

## Rutiner för utredning av klagomål

Enligt skollagen 4 kap. 8§ skall en förskola ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot verksamheten. Om du som vårdnadshavare har synpunkter eller klagomål på vår förskola, vill vi gärna veta det. Vi ser klagomål och synpunkter som värdefull information för vår ständiga utveckling av verksamheten.

### Mottagande av klagomål

Om det är något som inte motsvarar dina förväntningar eller som du är missnöjd med när det gäller förskolan, så ska du i första hand e-posta ditt klagomål till förskolechefen Maryam Herlin [info@amadeus-forskola.se](mailto:info@amadeus-forskola.se).

Det går också bra att be pedagogen om en klagomålsblankett, som du fyller i och lämnar till ansvarig pedagog på avdelningen. Alla medarbetare har ansvar för att omedelbart vidarebefordra mottagna klagomål till förskolechefen.

### Rutin för att utreda, åtgärda och följa upp klagomål

Förskolechefen är ytterst ansvarig för hela processen kring hanteringen av ärendet. I förskolechefens ansvar ligger även att löpande informera styrelsen om läget i varje klagomålsärende.

#### Utreda

Är frågan akut måste klagomålet utredas och åtgärdas skyndsamt. Utredningens omfattning är beroende av klagomålets art.

I de allra flesta klagomålsfall ska berörda medarbetare intervjuas, och övriga bakgrundsfakta tas fram.

Är frågan komplicerad ska en allsidig utredning av saken genomföras, vilket kan innebära att externa resurser behöver anlitas för utredningen.

#### Åtgärda

Skäligen åtgärder för att åtgärda klagomålet vidtas. Information om handläggning och åtgärder delges skriftligen till anmälaren.

Ärendet följs alltid upp i samband med påföljande styrelsemöte. Kvarstår klagomålet ska nya och upptrappade åtgärder sättas in. Vid behov ska förebyggande åtgärder vidtas för att liknande situationer inte ska upprepas.

#### Följa upp

Efter att åtgärd/er vidtagits skall förskolechefen genomföra uppföljning av åtgärderna. Uppföljningen delges skriftligen anmälaren.

Hela ärendegången från utredning till uppföljning ska dokumenteras.

Förskolechef Maryam Herlin

[info@amadeus-forskola.se](mailto:info@amadeus-forskola.se)

tel. 070-715 6183

Amadeus Förskola

Edövägen 2, 132 30 Saltsjö-Boo

tel. 08-715 2530, 070-715 6183

e-post: [info@amadeus-forskola.se](mailto:info@amadeus-forskola.se) [www.amadeus-forskola.se](http://www.amadeus-forskola.se)