

## **Rutiner för klagomål enligt 4 kap. 8 § skollagen (2010:800)**

Huvudmannen för en förskola ska enligt 4 kap. 8 § skollagen ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. Dessa rutiner gäller för föräldrakooperativet Vildkatten.

### **Förälder som har klagomål**

Om en förälder har klagomål kan hen vända sig till förskolechefen om klagomålet rör den pedagogiska verksamheten. I annat fall kan föräldern vända sig till styrelsen. En förälder har alltid rätt att lämna klagomål anonymt. Anonyma klagomål lämnas på förskolans kontor i en särskilt angiven mapp. Förskolechefen är ansvarig för att titta efter eventuella anonyma anmälningar en gång i veckan.

Klagomål som lämnas till förskolechefen tas upp på ett personalmöte. Den anmälade föräldern har – beroende på klagomålets art – rätt till ett möte med förskolechefen. En åtgärdsplan upprättas och lämpliga åtgärder vidtas. Förskolechefen är ansvarig för att återkoppling sker till den anmälade föräldern samt för att utvärdera om åtgärderna har avhjälpt det som föranlett klagomålet. Om klagomålet har lämnats in anonymt sker återkoppling genom ett mailutskick till föräldrarna.

Klagomål som lämnas till styrelsen tas upp på styrelsemöte. En åtgärdsplan upprättas och lämpliga åtgärder vidtas. Styrelsen är ansvarig för att återkoppling sker till den anmälade föräldern. Om klagomålet har lämnats in anonymt sker återkoppling genom ett mailutskick till föräldrarna.

Om klagomålet berör en fråga som kan tänkas gälla för hela föräldragruppen får styrelsen besluta att en enkät ska utformas. Styrelsen ansvarar för att enkäten följs upp och beslutar om lämpliga åtgärder.

### **Medarbetare som har klagomål**

Om någon av medarbetarna har klagomål kan hen vända sig till förskolechefen. En medarbetare har alltid rätt lämna klagomål anonymt. Anonyma klagomål lämnas på kontoret i en särskilt angiven mapp. Förskolechefen är ansvarig för att titta efter eventuella anonyma anmälningar en gång i veckan.

Om klagomålet rör den pedagogiska verksamheten ska klagomålet hanteras av förskolechefen. Den anmälade medarbetaren har – beroende på klagomålets art – rätt till ett möte med förskolechefen. En åtgärdsplan upprättas och lämpliga åtgärder vidtas. Förskolechefen är ansvarig för att återkoppling sker till den anmälade föräldern samt för att utvärdera om åtgärderna har avhjälpt det som föranlett klagomålet.

Om klagomålet rör något annat än den pedagogiska verksamheten ska förskolechefen vidarebefordra klagomålet till styrelsen. Klagomål som vidarebefordrats till styrelsen tas upp på styrelsemöte. En åtgärdsplan upprättas

och lämpliga åtgärder vidtas. Styrelsen är ansvarig för att återkoppling sker till den anmälade föräldern samt för att utvärdera om åtgärderna har avhjälpt det som föranlett klagomålet.

### **Dokumentation**

Alla klagomål, utredningar och åtgärder ska dokumenteras. Den som ansvarar för klagomålet har ansvar för att det dokumenteras på ett tillfredsställande sätt.

### **Kontakt**

Klagomål som inte är anonyma skickas till [vildkatten.intagning@gmail.com](mailto:vildkatten.intagning@gmail.com).