

Rutiner för klagomålshantering

Förskolan Samklang har infört skriftliga rutiner i enlighet med skollagen 4 kap. 8§ för att effektivt hantera och utreda eventuella klagomål. Vi ser varje synpunkt och klagomål som en möjlighet till förbättring och prioriterar en korrekt, transparent och omsorgsfull hantering. Genom dokumentation, noggrann utredning och konsekvent utvärdering strävar vi efter att säkerställa hög kvalitet i vår klagomålshantering och en ständig förbättring av vår verksamhet.

STEG 1

Vi uppmuntrar dig att först direkt dela dina synpunkter med den specifika personen som är inblandad i situationen eller händelsen som du vill framföra synpunkter på. Det kan vara en ordinarie personal, till exempel en pedagog. En öppen och ärlig diskussion kan ofta bidra till att klargöra eventuella missförstånd och lösa problem effektivt. Vi värdesätter öppenhet och konstruktiv dialog för att säkerställa en positiv och givande förskolemiljö för alla inblandade parter.

STEG 2

Om du fortfarande har klagomål eller synpunkter efter detta, är du välkommen att kontakta förskolans rektor. Detta kan göras muntligt, per telefon eller mejl.

STEG 3

Om du av någon anledning inte önskar att personligen kontakta den person problemet gäller, är du naturligtvis välkommen att använda förskolans klagomålsblankett. Denna blankett kan antingen lämnas direkt till Förskolan Samklang, skickas via post eller placeras i lådan avsedd för klagomålshantering på förskolan. Alla inkomna klagomål och synpunkter behandlas vid nästkommande personalmöte, där rektorn ansvarar för att följa upp med berörda parter. Klagomålsblanketten finns tillgänglig både i TYRA-appen och på förskolans officiella hemsida.

STEG 4

Är du inte nöjd efter steg 2 kontaktar du rektorn som i sin tur kallar samtliga berörda till samtal.

STEG 5

Om du önskar att lämna dina synpunkter anonymt kan du göra det direkt via förskolans hemsida eller genom att använda klagomålsblanketten och lämna den i den avsedda lådan för klagomålshantering på förskolan. I namnrutan skriver du endast XXX för att bevara din anonymitet.

Hur lång tid tar det innan jag får svar?

Inom tio arbetsdagar ska du få svar på ditt klagomål. Ibland kan ett klagomål vara komplicerat eller av annan anledning ta längre tid att svara på. Om vi behöver mer än tio arbetsdagar meddelar vi dig. Vad händer med klagomålet sedan?

Alla klagomål utreds, följs upp och dokumenteras.

Kontakt:

VD/Rektor, Andrijana Olsson

Tel: 076 192 5727

andrijana.olsson@forskola-samklang

info@forskola-samklang.se