

**Ansvarig**  
Rektor för förskolan

**Upprättad den**

**Upprättad av**  
Rektor och styrelsen

**Reviderad den**  
2024-09-27

## **Handlingsplan gällande rutiner för synpunkter och klagomålshantering vid Granviks förskola**

### **Inledning**

På Granviks förskola är vi väldigt måna om att barn och personal ska trivas och må bra. Vårdnadshavare ska känna sig trygga när de lämnar sina barn i våra händer, förvissade om att vi dagligen arbetar med barnens trygghet, utveckling och lärande. I vår verksamhet finns dock alltid möjlighet till förbättring och ett systematiskt arbete med synpunkter och klagomål ger goda möjligheter att både uppmärksamma brister i verksamheten och att arbeta förebyggande för bästa möjliga kvalitet i utbildningen.

Enligt 4 kap. skollagen (2010:800) framgår:

*7 § Om det vid uppföljning, genom klagomål eller på annat sätt kommer fram att det finns brister i verksamheten, ska huvudmannen se till att nödvändiga åtgärder vidtas.*

*8 § 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 klagomålshanteringen och aktivt verka för att rutinerna är kända bland elever, vårdnadshavare och personal. Lag (2022:940).*

### **Syfte**

Syftet med att ha tydliga rutiner för synpunkter och klagomålshantering är att kunna identifiera och förebygga brister inom förskolan, samt att identifiera nya och icke tillgodosedda behov hos våra familjer.

Genom att systematisera hanteringen av synpunkter kan den enskildes upplevelser och erfarenheter skapa underlag som kan leda till bättre beslut rörande utvecklingen av vår verksamhet.

### **Definition av begrepp**

En synpunkt är ett uttalande från en person utanför organisationen som innefattar hur vårt arbete utförs, förväntningar som inte har uppfyllts, avsaknad av åtgärder, förslag på åtgärder, beröm eller klagomål.

Ett klagomål är alltid en synpunkt av negativ karaktär. Synpunkter och klagomål kan vara av allmän karaktär eller rikta sig mot en eller flera konkreta händelser eller situationer. Negativa synpunkter/klagomål behöver alltid handläggas, medan positiva synpunkter bör tas tillvara som goda exempel.

### **Riktlinjer**

All personal är skyldig att ta emot synpunkter och klagomål och bidra till att dessa handläggs. För att framföra en synpunkt eller ett klagomål används *Blankett för anmälan och utredning av klagomål* (bilaga 1). Blanketten finns på vår hemsida, [www.granviksforskola.se](http://www.granviksforskola.se), men kan också tillhandahållas av personalen på avdelningen.

### **Handläggning**

#### ***Klagomål ska i första hand lämnas till och lösas av personalen på avdelningen***

Om du som vårdnadshavare är missnöjd med hur utbildningen på förskolan bedrivs ska du i första hand vända dig till personalen på din avdelning för att framföra dina synpunkter. Synpunkter eller klagomål som framförs till personalen ska alltid vidarebefordras till rektor. Rektor ansvarar för att en utredning görs. Eventuella åtgärder ska vidtas i samarbete med klagande och berörd personal. Uppföljning ska ske inom en tidsatt period. Rektor är ansvarig för att beslutade åtgärder fullföljs och att detta dokumenteras. För anmälan, utredning och dokumentation används *Blankett för anmälan och utredning av klagomål*, som arkiveras av rektor.

#### ***Om klagomålet inte utreds av rektor***

Om du inte känner dig lyssnad på och vill gå vidare med ärendet kan du kontakta utbildningsnämnden i Vellinge kommun. De nås via Vellinge Direkt på telefonnummer 040 – 42 50 00.



## **Bilaga 1: Blankett för anmälan och utredning av klagomål, Granviks förskola**

### **Synpunkt/klagomål**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

### **Utredning**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

### **Åtgärder**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

### **Ansvarig**

Rektor Christina Karlmander samt styrelseordförande tillika arbetsmiljöansvarig Helena Lönnström.

### **Uppföljning**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....



**Ort & datum** .....

**Rektor**

.....

**Berörd part**

.....

**Berörd part**

.....

**GDPR (General Data Protection Regulation)**

*Enligt dataskyddsförordningen (GDPR) krävs samtycke för att få registrera personuppgifter. För att administrera dina uppgifter kommer dessa uppgifter att registreras i vårt dataregister. Uppgifterna kommer endast att användas inom ramen för förskolans verksamhet och vara tillgänglig endast för pedagoger, administration och förskolechef. Du har rätt att ta del av de uppgifter som finns i vårt register och även begära rättelse av dessa. Genom att skriva under blanketten samtycker du till att dina uppgifter behandlas i databasen. Du kan när som helst återta detta samtycke.*