

RUTIN FÖR KLAGOMÅL

Skollagen kap 4 § 7 " Om det vid uppföljning, genom klagomål eller på annat sätt kommer fram att de finns brister i verksamheten, ska huvudmannen se till att nödvändiga åtgärder vidtas.

§ 8 "Huvudman ska ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. Informationen ska lämnas på lämpligt sätt" (Skollagen 4:8)

NorrtäljePedagogernas mål:

Vi uppmuntrar VH till att dagligen ta upp funderingar och bemöta dem med ett professionellt, flexibelt och personligt förhållningssätt.

- **Klagomål, synpunkter eller funderingar från VH som kommer till vår kännedom via mejl, brev, muntligt eller per telefon bereds så fort som möjligt av mottagande personal. VH erbjuder samtal direkt eller snarast. Den person som är mottagare ska också fråga VH om denne vill gå vidare med ett skriftligt klagomål vilket då utreds, tillsammans med rektor, utifrån blankett för klagomål.**
- **På veckomötet varje vecka har vi en stående punkt ang. klagomål, synpunkter eller funderingar där personal och rektor tillsammans går igenom:**
 - **Klagomål, synpunkter eller funderingar**
 - **Hur bemöter och förändrar vi**
 - **Hur/när/av vem får föräldern "feedback"**
 - **Vem ansvarar**
 - **Uppföljning av att beslutade åtgärder genomförts**
 - **Årlig uppföljning med analys och åtgärder.**
- **I den årliga föräldraenkäten från NorrtäljePedagogerna har VH möjlighet att uttrycka sig om verksamheten. Omdömena (positiva och negativa) blir ett underlag för vårt kvalitetsarbete med att utveckla ett förtroendefullt arbete förskola-hem.
Återkoppling till VH sker på föräldramöte, i samtal och nyhetsbrev.**
- **Information till föräldrar om ovanstående rutin meddelas:**
 - **Vid inskolning**
 - **I vår broschyr om förskolan**
 - **Anslås på anslagstavla**
 - **På föräldramöten**
 - **På utvecklingssamtal**