

## Klagomålshantering Älta rektorsområde Nacka kommun

Om du som vårdnadshavare inte känner att Du erhåller de stöd som Du/Ditt barn behöver kan Du upprätta ett klagomål. I Älta rektorsområde har vi en gång för olika typer av behov/arbetsgång, du kan läsa mer nedan. När vi får in ett klagomål kommer vi alltid fråga Dig som vårdnadshavare om Du följt nedan gång (de grå pilarna), dvs. om Du inledningsvis talat med mentor/klasslärare och sedan teamledare.

Alla initiala kontakter ska tas med mentor/klasslärare/ansvarig förskollärare.

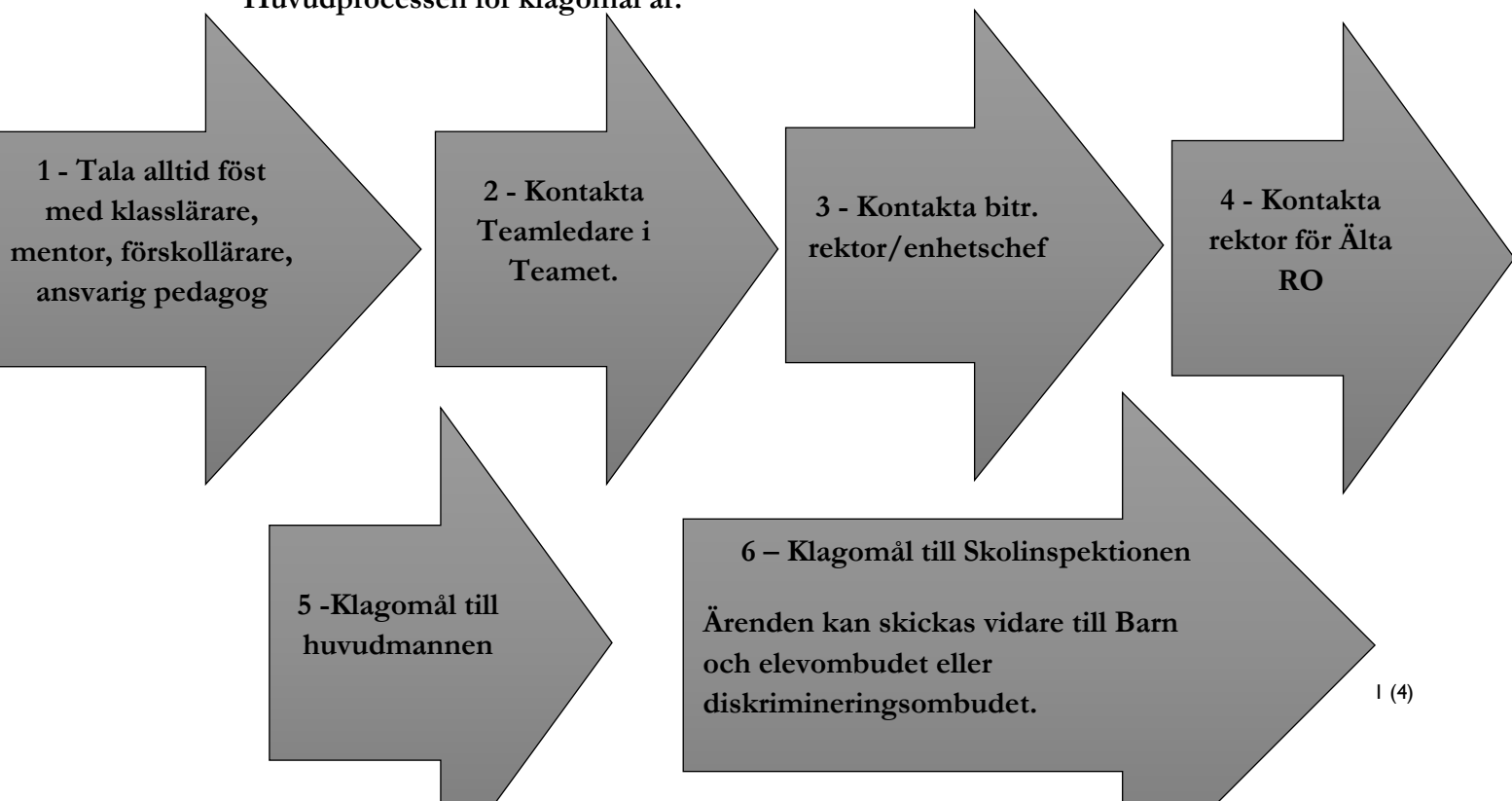
Om Du har något att klaga på ska Du följa gången enligt nedan (grå pilarna).

Ett klagomål kan handla om hur en skola/huvudman har agerat i ett ärende utifrån uppdraget/skollagen. Det kan vara klagomål kring:

- Hantering av ärenden kring: Kränkande behandling. Regleras i skollagen.
- Trakasserier och sexuella trakasserier. Regleras i diskrimineringslagen.
- Hantering av ärenden kring: Oroväckande frånvaro
- Hantering av ärenden kring: Särskilt stöd

På våra förskolor och skolor har vi handlingsplaner/trappor kring hur vi arbetar med ärenden i Älta rektorsområde. Du ser dessa övergripande som bilagor.

