

## Chefshandledning: Klagomål mot utbildningen

En vårdnadshavare som har ett klagomål ska kunna lämna det till vem som helst i personalen som barnet känner förtroende för eller till representant för huvudmannen. Klagomålet kan vara muntligt eller skriftligt och ska kunna lämnas direkt, via webbformulär, per telefon, på blankett eller via e-post. Vissa klagomål kan utredas direkt av dig som rektor, medan andra behöver utredas av skolchef och/eller oberoende person från någon av staberna HR eller kvalitet. Utgångspunkten är att beslut eller besked om hur situationen lösts lämnas till anmälaren senast 10 arbetsdagar från det att anmälan inkom.

OBS! Om du som rektor eller skolchef tar emot klagomål från kommunen eller skolinspektionen betraktas klagomålet som en anmälan (se separat [Chefshandledning: Anmälan som inkommer från en myndighet](#)).

Som ett stöd för dig som chef har vi tagit fram denna chefshandledning med en steg- för- steg- guide

### Steg- för- steg-guide:

Steg	Aktivitet	Vad ska göras?	När
<b>1. Klagomål inkommer</b>			
1.1	Vårdnadshavare lämnar klagomål på utbildningen.	<p>Den i personalen som mottar ett muntligt klagomål ska erbjuda vårdnadshavare att själv lämna ett skriftligt klagomål, i första hand till rektor.</p> <p>Har klagomålet lämnas muntligt ska den som mottagit klagomålet nedteckna klagomålet och skicka eller lämna skrivelsen omgående till rektor.</p> <p>Den i personalen som mottar ett skriftligt klagomål skickar klagomålet omgående till rektor.</p> <p>På Pysslingen Förskolors och varje förskolas webbplats under fliken kontakt finns information och länk till kontaktuppgifter för klagomål.</p> <p><a href="https://www.pysslingen.se/forskolor/kontakt/la-mna-synpunkter/">https://www.pysslingen.se/forskolor/kontakt/la-mna-synpunkter/</a></p>	Löpande över året. Vid inkommet klagomål samma dag eller dagen efter.
1.2	Bedöma klagomålet	<p>1.2.1 Om rektor bedömer att klagomålet rör en kränkning följ <a href="#">Chefshandledning: Anmälan, utredning och uppföljning av åtgärder kring kränkande och särbehandling i verksamhet</a></p> <p>1.2.2 Om rektor bedömer att klagomålet rör tillbud eller olycksfall, följ <a href="#">Chefshandledning: Anmälan, utredning och uppföljning av</a></p>	Omgående vid bedömning av klagomål. Samma dag eller dagen efter.

		<p><a href="#">åtgärder kring tillbud och olycksfall i verksamheten</a></p> <p>1.2.3 Om rektor bedömer att klagomålet rör en personuppgiftsincident, följ <a href="#">Chefshandledning: Anmäla, utredning och uppföljning av personuppgiftsincident</a></p> <p>1.2.4 Om klagomål rör något annat område utreda den som klagomål mot utbildningen och använd dig av denna chefshandledning.</p>	
1.3	Rektorn bekräftar mottagande av klagomålet	<p>När signal kommer till dig som rektor om att ett klagomål inkommer bekräfta att du mottagit klagomålet till anmälaren.</p> <p>Om du som rektor får ett klagomål från en vårdnadshavare, meddelas alltid skolchef, kvalitetschef och complianceansvarig för kännedom om klagomålet och eventuellt agerande.</p>	Skyndsamt
1.4	Skolchef bekräftar mottagande av klagomålet	<p>När signal kommer till dig som skolchef om att ett klagomål inkommer bekräfta att du mottagit klagomålet till anmälaren</p> <p>Om du som skolchef får ett klagomål från en vårdnadshavare, meddelas alltid rektor, kvalitetschef och complianceansvarig för kännedom om klagomålet och eventuellt agerande.</p>	Skyndsamt
1.5	Rektorn/skolchef påbörjar en Händelselogg	<p>Påbörja en <a href="#">händelseloggen</a>. Händelselogg ska fylls på under hela utredningen.</p> <p>All dokumentation samlas på Google drive: Rektor påbörjar ny mapp på rektors teamdrive. Döp mappen till det datum klagomålet har inkommit.</p> <p>Här ska mappen skapas: Rektor område XX -Förskolans Namn -Kvalitet - Anmälningar och klagomål</p>	Omgående vid inkommet klagomål. Samma dag eller dagen efter.
<b>2. Utredning</b>			
2.1	Starta utredningen	2.1.1 Klagomål mot utbildningen internutreds i första hand av rektor eller den som rektor utser. Vid behov tillsammans med oberoende person från stab HR eller Kvalitet.	Skyndsamt

