

# Klagomålshantering – central rutin

---

Vi vill uppmuntra vårdnadshavare till att komma med frågor, förslag och synpunkter. Positiva omdömen är naturligtvis viktiga och välkomna och klagomål är också en möjlighet till förbättring av vår verksamhet.

Vid klagomål - gör så här:

## Steg 1

- Ge i första hand dina klagomål direkt till den person eller avdelning det berör.
- Om Du efter detta fortfarande inte blir nöjd, ta då kontakt med förskolechef. (Det kan Du givetvis också göra om Du av någon anledning inte personligen vill kontakta den personen berör.)

## Steg 2

- Förskolechef antecknar Dina klagomål och kontaktar sedan berörd medarbetare för att få deras bild av ärendet.
- Förskolechef kallar till ett möte. Vid behov kan även andra stödpersoner delta.
- Mötet dokumenteras och eventuell handlingsplan upprättas. Handlingsplanen skrivs under av mötesdeltagarna.
- Förskolechef ansvarar för att uppföljning och återkoppling görs till Dig snarast, senast inom 14 dagar. Ärendet avslutas när nödvändiga åtgärder vidtagits och Du får då en återkoppling.
- Klagomålet rapporteras i vårt kvalitetsledningssystem TQM och aidentifieras.

## Steg 3

- Om Du efter steg 2 upplever att ingen förändring skett kan Norlandias ledning kontaktas. Ta då kontakt med respektive regionchef, se [norlandiaforskolor.se](http://norlandiaforskolor.se)
- Norlandias ledning kallar samtliga berörda till samtal. Även detta samtal dokumenteras. Ärendet avslutas när nödvändiga åtgärder vidtagits och Du får då en återkoppling.

## Steg 4

- Om Du efter steg 3 fortfarande upplever att ingen förändring skett kan kommunen kontaktas, se information på kommunens webbplats.

Vi välkomnar givetvis även förslag till förbättringar, samt positiv återkoppling på det du är nöjd med!

## Blankett för klagomål

HÄR KAN DU LÄMNA DINA KLAGOMÅL:

Datum:	
Mitt/vårt barn går på denna förskola:	
Barnets namn:	
Mitt/våra namn:	
Telefonnummer:	
E-mail:	
Mitt/vårt klagomål:	
Mitt/vårt förslag till förbättringar:	
Jag har tidigare tagit upp detta med (namn på person)	
Ifylls av personal/chef	
Mottaget av:	
Datum:	
Åtgärder som vidtagits:	
Uppföljning av ärendet:	
Ärendet avslutat:	
Anmälaren har fått kopia. Datum:	