



KLAGOMÅL & ANDRA SYNPUNKTER COMPLAINTS & OTHER POINT OF VIEWS

Klagomål och synpunkter

Syftet med BMSL Flyinge Preschools rutiner för klagomålshantering är att kunna identifiera och förebygga brister inom verksamheten. Ifall du som vårdnadshavare har synpunkter eller klagomål på förskolan vill vi gärna veta det. Vi ser det som ett tillfälle att förbättra vår verksamhet. I hallen finns en lapp man kan fylla i om man har klagomål eller andra synpunkter. Det bästa är dock att prata direkt med personalen.

Vem framför jag mina klagomål till?

Om det är något som inte motsvarar dina förväntningar eller som du är missnöjd med i ditt barns omsorg, framför det i första hand till ditt barns pedagog på avdelningen (Ponnyn eller Zebran). Om ni inte lyckas lösa problemet och ditt missnöje kvarstår vänd dig till förskolechefen Izabela Karlström så att verksamheten själv får möjlighet att agera. Skulle det vara så att du fortfarande är missnöjd, gör du ett skriftligt klagomål till styrelsen på klagomålsblanketten på nästa sida. Den ifyllda blanketten skickas med vanlig post till: Cosmopolitan Minds, Filippavägen 2b, 222 41 Lund

Hur lång tid tar det innan klagomålet besvaras?

Inom 10 arbetsdagar skall förskolechefen ge svar på klagomålet. Ibland kan ett klagomål vara komplicerat eller av annat skäl kräva längre tid för oss att undersöka. Behöver vi mer än 10 arbetsdagar meddelar vi dig orsaken till fördröjningen.

Vad händer med klagomålet?

Alla klagomål utreds, följs upp och dokumenteras. Redovisning sker till styrelsen om klagomålets art och vilka åtgärder som vidtagits.

Complaints and point of views

The purpose of BMSL Flyinge Preschools procedures for handling complaints is to identify and prevent deficiencies within the preschool. If you as a guardian have comments or complaints about the preschool we'd love to know about it. We see it as an opportunity to improve our preschool. In the hall there is a paper you can fill in if you have a complaint or other comments. It is best, however, to talk directly with the staff.

Who should I tell or give my complaint to?

If there is anything that does not meet your expectations or if you are unhappy with your child's care, please first talk to your child's preschool teacher in the department (Ponnyn or Zebran). If you fail to solve the problem and your dissatisfaction persists, talk your preschool manager Izabela Karlström. Could it be that you are still dissatisfied, you can make a written complaint to the Board on the complaint form on the next page. The completed form is sent by regular mail to: Cosmopolitan Minds, Filippavägen 2b, 222 41 Lund.

How long will it take before the complaint is answered?

Within 10 working days, the preschool manager will answer the complaint. Sometimes, a complaint may be complicated or otherwise require longer time for us to investigate. Do we need more than 10 days we will notify you the reason for the delay.

What happens to the complaint?

All complaints are investigated, monitored and documented. The board is informed about the complaint and the action taken.

E-post: preschool@bmslflyinge.se

Adress förskolan: BMSL Flyinge Preschool, Flyinge Kungsgård 1803, 247 93 Flyinge

Adress styrelsen: Cosmopolitan Minds, Filippavägen 2b, 222 41 Lund



KLAGOMÅL & ANDRA SYNPUNKTER COMPLAINTS & OTHER POINT OF VIEWS

**TEXTA TYDLIGT
PRINT CLEARLY**

Barnets för- och efternamn: The name and surname of the child:	
Vårdnadshavare - namn: Name of custodian:	
Telefonnummer: Phone number:	
E-post: E-mail:	
Namn på den person jag talat med på förskolan: Name of the person I have talked to at the preschool:	
Klagomål eller synpunkt: Complaint or point of view:	
Om platsen inte räcker går det bra att fortsätta på baksidan. Continue on the other side of the paper if you need more space to write.	
Ort & datum: Place & date:	
Underskrift: Signature:	