



## Rutin för klagomålshantering

2011-12-22

För att hand om ett klagomål på utbildningen på Montessorifriskolan Stellatus gäller följande rutin:

Om man som vårdnadshavare, elev eller annan berörd part har ett klagomål på skolans utbildning som man vill delge skolan ska man i första hand vända sig med sitt klagomål till den personal som arbetar närmast eleven eller den personal man själv anser berörs. Om man efter samtal med personalen fortfarande har klagomål på verksamheten ska avsedd blankett användas för klagomålet och lämnas in till rektor. Information om denna rutin meddelas årligen till alla vårdnadshavare och elever på skolan och blankett för klagomålshantering ligger ute på vårt intranät.

När blanketten inkommer till rektor ska aktuellt datum skrivas upp på blanketten. Rektor avgör sedan om ärendet är av sådan art att det direkt ska tas upp i skolans styrelse. Rektor eller den som rektor utser blir därefter ansvarig för att utreda klagomålet. Beroende på vad ärendet gäller tas de kontakter som behövs för en grundlig utredning. Den som lämnat in klagomålet kontaktas alltid för att få del av hur utredningen kommer att gå till. Om klagomålet innefattar tredje part tas kontakter på ett tidigt stadium för att involvera dess representanter i arbetet.

I utredningen görs en analys av vilka faktorer som ligger bakom klagomålet, ansvarig tar även reda på vad den uppkomna situationen beror på och på vilken nivå ansvaret för den ligger. Det görs även en bedömning om ytterligare åtgärder behöver vidtas på skolan för att förhindra liknande situationer i framtiden.

När en utredning är klar kontaktas alla berörda parter av ansvarig för att delges vad som framkommit och vilka eventuella åtgärder som vidtagits. Rektor ska efter avslutad utredningen kontakta styrelsen för rapport av ärendet. En uppföljning/utvärdering av ärendet skall ske inom rimlig tid för att se om eventuella förändringar haft effekt över tid eller om ytterligare åtgärder krävs. Klagomålshantering och eventuella utredningar ingår som en del i det systematiska kvalitetsarbetet för att säkerställa god kvalitet på skolan.

Carola Johansson  
Rektor, Stellatus