

KLAGOMÅLSHANTERING

Alla synpunkter, både beröm och klagomål är viktiga för oss i samband med vårt förbättringsarbete. Alla medarbetare inom Klax förskolor ansvarar för att klagomål fångas upp och tas på allvar. Den som tar emot ett klagomål ansvarar för att det framförs till rätt person utan fördröjning. Den som framfört klagomål ska alltid få en tillbakakoppling så snart som möjligt, dock senast inom 14 dagar.

Om du som förälder har klagomål...

Steg 1

Ta upp ditt klagomål direkt med personalen på ditt barns avdelning eller den person som det eventuellt berör. Om du, efter kontakt med personalen, fortfarande har klagomål ber vi dig kontakta förskolechefen. Detta gäller även om du av någon anledning inte personligen vill framföra ditt klagomål till personalen.

Steg 2

Förskolechefen tar emot dina klagomål vilka dokumenteras skriftligt, något som förskolechefen kan hjälpa till med. Förskolechefen ansvarar för att berörd personal kontaktas och för att uppföljning/återkoppling sker.

Steg 3

Är du inte nöjd efter steg 2, ansvarar förskolechefen för att kontakt tas med företagets regionchef som kontaktar berörda för ett möte vilket också dokumenteras.

KLAGOMÅL

Blankett för klagomål motsvarande steg 2 eller 3 i förskolans klagomålsrutin.

| | |
|---------------|------------------------|
| Ort och datum | Förskola och avdelning |
| Barnets namn | Förälders namn |

Ärende

Beskriv det klagomålet gäller. Vad är du inte nöjd med, på vilket sätt anser du att förskolan har gjort fel? Gäller det en speciell händelse eller har du olika exempel?

| |
|--------|
| Ärende |
|--------|

Kontaktuppgifter

Namn:.....

Adress:.....

Tel:.....

E-post.....

Lämnas till förskolan. Kan också skickas som mail till respektive förskola