

RUTIN KLAGOMÅLSHANTERING

Enligt 4 kapitlet 7 och 8 § i Skollagen ska det finnas skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen vid skolan.

Vårdnadshavare ansvarar för att delge informationen till elevens eventuella personliga assistenter. Om en elev byter personlig assistent mitt i en termin är vårdnadshavare ansvarig att delge assistenten denna information vid anställningsstart.

Inom Move & Walk Skola gäller följande:

Missnöje

- Alla typer av klagomål på Move & Walk Skola som kommer till skolans kännedom ska beaktas och omfattas av skolans rutiner för klagomålshantering. Klagomål kan framföras via telefon, mail eller skriftligen. Det går också att vara anonym, men rutiner för återkoppling försvåras och kan enbart beaktas men ej återkopplas personligen.
- Elever, vårdnadshavare och personliga assistenter som är missnöjda och har klagomål mot utbildningen/skolan ska i första hand vända sig till rektor. I de fall där missnöjet framförs direkt till klassmentor eller annan skolpersonal, ska denne framföra klagomålet till rektor. Det är alltid rektor som har ansvaret för ett klagomål. Klassmentor har alltid ansvaret att framföra klagomålet till rektor då denne eller någon annan lärare fått information om missnöje eller klagomål.
- Rektor ansvarar för att det så snart som möjligt görs en utredning vid skolan om det förhållande som missnöjet eller klagomålet avser, samt att nödvändiga åtgärder vidtas för att rätta till eventuella brister.
- Rektor ansvarar för att de som lämnat in klagomål informeras om på vilket sätt konstaterade brister eventuellt åtgärdats. Ett utsatt tidsspänn för återkoppling ges också. Vanligtvis ska en återkoppling ske inom 7 dagar.
- Rektor ansvarar för att missnöjet utreds och åtgärderna dokumenteras samt att dokumentationen sparas.

Klagomål

- Den/de som har lämnat in klagomål men inte är nöjda med de åtgärder som vidtagits av rektor har möjlighet att göra en klagomålsanmälan till huvudman på Move & Walk Skola.
- Om rektor anser att frågan bör avgöras av Move & Walk centrala ledning förs ärendet vidare till huvudman.
- I vissa fall kommer klagomål till huvudman via en myndighet som fått en anmälan direkt från t ex elev, vårdnadshavare eller personlig assistent.
- Huvudman tar i dessa fall över rektors ansvar för att klagomålet utreds och åtgärdas på lämpligt sätt, samt att den/de som klagat informeras om vilka åtgärder som vidtagits med anledning av klagomålet.
- Alla klagomål till huvudman dokumenteras och tas upp i ledningsgruppen.