

# Rutiner för klagomålshantering på Plantans förskola

I skollagen 4 kap. 8§ står det att: "huvudmannen ska ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. Information om rutinerna ska lämnas på lämpligt sätt."

Det är huvudman/Plantans styrelse som har det yttersta ansvaret för klagomålshantering.

Som vårdnadshavare är du välkommen att framföra dina klagomål eller synpunkter muntligt eller skriftligt. I första hand ska du vända dig med ditt klagomål/synpunkt till pedagogerna på förskolan. Om du vill lämna ett skriftligt klagomål anonymt finns det möjlighet att lämna det i förskolans brevlåda. Om vi får in ett anonymt klagomål eller en anonym synpunkt behandlar vi denna enligt samma procedur som icke-anonyma klagomål/synpunkter.

## Förebyggande arbete

Pedagoger på förskolan behöver vara uppmärksamma på synpunkter som framkommer under den dagliga kontakten med vårdnadshavarna, vid föräldramöten och utvecklingssamtal. Genom att ta tillvara och föra en dialog om synpunkter blir det möjligt att förebygga klagomål

## Syftet med rutinerna för klagomålshantering är att:

- Stärka inflytandet för dig som vårdnadshavare
- Främja en öppen dialog mellan vårdnadshavare och pedagoger
- Utveckla verksamhetens kvalité.
- Se till att eventuella brister åtgärdas så snabbt som möjligt
- Se till att dina synpunkter beaktas så skyndsamt som möjligt och att du får återkoppling

## Vem framför jag mina klagomål till?

Vi uppmanar till att synpunkter eller klagomål tas upp direkt med pedagogerna på plats. Alla synpunkter på verksamhet och/eller personal hanteras i enlighet med nedan beskrivna steg:

### Steg 1

Om det är något som inte motsvarar dina förväntningar eller som du är missnöjd med i ditt barns vistelse på förskolan så framför du det i första hand till ditt barns pedagoger. Pedagogerna för alltid dialog med rektor om inkomna klagomål eller synpunkter. Rektor rapporterar inkomna klagomål på utbildningen till huvudman. Vårdnadshavarna får återkoppling, vilket till exempel innebär tidig respons på att klagomålet har tagits emot.

## **Steg 2**

Om ditt missnöje kvarstår efter samtal med pedagogerna så ber vi dig vända dig till rektor med ditt klagomål. Rektor utreder då vidare orsaken till att klagomålet kvarstår. Huvudmannen informeras om den fortsatta utredningen.

## **Steg 3**

Om du efter kontakt med rektor fortfarande har klagomål eller synpunkter så tar du kontakt med huvudman och framför ditt klagomål eller din synpunkt. Huvudman tillsammans med rektor utreder då orsaken till att klagomålet fortfarande kvarstår.

## **Vad händer med klagomålet efter att det lämnats in?**

Alla klagomål utreds, dokumenteras och följs upp av pedagogerna och rektor samt huvudman. Alla klagomål som lämnas på utbildningen rapporterar rektor till huvudmannen.

## **Utredningen består av fyra delar:**

- kartläggning,
- analys
- förslag till åtgärder på kort och på lång sikt för att komma till rätta med eventuella brister
- uppföljning – hur har klagomålet hanterats, vad behöver vi förbättra till nästa gång

Alla som berörs av klagomålet får komma till tals och utredningen ska dokumenteras och samtliga får även återkoppling gällande klagomålshanteringen.

Huvudmannen stödjer rektors systematiska kvalitetsarbete och följer upp förskolans klagomålshantering.

Klagomålshanteringen utgör en viktig informationskälla för huvudmannens systematiska kvalitetsarbete. Den utgör också ett viktigt underlag för huvudmannens arbete med utbildningens främjande och förebyggande uppdrag.

## **Övrig kommunikation**

På föräldramötet tas frågor upp som kan vara av intresse för alla att ventilera. Genom att träffas och diskutera saker på föräldramöten kan vi lära av varandra och vi kan undvika missförstånd. Den gemensamma mailen är till för oss pedagoger att meddela vårdnadshavare om sådant som berör verksamheten. Vi har fyra mailgrupper som heter *alla*, *tussilago*, *blaklockan*, *appelblommorna*. Vårdnadshavare är med i den gruppen där barnet går.