

Lämna synpunkter och klagomål – Förskola och pedagogisk omsorg

Synpunkter och klagomål

Här har vi samlat information om hur du går tillväga om du inte är nöjd med verksamheten inom förskola eller pedagogisk omsorg.

I första hand rekommenderar vi att du pratar med den berörda personalen. Om du inte blir nöjd kan du lämna in ett skriftligt klagomål till huvudman via ett webbformulär på vår hemsida.

Notera att det är organisationen som driver verksamheten, den så kallade huvudmannen, som ansvarar för klagomålshanteringen. Klagomålshanteringen ser olika ut beroende på om det är en fristående eller kommunal verksamhet. Kommunen hanterar inte klagomål som rör fristående verksamheter utan enbart klagomålen som rör verksamheter i kommunal regi.

Vad händer med mina åsikter?

Verksamheten kommer inom kort att återkoppla till dig för att du ska få veta vad som händer i ditt ärende. Dina åsikter kommer att registreras, sammanställas och användas som en del i arbetet att förbättra barnomsorg och skola.

Tänk på att din synpunkt och dina uppgifter som registreras hos *kommunen* blir en allmän handling. Detta innebär att alla som begär kan få ta del av handlingen, förutsatt att den inte innehåller sekretesskyddat material såsom personuppgifter, etc.

Vad händer sen?

1) Efter att ditt klagomål har registrerats får du en bekräftelse på att det har mottagits. Därefter skickas det vidare till den som är ansvarig för det som ditt klagomål handlar om.

2) När den ansvarige har bemött ditt klagomål skickas ett svar till dig. För att kunna skicka svaret måste vi ha dina kontaktuppgifter. Om du vill ha svar via e-post räcker det med din e-postadress. Dina personuppgifter behandlas i enlighet med personuppgiftslagen.

Formulär för att skicka in synpunkter och klagomål som rör förskola eller pedagogisk omsorg

Följ de angivna stegen och fyll sedan i formuläret om du önskar komma i kontakt med huvudman. Din synpunkt kommer att skickas vidare till den berörda verksamheten. Du får återkoppling inom en vecka med ett svar. Du kan vara anonym men då kan vi inte ge dig återkoppling.

Du kan även skicka in dina synpunkter med den vanliga posten till verksamheten.

Om det gäller en kommunal verksamhet så är postadressen Upplands Väsby kommun, 194 80 Upplands Väsby. Postadresserna till fristående verksamheter finns på respektive verksamhets hemsida.

Klagomål som gäller förskola eller pedagogisk omsorg

När du har klagomål som rör förskola eller pedagogisk omsorg vill vi att du först vänder dig till den verksamhet som du inte är nöjd med. Notera att klagomålshandlingen ser olika ut beroende på om det är en fristående eller kommunal verksamhet. Kommunen ansvarar inte för klagomål som rör fristående verksamheter. En utförlig beskrivning av hur du ska gå tillväga finns under följande steg.

1. Prata med förskolan

Om du och ditt barn är missnöjda med utbildningen eller har andra klagomål kring verksamheten pratar du med personalen på förskolan eller inom pedagogisk omsorg.

Vänd dig i första hand till den personal som är berörd. Om du inte tycker att du får hjälp eller svar kan du gå vidare till steg 2.

2. Kontakta förskolechef

Prata med förskolechefen. Om du fortfarande inte känner dig nöjd kan du gå vidare till steg 3.

3. Kontakta huvudman

Den som driver en förskola, den så kallade huvudmannen, har ansvar för att verksamheten följer de regler som gäller. Om du inte får hjälp av förskolechefen kan du vända dig till huvudmannen. De är skyldiga att ta emot och utreda klagomål.

Om det är en kommunal verksamhet kan du vända dig till utbildningskontoret här på Upplands Väsby kommun, där huvudman för de kommunala verksamheterna är placerad. Se steg 3a. *Kommunal verksamhet: Kontakta huvudman på utbildningskontoret*

Om det är en fristående verksamhet kan du vända dig till det företag eller organisation som driver verksamheten. Se steg 3b. *Fristående verksamhet: Kontakta företags-/organisationsledning.*

3a. Kommunal verksamhet: Kontakta huvudman på utbildningskontoret

Om det är en kommunal verksamhet kan du vända dig till utbildningskontoret här på Upplands Väsby kommun, där huvudman för de kommunala verksamheterna är placerad.

Om du efter samtalet med förskolechefen fortfarande är missnöjd kan du lämna in ett skriftligt klagomål till huvudman via ett webbformulär på vår hemsida.

Offentlighetsprincipen

Offentlighetsprincipen gäller när du tar kontakt med Upplands Väsby kommun. Det innebär i korthet att all din korrespondens med kommunen blir en allmän handling som diarieförs av registrator. Ibland kan dock hela eller delar av ett klagomål sekretessbeläggas, exempelvis personuppgifter etc.

Om du inte tycker att du får hjälp eller svar kan du kontakta Skolinspektionen eller övriga instanser som listas under steg 4.

[Skolinspektionen](#)

3b. Fristående verksamhet: Kontakta företags-/organisationsledning

Om det är en fristående verksamhet kan du vända dig till det företag eller organisation som driver verksamheten.

Du kommer lättast i kontakt med den som driver förskolan genom den fristående verksamhetens webbplats.

[Frilufts Förskolor](#)

[Magnetica](#)

MåBra

Norlandia Förskolor AB

Sverigefinska förskolan

Fantasia Föräldrakooperativ

Senapskornet Föräldrakooperativ

Förskolan Vik

Pedagogisk omsorg: Skogstrollen

Pedagogisk omsorg: Mårran

Pedagogisk omsorg Knyttet

Om du inte tycker att du får hjälp eller svar kan du kontakta Skolinspektionen eller övriga instanser som listas under steg 4.

Skolinspektionen

4. Andra instanser

Om du vill anmäla missförhållanden på förskolan, kränkningar, brister i undervisningen eller ärenden angående särskilt stöd och du upplever att ingen av punkterna ovan har hjälpt, kan du låta en övergripande instans utreda ärendet.

Skolinspektionen och Barn- och elevombudet

Om du vill anmäla missförhållanden på förskolan, kränkningar, brister i undervisningen eller ärenden som rör särskilt stöd kan du anmäla detta till Skolinspektionen och Barn- och elevombudet.

Skolinspektionen

Skolväsendets överklagandenämnd

Skolväsendets överklagandenämnd är en oberoende, domstolsliknande myndighet dit du som vårdnadshavare kan överklaga vissa beslut inom bland annat förskoleklassen, grundskolan, gymnasieskolan och vuxenutbildningen.

Skolväsendets överklagandenämnd

DO (Diskrimineringsombudsmannen)

Du kan vända dig till DO om ärendet rör kränkningar som har samband med kön, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller ålder.

DO (Diskrimineringsombudsmannen)

Förvaltningsrätten

Är du missnöjd med ett myndighetsbeslut (nämndbeslut och delegationsbeslut) kan du i de flesta fall överklaga beslutet till förvaltningsrätten. Du får överklaga beslutet om det angår dig och om beslutet gått dig emot.

Förvaltningsrätten i Stockholm

Polisen

Om du blivit utsatt för till exempel misshandel eller stöld kan du anmäla det till polisen.

Polisen