



## **Rutiner för klagomålshantering**

Vi ser klagomål som ett utmärkt tillfälle till förbättring av vår verksamhet.

### **Klagomål är ett sätt att:**

- stärka föräldrar och vårdnadshavares inflytande
- utöka dialogen med föräldrar och vårdnadshavare
- underlätta att enkelt och snabbt rätta till brister som uppstår i verksamheten
- öka trovärdigheten och legitimiteten för verksamheten genom att visa på att vi tar synpunkter på allvar

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

På förskolan Smultronet vill vi uppmuntra till att synpunkter/klagomål på verksamheten eller dess personal tas upp direkt med den det berör. Om Du efter kontakt med personalen fortfarande har klagomål, ta då kontakt med förskolechef för förskolan. Detta kan Du givetvis också göra om du av någon anledning inte personligen vill kontakta den problemet berör. Efter detta tas saken upp för att få berörd personals syn på sakfrågan.

### **Måste jag skriva?**

Om du efter upprepad muntlig kontakt och återkoppling angående en och samma sak inte är tillfredställd med resultatet vill vi att du lämnar in ditt klagomål skriftligt. Detta görs på klagomålsblanketten.

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

Förskolläraren ansvarar för att uppföljningen görs inom fem arbetsdagar. Ibland kan ett klagomål vara komplicerat eller av annat skäl kräva längre tid för oss att undersöka. Behöver vi mer än fem arbetsdagar meddelar vi dig orsaken till fördröjningen.



### **Vad händer efter klagomålet?**

Alla klagomål följs upp genom en systematisk hantering och dokumentation. Redovisningen sker till förskolechef om vilka klagomål som inkommit och vilka åtgärder som vidtagits. Har du efter detta fortfarande klagomål kan du vända dig till Jönköpings kommun genom att gå in på deras hemsida, klagomålshantering för att anmäla. Gäller saken kränkande behandling är det till Skolinspektionen det anmäls.

[www.skolinspektionen.se/beo](http://www.skolinspektionen.se/beo).

### **Kan jag vara anonym?**

Ja det kan du men någon återkoppling är ju svår att få då.

### **Jag tycker fortfarande att jag inte har fått svar. Vad gör jag då?**

Då har du möjlighet att klaga hos Jönköpings kommun. Blankett finns på kommunens hemsida [www.jonkoping.se](http://www.jonkoping.se)



## Klagomål

### Ankomstdatum:

Datum	Avdelning
Barnets namn:	
Förälders namn:	

### Beskriv kortfattat det du vill framföra:

--

### Underskrift

Ort och datum	Namnteckning
	Namnförtydligande