



## Hur vi hanterar synpunkter och klagomål på vår verksamhet

I enlighet med skollagen ska alla kommuner och fristående förskolor/skolor ha rutiner för att ta emot och utreda klagomål och synpunkter på utbildningen och verksamheten.

*”Huvudmannen ska ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. Information om rutinerna ska lämnas på lämpligt sätt.”*

*(Skollagen 4 kap. 8§)*

Vi som Växer är en förskola med genomtänkta idéer som vilar på beprövad erfarenhet och vetenskaplig grund. Självklart är vi öppna för diskussioner och synpunkter och kan ändra på ovanstående om bra argument framförs och efter en ordentlig förankringsprocess. Förskolan har emellertid inte möjlighet att genomföra förändringar för att nya föräldrar inte delar våra idéer och tankar. Det skulle inte ge någon bra grund för kontinuitet och stabilitet i vår verksamhet. När man börjar hos oss accepterar man hela vårt koncept.

Vi bjuder in till olika samverkansformer (t.ex. föräldramöten, föräldraråd) under terminen, dessa möten protokollförs så att alla har möjlighet att ta del av dem även om man inte kunnat delta på mötet. Våra möten har till uppgift att bidra till ett gott samarbetsklimat och ett förtroendefullt bemötande mellan verksamheten och föräldrarna. Vi ser det som mycket viktigt att skapa en respekt och förståelse mellan förskolan och hemmet för var och ens villkor och möjligheter.

Vi önskar att du som förälder i första hand tar kontakt med din avdelningspersonal om du har synpunkter (ris och ros) kring frågor som rör ditt barns vistelse hos oss. Det kan gälla frågor om ditt barns utveckling och lärande, omsorg, trygghet samt de förväntningar du har på oss som förskola. Avdelningens personal diskuterar kontinuerligt de synpunkter som de får och på sina avdelningsmöten, som sker månadsvis utreder de om eventuella förändringar i verksamheten behöver göras. Vänta inte med att ta kontakt med personalen då ingen fråga är för liten för att ställas! Avdelningspersonalen ser till att förskolechef informeras om synpunkterna och är ansvarig för att återkoppla till föräldrarna om vilka beslut samt eventuella förändringar som gjorts. Skulle ni som föräldrar inte få den respons ni önskar från avdelningens personal, kontaktar ni förskolechefen.

När det gäller mer övergripande frågeställningar rörande organisation, personal, kvalitet och resultat skall ni vända er till respektive förskolechef. Förskolechefen utreder tillsammans med ledning och/eller personal beroende på ärendets karaktär om eventuella åtgärder eller förändringar behöver göras. Förskolechefen är ansvarig för att återkoppla svar till föräldrarna.

Ni kan också välja att ta kontakt med er föräldrarädsrepresentant på avdelningen som vidarebefordrar ärendet vidare till förskolechef och föräldrarådet, men vi ser helst att ni tar en personlig kontakt.

Vi är alla delaktiga i att skapa ett gott samarbetsklimat på förskolan!

På vår hemsida; [www.visomvaxer.se](http://www.visomvaxer.se) finner ni alla nödvändiga e-postadresser och telefonnummer.