

## Klagomålshantering Tofthaga förskola och skola

### Klagomål på vår verksamhet

Har du klagomål på förskolan, förskoleklassen, fritidshemmet eller grundskolan? Om vår verksamhet inte motsvarar dina förväntningar eller om du eller ditt barn är missnöjda med något, kan du kontakta oss. Det är viktigt för vårt fortsatta förbättringsarbete. Vi arbetar ständigt med att utveckla våra verksamheter!

### 1. Kontakta verksamheten

Har du klagomål på något i förskolan, fritidshemmet eller skolan bör du i första hand vända dig till personalen. Kontakta exempelvis ansvarig förskollärare eller lärare. Tycker du inte att du får rätt hjälp eller gehör kan du istället vända dig till rektorn. Du kan också vända dig direkt till rektorn om du anser att problemet är allvarligt.

### 2. Kontakta rektor/biträdande rektor

Prata med rektor/biträdande rektor om ditt problem eller ditt missnöje. Om du efter samtalet fortfarande är missnöjd kan du kontakta huvudmannen, som är ordförande Rosalie Sandahl ([rosalie.sandahl@tofthaga.se](mailto:rosalie.sandahl@tofthaga.se)).

### 3. Kontakta huvudmannen

Om du vill kan du vända dig direkt till huvudmannen. Hit vänder du dig också om du inte är nöjd med hur ditt klagomål hanterats av personal eller rektor. Om du vill ha en personlig återkoppling på ditt ärende behöver du lämna namn och kontaktuppgifter. Du har givetvis rätt att lämna klagomål anonymt. Du kan lämna ditt klagomål via *Blankett för klagomålshantering* som finns på hemsidan [tofthaga.se](http://tofthaga.se)

Det går bra att skicka klagomålsblanketten med post till följande adress:

Tofthaga

Sjöeryd 3

568 91 Skillingaryd

## Vad händer efter du lämnat ett klagomål?

Vi kommer att kontakta dig gällande ditt klagomål inom 5 arbetsdagar. När ditt klagomålsärende avslutas får du ett skriftligt svar. Om du valt att vara anonym så utreds och dokumenteras klagomålet, men ingen återkoppling kommer att ske. Observera att alla inkomna klagomål kommer till kännedom hos huvudmannen tillika styrelsen.

## Gällande bestämmelser

Huvudmannens ansvar för att hantera klagomål gällande utbildningen regleras i skollagen (4 kap. 7–8 §§ skollagen 2010:800). Enligt skollagen ska alla huvudmän ha rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen, och lämna information om sina rutiner på ett lämpligt sätt. Huvudmannen ska vidare se till att nödvändiga åtgärder vidtas om det genom uppföljning, klagomål eller på annat sätt framkommer att det finns brister i verksamheten.

Det finns inte någon tydlig definition i skollagen om vad som ska betraktas som ett klagomål (4 kap. skollagen). Detta förtydligas inte heller i förarbetena till skollagen. Skolinspektionen har i sina granskningar utgått från hur begreppen definieras i Svenska Akademiens ordlista. Ett klagomål beskrivs vara en yttring av missnöje, medan en synpunkt beskrivs vara en åsikt. Enligt skollagen (1 kap. § 3) avser bestämmelserna klagomål mot utbildningen, vilket definieras som verksamhet inom vilken undervisning sker utifrån bestämda mål. Det betyder att i princip allt som rör huvudmannens verksamhet omfattas.

## Har du frågor om klagomålshanteringen?

Kontakta rektor alternativt huvudmannen.

## Kontaktuppgifter:

Rektor Emmelie Berglöf <a href="mailto:Emmelie.berglof@tofthaga.se">Emmelie.berglof@tofthaga.se</a> 072 222 29 75	Biträdande rektor Jenni Ek Andersson <a href="mailto:Jenni.ekandersson@tofthaga.se">Jenni.ekandersson@tofthaga.se</a> 070 162 21 53	Ordförande i styrelsen Rosalie Sandhal <a href="mailto:Rosalie.sadahl@tofthaga.se">Rosalie.sadahl@tofthaga.se</a> 073 329 12 32
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## **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 Skolinspektionen.

Kontaktuppgifter: <https://www.skolinspektionen.se/rad-och-vagledning/missforhallanden-i-skolan/lamna-uppgifter/>