

Transparens och tydlighet bygger vårdnadshavares förtroende

Kunskapsskolan i Nyköping satsar på insyn och tydlighet för att göra vårdnadshavare mer delaktiga. Skolans rektor Matilda Granath tycker att det fungerar bra och att mycket handlar om att förebygga och göra riskbedömningar.

Kunskapsskolan i Nyköping

Kunskapsskolan i Nyköping har 525 elever i åk 4–9.

Matilda Granath har lång erfarenhet inom Kunskapsskolan. Sedan ett par år i nuvarande roll som rektor och tidigare som biträdande rektor och lärare.

Kunskapsskolan i Nyköping har idag en hög andel behöriga lärare, med en stabil lärargrupp som uppger att de trivs bra på jobbet. Skolan ser också en hög nivå av trygghet och trivsel hos sina elever.

- Vi förebygger genom att vara tydliga, transparenta och bygga förtroende för skolan hos vårdnadshavarna. Vi ger dem väldigt mycket information, för då vet de vad de kan förvänta sig av oss på skolan, säger skolans rektor Matilda Granath.

Kommunikationen med vårdnadshavare startar redan innan barnen har börjat på skolan. Under våren besöker vårdnadshavare skolan tillsammans med sina barn, träffar lärare och får med sig användbar information. När skolan börjar i augusti har de redan kunskap om skolan och vad som ska hända framåt.

- Vi tror att nyckeln är att frikostigt dela med sig av information, kring hur skolan fungerar, vad som är på gång och vad eleverna ska jobba med. Genom att vi är så öppna får vi också med oss föräldrarna på ett bra sätt, säger Matilda Granath.

Tydliga rutiner för klagomålshantering

Det finns tydliga rutiner för klagomålshantering och på skolans webbplats kan vårdnadshavare ta del av hur gången ser ut och fylla i ett webbformulär. Vid klagomål eller synpunkter ska vårdnadshavare i första hand kontakta ansvarig mentor eller handledare, men om klagomålet rör en lärare ska rektor kontaktas direkt. Alla klagomål som kommer in till skolan går vidare till rektor.

Matilda Granath upplever å ena sidan att skolan inte får speciellt många klagomål, å andra sidan att det ibland kan vara svårt att dra gränsen mellan vad som är klagomål och vad som är rena synpunkter. Det ska alltid finnas stöd att få för personalen och rektor stöttar medarbetare när de upplever att det är svårt att hantera ett klagomål. Ofta tar personalen också hjälp av varandra inom arbetslaget.

Klagomål rapporteras in till huvudmannen och skolan gör en systematisk uppdelning utifrån vad klagomålet handlar om.

- Vi har fått veta att systematiken nu förfinas från huvudmannens sida och från nästa läsår kommer vi att skriva in antal klagomål och ha en plan för uppföljning i skolans kvalitetsplan. Då kan vi till exempel se om det kommer många klagomål inom ett visst område och följa upp det mer effektivt.

Det stöd som huvudmannen ger skolan kring att ta klagomål vidare fungerar bra. Speciellt viktigt är det i personalärenden som kan upplevas svåra.

- Jag upplever att huvudmannen visar stort förtroende för mig som rektor och det underlättar. Vi har också stöd från en jurist. Om klagomål skulle komma på mig som rektor utreds det direkt av huvudmannen, säger Matilda Granath.

Rektorsbrev ger vårdnadshavare användbar information

Det månatliga rektorsbrevet fungerar som kanal för Kunskapsskolans skolövergripande kommunikation med vårdnadshavarna. Vid skolstart informerar rektorsbrevet till exempel om skolans rutiner för kontaktvägar och mejlpolicy. När vårdnadshavare vill kontakta skolans personal ska de veta om att det är mejl som gäller, och att de kan förvänta sig svar inom 24 timmar under vardagar. Den här rutinen fungerar bra och Matilda Granath tror även att det bidrar till trygghet för personalen, och speciellt för nyutexaminerade, att veta vad som förväntas av dem i relation till vårdnadshavarna.

- Vi är en liten organisation även om skolan är stor. Vi arbetar nära varandra och om lärare känner osäkerhet kring hur de ska svara en

vårdnadshavare tar de ofta stöd av mig som rektor, och vi arbetar tillsammans med hur de kan svara.

Utöver rektors kanal till vårdnadshavarna skickar arbetslagen informationsbrev om vad som är aktuellt i varje årskurs till vårdnadshavarna varannan vecka. Vid föräldramöten får vårdnadshavare också en noggrann genomgång av vilken information som finns och var den går att hitta. Det tror Matilda Granath minskar både behovet att fråga och eventuell frustration.

- För några år sedan var det tal om att införa förväntansdokument på skolan, men vi valde att inte gå vidare med det. Framför allt för att relationerna med vårdnadshavare och elever redan fungerar så bra, bland annat tack vare rektorsbrevet.

Men även om skolan strävar efter en tydlig och transparent kommunikation uppstår ändå situationer där vårdnadshavare upplever otydlighet och har synpunkter. Då är det viktigt att vara prestigelös och försöka förstå situationen utifrån deras perspektiv.

- Vi är noga med att lyssna in föräldrarna och se hur vi kan göra förbättringar. Men det betyder inte att vi alltid håller med om en synpunkt. Föräldrarna vill framför allt bli hörda, lyssnade på och få ett bra bemötande, snarare än att alltid få igenom en viss åsikt.

Ibland händer det ändå att skolan möter orimliga förväntningar och krav från vårdnadshavare.

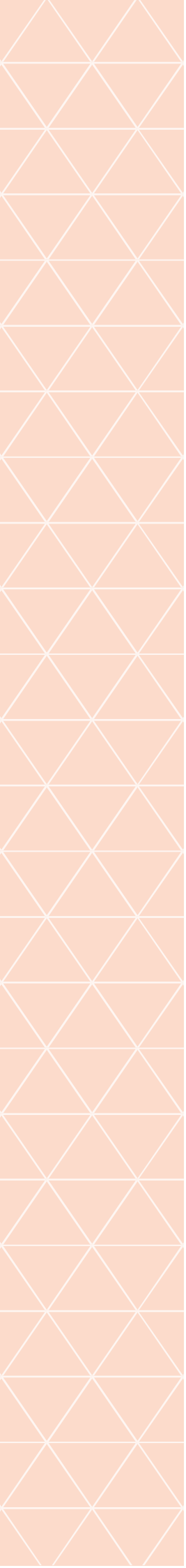
- Då föredrar jag att vi hörs på telefon och bokar ett fysiskt möte. Annars finns risk att det bara föds fler frågor och missförstånd, säger Matilda Granath.

Föräldraråd bidrar till delaktighet

Ett par gånger per år hålls föräldraråd. Det har visat sig vara en bra kanal för samverkan där skolan kan bolla idéer och hämta in viktiga synpunkter från föräldrarna. I föräldraråden diskuteras allt från skolans prioriterade områden, elevråd, skolmat och planer för kommande läsår, till hur föräldrarna önskar få återkoppling om elevernas progression och måluppfyllelse.

- I föräldrarådet representerar man sig själv och sitt barn, inte en klass. Alla föräldrar som vill är välkomna att delta och vi ser en ganska bra uppslutning, säger Matilda Granath.

Tills sist vill hon gärna betona vikten av att som rektor bidra till ett prestigelöst arbetsklimat.

- 
- Som rektor strävar jag alltid efter att vara så transparent som möjligt, och det gäller både mot personal och vårdnadshavare. Min personal vet till exempel att jag alltid berättar saker för dem direkt, de behöver aldrig gå och undra. Det är viktigt för ett tryggt arbetsklimat.