

2024-04-24

Rutiner för hantering av klagomål på förskolan I Ur och Skur Vattendroppen.

Till vårdnadshavare:

Är ni som vårdnadshavare missnöjda med något i verksamheten så har vi följande rutiner för klagomålshantering:

I första hand: Vänd er till verksamhetens personal.

I andra hand: Om ni inte får svar eller inte är nöjda med det svar ni fått, vänd er till verksamhetens huvudman Bettan Jidell eller Ingela Dahlén

Mail info@droppen.com

Telefon 070 734 89 54

Telefon 070 202 02 13

Ditt klagomål bör innehålla:

- Namn och kontaktuppgifter
- Beskrivning av klagomålet.

Du har rätt att vara anonym, men vi kan då av förklarliga skäl inte återkoppla hanteringen av klagomålet till dig.

Så här hanteras inrapporterade klagomål:

- Alla klagomål förs in med anteckningar av den som tagit emot, och sparas i vårt system, även om problemet lösts direkt vid inrapportering.
- Ärendet lämnas över till huvudman som tar över ansvar. Huvudman har ansvar för att starta, följa upp och avsluta en utredning kring ärendet, samt att ge återkoppling till den som lämnat in klagomålet. Ett ärende ska inte avslutas förrän huvudman gjort en uppföljning och med säkerhet vet att situationen är varaktigt löst.

Om det visar sig att det finns brister i verksamheten så ska utredningen visa vilka åtgärder som ska göras. Barn och/eller vårdnadshavare ska vara delaktiga i processen för att hitta lämpliga åtgärder.

När utredningen är klar informerar huvudman till verksamheten och den som framfört klagomålet om resultatet. Utredningen av ett ärende bör inte pågå längre än tre månader.

Huvudman ansvarar för att uppföljning sker för att se till att åtgärder har satts in och följs i verksamheten, denna uppföljning ska ske inom en månad efter att klagomålslämnaren har informerats om åtgärdsprogrammet.

Ärendet arkiveras för att vid behov kunna öppnas upp igen eller återkoppla till. Om utredningen visar att ett barn kan fara illa måste huvudman alltid överväga en anmälan till socialnämnden, enligt socialtjänstlagen 14 kap. 1 §.