

### Skriftliga klagomålsrutiner

Vår ambition är att Backaskolan ska vara en skola där alla trivs och ges så bra utvecklingsmöjligheter som möjligt – såväl kunskapsmässigt som socialt - utifrån sina individuella förutsättningar. Vårt agerande grundar sig alltid på vår professionella bedömning av både barngruppens och de enskilda barnens bästa – och här måste vi ibland göra en avvägning. Vi är medvetna om att man som enskild förälder/enskilt barn kan ha en annan upplevelse än pedagogerna och att enskildas intressen och önskemål ibland kan stå i motsatsförhållande till varandra.

### Om du inte är nöjd

Om någon trots allt känner sig missnöjd eller felaktigt behandlad är det viktigt att vi får veta detta så fort som möjligt, så att vi kan reda ut och om möjligt åtgärda problemet. Ofta går det lättare att lösa ett bekymmer om man tar tag i detsamma så fort som möjligt. Däremot kan vi aldrig diskutera ett barn med någon annan än barnets egna vårdnadshavare. Den kunskap som personalen har om alla barn i gruppen bidrar till vår förståelse och lägger därmed grunden till vårt agerande, men information om enskilda barn kan vi med hänvisning till tystnadsplikten inte förmedla till någon annan än detta barns vårdnadshavare – inte ens för att skapa förståelse för en uppkommen situation hos andra barn eller vårdnadshavare.

1. Om du har en undran eller ett klagomål vänder du dig alltid i första hand till den personal det berör, genom att skicka ett mail till [fornamn.efternamn@backaskolan.se](mailto:fornamn.efternamn@backaskolan.se)
2. Om problemet kvarstår vänder du dig till skolledningen, via mail till [rektor@backaskolan.se](mailto:rektor@backaskolan.se)
3. Om problemet fortfarande kvarstår kan du då vända dig till skolans huvudman i form av ett mail till styrelsens arbetsutskott, [arbetsutskott@backaskolan.se](mailto:arbetsutskott@backaskolan.se)

### Arbetsgång intern för klagomål

Arbetsgången för klagomålshantering följer i princip eskaleringsordningen ovan för att säkerställa så kallade sekretesscirklar, endast nödvändig och anonymiserad info ges som beslutunderlag.

På huvudmannanivå så arbetar vi i normal fallet i skolans arbetsutskott (AU) som består av skolledning & ordförande samt vice ordförande. De två sistnämnda är i normalfallet och historiskt föräldramedlemmar på skolan.

Hänsyn till eventuellt jäv kontrolleras på varje nivå, speciellt på huvudmannanivån eftersom vi här skiljer oss åt mot kommunala skolor!

## Likabehandling och diskriminering

I det fall problemet gäller Likabehandlingsfrågor, jfr Backaskolans Likabehandlingsplan, och du upplever att det inte blivit löst på skolan kan du vända dig antingen till

*Skolinspektionen/ Barn- och elevombudet, Box 23069, 104 35 Stockholm,  
beo@skolinspektionen.se, 08-586 080 00*

eller

*Diskrimineringsombudsmannen, Box 3686, 103 59 Stockholm, do@do.se, 08-120 207 00.*

## Vill du överklaga beslut enligt nya skollagen

I den nya skollagen (SFS 2010:877) finns angivet vilka beslut fattade av skolans huvudman eller rektor som från och med läsåret 2011/2012 kan överklagas och vart man vänder sig med sin klagan. Detta gäller

- Avstängning. Enligt 5 kap 14§ får rektor stänga av en elev helt eller delvis från undervisning även på grundskolenivå om det är nödvändigt för övriga elevers trygghet och studiero, om utvisning/kvarsittning/skriftlig varning inte haft önskad effekt eller det finns särskilda skäl med hänsyn till elevens beteende och om eleven erbjuds kompensation för den undervisning eleven går miste om pga avstängningen. *Detta beslut överklagas hos allmän förvaltningsdomstol (Förvaltningsrätten i Malmö).*
- Befrielse från obligatoriska inslag i undervisningen. Enligt 7 kap 19§ får elev på begäran av elevs vårdnadshavare av rektor befrias från skyldighet att delta i obligatoriska inslag i undervisningen om det finns synnerliga skäl. Beslutet får endast avse enstaka tillfällen under ett läsår. *Detta beslut överklagas hos allmän förvaltningsdomstol (Förvaltningsrätten i Malmö).*
- Åtgärdsprogram. Enligt 3 kap 9§ ska ett åtgärdsprogram utarbetas för en elev som ska ges särskilt stöd. Elev och vårdnadshavare ska ges möjlighet att delta i samband med utarbetandet. Rektor, eller den som rektor utser, beslutar om åtgärdsprogrammet. Om utredning visar att eleven inte behöver särskilt stöd ska rektor, eller den som rektor utser, istället fatta beslut om att åtgärdsprogram inte ska utarbetas. *Detta beslut överklagas hos Skolväsendets överklagandenämnd.*
- Särskilt stöd i särskild undervisningsgrupp eller enskilt. Enligt 3 kap 11§ kan särskilt stöd innebära undervisning i annan undervisningsgrupp än den som eleven normalt tillhör. *Detta beslut överklagas hos Skolväsendets överklagandenämnd.*
- Anpassad studiegång. Enligt 3 kap 12§ kan det, om det särskilda stödet inte i rimlig grad

kan anpassas efter elevens behov, beslutas om avvikelser från timplanen och de ämnen och mål som annars gäller för undervisningen, sk anpassad studiegång. *Detta beslut överklagas hos Skolväsendets överklagandenämnd.*

Om du vill överklaga beslut angående något av ovanstående skriver du till

*Förvaltningsrätten i Malmö, Box 4522, 203 20 Malmö*

respektive

*Skolväsendets överklagandenämnd, Box 23069, 104 35 Stockholm*

OBS! Även om skrivelsen ställs till någon av ovanstående ska den **skickas/lämnas in till skolan**. Om beslutet inte ändras enligt ditt önskemål skickar skolan skrivelsen vidare till rätt instans. Din skrivelse måste vara skolan tillhanda senast tre veckor från den dag du fick del av beslutet.

Ange:

- datum för beslut
- vad ärendet gäller
- varför du vill att beslutet ska ändras och vilken förändring du vill ha
- person- och kontaktuppgifter

samt underteckna skrivelsen.