**Huvudprocessen för klagomål är:**



## Älta Rektorsområdes processer kring olika typ av ärenden:

Här nedan kan Du se hur vi arbetar vid olika typer av ärenden, vår arbetsgång.

Nedan kallas vårdnadshavare VH.

### Kränkningar, trakasseri:

*Varje enhet har en Trygghetsstrategi / Plan mot kränkande behandling där det tydligt framgår hur enheten arbetar med kränkningar.*

1 – Barn/Elev bryter mot skolans regler.

Direkt tillsägelse.  
Kontakt med VH.

2 – Misstanke om kränkning bevittnas. Den som bevittnar agerar direkt. Samtal sker med berörda. VH kontaktas.

Anmälan sker till bitr. rektor/rektor och huvudman.

3 – Kränkningen utreds.

En bedömning görs om det är kränkande behandling utifrån skollagens mening. Alternativt om trakasserier eller sexuella trakasserier skett i diskrimineringslagens mening. Utifrån detta vidtas lämpliga åtgärder och uppföljning görs av dessa.

4 – Problematiken fortsätter

Nya kränkningar uppstår. Fortsatt utredning, samtal, flera i Teamet runt eleverna tas in.

5 – Problematiken fortsätter. Kränkningar har övergått till mobbning. Anmälan sker till Bitr. rektor som beslutar om ärendet blir ett ärende för Trygghetsteamet.

VH kontaktas att kontakta med bitr. rektor tas. (vad menas?)

6 – Trygghetsteamet tar över. 2 från Teamet utses som arbetar utifrån handlingsplan och rutin.

VH kontaktas.

Andra myndigheter kan kontaktas, tex socialtjänsten.

**Alla ärenden dokumenteras.**

**Ärenden avslutas när kränkningen mobbingen har upphört.**

## Oroväckande frånvaro grundskola

1 – Vid oanmäld frånvaro får VH ett meddelande samma dag.

2 – Vid 10-15% frånvaro totalt kontaktar klasslärare/mentor VH och för fram sin oro samt för att höra kring orsak och hur skolan kan stödja. Samtalet dokumenteras.

3 – Fortsätter frånvaron nästkommande månad återkommer klasslärare/mentor till VH. En utredning påbörjas. Anmälan sker även till huvudman.

4 – Frånvaron fortsätter. Möte med VH sker. Utredningen fortsätter.

5 - Utredningen avslutas. Resultatet av utredningen lämnas till huvudman.

6 - Åtgärder, för att vända elevens frånvaro till närvaro, vidtas.

7 - Uppföljning görs: Om åtgärderna har fungerat och haft effekt.

Om frånvaron upphört avslutas ärendet. Om inte fortsätter utredning och åtgärder.

8 – Frånvaron fortsätter. Kurator kopplas in, handledning eller samtal med elev.

9 – Frånvaron fortsätter. Anmälan av klasslärare/mentor sker till Elevhälsoteamet som beslutar om vidare åtgärder.

10 – Anmälan till socialtjänsten kan bli aktuell.

**Ärendet avslutas när eleven är åter.**

**Alla ärenden dokumenteras.**

## Särskilt stöd i grundskolan:

1 – Ordinarie undervisning och stimulans.

Löpande information till VH om kunskaper och social utveckling.

2 – Läraren/Mentor identifierar att eleven har behov. Extra anpassningar upprättas. VH kontaktas.

3 – Lärare kan konsultera speciallärare & specialpedagoger för handledning och förslag på Extra anpassningar.

4 – Lärare upplever att de extra anpassningarna inte räcker till. Anmälan sker till bitr. rektor som beslutar om ärendet ska tas upp i Elevhälsoteamet. VH kontaktas.

5 – Elevhälsoteamet går in och stödjer i elevhälsoärendet. En person från elevhälsoteamet utses som ansvarig. Interna möten sker och möten med VH sker.

6 – Finns behov startas en Pedagogisk utredning.

7 – Utifrån resultat av en pedagogisk utredning beslutas om särskilt stöd eller ej. Om eleven ska erhålla särskilt stöd upprättas ett åtgärdsprogram (ÅP). Ett beslut om att inte upprätta ett ÅP kan överklagas av VH. Även ett beslut om ÅP kan överklagas av VH avseende innehållet. Även tillhörande beslut till ett ÅP som anpassad studiegång eller särskild/enskild undervisningsgrupp kan överklagas.

8 – Andra myndigheter kan behöva kontaktas, tex. socialtjänsten

**Alla ärenden dokumenteras.  
Möten med VH dokumenteras.  
Pedagogisk utredning dokumenteras.  
Åtgärdsprogram dokumenteras.  
Uppföljning av ÅP dokumenteras.**