**Rutiner för klagomålshantering**

**Enligt skollagen som trädde i kraft 1 juli 2011 har vi som huvudman ansvar för att du som förälder ska veta vart du kan vända dig om du har klagomål.**

Om du som förälder har klagomål/synpunkter på Waldorfförskolan Solgläntans verksamhet används nedanstående arbetsgång. Alla klagomål/synpunkter dokumenteras, utreds och följs upp.

Steg 1

Vid Solgläntan vill vi att klagomål/synpunkter på verksamheten eller dess personal tas upp direkt med den det berör. Detta dokumenteras alltid, dokumentationen sparas i för ändamålet avsedd pärm. Rektorn informeras av personalen om att klagomål/synpunkter har framkommit. Om du efter kontakt med personalen fortfarande inte är nöjd ta då kontakt med rektorn.

Detta kan du givetvis också göra direkt.

Steg 2

Använd förskolans blankett för att skriftligen lämna klagomål/synpunkter.

Blanketten kan antingen lämnas direkt till personalen på Solgläntan eller skickas till rektor Eva-Helen Runge. Därefter tas klagomålet/synpunkten upp på nästkommande kollegiemöte. Rektorn informerar styrelsen att skriftligt klagomål inkommit och lägger i samråd med styrelsen upp en åtgärdsplan. Rektorn ansvarar för att uppföljning görs inom 14 dagar.

Du har möjlighet att lämna blanketten anonymt i ett förseglat kuvert i rektorns korg på kontoret men då kan du inte få personlig återkoppling.

Steg 3

Är du inte nöjd efter steg 2 kontaktar du rektorn som i sin tur kallar samtliga berörda till samtal.

Klagomålshantering Waldorfförskolan Solgläntan

Förälders namn:

Ärende:

Datum & underskrift:

Blanketten kan skickas till:

Rektor Eva-Helen Runge

Waldorfförskolan Solgläntan

Uddeholmsg. 5

416 75 Göteborg