Innhold

[1 Hensikt 1](#_Toc256000000)

[2 Målgruppe og avgrensning 1](#_Toc256000001)

[3 Definisjoner 1](#_Toc256000002)

[4 Ansvar 1](#_Toc256000003)

[5 Gjennomføring 1](#_Toc256000004)

[6 Referanser 2](#_Toc256000005)

[7 Forankring 2](#_Toc256000006)

[8 Endringer siden forrige versjon 2](#_Toc256000007)

# Hensikt

Sikre at klager/bekymringer fra foreldre/foresatte fanges opp og behandles på en konstruktiv måte.

# Målgruppe og avgrensning

Alle ansatte

# Definisjoner

# Ansvar

Alle ansatte som mottar klage

# Gjennomføring

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tema  | Tiltak  | Ansvarlig  |
| Sikre at rutinen følges  | Ansatte gjøres kjent med rutinen  | Styrer  |
| Klage/bekymring  mottatt på avdeling  | Motta klage og bringe den videre til nærmeste leder   | Alle ansatte  |
| Klage/bekymring mottatt til ped.leder   | * Styrer informeres
* Ped.leder vurderer om de selv kan løse klagen/bekymringen
* Ped.leder inviterer foreldre inn til samtale og avklarer hvem som skal delta på møtet.
* Dersom klagen er av en slik art at en ikke kommer frem til en løsning involveres styrer
* Ped.leder skriver referat fra samtalen som legges ved saken
* Ped.leder informerer andre ansatte om eventuelle tiltak som skal settes i gang
 | Pedagogisk leder  |
| Klage/bekymring mottatt til styrer  | * Styrer vurderer om de selv kan håndtere klagen/bekymringen
* Barnehagesjef informeres
* Styrer sjekker ut med aktuelle ansatte med tanke på hva klagen/bekymringen går ut på (styrer innhenter utfyllende informasjon ang klagen/bekymringen fra aktuelle ansatte)
* Styrer inviterer foreldre inn til samtale og avklarer hvem som skal delta på møtet.
* Dersom klagen er av en slik art at en ikke kommer frem til en løsning involveres barnehagesjef
* Styrer skriver referat fra samtalen som legges ved saken
* Styrer informerer andre ansatte om eventuelle tiltak som skal settes i gang
 | Styrer  |

# Referanser

Interne referanser

|  |  |
| --- | --- |
|   |   |

Eksterne referanser

|  |
| --- |
|   |

# Forankring

# Endringer siden forrige versjon

Forlenget gyldighet til 21.09.2024