



## **Rutiner för klagomålshantering i förskola, förskoleklass, fritidshem samt grundskola på Vasalundsskolan/förskolan**

Enligt skollagen 4 kap. 8§ skall huvudmannen ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen.

Ifall du som vårdnadshavare har synpunkter eller klagomål på förskola, förskoleklass, Fritidshem eller skola vill vi gärna veta det. Vi ser det som ett tillfälle att förbättra vår verksamhet. Du som elev har också möjlighet att framföra synpunkter eller klagomål på verksamheten.

### **Vem framför jag mina klagomål till?**

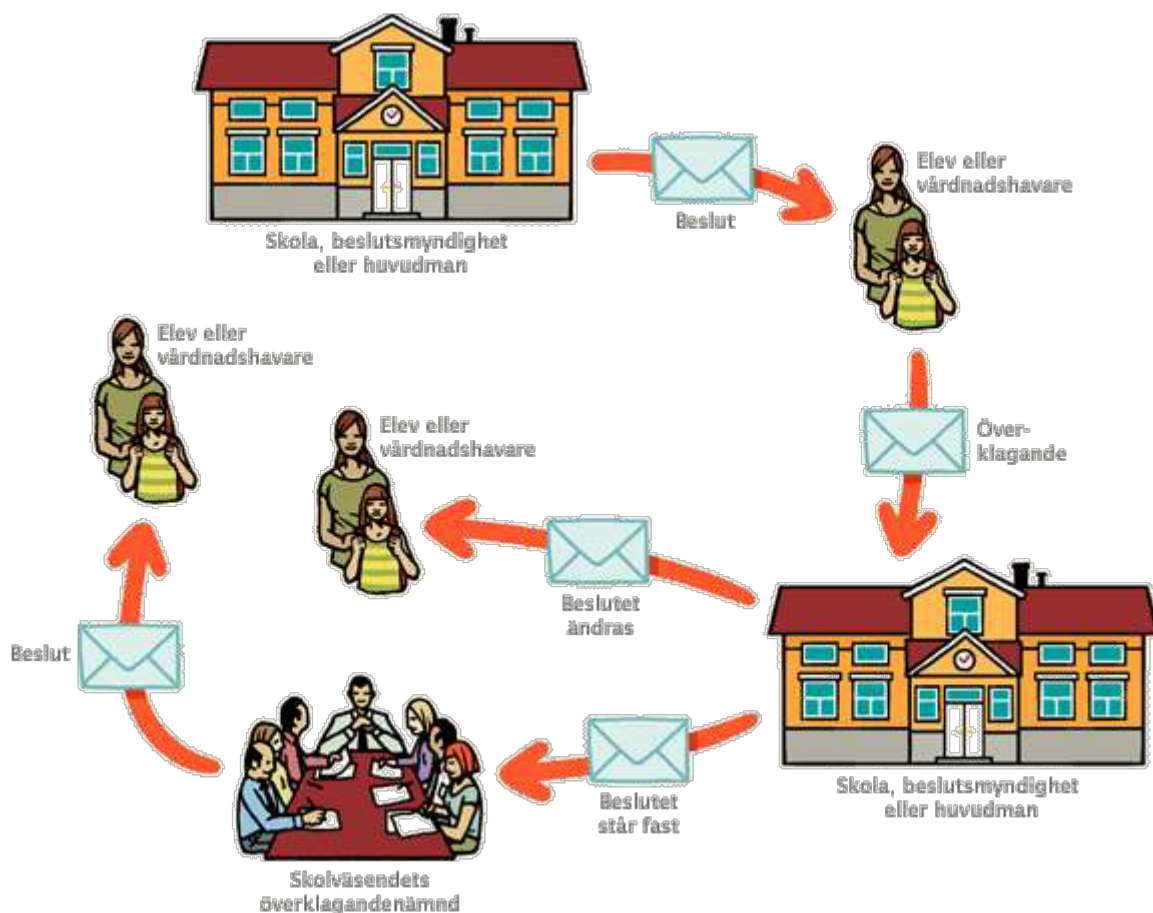
Om det är något som inte motsvarar dina förväntningar eller som du är missnöjd med i ditt barns utbildning eller verksamhet, framför det i första hand till ditt barns pedagoger på förskolan/skolan/fritidshemmet. Om ni inte lyckas lösa problemet och ditt missnöje kvarstår vänd dig till förskolechef/rektor så att verksamheten själv får möjlighet att agera. Skulle det vara så att du fortfarande är missnöjd, gör du ett skriftligt klagomål på avsedd klagomålsblankett. Den ifyllda blanketten skickas med vanlig post till:

<p><b>Vasalunds Kunskapsförening</b> <b>Bror Engkvists gata 31</b> <b>254 59 Helsingborg</b></p>
--

Vi vidarebefordrar den för behandling i huvudmannens styrelse. Behandling av personuppgifter sker enligt personuppgiftslagen. Det går även att göra en anmälan anonymt.

