



Klagomålshantering på Pratbubblan

Vi på Pratbubblan vill att alla barn och vårdnadshavare ska känna sig trygga och nöjda med vår verksamhet. Om du som vårdnadshavare har synpunkter eller känner dig missnöjd med något i vår verksamhet, är det viktigt för oss att få veta det. Dina synpunkter hjälper oss att förbättra oss.

Hur du lämnar klagomål

Du kan lämna klagomål på flera olika sätt:

- **Via e-post:** Skicka ditt klagomål till rektorn på e-postadress: galatia.arebrand@forskolan-pratbubblan.se
- **Via telefon:** Kontakta personal eller rektor för att framföra ditt klagomål muntligt.
- **Skriftligt:** Skicka eller lämna brev till personal eller rektor.
- **Personligt möte:** Boka en tid för att prata direkt med rektor eller annan ansvarig.
- **Anonymt:** Om du föredrar att vara anonym kan du lämna ett klagomål utan att ange ditt namn.

Vad är ett klagomål?

Ett klagomål är ett tydligt uttryckt missnöje med vår verksamhet som inte har levt upp till dina förväntningar. Det kan handla om allt från bemötande och säkerhet till undervisningens kvalitet. Enkla synpunkter, idéer eller frågor är också välkomna, men räknas inte som klagomål utan som feedback.

Så här hanterar vi ditt klagomål

När vi tar emot ditt klagomål följer vi en tydlig process för att säkerställa att det hanteras på ett professionellt och rättvist sätt:

1. **Bekräftelse:** Vi bekräftar att vi tagit emot ditt klagomål inom två arbetsdagar.
2. **Utredning:** Vi undersöker vad som hänt genom att prata med berörda personer och granska relevant dokumentation.

3. **Åtgärder:** Beroende på vad vi kommer fram till kan vi behöva vidta åtgärder för att rätta till problemet. Om klagomålet redan har åtgärdats förklarar vi vad som har gjorts.
4. **Återkoppling:** Vi informerar dig om vad vi har gjort för att hantera klagomålet och om du vill kan du få en skriftlig sammanfattning.
5. **Uppföljning:** Vi säkerställer att åtgärderna fungerar och att problemet är löst.

Sekretess och rättvis hantering

Vi behandlar alla klagomål med sekretess och respekt. Det betyder att endast de personer som är direkt inblandade i att utreda och hantera klagomålet får ta del av informationen. Dina personuppgifter skyddas enligt gällande dataskyddsförordning (GDPR).

Vi arbetar alltid för att hantera klagomål på ett rättvist och opartiskt sätt. Oavsett vad ditt klagomål handlar om, bemöts det med respekt och förståelse. Ingen vårdnadshavare eller barn ska behöva känna sig obekväma med att framföra sina synpunkter.

Om du inte är nöjd med vår hantering

Om du inte är nöjd med hur ditt klagomål har hanterats kan du vända dig till utbildningskontoret i Umeå kommun för vidare stöd.