Rutin för klagomålshantering
Strängnäs Montessoriskola

Fastställd av styrelsen: 2026-03-09. **Revideras:** Årligen

Innehållsförteckning

1. Inledning och syfte **3**
2. Skillnad på synpunkt och klagomål **3**
3. Så här lämnar du ett klagomål (Arbetsgång) **3**
4. Så hanterar vi ditt klagomål **4**
5. Kränkande behandling **5**
6. Extern tillsyn (Skolinspektionen) **5**
7. Personuppgifter (GDPR) **5**

1. Inledning och syfte

Enligt **Skollagen (4 kap. 8 §)** ska varje huvudman (den som driver skolan) ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen.

På Strängnäs Montessoriskola ser vi synpunkter och klagomål som en viktig del av vårt systematiska kvalitetsarbete. När något inte fungerar som det ska vill vi veta det så fort som möjligt för att kunna rätta till brister och förbättra verksamheten. Vi uppmuntrar en öppen dialog mellan hem och skola.

Syftet med denna rutin är att säkerställa att alla ärenden hanteras sakligt, skyndsamt och rättssäkert.

2. Skillnad på synpunkt och klagomål

Det är viktigt att skilja på enklare synpunkter och formella klagomål, då de hanteras på olika nivåer.

- **Synpunkt:** Ett förslag till förbättring, en fråga eller en mindre kommentar kring den dagliga verksamheten (t.ex. önskemål om viss lunchrätt). Dessa hanteras oftast direkt i dialog med berörd personal.
- **Klagomål:** Ett uttryck för missnöje där anmälaren anser att skolan inte följer gällande lagar, regler eller läroplan, eller att skolan brustit i sitt uppdrag (t.ex. utebliven extra anpassning eller bristfällig elevhälsa). Ett formellt klagomål kräver en dokumenterad utredning och återkoppling.

3. Så här lämnar du ett klagomål (Arbetsgång)

Vi följer ”närhetsprincipen”, vilket innebär att vi försöker lösa problem så nära källan som möjligt.

Steg 1: Direkt kontakt med personal

Om du har synpunkter eller är missnöjd med något i verksamheten bör du i första hand vända dig till den personal som är närmast berörd (mentor, undervisande lärare, fritidspedagog). Många problem kan lösas snabbt genom ett direkt samtal eller e-post.

Steg 2: Kontakt med rektor

Om problemet kvarstår efter kontakt med personalen, eller om ärendet är av mer allvarlig karaktär, ska du vända dig till **rektor**. Rektor ansvarar för att utreda vad som hänt och besluta om eventuella åtgärder inom enheten.

Kontaktuppgifter rektor:

- Namn: Jessica Nordvall
- E-post: jessica.nordvall@strangnasmontessori.se
- Telefon: 0721-730101

Steg 3: Klagomål till huvudmannen (Styrelsen)

Om du inte är nöjd med rektors hantering, eller om ditt klagomål gäller rektor, vänder du dig till skolans huvudman – styrelsen för Strängnäs Montessoriskola Ekonomisk förening.

Klagomål till huvudmannen **ska** lämnas skriftligen (via e-post eller brev) för att säkerställa korrekt dokumentation och rättssäker hantering. Använd gärna skolans särskilda blankett för klagomål som finns på hemsidan.

Klagomål skickas till:

- E-post: styrelsen@strangnasmontessori.se

Alternativt:

- Strängnäs Montessoriskola
  Att: Styrelsen
  Box 687
  645 51 Strängnäs

4. Så hanterar vi ditt klagomål

När ett formellt klagomål inkommer till huvudmannen (Steg 3) följer vi nedanstående process för att uppfylla Skolinspektionens krav:

1. **Mottagande och registrering:** Klagomålet registreras. Du får en bekräftelse på att vi mottagit det, normalt inom **2–3 arbetsdagar**.
2. **Utredning:** Huvudmannen (eller den utsedda utredaren) ansvarar för att utreda omständigheter kring klagomålet. Utredningen ska vara saklig, opartisk och får inte ta längre tid än nödvändigt.
3. **Beslut och åtgärder:** Om utredningen visar att det finns brister ska huvudmannen se till att nödvändiga åtgärder vidtas för att rätta till dessa. Detta kan innebära förändrade rutiner, nya riktlinjer eller personalåtgärder.
4. **Återkoppling:** Du som lämnat klagomålet får ett skriftligt svar där vi redogör för vår bedömning av ärendet och vilka eventuella åtgärder som vidtagits eller planeras. Vårt mål är att lämna besked inom **15 arbetsdagar** från det att klagomålet registrerades. Om utredningen tar längre tid kommer du att informeras om detta.

5. Kränkande behandling

Om klagomålet gäller att ett barn eller en elev upplever sig utsatt för **kränkande behandling eller trakasserier**, gäller särskilda och strikta rutiner enligt **Skollagen 6 kap.**

Skolan är skyldig att **omedelbart** agera, utreda omständigheterna och vidta åtgärder för att få kränkningarna att upphöra. I dessa fall ska rektor och huvudman informeras snarast möjligt – du behöver inte följa stegen i punkt 3.

Se även vår separata ”Plan mot diskriminering och kränkande behandling” för ytterligare detaljer.

6. Extern tillsyn (Skolinspektionen)

Om du efter att ha följt Strängnäs Montessoriskolas interna klagomålsrutiner fortfarande inte är nöjd med hur ditt ärende hanterats, har du rätt att vända dig till Skolinspektionen eller Barn- och elevombudet (BEO).

Dessa myndigheter granskar om huvudmannen (Strängnäs Montessoriskola Ekonomiska förening) har uppfyllt sina skyldigheter enligt Skollagen, inklusive rätten till en korrekt klagomålshantering.

- **Skolinspektionen** – Tillsynsmyndighet för all skolverksamhet.
    - Webbplats: www.skolinspektionen.se

7. Personuppgifter (GDPR)

När du lämnar ett klagomål behandlar Strängnäs Montessoriskola dina personuppgifter (t.ex. namn, kontaktuppgifter och ärendebeskrivning) för att kunna handlägga ärendet. Dina uppgifter hanteras i enlighet med dataskyddsförordningen (GDPR) och sparas endast så länge det är nödvändigt för ärendets hantering, dokumentation och kvalitetsuppföljning.