



RUTINER FÖR KLAGOMÅLSHANTERING

I skollagen (4 kap 3 §) anges att skolor både på huvudmannanivå och skolenhetsnivå systematiskt och kontinuerligt ska planera, följa upp och utveckla utbildningen. I skollagen (4 kap 7–8 § §) anges även att huvudmannen ska se till att nödvändiga åtgärder vidtas om det genom till exempel klagomål framkommer att det finns brister i verksamheten och att huvudmannen ska ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. Vi vill ständigt utvecklas och ett systematiskt arbete med synpunkter och klagomål ger oss möjligheter att både uppmärksamma brister och möjligheter att kunna arbeta förebyggande. Vi har därför tydliga rutiner för att elever, vårdnadshavare och andra som berörs av skolverksamheten ska kunna meddela oss sina synpunkter och klagomål. Det skapar fler möjligheter för oss att förbättra vår verksamhet.

HUR GÖR VI?

På skolan finns det många som elever och vårdnadshavare kan vända sig till med sina synpunkter: mentorer, lärare, elevhälsoteamet, biträdande rektor och rektor.

Om man tycker att man inte får hjälp av dem man har pratat med på skolan, ska man kontakta huvudmannen, alltså Styrelsen för skolstiftelsen. Huvudman har en skyldighet att utreda och följa upp eventuella klagomål som riktas mot utbildningen.

Vi har därför tagit fram ett formulär för synpunkter och klagomål som elever och vårdnadshavare ska använda när de vill kontakta huvudmannen. Denna finns på vår hemsida under informationen för föräldrar.

SYNPUNKTER OCH KLAGOMÅL SKA TAS EMOT

Elev, vårdnadshavare eller den som berörs av verksamhet som huvudmannen bedriver har möjlighet att framföra klagomål på verksamheten.

All personal har skyldighet att ta emot synpunkter och klagomål och föra dem vidare till ansvariga. Personal ska bidra utifrån sin kompetens vid utredningen av ett klagomål. I första hand bör ansvarig personal kontaktas för att lösa situationen snabbt och effektivt nära eleven.

Upplever eleven eller vårdnadshavaren att de ej får rätt hjälp eller gehör kan de vända sig till rektorn. Anser man att problemet är allvarligt kan man även vända sig direkt till rektorn.



Om man efter samtal med rektor fortfarande är missnöjd kan man kontakta skolans styrelse som är huvudmannen. Om man önskar kan man vända sig direkt till huvudmannen, men i många fall löses de flesta situationer bäst närmast de som den gäller. Klagomål lämnas via formulär på skolans hemsida.

För att handläggningen av ärendet ska kunna sättas igång så snart ärendet kommit in, är det viktigt att den som lämnar klagomålet anger all relevant information:

- datum då klagomålet lämnas,
- för- och efternamn på den som lämnar klagomålet,
- kontaktuppgifter,
- vad klagomålet avser (beskriv så utförligt som möjligt),
- förslag på förbättring om uppgiftslämnaren har sådant eller sådana.

HANTERING AV KLAGOMÅL

1. Rektorn ansvarar för att informera huvudman om inkomna klagomål och utredningar.

2. Den i vår verksamhet som tar emot ett klagomål ämnat till huvudman ska skyndsamt översända det till huvudmannen för vidare hantering.

3. När huvudman får in ett ärende, ansvarar denne för att initiera en utredning. Huvudman bör informera rektor då ett klagomål utreds. Inom fem arbetsdagar får den som lämnat klagomålet en skriftlig bekräftelse på att klagomålet är mottaget och att ärendet kommer att utredas av huvudmannen. Då anses utredningen vara påbörjad. Två representanter från huvudman ansvarar gemensamt för utredningen.

4. Utredning görs hos huvudmannen i samverkan med skolan. Relevant kompetens ska bistå i utredningen. Utredningen dokumenteras av huvudmannen.

Följande ska tas med i utredningen:

- anledning till klagomålet
- grunden för klagomålet
- vad utredningen kommit fram till

Om en eventuell brist i verksamheten finns, ska åtgärder sättas in och dessa ska beskrivas i en handlingsplan. I handlingsplanen ska tidpunkter för uppföljning anges och vem som är ansvarig. I handlingsplanen ska det även redogöras för åtgärder som förebygger att liknande situation uppkommer igen. Handlingsplanen ska delges den som lämnat in klagomålet.



5. Avslut av ärendet sker genom skriftlig återkoppling till den som har rapporterat in klagomålet.

6. Huvudman gör årliga sammanställningar av de klagomål som inkommit och analyserar dessa.