

Rutiner för klagomålshantering i Brunna Skogstroll

Enligt skollagen 4 kap. 8§ skall huvudmannen ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot verksamheten.

Vi ser klagomål som ett tillfälle att förbättra vår verksamhet.

Vem framför jag mina klagomål till? Om det är något som inte motsvarar dina/ era förväntningar eller som du/ ni är missnöjd med i ditt barns verksamhet, ska ni framföra det till Lotta om ni är inskrivna hos Bomullstrollen och Catrine om ni är inskrivna hos Polkettrollen. Om ni av någon anledning vill prata med den personen där ni inte är inskriven går detta också bra.

Skulle det vara så att du fortfarande är missnöjd, gör du ett skriftligt klagomål på avsedd klagomålsblankett. Den ifyllda blanketten ges till huvudmannen, Lotta eller Catrine, direkt eller mailas.

Hur lång tid tar det innan jag får svar? Inom 10 arbetsdagar skall huvudmannen ge svar på klagomålet. Ibland kan ett klagomål vara komplicerat eller av annat skäl kräva längre tid för oss att undersöka. Behöver vi mer än 10 arbetsdagar meddelar vi dig orsaken till fördröjningen.

Vad händer med klagomålet? Alla klagomål utreds, följs upp och dokumenteras.