

Klagomålshantering på Vasalunds Förskola

Rutiner för klagomålshantering för förskola Enligt skollagen 4 kap. 8§ skall huvudmannen ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot omsorg.

Ifall du som vårdnadshavare har synpunkter eller klagomål på förskola vill vi gärna veta det. Vi ser det som ett tillfälle att förbättra vår verksamhet. För oss på Vasalunds förskola är Du som vårdnadshavare och dina synpunkter viktiga. Vi strävar alltid efter att förbättra vår utbildning.

Klagomålshantering har som syfte att

- Stärka vårdnadshavares inflytande
- Ge vårdnadshavare möjlighet att påverka utbildningen

Om Du som vårdnadshavare har klagomål på Vasalunds förskolas verksamhet används nedanstående arbetsgång:

Steg 1

Om det är något som inte motsvarar dina förväntningar eller som du är missnöjd med i ditt barns omsorg vill vi uppmuntra till att synpunkter/klagomål tas upp direkt med den det berör (pedagogerna i barngruppen). Om ni inte lyckats lösa problemet och ditt missnöje kvarstår vänd dig till rektor så att verksamheten själv får möjlighet att agera. Detta kan Du givetvis också göra om du av någon anledning inte personligen vill kontakta den problemet berör.

Steg 2

Blankett (klagomålshantering) som kan användas vid kontakt. Du har möjlighet att lämna in blanketten anonymt, men då får Du tyvärr ingen återkoppling på ditt klagomål. Rektor tar emot ditt klagomål. Därefter kontaktas berörd personal för att få dess syn på sakfrågan. Rektor ansvarar för att tid för uppföljning bestäms.

Steg 3

Om Du som vårdnadshavare trots ovanstående åtgärder inte är nöjd med hanteringen av ärendet har Du möjlighet att föra fram Ditt klagomål till vår huvudman, förskolans styrelse.

Den ifyllda blanketten skickas per post till huvudmannen annars överlämnar rektor ärendet till huvudmannen (styrelsen).

Adress till huvudman/styrelse:

Vasalunds Kunskapsförening

Bror Engkvists g 31

254 59 Helsingborg

Hur lång tid tar det innan jag får svar?

Inom 10 arbetsdagar skall rektor ge svar på klagomålet. Ibland kan ett klagomål vara komplicerat eller av annat skäl kräva längre tid för oss att undersöka. Behöver vi mer än 10 arbetsdagar meddelar vi dig orsaken till fördröjningen.

Vad händer med klagomålet?

Alla klagomål utreds, följs upp och dokumenteras.

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 Skolinspektionen. www.skolinspektionen.se/beo.

Blankett för synpunkter / klagomål på Vasalunds Förskola

Kontaktuppgifter	
Namn:	Telefonnummer:
Adress:	Epost:
Barngrupp som ärendet gäller:	
Beskriv ditt klagomål/synpunkter: – det går bra att skriva på baksidan om utrymme inte räcker till	
Har du talat med någon om ditt klagomål? Vem?	
Ort, datum	
Namnteckning	