

Rutiner för klagomålshantering i förskola och skola/fritids

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.

Vem framför jag mina klagomål till?

Om det är något som inte motsvarar dina förväntningar eller som du är missnöjd med i ditt barns utbildning, framför det i första hand till ditt barns pedagoger på förskolan/skolan/fritids. Om ni inte lyckas lösa problemet och ditt missnöje kvarstår vänd dig till förskolechef/rektorer 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 förskolechef/rektorer via e-post;

kristina.andersson@staffanstorpsmontessori.com eller med vanlig post.

Vi behandlar inga klagomål som är anonyma.

Hur lång tid tar det innan jag får svar?

Inom 10 arbetsdagar skall förskolechef/rektorer 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?

Alla klagomål utreds, följs upp och dokumenteras.

Redovisning sker till styrelsen om klagomålets art och vilka åtgärder som vidtagits.

