

## Rutiner - hantering av klagomålsärenden vid Nya Karlslundsskolan

*Huvudmannen ska ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. Information om rutinerna ska lämnas på lämpligt sätt. Skollagen 2011:800, Kap 4, 8§*

Nya Karlslundsskolan ser klagomål som ett tillfälle att förbättra verksamheten. Vi är tacksamma era synpunkter då vi kan utvärdera dem och få dessa att ingå i vårt förbättringsarbete på skolan.

Alla klagomål ska hanteras enligt en gemensam rutin för att underlätta uppföljning och statistik, som vi använder för att förbättra kvaliteten i vår verksamhet. Om du lämnar ditt namn och kontaktuppgifter får du inom fem arbetsdagar ett svar. Svar behöver inte betyda lösning, men vi håller dig underrättad om vad som händer med ditt klagomål eller synpunkt.

### Klagomålshanteringen har som syfte att:

- stärka vårdnadshavares och elevers inflytande
- utöka dialogen med vårdnadshavare och elever
- underlätta för att enkelt och snabbt rätta till brister i verksamheten
- öka trovärdigheten för vår verksamhet genom att visa att vi tar synpunkter på allvar
- öka upplevelsen av kvalitet på Nya Karlslundsskolan.

### Framföra klagomål

För att framföra ditt klagomål kan du välja att direkt tala med berörd person. Du kan också via skolans webbplats skicka dina synpunkter elektroniskt. Denna funktion hittar du under "Klagomål och synpunkter". E-post skickas till:  
[klagomal@nyakarlslundsskolan.se](mailto:klagomal@nyakarlslundsskolan.se)

## Klagomålshantering

Om du som elev, förälder eller personal har klagomål på vår verksamhet och/eller dess personal används nedanstående arbetsgång.

### Steg 1

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

### Steg 2

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

Rektor ordnar möte med dig och berörd personal. Vid behov kan även stödpersoner delta. Det kan exempelvis vara personal ur elevhälsan eller representanter från huvudmannen. Mötet dokumenteras och eventuell handlingsplan upprättas. Handlingsplanen skrivs under av mötesdeltagarna. Rektor ansvarar för att uppföljning görs inom en månad. Även det samtalet dokumenteras.

### Steg 3

Huvudmannen (Karlslunds IF HFK) har det yttersta ansvaret för grundskolan. Om det uppstår problem som du och personalen eller skolans ledning inte kan lösa själva kan du vända dig till huvudmannen. Du får återkoppling från huvudmannen inom fem arbetsdagar. Kallas du till ett möte av huvudmannens representant tillsammans med berörda parter, dokumenteras även detta samtal.

### Steg 4

Som sista alternativ kan du vända dig till Skolinspektionen, [www.skolinspektionen.se](http://www.skolinspektionen.se)