

## **Klagomålshantering - Västsvenska gymnasiet**

Att få både positiv och konstruktiv feedback ser vi som ett värdefullt redskap till att förbättra vår verksamhet. Klagomålshantering har som syfte att stärka vårdnadshavares inflytande, samt utöka dialogen.

Klagomålshantering skall enkelt och snabbt rätta till brister som uppstår i verksamheten, samt öka trovärdigheten och legitimiteten för verksamheten genom att visa på att vi tar klagomål på allvar.

### **Vad betraktas och hanteras som klagomål**

Allt kan inte betraktas och hanteras som klagomål. Synpunkter bör huvudsakligen kunna omhändertas i en vardaglig dialog med elevens mentor, rektor eller biträdande rektor.

Med klagomål avses att någon klagar på att verksamheten inte uppfyller krav och mål som anges i lagar och författningar, vilket definieras som den verksamhet inom vilken undervisning sker utifrån bestämda mål. (Skollagen 1 kap. 3 § och 4 kap. 8 §)

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

Klagomål och synpunkter ska först och främst framföras till berörd rektor, så att verksamheten själv får möjlighet att agera. Det är först därefter, om du fortfarande är missnöjd, som ett klagomål ska lämnas in till huvudmannen.

Rektor: Jörgen Frohm

Biträdande rektorer: Ulrik Fostvedt, Maria Atto, Anton Livon

Huvudman: Fatma Andersen

### **Måste jag skriva?**

Klagomål ska lämnas skriftligt. Blankett för Klagomål finns uppsatt på skolans anslagstavla vid ingången eller på skolans hemsida.

### **Vilka språk finns informationen översatt till?**

Information och blankett för klagomål finns översatt till arabiska, dari, engelska, persiska och somaliska.

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

Inom fem arbetsdagar skall du få svar. Ibland kan ett klagomål vara komplicerat eller av annat skäl kräva längre tid för oss att undersöka. Behöver vi mer än fem arbetsdagar meddelar vi dig orsaken till fördröjningen.

### **Vad händer med klagomålet?**

Alla klagomål följs upp genom en systematisk hantering och dokumentation. Redovisning sker till skolans huvudman regelbundet om vilka klagomål som inkommit, samt vilka åtgärder som vidtagits.

### **Kan jag vara anonym?**

Ja, men då kan vi inte kontakta dig för återkoppling. Då utelämnas kontaktuppgifter och underskrift på blanketten.

