



## Rutiner för klagomålshantering

Enligt skollagen 4 kap. 8§ skall huvudmannen ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål och synpunkter på utbildningen.

Ifall du som vårdnadshavare har synpunkter eller klagomål på förskolan vill vi gärna veta det. Vi ser det som ett tillfälle att förbättra vår verksamhet.

Alla klagomål/synpunkter dokumenteras, utreds och följs upp.

### Steg 1

Vid vår förskola vill vi uppmuntra till att synpunkter/klagomål på verksamheten eller dess personal tas upp direkt med den det berör. Om du efter kontakt med personalen fortfarande inte är nöjd ta då kontakt med rektorn. Om ert missnöje kvarstår vänd dig till rektorn, detta kan du givetvis också göra direkt.

### Steg 2

Använd förskolans blankett för att skriftligen lämna klagomål/synpunkter. Blanketten kan antingen skickas, till förskolan eller lämnas till någon personal på förskolan.

### Steg 3

Är du inte nöjd efter steg 2 kan du kontakta huvudmannen/styrelsen.

### Kontaktuppgifter

Rektor/huvudman/skolchef: Uwa Ileso, [uwa.ileso@littlekids.se](mailto:uwa.ileso@littlekids.se)

Huvudman: Isaac Ileso, [info@littlekids.se](mailto:info@littlekids.se)

Styrelseordförande: Mats Olsson, [info@littlekids.se](mailto:info@littlekids.se)

Telefonnummer: 031-3880164

## Ansvarsfördelning

### **Huvudmännen:**

Huvudmännen är ytterst ansvarig för hela processen kring klagomålshantering. När huvudmannen tar emot ett klagomål ska huvudmannen bekräfta det och skyndsamt göra en utredning som behövs för att kunna hantera klagomålet och återkoppla till den som framfört klagomålet. Samtliga klagomål dokumenteras och utreds. Information om handläggning och åtgärder delges skriftligen till anmälaren såvida inte klagomålet inkommit anonymt. Återkoppling sker till anmälaren för att säkerställa att personen är nöjd. Kvarstår klagomålet ska nya och upptrappade åtgärder sättas in. Vid behov ska förebyggande åtgärder vidtas för att liknande situationer inte ska uppstå igen. Hela ärendegången från utredning till uppföljning ska dokumenteras. Dokumentation användas till utvärdering och utveckling i det systematiska kvalitetsarbetet.

### **Rektor:**

Rektor har delegerats ansvar för klagomålshantering. Klagomål lämnas via klagomålsblanketten, till personal eller direkt till rektorn. Klagomål skall utredas inom fem arbetsdagar. Samtliga klagomål utreds och dokumenteras. Information om handläggning och åtgärder delges skriftligen till anmälaren såvida inte anmälan inkommit anonymt. Kvarstår klagomålet ska nya och upptrappade åtgärder sättas in. Vid behov ska förebyggande åtgärder vidtas för att liknande situationer inte ska uppstå igen. Hela ärendegången från utredning till uppföljning ska dokumenteras. Styrelsen skall informeras kontinuerligt om inkomna ärenden och vilka åtgärder som vidtas. All dokumentation används till förskolans utvärdering och utveckling i det systematiska kvalitetsarbetet. Rektor ansvarar för att barn och vårdnadshavare får information om hur man går tillväga för att lämna in ett klagomål samt hur klagomålshanteringen går till. Rektor ansvarar för att det ingår i förskolans rutiner att informera vårdnadshavare vid föräldramöten.

### **Uppföljning:**

Information om handläggning och åtgärder delges skriftligen till anmälaren såvida inte anmälan inkommit anonymt. Åtgärder till följd av inkomna klagomål kan vara av olika karaktär. Enklare åtgärder blir omedelbart en del av löpande rutiner. Andra behov av åtgärder kan föranleda översyn av arbetssätt och/eller rutiner. Rektor har ett huvudansvar för att utredning av klagomål görs, att beslutade åtgärder genomförs och implementeras i verksamheten samt görs kända för alla som berörs av beslutet/åtgärden i fråga. Inkomna klagomål som dokumenteras sammanställs av rektorn och redovisas för styrelsen. Rektorn ansvarar för att styrelsen kontinuerligt uppmärksammas på samtliga klagomål som inkommit.