

2020-12-07

Klagomålshantering

Rutiner för hantering av klagomål på Vattendroppen I ur och skur.

Till vårdnadshavare:

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

I första hand: Vänd er till ansvariga pedagoger på avdelningen.

I andra hand: Om ni inte får svar eller inte är nöjda med det svar ni fått, kan ni vända er till ansvarig rektor, Bettan Jidell, som nås via mail info@droppen.com eller telefon 070 734 89 54.

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.

Hantering av klagomål:

Klagomål tas emot i första hand av ansvariga pedagoger och i andra hand av rektor.

Klagomålet kan hanteras på tre olika sätt:

1. Direktsvar till klagomålslämnaren.
2. Klagomålet överlämnas till rektor.
3. Utredning påbörjas.

När klagomål överlämnas till rektor antecknas det hur klagomålet har hanterats och återkoppling sker inom en vecka.

Behöver ärendet utredas ytterligare så kontaktas klagomålslämnaren igen och eventuellt övriga pedagoger för att få in tillräckligt med information om ärendet.

2020-12-07

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.

Om utredningen visar att ett barn kan fara illa måste huvudman alltid överväga en anmälan till socialnämnden, enligt socialtjänstlagen 14 kap. 1 §.

När utredningen är klar ska det informeras till verksamheten och klagomåslämnaren om resultatet. Utredningen av ett ärende bör inte pågå längre än tre månader.

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

Ett ärende ska inte avslutas förrän huvudman gjort en uppföljning och med säkerhet vet att situationen är varaktigt löst.

Ärendet arkiveras för att vid behov kunna öppnas upp igen eller återkoppla till.