



Klagomålshantering

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.

Vi som Växer är en förskola med genomtänkta idéer som vilar på beprövad erfarenhet och vetenskaplig grund. Personalen är uppmärksamma på synpunkter som framkommer i undervisningen. Systematiskt under terminen bjuder vi in till samverkansformer t.ex. föräldramöten, föräldraråd, och öppna kommentarer i Tyra. Våra möten har till uppgift att bidra till ett gott samarbetsklimat och ett förtroendefullt bemötande mellan verksamheten och föräldrarna.

Vi önskar att du som förälder i första hand tar kontakt med din avdelningspersonal om du har synpunkter eller frågor som rör ditt barns vistelse hos oss. Det kan gälla ditt barns utveckling och lärande, omsorg, trygghet eller de förväntningar du har på oss som förskola. Vänta inte med att ta kontakt med personalen då ingen fråga är för liten för att ställas!

Avdelningens personal diskuterar kontinuerligt de synpunkter som de får på sina avdelningsmöten, som sker månadsvis, där utreder de om eventuella förändringar i verksamheten behöver göras. Avdelningspersonalen ser till att Rektor 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 Rektor.

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

Klagomål som handlar om brister i utbildningen rapporteras till huvudmannen. Huvudman bekräftar att de mottagit ärendet om en avsändare finns synlig. Klagomålen dokumenteras och analyseras och eventuellt förslag på åtgärder av bristen tas fram. Dessa presenteras för de berörda. Om vårdnadshavarna inte är nöjda med huvudmannens hantering av klagomålet får de information om möjligheten att vända sig till kommunen.

Anonym klagomålsblankett kan lämnas i förskolans brevlåda. Eller skickas till huvudkontoret för Vi som Växer. Blankett finns att skriva ut på Vi som Växers hemsida, under fliken *Klagomålshantering*.

I er Tyra app finns kontaktuppgifter till rektor och alla avdelningar på förskolan. På vår hemsida; www.visomvaxer.se finner ni alla nödvändiga e-postadresser och telefonnummer till huvudman.



Arbetsgång vid klagomål

Vi vill uppmuntra alla att komma med frågor, förslag och synpunkter på vår verksamhet. Positiva omdömen är naturligtvis viktiga och synpunkter är en möjlighet till förbättring av vår utbildning.

Vid klagomål - gör så här:

Steg 1 Förskolan

- Ge i första hand dina klagomål direkt till den person eller avdelning det berör. Om du av någon anledning inte personligen vill kontakta den klagomålet berör eller fortfarande inte är nöjd efter att ha pratat med berörd person/avdelning kontakta rektor.
- Anonym klagomålsblankett kan lämnas i förskolans brevlåda. Eller skickas till huvudkontoret för Vi som Växer.

Steg 2 Rektor

- Rektor dokumenterar dina klagomål och startar en utredning. Rektor ansvarar för att utredning, uppföljning, avslutning och återkoppling görs till dig skyndsamt.
- Lämnar du klagomål anonymt i ex brevlådan kan uppföljning och återkoppling till dig inte ske.

Steg 3 Huvudman

- Kontakta huvudmannens representant Vi som Växers ledning genom skolchef, julia@visomvaxer.se Anonym klagomålsblankett kan skickas till huvudkontoret för Vi som Växer.
- Skolchef ansvarar för att följa upp och fortsätta utredningen. Återkoppling görs till dig skyndsamt.
- Lämnar du klagomål anonymt i ex brevlådan kan uppföljning och återkoppling till dig inte ske.

Steg 4 Kommunen

- Om du efter steg 3 fortfarande upplever att ingen förändring skett kan kommunen kontaktas, se information på kommunens webbplats.

