



Rutin för klagomålshantering samt information om klagomålshantering vid Hushållningssällskapet Kalmar Kronoberg Blekinges skolor.

Synpunkter och klagomål bidrar till en förbättrad skola.

För att hela tiden bli bättre och utvecklas är det viktigt för såväl skolan som huvudmannen att veta när skolans verksamhet inte fungerar på ett önskvärt sätt. Vetskap om brister ger möjlighet att åtgärda dem. Nedan ser du hur du på bästa sätt framför dina synpunkter för att nå fram, samt vilka rutiner vi har kring hanteringen av de synpunkter som kommer in.

Rutin för hantering av synpunkter och klagomål.

Hur elever framför synpunkter

Elever kan framföra synpunkter om förbättringar till elevrådet som för frågan vidare till skolledningen. Elever kan också vända sig, skriftligt eller muntligt, till samtlig personal som har direktiv att föra synpunkter vidare till skolledningen som utreder ärendet.

Med fördel kontaktar eleven undervisande personal/mentor om det gäller utbildningen och om det gäller internat och fritidsverksamhet bör internatföreståndare kontaktas. Elever har också möjlighet att framföra sina synpunkter i en trivselenkät som genomförs varje läsår på vårterminen.

Lärarna gör också, efter varje kurs, en kursutvärdering där eleven har möjlighet att framföra sina synpunkter på hur undervisningen har fungerat.

Hur vårdnadshavare framför synpunkter

Vårdnadshavare framför lämpligen synpunkter muntligt eller via mejl direkt till berörd utbildningsansvarig, rektor eller biträdande rektor. Alternativt via blankett som finns på sida 2.

Hur personal hanterar framförda synpunkter

Synpunkter mot skolan och skolans utbildning som kommer skolans personal till känna ska omgående framföras muntligt eller skriftligt till biträdande rektor eller rektor.

Ärendehantering

Rektor ansvarar för dokumentation av samtliga synpunkter och klagomål samt rapportering till huvudmannen. Rektor genomför utredning av klagomålet/synpunkten och ansvarar för att förbättringar genomförs då detta bedöms möjligt och relevant. Vidtagna åtgärder rapporteras till huvudmannen och skolans ledningsgrupp. Vad gäller resultat från enkäter så följs dessa upp i skolans ledningsgrupp där framkomna synpunkter hanteras enligt ovanstående beskrivning. Kursutvärderingarna följs upp av biträdande rektor och synpunkter som framkommer där förs vidare till rektor.

Gällande synpunkter som framförts till skola och rektor utan att förbättringar genomförts:

Steg 1:

Framför dina synpunkter skriftligt till huvudmannens representant:

Hushållningssällskapet Kalmar-Kronoberg-Blekinge
Skolchef Louise Carlberg
Flottiljvägen 18
392 41 Kalmar (se hemsida <https://hushallningssallskapet.se>)
alternativt via epost till louise.carlberg@hushallningssallskapet.se

Är du inte nöjd med hanteringen av ditt ärende följer du steg två enligt nedan.

Steg 2.

Gör en skriftlig anmälan till Skolinspektionen (<https://www.skolinspektionen.se>).

Information om rutinen för att framföra synpunkter och klagomål.

1. På var skolas hemsida ska rutinen för klagomålshantering, enligt ovan, finnas publicerad och lättåtkomlig.
2. I utskick av antagningsbesked och övrig information skolinformation till förstaårselever och deras vårdnadshavare ska tydlig information om rutinen för synpunkter och klagomål ingå.
3. Vid läsårsstart ska rektor informera samtliga elever och personal om rutinen för synpunkter och klagomål.
4. I utvecklingssamtal med elever och vårdnadshavare ska ansvarig personal informera om rutinen för synpunkter och klagomål.
5. I resultatsamtal med personalen ska rektor följa upp hanteringen av inkomna synpunkter och klagomål samt informera om rutinen för desamma.
6. Vid läsårets start ska rektor inkludera information om rutinen för synpunkter och klagomålshantering i rektorsbrev eller motsvarande till elever och vårdnadshavare.

Uppföljning.

Huvudmannen följer upp samtliga inkomna synpunkter och klagomål var termin, analyserar eventuella mönster och planerar för övergripande åtgärder baserat på analysens resultat. Rektorer informeras om analysens resultat och deltar i diskussion som leder till beslut kring åtgärder. Rektorer genomför beslutade åtgärder på respektive skolenhet.