



# Rutiner för hantering av klagomål på Medborgarkooperativet Edsele Friskola och Eislan Förskola

## Läsåret 2023/2024

### **Information till alla berörda**

Alla vårdnadshavare, elever, barn och personal har tillgång till information om rutiner för hantering av klagomål och synpunkter genom vår hemsida. Den aktualiserar också i samtliga klasser/barngrupper i samband med läsårsstart.

### **Hantering av klagomål och synpunkter**

Tillsammans med elever och vårdnadshavare kan vi utveckla och förbättra vår verksamhet och öka elevernas ansvarstagande för sin utbildning. Klagomål är viktiga för skolan/förskolan och uppfattas inte negativt. De ger skolan/förskolan en möjlighet att t. ex. ändra rutiner, utveckla processer eller förbättra informationen. Därför ska det finnas tydliga rutiner för hur klagomål lämnas och hanteras av skolan/förskolan. Det är också ett krav på skolan enligt 4 kapitlet 8 § skollagen som säger " Huvudmannen ska ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. Information om rutinerna ska lämnas på lämpligt sätt."

### **Skolans förhållningssätt**

Klagomål och synpunkter ska alltid tas på allvar och hanteras utan dröjsmål. Samtliga medarbetares förhållningssätt ska präglas av

- ett gott bemötande
- att ge god information som skapar realistiska förväntningar
- att klagomål och synpunkter välkomnas, både muntliga och skriftliga
- att alla klagomål och synpunkter ger möjlighet till förbättringar
- en snabb återkoppling

### **Kontakta ansvarig lärare/personal först**

Om du som elev eller vårdnadshavare anser att något inte motsvarar dina förväntningar kontaktar du först den person som ditt klagomål berör. Ofta kan saker åtgärdas direkt. Om du upplever att du inte får den hjälp du behöver eller att problemet och missnöjet finns kvar så vill vi att du kontaktar rektorn/skolchef. Rektorn/skolchef har möjlighet att besluta om olika åtgärder.

### **Skriftligt klagomål**

Om du trots ovanstående kontakter fortfarande är missnöjd kan du lämna ett skriftligt klagomål till skolan. Ditt skriftliga klagomål kommer att dokumenteras och utredas. Inom 3 dagar kommer du, under förutsättning att klagomålet inte lämnas anonymt, att få en bekräftelse på att klagomålet har tagits emot. Skriftligt svar lämnas när utredningen är klar, dock senast inom 14 dagar. Skriftliga klagomål skickas till [ledning@edselefriskola.com](mailto:ledning@edselefriskola.com)

## **Kortfattat**

1. Kontakta först personalen som berörs.
2. Om du inte är nöjd med personalens hantering av ärendet, så kontakta rektorn/skolchefen.
3. Om du inte är nöjd med rektors hantering skriver du ett skriftligt klagomål, som lämnas/skickas till skolan.
4. Bekräftelse på skolans mottagande av klagomålet lämnas och klagomålet utreds.
5. Skriftligt svar lämnas inom 14 dagar från det skolan mottagit skrivelsen.
6. Är du inte nöjd med skolledningens/huvudmannens hantering av ärendet kan du vända dig till Skolinspektionen, som är tillsynsmyndighet för skola och barnomsorg.

*Cissel Haglöf, Skolchef*