


## Bilaga 1

 <b>Vänersborgs kommun</b> Barn- och utbildningsförvaltningen	Dokumentbeteckning Rutin för klagomålshantering	Dnr/Dokument ID
Antaget av/Ansvarig Förvaltningschef Barn- och utbildningsförvaltningen	Handläggare/Förvaltning Verksamhetschef, Barn- och utbildningsförvaltningen	Datum/Version/Ersätter 2019-12-20

## Rutin för synpunkts- och klagomålshantering

Barn- och utbildningsförvaltningen ska ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen enligt Skollagen 4 kap 8 §. Vi ser klagomålshantering som ett tillfälle att förbättra våra verksamheter. Den som lämnat ett klagomål ska få återkoppling inom två veckor. Information om Vänersborgs kommuns klagomålshantering ska finnas tillgänglig på kommunens hemsida.

### Rutinen för klagomålshantering har som syfte att

- tydliggöra och underlätta hanteringen av klagomål
- varje klagomål ska hanteras på ett likvärdigt sätt

### Kanaler för att lämna klagomål

Klagomål kan komma in på flera olika sätt. Brukaren kan ta kontakt direkt med berörd personal på förskole/skolenheten men även skicka klagomålet till Barn- och utbildningsförvaltningen via mail eller formuläret under "Klagomålshantering BoU Vänersborg" på vår webbplats. I vissa fall kan klagomål inkomma via post eller telefon direkt till förvaltningen.

### Hantering av klagomål och hänvisa klagomål till rätt nivå

Barn- och utbildningsförvaltningen ska åtgärda brister som kommit fram via klagomål och rutinen (SFS, 2010:800, 4 kap 7 §) innehåller olika nivåer som ett klagomål kan gå igenom innan förvaltningen har gjort det den ska göra. I första hand ska ett klagomål hanteras i den verksamhet som det är riktat mot. Ett klagomål ska bli utrett på den nivå som det berör innan det kan tas om hand på nästa nivå, annars ska det bli hänvisat tillbaka till föregående nivå. På varje nivå ska ansvarig anställd säkerställa om den som inkommit med klagomålet tagit upp klagomålet med lägre nivå innan klagomålet hamnat på hens nivå. Utredning ska utgå ifrån barnets perspektiv oavsett på vilken nivå den är gjord.

#### *Nivå 1 Förskollärare eller lärare hanterar klagomålet*

När en förskollärare eller lärare tar emot ett klagomål som gäller personens ansvarsområde behöver hen inte dokumentera det utan enbart lösa det eventuella problemet via en dialog med den som inkommit med klagomålet. Klagomål riktat till en annan nivå som kommer direkt till en förskollärare eller lärare hänvisas vidare till rätt nivå utan dokumentation.

#### *Nivå 2 Rektor hanterar klagomålet*

När rektor tar emot ett klagomål ska hen omgående bekräfta att klagomålet är mottaget till den som inkommit med klagomålet och sedan hantera ärendet inom två veckor. Därefter ska hen kontakta berörd personal som ärendet gäller för att få deras bild av ärendet. Den som inkommit med klagomålet ska vid behov bli inbjuden till ett möte med rektor och berörd personal. Beroende på vad klagomålet gäller kan eventuellt annan personal närvara vid mötet exempelvis från

---

### Barn- och utbildningsförvaltningen

Postadress  
462 85 Vänersborg

Besöksadress  
Sundsgatan 29

Telefon  
0521-72 11 04

E-post  
barnutbildning@vanersborg.se

Hemsida  
www.vanersborg.se

elevhälsan, barn- och utbildningsförvaltningen eller socialförvaltningen. Rektor ansvarar för att upprätta en eventuell handlingsplan för att lösa problemet. Mötesdeltagarna ska skriva under handlingsplanen och den ska följas upp inom en månad från det att den har upprättats. Rektor ansvarar för att uppföljningen blir gjord.

När ett ärende avslutas utan möte ska rektor återkoppla till den som inkom med klagomålet att ärendet är avslutat.

Om klagomålet kommer via förvaltningen ska rektor bekräfta till förvaltningen när klagomålet är mottaget och återkoppla när det är avslutat.

Rektor har ansvar att dokumentera följande:

- Rektor sparar alla mejlkonversationer.
- Rektor dokumenterar tidpunkt för telefonsamtal och vad som eventuellt har blivit beslutat under telefonsamtalet.
- Rektor ansvarar för att dokumentation finns från varje möte och ska diarieföras på enheten. Om synpunkten eller klagomålet har inkommit till förvaltningslådan ska också dokumentationen skickas till förvaltningen för diarieföring. Dokumentationen ska innehålla vilka som deltagit i mötet, när mötet ägt rum och vad som eventuellt har blivit beslutat vid mötet.

#### *Nivå 3 Förvaltningen hanterar klagomålet*

Huvudmannen (Barn- och utbildningsförvaltningen i Vänersborgs kommun) har det lokala ansvaret för förskolan och grundskolan. Om ett klagomål inte har blivit löst på förskolan eller skolan ska förvaltningen hantera ärendet. När barn- och utbildningsförvaltningen tar emot ett klagomål ska registrator omgående bekräfta att klagomålet är mottaget till den som inkommit med klagomålet och att ärendet hanteras inom två veckor.

Vid synpunkter och klagomål gällande rektor ansvarar verksamhetschef för hantering av klagomålet. Vid synpunkter och klagomål som har en mer generell karaktär så som frågor hanteras dessa av registrator med hjälp av berörda på förvaltningen.

Efter färdig utredning ska verksamhetschef utifrån rapport göra en bedömning och förslag på åtgärd som ska kommuniceras till berörd rektor samt den klagande. Registratörn diarieför rapporten samt översänder den till berörd rektor och den som inkommit med klagomålet. Därefter ligger ärendet åter hos rektor som vidtar eventuella åtgärder.

#### *Nivå 4 Förvaltningschef eller kommundirektör hanterar klagomålet*

Om ett klagomål gäller agerande från verksamhetschef är det förvaltningschef som hanterar klagomålet. Om klagomålet gäller agerande från förvaltningschef är det kommundirektör som hanterar ärendet.

Om den som inkommit med klagomålet ändå inte är nöjd med hanteringen kan personen gå vidare till Skolinspektionen med ärendet.

---

#### **Barn- och utbildningsförvaltningen**

**Postadress**  
462 85 Vänersborg

**Besöksadress**  
Sundsgatan 29

**Telefon**  
0521-72 11 04

**E-post**  
barnutbildning@vanersborg.se

**Hemsida**  
www.vanersborg.se