Alla beslut såsom beslut om upprättande av åtgärdsprogram eller beslut om att inte upprätta åtgärdsprogram kan överklagas.

## Arbetsgången ser ut som följer:



1. Skolan fattar ett beslut och skickar till elev/vårdnadshavare.
2. Vårdnadshavare överklagar beslutet och skickar överklagandet till huvudmannen, Vasalunds Kunskapsförening.
3. Huvudmannen ändrar beslutet och meddelar elev/vårdnadshavare. Eller
4. Huvudmannen står fast vid beslutet och skickar ärendet till Skolväsendets överklagandenämnd.
5. Skolväsendets överklagandenämnd utreder ärendet, fattar beslut och meddelar elev/vårdnadshavare.

### Vem får överklaga?

För att våra barn på Vasalundsskolan/förskolan är under 16 år elevens vårdnadshavare som har rätt att överklaga. Om eleven har två vårdnadshavare måste båda vilja överklaga.

- Skriv namn, personnummer och kontaktuppgifter.

- Skriv under överklagandet.

Överklagandet och övriga handlingar du skickat till en myndighet blir allmänna handlingar som vem som helst kan läsa. Nämndens beslut är offentligt.

## Information till vårdnadshavare om överklagan

- *Till vem skickar du överklagandet?*

Du ska skicka överklagandet till huvudmannen. I beslutet du fått ska det stå vart du skavända dig. Om det inte står kan du vända dig till skolan/förskolan och be om information om hur du överklagar.

Skälet till att du ska vända dig till huvudmannen är att vi ska kunna ta del av dina argument och kunna ändra vårt beslut. Om vi inte ändrar beslutet, skickas överklagandet vidare till Skolväsendets överklagandenämnd.

- *Hur lång tid tar det innan jag får svar?*

Inom **10 arbetsdagar** skall styrelsen ge svar på klagomålet. Ibland kan ett klagomål vara komplicerat eller av annat skäl kräva längre tid för oss att undersöka. Behöver vi mer än 10 arbetsdagar meddelar vi dig orsaken till fördröjningen.

- *Inom vilken tid ska du överklaga?*

Du måste överklaga ett beslut inom **tre veckor** från den dag som du fick del av beslutet.

- *Vad ska ditt överklagande innehålla?*

- Skriv vilket eller vilka beslut som du överklagar och vilken ändring du vill ha. Det är också viktigt att motivera varför du tycker att beslutet ska ändras. Om du vill att överklagandenämnden ska ta del av intyg eller andra dokument, ska ta du även skicka med dessa.
- Skriv ditt namn, personnummer, adress och telefonnummer. Är du vårdnadshavare eller annan företrädare ska du även skriva elevens namn, adress och personnummer.
- Skriv under överklagandet. Om eleven har två vårdnadshavare måste båda skriva under.

- *Offentlighet och sekretess i ärenden hos nämnden*

Skolväsendets överklagandenämnd är en myndighet och inte som oss Vasalundsskolan som är en friskola. Det innebär att din överklagandeskrift och övriga handlingar som du skickar in registreras och blir **allmänna handlingar** som vem som helst kan begära att få läsa. Rätten att ta del av allmänna handlingar kan begränsas genom sekretess. Hos nämnden gäller sekretess i ärenden för uppgift om enskilda personliga förhållanden om det kan antas att den enskilde eller

någon närstående lider men om uppgiften röjs. Överklagandenämndens beslut i ärenden blir offentliga så snart de expedierats.

- *Tänk på detta vid överklagande*

- Kontrollera att beslutet går att överklaga. Läs mer på [www.overklagandenamnden.se](http://www.overklagandenamnden.se)
- Skicka överklagandet till huvudmannen Vasalunds Kunskapsförening, inte direkt till Skolväsendets överklagandenämnd.
- Överklagandet ska ha kommit in inom **tre veckor** från att du fått beslutet.
- Skriv vilket beslut du överklagar, vilken ändring du vill ha och varför.

## Blankett för klagomål

### Kontaktuppgifter:

Namn:	Telefonnummer:
Gatuadress:	Postnummer och ort:
e-postadress:	Enhet som klagomålet berör:

**Beskriv ditt klagomål/dina synpunkter – det går bra att skriva på baksidan om utrymmet inte räcker till**

**Vem har du talat med om ditt klagomål?**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Ort och datum

\_\_\_\_\_  
Namnteckning

