



nov 2018/uppdaterad februari 2023

## KLAGOMÅLS- och synpunkter RUTINER

Eftersom vi ständigt vill förbättra våra verksamheter är alla synpunkter från barn, elever, och vårdnadshavare viktiga.

### Om du är missnöjd med något

Känner du dig missnöjd med något i vår verksamhet vill vi få kännedom om detta. Vi får då en möjlighet att förbättra, reda ut eventuella missförstånd samt rätta till det som gått fel.

Kan inte problemet lösas genom kontakt med den **närmaste pedagog/lärare/personal** ber vi dig att du vänder dig till **rektor/chef** som ansvarar för verksamheten. Namn och kontaktuppgifter finner du längst ner på sidan.

Om du trots kontakt med rektor/chef upplever att frågan inte är löst, ber vi dig kontakta **vår Huvudman/Styrelse** Namn och kontaktuppgifter finner du längst ner på sidan.

Du kan också välja att göra en **skriftlig klagomålsanmälan** på särskild blankett finns nedan eller kan rekvireras på kansliet/ hemsidan. Ditt klagomål kommer att utredas skyndsamt och du kommer att få ett skriftligt svar (per mejl eller brev).

Det finns möjlighet att vara anonym, men då kommer du inte att kunna få återkoppling.

### Kontaktuppgifter

#### Rektor:

Tel:

Mejladress: @iurochskur.se

#### Huvudman/styrelse:

Mejladress: info@iurochskur.se

*Dessa rutiner ska komma vårdnadshavare, elever och anställda tillkänna, genom att finnas i informationsmaterial vid start på förskolan/skolan, på webben, på Tyra, Infomentor, anslagstavla samt genom att tas upp på föräldramöten.*

---

#### Företag

Friluftsförbundet  
I Ur och Skur Utveckling

#### Postadress

Alsnögatan 7  
116 41 Stockholm  
Sweden

#### Telefon

+46 (0)8 449 22 70  
+46 (0)8 449 22 72

#### Hemsida

www.iurochskur.se

#### Telefax

+46(0)8 447 44 44

#### E-mail

info@iurochskur.se

#### Bankgiro

662-4118



nov 2018/uppdaterad februari 2023

## BLANKETT FÖR SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Om du vill kan du vara anonym, nackdelen är då att du inte kan få någon återkoppling på dina synpunkter eller klagomål.

Klass/avdelning /grupp: .....

Beskrivning av synpunkter eller klagomål:

Ev. förslag på åtgärder för förbättring:

Har du framfört synpunkten/klagomålet tidigare och i så fall när, hur och till vem?

**Datum och ort:**

.....

**Underskrift och namnförtydligande (frivilligt):**

.....

.....

---

**Företag**

Friluftsförbundet  
I Ur och Skur Utveckling

**Postadress**

Alsnögatan 7  
116 41 Stockholm  
Sweden

**Telefon**

+46 (0)8 449 22 70  
+46 (0)8 449 22 72

**Hemsida**

[www.iurochskur.se](http://www.iurochskur.se)

**Telefax**

+46(0)8 447 44 44

**E-mail**

[info@iurochskur.se](mailto:info@iurochskur.se)

**Bankgiro**

662-4118



nov 2018/uppdaterad februari 2023

## Rutin för att emotta och reda ut klagomål

### Lärare/pedagog i klassen/avdelningen får klagomålet till sig:

När synpunkt eller klagomål inkommit på blankett eller muntligt (dokumenteras) till avdelningens/klassens lärare/anställda ska detta tas emot för att se en lösning/förbättring.

- 1) Avdelningen/arbetslaget löser klagomålet direkt samt dokumenterar och följer upp med den som inlämnat klagomålet och berättar om lösningen. Eller tar till sig synpunkten för bearbetning.
- 2) Klagomålet tas upp med rektor/chef och eventuellt arbetslagsledargruppen för att ta lärdom och förbättra på hela förskolan/skolan.
- 3) Klagomål som förskolan/skolan löst dokumenteras, sammanställs, analyseras och lämnas in till huvudman en gång per år, för att se förbättringar och utvecklingsområden. Är det av allvarlig grad ska det komma Huvudman till känna omedelbart för att samtala om lösning/förbättring.

### Rektor/Chef får synpunkt/klagomål till sig:

- 1) Rektor/Chef tar upp det med berörd lärare eller arbetslag och de samtalar om en lösning som dokumenteras och rektor/chef följer upp med den som inlämnat klagomålet.
- 2) Klagomål som förskolan/skolan tagit hand om dokumenteras, sammanställs, analyseras och lämnas in till huvudman en gång per år, för att se förbättringar/utvecklingsområden. Är det av allvarlig grad ska det komma Huvudman till känna omedelbart för att samtala om lösning/förbättring. Gäller det klagomål på rektor/chef ska detta hanteras av Huvudman eller av huvudman utsedd person.
- 3) Rektor/Chef följer upp att förbättringen hålls.

### Huvudman får synpunkt/klagomål till sig:

- 1) Huvudman tar upp det med rektor/chef och de kommer fram till en lösning som rektor/chef tar med berörda parter om det gäller annan än rektor/chef, i annat fall tar Huvudman eller person som Huvudman utser upp det med rektor/chef. Huvudman eller person som Huvudman utser följer upp det med den som inlämnat klagomålet. Allt dokumenteras.
- 2) Huvudman följer upp att förbättringen hålls.

---

**Företag**

Friluftsförbundet  
I Ur och Skur Utveckling

**Postadress**

Alsnögatan 7  
116 41 Stockholm  
Sweden

**Telefon**

+46 (0)8 449 22 70  
+46 (0)8 449 22 72

**Hemsida**

[www.iurochskur.se](http://www.iurochskur.se)

**Telefax**

+46(0)8 447 44 44

**E-mail**

[info@iurochskur.se](mailto:info@iurochskur.se)

**Bankgiro**

662-4118



nov 2018/uppdaterad februari 2023

Huvudmannen gör en sammanställning av inkomna ärenden minst en gång per år.

Sammanställning används som ett underlag för att analysera potentiella utvecklingsområden.

//

---

**Företag**

Friluftsförbundet  
I Ur och Skur Utveckling

**Postadress**

Alsnögatan 7  
116 41 Stockholm  
Sweden

**Telefon**

+46 (0)8 449 22 70  
+46 (0)8 449 22 72

**Hemsida**

[www.iurochskur.se](http://www.iurochskur.se)

**Telefax**

+46(0)8 447 44 44

**E-mail**

[info@iurochskur.se](mailto:info@iurochskur.se)

**Bankgiro**

662-4118