

# Bilingual Montessori School of Lund

## Rutiner för klagomålshantering med blankett

### Klagomål på vår verksamhet

Har du klagomål på förskolan, skolan, fritidshemmet eller något annat i vår verksamhet? Om BMSL inte motsvarar dina förväntningar eller om du eller ditt barn är missnöjda med något önskar vi att du kontaktar oss. Det är viktigt för vårt fortsatta förbättringsarbete. Vi arbetar ständigt med att utveckla vår verksamhet.

### Steg 1: Kontakta verksamheten

Har du klagomål på något i förskolan, skolan eller fritidshemmet bör du i första hand vända dig till personalen. Kontakta ansvarig lärare. Om du inte tycker att du får rätt hjälp eller gehör kan du vända dig till arbetslagsledaren. Du kan vända dig direkt till rektor om du anser att problemet är allvarligt.

### Steg 2: Kontakta rektor

Prata med rektor om ditt problem eller missnöje. Om du efter det fortfarande är missnöjd kan du kontakta huvudmannen, det vill säga BMSLs styrelse.

### Steg 3: Kontakta huvudmannen

Om du anser att klagomålet är allvarligt kan du vända dig direkt till huvudmannen. Hit vänder du dig också om du inte är nöjd med hur ditt klagomål har hanterats av personal och/eller rektor. Om du vill ha personlig återkoppling på ditt ärende behöver du lämna namn och kontaktuppgifter, men man har givetvis rätt att lämna klagomål anonymt.

Du skriver ditt klagomål i vår blankett för synpunkter/klagomål, som finns här nedan.

Du kan skicka det via mejl till [agneta.rydstrom@bmsl.se](mailto:agneta.rydstrom@bmsl.se)

eller post till Stiftelsen BMSL, Styrelsen, Margaretavägen 1, 222 40 Lund

eller lämna ett kuvert på expeditionen.

### Vad händer efter att du lämnat ett klagomål?

Vi bekräftar till dig direkt när vi erhållit ditt klagomål. Ärendet utreds och dokumenteras därefter, i vissa fall kommer vi att återkomma till dig med frågor. När ditt klagomålsärende är utrett återkommer vi med skriftligt svar. Om du valt att vara anonym, utreds och

dokumenteras klagomålet men ingen återkoppling kan ges. Klagomål ska utredas skyndsamt. Om klagomålet tar längre tid att utredas meddelas detta.

Observera att alla inkomna klagomål blir allmänna handlingar som måste lämnas ut om någon begär ut dem. Som regel råder inte sekretess för anmälningar som kommer till en klagomålshanteringsfunktion. Bara i enskilda fall kan personuppgifter skyddas om personen har skyddade personuppgifter eller riskerar att förföljas (av särskild anledning).

### **Har du frågor om klagomålshanteringen?**

Kontakta rektor alternativt huvudmannen.

Rektor Jaqueline Oskarsson  
[jaqueline.oskarsson@bmsl.se](mailto:jaqueline.oskarsson@bmsl.se)

Huvudman  
BMSL Styrelse  
[agneta.rydstrom@bmsl.se](mailto:agneta.rydstrom@bmsl.se)

### **Är du inte nöjd med huvudmannens hantering av ditt ärende?**

Om du inte är nöjd med huvudmannens hantering av ditt ärende kan du göra en anmälan till Skolinspektionen.

<https://uppgift.skolinspektionen.se/information>

# Blankett för synpunkter/klagomål

Här kan du lämna ditt klagomål eller dina synpunkter på verksamheten. Du kan välja att vara anonym och då fyller du inte i några kontaktuppgifter eller namn.

Kontaktuppgifter

Namn	Telefonnummer
E-post	

Beskriv dina synpunkter/klagomål

Ev. förslag på åtgärder för förbättring

--

Vem har du pratat med om dina synpunkter/ditt klagomål?

Rektor	Personal på skolan	Styrelsemedlem
--------	--------------------	----------------