



Rutin för klagomålshantering

Rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen finns reglerat i Skollagen 4 kap 8 §. Nedan följer rutinen och arbetsgången kring hantering av klagomål.

- I ett första steg uppmanas att eventuella klagomål på verksamheten framförs muntligt direkt med den det berör.
- Finns fortfarande klagomål, trots muntlig kontakt, anmäls detta skriftligen via blanketten *Inlämning av klagomål* till rektor eller huvudman.
- Det görs en bedömning om ärendet ska utredas vidare och i så fall vem som ska ansvara för utredning.
- Ärendet redovisas vid nästkommande styrelsemöte.
- Huvudman eller rektor återkopplar till den som har lämnat in klagomålet och redovisar om åtgärder har vidtagits och i så fall vilka.
- Anmälan kan lämnas anonymt, men det blir svårare att redovisa kring åtgärder och uppföljning till anmälaren av klagomålet.