



## Rutiner för klagomålshantering

Vi ser klagomål som ett utmärkt tillfälle till förbättring av vår verksamhet.

### Klagomål är ett sätt att:

- stärka vårdnadshavares inflytande
- utöka dialogen med vårdnadshavare
- underlätta att enkelt och snabbt rätta till brister som uppstår i verksamheten
- öka trovärdigheten och legitimiteten för verksamheten genom att visa på att vi tar synpunkter på allvar

### Vem framför jag mina klagomål till?

#### 1. Kontakta respektive avdelning

På förskolan Smultronet vill vi uppmuntra till att synpunkter/klagomål på verksamheten eller dess personal tas upp direkt med den det berör.

#### 2. Kontakta rektor

Om du efter kontakt med personalen fortfarande har klagomål, ta då kontakt med rektor för förskolan. Detta kan du givetvis också göra om du av någon anledning inte personligen vill kontakta den problemet berör. Efter detta tas saken upp för att få berörd personals syn på sakfrågan. Detta görs på klagomålsblanketten alternativt via länken: [Klagomål – Fyll i formulär](#)

#### 3. Kontakta huvudman

Om du vill kan du vända dig direkt till huvudmannen. Hit vänder du dig också om du inte är nöjd med hur ditt klagomål hanterats av personal eller rektor. Om du vill ha en personlig återkoppling på ditt ärende behöver du lämna namn och kontaktuppgifter. Du har givetvis rätt att lämna klagomål anonymt.

### Hur lång tid tar det innan jag får svar?

Uppföljningen görs skyndsamt. Ibland kan ett klagomål vara komplicerat eller av annat skäl kräva längre tid för oss att undersöka.



### **Vad händer efter klagomålet?**

Alla klagomål följs upp genom en systematisk hantering och dokumentation. Redovisningen sker till huvudmannen om vilka klagomål som inkommit och vilka åtgärder som vidtagits.

Har du efter detta fortfarande klagomål kan du vända dig till Jönköpings kommun via utbildningsförvaltningen@jonkoping.se

Gäller saken kränkande behandling är det till Skolinspektionen det anmäls.  
[www.skolinspektionen.se/beo](http://www.skolinspektionen.se/beo).

### **Kan jag vara anonym?**

Ja det kan du, men återkopplingen uteblir då.

### **Mer information**

Klagomålshantering regleras i 4 kap. 8 § Skollagen

Huvudmannen ska ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. När huvudmannen har tagit emot ett klagomål ska huvudmannen bekräfta detta, skyndsamt göra den utredning som behövs för att kunna hantera klagomålet och återkoppla till den som har framfört klagomålet. Huvudmannen ska ha skriftliga rutiner för klagomålshantering och aktivt verka för att rutinerna är kända bland elever, vårdnadshavare och personal.



FÖRSKOLAN  
**smultronet**

Björkbackavägen 2 556 28 Jönköping  
tel 036-310692 www.forskoledn.se

## Klagomål

### Ankomstdatum:

Datum	Avdelning
Barnets namn (måste ej uppges):	
Förälders namn (det går bra att vara anonym):	

### Beskriv kortfattat det du vill framföra:

--

### Underskrift

Ort och datum	Namnteckning
	Namnförtydligande