



## Rutiner för klagomålshantering

### Klagomålshanteringens syfte är:

- underlätta för att enkelt och snabbt rätta till brister som uppstår i verksamheten
- stärka elevernas, föräldrarnas och personalens inflytande
- öka trovärdigheten och legitimiteten för verksamhet genom att visa på att vi tar synpunkter/klagomål på allvar
- öka upplevelsen av kvalitet

### Rutiner för klagomålshantering

Om Du som elev, förälder eller medarbetare har synpunkter på verksamheten och/eller dess personal används nedanstående arbetsgång.

#### Steg 1

Vid Lundsbergs skola 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 den personal som tar emot det.

#### Steg 2

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

Ansvarig chef ordnar möte med dig och berörd personal alt tar tag i saken på ett sätt som ni kommer överens om. Vid behov kan även stödpersoner delta.

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


Ansvarig chef ansvarar för att uppföljning görs inom en månad. Även det samtalet dokumenteras.

### **Steg 3**

Huvudmannen (VD/Rektor) har det övergripande ansvaret för hela skolans verksamhet. Om det uppstår problem som du och personalen eller ansvarig chef inte kan lösa själva kan du vända dig till huvudmannen dvs VD/rektor. Du får återkoppling inom 10 dagar.

Kallar VD/Rektor till ett möte med berörda parter dokumenteras även detta samtal.

### **Steg 4**

Som sista alternativ kan du som förälder eller elev också vända dig till [Skolinspektionen](#).

Lundsbergs skola den 16 november 2016

Johan Harryson  
VD/Rektor

### **Ansvariga chefer**

Michael Lisberg, bitr rektor med ansvar för utbildningen

Jennifer Andersson, bitr rektor med ansvar för Elevhälsa, stöd och värdegrundsfrågor

Christopher Johrin, Internatansvarig

Carolina Skane, Ekonomichef

Mats Eriksson, kökschef

Anders Nordgren, Ansvarig Driften