



Rutiner för klagomålshantering

Hammenhögskola ser synpunkter som ett ypperligt tillfälle att utveckla verksamheten. Därför är era synpunkter och klagomål viktiga för att vi skall kunna säkra kvalitén. Enligt skollagen 4 kap. 8§ och 25 kap. 8§ har du rätt att lämna synpunkter och klagomål på din förskola eller skola.

Så här gör du

Vänd dig till rektorn med klagomålet. Kontaktuppgifter finner du på nedan samt på www.hammenhogsfriskola.se. Rektorn tar sedan hand om ärendet och ger respons inom fem arbetsdagar. Om klagomålet skulle vara komplicerat eller om det krävs mer än fem arbetsdagar, meddelas berörda parter om anledningen. Du kan även använda dig av vår klagomålsblankett (se s.3) för att lämna synpunkter och klagomål. Blanketten lämnar du sedan direkt till rektorn. Alla klagomål utreds, även de som lämnas in anonymt. Då kan dock inte rektorn ge respons på det angivna klagomålet.

Dokumentation av inkomna synpunkter och klagomål:

Alla synpunkter och klagomål dokumenteras, det är en del av vårt systematiska kvalitetsarbete. Rektorn har det yttersta ansvaret för att dokumentationen sker. Vid oklarhet om en inkommen fråga ska bedömas vara ett klagomål, och som ska dokumenteras eller inte, avgörs det av styrelsen.

Dokumentationen ska innehålla följande:

- Kortfattad beskrivning om av vad klagomålet gäller
- Vem som lämnat och vem som tagit emot klagomålet
- Förslag på lösningar/åtgärder som den klagande framför
- Uppgift om vidtagen åtgärd
- Samtliga uppgifter här ovan skall dateras

Dokumentation sätts in i pärmen som är märkt Klagomålshantering på administrationen.

Rektor i grundskolan, Gunilla Nilsson: 0414-40 18 51

gunilla.nilsson@hammenhogsfriskola.se

Rektor på förskolan, Jessica Sharpe: 0414-40 18 52

jessica.sharpe@hammenhogsfriskola.se

Styrelsen: styrelsen@hammenhogsfriskola.se



Ansvarsfördelning

Huvudman

Styrelsen är ytterst ansvarig för hela processen kring klagomålshantering. Om ett klagomål inlämnas direkt till styrelsen ska styrelsen skyndsamt och senast inom fem arbetsdagar utreda angivet klagomål. Samtliga klagomål dokumenteras och utreds. Information om handläggning och åtgärder delges skriftligen till anmälaren såvida inte klagomålet inkommit anonymt. Återkoppling sker till anmälaren för att säkerställa att personen är nöjd. Kvarstår klagomålet ska nya och upptrappade åtgärder sättas in. Ärendet följs upp inom fem arbetsdagar. Vid behov ska förebyggande åtgärder vidtas för att liknande situationer inte ska uppstå igen. Hela ärendegången från utredning till uppföljning ska dokumenteras. Dokumentation användas till utvärdering och utveckling i det systematiska kvalitetsarbetet.

Rektor

Rektor är ansvarig för hela processen kring hanteringen av klagomål som lämnas; via e-post, i pappersformat till administrationen, till personal samt direkt till rektorn. Klagomål skall utredas inom fem arbetsdagar. Samtliga klagomål utreds och dokumenteras. Information om handläggning och åtgärder delges skriftligen till anmälaren såvida inte anmälan inkommit anonymt. Kvarstår klagomålet ska nya och upptrappade åtgärder sättas in. Vid behov ska förebyggande åtgärder vidtas för att liknande situationer inte ska uppstå igen. Hela ärendegången från utredning till uppföljning ska dokumenteras. Styrelsen skall informeras kontinuerligt om inkomna ärenden och vilka åtgärder som vidtas. All dokumentation används till skolans utvärdering och utveckling i det systematiska kvalitetsarbetet.

Rektor ansvarar för att barn, elever och vårdnadshavare får information om hur man går tillväga för att lämna in ett klagomål samt hur klagomålshanteringens gång till. Informationen finns att tillgå på skolans hemsida. Rektor ansvarar för att all personal utbildas i mottagande av klagomål samt att det ingår i skolans rutiner att informera vårdnadshavare vid föräldramöten och elever vid klassrådsmöten.

Uppföljning:

Information om handläggning och åtgärder delges skriftligen till anmälaren såvida inte anmälan inkommit anonymt. Åtgärder till följd av inkomna klagomål kan vara av olika karaktär. Enklare åtgärder blir omedelbart en del av löpande rutiner. Andra behov av åtgärder kan föranleda översyn av arbetssätt och/eller administrativa rutiner. Rektor har ett huvudansvar för att utredning av klagomål görs, att beslutade åtgärder genomförs och implementeras i verksamheten samt görs kända för alla som berörs av beslutet/åtgärden i fråga. Inkomna dokumenterade klagomål sammanställs av rektorn två gånger per år (i slutet av varje termin) och redovisas för styrelsen. Rektorn ansvarar för att styrelsen kontinuerligt uppmärksammas på samtliga klagomål som inkommit.



Klagomålsblankett

Kontaktuppgifter

För och efternamn	
Adress	Postadress
Telefon	E-post

Klagomålet/synpunkter gäller följande verksamhet. Ange vilka personer som är inblandade och en kortfattad beskrivning av det du vill framföra:

Datum	Ort
Underskrift	Namnförtydligande

Utredning – ifylles av skolan/förskolan

Mottagits av (namn och funktion):	Datum:	Ärende nr.
-----------------------------------	--------	------------

Kortfattad beskrivning på vilket sätt klagomålet utretts, samt eventuella åtgärder.

Anmälaren av klagomålet har fått svar den (datum):	
Underskrift	Namnförtydligande