

Klagomålshantering för föräldrar på Kyrkans förskolor

Förebyggande arbete:

Vid inskolning, föräldramöten, föräldraråd och utvecklingssamtal har vi tid för övriga frågor, tankar och åsikter från föräldrarna och frågar efter det. Vi informerar också om vår klagomålshantering som även finns tillgänglig på vår hemsida. Efter avslutad inskolning kallar pedagogerna till ett inskolningssamtal samt skickas mejl till förälder från förskolechefen för att fånga upp ev. tankar om förändring. Alla händelser som är utöver det vanliga skriver vi **händelserapport** på och utvärderar de sedan på gemensamma möten för att förebygga att det upprepas.

Klagomålshantering:

Bra och viktigt att era tankar lyfts fram och att förtroendet finns att berätta. Gå i första hand till **pedagogerna** och berätta hur ni känner eller fråga hur de tänker runt det ni undrar om (en hel del konflikter bygger på ovetskap så det kan lösa en hel del att vara nyfiken och fråga om en undran) det ger pedagogerna en möjlighet att förklara sig eller också få syn på något som de måste ta tag i eller tänka till om.

Har ni gått till pedagogerna men utav någon anledning tycker att ni inte når fram eller inte ser någon förändring är ni alltid välkomna att kontakta mig (**förskolechef Ebba Zeno** 070 333 22 28 eller ebba.zeno@svenskakyrkan.se) så bokar vi in ett möte och ses.

I sista hand finns Kyrkoherde **Staffan Hellgren** som är chef över förskolechefen. Han kontaktas på telefon 568 95 701 eller mejl staffan.hellgren@svenskakyrkan.se

Vi uppskattar och önskar en öppen dialog och vill detsamma som ni – **det bästa för alla våra barn.**

Uppföljning:

När vi fått in något som ni vill att vi förändrar eller funderar över så får ni alltid inom senast en vecka en **återkoppling** och om det är brådskande får ni så snabbt som det är möjligt. Vi skriver alltid minnesanteckningar från dessa möten samt har ett uppföljningsmöte för att se att de ev. åtgärder vi tillsammans bestämt har genomförts. Ansvar för att uppföljning sker är ytterst förskolechefens.