



Klagomålshantering

Har du klagomål på vår förskola?

Om du vill framföra ett klagomål

Enligt skollagen 4.kap 7§ skall huvudmannen ha rutiner för hantering av klagomål.

Om du anser att något på förskolan fungerar bristfälligt kan du framställa ett klagomål till huvudmannen. Du ska skicka eller lämna ditt klagomål till **Förskolechef för förskolan Västanvind, Storgatan 43, 386 31 FÄRJESTADEN**

När förskolechefen tagit emot ditt klagomål skickas en kopia till huvudmannen för kännedom, klagomålet utreds sedan skyndsamt och en återkoppling sker till den klagande eller, om klagomålet inlämnats anonymt, till berörda föräldrar på förskolan. Återkoppling sker även till förskolans huvudman.

Inom vilken tid ska ett klagomål lämnas in?

För att ha så goda förutsättningar som möjligt för att utreda klagomål är det viktigt att dessa kommer förskolechef tillhanda så snart som möjligt efter det att en händelse inträffat. Alla klagomål behandlas dock. Klagomålet skall vara skriftligt.

Ange noga vad klagomålet avser

I klagomålet ska du ange i vilket eller vilka avseenden som du anser att förskolan brister i och vilken ändring du begär. Klagomålet kan avse alla områden av verksamheten.

Ange avsändare i skrivelsen om du vill ha en personlig återkoppling

Det är viktigt att ditt namn, adress och telefonnummer framgår av skrivelsen. Skrivelsen ska också undertecknas av den som klagar. Klagomål som lämnas in anonymt behandlas men återkopplingen sker till de föräldrar på förskolan det berör.

Vad händer sedan?

Om det vid utredningen framkommer att förskolan brustit i sina åtaganden skall en handlingsplan upprättas för hur bristerna skall avhjälpas, vem som är ansvarig och när åtgärderna skall vara genomförda. Uppföljning sker efter 1 månad med återkoppling till klagande samt huvudman.

Information

Denna information skall meddelas vårdnadshavare vid start i förskolan genom häftet "Välkommen till Västanvind" som skickas ut till alla nya familjer.