

Rutiner för klagomålshantering vid Edenskolan

Så här tänker vi när det gäller klagomål och förbättringsförslag

Vi tycker att det är viktigt att man får möjlighet att påpeka och uppmärksamma upplevda brister i verksamheten. Det kan handla om allt från att en elev känner sig kränkt, eller att man vill föreslå andra förbättringar för verksamheten. Det är också viktigt att vi så snabbt som möjligt fångar upp dessa synpunkter så att eventuella åtgärder kan vidtagas. Vi betraktar eventuella klagomål och förbättringsförslag som en viktig informationskälla och utgångspunkt för vårt kvalitets- och förbättringsarbete på skolan.

Så här hanterar vi klagomål vid skolan

För att ge klagomål eller synpunkter på verksamheten skall denna blankett fyllas i och lämnas till berörd person eller om denne inte finns på plats till någon annan personal på skolan. Blanketten kan även lämnas direkt till rektor. Om klagomålet sker muntligt fylls blanketten i vid samtalet. Den klagande får alltid en bekräftelse på att ärendet är mottaget och meddelas även en tidpunkt för när återkoppling kommer att ske.

Policy

1. Klagomål och synpunkter lämnas muntligt eller skriftligt
2. Klagomål och synpunkter skall i första hand lösas av berörd personal, på personalnivå.
3. Om man som klagande inte är nöjd med personalens hantering av ärendet kan man vända sig till rektor med sitt ärende.
4. Är man fortfarande inte nöjd med rektors hantering av ärendet kan man vända sig till skolans huvudman



Jag önskar ge följande synpunkt/klagomål på skolans verksamhet: Datum: _____

På vilket område gäller ärendet? _____

Beskrivning av ärendet: _____

Förslag på vem som kan agera i ärendet: _____

Ärendet inlämnat av: _____

E-post: _____ Telefon: _____

Skolans anteckningar:

Tidpunkt för återkoppling: _____ Återkoppling har skett datum: _____

Åtgärd: _____

Handläggare: _____ Datum: _____