

Klagomålshantering Förskolan Hagen

Enligt skollagen ska huvudman och förskolor, som en del av det systematiska kvalitetsarbetet med att planera, följa upp och utveckla verksamheten, dokumentera och åtgärda brister som framkommit vid uppföljning, genom klagomål eller på annat sätt. Det ska finnas skriftliga rutiner för klagomålshantering och information om rutiner ska lämnas på lämpligt sätt.

Steg 1

Vi vill uppmuntra till att synpunkter/klagomål på verksamheten eller dess personal tas upp direkt med den det berör. Om du efter kontakt med personalen inte är nöjd, ta då kontakt med förskolechef. Detta kan du också göra om du av någon anledning inte personligen vill kontakta den problemet berör.

Steg 2

Använd blanketten klagomålshantering (nästa sida). Förskolechefen tar emot ditt klagomål. Därefter kontaktas berörd personal för att få dennes syn på sakfrågan. Rör klagomålet verksamheten sammankallas personal för att diskutera klagomålet. Förskolechefen ansvarar för att uppföljning görs inom 14 dagar. Du har också möjlighet att lämna en blankett anonymt, men då får du ingen återkoppling till ditt klagomål.

Steg 3

Om ditt klagomål gäller kränkande behandling och du som vårdnadshavare trots ovanstående åtgärder inte är nöjd med resultatet har du möjlighet att föra fram ditt klagomål till Norrköpings Kommun.

