

Förskolan Grus och Bus
Tussmötevägen 247-249
122 42 Enskede
tel: 08-813830

Rutiner för klagomålshantering

Enligt skollagen 4 kap. 8§ ska huvudmannen ha skriftliga rutiner för att kunna ta emot och utreda klagomål mot förskolan.

Vi ser synpunkter och klagomål som ett tillfälle att förbättra vår verksamhet.

Vad är ett klagomål?

Om det är något som inte motsvarar dina förväntningar eller som du är missnöjd med i ditt barns vistelse på förskolan är det ett klagomål.

Vi vill uppmuntra dig till att i första hand dela din synpunkt med den person det berör. Om du efter den kontakten fortfarande har klagomål/synpunkter ta då kontakt med rektor Rebecca Lindman eller fyll i: **Blankett för klagomål och synpunkter**. Om du inte personligen vill kontakta den person problemet gäller så kan du självklart använda blanketten.

Hur lång tid tar det innan jag får svar?

Inom tio arbetsdagar ska du få svar på ditt klagomål. Ibland kan ett klagomål vara komplicerat eller av annan anledning ta längre tid att svara på. Om vi behöver mer än tio arbetsdagar meddelar vi dig.

Vad händer med klagomålet sedan?

Alla klagomål utreds, följs upp och dokumenteras.

Klagomålet lämnas till förskolans huvudman som är vår styrelse och styrelsen utreder och vidtar åtgärder.