

Rutiner för klagomålshantering vid Föräldrakooperativet Ensjögläntan.

Vi ser klagomål som ett tillfälle för dialog med syfte att förbättra verksamheten.

Till vem ska klagomål framföras?

Om det är något som inte motsvarar dina förväntningar i verksamheten, framför det till vice ordförande som i sin tur tar kontakt med berörd person/personer (förälder eller personal). Om ni tillsammans inte lyckas lösa problemet och missnöjet kvarstår, gör ett skriftligt klagomål på avsedd blankett och lämna till vice ordförande som tar klagomålet vidare till styrelse och förskolechef.

Hur lång tid tar det innan jag får svar?

Inom 10 dagar ska styrelse och/eller förskolechef ge svar på klagomålet. Behövs mer än 10 dagar meddelas orsaken till fördröjning.

Vad händer med klagomålet?

Alla skriftliga klagomål utreds, följs upp, dokumenteras, och sparas. Redovisning sker till styrelsen om klagomålets art och vilka åtgärder som vidtagits.