



# HILLELS KLAGOMÅLSHANTERING

Vid tillfällen föräldrar har synpunkter på verksamheten skall klagomålshanteringen gå till på följande sätt:

1. En första kontakt tas med berörd personal på respektive avdelning, klass eller enhet. Är svaret inte tillfredsställande
2. och man avser att gå vidare ska kontakt tas med nästa chefsnivå vilket kan vara Mellanchefer eller Rektor som kommer att ge en första återkoppling på ärendet inom 2 arbetsdagar.
3. Om man har framfört sina synpunkter till en mellanchefer och fortfarande vill gå vidare i ärendet tas kontakt med enhetens ytterst ansvariga person, Rektor.
4. Är svaret fortfarande inte tillfredsställande tas en skriftlig kontakt med styrelsen **via** Rektor som handlagt ärendet enligt ovan. Denna framför klagomålet samt sitt eget yttrande till styrelsen för information.

