

Klagomålsrutiner

Rutiner för klagomål på verksamheten

En verksamhet kan alltid förbättras och de klagomål och synpunkter som framkommer måste behandlas systematiskt och med hög kvalitet.

Klagomålsrutinen är en del av det kvalitetsarbete som utförs i skolan.

Anonyma klagomål behandlas normalt inte.

Klagomålstyper/ärendetyper

- Företagsledning
- Skolledning
- Ekonomisk
- Information
- Skollag/Läroplan/kursplan
- Mobbing, konflikter och kränkande behandling mellan elever.
- Mobbing, konflikter och kränkande behandling mellan elev - lärare
- Lärare
 - Pedagogiskt
 - Ordning
- Övrig personal
- Pedagogiskt materiel i skolan
- Pedagogiskt lekmateriel i AS
- Miljö
 - Fysisk
 - Kultur
 - Rastvakteri
- Lunch och mellanmål
- Timplan
- Läxor
- Schemaläggning
- Lov, ledighet och studiedagar

Företagsledning

Den som har klagomål om företagets ledning och skötsel tar kontakt med huvudman.

Ansvarig: Mr Ladenstedt VD

Skolledning

Den som har klagomål på en skolans eller förskolans ledning tar i första hand kontakt med respektive skolas/förskolas ledning. Skolans ledning bedömer om ärendet ska föras upp till huvudman direkt eller om ärendet ska hanteras av skolledningen.

Om inte överkommelse kan göras med den klagande ska huvudman kontaktas.

Ansvarig: Mr Ladenstedt VD

Ekonomi

Den som har klagomål eller frågor av ekonomiskt slag vänder sig till huvudman.

Ansvarig Mr Ladenstedt VD.

Information

Den som har klagomål på informationen till vårdnadshavare från pedagoger, tar upp detta med respektive lärare. Läraren bedömer om ärendet ska tas upp med skolledningen. Om inte lärare och förälder kan enas ska ärendet föras vidare till skolledning.

Ansvarig: Respektive headmaster/headmistress/head of pre-school

Den som har synpunkter på British Schools information kontaktar huvudman. Det kan gälla hemsidor, direktmejl till föräldrarna, annonser, broschyrer etc.

Ansvarig: Mr Ladenstedt VD

Den som har synpunkter på företagets information av teknisk art kontaktar IT-ansvarig.

Ansvarig: Mr Eriksson

Skollag/läroplan/kursplan

Frågor om läroplan och skollag diskuteras med respektive pedagog.

Om vi får synpunkter på att vi inte skulle följa styrdokumentet, ska den klagande omedelbart hänvisas till respektive skolledning.

Ansvarig: Respektive headmaster/headmistress/head of pre-school

Mobbing, konflikter och kränkande behandling mellan elever

Den som har klagomål om mobbning, konflikter och kränkande behandling mellan elever kontaktar pedagog som i sin tur omedelbart kontaktar skolledning. Skolledning kopplar in elevvårdsteamet som sedan följer "rutiner för mobbning eller kränkande behandling".

Ansvarig: Respektive headmaster/headmistress/head of pre-school

Mobbing och andra kränkande beteenden mellan lärare och elev

Om en lärare kränker en elev ska detta anmälas till skolledningen. Skolledningen utreder händelsen och kontaktar därefter huvudmannen, som tar beslut om åtgärd.

Ansvarig: Mr Ladenstedt VD

Lärare

Pedagogiskt

Klagomål på den förda pedagogiken meddelas berörd pedagog. Innebär klagomålen förändringar av fastlagda riktlinjer kontaktas skolledningen.

Ansvarig: Respektive headmaster/headmistress/head of pre-school

Ordning

Klagomål eller synpunkter på ordningsreglerna lämnas till skolledningen.

Ansvarig: Respektive headmaster/headmistress/head of pre-school

Pedagogiskt materiel

Synpunkter på pedagogiskt materiel lämnas till skolledningen.

Ansvarig: Respektive headmaster/headmistress/head of pre-school

Lekutrustning och pedagogiskt materiel på AS

Synpunkter på pedagogiskt materiel och lekutrustning lämnas till skolledningen.

Ansvarig: Respektive headmaster/headmistress/head of pre-school

Miljö

Fysisk

Synpunkter på den fysiska miljön lämnas till skolledningen.

Ansvarig: Respektive headmaster/headmistress/head of pre-school

Kulturell

Frågor och synpunkter om den kulturella eller den mentala miljön lämnas till företagsledningen.

Ansvarig: Respektive headmaster/headmistress/head of pre-school

Rastvakter

Frågor och synpunkter lämnas till pedagogerna. Är synpunkterna principiell art kontaktas skolledningen.

Ansvarig: Respektive headmaster/headmistress/head of pre-school

Lunch och mellanmål

Klagomål och frågor om förändringar i innehåll, tider etc. ställs till skolledningen.

Ansvarig: Respektive headmaster/headmistress/head of pre-school

Timplaner

Klagomål och frågor om timplaner ställs till skolledningen.

Ansvarig: Respektive headmaster/headmistress/head of pre-school

Läxor

Klagomål och frågor om läxor lämnas till pedagogerna. Frågor av övergripande natur ställs till skolledningen.

Ansvarig: Respektive headmaster/headmistress/head of pre-school

Schemaläggning

Klagomål och frågor lämnas till pedagogerna. Frågor av övergripande natur ställs till skolledningen.

Ansvarig: Respektive headmaster/headmistress/head of pre-school

Lov, ledighet och studiedagar

Klagomål och frågor lämnas till pedagogerna. Korta ledigheter beviljas av pedagogerna. Frågor om längre ledigheter, lovens längd, antalet studiedagar och deras placering ställs till skolledningen.

Ansvarig: Respektive headmaster/headmistress/head of pre-school