

# Handlingsplan för klagomål hantering



All personal kan ta emot klagomål men förskolechefen är den ansvariga. Det kan gälla klagomål från barn eller föräldrar mot någon personal men också klagomål mellan vuxna. Klagomålen kan även gälla verksamheten och inom/utomhusmiljön.

- 1) Klagomål ska i första hand lämnas till den som det berör. Det mesta kan lösas genom ett samtal.
- 2) Om den som klagar inte är nöjd efter samtalet med den som det berör, kan denna vända sig till chefen för förskolan för ytterligare samtal.
- 3) Om klagomålet inte kan lösas via samtal kan den som klagar lämna in den skriftligt, se nedan. Blanketten lämnas sedan till förskolechefen antingen via post eller direkt till chefen.
- 4) Det skriftliga klagomålet registreras av chefen för enheten.
- 5) Efter senast 5 arbetsdagar får du svar från förskolechefen att vi mottagit ditt klagomål samt vem som kommer arbeta vidare med detta ärende.
- 6) Efter senast 10 arbetsdagar får du reda på hur vi gått vidare med ditt klagomål och du får ett svar skriftligt eller muntligt vilket du önskar.
- 7) Du kan alltid vara anonym men då kan vi inte återkomma och berätta hur vi har hanterat ditt klagomål/ synpunkt.

**Dokumentation vid klagomål på vuxen inom förskolan.  
Skriv ner ditt klagomål eller dina dynpunkter. Vad hände och när det hände?**

Datum	
Plats	

När vi fått dina synpunkter lämnar vi över det till rätt person, vill du då bli kontaktad?

Ja  Nej

Om du vill ha svar via post eller e post, skriv då dina uppgifter nedan:

Namn:	
E post:	
Adress:	
Postnummer:	
Telefonnummer:	

**Blanketten skickas till:** Skogsviolens Förskola  
Gulriskagatan 24  
749 44 Enköping

**Ifylls av Skogsviolens Förskola**

Mottaget av: \_\_\_\_\_ Datum: \_\_\_\_\_

Svarsbrev skickats Ja  Nej  Datum: \_\_\_\_\_

Klassificering: Klagomål  Synpunkter

Överlämnas till: \_\_\_\_\_ Datum: \_\_\_\_\_



Anmälingsnummer: \_\_\_\_\_

**TACK för att du hör av dig till oss!**

Tack för att du uppmärksammat oss på problemet med \_\_\_\_\_  
Dina synpunkter är viktiga för oss. De hjälper oss att bli bättre i vårt arbete på förskolan.

Jag beklagar att du har upplevt att \_\_\_\_\_

Jag ska se till att åtgärda problemet med \_\_\_\_\_

Jag har lämnat ärendet vidare till \_\_\_\_\_ som kommer att hantera ärendet.

Om du har några frågor är du välkommen att kontakta oss!

Med vänliga hälsningar

Skogsviolens Förskola

*Anneli Wilhelmsson*

Anneli Wilhelmsson  
Förskolechef



**Anmälingsnummer:** \_\_\_\_\_

Angående klagomål som avser \_\_\_\_\_

Vi kommer att åtgärda klagomålet genom  
att \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Om du har några frågor är du välkommen att kontakta oss!

Med vänliga hälsningar

Skogsviolens Förskola

*Anneli Wilhelmsson*

Anneli Wilhelmsson  
Förskolechef