



Rutiner för klagomålshantering

Hammenhögs Friskola 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.

Vid synpunkter eller klagomål på vår verksamhet uppmuntrar vi att du i första hand tar upp frågan direkt med mentorn eller den det berör.

Har du ett formellt klagomål så fyller du i vårt digitala formulär där du beskriver ditt klagomål eller din synpunkt. 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 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.

Om du efter kontakt med personal och rektor önskar fortsatt dialog, kontakta huvudman via e-post på styrelsen@hammenhogsfriskola.se.

Dokumentation av inkomna synpunkter och klagomål:

Alla synpunkter och klagomål dokumenteras, det är en del av vårt systematiska kvalitetsarbete.



Blankett för klagomål och synpunkter

Kontaktuppgifter (önskar du vara anonym fyller du ej i nedanstående avsnitt)

För och efternamn	
Telefon	E-post

Vad är egentligen ett klagomål? Är alla synpunkter på verksamheten i förskola och skola fråga om ett klagomål? Det finns inte någon tydlig definition i skollagen (2010:800) om vad som ska betraktas som ett klagomål. Ett klagomål beskrivs i svenska akademins ordlista vara en yttring av missnöje, medan en synpunkt beskrivs vara en åsikt.

Vad gäller ditt ärende?

- Synpunkt
- Klagomål

Beskriv ditt ärende

Önskas återkoppling

- Ja
- Nej

Datum	Ort
Underskrift	Namnförtydligande