

## klagomålshantering

### **Våra rutiner som gäller för klagomålshantering är följande:**

Inom Matrix förskola ser vi Dina synpunkter och klagomål som en tillgång i vårt arbete med att säkra bra kvalitet. Dina synpunkter är därför viktiga och ger oss möjlighet att förbättra vår verksamhet.

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

### **Mottagandet av klagomål**

Oavsett hur ett klagomål eller förslag kommer till förskolans kännedom ska det beaktas och omfattas av Matrix förskolas rutin för utredning och åtgärdande av klagomål.

Klagomål kan lämnas på det sätt den klagande tycker är lämpligt, t ex muntligt genom telefon, vid personliga möten eller via e-post. Även anonyma klagomål ska tas om hand och utredas.

Alla som lämnar klagomål och förslag ska bemötas med vänlighet, lyhördhet och respekt samt informeras om Matrix förskolas rutiner för klagomålshantering.

Mottagandet av ett klagomål ska vara inriktat på att hitta en lösning på det problem som tas upp.

### **Så här gör du:**

Om du som vårdnadshavare har klagomål ska du i första hand ta upp dessa med ditt barns pedagoger på förskolan.

Om ni inte lyckas lösa problemet och ditt missnöje kvarstår vänd dig till enhetsansvarig så att enheten själv får möjlighet att agera.

Skulle det vara så att du fortfarande är missnöjd, gör du ett skriftligt klagomål på avsedd klagomålsblankett. Den ifyllda blanketten skickas till Rektor/Huvudmannen Suzanne Zangan:

Via e-post till: [matrixskola@yahoo.se](mailto:matrixskola@yahoo.se) eller med vanlig post till postadressen:

Matrix School

Stora Mans Väg 11B

12559 Älvsjö

Vi tar emot dina synpunkter, dokumenterar datum, namn på den som lämnar synpunkterna. En skriftlig **bekräftelse** på att klagomålet har mottagits ska ges inom **tre** arbetsdagar.

Åtgärder beslutas av rektor och dokumenteras. Skriftlig återkoppling av beslutet görs inom 14 arbetsdagar om så önskas av rektor eller av den rektor utser. Ärendet tas upp på förskolans nästa AP-träff och dokumentationen diarieförs, förvaras på förskolan och används i skolans systematiska kvalitetsarbete.

Du som vårdnadshavare trots ovanstående åtgärder inte är nöjd med resultatet har Du möjlighet att föra fram Ditt klagomål till Utbildningsförvaltningen på följande länk.  
[anmalan@edu.stockholm.se](mailto:anmalan@edu.stockholm.se) .

# Matrix förskola

## Blankett för klagomål

<b>Namn:</b>	<b>Telefonnummer:</b>
<b>Gatuadress:</b>	<b>Postnummer och ort</b>
<b>E-postadress:</b>	<b>Enhet som klagomålet berör</b>

**Beskriv ditt klagomål eller dina synpunkter. Det går bra att skriva på baksida om utrymmet inte räcker till.**

**Vem har du talat med om ditt klagomål?**

- Ingen**
- Personalen på förskolan**
- Enhetsansvarig**
- Annat.....**

<b>Ort och datum</b>
<b>Namnteckning</b>
<b>Namnförtydligande</b>