

## Klagomålshantering på Fortuna förskola

Enligt skollagen 4 kap. 8§ (2010:800) ska alla förskolor ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen.

På föräldrakooperativet Fortuna förskola tycker vi era synpunkter viktiga och vi uppmanar alltid till att uppmärksamma oss på brister i verksamheten. För att på ett effektivt sätt kunna bemöta klagomål har vi arbetat fram rutiner enligt nedan. På så sätt kan vi också snabbt rätta till eventuella brister i vår verksamhet. Likväl som vi uppmuntrar till synpunkter på utvecklingsområden, önskar vi också få positiv feedback kring saker som fungerar väl, så att det inte görs ändringar på något som redan fungerar.

- Vi vill uppmuntra till att synpunkter/klagomål på verksamheten eller dess personal tas upp direkt med den det berör.
- Om Du efter kontakt med personalen fortfarande har klagomål, ta då kontakt med förskolechefen. Detta kan Du givetvis också göra om du av någon anledning inte personligen vill kontakta den problemet berör.
- Det går även bra att skicka ett mail till förskolans mailadress  
info@fortunaforskola.se ( som når alla i styrelsen inkl. förskolechef), eller  
malin@fortunaforskola.se ( som når endast förskolechef)
- Önskar man vara anonym går det bra att lämna ett brev i postlådan utanför förskolan, som töms varje dag.
- Förskolechefen tar emot ditt klagomål och kontaktar därefter berörd personal för att få dess syn på sakfrågan.
- Förskolechefen ansvarar för att uppföljning och återkoppling görs inom 14 dagar. Återkoppling till uppgiftslämnaren är svår att göra vid anonyma brev.
- Synpunkter/klagomål som berör verksamheten kommer alltid att redovisas på förskolans styrelsemöten.
- Eventuella synpunkter/klagomål som utretts och behöver leda till förändring eller har lett till förändring under året tas också med i förskolans systematiska kvalitetsarbete, allt för att förbättra vår verksamhet.