

PROSEDYRER VED KLAGER FRA FORELDRE/FORESATTE I BARNEHAGEN

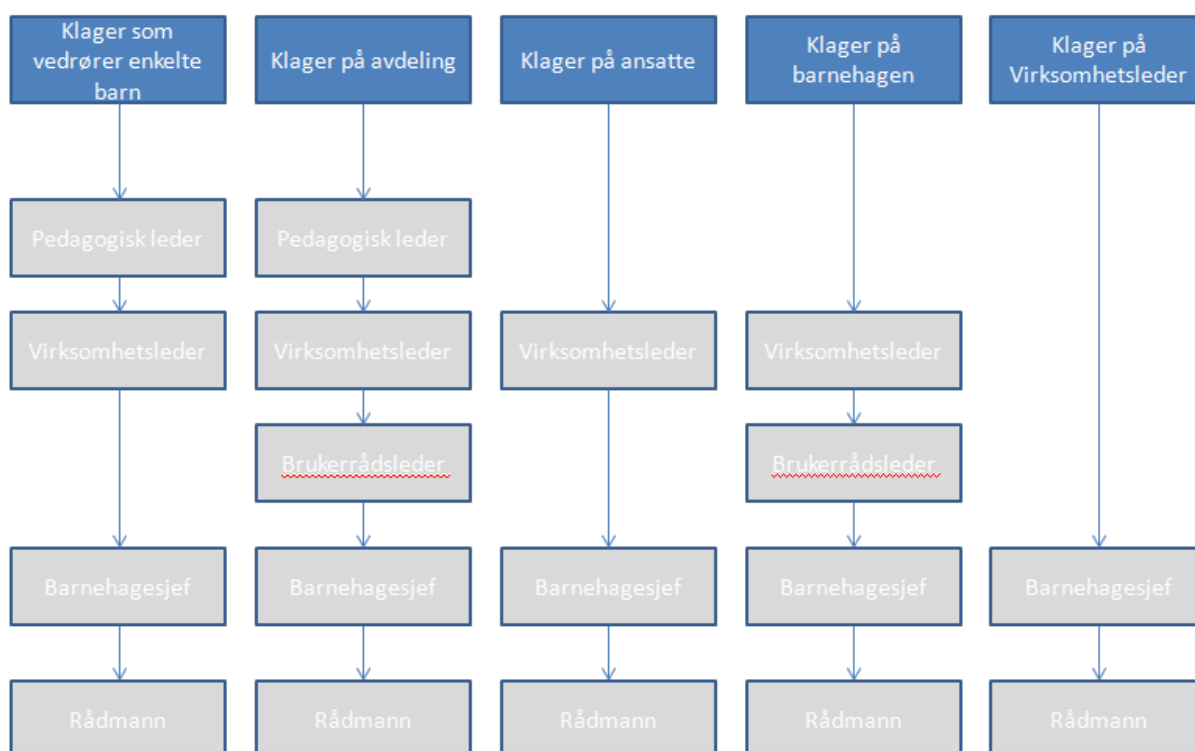
Målet med prosedyrene:

- Klager rettes til lavest mulig nivå og behandles på lavest mulig nivå.
- Klagebehandlingen skal skje i rett instans.
- Alle foreldre/foresatte har lik informasjon om hvordan klager skal håndteres

Det er viktig å skille sak og person – sak tas opp med den det gjelder eller med dennes leder.

Personalsaker tas direkte med styrer og skal aldri gå til Brukerrådet eller dens leder eller til FAU eller dets leder.

Saken som gjelder enkeltbarn, tas opp med pedagogisk leder eller direkte med styrer.



(skjemaet viser hvem klagen skal gå til og når. Alle saker kan tas med styrer, leder av barnehageseksjonen og rådmannen. Dersom brukerrådet ikke er fornøyd med administrasjonens svar i forhold til saker som gjelder hele barnehagen kan saken tas opp med det politisknivået i kommunen, gjennom dialogmøter/tjenestevalget)

- Klager kan sendes skriftlig (brev eller e-post), men det oppfordres til først å ta en samtale med riktig person.
- Hvis klagen fremmes muntlig er mottaker ansvarlig for skrive ned klagen dersom klager ønsker det.
- Klager skal alltid motta profesjonelt; tas på alvor og vurderes.
- Den som klager har rett på å få en presis tilbakemelding med informasjon om hvordan klagen vil bli fulgt opp.
- Klager kan i alminnelighet ikke være anonym.
- Anonyme klager vil som oftest ikke kunne følges opp

