



SVENSKA SKOLAN
MARBELLA

Klagomålshantering

Arbetsgång för synpunkter och klagomål

Skolan är under ständig utveckling och vår vision är att förbättra verksamheten och undervisningen kontinuerligt. Har ni frågor, synpunkter eller klagomål kring undervisning eller verksamheten i övrigt önskar vi att ni följer följande steg. Detta är ett steg i vårt kvalitetsarbete.

Vårdnadshavare eller elev

- I första hand kontaktar du klassläraren, via mail, telefon eller besök på skolan. Tillsammans försöker ni skapa klarhet i situationen, lösa problemet eller skapa förändring.
- Om problemet kvarstår och du känner att situationen inte är förändrad vänder du dig till rektorn på skolan via mail, telefon eller besök på skolan.
rektor@svenskaskolanmarbella.com

Arbetsgång för klagomål

- Rektor handlägger och dokumenterar skyndsamt ärendet och startar en utredning kring orsak samt försöker åtgärda problemet alternativt ger en förklaring till vad som hänt och varför. Handläggningstiden kan variera beroende på vad klagomålet gäller, men bör som inriktning vara högst två veckor.
- När utredningen är avslutad ansvarar rektor för att utredningen skickas till den som lämnat klagomålet och även till skolans styrelse som tar del.

Uppföljning

- Rektor tar löpande upp klagomålsärenden på veckokonferenser.
- Rektor rapporterar löpande klagomålsärenden till styrelsen.

