



**Lyngen
kommune**

Alpekommunen i nord

BRUKERGARANTIER, BARNEHAGESEKTOREN

Brukergarantien er et uttrykk for Lyngen kommune sitt ønske om en tettere og bedre dialog med innbyggerne i arbeidet for økt brukermedvirkning og bedre kvalitet i den kommunale tjenesteproduksjonen. Det er viktig at dette tiltaket ikke blir sett på som et ensidig tiltak gjort av kommunen. Brukergarantiene forutsetter en aktiv, forpliktende, deltagende og tillitsfull dialog mellom brukerne og leverandøren av tjenesten.

Tjenestebeskrivelser; Vi garanterer at:

1. Du skal få behandlet din søknad om barnehageplass innen 4 uker etter søknadsfristens utløp ved hovedopptaket, og etter 3 uker ellers i året.
2. Alle skriftlige henvendelser besvares innen 3 uker fra mottatt dato.
3. Barnehagene skal bemannes etter bemanningsnormen (barnehageloven § 25 og 26) og til enhver tid etterleve forskrift om pedagogisk bemanning og dispensasjon i barnehager.
4. Barnehagen skal ha minst en ansatt per 6 barn på hver avdeling 3-5 år, og per 3 barn 0-3 år.
5. Barnehagens styrer skal ha utdanning som barnehagelærer. Kommunen kan i spesielle tilfeller gi dispensasjon fra utdanningskravet (Jf. Lov om barnehager § 24.)
6. Barnehagens arbeid skal være i tråd med Lov om barnehager, rammeplan for barnehagen, kommunale vedtekter og retningslinjer. Årsplan godkjennes av samarbeidsutvalget.
7. Månedspan sendes foreldrene på e-post eller skrives ut til alle som ønsker det.
8. Ukeplan skal være tilgjengelig ved ukas start.
9. Foreldre til barn i aldersgruppa 0-3 år skal få tilbud om analog eller digital loggbok for sitt barn (soving, spising, lek og sosialt samvær).
10. Du skal få tilbud om minst en foreldersamtale hvert halvår, og ellers ved behov.
11. Det skal avholdes et foreldremøte hvert halvår.
12. Alle barn skal ha en voksen primærkontakt.
13. Barnehagens uteareal skal ha godkjente lekeapparater. Ikke godkjente lekeapparater oppgraderes eller erstattes.
14. Lekeapparatene skal kontrolleres årlig av godkjent kontrollør.

15. Barnehagen skal ha et innemiljø som tilfredsstillende arbeidsmiljølovens krav, samt forskrift om miljørettet helsevern i barnehage og skole.
16. Hvert barn skal ha minst 5 m² hver (inneareal).
17. Barna skal få muligheten til variert lek både ute og inne hver dag. Et uteområde skal være slik utformet at det oppfordrer til lek og fysisk aktivitet.
18. Alle barna og foreldre skal behandles med respekt.
19. Vi overholder taushetsplikten.
20. Lyngen kommune følger statens satser for foreldrebetaling.
21. Barnehagen skal tilby barna et sunt og variert kosthold.
22. Du skal få opplyst hvordan du skal klage til klagenemnda dersom du mener det er brudd på garantien og du ikke kommer til enighet med barnehagen.
23. Vi vil gjøre vårt beste for å løse konflikter ved barnehagen. Saker som omhandler barn behandles etter handlingsplan mot mobbing og krenkelser i barnehagene i Lyngen
24. Klagenemnda kan etter konkret vurdering gi prisavslag fra Lyngen kommune som kompensasjon for manglende oppfylning av garantier.
25. Dersom det foreligger gjentatte brudd på tjenestebeskrivelsen som ikke utløser prisavslag skal Lyngen kommune redegjøre for saken overfor klagenemnda (formannskapet) og klager og gi en skriftlig beklagelse.

Revidert februar 2021