

Rutiner för klagomålshantering i förskolan

I förskolan står barnens lärande och utveckling i centrum. Vi vill att du som vårdnadshavare har höga förväntningar kring förskolans kvalité. Därför är det viktigt att vi får information om eventuella brister så att vi kan förbättra och utveckla verksamheten.

De allmänna råden om huvudmannens rutiner för klagomål utgår från Skollagen 4. Kap. 7&8 §. Om det vid uppföljning, genom klagomål eller på annat sätt kommer fram att det finns brister i verksamheten ska huvudmannen se till att nödvändiga åtgärder vidtas.

Som en del av Montessoriförskolans systematiska kvalitetsarbete utvärderar och analyserar vi eventuella klagomål. Rutinerna omfattas av en ansvarsfördelning för hur klagomålen ska tas emot och utredas både på enhets- och huvudmannanivå.

Hur och till vem?

Om du har synpunkter eller klagomål på verksamheten vänder du dig till förskolan. För synpunkter och klagomål som berör barngruppen vänder du dig i första hand till personalen, i andra hand till rektorn. Kontakta exempelvis ansvarig förskollärare. Tycker du inte att du får rätt hjälp eller gehör kan du vända dig till rektorn. Du kan också vända dig direkt till rektorn om du anser att problemet är allvarligt. Om du efter samtalet fortfarande är missnöjd kan du kontakta huvudmannen. Synpunkter kan lämnas muntligt eller skriftligt. Du har givetvis rätt att lämna klagomål anonymt. Det står en låda i hallen där du kan lämna era synpunkter

Vad händer?

Återkoppling av ett klagomål hanteras i första hand på enhetsnivå. Pedagogerna eller rektor tar emot och om möjligt åtgärdar eventuella klagomål i verksamheten på förskolan.

Rutiner

Montessoriförskolan Centrum har rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen på enhets- och huvudmannanivå i vår rutin på enhetsnivå framgår hur informationen ge, om möjligheten att lämna klagomål och hur man ska gå tillväga.

Du ska alltid känna dig välkommen att kontakta oss.

stina.tamm@montskol.se

Rutiner för klagomålshantering

A. Gällande enheten (förskolan)

1. En tydlig ansvarsfördelning finns över vilka som har ansvaret att ta emot och utreda och återkoppla klagomål från barn, vårdnadshavare och andra. Har du synpunkter eller klagomål bär du i första hand vända dig till aktuell förskolepersonal (ett klagomål bör i första hand hanteras nära där det har uppstått, det vill säga nära barnet). Skulle du inte få den hjälp du önskar av personalen bör du som nästa steg kontakta rektor som ansvarar för att ta emot och utreda klagomål på förskolan.
2. Rutinerna är tillgänglig för alla berörda genom våra informationskanaler Teams och hemsidan.

B. Gällande huvudman

3. Vid klagomål riktat mot enheten kan klagomålet anmälas direkt till huvudmannen.
4. Skolchefen, som huvudmannens representant, ansvarar för att klagomålet mot enheten utreds. I händelse av klagomål på utbildningen återrappporterar skolchefen till huvudmannen (Montessoriförskolans styrelse), enligt Skolverkets rekommendationer.

- C. Klagomålshanteringen är en del av verksamhetens systematiska kvalitetsarbete vilket betyder att eventuella klagomål sammanställs, utvärderas och analyseras i samband med det lokala kvalitetsarbetet på enheten samt vid huvudmannens (Montessoriförskolan Centrums styrelses) kvalitetsseminarium, i syfte att utveckla verksamheten så långt som möjligt,.

