



## Klagomålshantering

### Klagomålsrutiner

Förskolan ser synpunkter och klagomål som en hjälp att förbättra och utveckla verksamheten. Vårt mål är att ta hand om synpunkter och klagomål så snabbt som möjligt och att rätta till fel som kan ha uppstått.

Att lämna klagomål finns reglerat i skollagen 4 kap 7-8 §§ skollagen (2010:800). På förskolan sker det genom att vårdnadshavare, barn och andra intressenter ges möjlighet att lämna klagomål på förskolans verksamhet.

Mitt mål som rektor i förskolan är att du ska känna förtroende för all personal inom förskolan där den dagliga dialogen kring ditt barn ska ske, så att vistelsen ska fungera på ett bra sätt, genom en öppen och rak kommunikation mellan dig och pedagogerna som arbetar i verksamheten.

Då det gäller synpunkter, förfrågningar eller klagomål som rör verksamheten är det fortsatt i första hand direkt till pedagogerna i verksamheten, som du skall vända dig till. I viktiga frågor vill självklart även jag att bli kontaktad och informerad av dig direkt.

Klagomål som lämnas till rektor vidarebefordras efter utredning till Medborgarskolans ledningsgrupp för skolverksamheten. Det är önskvärt att du lämnar dina kontaktuppgifter men du kan välja att vara anonym, men då kan du inte få återkoppling på dina synpunkter och klagomål. Utredning görs av Medborgarskolans styrelse tillsammans med rektor. Anmälaren ska efter utredning delges svar senast en vecka efter närmsta möte. Skriftliga klagomål sparas på förskolan i pärm för det "Systematiska kvalitetsarbetet". Förskolan vidtar lämpliga åtgärder om det visar sig att det finns brister i verksamheten.

Jag ser fram emot rak kommunikation och fortsatt goda kontakter!

Med vänlig hälsning,

Sara Engelbrecht  
Rektor Montessoriförskolan Solstrålen