		<p>2.1.2 Klagomål som rör rektor utreds i första hand av skolchef som representant för huvudmannen. Vid behov tillsammans med oberoende utredare från stab HR eller kvalitet.</p> <p>2.2.3 Klagomål som rör skolchef utreds av en annan representant för huvudmannen. Kvalitetschef ansvarar för att utse en utredare.</p> <p>Dokumentera hela utredningen i <a href="#">Mall Utredning av klagomål mot utbildningen</a></p> <p>Spara dokumentet i Google drive enligt 1.5</p>	
2.2	Utse utredaren	<p>Rektor utser ev tillsammans med skolchef vem/vilka som ska utreda klagomålet Rektor ansvarar för att kontakta de personer som behöver involveras.</p> <p>Använd det uppstartade dokumentet för <a href="#">utredning av klagomål mot utbildningen</a> vid dokumentation.</p>	Skyndsamt dock senast 5 arbetsdagar efter mottagit klagomål.
2.3	Definiera utredningspunkter	Läs igenom klagomålet och definiera punkter för vad anmälan innehåller., till exempel, ett barn har bitit ett annat barn.	Skyndsamt
2.4	Utredning (Kartläggning)	<p>Använd de definierade utredningspunkterna i 2.2 och kontrollera fakta genom att prata med berörda.</p> <p><b>Exempel på kartläggningsspektiv</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Översiktligt händelseförlopp i ärendet</li> <li>● Ev rutiner kopplade till ärendet</li> <li>● Enskilda samtal med inblandade barn.</li> <li>● Förskolans agerande</li> <li>● Pedagogintervju/pedagogintervjuer</li> <li>● Intervju med ledning</li> <li>● Intervju med platsansvarig</li> <li>● Intervju med pedagoger som är involverade i ärendet.</li> <li>● Observation i verksamheten</li> <li>● Bedömning av den fysiska lärmiljöns kvalitet</li> <li>● E-post kommunikation</li> <li>● ...</li> <li>● ...</li> </ul> <p>Använd det uppstartade dokumentet för <a href="#">utredning av klagomål mot utbildningen</a> vid dokumentation.</p>	Skyndsamt ska utredningen vara färdig senast 9 arbetsdagar efter mottagit klagomål.

