

Klagomålshantering

Klagomålsrutiner:

Franska Skolan ser synpunkter och klagomål som en hjälp att förbättra och utveckla verksamheten. Vårt mål är att ta hand om synpunkter och klagomål så snabbt som möjligt och att rätta till fel som kan ha uppstått.

Att lämna klagomål finns reglerat i skollagen 4 kap 7-8 §§ skollagen (2010:800). På Franska Skolan sker det genom att vårdnadshavare, barn och andra intressenter ges möjlighet att lämna klagomål på verksamheten.

Vårt mål som rektor och förskolechef är att du ska känna förtroende för all personal inom verksamheten där den dagliga dialogen kring ditt barn ska ske, så att vistelsen ska fungera på ett bra sätt, genom en öppen och rak kommunikation mellan dig och pedagogerna/lärarna som arbetar i verksamheten.

Då det gäller synpunkter, förfrågningar eller klagomål som rör verksamheten är det fortsatt i första hand direkt till pedagogerna/lärarna och arbetslaget i verksamheten, som du skall vända dig till.

Som rektor och förskolechef vill vi självklart även bli kontaktade och informerade av dig direkt, i viktiga frågor.

Klagomål som lämnas till rektor/förskolechef vidarebefordras till Medborgarskolans ledningsgrupp för skolverksamheten. Det är önskvärt att du lämnar dina kontaktuppgifter men du kan välja att vara anonym, men då kan du inte få återkoppling på dina synpunkter och klagomål. Utredning görs av Medborgarskolans styrelse tillsammans med rektor/förskolechef. Anmälaren ska efter utredning delges svar senast en vecka efter närmsta styrelsemöte. Skriftliga klagomål sparas på skolan i pärm för det "Systematiska kvalitetsarbetet". Franska Skolan vidtar lämpliga åtgärder om det visar sig att det finns brister i verksamheten.

Ellenor Sinclair
Rektor

Viveka Lidén de Caprona
Förskolechef