**RUTIN FÖR KLAGOMÅLSHANTERING**

Klagomålshantering vid Herkules Förskola

Vid vår förskola vill vi uppmuntra till att synpunkter/klagomål på verksamheten eller dess pedagoger tas upp direkt med den det berör. Om du efter kontakt med pedagogen fortfarande har synpunkter/klagomål, ta då kontakt med Wenche ( Huvudman ). Detta kan du också göra om du inte vill kontakta den personen som problemet berör. Du kan också använda en blankett för att skriva ner dina synpunkter/klagomål och lämna anonymt. ( t.ex i brevlådan.) Blanketten finns att hämta på vår hemsida.

Huvudman antecknar Dina synpunkter eller klagomål. Därefter kontaktar Huvudman berörd pedagog för att få dess syn på sakfrågan.

Huvudmannen ordnar möte med Dig och berörd personal.

Mötet dokumenteras och eventuell handlingsplan upprättas. Handlingsplanen skrivs under av mötesdeltagarna.

Huvudman ansvarar för att uppföljning görs inom en månad. Samtalen dokumenteras.

Klagomålshanteringen har diskuterats på personalmötet.

Huvudman ansvarar för att dokumentet revideras varje vårtermin.

**Herkules Förskola Telefon: 08-766 22 30 / 0707-94 74 72**

**Jupitervägen 62 epost: herkulesforskola@live.se**

**181 63 Lidingö**