

**Rutiner vid klagomålshantering på Minnemalen**

**Syfte**

* Åtgärda brister
* Förbättra verksamheten
* Få ett underlag för kvalitetsutvecklingen på Minnemalen.

**Rutiner**

* Fyll i Minnemalens blankett för klagomålshantering, kan göras anonymt.
* Lämna in eller maila till styrelsen alternativt lämna blanketten i den vita brevlådan som finns i groventrén.
* Lådan töms/kontrolleras av biträdande personalansvarig en gång per vecka.
* Alla klagomål utreds, följs upp och dokumenteras. Återkoppling till vårdnadshavare ska ske inom 10 arbetsdagar. Beroende på klagomålets art hanteras det och åtgärdas på olika sätt men alltid i samverkan med vårdnadshavaren. Klagomål samt vilka åtgärder som vidtagits redovisas för styrelsen som tar upp ärendet på styrelsemötet och återkopplar sedan. Vid anonymt inlämnat klagomål skrivs åtgärd ner och meddelas i föräldramailen.

 Klagomålshantering

*Lämnas eller mailas till styrelsen alternativt lämna anonymt i den vita brevlådan i groventrén.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Datum: |  | Förskola: |  |  |
| Barnets namn (frivilligt): | |  | |  |
| Vårdnadshavare/Förälders namn (frivilligt): | |  | |  |
|  | | | |  |
| *Vi vill bli bättre! Hjälp oss genom att lämna Dina synpunkter, klagomål.*  Dina synpunkter och /eller klagomål: | | | |