



2011-07-01

## Rutiner för klagomålshantering

1. Klagomål/ synpunkter inkommer genom telefonsamtal, mail, personliga besök m m.
2. Klagomål som är av verksamhetskaraktär tas i första hand upp direkt med den det berör. Om du efter direkt kontakt med den det berör fortfarande har klagomål vänder du dig till rektor. Det går bra att gå direkt till rektor.
3. Berörd personal eller rektor skall inom två veckor återkomma med uppföljning av klagomålet.
4. Om du inte är nöjd med hanteringen av ditt klagomål behöver vi det skriftligt för att ta upp i styrelsen.
5. När det gäller klagomål från elever gentemot vuxen skall detta dokumenteras av rektor och en skriftlig utredning göras. Rektor håller samtal med den vuxne och gör uppföljning med berörda elever.
6. Ansvarig handläggare inom skolan är alltid rektor när det gäller klagomål.