

## PM för rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildning.

*Av 4 kap. 8 § skollagen (2010:800) framgår att huvudmannen ”ska ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. Information ska finnas om hur och på vilket sätt klagomål hanteras.*

Om någon av våra elever/studerande inte upplever sig nöjd och önskar framföra klagomål hänvisar vi först och främst att denne ska vända sig till ansvarig pedagog/mentor, andra hand till verksamhetsledare/rektor. I de fall den studerande inte känner sig trygg i detta kan denne vända sig till Consensus styrelse med sitt ärende och då främst till huvudman Niklas Anderberg, 0723-88 82 50, [niklas.anderberg@consensus.se](mailto:niklas.anderberg@consensus.se).

Consensus rektor och styrelse önskar dessutom att synpunkter och klagomål meddelas skriftligt. Blankett finns att ladda ner från hemsidan och skickas eller lämnas i ett personligt möte till styrelse/rektor.

Alla medarbetare på skolan har ansvar för att omedelbart vidarebefordra mottagna klagomål till behörig person.

**Tillvägagångssätt** i ärendet är kartläggning av situationen och analys av problematiken. Målet är att skapa en god dialog med ett lösningsfokuserat förhållningssätt för att sedan snabbt kunna åtgärda situationen så att eleven upplever sig nöjd. Klagomål dokumenteras, åtgärdas och återkopplas till eleven för att sedan systematiseras och ingå i ett mera *övergripande förbättringsarbete*. Om ärendet handlar om kränkning eller särbehandling använder vi den handlingsplan som är framtagen i vår Likabehandlingsplan. Det är med största respekt och hänsyn till personlig integritet som vi handlägger studerandeärenden.

**Information** om klagomålshantering finns att tillgå på Consensus hemsida(fr sept) och även på i vårt webbaserade administrationsprogram som såväl föräldrar, elever och lärare har tillgång till. Information om hanteringen lämnas också vid skolstart och på föräldramöten.

### Handlingsplan och rutiner för arbetsgång

- Klagomål framförs till pedagog/mentor, rektor eller huvudman, skriftligt eller muntligt.
- Huvudmannen informeras
- Kartläggning och utredning genomförs skyndsamt
- Åtgärder planeras och uppföljning i ärendet planeras in, när, var, hur och vem.
- Planerade åtgärder genomförs
- Uppföljning genomförs och om inte förväntat resultat uppstått och klagomålet kvarstår ska nya och upptrappade åtgärder sättas in med förnyad uppföljning och utvärdering.
- Återkoppling och skriftlig dokumentation av handläggningen delges till anmälaren

Rektor är ytterst ansvarig för hela processen kring hanteringen av ärendet.

Vid behov ska förebyggande åtgärder vidtas för att liknande situationer inte ska uppstå igen.

