



# Förskolan Käpphästen

## **Rutin för klagomålshantering på förskolan Käpphästen**

Enligt skollagen 4 kap, 8§ ska huvudmannen ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. Om du som vårdnadshavare har synpunkter eller klagomål på förskolan vill vi gärna veta det. Vi ser det som ett tillfälle att förbättra verksamheten!

### **Vem framför jag mina klagomål till?**

Om det är något som inte motsvarar dina förväntningar eller som du är missnöjd med i ditt barns pedagogiska verksamhet, framför det i första hand till barnets pedagoger på förskolan. Om ni inte lyckas lösa problemet och ditt missnöje kvarstår, kan du vända dig till rektor. Skulle det vara så att du ändå är missnöjd, kan du göra ett skriftligt klagomål på avsedd klagomålsblankett, eller via mail till ordförande eller rektor.

Det går bra att lämna synpunkter och klagomål anonymt, men då kan du inte få svar/återkoppling.

### **Hur lång tid tar det innan jag får svar?**

Inom 10 arbetsdagar ska rektor/styrelsen ska ge svar på klagomålet inom 10 arbetsdagar. 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 att det tar längre tid.

### **Vad händer med klagomålet?**

Alla klagomål utreds, följs upp och dokumenteras.



# Förskolan Käpphästen

## BLANKETT FÖR SYNPUNKTER/KLAGOMÅL

### Kontaktuppgifter

Namn	Telefonnummer
E-post	

**Beskriv dina synpunkter/klagomål.** Det går bra att skriva på baksidan om utrymmet inte räcker till

--

**Ev. förslag på åtgärder för förbättring.** Det går bra att skriva på baksidan om utrymmet inte räcker till

--

### Vem har du pratat med om dina synpunkter/ditt klagomål?

Rektor	Personal på förskolan	Styrelsemedlem
--------	-----------------------	----------------

Datum och ort	Underskrift
---------------	-------------