

Rutin för klagomålshantering

Skolväsendet i Burlövs kommun, (förskola, öppen förskola, förskoleklass, dagbarnvårdare, grundskola, fritidshem, gymnasieskola, särskild utbildning för vuxna, kommunal vuxenutbildning samt utbildning i Svenska För Invandrare), ser klagomål som ett tillfälle att förbättra vår verksamhet. Alla klagomål ska hanteras enligt en gemensam rutin och den som lämnat ett klagomål ska få återkoppling inom två veckor. På sikt ser vi möjligheter att de gemensamma rutinerna underlättar uppföljning och statistik, som vi kan använda för att förbättra kvaliteten i våra verksamheter.

Klagomålshantering har som syfte att

- stärka brukarnas 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 inom förskola och skola i Burlövs kommun.

Framföra klagomål

För att framföra ditt klagomål kan du välja att direkt tala med berörd person men du kan också använda dig av formuläret under "Klagomålshantering för skola och barnomsorg" på vår webbplats.

Klagomålshantering

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

Steg 1

Vid vår skola/förskola 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 klagomål, ta då kontakt med ansvarig rektor/förskolechef. 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.

Rektor/förskolechef ordnar möte med dig och berörd personal. Vid behov kan även stödpersoner delta. Det kan exempelvis vara personal ur Elevhälsan, Socialtjänsten eller från vår utbildningsförvaltning.



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

Rektor/förskolechef ansvarar för att uppföljning görs inom en månad. Även det samtalet dokumenteras.

Steg 3

Huvudmannen (utbildnings- och kulturförvaltningen i Burlövs kommun) har det lokala ansvaret för grundskolan, förskolan och vuxenutbildningen. 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 förvaltningen inom 10 dagar. Kallar förvaltningschefen till ett möte med berörda parter dokumenteras även detta samtal.

Steg 4

Som sista alternativ kan du vända dig till Skolinspektionen, www.skolinspektionen.se.

Rutin för klagomål fastställd
BUN 2012-04-17, § 38 (BUN 2012/62)

Dokument reviderat 2016-08-11
Ärende nr UKN/2016:413-609

