



Upplands Väsby kommun

Lämna synpunkter och klagomål – förskola och familjedaghem

Enligt skollagen måste huvudmannen ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. Här har vi samlat information om hur du går tillväga om du vill lämna synpunkter eller klagomål på förskola eller familjedaghem (även kallat pedagogisk omsorg).

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

Synpunkter och klagomål till den kommunala huvudmannen

Här följer den skriftliga rutinen för Upplands Väsby kommuns förskolor. Om du har klagomål på en fristående verksamhet ska du följa den fristående huvudmannens rutiner, se mer under nästa rubrik.

1. Prata med förskolan/familjedaghemmet

Om du och ditt barn är missnöjda med utbildningen eller har andra klagomål kring verksamheten pratar du med personalen på förskolan/familjedaghemmet. 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 rektor

Prata med rektor. Om du efter den kontakten fortfarande inte känner dig nöjd kan du gå vidare till steg 3.

3. Kontakta huvudman

Huvudmannen har ett ansvar för att ta emot och utreda klagomål. Vid klagomål eller synpunkter på en kommunal verksamhet vänder du dig till utbildningskontoret i Upplands Väsby kommun, där huvudman för de kommunala verksamheterna är placerad. Du kan lämna in klagomålet skriftligt genom att fylla i ett formulär som du hittar på vår webbplats. Du kan även skicka in dina synpunkter eller ditt klagomål med den vanliga posten till: Upplands Väsby kommun, 194 80 Upplands Väsby.

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.

När ett klagomål kommer in startar kommunen en utredning. 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. 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 dataskyddsförordningen. Dina synpunkter kommer



Upplands Väsby kommun

att registreras, sammanställas och användas som en del i arbetet att förbättra barnomsorgen. Du kan vara anonym men då kan vi inte ge dig återkoppling.

Synpunkter och klagomål som rör fristående förskolor och familjedaghem

Klagomål som rör fristående verksamheter hanteras av huvudmannen (exempelvis ett företag eller en organisation) för den verksamheten. Deras skriftliga rutin för klagomålshantering kan exempelvis framgå av deras webbsida eller finnas uppsatt i deras lokaler.

Andra instanser

Om du vill anmäla missförhållanden på förskolan/familjedaghemmet, 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 anser att ett barn har blivit felaktigt eller illa behandlad kan du anmäla detta till Skolinspektionen och Barn- och elevombudet. Myndigheterna hanterar frågor som rör exempelvis kränkningar eller särskilt stöd och granskar om huvudmannen lever upp till författningarnas krav.

[Länk till Skolinspektionen](#)

Utbildningskontoret på Upplands Väsby kommun

Om du vill anmäla missförhållanden på den *fristående* förskolan eller familjedaghemmet kan du vända dig till utbildningskontoret via Väsby direkt. Utbildningskontoret granskar om huvudmannen lever upp till författningarnas krav.

[Länk till Väsby direkt](#)

Skolinspektionen

Om du vill anmäla missförhållanden på den *kommunala* förskolan kan du vända dig till Skolinspektionen. Myndigheten granskar om huvudmannen lever upp till författningarnas krav.

[Länk till 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.

[Länk till 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.

[Länk till DO](#)



Upplands Väsby kommun

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.

[*Länk till Förvaltningsrätten Stockholm*](#)

Polisen

Om du blivit utsatt för brott, som exempelvis misshandel eller stöld, kan du anmäla det till polisen.

[*Länk till Polisen*](#)