

Rutin vid klagomål

I enlighet med skollagen är det skolans styrelse som ska se till att nödvändiga åtgärder vidtas om det kommer fram brister i skolans verksamhet. Vi vill på Dalbackens friskola arbeta fram en attityd som i grunden är positiv till synpunkter och klagomål mot verksamheten. Vi vill ta vara på klagomål som kommer in på ett konstruktivt sätt, och se det som en del i vårt kvalitetsarbete. Vi har utarbetat rutiner för hur vi kommer att ta emot, hantera samt förvara dessa inkomna klagomål från elever och vårdnadshavare.

Rutinerna för vår klagomålshantering kommer att lämnas ut skriftligen till elever och vårdnadshavare samt finnas tillgängliga hos rektor på skolan. Vid föräldramöten och forum för samråd informerar vi om hur dessa rutiner ser ut vid vår skola. Vi vill också att klimatet på skolan ska vara sådant att vi uppmanar elever och föräldrar att våga fråga, tycka, klaga och ha åsikter på utbildningen då vi ser det som ett bra bidrag till att kunna förbättra skolans verksamhet.

Till Dalbackens friskola kan du lämna klagomål skriftligt, muntligt eller via personliga möten. Oavsett hur ett klagomål kommer till skolans kännedom ska det beaktas och vidarebefordras till huvudmannen (skolans styrelse) för utredning och eventuellt åtgärdande. När vi tar emot klagomål är det viktigt för oss att hitta en lösning på problemet där alla parter känner sig lyssnade på, respekterade och nöjda.

Vem framförs klagomålen till?

Om Dalbackens friskola på något sätt inte svarar upp till era eller era barns förväntningar, så framför ni i första hand era klagomål till ert barns pedagoger i skolan och på fritids.

Om ni inte upplever att problemen blir löst och missnöjet kvarstår så vänder ni er till skolans rektor. Personal på skolan som får kännedom om klagomål mot skolan kan också vända sig till rektor för stöd och hjälp i att föra ärendet vidare.

Skulle det vara så att du fortfarande är missnöjd efter att du framfört klagomålet hos rektor, finns en skriftlig klagomålsblankett som du skickar till skolans huvudman:

Styrelse
Dalbackens friskola
Kyrkvägen 120A
944 93 Hemmingsmark

styrelse@dalbacken.se

Huvudmannen har då ett ansvar att vidta de åtgärder som behövs för att problemet ska lösas.

Skolinspektionen är vår tillsynsmyndighet och den instans du kan kontakta om du upplever att problemet inte blivit löst under ovan angivna arbetsgång.

Hur lång tid tar det innan jag får svar?

När skolan har tagit emot ett klagomål och lärare, annan personal, rektor eller styrelse utrett och beslutat om åtgärder ska en återkoppling ske till den klagande så snart som möjligt. Återkopplingen görs av den som varit ansvarig att utreda klagomålet.

Vad händer med klagomålet?

De klagomål som kommer till skolans kännedom behandlas och utreds i samma arbetsordning som klagomålen - först ska den vid skolan som emottagit klagomålet utreda och om möjligt agera för att tillsammans med den klagande hitta en lösning. Rektor har samma ansvar då hen får vetskap om ett kvarstående problem. När styrelsen får vetskap om ett outrett klagomål har den det yttersta ansvaret att utreda och följa upp ärendet, tills en lösning hittats som både den klagande och skolan är tillfreds med.

Oavsett vem som tar emot klagomålet och vem som kommer fram till en lösning som avslutar ärendet, ska en redovisning om klagomålets art och vilka åtgärder som vidtagits lämnas till rektor och styrelse för kännedom och till styrelse för arkivering.

Dokumentation

Klagomål som kommer till skolans kännedom bör dokumenteras. Dock behöver särskilt små klagomål, där skolan och den som inkommer med klagomålet direkt kommer till en lösning, inte dokumenteras.

Den som först tar emot klagomålet är ansvarig för att upprätta en dokumentation om ärendet. I dokumentationen ska framgå:

- En kortfattad beskrivning om vad klagomålet gäller
- Vem som lämnat och vem som tagit emot klagomålet
- Förslag på lösningar/åtgärder som den klagande framför
- Vem som ska ansvara för klagomålet på skolan
- Vilka åtgärder skolan vidtagit
- Huruvida skolan och den klagande har kommit till en lösning och avslutat ärendet

Alla delar i dokumentationen ska dateras för att både skolan och elev/vårdnadshavare ska kunna ha en insyn i hur och när ärendet behandlats. Dokumentationen förvaras i en pärm för Klagomålshantering på rektors arbetsrum.

Åtgärder

Alla inkomna klagomål som dokumenterats ska utredas och utmyнна i ett beslut. Beslutet kan vara att klagomålet inte kräver några åtgärder, eller förslag på åtgärder att vidta. Om beslut tas att åtgärder ska vidtas, beslutas också ansvarig för dessa, samt tidsram då åtgärderna ska vara genomförda.

När beslut tagit meddelas den klagade snarast.