

RETNINGSLINJER FOR INNPILL, SPØRSMÅL OG KLAGER FRA FORELDRE PÅ BARNEHAGETILBUDET.

Hensikten med retningslinjene:

Foreldrenes synspunkter og engasjement er viktig for barnehagen.

Klager og misnøye skal løses raskest og best mulig ut fra tankegangen om "Barnets beste".

Ingen er tjent med at saker ikke tas opp eller tas opp på feil måte.

Bakgrunn for saken:

Foreldrene har klagerett på en del forhold knyttet til barnehagetilbudet. Det kan være på forvaltningsmessige forhold som opptak, saksbehandling, spesialpedagogisk tilbud, skyss m.m. Her finnes det egne formelle retningslinjer for hvordan klage skal legges frem.

De retningslinjene som legges frem her, i dette skrevet, er ment å dekke det som direkte angår barnets hverdag i barnehagen, eller hvordan foreldre og pårørende blir møtt av barnehagen.

FRAMGANGSMÅTE:

- Det beste er at spørsmål, kommentarer m.m. tas så fort som mulig med rette vedkommende.
- Hvis en ikke kan få en voksen på tomannshånd i barnehagen, kan en ta kontakt på telefon eller e post. Barnehagens prinsipp er ikke å snakke om barnet mens det er til stede. Det er også viktig å ta hensyn til at det er andre barn, foreldre og personal tilstede i garderoben.
- Saker vedrørende barnets hverdag: Mat, klær, stell og div. praktisk tas opp med en av personalet på gruppa til barnet.
- Synspunkter eller spørsmål angående aktiviteter, planer, organisering av dagene, forholdet til andre grupper og barn m.m. tas opp med pedagogisk leder, evt. direkte til styrer hvis det oppleves som nødvendig. Foreldre kan ved behov be om en samtale utenom de ordinære foreldresamtalene.
- Bygningsmessige/trafikkmessige saker tas opp med styrer eller daglig leder.
- Saker som ikke angår barnet direkte. For eksempel at foreldre ønsker plass til søsken, overflyttinger og lignende, tas opp med styrer eller daglig leder.
- Generelle saker som ikke berører enkeltpersoner, kan meldes som sak til FAU.

Hvis en er usikker på hvem en skal, eller bør ta opp en sak med, kontaktes styrer. Aktuelle mobilnummer og e post adresser finnes på barnehagens nettsider, på utdelte skriv, på visittkort som er delt ut til alle foreldre, og på oppslag i garderoben.

Disse retningslinjene legges ut på nettsider under Brukerråd og deles ut på oppstartssamtalen med nye foreldre