

## **Rutiner för klagomålshantering i skola och fritidshem**

I enlighet med skollagen 4 kap 8§ ska huvudman ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen.

### **Klagomålshantering har till syfte att:**

1. Underlätta att enkelt och snabbt rätta till brister som uppstår i verksamheten.
2. Visa att skolan tar klagomål på allvar.
3. Stärka vårdnadshavares inflytande.

Om det är något som inte motsvarar dina förväntningar eller som du är missnöjd med i ditt barns utbildning är det av största vikt att du framför dina synpunkter till skolan. Du som vårdnadshavare kan gå till väga på lite olika sätt. Se nedan.

- Kontakta ditt barns lärare genom telefonsamtal, besök eller mejl. Kontaktuppgifter hittar du på hemsidan.
- Kontakta skolans rektor genom telefonsamtal, besök eller mejl. Kontaktuppgifter hittar du på hemsidan.
- lämna dina synpunkter skriftligt på en klagomålsblankett. Blanketten finns på hemsidan. Blanketten lämnas till rektor eller pedagogiskt ansvarig i styrelsen via e-post eller med vanlig post. Kontaktuppgifter finns på hemsidan.

### **När rektor mottagit klagomålsblanketten händer följande:**

1. Rektor kontaktar huvudman, dvs. pedagogiskt ansvarig i styrelsen. Styrelsen tar beslut om vem eller vilka som ska utreda ärendet. Om klagomålet är adresserat till pedagogisk ansvarig i styrelsen tas frågan upp med övriga personer i styrelsen.
2. Ärendet utreds och beslut om åtgärder fattas av styrelsen.
3. Rektor eller pedagogiskt ansvarig meddelar uppgiftslämnaren vidtagna åtgärder (om uppgiftslämnaren valt att namnge sig).

Alla inkomna klagomål dokumenteras, dvs. vilka som utrett ärendet samt vilka åtgärder som vidtagits. Om du som uppgiftslämnare inte finner åtgärderna tillfredsställande, kan du gå vidare med ärendet till Skolinspektionen.