

# Klagomålshantering

---

Nedan ser ni processen för elever, vårdnadshavare och skolpersonal om hur man går till väga för att lämna in ett klagomål alternativt en synpunkt på utbildningen eller verksamheten. Genom att upprätta tydliga riktlinjer och rutiner för klagomålshantering samt synliggöra dessa för samtliga önskar vi en enkel kommunikation som säkerställer att klagomål når de rätta instanserna. Blanketten kan laddas ner för utskrift alternativt hämtas på skolans kansli.

## För vårdnadshavare

Klagomål, incidentrapporteringar och kränkingsanmälningar lämnas i första hand till

1. Mentor/klassföreståndare
2. Rektor
3. Huvudman
4. Skolinspektionen

## Rapportering till Huvudman av vårdnadshavare

Klagomål som kommer direkt från vårdnadshavare till huvudman hanteras opartiskt och skyndsamt genom kontakt med vårdnadshavare samt berörda instanser på skolan för att påbörja en utredning så att eventuella brister eller missförhållanden kan åtgärdas.

## Rapportering till Huvudman av rektor

Rektor rapporterar till styrelsen både löpande och genom månatliga rapporter inför möten som skickas till styrelsen via mail. Rapporteringar om mobbing, kränkningar samt allvarliga incidenter sker skyndsamt. Rektor är adjungerad till styrelsemöten och rapporterar även där muntligen om verksamheten vilket inkluderar klagomål, kränkningar och incidenter.

## Huvudmannens uppdrag gällande klagomålshantering

Arbetar med det systematiska kvalitetsarbetet genom att upprätta ett direktiv om vilka frågor som skall utredas och hanteras som klagomål. Detta i samsyn med både rektor och skolans personal. Kontinuerlig uppföljning av hur klagomålshantering bearbetas för att säkerställa att riktlinjer åtföljs på ett ändamålsenligt sätt. Säkerställa att förebyggande arbete mot kränkande behandling genomsyrar verksamheten i det dagliga arbetet genom att analysera och sammanställa information om klagomål som inkommit.