



Om Vårfruberga friskola på något sätt inte svarar upp till era eller era barns förväntningar, så framför ni i första hand era klagomål till ert barns pedagoger i skolan och på fritids. Om ni inte upplever att problemen blir löst och missnöjet kvarstår så vänder ni er till skolans rektor. Personal på skolan som får kännedom om klagomål mot skolan kan också vända sig till rektor för stöd och hjälp i att föra ärendet vidare. Skulle det vara så att du fortfarande är missnöjd efter att du framfört klagomålet hos rektor, finns en skriftlig klagomålsblankett på vår hemsida som du skickar till skolans huvudman och ordförande: [henrik@varfruberga.se](mailto:henrik@varfruberga.se)

Huvudmannen har då ett ansvar att vidta de åtgärder som behövs för att problemet ska lösas. Hur lång tid tar det innan jag får svar? När skolan har tagit emot ett klagomål och lärare, annan personal, rektor eller styrelse utrett och beslutat om åtgärder ska en återkoppling ske till den klagande så snart som möjligt. Återkopplingen görs av den som varit ansvarig att utreda klagomålet. Vad händer med klagomålet? De klagomål som kommer till skolans kännedom behandlas och utreds i samma arbetsordning som klagomålen - först ska den vid skolan som emottagit klagomålet utreda och om möjligt agera för att tillsammans med den klagande hitta en lösning. Rektor har samma ansvar då hen får vetskap om ett kvarstående problem. När styrelsen får vetskap om ett outrett klagomål har den det yttersta ansvaret att utreda och följa upp ärendet, tills en lösning hittats som både den klagande och skolan är tillfreds med. Oavsett vem som tar emot klagomålet och vem som kommer fram till en lösning som avslutar ärendet, ska en redovisning om klagomålets art och vilka åtgärder som vidtagits lämnas till rektor och styrelse för kännedom och till styrelse för arkivering. Klagomål som kommer till skolans kännedom bör dokumenteras. Dock behöver särskilt små klagomål, där skolan och den som inkommer med klagomålet direkt kommer till en lösning, inte dokumenteras. Den som först tar emot klagomålet är ansvarig för att upprätta en dokumentation om ärendet. I dokumentationen ska framgå: • En kortfattad beskrivning om vad klagomålet gäller • Vem som lämnat och vem som tagit emot klagomålet • Förslag på lösningar/åtgärder som den klagande framför • Vem som ska ansvara för klagomålet på skolan • Vilka åtgärder skolan vidtagit • Huruvida skolan och den klagande har kommit till en lösning och avslutat ärendet Alla delar i dokumentationen ska dateras för att både skolan och elev/vårdnadshavare ska kunna ha en insyn i hur och när ärendet behandlats. Dokumentationen förvaras i en pärm för Klagomålshantering på rektors arbetsrum. Åtgärder Alla inkomna klagomål som dokumenterats ska utredas och utmynna i ett beslut. Beslutet kan vara att klagomålet inte kräver några åtgärder, eller förslag på åtgärder att vidta. Om beslut tas att åtgärder ska vidtas, beslutas också ansvarig för dessa, samt tidsram då åtgärderna ska vara genomförda. När beslut tagit meddelas den klagade snarast.