

## **Rutiner för klagomålshantering på Föräldrakooperativet Råven I Ur och Skur**

Enligt skollagen 4 kap. 8 § skall huvudmannen ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen.

Ifall du som vårdnadshavare har synpunkter eller klagomål på vår förskola vill vi gärna veta det. Vi ser det som ett tillfälle att förbättra vår verksamhet. Vi vill ha en öppen dialog med varandra och skapa en miljö där man känner sig trygg med att våga uttrycka sin åsikt.

### **Vem framför jag mina klagomål till?**

Om det är något som inte motsvarar dina förväntningar eller som du är missnöjd med i ditt barns utbildning, framför det i första hand till pedagogerna på Råven. Om ni inte lyckas att lösa problemet och ditt missnöje kvarstår vänd dig till förskolechefen eller ordförande på Råven så att verksamheten själv får möjlighet att agera.

Skulle det vara så att du fortfarande är missnöjd, gör du ett skriftligt klagomål på bifogad klagomålsblankett. Den ifyllda blanketten skickas till:

**Anna-Lena Norlander Groth**  
**Barn- och ungdomsförvaltningen**  
**Våxnäsgatan 10 4:e vån**  
**652 25 Karlstad**

Kopia på blanketten kommer sedan vidarebefordras från Anna-Lena Norlander Groth till förskolechefen. Handlingar som skickas till kommunen diarieförs och blir allmän handling. Behandling av personuppgifter sker enligt personuppgiftslagen

### **Hur lång tid tar det innan jag får svar?**

Inom 10 arbetsdagar skall förskolechefen ge svar på klagomålet. Ibland kan ett klagomål vara komplicerat eller av annat skäl kräva längre tid för att undersökas. Behöves mer än 10 arbetsdagar meddelas orsaken till fördröjningen.

### **Vad händer med klagomålet?**

Alla klagomål utreds, följs upp och dokumenteras. Redovisningen av de åtgärder man vidtagit sker till barn- och utbildningsnämnden.

## Blankett för klagomål

Kontaktuppgifter:


**Beskriv ditt klagomål/synpunkter- det går bra att skriva på baksidan om utrymmet inte räcker till.**

--

**Vem har du talat med om ditt klagomål?**

- Ingen
- Personal på förskolan
- Förskolechef
- Ordförande
- Annan.....

**Ort och datum**

**Namnteckning**