



Procedure ved forældrehenvendelser og klager

Forældrehenvendelser

- Forældre er altid velkomne til at henvende sig til den pågældende lærer, hvis der opstår undren, tvivlsspørgsmål eller problemer.
- Ofte kan forældrene få svar på spørgsmål ved en henvendelse tidligt i forløbet og derved løse en problemstilling, inden den udvikler sig til et reelt problem.
- I første omgang er det mest hensigtsmæssigt at rette henvendelse til den lærer, som er tættest på problemstillingen og indgå en dialog om emnet
- Dette gøres bedst ved at skrive til lærerens mailadresse. I mailen kan man redegøre for det emne, man gerne vil have belyst, og man kan angive om det vil være tilstrækkeligt med et mailsvar eller om man gerne vil ringes op.
- Har henvendelsen ikke det ønskede resultat, kan forældrene rette henvendelse til den leder, der har ansvaret for klassetrinet. Dette kan gøres via mail eller telefon
- Lederen vil notere sig problemstillingen og efterfølgende søge oplysninger hos den involverede lærer.
- Sammen med læreren vil lederen udarbejde en løsningsmulighed og eventuelt en handleplan med henblik på at løse problemet
- Lederen og læreren kan eventuelt sammen tage et møde med forældrene med henblik på at finde en fælles løsning.

Forældreklager

- Hvis en forælder eller en forældregruppe ønsker at klage skal klagen formuleres skriftligt.
- Åbenlyst grundløse klager afvises.
- Ved modtagelsen af klagen undersøger skolens ledelse i første omgang om problemet kan løses ved at forældrene kontakter læreren i form af en forældrehenvendelse som beskrevet ovenfor.
- Er dette ikke tilfældet, indkalder ledelsen den lærer, der er klaget over til en samtale for at få afklaret problemstillingen.
- Medarbejderen får udleveret en kopi af klagen eller af notatet om klagen, og skal afgive en mundtlig forklaring.
- Lederen afgør om forklaringen skal følges op af en skriftlig forklaring.
- De fleste problemer vil kunne afklares umiddelbart ved mødet, hvorefter der kan meldes tilbage til forældrene.
- Hvis klagen vurderes at være mere omfattende eller alvorlig, indkalder ledelsen parterne til et fælles møde, hvor der tages referat.
- Ved møder i forbindelse med en sådan sagsbehandling har hver af mødedeltagerne ret til en bisidder – et skolebestyrelsesmedlem kan evt. fungere som bisidder for de pågældende forældre. Ledelsen skal oplyse de involverede parter om denne ret.
- Ledelsen meddeler i skriftlig form den eller de pågældende forældre, hvad resultatet af deres henvendelse er. Af meddelelsen til forældrene skal det fremgå, hvilke konklusioner, der er draget, samt hvilke tiltag, der evt. er iværksat som følge af henvendelsen.
- Kan de involverede parter ikke acceptere resultatet af skoleledelsens sagsbehandling, kan der indgives klage til skolebestyrelsen og/eller undervisningsministeriet.
- Hvis skolens bestyrelse modtager en klage, vil klagen blive sendt videre til skolens ledelse, som har det direkte personaleansvar.
- Bestyrelsen orienteres altid om klagesagen og hvordan ledelsen har håndteret den.