

# KLAGOMÅLSRUTINER PÅ NEJLIKANS FÖRSKOLA



På Nejlikans förskola finns alltid möjlighet till förbättring. Ett systematiskt arbete med synpunkter och klagomål ger goda möjligheter att både uppmärksamma brister i verksamheten och kunna arbeta förebyggande. Syftet med rutiner för synpunkter och klagomålshantering är att kunna identifiera och förebygga brister inom förskolan, samt att identifiera nya och icke tillgodosedda behov hos familjerna. På Nejlikans förskola arbetar vi för att ha ett nära och öppet samarbete med vårdnadshavarna så att de ska känna sig trygga med att kommunicera eventuella klagomål direkt till oss på förskolan. Vill man lämna anonyma klagomål kan detta göras skriftligt i den svarta brevlådan på parkeringen. Blanketten ”klagomål” finns att ta på verandan. Vi genomför även kontinuerligt anonyma enkäter då vi dels önskar svar på givna frågor men även lämnar öppet att skriva ner övriga kommentarer, förbättringsområden samt klagomål.

Om vårdnadshavare är missnöjd med hur utbildningen på förskolan bedrivs ska de i första hand vända sig till personalen för att framföra sina synpunkter. All personal är skyldig att ta emot synpunkter och klagomål och se till att dessa dokumenteras och handlingsplan skrivs vid behov.

Synpunkter eller klagomål som framförs till personalen ska vidarebefordras till rektor som gör en bedömning och startar en utredning vid behov.

Eventuella åtgärder ska vidtas i samarbete med klagande och berörd personal.

Uppföljning ska ske inom en tidsatt period.

Rektor är ansvarig för att beslutande åtgärder fullföljs och att detta dokumenteras.

För anmälan, utredning och dokumentation används blanketten ”Klagomål”, som arkiveras av rektor.

Om vårdnadshavaren vill gå vidare med frågan kan de kontakta föräldrarepresentanterna i styrelsen; Erica Spjuth [ericalinnea@gmail.com](mailto:ericalinnea@gmail.com) och Andreas Abrahamsson [andreas.abrahamsson@orebro.se](mailto:andreas.abrahamsson@orebro.se) eller ordföranden; Elias Hallman [eliashallman@gmail.com](mailto:eliashallman@gmail.com) för att direkt kunna kommunicera ärendet med huvudmannen.

Både vårdnadshavaren och pedagoger/rektor är fria att ta ärendet vidare till styrelsen vid behov.

Det är huvudmannen som har det yttersta ansvaret för att utreda och åtgärda brister. Styrelsen ska behandla ärendet inom två månader från det att rektor har meddelat sitt beslut till vårdnadshavare. Styrelsen meddelar sedan sitt beslut till vårdnadshavaren. Om vårdnadshavaren inte är nöjd ska information lämnas om möjlighet att inlämna klagomål till barn- och utbildningsnämnden.

Vi kommunicerar våra klagomålsrutiner till vårdnadshavarna via Förscoleappen i början på läsåret.