

FÖRSKOLAN GREVLINGEN



Rutin för hantering av klagomål

Antagen vid styrelsemötet den 27 september 2016.

Klagomålshantering vid förskolan Grevlingen

Beslutat vid styrelsemöte den 27 september 2016.

Grevlingen ser synpunkter och klagomål som en hjälp att förbättra och utveckla verksamheten. Vårt mål är att ta hand om synpunkter och klagomål så snabbt som möjligt och att rätta till fel som kan ha uppstått. Att lämna klagomål finns reglerat i skollagen 4 kap 7-8 §§ skollagen (2010:800).

Vad är ett klagomål?

Om det är något som inte motsvarar dina förväntningar eller om du är missnöjd med förskolans verksamhet är det ett klagomål.

Att lämna in klagomål

Vi vill uppmuntra dig till att i första hand ta kontakt med den personal som klagomålet eller synpunkten berör. Personalen ska alltid meddela förskolechefen om detta. Om du efter kontakt med personalen fortfarande har klagomål eller synpunkter så tar du kontakt med förskolechefen och framför ditt klagomål. Du kan även ta kontakt med förskolechefen direkt. Om du efter kontakt med förskolechefen fortfarande har klagomål eller synpunkter så tar du kontakt med styrelsens ordförande och framför ditt klagomål.

Hur lång tid tar det innan jag får svar?

Vårt mål är att svar på klagomål ges inom tio arbetsdagar. I vissa fall krävs behandling i styrelsen och svar kan förväntas inom tio arbetsdagar från närmaste styrelsemöte. Ibland kan ett klagomål vara komplicerat eller av annan anledning ta längre tid att svara på. Om vi behöver mer än tio arbetsdagar på oss så meddelar vi dig.

Vad händer med klagomålet sedan?

Alla klagomål utreds, följs upp och dokumenteras av förskolechefen och/eller styrelsen beroende på vem du har kontaktat. Skriftliga klagomål sparas på förskolan i pärm för det "Systematiska kvalitetsarbetet". Förskolan vidtar lämpliga åtgärder om det visar sig att det finns brister i verksamheten.

Kontaktuppgifter

Förskolechef christina@grevlingen.se

Styrelsen info@grevlingen.se eller kontakt@grevlingen.se

Det går bra att lämna in klagomål skriftligen. Brevet lämnas i ett förslutet kuvert i förskolans fack adresserat till angingen förskolechefen eller styrelseordföranden. Du kan självklart välja att lämna klagomålet anonymt.

Tänk på att vara tydlig i ditt klagomål, speciellt om du lämnar det anonymt. Brevet ska innehålla:

1. Utförlig beskrivning av klagomålet
2. Tidigare kontakter angående frågan
3. När problemet uppstod, om det har pågått länge
4. Om det har gjorts något för att lösa frågan
5. Förslag till hur frågan kan lösas
6. Kontaktuppgifter för det fall svar önskas.