



Rutiner för klagomålshantering för Västerby Förskola

Enligt skollagen 4 kap. 8§ skall huvudmannen ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot omsorg.

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 framför jag mina klagomål till?

Om det är något som inte motsvarar dina förväntningar eller som du är missnöjd med i din barns omsorg, framför det i första hand till ditt barns pedagoger på förskolan. Om ni inte lyckats lösa problemet och ditt missnöje kvarstår vänd dig till förskolechef/rektor så att den dagliga verksamheten får möjlighet att agera.

Skulle det vara så att du fortfarande är missnöjd, gör du ett skriftligt klagomål på klagomålsblanketten nedan. Den ifyllda blanketten skickas till:

Västerby Förskola
Klagomål
Ljungbackavägen 1A
175 68 Järfälla

Hur lång tid tar det innan jag får svar?

Inom två arbetsveckor från mottaget klagomål skall förskolan ge svar på klagomålet. Ibland kan ett klagomål kräva längre tid för oss att utreda och i så fall meddelar vi dig om orsak och uppskattad tid.

Vad händer med klagomålet?

Alla klagomål utreds, följs upp och dokumenteras samt återkoppling till den klagande. Redovisning sker till Västerby Förskolas ledningsgrupp om klagomålets art och vilka åtgärder som vidtagits.

Blankett för klagomål Västerby Förskola

Kontaktuppgifter

Namn:

Telefonnummer:

Gatuadress:

Postnummer och ort:

E-postadress:

Beskriv ditt klagomål/synpunkter så tydligt som möjligt:

När och vad har hänt?

Varför är du missnöjd?

Hur tycker du att förskolan/skolan har gjort fel?

Det går bra att skriva på baksidan om utrymme inte räcker till.

Vem har du talat med om ditt klagomål?

Ingen

Personal på förskolan, vem?

Förskolechef

Annan _____

Ort och datum:

Namnsteckning: