



Tyska Skolans Fritidshem

Rutiner för klagomålshantering på Tyska Skolans Fritidshem

Klagomålshantering har som syfte att

- utöka dialogen med vårdnadshavarna och stärka deras inflytande.
- stärka elevernas inflytande.
- underlätta för att snabbt rätta till brister.
- visa att vi tar elevernas och vårdnadshavarnas synpunkter på allvar.

Om du som elev eller vårdnadshavare har klagomål på fritidshemmets verksamhet och/eller dess personal använd följande steg:

- Ta upp klagomål direkt med den personal det berör och försök att reda ut problemet i ett personligt samtal. Klagomål kommer att dokumenteras. Du kan även ta kontakt med fritidshemmets föreståndare som bjuder in till samtal med elev, vårdnadshavare och berörd personal.
- Om du efter samtalet med personalen fortfarande har klagomål, fyll i blanketten "Klagomål" som finns på kansliet/sekretariatet och skicka blanketten till Tyska Skolans rektor.
- Rektor ordnar ett möte med dig och berörd personal samt föreståndare av fritidshemmet. Mötet dokumenteras.
- Om en handlingsplan upprättas, ansvarar föreståndare av fritidshemmet för att uppföljning sker inom rimlig tid.
- Det går alltid att lämna klagomål anonymt till sekretariatet. Dessa klagomål behandlas då på samma sätt.