











RUTINER FÖR KLAGOMÅL

-  I föräldrarkontraktet uppmanas vårdnadshavarna vid problemställningar att i första hand omgående kontakta berörd, pedagogisk personal. I andra hand ledningen.
-  Vid utvecklingssamtalen frågar personalen alltid om det är något speciellt föräldrarna vill ta upp om sitt barn.
-  Varje termin har personal, vårdnadshavare och ledning ett verksamhetsrådsmöte. Här diskuteras såväl klagomål, önskemål som förväntningar. Allt protokollförs och delas sedan ut till samtliga familjer.
-  På förskolan finns en pärm där förskolan dokumenterar uppkomna klagomål och åtgärder.
-  Ledning och personal har regelbunda möten där klagomål diskuteras och beslutar hur och vem som åtgärdar och återkopplar.
-  Vid de regelbundna föräldramötena tar vi upp aktuella frågeställningar som rör relationen mellan pedagoger, föräldrar och barn. Ingen enskild person eller specifikt händelseförlopp diskuteras i detta forum.
-  Personalen ska alltid informera ledningen om klagomål och frågeställningar, även om saken är utagerad.
-  Personalen har regelbundna diskussioner om policy, agerande och ställningstagande i olika frågor.
-  Personliga och enskilda problem hanteras med personlig kontakt via telefon eller möten.
-  Allmän information hanteras via verksamhetsrådsmöten, föräldramöten, utvecklingssamtal och skriftligt.