

Rutiner för klagomål hos Kyrkbackens förskola

Många tycker att det är obehagligt att framföra kritik och klagomål. Ändå är det mycket viktigt att förslag, synpunkter och kritik kommer fram. Det ger oss en chans att förbättra vår verksamhet.

Skollagen kap 4 § 8

”Huvudmannen ska ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. När huvudmannen har tagit emot ett klagomål ska huvudmannen bekräfta detta, skyndsamt göra den utredning som behövs för att kunna hantera klagomålet och återkoppla till den som har framfört klagomålet. Huvudmannen ska ha skriftliga rutiner för klagomålshanteringen och aktivt verka för att rutinerna är kända bland elever, vårdnadshavare och personal.”

1. Främst önskar vi att klagomål framförs till pedagoger eller rektor, antingen vid lämning eller hämtning, vid en avtalad tid för ett möte, via telefon, på mail till rektor johanna.bardaxell@svenskakyrkan.se eller till:

Kyrkbackens förskola
Alfred Dahlinvägen 12
561 91 Huskvarna

Förhoppningsvis kan vi reda ut klagomålet omedelbart och ev. återkomma med uppföljning när åtgärder vidtagits. Det är viktigt att ett klagomål i första hand hanteras nära där det har uppstått, det vill säga nära barnet eller eleven.

2. Om klagomålet inte reds ut vid samtalet eller med värdande post startas omedelbart en utredning. I denna ska alla som berörs av klagomålet få komma till tals och utredningen dokumenteras. I samband med utredningen samråder rektor med lärare och övrig personal för att ta tillvara kunskaper och kompetenser. Utredningen innehåller tre delar - kartläggning, analys och förslag till åtgärder, detta för att komma till rätta med eventuella brister. När ärendet avslutas får du, om du lämnat namn och kontaktuppgifter, ett skriftligt svar.

- Pedagoger och övrig personal på förskola tar emot, deltar i utredning och kan även åtgärda klagomål på utbildningen.
- Rektorn tar emot, utreder och åtgärdar klagomål på utbildningen.
- Alla klagomål på utbildningen som kommer in på enhetsnivå rapporteras till huvudmannen som har det yttersta ansvaret att utreda och åtgärda brister.

3. Om du inte är nöjd med hur ärendet behandlats kan du vända dig till kyrkoherden Klas Svensson Frisk, namn och telefonnummer finns på vår hemsida; www.svenskakyrkan.se/huskvarna.

Om du anser att förskolan inte fullgör sitt uppdrag kan du gå vidare till kommunen och till den person som har i uppgift att utöva tillsyn mot fristående förskolor eller göra en anmälan till Skolinspektionen.

Om du har frågor ang. klagomålshanteringen kontaktar du rektor eller kyrkorådets ordförande.

Antagen av styrelsen 220117
Reviderad den 231115, 241004

Blankett för klagomål

Du kan välja att vara anonym men då kan du inte få återkoppling på ditt klagomål.

Vårdnadshavares namn
Barnet/barnens namn
Adress
Telefon
Epostadress
Barnet/barnens avdelning

Beskrivning av klagomål

Förslag på åtgärder till förbättring

Datum	Namnteckning
-------	--------------

Ifylles av rektor samt pedagoger och/eller övrig personal

Kartläggning

--

Analys

--

Åtgärder för förbättring

--

Vårdnadshavare och barn har medverkat i utredningen

--

Återkoppling gjord till den som lämnade klagomål den

Ärendet avslutat den

Underskrift	Namnförtydligande
-------------	-------------------