



RUTINER FÖR KLAGOMÅLSHANTERING

Läsåret 2018/2019

Klagomålshanteringen har som syfte att:

- Stärka elevernas, föräldrarnas och personalens inflytande
- Utöka dialogen med brukarna
- Underlätta för att enkelt och snabbt rätta till brister som uppstår i verksamheten
- Öka trovärdigheten och legitimiteten för verksamhet genom att visa på att vi tar brukarnas synpunkter på allvar samt
- Öka upplevelsen av kvalitet

För att framföra ditt klagomål kan du välja att direkt tala med berörd person eller ansvarig chef. Du kan också vända dig direkt till VD/Rektor.

Rutiner för klagomålshantering

Om Du som elev, förälder eller personal har synpunkter på en verksamhet och/eller dess personal används nedanstående arbetsgång.

Steg 1

Vid Lundsbergs skola vill vi uppmuntra till att klagomål på verksamheten eller dess personal i första hand tas upp direkt med den personal det berör. Ditt klagomål kommer att dokumenteras av pedagogen som tar emot det.

Steg 2

Om du efter kontakt med personalen fortfarande har synpunkter/klagomål, ta då kontakt med ansvarig chef. Detta gäller även om du av någon anledning inte vill kontakta den direkt berörde själv. Denne dokumenterar ditt klagomål och därefter kontaktas berörd personal för att få deras syn på sakfrågan.

Ansvarig chef ordnar möte med dig och berörd personal. Vid behov kan även stödpersoner delta. Det kan exempelvis vara personal ur Elevhälsan.

Mötet dokumenteras och eventuell handlingsplan upprättas. Handlingsplanen skrivs under av mötesdeltagarna.

Ansvarig chef ansvarar för att uppföljning görs inom en månad. Även det samtalet dokumenteras.


Steg 3

Huvudmannen, som företräds av VD/Rektor, har det övergripande ansvaret för hela skolans verksamhet. Om det uppstår problem som du och personalen eller ansvarig chef inte kan lösa själva

kan du vända dig till huvudmannens företrädare VD/rektor. Du får återkoppling inom 10 dagar.

Kallar VD/Rektor till ett möte med berörda parter dokumenteras även detta samtal.

Steg 4

Som sista alternativ kan du också vända dig till Skolinspektionen.

Ansvariga chefer

Christer Carlsson, VD/Rektor
Christopher Johrin, Internatchef
Carolina Skane, Ekonomichef
Kristofer Sten, Servicechef
Mats Eriksson, Kökschef
Anders Nordgren, Driftansvarig

Lundsbergs skola augusti 2018

Christer Carlsson
VD/Rektor