



## Klagomålshanteringsrutiner Grekiska Skolan i Stockholm

För oss är alla synpunkter och klagomål som berör verksamheten viktiga. Om du vill framföra ett klagomål eller ge synpunkter rekommenderar vi att du följer denna process. Syftet är att säkerställa att alla ärenden hanteras sakligt, respektfullt och effektivt.

### Steg 1 – Ta direkt kontakt med pedagogerna

Vi uppmuntrar att synpunkter eller klagomål som rör undervisning, miljö eller barnens trivsel tas upp direkt med ansvarig pedagog. Pedagogen lyssnar, dokumenterar kortfattat klagomålet och försöker tillsammans med berörda parter hitta en lösning.

Om du av någon anledning inte vill ta upp frågan med pedagogerna kan du gå direkt till steg 3.

### Steg 2 – Pedagog kontaktar styrelsen vid behov

Om pedagogerna bedömer att ärendet kräver ytterligare stöd eller om klagomålet inte kan lösas informerar de skolans styrelse. Styrelsen tar då ansvar för att utreda frågan, samla information och kontakta berörda parter för att säkerställa att situationen hanteras korrekt och respektfullt.

Styrelsen ansvarar för att:

1. Dokumentera hela processen och vidtagna åtgärder.
2. Följa upp ärendet och ge återkoppling till den som framfört klagomålet inom 14 dagar.
3. Vidta åtgärder som kan inkludera samtal, handledning, pedagogiska insatser eller andra relevanta åtgärder.

### Steg 3 – Kontakta styrelsen direkt

Om du inte vill framföra klagomålet via pedagogerna, eller om du efter steg 1 inte känner dig hörd, kan du kontakta styrelsen direkt. Styrelsen utreder ärendet på samma sakliga och strukturerade sätt som pedagogerna.

Vid situationer där klagomålet inte rör barnets situation ska ärendet alltid hänvisas direkt till styrelsen.

E-post: [info@grekiskaskolan.se](mailto:info@grekiskaskolan.se)

### Anonyma klagomål

Vill du framföra klagomål anonymt kan du skicka ett brev till skolans postadress. Alla anonyma ärenden tas på allvar, men möjligheten till återkoppling blir begränsad.



## Grundläggande principer

- All kommunikation ska ske med respekt, saklighet och barnets bästa i fokus.
- Skolan har nolltolerans mot diskriminering, trakasserier och annan kränkande behandling.
- Pedagoger och styrelse ska alltid agera snabbt och dokumentera åtgärder.
- Styrelsen har det övergripande ansvaret för att rutinerna följs och att ärenden avslutas på ett tryggt och korrekt sätt.