

Rutiner för klagomålshantering/kränkande behandling.

Vi ser Era inlämnade klagomål/synpunkter som en hjälp i vårt arbete att förbättra vår verksamhet.

Klagomålshantering är ett sätt att:

- stärka vårdnadshavares inflytande.
- rätta till brister i som uppstår i verksamheten.
- öka trovärdigheten och legitimiteten för verksamheten genom att visa på att vi tar synpunkter på allvar.

Vem framför jag mina klagomål till? På Smulans förskolan vill vi uppmuntra till följande: synpunkter på verksamheten eller dess personal tas upp direkt med den det berör. Om du efter detta vill gå vidare, prata med rektor. Detta kan Du/Ni också göra direkt om det känns bättre för Er.

Måste jag skriva? Om du efter upprepade samtal med förskolan inte är nöjd med resultatet vill vi att du lämnar in ditt klagomål skriftligt på vår klagomålsblankett. Huvudmannen har det yttersta ansvaret för hantering av klagomål som rör förskolan. Detta innebär:

- När ett klagomål har tagits emot av huvudmannen ska den som har framfört klagomålet få en bekräftelse på det inom rimlig tid.
- Huvudmannen ska därefter skyndsamt göra den utredning som behövs för att kunna hantera klagomålet.
- Huvudmannen återkoppla till den som har framfört klagomålet.

Vad händer efter att klagomålet lämnats skriftligt? Alla klagomål följs upp genom en systematisk hantering och dokumentation. Har du efter detta fortfarande klagomål, kan du vända dig till Jönköpings kommun genom att gå in på deras hemsida utbildningsforvaltningen@jonkoping.se Gäller anmälan kränkning ska det anmälas till Skolinspektionen.

Kan jag vara anonym? Vi följer upp alla klagomål som kommer in. Vårt önskemål är att Ni skriver under så vi kan ha en fortsatt dialog och ge feedback direkt till den/de som det berör.

Klagomålshantering på Smulans förskola.

Fyll i blanketten nedan, gärna så detaljerat som möjligt.

Lämna den till förskollärare/ rektor.

Datum:

Barnets namn:

Vårdnadshavares namn:

Ärende:

Beskriv kortfattat vad som hänt:

Ort och datum: _____

Underskrift: _____

Namnförtydligande: _____