



KLAGOMÅLSHANTERING

Om Du som elev, förälder eller personal har klagomål på en verksamhet och/eller dess personal används nedanstående arbetsgång.

Steg 1

Vid vår skola/förskola vill vi uppmuntra till att klagomål på verksamheten eller dess personal i första hand tas upp direkt med den personal det berör. Ditt klagomål kommer att dokumenteras av pedagogen som tar emot det.

Steg 2

Om Du efter kontakt med personalen fortfarande har klagomål, ta då kontakt med ansvarig rektor/förskolechef. Detta gäller även om du av någon anledning inte vill kontakta den direkt berörde själv. Denne dokumenterar Ditt klagomål och därefter kontaktas berörd personal för att få deras syn på sakfrågan.

Rektor/förskolechef ordnar möte med Dig och berörd personal. Vid behov kan även stödpersoner delta. Det kan exempelvis vara personal ur Elevhälsan, Socialtjänsten eller från vår utbildningsförvaltning.

Mötet dokumenteras och eventuell handlingsplan upprättas. Handlingsplanen skrivs under av mötesdeltagarna.

Rektor/förskolechef ansvarar för att uppföljning görs inom en månad. Även det samtalet dokumenteras.

Steg 3

Huvudmannen har det lokala ansvaret för grundskolan, fritidshemmet och förskolan. Om det uppstår problem som du och personalen eller skolans ledning inte kan lösa själva kan du vända dig till huvudmannen.