

Rutine for å undersøke og følge opp foreldre som ikke opplever seg møtt eller tatt på alvor i møte med barnehagen:

Prosedyre for Foreldre

Steg 1: Kontakt med pedagogisk leder

- Hvis du som forelder opplever at du ikke blir møtt eller tatt på alvor, tar du først kontakt med ditt barns pedagogiske leder.
- Du får informasjon om hvem dette er ved oppstart i barnehagen. Er du usikker på hvem pedagogisk leder er, kan du kontakte styrer direkte.
- Pedagogisk leder avtaler et møte med deg/dere for å lytte ut dine opplevelser. I møtet vil pedagogisk leder:
 - Lytte til din opplevelse og søke å forstå hva som har skjedd.
 - Vurdere om saken kan løses gjennom samtalen, eller om det er behov for videre oppfølging.
 - Samtalen dokumenteres og lagres i systemet Vigilo.
- Hvis du fortsatt føler at du ikke er blitt møtt eller tatt på alvor etter samtalen, går du videre til steg 2.

Steg 2: Kontakt med styrer

- Hvis opplevelsen din ikke er løst etter samtalen med pedagogisk leder, tar du kontakt med styrer for å avtale et nytt møte.
- Styrer vurderer om pedagogisk leder skal delta i samtalen.
- I møtet med styrer vil dere:
 - Diskutere hva som har skjedd og hvilke ytterligere tiltak som eventuelt kan settes i verk for å forbedre situasjonen.
 - Hvis barnehagen mener at ytterligere tiltak ikke kan gjennomføres, skal dette begrunnes tydelig.
 - Samtalen dokumenteres og lagres i Vigilo.
- Hvis du fortsatt ikke føler at du blir møtt og tatt på alvor, går du videre til steg 3.

Steg 3: Klageprosess

- Hvis saken ikke er løst, har du mulighet til å klage på barnehagen.
- Styrer vil veilede deg i klageprosessen og informere om klagemuligheter og rutiner i barnehagen.
- Styrer skal sikre at foreldrene er godt informert om hvordan klagesaken blir behandlet.

Prosedyre for pedagogisk leder

Steg 1: Undersøkelse og oppfølging av foreldres opplevelse

- Når barnehagen får kjennskap til at foreldre opplever ikke å bli møtt eller tatt på alvor, skal pedagogisk leder gjennomføre en grundig samtale med foreldrene.
- I samtalen skal pedagogisk leder:
 - Lytte til foreldrenes opplevelse og forsøke å forstå hva som har skjedd.
 - Vurdere om det finnes misforståelser eller kommunikasjonsproblemer som kan ha ført til opplevelsen.
 - Vurdere hvilke tiltak som kan iverksettes for å rette opp situasjonen.
 - Dokumentere samtalen grundig i referat som legges i Vigilo.
 - Hvis det avdekkes at dette gjelder forhold knyttet til barns beste vurderinger, skal mal for barns beste vurderinger i Brøset barnehage brukes.
- Hvis tiltakene som settes i verk ikke fører til at foreldrene føler seg møtt og tatt på alvor, skal pedagogisk leder varsle styrer og gå videre til steg 2.

Steg 2: Varsling til styrer

- Hvis foreldrene fortsatt ikke føler seg møtt etter steg 1, skal pedagogisk leder varsle styrer, slik at denne proaktivt kan kontakte foreldrene.
- Ved varsel fra pedagogisk leder eller mottak av henvendelse fra foreldre, så skal Styrer ta kontakt med foreldrene for å avtale et møte. Styrer vurderer om pedagogisk leder skal være med på dette møtet.
- Styrer gjennomfører samtalen og gjennomgår, hvis dette foreligger, barns beste vurdering. Foreldrenes opplevelse av dette dokumenteres i møterefaterat.
- Hvis det viser seg at barnehagen ikke kan gjøre ytterligere tiltak for å møte foreldrenes behov, skal dette begrunnes og dokumenteres.

Steg 3: Klagehåndtering

- Hvis samtalen med styrer ikke løser problemet, skal foreldrene informeres om muligheten for å sende inn en klage.
- Styrer skal sørge for at foreldrene får informasjon om klagemulighetene og barnehagens klageprosedyre.

Systematisk Oppfølging, evaluering og dokumentasjon

1. **Månedsrapportering:** På månedlige husmøter i barnehagen skal pedagogiske ledere presentere antall henvendelser som er behandlet etter denne prosedyren.
2. **Vurdering av tiltak:** Basert på samlet antall henvendelser skal barnehagen vurdere om ytterligere systemtiltak er nødvendige for å forbedre foreldresamarbeidet.
3. **Krav til dokumentasjon:**
 - Alle samtaler skal dokumenteres, og referater skal lagres i systemet Vigilo.
 - Eventuelle tiltak og videre oppfølging skal også dokumenteres, slik at det er klart hva som er gjort for å møte foreldrenes behov.

Oppdatert 1.desember 2024