



Rutin för klagomålshantering

Alla förskolor och skolor i Tibro har en gemensam rutin för klagomålshantering. Arbetsgången beskrivs nedan:

Om Du som barn, förälder eller personal har synpunkter på verksamheten i ditt barns förskola och/eller skola används nedanstående arbetsgång.

Steg I

Vid våra förskolor och skolor vill vi uppmuntra till att synpunkter/klagomål på verksamheten eller dess personal tas upp direkt med den som det berör. Om Du efter kontakt med personalen fortfarande har synpunkter/klagomål, ta då kontakt med ansvarig rektor/chef. Detta kan Du givetvis också göra om Du av någon anledning inte personligen vill kontakta den problemet berör.

Steg II

Rektor antecknar Din synpunkt eller klagomål. För undvika missförstånd i sakfrågan läses anteckningar upp för (alternativt skickas till) Dig. Därefter kontaktar rektor berörd personal för att få dess syn på sakfrågan. Rektor ordnar möte med Dig och berörd personal. Vid behov kan även stödpersoner delta, som t ex personal ur elevhälsan eller socialtjänsten. Mötet dokumenteras och eventuell handlingsplan upprättas. Handlingsplanen skrivs under av mötesdeltagarna. Rektor ansvarar för att uppföljning görs inom en månad. Samtalen dokumenteras.

Steg III

Sker ingen förändring efter steg II, kontaktar rektor sin närmaste chef, som i sin tur kallar samtliga berörda till samtal. Även detta samtal dokumenteras.

Klagomålshanteringens har diskuterats och godkänts i samverkan med fackliga organisationer.

Denna rutin gäller fr o m 2012-01-01 och tills dess att revidering sker.