



**backaskolan** Ideell förening  
Östra Faladsgatan 46-48 b25, 212 24 MALMÖ  
org nr 846500-1777 tel 040-180060  
www.backaskolan.se

Aktivitet

## Skriftliga klagomålsrutiner

Dokumentet reviderat av:

Roger Hargeskog

Dokumentdatum:

20230209

Godkänd av (sign):

Version:

2

Sida:

# Skriftliga klagomålsrutiner



## Skriftliga klagomålsrutiner

Dokumentet reviderat av:  
Roger Hargeskog

Dokumentdatum:  
20230209

Godkänd av (sign):

Version:  
2

Sida:

Vår ambition är att Backaskolan ska vara en skola där alla trivs och ges så bra utvecklingsmöjligheter som möjligt – såväl kunskapsmässigt som socialt. 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 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 personen i fråga. Du kan också ringa, men se till att samtalet dokumenteras.
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 vända dig till Backaskolans huvudman på adressen [styrelsen@backaskolan.se](mailto:styrelsen@backaskolan.se)

### Arbetsgång intern för klagomål

Arbetsgången för klagomålshantering följer i princip eskaleringsordningen ovan för att säkerställa sekretessen, endast nödvändig och anonymiserad info ges som beslutsunderlag.



## Skriftliga klagomålsrutiner

Dokumentet reviderat av:  
Roger Hargeskog

Dokumentdatum:  
20230209

Godkänd av (sign):

Version:  
2

Sida:

På huvudmannanivå så arbetar vi i normalfallet i skolans arbetsutskott (AU) som består av rektor, bitr rektor, ordförande samt vice ordförande. De två sistnämnda är i normalfallet och historiskt medlemmar som vårdnadshavare till elever 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 skolans arbete mot diskriminering och trakasserier, kan du vända dig till:

Skolinspektionen.se och Barn- och elevombudsmannen beo.se

### Vill du överklaga beslut enligt skollagen

I skollagen (SFS 2010:877) finns angivet vilka beslut fattade av skolans huvudman eller rektor som 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



## Skriftliga klagomålsrutiner

Dokumentet reviderat av:  
Roger Hargeskog

Dokumentdatum:  
20230209

Godkänd av (sign):

Version:  
2

Sida:

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

[forvaltningsrattenimalmo@dom.se](mailto:forvaltningsrattenimalmo@dom.se)

respektive

[overklagandenamnden@overklagandenamnden.se](mailto:overklagandenamnden@overklagandenamnden.se)

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.