

# Klagomålshantering på förskolan Änglagård

**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.**

**Klagomålshantering 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.

**Vad är ett klagomål?**

Om det är något som inte motsvarar dina förväntningar eller som du är missnöjd med i ditt barns vistelse på förskolan är det ett klagomål.

**Vem framför jag mina klagomål till?**

Vi vill uppmuntra dig att i första hand dela din synpunkt med den person det berör. Om ni inte lyckas lösa problemet och ditt missnöje kvarstår vänd dig till rektor så att verksamheten själv får möjlighet att agera.

Skulle det vara så att du fortfarande är missnöjd, gör du ett skriftligt klagomål på avsedd klagomålsblankett. Den ifyllda blanketten skickas till rektor via e-post eller med vanlig post.

Skriftliga klagomål delges alltid huvudmannen och redovisas med åtgärder som vi vidttar för att förbättra och ställa till rätta.

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

Inom 10 arbetsdagar skall rektor 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.

**Vad händer med klagomålet?**

Vi har en metodisk uppföljning och dokumentation.

Om du väljer att vara anonymt då kan vi inte berätta för dig hur vi följer upp dina klagomål.