

## Klagomålshantering

Huvudmannen ska enligt 4 kap 8 paragrafen i Skollagen, ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen.

Så här ser vår rutin för **klagomålshantering** ut:

Om du som barn, förälder eller övrig vårdnadshavare har synpunkter på Orust Montessoris verksamhet och/eller dess personal används nedanstående arbetsgång.

### **Steg 1**

På vår skola vill vi uppmuntra till att synpunkter/klagomål på verksamheten/utbildningen eller dess personal tas upp direkt med den det berör. Om du efter kontakt med berörd personal fortfarande har synpunkter/ klagomål, ta då kontakt med ansvarig rektor. Detta kan du givetvis göra direkt, om du av någon anledning inte personligen vill kontakta den klagomålet berör. Det går också att lämna klagomål direkt till berörd personal via mail. Det finns en postlåda på skolan, där meddelanden/klagomål kan lämnas. Givetvis kan man kontakta huvudman direkt via skolans webb eller via telefonkontakt.

### **Steg 2**

Rektor antecknar dina synpunkter eller klagomål, därefter kontaktar rektor berörd personal för att få dess syn på sakfrågan. Rektor sammankallar till möte med dig som vårdnadshavare och berörd personal. Vid behov kan även stödpersoner delta. Tex personal ur elevhälsan. Mötet dokumenteras och eventuell handlingsplan upprättas. Handlingsplanen skrivs under av mötesdeltagarna. Rektor ansvarar för att uppföljning görs inom en månad. Samtalen dokumenteras, även huvudman får information om vad som sker.

### **Steg 3**

Sker ingen förändring efter steg 2 kontaktar rektor sin huvudman, som i sin tur startar en utredning, utredningen analyserar det aktuella klagomålet, samt tittar på om utbildningen brustit i något/några av sina åtaganden. Avstämning mot rådande lagar och författningar görs. Eventuellt kontaktas externa "experter" för att hjälpa till att titta på om utbildningen brustit. Om det visar sig att det finns brister i utbildningen vidtas nödvändiga åtgärder.

### **Steg 4**

Huvudman gör en direktkoppling till skolledningen och dig som vårdnadshavare för att presentera vidtagna åtgärder. Exempel på åtgärder kan vara: Att huvudmannen ger till uppdrag åt skolledningen att se över eventuella brister i rutiner, där man kan behöva förändra strukturer och förhållanden i arbetssättet. Detta för att förhindra liknande problem i framtiden.

Vid behov tas kompetent hjälp in externt för att komma till rätta med problemet. Allvarigare klagomål anmäls till aktuell myndighet.

Med vänliga hälsningar rektor Gabriella Alfredsson och Styrelsen  
info@orustmontessori.se