

Klagomålshantering

Blanketter finns tillgängliga vid entrén och även på Tyra under dokument/blanketter som går att skriva ut.

Vårdnadshavarna har möjlighet att lämna klagomålsblanketten via mejl, personligen eller anonymt i den svarta postlådan i kapprummet. Lämnas synpunkter eller klagomål in anonymt har vi ingen möjlighet att återkoppla personligen.

Bifogar rutin samt klagomålsblankett.

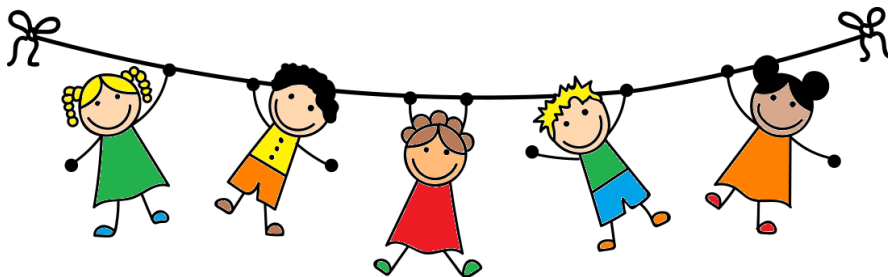
Öppettider

Förskolans öppettider: 6,15 – 17,30 (jour till 18,30)

Vid möjlighet så stänger förskolan 3–4 veckor under sommaren (v. 28–32) Detta beslutas på medlemsmötet i januari/februari. Har vårdnadshavare behov av barnomsorg så erbjuder förskolan det.

Öppenhetskrav

- Till föräldrakooperativet Solstrålen kan man ansöka om plats via vår hemsida, mejl eller telefon direkt till förskolan.
- Kö placering: Det datum som ansökan kommer in till oss är lika med kö start.
- Alla som står i förskolans kö erbjuds en informationsträff fysiskt eller digitalt där vi får möjlighet att presentera oss, förskolan och dess innehåll.
- Vi följer kön och erbjuder plats till de vårdnadshavare som står först i kön.
- Vid erbjudande av placering: Skrivs överenskommelse om plats.
- Vi erbjuder alltid inskolningssamtal samt uppföljningssamtal efter inskolningen.
- Inskolning: Vi rekommenderar 2 veckor. Så barnet i lugn och ro skolas in och blir trygg.
- Styrelserepresentant bjuder in vårdnadshavarna för ett välkomstmöte inom ett par månader efter inskolningen.



Klagomålshantering

- Synpunkter eller klagomål

1. Uppge namnet på förskolan/avdelning eller den personal som synpunkterna eller klagomålet avser:

2. Vad har hänt?

- Beskriv utförligt din synpunkt eller ditt klagomål.
- Om någon har blivit utsatt för kränkningar vill vi att du beskriver noga du bara kan, hur kränkningen skett, har det hänt vid flera tillfällen och vad kränkningen består av.

3. När hände det? (Försök att få med samtliga tillfällen)

4. Pågår det fortfarande?

5. På vilket sätt anser du att förskolan/enheten har gjort fel?

6. Eventuella övriga upplysningar.

Nedanstående uppgifter är frivilliga att besvara. Synpunkter eller klagomål kan lämnas med kontaktuppgifter eller anonymt. Lämnas synpunkter eller klagomål med kontaktuppgifter kommer du att få ett svar inom två veckor. Lämnas synpunkter eller klagomål in anonymt har vi ingen möjlighet att återkoppla till dig personligen.

Namn: _____

Adress: _____

Postnummer: _____

E-post: _____

Telefon: _____

Lämna blanketten i rektorns/personalens svarta postlåda i kapprummet

Tack!

KLAGOMÅLSHANTERING

Föräldrakooperativet Solstrålen

Om du som vårdnadshavare har klagomål eller kritik mot någon av oss personal eller på något i vår verksamhet används nedanstående arbetsgång.
Alla klagomål, återkoppling och åtgärder dokumenteras.

Steg 1

På vår förskola vill vi uppmuntra till att klagomål på verksamheten eller dess personal i första hand tas upp direkt eller inom 24 timmar med berörd personal. Ditt klagomål kommer att dokumenteras av pedagogen som tar emot det.
(Solstrålens 24 timmars regel, se trivselregler på Tyra)

Steg 2

Om du efter kontakt med personalen fortfarande har klagomål, ta då kontakt med ansvarig rektor, Ulrika Aronsson.
Detta gäller även om du av någon anledning inte vill kontakta den berörda själv. Rektorn dokumenterar ditt klagomål och därefter kontaktas berörd personal för att få deras syn på sakfrågan.
Rektorn ordnar möte med dig och berörd personal. Rektorn ansvarar för att uppföljning görs inom en månad.

Steg 3

1. Har ni klagomål på Rektorn se ovan rutin se steg 1
2. I annat fall kontaktar ni förskolans ordförande/huvudman (Styrelse)

Huvudmannen/styrelsen har det övergripandet ansvaret för förskolan.

Steg 4 i sista hand

Om du efter kontakt med Styrelsen/huvudmannen inte är nöjd och fortfarande har dina klagomål så är det sista steget i klagomålshantering att du vänder dig till Eskilstuna Kommun:

Maria Christenson, Utredare tel. 016- 710 84 58 eller 073 950 88 58

Mail: maria.christenson@eskilstuna.se

Växel: 016 – 710 10 00, vardagar 7,30 – 17,00

