

## Retningslinjer for klager til DII Skovslottet

Formålet med retningslinjer for klager er:

- at forebygge, det vil sige at opspore problemer tidligt, mens der er tale om bekymringer. Handle på disse og undgå at bekymringer vokser til problemer.
- at håndtere opståede problemer med tydeligt sigte på forbedringer i retning af Børne og Unge – politikken og Skovslottets mål og værdier.

Udgangspunktet for retningslinjer for klager/bekymringer:

- Alle forældre, ansatte og andre med tilknytning til dagtilbuddet, har både ret og pligt til at henvende sig om eventuelle bekymringer eller klager. Bekymringer/klager kan give nyttig viden om forbedringsbehov.
- Opgaver og problemer løses bedst af de aktører, som er tæt på problemerne i hverdagen. Det vil sige ledelse, ansatte og involverede forældre.
- Henvendelser vedrørende bekymringer/klager sker direkte til dagtilbudslederen i Skovslottet.

Sagsbehandling af bekymringer/klager:

- Dagtilbudslederen behandler henvendelsen i en gensidig åben og undersøgende dialog. Bekymringer/klager afdækkes grundigt af dagtilbudslederen i en fælles proces med inddragelse af alle involverede parter. Målet er, at der opstår en gensidig forståelse, og at der indgås aftale om, hvilke handlinger bekymringen/klagen afføder.
- Dagtilbudslederen orienterer på egen foranledning løbende om alle henvendelser vedrørende bekymringer/klager til formanden for dagtilbudsbestyrelsen. Bestyrelsen informeres om bekymringer/klager, som efter formandens og dagtilbudslederens fælles vurdering har principiel karakter.
- Er det ikke muligt at finde fælles løsninger efter henvendelsen til dagtilbudslederen, kan der direkte ske henvendelse til dagtilbudsbestyrelsen, som dernæst påtager sig ansvaret for behandlingen af bekymringen/klagen. Ved henvendelse til dagtilbudsbestyrelsen skal de implicerede parter orienteres om dette.
- Sker en henvendelse uden for arbejdstid, er procedure, at man aftaler et formelt møde i arbejdstiden. Dagtilbudslederen er lyttende, og sikrer sig, at den der henvender sig, kender nærværende retningslinjer for klager. Undersøgende dialog og behandling af bekymringer/klager foregår ikke pr. telefon.
- Hvis et bestyrelsesmedlem får en henvendelse vedrørende bekymringer/klager over forhold i institutionen, vil medlemmet i samtalen være lyttende og sikre sig, at den, der henvender sig,

kender nærværende retningslinjer for klager. Undersøgende dialog og behandling af bekymringer/klager foregår ikke pr. telefon.

- Bestyrelsesmedlemmet bringer henvendelsen videre til formanden, der indkalder parterne til et afklarende møde. Dette møde vil blive afholdt i Skovslottets lokaler inden for én uge. Der vil tages referat heraf.
- Angår henvendelser med bekymringer/klager dagtilbudslederens virke, eller er det ikke lykket dagtilbudslederen at finde løsninger i henvendelser til hende, har formanden på bestyrelsens vegne ansvaret for den videre sagsbehandling. Formanden afdækker grundigt bekymringer/klager i en fælles proces med inddragelse af alle involverede parter, og mødet afholdes i institutionen, hvor der tages referat. Endeligt vil sagen behandles i dagtilbudsbestyrelsen.
- Hvis formanden er forhindret vil det andet udpegede medlem i bestyrelsen træde til i dennes sted. Udpegede medlemmer har ikke børn i Skovslottet. Det samme gør sig gældende i inhabilitetstilfælde.
- Formanden kan søge vejledning og konsulentbistand ved henvendelse til områdechefen fra Aarhus Kommune. Der etableres tæt kontakt med den tilsynsførende i forbindelse med dagtilbudsbestyrelsens behandling af sager, hvor klage/bekymring direkte involverer dagtilbudslederens virke.