

Rutiner för synpunkter och klagomålshantering

Vi ser beröm, konstruktiv kritik och/eller klagomål som ett utmärkt tillfälle till förbättring av vår verksamhet.

Beröm, konstruktiv kritik och klagomålshantering är ett sätt att:

- Stärka föräldrar och vårdnadshavares inflytande
- Utöka dialogen med föräldrar/vårdnadshavare
- Underlätta att enkelt och snabbt rätta till oklarheter och brister som uppstår i verksamheten
- Öka trovärdigheten och legitimiteten för verksamheten genom att visa på att vi tar synpunkter på allvar

Er återkoppling eller information kan lämnas skriftligt, muntligt eller via besök. Du kan även vara anonym när du kontakter oss gällande klagomål och synpunkter. Vi hanterar alla anmälningar men vi kan inte återkoppla till dig under utredningens gång om du väljer att vara anonym. Vi kan inte heller skicka ett beslut till dig när utredningen är klar. Kontaktuppgifter hittar du bl.a. längre ner i detta dokument eller på vår hemsida www.mirokids.se

Du som förälder/vårdnadshavare har rätt och även en skyldighet att tala om och göra personalen uppmärksam på om något inte är enligt den standard du förväntar dig. För att kvalitetssäkra vår verksamhet och bidra till ett professionellt bemötande gentemot våra kunder har vi delat upp ansvarsområden när det gäller hantering av feedback. Våra avdelningar ansvarar för att informationen tas emot, behandlas och att våra kunder känner sig uppdaterade och får återkoppling kring arbetsgången. De ansvarar också för att arbetet utvärderas och att rektorn är informerad genom sin dokumentation.

HUR GÅR DET TILL?

Steg 1

På Miro Kids förskola vill vi uppmuntra till att beröm, konstruktiv kritik eller klagomål på verksamheten eller dess personal tas upp direkt med den det berör genom snabb återkoppling. Om du efter kontakt med personalen inte är nöjd, ta då kontakt med rektorn. Detta kan du givetvis också göra om du av någon anledning inte vill kontakta den person problemet berör.

All beröm, kritik eller klagomål dokumenteras av personalen och tas upp på nästkommande personalmöte.

Steg 2

Om du inte känner dig hörsammad av personalen, ta kontakt med rektorn och använd gärna vår *blankett för beröm/konstruktiv kritik och klagomål*.

Rektorn tar emot blanketten och därefter kontaktas berörd personal för att få dennes syn på sakfrågan. Rektorn ansvarar för att en uppföljning görs till dig som förälder inom 14 dagar. Om rektorn anser att en handlingsplan måste upprättas, ansvarar denne för att arbetsplanen upprättas, genomförs, utvärderas och att alla berörda hålls informerade och uppdaterade under arbetets gång.

Steg 3

Om din information av någon anledning inte kan lämnas till rektorn eller om du som kund inte känner dig nöjd med steg 1 och steg 2 ta då kontakt med vår VD Natalie Werner.

KONTAKT

Rektor

Helen Svan

Telefon: +46 8 32 30 60 / +46 739 17 01 07

VD

Natalie Werner

natalie.werner@mirokids.se

Telefon: +46 8 32 30 60

Ekonomi/Administration

Anette Östling

anette.ostling@mirokids.se

Telefon: +46 8 32 30 60 / +46 739 17 01 08

BLANKETT FÖR SYNPUNKTER OCH KLAGOMÅL

OBS! V.G TEXTA!

Er återkoppling eller information kan lämnas skriftligt, muntligt eller via besök. Du kan även vara anonym när du kontaktar oss gällande klagomål och synpunkter. Vi hanterar alla anmälningar men vi kan inte återkoppla till dig under utredningens gång om du väljer att vara anonym. Vi kan inte heller skicka ett beslut till dig när utredningen är klar.

Datum:	Avdelning:
Barnets namn:	
Förälders / vårdnadshavares namn:	
Telefonnummer: (mobil, dag- och kvällstid)	
Mail adress:	

Ärende:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Återkoppling och åtgärd från rektor(inom 14 dagar)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Datum:

Rektor:

.....

.....