



## Rutiner för klagomålshantering i Förskolan

Enligt skollagen 4 kap. 8 § skall huvudmannen ha skriftliga rutiner för att ta emot samt utreda klagomål mot utbildningen/verksamheten. Viktigt att veta är att vi behandlar både muntliga och skriftliga klagomål enligt samma procedur.

"Klagomålen" är ett tillfälle att **förbättra** verksamheten.

### Vem framför jag mina klagomål eller förslag på förbättringar till?

Klagomål kan göras antingen skriftligt eller muntligt och behandlas på samma sätt oavsett om det inkommer skriftligt eller muntligt.

Om det är något som mindre motsvarar dina förväntningar eller som du är mindre nöjd med i ditt barns utbildning, framför det i första hand till ditt barns pedagog på förskolan. Ifall din upplevelse/uppfattning kvarstår vänd dig till förskolerektor. Förskolerektor kontaktar då huvudman/verksamhetschef så att verksamheten själv får möjlighet att agera.

Skulle det vara så att din upplevelse/uppfattning fortfarande kvarstår gör du en skriftlig beskrivning av det du vill framföra som klagomål eller förbättra/förändra på avsedd blankett. Den ifyllda blanketten skickas till förskolan via e-post [info@kulskolan.se](mailto:info@kulskolan.se) eller med post och kommer då direkt till huvudman/verksamhetschef. Eftersom kommunen är tillsynsmyndighet för fristående förskolor kan en anmälan göras till kommunen om din upplevelse/uppfattning kvarstår efter dessa steg och du upplever att ingen förändring har skett vid kontakt med förskolan.

### Hur lång tid tar det innan jag får svar?

Inom 10 arbetsdagar skall förskolerektor ge svar på det inskickade klagomålet eller förbättringsområdet. Ibland kan ett område vara mer "komplicerat" eller av annat skäl kräva längre tid för förskolan att undersöka. Behöver förskolan mer än 10 arbetsdagar meddelar förskolerektor dig orsaken till fördröjningen.

### Vad händer med dina åsikter?

Alla klagomål eller förslag till förbättringar, både muntliga och skriftliga, utreds, följs upp av både huvudman och rektor samt dokumenteras tillsammans med pedagogerna.



## Blankett för klagomål

### Kontaktuppgifter:

Namn.....

Gatuadress.....

Postnr och ort.....

Email.....

Enhet som klagomålet berör.....

### Beskriv ditt klagomål:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Ort/datum.....

Namnteckning.....





## Förslag på förbättring/förändring

Förslag på förändringar eller andra synpunkter på Förskolan Kulskolans verksamhet.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Tack för Din medverkan

För att förskolan lättare skall kunna ge feedback får du väldigt gärna skriva ner hur förskolan lättast kan kontakta dig.

Namn.....

Telefon.....

Email.....

