**Klagomålshantering på Thoren Framtids förskolor**

**Vi ser klagomål som ett utmärkt tillfälle till förbättring av vår verksamhet.**

Klagomålshanteringen är ett sätt att:

- stärka föräldrar och vårdnadshavares inflytande
- utöka dialogen med föräldrar och vårdnadshavare
- underlätta att enkelt och snabbt rätta till brister som uppstår i verksamheten
- öka trovärdigheten och legitimiteten för verksamheten genom att visa på att vi tar synpunkter på allvar.

**Om Ni som vårdnadshavare har klagomål på förskolans verksamhet använd nedanstående arbetsgång:**

**Steg 1)** Vid Thoren Framtids förskolor vill vi uppmuntra till att synpunkter / klagomål på verksamheten eller dess personal tas upp direkt med den / dem det berör. Om Ni efter kontakt med personalen fortfarande har klagomål, vill vi att Ni kontaktar avdelningsansvarig. Vilket Ni också kan göra om Ni av någon anledning ej personligen vill kontakta den eller dem som klagomålet / synpunkten berör.

**Steg 2)** Den avdelningsansvarig tar emot ditt klagomål och kontaktar berörd person eller arbetslag för att få deras syn på sakfrågan.
Den avdelningsansvarig ansvarar för att uppföljning / återkoppling sker inom 14 dagar.

**Steg 3)** Är Ni ej nöjda efter steg 1 och 2 kontaktas Rektor i förskolan

**Steg 4)** Om klagomålet inte redas ut av Rektor i förskolan.

**Om Ni anser att förskolan inte fullgör sitt uppdrag kan du kontakta Stockholms kommun som har ansvar för att kontrollera att fristående förskolor följer de lagar och förordningar som gäller.**

Stockholms kommun når Ni på följande sätt:
Telefonnummer: 08- 508 00 508
E-post - anmalan@edu.stockholm.se
Hemsida: Tyck till!
Förskolans formulär/blankett för klagomålshantering ska användas redan från steg 1.
Blanketten finns tillgänglig på samtliga avdelningar samt hos Rektor i förskolan. Man kan även ladda ner den från vår hemsida. Här kan Ni ladda ner blanketten:
Klagomål/synpunkter
Ni kan också använda vårt webbformulär.

- Jag vill bli kontaktad via
    - Brev (ange adress nedan)
    - E-post (ange e-postadress nedan)

- Telefon (ange tel.nr nedan)
- Jag vill vara anonym (ange inga kontaktuppgifter nedan)

- Kontaktuppgifter
- För- och efternamn
- Mitt klagomål rör…..
  - Enhet .....
- Mina synpunkter/klagomål
- Mitt förslag till lösning