

# Klagomål - Klagomålshantering

---

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

## Vid klagomål - gör så här:

### Steg 1 Förskolan

- Ge i första hand dina klagomål direkt till den person eller avdelning/grupp det berör. Om du av någon anledning inte personligen vill kontakta den klagomålet berör eller fortfarande inte är nöjd efter att ha pratat med berörd person/avdelning/grupp, kontakta rektor.
- Anonym klagomålsblankett kan lämnas i förskolans brevlåda.

### Steg 2 Rektor

- Rektor noterar dina klagomål, registrerar klagomålet i vårt kvalitetsledningssystem TQM och startar en utredning.
- Rektor ansvarar för att utredning, uppföljning, avslutning och återkoppling görs till dig skyndsamt.
- Lämnar du klagomål via blanketten anonymt i ex brevlådan kan uppföljning och återkoppling till dig inte ske.

### Steg 3 Huvudman

- Om du efter steg 2 upplever att ingen förändring skett, kontakta Norlandias ledning genom respektive skolchef, se [www.norlandiaforskolor.se](http://www.norlandiaforskolor.se)
- Skolchef ansvarar för att följa upp och fortsätta utredningen. Återkoppling görs till dig skyndsamt.

### Steg 4 Kommunen/Skolinspektionen

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

## Blankett för klagomål

Datum:	
Förskola:	
Barnets namn:	
Mitt/våra namn:	
Telefonnummer:	
E-mail:	
Klagomål:	
Förslag till förbättringar:	
Jag har tidigare tagit upp detta med (namn på person):	
Ifylls av medarbetare/rektor:	
Mottaget av:	
Datum:	
Åtgärder som vidtagits:	
Uppföljning av ärendet:	
Ärendet avslutat:	
Anmälaren har fått kopia. Datum:	