



## Rutiner för klagomålshantering

### Rutiner för klagomålshantering i förskola och skola/fritids

Enligt skollagen 4 kap. 8§ skall huvudmannen ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. Vi ser klagomål som ett tillfälle att förbättra vår verksamhet.

#### Steg 1

Styrelsen som huvudman vill uppmuntra till att synpunkter/klagomål på verksamheten eller dess personal tas upp direkt med den det berör. Om Du efter den kontakten fortfarande har klagomål, ta då kontakt med rektor tillika förskolechefen på förskolan/fritidshemmet. Detta kan Du givetvis också göra om du av någon anledning inte personligen vill kontakta den problemet berör.

#### Steg 2

Rektor tillika förskolechef tar emot ditt klagomål och kontaktar berörd personal för att få dess syn på sakfrågan. Inom 10 arbetsdagar skall rektor tillika förskolechef ge svar på klagomålet. Ibland kan ett klagomål vara komplicerat eller av annat skäl kräva längre tid för oss att undersöka. Behöver vi mer än 10 arbetsdagar meddelar vi dig orsaken till fördröjningen.

#### Steg 3

Är du inte nöjd efter steg 2 kontaktar du styrelsen som i sin tur kallar samtliga berörda till samtal. Detta är också alternativet om du har klagomål på rektor tillika förskolechef.

#### Vad händer med klagomålet?

Alla klagomål utreds, följs upp och dokumenteras. Redovisning sker till styrelsen om klagomålets art och vilka åtgärder som vidtagits.