

Klagomålshantering

Gäller för verksamheter som ingår i Palmlunds Skolor.

Om du som förälder eller personal har synpunkter på ditt barns verksamhet eller dess personal används nedanstående arbetsgång.

Rutinbeskrivning av klagomålshantering

Steg 1

Vid våra skolor och förskolor vill vi uppmuntra till att synpunkter/klagomål på verksamheten eller dess personal tas upp direkt med den det berör.

Om du efter kontakt med personalen fortfarande har synpunkter/klagomål, ber vi dig skriva ner dessa synpunkter i det dokument för klagomålshantering som finns att hämta på hemsidan. Skicka dokumentet till berörd förskolechef alternativt rektor.

”Dokument klagomålshantering”

Vi behandlar ditt ärende inom en vecka.

Detta kan du givetvis också göra om du av någon anledning inte personligen vill kontakta den problemet berör.

Steg 2

Rektor/förskolechef kontaktar berörd personal för att få dess syn på sakfrågan.

Därefter blir du kontaktad av rektor/förskolechef.

Vid behov ordnar rektor/förskolechef möte med dig och berörd personal. Ibland kan även stödpersoner delta. Ex, personal ur Elevhälsan eller Socialtjänsten.

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

Rektor/förskolechef ansvarar för att uppföljning görs inom en månad. Samtalen dokumenteras.

.....
Rutinförfarandet när det gäller klagomålshanteringen har diskuterats och godkänts i huvudmannens styrelse.

Klagomålshanteringsdokument

Skriv ner Ditt ärende enkelt och kortfattat:

Har Du förslag till förändringar eller andra synpunkter på vår verksamhet?

Vilken enhet eller verksamhet har Du haft kontakt med i detta ärende?

Mitt namn:

Mitt telefonnummer eller mejladress:

Jag vill vara anonym och räknar då inte med svar: