

## **Klagomål är viktiga för oss**

Martinskolan, Lilla Martinskolan och Martingården arbetar ständigt med att utveckla verksamheten. Genom att ta emot och systematisera inkomna klagomål får vi information om var vi brister och kan därmed rätta till fel för den enskilda och förbättra verksamheten i stort. Vinsterna med en bra och effektiv klagomålshantering är i korthet:

- Barn/elever och vårdnadshavare kommer till tals och påverkar frågor som berör dem
- En del problem och missuppfattningar kan redas ut direkt
- Vi får möjlighet att lära av misstag
- Vi får veta när det vi gör uppfattas positivt så att vi vet när vi är på rätt väg
- Klagomål som hanteras på ett bra sätt bidrar till att förbättra verksamhetens kvalitet
- Förtroendet för vår verksamhet och organisation ökar

## **Vad är ett klagomål?**

Frågor som till vardags ställs till personal eller rektor kan ofta ha sin grund i att barn/elever och vårdnadshavare/föräldrar behöver få klarhet och mer information om olika aspekter av förskolans eller skolans verksamhet. Som barn/elev eller vårdnadshavare/förälder kan man även vilja framföra sin åsikt eller komma med förslag. Dialog av sådant slag är inte detsamma som ett klagomål.

Klagomål på verksamheten handlar istället om en upplevd brist eller ett missförhållande i relation till vad barn/elever har rätt till enligt skollagen eller övriga styrdokument. Ett klagomål kan exempelvis handla om trygghets- och tillsynsfrågor, studiero, undervisningens innehåll och kvalitet, betygsättning, stödinsatser till enskilda elever, personalens bemötande och kommunikation, arbetsmiljö eller lokalfrågor. Klagomålet kan handla om upplevda brister i verksamhetens organisation eller arbetssätt, situationen på klass/gruppnivå eller gälla ett enskilt barns/elevs särskilda situation i verksamheten.

## **Så här går du tillväga för att lämna klagomål**

Du behöver inte fylla i en särskild blankett för att lämna ett klagomål. Men det underlättar vår hantering av klagomålet om du lämnar ditt klagomål skriftligt.

### **Det här bör finnas med i ditt klagomål**

- Skriv gärna ”klagomål” i rubriken
- Orsaken till att du är missnöjd och vilken förändring du önskar se, beskriv gärna med konkreta exempel
- Om du haft en dialog med personal eller rektor i skolan om klagomålet, och vad det i så fall resulterat i
- Ditt barns namn, vilken enhet som avses, samt barnets klass eller avdelning (om klagomålet rör ditt barns specifika situation i förskola eller skola)
- Ditt namn och dina kontaktuppgifter (om du önskar återkoppling)

### **Så här kan du lämna ditt klagomål**

- Genom e-post (se kontaktuppgifter nedan)
- Genom att lämna din skrivelse i den brevlåda som finns uppsatt vid Martinskolans expedition (Munstycksvägen 18)
- I undantagsfall kan du lämna ditt klagomål muntligen. Den personal som tar emot klagomålet upprättar då en tjänsteanteckning som kort sammanfattar ditt klagomål.

### 1. Kontakta lärare eller annan personal

Har du klagomål på något i förskolan, fritidshemmet eller skolan bör du i första hand vända dig till personalen. Då får du snabbast hjälp. Kontakta exempelvis ansvarig förskollärare, lärare eller ditt barns klasslärare/mentor. Tycker du inte att du får rätt hjälp eller gehör, eller om problemet är allvarligt, kan du istället vända dig till rektor.

Kontaktuppgifter: [fornamn.efternamn@martinskolan.se](mailto:fornamn.efternamn@martinskolan.se)

### 2. Kontakta rektor

Prata med rektor om ditt klagomål. Rektor är ansvarig för att leda den inre verksamheten vilket exempelvis omfattar arbetsledning, kvalitetssäkring av rutiner och arbetssätt samt att vara beslutsfattare för barn- och elevärenden. Alla klagomål som hanteras av rektor dokumenteras och huvudmannen informeras kontinuerligt om klagomålets innehåll och vilka eventuella åtgärder som vidtagits. Om du efter kontakten med rektor fortfarande är missnöjd kan du kontakta huvudmannen.

Kontaktuppgifter: [veronica.ekestam@martinskolan.se](mailto:veronica.ekestam@martinskolan.se) (rektor skola)  
[merja.hedbjorkurpi@martinskolan.se](mailto:merja.hedbjorkurpi@martinskolan.se) (biträdande rektor skola)  
[mari.flanby@martinskolan.se](mailto:mari.flanby@martinskolan.se) (rektor förskola)

### 3. Kontakta huvudmannen

Om du upplever att problemet inte åtgärdas av personal eller rektor så ska du vända dig till styrelsen, som är huvudman för förskola och skola. Om du vill kan du även vända dig direkt till huvudmannen, men i de flesta fall är det nödvändigt att rektor först tagit emot klagomålet och haft möjlighet att agera, innan huvudmannen involveras. Huvudmannen har ansvar för att klagomålshanteringen är välfungerande och har det yttersta ansvaret för att vidta åtgärder om det förekommer brister i verksamheten i förhållande till skollagens krav. Varje läsår gör huvudmannen även en sammanställning av inkomna klagomål i syfte att analysera mönster och identifiera utvecklingsområden.

Kontaktuppgifter: [klagomal@martinskolan.se](mailto:klagomal@martinskolan.se)

### Vad händer efter att du lämnat ett klagomål?

Oavsett om du framför ditt klagomål till rektor eller huvudman ska du få en återkoppling på att ditt klagomål tagits emot inom 48 h. Därefter görs en bedömning av rektor och/eller av huvudman om ärendet är en informationsfråga eller om klagomålet behöver utredas. Då genomförs en utredning för att ta reda på vad som inträffat och om åtgärder behövs. I normalfallet kommer du erbjudas att medverka i utredningen, exempelvis genom en intervju eller ett möte. Vissa klagomål går snabbt att reda ut och andra tar längre tid. Om utredningen tar längre tid än 30 dagar ska du meddelas orsaken till detta. Om du lämnat kontaktuppgifter så får du ett skriftligt svar när utredningen är avslutad.

### Har du frågor om klagomålshanteringen?

Kontakta rektor alternativt huvudmannen enligt ovan angivna kontaktuppgifter.

### Är du inte nöjd med huvudmannens hantering av ditt ärende?

Om du inte är nöjd med huvudmannens hantering av ditt ärende kan du göra en anmälan till ansvarig tillsynsmyndighet. För grundskola, grundsärskola och fritidshem har Skolinspektionen tillsynsansvar och förskolans tillsynsmyndighet är Stockholms stad.

Kontaktuppgifter: [Skolinspektionen](http://Skolinspektionen)

[Stockholm stads tillsynsenhet](#)