

## Huvudmannens rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen Förskolan LÄR och Skolan LÄR

Enligt 4 kap. 8 § skollagen ska huvudmannen ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. Huvudmannen ska också informera om rutinerna och se till att de är kända för barn, elever, vårdnadshavare och andra berörda.

Förskolan LÄR och Skolan LÄR har som mål att erbjuda en utbildning av hög kvalitet där barn och elever ges goda förutsättningar för lärande, utveckling, trygghet och trivsel. Synpunkter och klagomål är en viktig del av vårt systematiska kvalitetsarbete och används för att identifiera eventuella brister och utveckla verksamheten.

### Att lämna synpunkter eller klagomål

Synpunkter och klagomål kan lämnas muntligt eller skriftligt. Det kan ske genom:

- e-post
- telefonsamtal
- personligt möte
- brev
- kontakt med personal, rektor eller huvudmannen.

Det är möjligt att lämna ett klagomål anonymt. Ett anonymt klagomål kan dock inte följas upp med personlig återkoppling. Den som vill lämna ett klagomål behöver inte gå via personal eller rektor utan kan vända sig direkt till huvudmannen.

### Rutiner för hantering av klagomål

#### I första hand – dialog med verksamheten

Barn, elever och vårdnadshavare uppmuntras att i första hand ta upp synpunkter eller klagomål med den pedagog, lärare eller annan personal som berörs.

Om synpunkten eller klagomålet inte kan lösas i dialog med berörd personal kan det lämnas till rektor.

#### Rektors hantering

Rektor ansvarar för att klagomålet tas emot och att det, så långt det är möjligt, utreds skyndsamt.

Utredningen ska anpassas efter klagomålets art och omfattning och kan exempelvis innebära att rektor:

- tar del av relevant dokumentation,
- samtalar med berörda personer,
- inhämtar ytterligare information,
- bedömer om det finns brister i utbildningen,
- beslutar om och följer upp eventuella åtgärder.

Klagomålet, utredningen, bedömningen och eventuella åtgärder dokumenteras på ett lämpligt sätt.

Den som lämnat klagomålet får återkoppling om hur ärendet har hanterats och, när det är möjligt, vilka åtgärder som har vidtagits.

---

### **Om klagomålet kvarstår – huvudmannens hantering**

Om den klagande inte är nöjd med rektors hantering eller om rektor bedömer att ärendet bör hanteras av huvudmannen, förs ärendet vidare till huvudmannen. Den klagande kan också vända sig direkt till huvudmannen utan att först ha kontaktat rektor.

Huvudmannen ansvarar då för att klagomålet tas emot, utreds skyndsamt och att eventuella brister åtgärdas. Huvudmannen ansvarar för att:

- klagomålet dokumenteras,
- ärendet utreds på ett sakligt och ändamålsenligt sätt,
- berörda uppgifter och omständigheter beaktas,
- eventuella brister identifieras,
- beslut om åtgärder fattas när det behövs,
- vidtagna åtgärder följs upp,
- den som lämnat klagomålet får återkoppling.

Huvudmannen bekräftar att klagomålet har tagits emot. Målsättningen är att återkoppling ska ske skyndsamt, inom 14 dagar från det att klagomålet har kommit in. Om utredningen kräver längre tid informeras den klagande om detta och får information om den fortsatta handläggningen.

### **Dokumentation och uppföljning**

Klagomål, utredningar, beslut och åtgärder dokumenteras och hanteras i enlighet med gällande regler om dokumentation och behandling av personuppgifter. Klagomål följs upp inom ramen för huvudmannens systematiska kvalitetsarbete. Återkommande eller allvarliga klagomål analyseras för att identifiera eventuella brister på organisatorisk eller verksamhetsövergripande nivå och för att vid behov vidta förebyggande åtgärder.

### **Om den klagande fortfarande inte är nöjd**

Om ett klagomål har hanterats av huvudmannen och den klagande fortfarande är missnöjd finns möjlighet att vända sig till den myndighet som har tillsyn över verksamheten.

För **Skolan LÄR** är det Skolinspektionen som har tillsyn över verksamheten.

För **Förskolan LÄR** är det den kommun som ansvarar för tillsynen över fristående förskolor som är tillsynsmyndighet. Att lämna ett klagomål till tillsynsmyndigheten ersätter inte huvudmannens skyldighet att ta emot och utreda klagomål.

### **Information om rutinen**

Information om huvudmannens klagomålsrutiner ska finnas lättillgänglig för barn, elever och vårdnadshavare. Rutinen publiceras på verksamhetens webbplats och kan även finnas i informationsmaterial samt kommuniceras vid exempelvis inskolning, terminsstart och andra relevanta informationsmöten. Rutinen ska hållas aktuell och ses över vid behov.

**Ansvarig huvudman:** LÄR i Värmdö AB

**Gäller:** Förskolan LÄR och Skolan LÄR

**Senast reviderad:** 2026-08-20

**Synpunktsblankett  
för Förskolan/Skolan LÄR**

|                                                                                 |                          |
|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| <b>Datum:</b>                                                                   |                          |
| <b>Vilken verksamhet gäller dina synpunkter:</b> förskola/fritids, skola, klass |                          |
| <b>Vem lämnar synpunkterna</b>                                                  |                          |
| <b>Skriv dina synpunkter här:</b>                                               |                          |
| <b>Namn:</b>                                                                    | <b>Telefon:</b>          |
| <b>E-postadress:</b>                                                            |                          |
| <b>Din synpunktsanmälan behandlas av/vidarebefordras till:</b>                  |                          |
| <b>Återkoppling</b>                                                             | <b>Muntlig/Skriftlig</b> |
| <b>Utförd av:</b>                                                               | <b>Datum:</b>            |

Huvudman, rektor  
Förskolan LÄR, Gustavsberg  
[tove.ryman@skolanlar.nu](mailto:tove.ryman@skolanlar.nu)

Förskolan LÄR, Östermalm - rektor  
[marie.storck@skolanlar.nu](mailto:marie.storck@skolanlar.nu)

Skolan LÄR, rektor  
[kamilla.arlestrand@skolanlar.nu](mailto:kamilla.arlestrand@skolanlar.nu)

Förskolan LÄR, Nacka - rektor  
[camilla.idzikowski@skolanlar.nu](mailto:camilla.idzikowski@skolanlar.nu)