

Klagomålshantering på Äppelgårdens förskola 2023-2024

Vi ser **klagomål** som ett utmärkt tillfälle till förbättring av vår verksamhet och ser därför **Klagomålshantering** som ett sätt att:

- stärka föräldrar och vårdnadshavares inflytande
- utöka dialogen med föräldrar och vårdnadshavare
- underlätta att enkelt och snabbt rätta till brister som uppstår i verksamheten
- öka trovärdigheten och legitimiteten för verksamheten genom att visa på att vi tar synpunkter på allvar
- Om Du som förälder har klagomål på Äppelgårdens förskoleverksamhet används nedanstående arbetsgång

Steg 1

- Vid vår förskola vill vi uppmuntra till att synpunkter/klagomål på verksamheten eller dess personal tas upp direkt med den det berör. Om Du efter kontakt med personalen inte är nöjd, ta då kontakt med rektor. Detta kan Du givetvis också göra om du av någon anledning inte personligen vill kontakta den problemet berör.

Steg 2

- Blankett finns för klagomålshantering vid Äppelgården, i föräldrapärmen under rubriken klagomålshantering, samt på vår hemsida.
- Rektorn tar emot ditt klagomål
- Därefter kontaktas berörd personal för att få dess syn på sakfrågan
- Rektor ansvarar för att uppföljning görs inom 14 dagar

Steg 3

- Samma blankett kan användas vid klagomål på rektor, sänds till Äppelgårdens styrelse, Paternostervägen 90, 121 49 Johanneshov eller maila till
- appelgardens@gmail.com
- Där efter kontaktas rektor och får ge sin syn på sakfrågan
- Åter koppling från huvudman sker och ev. samlas parterna till samtal

Blankett för klagomålshantering vid Äppelgårdens förskola.

