

# Klagomålshantering

---

Vi vill uppmuntra föräldrar till frågor, förslag, synpunkter. Positiva omdömen är naturligtvis viktiga och välkomna, men klagomål är också en möjlighet till förbättring av vår verksamhet.

Vid klagomål - gör så här:

## Steg 1

- + Ge i första hand dina klagomål direkt till den personen eller den avdelning det berör.
- + Om Du efter detta fortfarande inte blir nöjd, ta då kontakt med förskolechefen/ rektorn (Det kan Du givetvis också göra om Du av någon anledning inte personligen vill kontakta den problemet berör.)

## Steg 2

- + Förskolechefen/Rektor antecknar Dina klagomål och kontaktar sedan berörd personal för att få deras syn i ärendet.
- + Förskolechef/Rektor kallar till ett möte. Vid behov kan även specialpedagog eller förskolestrateg delta som stödpersoner.
- + Mötet dokumenteras och eventuell handlingsplan upprättas. Handlingsplanen skrivs under av mötesdeltagarna.
- + Förskolechef/Rektor ansvarar för att uppföljning och återkoppling till Dig görs snarast, senast inom 14 dagar. Ärendet avslutas när nödvändiga åtgärder vidtagits, och Du får då en återkoppling.

## Steg 3

- + Om Du efter steg 2 upplever att ingen förändring skett kan Norlandias ledning kontaktas.
- + Norlandias ledning kallar samtliga berörda till samtal. Även detta samtal dokumenteras. Ärendet avslutas när nödvändiga åtgärder vidtagits, och Du får då en återkoppling.

## Steg 4

- + Om Du efter steg 3 fortfarande upplever att ingen förändring skett kan kommunen eller Skolinspektionen kontaktas.

Vi välkomnar givetvis också förslag till förbättringar och beröm när du är nöjd!

## HÄR KAN DU LÄMNA DINA KLAGOMÅL:

Datum:	
Mitt/ vårt barn går på denna förskola/skola:	
Barnets namn:	
Mitt/ våra namn:	
Telefonnummer:	
E-mail:	
Mitt/ vårt klagomål:	
Mitt/ vårt förslag till förbättringar:	
Jag har tidigare tagit upp detta med (namn på person)	
Ifylls av personal/chef	
Mottaget av:	
Datum:	
Åtgärder som vidtagits:	
Uppföljning av ärendet:	
Ärendet avslutat:	
Anmälaren har fått kopia. Datum:	