

# Klagomålshantering

Syftet med Montessoriförskolan Lekloftets rutiner för klagomålshantering är att kunna identifiera och förebygga brister inom verksamheten.

Enligt skollagen (2010:800) §8 ska det på en förskola finnas skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot 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.

## **Vem lämnar jag klagomål till?**

Om det är något i verksamheten som inte motsvarar dina förväntningar eller om du är missnöjd med något i ditt barns förskola framförs det till pedagogerna eller rektorn. Klagomålet kan framföras muntligen eller skriftligen på avsedd blankett. Rektorn ansvarar för att det tas fram en åtgärdsplan, att åtgärderna utförs och att den som utfärdat klagomålet informeras. Anonyma klagomål hanteras men det ges ingen återkoppling på dessa.

## **Hur långt tid tar det innan jag får svar?**

Normalt ska den som utfärdar ett klagomål inom två dygn få ett kvitto på att detta har mottagits, och ärendet ska hanteras inom två veckor. Alla klagomål arkiveras hos rektorn. Skriftliga klagomål delges huvudmannen.

## **Vem framför jag klagomålen till?**

Om det är något som inte motsvarar dina förväntningar eller om du är missnöjd med ditt barns omsorg/utbildning, framförs det till rektorn. Om ni inte lyckas lösa detta – vänd dig till ordförande på Lekloftet.

Klagomål lämnas muntligen eller skriftligen till rektorn. Ditt skriftliga klagomål skickas in via mejl till rektor Louise Niklasson: [louise@lekloftet.se](mailto:louise@lekloftet.se)

## **Om jag inte är nöjd med åtgärdsplanen?**

Om du inte är nöjd med åtgärdsplanen eller om de åtgärder som gjorts inte uppnått dina förväntningar ber vi dig att gå vidare till styrelsen och skriftligen skicka in en klagomålsanmälan till styrelseordförande: [styrelseordforande@lekloftet.se](mailto:styrelseordforande@lekloftet.se)

## Blankett för klagomål, Montessoriförskolan Lekloftet

Det går bra att lämna ett anonymt klagomål, men då ges ingen återkoppling.

Vårdnadshavares namn:	Telefonnummer:
Gatuadress:	Postnr och ort:
E-post:	Avdelning:

**Synpunkter/klagomål (det går bra att skriva på baksidan)**

--

Ort datum	Namnteckning
	Namnförtydligande

Blanketten lämnas eller skickas till:

Rektor Louise Niklasson

Montessoriförskolan Lekloftet

S:t Lars Byggnad 12

222 70 Lund

046-13 06 10

[louise@lekloftet.se](mailto:louise@lekloftet.se)

Reviderad 20191104