I disse prosedyrene har vi delt klagen inn i 5 kategorier:

1. Klager som gjelder avdelingen
2. Klager som gjelder hele barnehagen
3. Klager som er knyttet opp mot enkeltbarn
4. Klager som er knyttet opp i mot enkeltansatte (Ikke sak, men person)
5. Klager som er knyttet opp i mot styrer

Ansvarsfordeling

1. Assistent

- Hjelpe foreldre/foresatte til å ta opp klagen med rett person

2. Pedagogisk leder

- Mottar klager vedrørende enkelt barn og klager på avdeling
- Lytte til foreldre/foresatte
- Samtale med foreldre/foresatte for å få klarhet i innholdet
- Vurdere klagen og gi foreldre/foresatte en tilbakemelding

Dersom foreldre/foresatte ikke opplever å bli forstått/tatt på alvor, tas klagen opp med styrer

-

3. Styrer

- Neste ledd pedagogisk leder
- Mottar klager på ansatte og på saker som gjelder hele barnehagen
- Samtale med foreldre/foresatte for å få klarhet i innholdet
- Samtale med pedagogisk leder i de sakene som har vært innom det nivået først
- Gi tilbakemelding til klager om sin avgjørelse i saken
(kan være lurt av styrer å drøfte saken med barnehagesjefen)
- Følge opp klager i etterkant, for å sikre at involverte parter er ivaretatt

Dersom foreldre/foresatte ikke opplever å bli forstått/tatt på alvor, tas klagen opp med brukerrådsleder i saker som gjelder barnehagen. Personal saker og saker ang enkeltbarn skal rett til barnehagesjefen.

4. Brukerrådsleder

- Neste ledd dersom saken ikke løses hos styrer
- Skal ikke involveres i personal saker eller saker ang enkelt barn
- Lytte til forelderen/foresatte
- Samtale med foreldre/foresatte for å få klarhet i innholdet
- Ta saken opp i Brukerrådet og/eller FAU. Hvis en her blir enige med klager sendes saken tilbake til styrer.

Dersom brukerrådsleder ikke opplever å bli forstått/tatt på alvor, tas klagen opp med barnehagesjefen

5. Barnehagesjefen

- Neste ledd dersom saken ikke løses hos styrer
- Mottar klager på ansatte, på barnehagen og i forhold til enkelt barn

- Lytte til brukerrådsleder (evt foreldre/foresatte i saker som gjelder ansatte eller enkelt barn)
- Samtale med foreldre/foresatte for å få klarhet i innholdet
- Samtale med styrer for å få klarhet i saken fra involverte parter
- Gi tilbakemelding til klager om sin avgjørelse i saken
- Følge opp klager i etterkant, for å sikre at involverte parter er ivaretatt

Dersom brukerrådsleder ikke opplever å bli forstått/tatt på alvor, tas klagen opp med Rådmannen/kommunalsjefen

6. Rådmannen/kommunalsjef

- Neste ledd dersom saken ikke løses hos barnehagesjefen
- Siste ledd i klager på personalet
- Lytte til brukerrådsleder (evt foreldre/foresatte i saker som gjelder ansatte eller enkelt barn)
- Samtale med barnehagesjefen for å få klarhet i saken fra flere involverte parter
- Gi tilbakemelding til klager om sin avgjørelse i saken
- Rådmannen/kommunalsjefen behandler klagen og tar den endelige avgjørelsen, med mindre klageren ønsker å fremme klagen til Sivilombudsmannen for forvaltning.
- Dersom rådmannen/kommunalsjefen ikke gir klager medhold, sender rådmannen klagen til kommunens klageorgan (politikere) sammen med rådmannens vurdering. (Ikke personal saker)

I saker der klager mener kommunen har brukt feil lovverk, feilsaksbehandling og lignende kan klagen fremmes til Sivilombudsmannen

Klager vedrørende oppfølging/behov/ønsker knyttet til enkeltbarn eller avdeling – rettes til **pedagogisk leder** på avdelingen der barnet går.

