

## Rutiner för synpunkter och klagomål på Förskolan Skattkistan

### 1. Syfte

- ° Att säkerställa en trygg och säker miljö för barn, föräldrar och personal.
- ° Att hantera klagomål och synpunkter på ett strukturerat och professionellt sätt.

### 2. Vem kan lämna klagomål?

- ° Vårdnadshavare

### 3. Hur kan klagomål lämnas?

Du har möjlighet att lämna klagomål och synpunkter på förskolan.

- Vänd dig i första hand till förskollärare på förskolan eller annan berörd personal.
- Om du inte är nöjd lämnar du klagomål och synpunkter till rektor.

Rektorn ansvarar för att barnen får det stöd de behöver.

Rektorn är också chef för förskollärarna och annan personal på förskolan.

- ° Skriftligt via e-post till rektor: [bolinderforskolor@telia.com](mailto:bolinderforskolor@telia.com)
  - ° Formulär förskolans hemsida "Tyck till": [www.skattkistan-norrviken.se](http://www.skattkistan-norrviken.se)
  - ° Muntligt (personligt möte eller telefon) rektor 073-659721
- Du har även möjlighet att lämna synpunkter eller klagomål till Sollentuna kommuns utbildningsnämnd.

Om ditt klagomål innehåller känsliga personuppgifter ska du helst lämna klagomålet via kommunens system för säkra meddelanden till: [utbildningsnamnden@sollentuna.se](mailto:utbildningsnamnden@sollentuna.se).

#### **4. Åtgärder som förskolan vidtar**

- ° Utredning av klagomålet, inklusive samtal med involverade parter.

#### **5. Kommunikation**

- ° Återkoppling till den som lämnat klagomålet inom 5 arbetsdagar.
- ° Informera om vilka åtgärder som vidtagits eller planeras.

#### **6. Uppföljning**

- ° Utvärdera åtgärder som vidtagits för att se om klagomålet har hanterats tillfredsställande.
- ° Följ upp med den som klagade för att säkerställa att de är nöjda med lösningen.

#### **7. Utvärdering och förbättring**

- ° Regelbundet granska klagomålen för att identifiera trender eller återkommande problem.
- ° Utveckla rutiner och processer baserat på feedback och utvärdering.

#### **8. Information till föräldrar**

- ° Informera föräldrar om klagomålshanteringsrutinerna vid inskrivning och vid föräldramöten.
- ° Säkerställ att informationen är tydlig och lättillgänglig.

Genom att följa dessa rutiner kan förskolan skapa en konstruktiv och transparent process för att hantera klagomål, vilket bidrar till en tryggare och mer positiv miljö för alla.