

## Rutiner för hantering av klagomål inom huvudmannen

### British Schools AB 2019/2020

Inom huvudmannen British Schools verksamheter är ständiga förbättringar en grundprincip. I vårt systematiska kvalitets- och förbättringsarbete är en viktig del att på olika sätt ta del av återkoppling om verksamheten som via utredning och analys omsätts till förbättringsåtgärder.

Alla huvudmän har ett ansvar att ta emot och utreda klagomål mot den utbildning som huvudmannen bedriver. Enligt 4 kap. 8 § skollagen ska alla huvudmän ha rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. Det innebär dels en skyldighet att ta emot och dels en skyldighet att utreda inkomna klagomål. Huvudmannen ska även lämna information om rutinerna på lämpligt sätt. Klagomålshantering innebär att barn, elever, vårdnadshavare och andra ska kunna lämna sina klagomål till huvudmannen och att denne ska utreda frågan och åtgärda eventuella brister i verksamheten.

På skolans hemsida kan alla ta del av skolans klagomålsrutiner dvs. hur man går tillväga om man vill framföra ett klagomål eller synpunkt. Dessa rutiner presenteras även i rektors kommunikation som publiceras såväl på skolans hemsida och lärplattform Schoolsoft. I början av varje termin får eleverna information om rutinerna via sin klasslärare/mentor. I första hand ska eleverna/vårdnadshavare alltid vända sig till pedagogerna för att framföra synpunkter vilket också framgår av rutinerna.

#### Ansvarsfördelning

Ansvar för utredning och beslut kring klagomål	VD/Huvudman
Utredningens genomförande	Rektor
Hantering	Administrativ avdelning

#### Process för hantering av inkomna klagomål

1. Inhämtning av klagomål och andra åsikter görs via ett webbformulär på [www.britishschools.se/british-junior-primary/klagomalsanmalan](http://www.britishschools.se/british-junior-primary/klagomalsanmalan)
2. Samtliga på hemsidan registrerade klagomål går till en speciell mailbox hos skolans administrativa avdelning. De registrerar alla klagomål i ett dokument på gemensam server och ger varje ärende ett spårbart diarienummer. Andra handlingar relevant och betydelsefulla för ärendet ges motsvarande diarienummer.



3. Rektorn beslutar tillsammans med utsedd handläggare hur klagomålet ska hanteras. Rektor meddelar huvudmannen på vilket sätt klagomålet kommer hanteras.
4. Ärendet kan normalt sett hanteras i enlighet med tre huvudspår vilket beslutas om initialt:
  - Direkt svar till anmälaren.
  - Utredning av utsedd handläggare.
  - Överlämning till huvudmannen som får utreda.
5. Ansvarig handläggare kontaktar den lämnat klagomålet inom en vecka. Det ska då framgå hur British Junior planerar att hantera klagomålet. Vid en mer omfattande utredning av klagomålet för att få in tillräckliga uppgifter ska handläggaren alltid kontakta den som lämnat klagomålet. Ibland behöver dessutom annan personal i verksamheten kontaktas. Barnet eller den elev klagomålet gäller kan eventuellt också behöva kontaktas. Utredningen genomförs i enlighet med framtagna utredningsmall där även denna dokumenteras.
6. I de fall utredningen visar att det finns brister i verksamheten ska utredningen även innehålla förslag på åtgärder. Det kan vara åtgärder för att rätta till brister i den enskilda verksamheten men också åtgärder för att rätta till ett generellt problem på skolan.
7. Beslut om åtgärder baserat på utredningen fattas av huvudman tillsammans med rektor.
8. När utredningen är klar och beslut är fattat ska den utsedda handläggaren informera den aktuella verksamheten och klagomålslämnaren om resultatet. Vår målsättning är att utreda skyndsamt och utredningen av ett ärende bör inte pågå längre än tre månader.
9. Vid konstaterade brister ska det inom en månad efter avslutat utredning ske en uppföljning. Vid allvarigare händelser kan uppföljningen behöva ske tidigare eller vid fler tillfällen. Den som handlagt ärendet ansvarar för uppföljningen.
10. Ett ärende ska inte avslutas förrän det konstaterats att de insatta åtgärderna gett resultat. Huvudmannen blir informerad under processen och resultat samt när den avslutas.

Om utredningen visar att ett barn kan fara illa måste rektor alltid överväga en anmälan till socialnämnden, enligt socialtjänstlagen 14 kap. 1 §.

