

## **Klagomålshantering**

Nedan hittar ni information och rutiner kring klagomål. I texten hittar ni även den mailadress som går direkt till ansvarig.

### **Rutiner för klagomål mot utbildningen**

Gäller för hela förskolan I Ur och Skur, Mullvadarna.

Om du som vårdnadshavare har synpunkter på ditt barns utbildning eller dess personal används nedanstående arbetsgång.

Om du som personal har synpunkter på utbildningen eller dess personal används nedanstående arbetsgång.

### **Rutinbeskrivning av klagomålshantering**

#### **Steg 1**

På I Ur och Skur Mullvadarnas förskola uppmuntrar vi till att synpunkter eller klagomål på utbildningen eller dess personal tas upp direkt med den det berör.

Om du efter kontakt med personal fortfarande har synpunkter eller klagomål, ber vi dig skriva ner dessa synpunkter via mail till [info@iurochskurmullvadarna.se](mailto:info@iurochskurmullvadarna.se)

Detta kan du även göra om du av någon anledning inte vill kontakta den personen berör personligen.

#### **Steg 2**

Rektor kontaktar berörd personal för att få dess syn på sakfrågan, därefter blir du kontaktad av rektor.

Vid behov ordnar rektor ett möte tillsammans med dig och berörd personal. Ibland kan även stödpersoner delta, om behov av detta finns.

Mötet dokumenteras och eventuell handlingsplan upprättas. Handlingsplanen skrivs under av mötesdeltagarna.

Rektor ansvarar för att uppföljning görs inom en månad. Samtalen dokumenteras.

.....

Rutinförfarandet när det gäller klagomålshanteringen har diskuterats och godkänts i samråd med Landskrona Stad