

Hantering av kvalitetsavvikelse och klagomål – en del av kvalitetsarbetet

På Kooperativet Kraftverket ser vi synpunkter och klagomål som en del i vårt kvalitetsarbete. Dina synpunkter är därför viktiga och ger oss möjligheter att förbättra vår verksamhet. Både positiva och negativa synpunkter på hur vi arbetar med våra uppdrag ingår i vårt kvalitetsarbete och uppmuntras.

Så här gör du om du har synpunkter eller klagomål på vår verksamhet:

- Kontakta berörd personal! (Allra helst ser vi att du tar upp frågan direkt med den det berör.)
- Fylla i blankett för kvalitetsavvikelser/klagomål!
- Om du upplever att det inte löser problemet kan du lämna in dina klagomål skriftligt på särskild blankett. Du kan även få en blankett på förskolan/fritidshemmet och på Kraftverkets hemsida (www.kraftverketsforskola.com)
- Vid frågor rörande klagomålshantering vänd dig till verksamhetschef på Kraftverkets förskola respektive fritidshem!
- Lämna blankett för kvalitetsavvikelser/klagomål!
 - Du lämnar blanketten till verksamhetschef eller annan personal på skolan.
 - Gå gärna igenom det du skrivit på klagomålsblanketten muntligt med den som tar emot den. På det sättet säkerställer du att ni har sammabild om vad ärendet innebär.

Det är möjligt att lämna in anonyma kvalitetsavvikelser/klagomål genom att skicka blanketten med post till Kooperativet Kraftverket, skriv då att du önskar vara anonym i fältet för namn/telefon/epost.

Vi ser dock helst att du lämnar namn och kontaktuppgifter eftersom det är viktigt för vår hantering av ärendet och möjliggör direkt återkoppling.

Återkoppling på kvalitetsavvikelse/klagomål

När du lämnat in blanketten får du återkoppling så snart det är möjligt, dock alltid inom tre veckor.

Kontakta styrelse!

Upplever du ingen förbättring efter kontakt med berörd personal och verksamhetschef kan du föra ärendet vidare till styrelsen. Kontaktuppgifter till ordförande i styrelsen finns på www.kraftverketsforskola.com.

Kontakta skolinspektion!

Om du inte är nöjd med Kraftverkets hantering av klagomål kan du göra en anmälan till Barnomsorg och utbildning i Vännäs kommun.

Tack för att du hjälper till att förbättra vår verksamhet!