

RUTIN

Rutin för klagomålshantering inom den kommunala förskolan, förskoleklassen, grundskolan, anpassade grundskolan och fritidshemsverksamheten.

**RUTINER FÖR KLAGOMÅLSHANTERING
2025-02-17**



Huddinge

Dokumenttyp	Dokumentnamn	Fastställd
Rutiner	Rutin för klagomålshantering	2023-01-10
		Reviderad
		2025-02-13

Rutiner för klagomålshantering

Enligt 4 kap 8 § skollagen (2010:800) ska huvudmannen ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. När huvudmannen har tagit emot ett klagomål ska huvudmannen bekräfta detta, skyndsamt göra den utredning som behövs för att kunna hantera klagomålet och återkoppla till den som har framfört klagomålet. Huvudmannen ska ha skriftliga rutiner för klagomålshanteringen och aktivt verka för att rutinerna är kända bland elever, vårdnadshavare och personal.

Om det genom klagomål eller på annat sätt kommer fram att det finns brister i verksamheten, ska huvudmannen se till att nödvändiga åtgärder vidtas.

Nedan redogörs för rutiner gällande klagomålshantering inom förskola, förskoleklass, grundskola, anpassad grundskola och fritidshemsverksamhet. Hur ett ärende hanteras i det enskilda fallet är dock alltid beroende av ärendets karaktär, dialog sker med berörda.

Syfte med klagomålshantering

Klagomål på verksamheten är en del av barn- och utbildningsförvaltningens arbete med att säkerställa god utbildning i en trygg miljö inom Huddinges kommunala förskolor och skolor. Genom klagomål identifieras förbättringsområden i verksamheterna och genom huvudmannens kännedom om klagomål kan lämpliga utvecklings- och förbättringsåtgärder vidtas.

Huvudmannens ansvar för klagomålshantering

Huvudmannen har genom bestämmelser i skollagen en skyldighet att ta emot och utreda inkomna klagomål. Huvudmannen ska även lämna information om rutinerna på lämpligt sätt.

Klagomål på fristående huvudmän (exempelvis privat förskola eller skola) omfattas inte av denna rutin. Klagomål som rör en fristående huvudman ska därför hänvisas direkt till den fristående huvudmannen för hantering.

Att framföra ett klagomål

Ett klagomål kan framföras på flera olika sätt.

1. Du som klaganden ska i första hand vända dig till den det berör. Det innebär att prata med personal i verksamheten kring det du som klagande anser brista.
2. I andra hand ska du som klagande ta ditt klagomål vidare till rektor för den verksamhet du anser har en brist.
3. Om du efter kontakt med personal och rektor fortsatt inte är nöjd med svar eller åtgärder från verksamhetens sida kan du vända dig till huvudmannens klagomålshantering.

Anmälan kan mejlas till barn-utbildning@huddinge.se eller anmälas i ett webbformulär som finns på följande länkar:

- Förskolan: [Klagomål förskola](#)
- Grundskolan (anpassad grundskola och fritidshem): [Klagomål på grundskolan](#)

Klagomålets hantering

När ett klagomål kommit in till barn- och utbildningsförvaltningen fördelas ärendet enligt följande:

- Gäller klagomålet en förskola eller grundskola vidarebefordras klagomålet till utsedd handläggare inom förskolans respektive grundskolans verksamhetsområden.
- Gäller klagomålet förskole eller skolplacering vidarebefordras klagomålet till utredare på avdelningen hemkommun och placering.
- Klagomål som inte rör utbildningsverksamheten, utan till exempel lokaler vidarebefordras till ansvariga inom området klagomålet gäller.

Arbetsgång vid hantering av klagomålsärenden

Vad händer efter att klagomålet kommit in till barn- och utbildningsförvaltningen?

1. Ett mejl skickas till klaganden att klagomålet har mottagits, att en utredning kommer att inledas samt att klaganden kommer få ta del av resultatet. Om tydliggörande eller komplettering av beskrivning bedöms vara nödvändig efterfrågas det.

Har barnet/eleven slutat på den enhet som klagomålet gäller utreds ärendet inte på individnivå utan omhändertas inom ramen för klagomål som rör generella brister. I undantagsfall kan dock individärenden där barnet/eleven inte går kvar utredas om det finns särskilda skäl för det.
2. Tilldelad handläggare utreder klagomålet med utgångspunkt i det klaganden beskrivit. Berörd verksamhet får bemöta det klaganden beskrivit.
3. Om ytterligare kommunikering med klaganden eller verksamheten bedöms vara nödvändig ska sådan kontakt tas.
4. En sammanställd bedömning görs av det som framkommit från klaganden och verksamheten. Bedömning görs med grund i gällande bestämmelser i lag, allmänna råd och lokala föreskrifter.
5. Utredningen kan antingen resultera i en bedömning att åtgärder inte bedöms vara nödvändiga eller att åtgärder bedöms vara nödvändiga. Resultatet av utredningen meddelas klaganden och verksamheten.
6. Om ett klagomål lämnas anonymt utreds det i den mån det är möjligt utifrån den lämnade beskrivningen. Rektor för verksamhet får alltid kännedom om inkomna anonyma klagomål.