



Vasalundsskolan
Helsingborg
"Flera språk - fler möjligheter"

Vasalundsskolans Klagomålshantering

(2021-01-19)

Om du har synpunkter eller klagomål på din skola ska du först och främst kontakta rektor eller berörd personal på skolan.

I andra hand kan du kontakta skolchef eller huvudmannen

Dina synpunkter på är värdefulla för att verksamheten ska kunna förbättras.

Så tveka inte kontakta oss !

Inledning

Enligt 4 kap. 8 § i Skollagen ska alla huvudmän ha rutiner för att ta emot klagomål gällande utbildningen. Det är upp till varje huvudman att själv bestämma hur klagomålsrutinerna ska utformas och hur information om klagomålshantering ska lämnas.

- Rutinerna ska vara skriftliga så att man kan se hur synpunkter / klagomål ska hanteras.
- Det ska finnas en tydlig ansvarsfördelning som visar vem som har ansvaret för att ta emot synpunkt / klagomål.
- Varje synpunkt / klagomål dokumenteras och diarieföres.

Rutin för hantering av synpunkter eller klagomål

Huvudmannen ska informera elever och vårdnadshavare om rutinerna så att de vet hur de ska gå tillväga för att lämna synpunkt / klagomål. Om handläggningen av ett klagomål visar att det finns brister i verksamheten ska huvudmannen se till att dessa brister åtgärdas.

Om ditt barn eller du själv upplever att du har svårigheter i skolan, eller om du har andra klagomål på verksamheten, är den snabbaste vägen till en problemlösning att ta kontakt direkt med de ansvariga på skolan.

- 1) Om du har synpunkter/klagomål på vad som händer i klassen eller gruppen i skolan vänder du dig i första hand till lärare, pedagog eller annan berörd personal. I andra hand bör du vända dig till rektorn eller skolchef.
- 2) Du lämnar ditt klagomål genom att ta kontakt med skolan som i sin tur fyller i en särskild blankett. Ditt klagomål registreras och diarieförs.
- 3) Du kan när som helst komplettera din anmälan.
- 4) Rektor är den som i första hand hanterar ditt klagomål som utreder den. Han informerar skolchef som i sin tur informerar huvudmannen. Rektor återkopplar till dig inom en vecka.
- 5) För återkoppling bokar rektor tid med dig för samtal.
- 6) Synpunkter / klagomål får lämnas anonymt men återkoppling kan bara ges om namn och telefonnummer / e-postadressen anges i anmälan.
- 7) Huvudmannen informeras vid alla klagomålsärenden.
- 8) Om det uppstår problem som du och rektor inte kan lösa själva, vänder du till skolchef. I sista hand vänder du direkt till huvudmannen. Huvudmannens representant för Vasalunds kunskapsförening är ordförande Ali Koteich. Du får återkoppling av huvudmannen inom 10 dagar.

Rutin vid fortsatt missnöje, dvs att ditt klagomål inte är löst

Vårdnadshavare kan se detta som ett sista alternativ om de vill gå vidare med sitt ärende genom att kontakta:

Skolinspektionen (tel 08-586 080 00)

E-post: skolinspektionen@skolinspektionen.se

Ärenden: anmälningar om kränkningar och brist på stöd i undervisningen

Skolväsendets överklagandenämnd (tel 08-729 77 60)

E-post: overklagandenamnden@overklagandenamnden.se

Ärenden: beslut som gäller skolplikt, åtgärdsprogram och anpassad studiegång

Barn- och elevombudet (BEO, tel 08-586 080 00)

E-post: beo@skolinspektionen.se

Ärenden: elever som upplever kränkningar och får inte hjälp av skolan kan göra en anmälan till BEO

Diskrimineringsombudsmannen (DO, tel 08-120 20 700)

E-post: do@do.se

Ärenden: diskrimineringsärenden pga kön, sexuell läggning, etnisk härkomst

Arbetsmiljöverket (AV, tel 010-730 90 00)

Ärenden: vårdnadshavare som inte är nöjd med hur skolan har hanterat synpunkter om arbetsmiljön kan anmäla det till AV

Kontaktuppgifter

Ali Koteich, ordförande

0739-482489

huvudman@vasalundsskolan.se

Patrick Enhav, skolchef

0728-427747

patrick.enhav@vasalundsskolan.se

Yassine Yassine, rektor

0727-151516

yassine.yassine@vasalundsskolan.se

