



Klagomål vid Svenska Skolan i Berlin

Möjlighet att lämna klagomål mot utbildningen finns reglerat i Skollagen (2010:800) kapitel 4 §8.

All personal har i uppdrag att ta emot elevers och vårdnadshavares synpunkter och klagomål. Klagomålshantering är en del av vårt kvalitetsarbete som ska resultera i ständiga förbättringar av vår verksamhet.

Så här gör du som vårdnadshavare eller elev

Om du är missnöjd med något i verksamheten, eller den inte motsvarar dina förväntningar, ska du i första hand framföra det till berörd lärare eller annan personal. Tillsammans försöker ni lösa det som du är missnöjd med.

Om du fortfarande är missnöjd, eller om du tycker att du inte får hjälp eller svar av personalen, kan du vända dig till rektorn med ett muntligt eller skriftligt klagomål. Blanketten hittar du nedan, på sida 2.

Kvarstår ditt missnöje kan du göra ett skriftligt klagomål till vd.

Det här händer med ditt klagomål

Rektor ska inom fem arbetsdagar ha en första kontakt med den som lämnat klagomålet. Rektor handlägger och dokumenterar ärendet genom en utredning med orsak och åtgärd. Handläggningstiden kan variera beroende på vad klagomålet gäller, men bör som inriktning vara högst två veckor.

När utredningen är avslutad ansvarar rektor för att utredningen skickas till den som lämnat klagomålet.

Rektor tar löpande upp klagomålsärenden till dialog på arbetslagsmöten. Rektor rapporterar löpande klagomålsärenden till vd.

Anette Bjärås

Rektor

Svenska Skolan i Berlin, Landhausstr. 26-28 D-10717 Berlin