- Pedagogisk leder lytter til og samtaler med foreldrene.
- Pedagogisk leder vurderer klagen og gir foreldrene et svar. (I forkant kan det være lurt å drøfte klagen med styrer)

7. Dersom foreldre ikke opplever å bli forstått/tatt på alvor, rettes klagen til styrer i barnehagen.

- Styrer samtaler med foreldre rundt klagen for å få klarhet i innholdet, og innkaller deretter pedagogisk leder til samtale.
 - Styrer informerer foreldrene og gir tilbakemelding om sin avgjørelse rundt klagen.
- (Kan være lurt å drøfte med barnehagesjefen).

3. Dersom foreldre ikke opplever å bli forstått/tatt på alvor, tas klagen opp med brukerrådsleder.

- Brukerrådsleder tar saken opp i barnehagens Brukerrådet og/eller FAU.

- Dersom FAU er enig med klager, tas saken opp med styrer.
- Er ikke FAU enig med klager, stopper saken der.
- Dersom styrer ikke gir klager medhold, sender styrer klagen til barnehagesjefen sammen med styrers vurdering.
- Dersom barnehagesjefen ikke gir klager medhold, sender barnehagesjefen klagen til rådmannsnivået sammen med barnehagesjefens vurdering.
- Dersom rådmannsnivået ikke gir klager medhold, sender rådmannen klagen til Klageorganet sammen med rådmannens vurdering.
- Klageorganet tar den endelige avgjørelsen.

4. Klager, som gjelder enkeltbarn

- Dersom klageren ikke er fornøyd med styrers håndtering av klagen, formidler styrer og/eller klageren, klagen til barnehagesjefen - sammen med styrers vurdering
- Dersom klageren ikke er fornøyd med barnehagesjefen håndtering av klagen, formidler barnehagesjefen og/eller klageren, klagen til rådmannsnivået, sammen med barnehagesjefens vurdering
- Dersom rådmannsnivået ikke gir klageren medhold, sender rådmannen klagen til Klageorganet sammen med rådmannens vurdering.
- Klageorganet tar den endelige avgjørelse. (Dette gjelder alle klager – unntatt klager på personalet, der rådmannen har siste ordet, med mindre klageren ønsker å fremme klagen til Sivilombudsmannen for forvaltningen.)

Klage på ansatte/styrer

1. Klager som gjelder ansatte skal tas med **vedkommendes leder**.
 - Den ansattes leder lytter til og samtaler med klager
 - Den ansattes leder tar opp saken med den ansatte.
 - Den ansattes leder vurderer klagen og gir en tilbakemelding til klager. (leder er styrer for de ansatte i barnehagen, barnehagesjef er leder for styrer)
2. Dersom klager ikke er fornøyd med svaret fra leder, sendes klagen til barnehagesjefen, sammen med styrers vurdering.
3. Dersom klager ikke er fornøyd med svaret fra barnehagesjef, sendes klagen til rådmannsnivået, sammen med barnehagesjefens vurdering.
 - Rådmannsnivået behandler klagen og tar den endelige avgjørelsen, med mindre klageren ønsker å fremme klagen til Sivilombudsmannen for forvaltning.

Prinsipper for mottak av klage:

- i. Assistenten som mottar klage skal be foreldrene om å ta dette opp med pedagogisk leder.
- ii. Dersom styrer mottar klagen, oppmuntres foreldrene til først å ta klagen opp med pedagogisk leder på avdelingen (vurderes i hvert enkelt tilfelle)
- iii. Dersom barnehagesjefen mottar klagen, sendes klagen til styrer for kommentarer.
- iv. Klager kan sendes skriftlig, (brev eller E-post), men brukere oppfordres til først å be om en samtale. Dersom klagen

fremsettes muntlig, skriftliggjøres klagen av den som mottar klagen, dersom klageren ønsker det.

- v. Styrer/barnehagesjefen følger opp klager i etterkant, for å sjekke at involverte parter er ivaretatt.

Andre prinsipper:

- vi. Klager skal mottas profesjonelt, dvs. tas på alvor og vurderes.
- vii. Klager skal få presis tilbakemelding med informasjon om hvordan klagen vil bli fulgt opp
- viii. Klager kan i alminnelighet ikke være anonym.