

BRANDSTRÖMSKA

Rutiner vid synpunkter och klagomål på verksamheterna

Enligt nya förskole- och skollagar som tillämpas från den 1 juli 2011, ska alla verksamheter som bedriver utbildning ha rutiner för att ta emot och utreda skriftliga klagomål (kap 4§8).

För att våra verksamheter hela tiden skall utvecklas och förbättras är det viktigt att vårdnadshavare, barn och elever skall kunna lämna synpunkter och klagomål på våra verksamheter. Trygga och klara rutiner är då väsentliga.

Om det är något som inte motsvarar dina förväntningar eller som du är missnöjd med i din utbildning eller aktuell verksamhet, framför det i första hand till mentor/klassföreståndare eller till personalen på förskolan eller fritidshemmet! Om ni inte lyckas lösa problemet och ditt missnöje kvarstår vänd dig till rektor eller förskolechefen.

Skulle det vara så att du fortfarande är missnöjd så kan du lämna in ett skriftligt klagomål.

Våra rutiner för hantering av skriftliga klagomål mot utbildning/verksamhet

- Ditt skriftliga klagomål kommer att överlämnas till aktuell personal, som kommer att utreda och dokumentera ärendet.
- En återkoppling skall ske inom tre veckor från det ärendet kommit in skriftligt.
- Skriftligt svar ska ges till den som klagat när ärendet är klart och avslutas.
- Varje ärende blir en viktig del av vårt kvalitetssäkringsarbete.

Så här gör du/ Så här går det till:

1. Prata först med din mentor/klassföreståndare eller personalen på förskolan eller fritidshemmet.
2. Om du inte tycker att du får hjälp eller svar av dem kan du gå vidare. Prata då med din rektor/biträdande rektor eller förskolechef om ditt problem.

Om du fortfarande är missnöjd så kan du lämna in ett skriftligt klagomål. Du kan givetvis lämna in skriftligt klagomål direkt om du hellre vill.

3. När skriftligt klagomål framförs ska särskild blankett användas som finns att ladda ner från Brandströmskas hemsida. Personalen på skolan/förskolan kan också tillhandahålla blankett.
4. Anmälan lämnas till ansvarig person enligt nedan, som också ansvarar för att utredning sker och ger en skriftlig återkoppling inom tre veckor till den som inlämnat klagomålet. När ditt ärende avslutas får du ett skriftligt svar.

Du lämnar in ditt skriftliga klagomål enligt följande ordning:

- a. Synpunkter och klagomål från barn och elever, vårdnadshavare eller annan intressent skickas till berörd lärare, mentor eller annan berörd personal.
- b. Gäller ärendet en hel skola/förskola eller övergripande verksamheter på skolan t.ex. elevhälsans arbete skickas till ansvarig rektor/förskolechef.
- c. Klagomål gällande rektors, biträdande rektors eller förskolechefs tjänsteutövning skickas till ordförande för huvudmannens styrelse.

Om du inte är nöjd med Brandströmskas hantering av klagomålet kan du göra en anmälan till Skolinspektionen. Det finns även möjlighet att överklaga vissa beslut till Skolväsendets överklagandenämnd eller allmän förvaltningsdomstol.