**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 Solgläntans Waldorfförskolas 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 mejlas till rektor Cecilia Schmidt-Åberg. Därefter tas klagomålet/synpunkten upp skyndsamt av rektorn på lämpligt möte.

Rektorn informerar styrelsen att skriftligt klagomål inkommit. 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 Solgläntans Waldorfförskola

Vårdnadshavares namn:

Ärende:

Datum & underskrift:

Blanketten kan mejlas till:

Rektor Cecilia Schmidt-Åberg

rektor@solglantansforskola.se