		<p>Spara dokumentet i Google drive enligt 1.5</p> <p><i>OBS! Kartläggning kan variera beroende utredningspunkter för kränkingsanmälan. Listan ovan är endast förslag till kartläggning, vissa punkter kan anses oväsentlig för utredningen.</i></p>	
2.5	Analysera	<p>2.5.1 Analysera resultatet av utredningen avseende klagomålet.</p> <p>2.5.2 Analysera om det är några brister som framkommer av utredningen. Kan exempelvis vara för lite vuxentäthet i vissa situationer eller i vissa delar av lokalen.</p> <p>2.5.3 Analysera om de identifierade brister kräver åtgärd.</p> <p>Använd det uppstartade dokumentet för <a href="#">utredning av klagomål mot utbildningen</a> vid dokumentation.</p>	Skyndsamt ska utredningen vara färdig senast 9 arbetsdagar efter mottagit klagomål.
2.6	Identifierade brister samt förslag till åtgärder	<p>2.6.1 Om utredningen identifiera brister som kräver åtgärd i ärendet ska utredaren föreslå åtgärder.</p> <p>Exempel på åtgärder kan vara:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● samtala med barn, medarbetare och eventuellt vårdnadshavare</li> <li>● Ändra i förskolans rutiner eller dokument.</li> <li>● planera om i lärmiljön</li> <li>● hålla ökad uppsikt, särskilt på platser och tidpunkter som har visat sig vara riskfyllda</li> <li>● se över gruppindelningar, schemaläggning och grundstrukturer</li> </ul> <p>2.6.2 Kontakta exempelvis skolchef, huvudmannens HR-avdelning och/eller kvalitetsavdelning vid behov av stöd i framtagandet av åtgärder.</p> <p>Använd det uppstartade dokumentet för <a href="#">utredning av klagomål mot utbildningen</a> vid dokumentation.</p>	Skyndsamt ska utredningen vara färdig senast 9 arbetsdagar efter mottagit klagomål.
3. Åtgärda			

3.1	Upprätta handlingsplan	För över åtgärds punkterna från klagomålsutredningen och utforma en <a href="#">Hadlingsplan</a> med tydlig tidsplan och ansvarsfördelning.	Skyndsamt
3.2	Åtgärda identifierade brister utifrån handlingsplanen	Rektor ansvarar för att handlingsplanen följs och justeras tills dess att de vidtagna åtgärderna lett till att identifierade brister upphört helt.	Direkt om möjligt eller enligt tidsplan som är finns i handlingsplanen
<b>4. Återkoppling</b>			
4.1	Rektor återkopplar till huvudman	När ärendet är färdigutredd och handlingsplan är skapad ska rektorn maila en länk till skolchef, kvalitetschef och complianceansvarig om var de kan hitta dokumentationen dvs Händelselogg, utredning och handlingsplan.	Efter att utredning är klart.
4.2	Rektor/skolchef återkopplar till VH	Efter att utredningen är sammanställd och åtgärden vid taget ska vårdnadshavare få en skriftlig återkoppling om det som har framkommit av utredningen (se dokumentation från <a href="#">utredning av klagomål mot utbildningen</a> ) samt vilka åtgärder har vidtagits.	Skyndsamt dock senast 10 arbetsdagar efter mottagit klagomål.
4.3	Kommunicera att ärendet är avslutat	Efter att handlingsplanen för klagomålet är avslutat, dvs att den identifierade bristen är åtgärdad ska rektor återkoppla till vårdnadshavaren.  Dessutom meddelas skolchef, kvalitetschef och complianceansvarig	Efter avslutad handlingsplan
<b>5. Arkivering av dokumentation</b>			
5.1	Löpande dokumentation	Dokumentation kring klagomålet ska sparas på Googledrive enligt punkt 1.5	Löpande
5.2	Arkivering av dokumentation	Samtliga klagomål och utredningar arkiveras digitalt på rektors teamdrive. Complianceansvarig ska även logga samtliga klagomål för huvudmannan uppföljning på central logg.	Efter avslutad handlingsplan
5.3	Avstämning på huvudmannanivå	Samtliga klagomål och anmälningsärenden följs upp på huvudmannanivå med kvalitetschef, jurist och complianceansvarig.	Minst fyra gånger per år

### Frågor, synpunkter och/eller förbättringsförslag?

Vi vill göra det enkelt för dig som chef i ditt uppdrag och finns här för stöd, rådgivning,

coachning och utveckling av våra processer. Har du frågor, synpunkter och/eller förbättringsförslag? Kontakta gärna complianceansvarig Coral Ljunggren [coral.ljunggren@academedia.se](mailto:coral.ljunggren@academedia.se)