

## ***Rutiner för klagomålshantering på förskolan Korallen***

Enligt skollagen 4 kap. 8§ skall huvudmannen ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen.

Ifall du som vårdnadshavare har synpunkter eller klagomål på förskola vill vi gärna veta det. Vi ser det som ett tillfälle att förbättra vår verksamhet.

Klagomålshantering är ett sätt att:

- stärka vårdnadshavarens inflytande
- utöka dialogen med vårdnadshavare
- underlätta att enkelt och snabbt rätta till brister som uppstår i verksamheten
- öka trovärdigheten och legitimiteten för verksamheten genom att visa att vi tar synpunkter på allvar

### ***Vem framför jag mina klagomål till?***

Om det är något som inte motsvarar dina förväntningar eller som du är missnöjd med i ditt barns utbildning, framför det i första hand till ditt barns pedagoger på förskolan.

Skulle det vara så att du fortfarande är missnöjd, gör du ett skriftligt klagomål på avsedd klagomålsblankett. Förskolechefen ansvarar för uppföljning/ återkoppling.

Klagomål kan skickas via post till

Förskolan Korallen, Rapsvägen 105, 23238 Arlöv

Du kan även skicka från ett formulär på vår webbsida:

[Klagomålshantering](#)

### ***Andra myndigheter***

Om du/ ni anser att förskolan inte fullgör sitt uppdrag kan du/ ni kontakta Burlövs kommun som har ansvar för att kontrollera att fristående förskolor följer de lagar och förordningar som gäller.

<http://www.burlovs kommun.se/>

Du kan även vända dig till Skolinspektionen och Barn- och elevombudet, BEO om du vill anmäla

- missförhållanden på förskolan
- kränkningar
- brister i undervisningen
- ärenden om särskilt stöd.

<http://www.skolinspektionen.se/>

Om anmälan gäller kränkande behandling i samband med olika diskrimineringsgrunder kan du vända dig till Diskrimineringsombudsmannen, DO

<http://www.do.se/>

### ***Hur lång tid tar det innan jag får svar?***

Inom 10 arbetsdagar skall förskolechefen ge svar på klagomålet. Ibland kan ett klagomål vara komplicerat eller av andra skäl kräva längre tid för oss att undersöka. Behöver vi mer än 10 arbetsdagar meddelar vi dig orsaken till fördröjningen.

### **Vad händer med klagomålet?**

Alla klagomål utreds, följs upp och dokumenteras.

#### Behandling av personuppgifter

När du kontaktar oss så lämnar du vissa uppgifter om dig själv, exempelvis din mejladress, ditt namn eller ditt telefonnummer. Dessa uppgifter behöver vi för att kontakta dig eller för att påbörja handläggningen av ditt ärende. Genom att du klickar på "Skicka" i formuläret godkänner du att Förskolan lagrar dina uppgifter. När vi använder dina personuppgifter för att

kontakta dig eller handlägga ditt ärende utgår vi från den [lagliga behandlingsgrunden](#) om myndighetsutövning eller utförande av uppgift av allmänt intresse.

---

## BLANKETT FÖR KLAGOMÅL

### Kontaktuppgifter

Namn	Telefonnummer
Gatuadress	Postnummer och ort
E-postadress	

**Beskriv ditt klagomål/dina synpunkter – det går bra att skriva på baksidan om utrymmet inte räcker till**

Vem har du talat med om ditt klagomål?

- Ingen
- Personal på förskolan
- Förskolechef
- Annan \_\_\_\_\_

Ort och datum

Namnteckning