KLAGOMÅLSHANTERING – FÖRENINGEN HILLEL

Klagomål ska hanteras snabbt och tydligt för att komma tillrätta med brister i verksamheten. Den som framför ett klagomål ska bemötas respektfullt och ges återkoppling inom två arbetsdagar.

1. VAD RÄKNAS SOM ETT KLAGOMÅL?

Ett klagomål är ett uttryckt missnöje som rör utbildningen eller övrig verksamhet. Enstaka synpunkter eller frågor kan ofta lösas direkt, men om samma problem återkommer eller upplevs allvarligt ska det dokumenteras och hanteras enligt denna rutin.

2. VEM ANSVARAR FÖR VAD?

Steg 1: Prata med berörd personal

Kontakta först den pedagog eller personal som berörs. Ofta kan missförstånd eller problem lösas direkt.

Ange: – Vad ärendet gäller – Vem eller vilka som är berörda

Om ärendet inte löses inom rimlig tid, gå vidare till nästa steg.

Steg 2: Kontakta närmaste chef

Om ärendet inte kunnat lösas i steg 1, kontaktas ansvarig chef enligt nedan:

Förskola: heidi.hattara@hillel.nu

Fritids: helena.wollin@hillel.nu

Lågstadiet: helena.wollin@hillel.nu

Mellanstadiet / Elevhälsa: tove.pouri.jonsson@hillel.nu

Administration och kök: rita.salamon@hillel.nu

Ange: – Vad ärendet gäller – Sammanfattning av tidigare kontakt

– Vem/vilka som är berörda – Eventuellt datum, plats och annan viktig information

Steg 3: Kontakta rektor

Om ärendet kvarstår, vänd dig till rektor: **helena.wollin@hillel.nu**

Steg 4: Kontakta huvudman (styrelsen)

Om ärendet inte går att lösa inom skolans organisation, kan det anmälas till huvudmannen via: **styrelsen@hillel.se**

Ange: – Vad ärendet gäller – Tidigare steg och kontakter – Vem/vilka som är berörda – Datum, plats och annan relevant information

3. ÅTERKOPPLING

Inom **2 arbetsdagar** bekräftas att klagomålet har mottagits.

Vid behov av utredning meddelas tidplan för vidare hantering.

Ärenden som kan lösas snabbt hanteras utan omfattande dokumentation.

4. ROLL OCH ANSVAR

Personal: Tar emot klagomål och försöker lösa dem i dialog.

Rektor: Säkerställer att rutinerna tillämpas och följs av skolpersonal, elever och vårdnadshavare.

Huvudman (styrelsen): Har det yttersta ansvaret och hanterar ärenden som inte går att lösa inom verksamheten.