

# Rutin för klagomålshantering

Att få synpunkter på vårt arbete hjälper oss att utveckla verksamheten på Bulten fritids.

## Rutiner för klagomålshantering

Enligt 4 kap. 8 § i skollagen skall det finnas rutiner för klagomål. *"Huvudmannen ska ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål. Information om rutinerna ska lämnas på lämpligt sätt."*

## Klagomål

Klagomål gällande Bultens fritidshemsverksamhet kan lämnas muntligen, via mail, brev eller telefonsamtal till berörd personal, verksamhetschef eller till styrelsemedlem. (Se kontaktlista nedan.)

Vill man lämna sitt klagomål anonymt går det bra att lägga ett brev direkt i vår brevlåda alt. via post. Det går också att, vid allvarigare klagomål, vända sig direkt till utbildningsförvaltningen (se nedan)

Information om klagomålrutinerna finns på hemsidan och informeras om i informationsfoldern till alla föräldrar.

Den person som mottagit ett klagomål är ansvarig att gå vidare med det till verksamhetsansvarig som i sin tur skall meddela den person som klagomålet gäller. Verksamhetsansvarig är ansvarig för att den som står för klagomålet får återkoppling snarast, senast inom tre arbetsdagar. Verksamhetsansvarig är också ansvarig för att orsaken till klagomålet utreds och att åtgärder vidtas för att rätta till ev. brister.

## Om man vill gå vidare med ärendet

Om man inte är nöjd med de åtgärder som vidtagits kan styrelsemedlem kontaktas. Den styrelsemedlem som då kontaktas är ansvarig för att frågan tas upp och utreds.

## Om man ändå inte är nöjd

Om man ändå inte är nöjd med Bultens hantering av klagomålet kan myndigheter kontaktas. Den myndighet som kontrollerar Bultens verksamhet är Utbildningsförvaltningen.

## Kontaktlista

Bulten fritids:  
info@bultenfritids.se, 073-634 63 10

Verksamhetschef:  
niclas@bultenfritids.se

Styrelsen:  
styrelsen@bultenfritids.se

Utbildningsförvaltningen:  
www.stockholm.se