

Redogörelse och rutin för klagomål – Förskolan Solglimten

Syfte

Syftet med denna rutin är att säkerställa att vårdnadshavare, barn och andra berörda har möjlighet att framföra synpunkter och klagomål gällande förskolans verksamhet på ett tydligt och strukturerat sätt. Klagomål ses som en möjlighet till förbättring och kvalitetsutveckling.

Information till vårdnadshavare

Det framhålls också i våra månadsbrev att ni alltid är välkomna att höra av er till mig som rektor med synpunkter, tankar eller frågor kring verksamheten – stort som smått.

Hur du lämnar klagomål

Vi uppmuntrar i första hand till en öppen dialog mellan vårdnadshavare, rektor och personal. Om du har synpunkter eller klagomål, följ gärna stegen nedan:

Steg 1: Kontakta personalen

Prata med den pedagog eller personal på förskolan som är direkt involverad. Ofta kan missförstånd eller problem lösas snabbt genom direkt dialog.

Steg 2: Kontakta rektor

Om du inte är nöjd efter att ha pratat med personalen, eller om ärendet är av allvarigare karaktär, vänd dig till förskolans rektor.

Steg 3: lämna ett skriftligt klagomål

Om du fortfarande inte är nöjd, eller om du önskar dokumentera ditt ärende skriftligt, kan du lämna ett klagomål via vårt **klagomålsformulär på hemsidan**.

Vad händer när ett klagomål lämnas?

1. **Bekräftelse:** Inom 5 arbetsdagar bekräftar vi att klagomålet är mottaget.
2. **Utredning:** Rektor ansvarar för att utreda ärendet.

3. **Återkoppling:** Du får återkoppling inom 10 arbetsdagar, eller information om det behövs mer tid.
 4. **Åtgärder:** Vid behov vidtas åtgärder för att förbättra verksamheten.
-

Övrig information

- Klagomål hanteras konfidentiellt.
- Alla klagomål dokumenteras och följs upp som en del av vårt kvalitetsarbete.
- Rektor påminner regelbundet om möjligheten att lämna synpunkter, både vid föräldramöten och i månadsbrev.