

Rutiner för klagomålshantering - VH

Om Du som förälder har klagomål på Professorns förskolors verksamhet används nedanstående arbetsgång. Du kan även använda nedanstående blankett för att skriva ned dina synpunkter.

Steg 1

Vid våra förskolor vill vi uppmuntra till att synpunkter/klagomål på verksamheten, utförande eller dess personal tas upp direkt med den det berör. Om det efter kontakt med personalen fortfarande finns synpunkter/klagomål, ta då kontakt med rektor.

Steg 2

Rektorn antecknar din/a synpunkt/er och klagomål. Därefter kontaktar rektorn berörd personal för att få dess syn på sakfrågan. Rektor ordnar, om behov finns, möte mellan dig och berörd personal. Mötet dokumenteras och eventuell handlingsplan upprättas. Rektor ansvarar för uppföljning inom en månad. Alla samtal dokumenteras

Steg 3

Är Du inte nöjd efter steg 2 kan du vidtala huvudmannen som i detta fall är Personalkooperativets styrelse. Styrelsens vice ordförande kallar då alla berörda till ett gemensamt möte. inger.a@professorn.nu

Steg 4

Utbildningskontoret Umeå kommun ansvarar för tillsynen av fristående förskolor. Kvarstår ditt missnöje efter det att du vidtalat styrelsens ordförande, ta kontakt med ansvarig tjänsteperson på utbildningskontoret.

Samtliga samtal dokumenteras och dokumenten förvaras oåtkomliga för obehöriga.



Klagomålshantering, Förskolan Professorn

Datum:

Avdelning:

Barnets namn:

Förälders namn:

Ärende: