

Klagomålshantering



för

Ystad Montessori
förskola

Enligt skollagen 4 kap.8§ skall huvudman ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot förskolan. Vi ser synpunkter och klagomål som ett tillfälle att förbättra vår verksamhet. När vi får in ett klagomål, dokumenterar, diskuterar, utreder vi samt följer upp.

Hur framför jag mina klagomål?

Första steget

Vi på Ystad Montessori förskola vill uppmuntra till att synpunkter/klagomål på verksamheten eller dess personal tas upp direkt med den det berör. Detta dokumenteras alltid! Samt diskuteras/utreds i personal gruppen. Återkoppling sker av den person som tagit emot/den det berör.

Andra steget

Om du som vårdnadshavare inte känner dig nöjd efter steg 1, fyller du i vår klagomålsblankett och lämnar till rektor, vår låda i hallen eller skickar den till oss. Rektor tar upp synpunkten/klagomålet i personal gruppen, rektorn ansvarar för att uppföljning/återkoppling sker.

Om vi får in en anonym klagomålsblankett kan inte vårdnadshavare få en personlig återkoppling i ärendet.

Hur lång tid tar det innan vårdnadshavare får svar?

Alla synpunkter/klagomål vi får in dokumenteras, oftast skall återkoppling/svar från rektor ske inom 14 dagar. Om det är ett komplicerat klagomål kan det kräva längre tid för oss att utreda/undersöka. Vi meddelar alltid om det blir en fördröjning.

Om du som vårdnadshavare inte känner dig nöjd finns möjlighet att kontakta Skolinspektionen eller Ystad Kommun.

Blanketten lämnas i vår klagomålslåda i hallen, eller skickas till
Ystad Montessori förskola,
Skolchef: Susanne Svensson
Rektor: Caroline Svensson
Malmövägen 13C, 27150 Ystad

