



Klagomålshantering och klagomålsutredning/synpunktssamtal, Rutin

Ett klagomål är en missnöjesyttring utifrån bemötande och innehåll i verksamheten och ska tas emot positivt i den mening att vi får information om det som inte fungerar. Vi får därmed en möjlighet att rätta till det.

Vårdnadshavare har även möjlighet att vända sig direkt till förskoleförvaltningen för att framföra sitt klagomål/synpunkter.

Att bemöta och hantera klagomål

Några minnesregler:

- Ta alla klagomål på allvar
- Varje ärende ska behandlas med respekt
- Alla har rätt att bli lyssnade på
- Ta hand om klagomålen snabbt – Håll ett synpunktssamtal
- Gå inte i försvarsställning
- Be om ursäkt
- Förklara om du kan, vad som blev fel
- Försök se till att det inte upprepas
- Ställ om möjligt saker till rätta
- Uppmuntra till personligt möte

Checklista för hantering av klagomål

Ärendets gång:

- Ta emot ärendet
- Bekräfta
- Dokumentera
- Besluta om ev. omedelbara åtgärder
- Analys av klagomålet, orsak, konsekvenser

- Besluta om åtgärder
- Dokumentera resultaten av undersökningar och beslut
- Informera berörda parter
- Genomför eventuell åtgärd

Uppföljning av ärendet

- Uppföljning av synpunktssamtalet efter 1 månad
- Återsänd till uppgiftslämnaren
- Dokumentera uppföljning/förbättring



Klagomålsutredning/Synpunktssamtal

Syftet med klagomålsutredning/synpunktssamtal är att vårdnadshavare ska ges möjlighet att samtala med förskolan utifrån en händelse eller en uppkommen situation, om det enskilda barnets trivsel, utveckling och trygghet med pedagoger och rektor/huvudman för att skapa ytterligare förutsättningar för ett samarbete mellan förskola och hem.

Plats, datum och tid för händelse:	
Beskrivning av händelse som lett till klagomål:	
Barnets upplevelse av händelsen:	
Vårdnadshavares upplevelse av händelsen:	
Pedagogernas upplevelse av händelsen:	
Utvärdering av händelse som lett till klagomålet:	
Resultat och analys:	
Åtgärd/mål/delmål:	

Tidsbestämd uppföljning av åtgärd/mål/delmål:	
--	--

