

# Skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål

Föräldrakooperativet Mimers Källa

2020-10-22

Enligt skollagen, 4 kap. § 8, ska vi som huvudman ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål. Alla klagomål utreds, följs upp och dokumenteras. Redovisning kommer ske till styrelsen angående klagomålets art och vilka åtgärder som vidtagits.

Klagomål ger oss möjlighet att tydliggöra och rätta till eventuella brister i utbildningen. Det är en viktig del i vårt arbete för att utveckla utbildningen och vårt kvalitetsarbete. All personal på förskolan ska vara lyhörda och öppna för föräldrars frågor/synpunkter/klagomål i vardagen.

## **Enskilda föräldrar angående enskilda barn**

- 1) Föräldrar tar i första hand upp frågor/synpunkter/klagomål i vardagen med den det berör.
- 2) Skulle du ändå inte vara nöjd kontaktar du rektor, detta kan du göra direkt också.
- 3) Kvarstår missnöjet så mailar du in ett klagomål till rektor som därefter tar upp klagomålet på nästa personalmöte (APT) Rektor ansvarar för att uppföljning görs. Mejla till [mimersk@gmail.com](mailto:mimersk@gmail.com) ange alltid ordet klagomål i ämnesfältet.
- 4) Om du fortfarande inte känner dig nöjd lämnas ett klagomål till ordförande och huvudman [emelie@edlunds.com](mailto:emelie@edlunds.com)
- 5) Om du önskar att använda formulär eller blankett där du kan vara helt anonym. Se nedan under "Fler sätt att lämna klagomål"

### **Ditt klagomål bör innehålla:**

Namn och kontaktuppgifter

Beskrivning av klagomålet.

Du har rätt att vara anonym, men vi kan då av förklarliga skäl inte återkoppla hantering av klagomålet till dig.

### **Så här handläggs ditt klagomål:**

Du kommer att informeras om handläggningen av ditt klagomål, under förutsättning att du önskar bli kontaktad och har lämnat kontaktuppgifter.

### **Rutiner för hantering av klagomål från utomstående**

All personal på förskolan ska vara lyhörda och öppna för utomståendes frågor/synpunkter/klagomål i vardagen.

Frågor / synpunkter / klagomål från grannar, besökare etc. hänvisas till berörd person eller rektor på förskolan.

Utomstående kan vända sig direkt till rektor via telefon eller mail. Rektor tillsammans med personen i fråga ansvarar då för när, var och hur frågan följs upp.

*Kontaktuppgifter för anmälan och utredning av klagomål:*

*Föräldrakooperativet Mimers Källa*

*Rektor Ann-Sofie Lindberg telefon 073-6451199*

*mimersk@gmail.com*

### **Fler sätt att anmäla klagomål**

Nedan finner du ett kontaktformulär för att lämna in dina klagomål och synpunkter. Om du istället vill använda dig av blankett så kan du ladda ner en här.

Du kan också välja att kontakta Lidingö stads hemsida.

#### **Namn**

Rekommenderas men är frivilligt

#### **Telefon**

Frivilligt

#### **Epost**

Rekommenderas men är frivilligt

#### **Berörd personal/förälder**

#### **Beskriv ditt ärende**

Det är viktigt att du är så tydlig som möjligt här. Ditt klagomål kommer i första hand att nå rektor på förskolan.

#### **Förslag på lösning (om någon)**

Frivilligt