



Rutiner för klagomålshantering i förskola, skola samt fritidshem

Enligt skollagen (4 kap. 7-8 §§ skollagen 2010:800) ska huvudmannen ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen.

Bestämmelserna avser klagomål mot utbildningen, vilket definieras som verksamhet inom vilken undervisning sker utifrån bestämda mål. Det betyder att i princip allt som rör huvudmannens verksamhet omfattas. Med klagomål avses att någon klagar på att verksamheten inte uppnår kvalitet enligt lagstiftningen. Med synpunkter avses övrigt som framförs som berör verksamhetens kvalitet, till exempel förslag på förbättringar.

Klagomål är en tillgång i arbetet med att säkra en god utbildning i en trygg miljö i Dalby och Södra Sandby Montessoriförening. Genom en väl utvecklad och implementerad klagomålshantering får verksamhetens huvudman kännedom om klagomål och kan vidta lämpliga utvecklings- och förbättringsåtgärder.

Följ nedanstående arbetsgång om du har ett klagomål:

Steg 1 - Kontakta den det berör. Om du har klagomål så framför du det/dem i första hand till den det berör. Till exempel genom samtal mellan berörda i nära anslutning till den händelse som föranlett klagomålet. Boka gärna ett möte eftersom det inte alltid går att avsätta tid för ett enskilt samtal under lektions/verksamhetstid.

Pedagogerna för alltid en dialog med biträdande rektor (förskolan) eller rektor (skolan/fritidshem) om inkomna klagomål eller synpunkter. Rektor rapporterar inkomna klagomål på utbildningen till huvudman löpande.

Steg 2 – Kontakta biträdande rektor eller rektor. Om ditt missnöje kvarstår efter samtal med pedagogerna så ber vi dig vända dig till biträdande rektor eller rektor med ditt klagomål. Rektor utreder då vidare orsaken till att klagomålet kvarstår och föreslår vilka åtgärder som ska vidtas. Huvudmannen informeras om den fortsatta utredningen.

Om du av någon anledning inte personligen vill kontakta den klagomålet berör kontakta ansvarig rektor direkt.

Steg 3 – Kontakta huvudman (styrelsen). Om du efter kontakt med biträdande rektor eller rektor fortfarande har klagomål så tar du kontakt med huvudman och framför ditt klagomål till klagomal@dalbysandbymontessori.se

När vi fått ditt mejl kommer du att få en bekräftelse via e-post om du har valt att ange dina kontaktuppgifter. Huvudmannen ansvarar för att skyndsamt bekräfta att din klagomål mottagits och undersöka det. Den som blivit tilldelad ditt ärende kommer att informera dig om resultatet av

utredningen samt initierade åtgärder.

Gäller klagomålet verksamheten i stort eller om klagomålet är riktat till biträdande rektor/rektor ska du kontakta huvudman direkt.

Steg 4 - Är du inte nöjd med huvudmannens hantering av ditt ärende?

Om du inte är nöjd med huvudmannens hantering av ditt ärende kan du göra en anmälan till Skolinspektionen (www.skolinspektionen.se) om det gäller skola/ fritidshem eller till barn- och skolförvaltningen i Lunds kommun om det gäller förskolan.

Hur framför jag mitt klagomål?

Du är välkommen att framföra dina klagomål muntligt eller skriftligt. Vid klagomål framförda muntligen eller skriftligen via brev/mejl kommer du att få frågan om vi ska betrakta det som ett klagomål. Om så är fallet startas en utredning.

Om du vill ha en personlig återkoppling på ditt ärende behöver du lämna namn och kontaktuppgifter.

Vad händer med klagomålet efter att det lämnats in?

Alla klagomål utreds, dokumenteras och följs upp av pedagogerna och rektor samt huvudman. Alla klagomål som lämnas på utbildningen rapporterar biträdande rektor/rektor till huvudmannen. När ett klagomål kommer in till huvudman genomför hen en opartisk utredning effektivt och skyndsamt i samarbete med den berörda rektorn. Alla som berörs av klagomålet får komma till tals och utredningen dokumenteras och samtliga får även återkoppling gällande klagomålshanteringen.

Utredningen består av fyra delar:

- kartläggning
- analys
- förslag till åtgärder på kort och på lång sikt för att komma till rätta med eventuella brister
- uppföljning – hur har klagomålet hanterats, vad behöver vi förbättra något till nästa gång

Uppgifter som rör klagomål sparas i minst två år efter att ärendet avslutats, så för att kunna möta de krav som finns från Skolinspektionen eller andra myndigheter. I vissa fall kan vi behöva spara uppgifterna längre, till exempel om det pågår en tillsyn eller om uppgifterna är viktiga för att förbättra vår verksamhet. Känsliga uppgifter raderas så snart de inte längre behövs.

Har du frågor om klagomålshanteringen?

Kontakta rektor alternativt huvudmannen.