

Princip for håndtering af forældreklager

Vision:

Det er skolebestyrelsens politik gennem åbenhed og dialog at undgå egentlige klager, og samtidig ønsker vi at sikre, at en evt. klage håndteres korrekt og til alles tilfredshed.

Værdien af at skabe en god håndtering af forældreklager:

En ensretning af behandlingen af klager giver mindre usikkerhed fra både personale og forældre og giver mulighed for en respektfuld og ligeværdig håndtering for de implicerede parter.

Danmarks Lærerforening skriver i publikationen om ”Når forældre klager – om at håndtere forældrekritik professionelt”: jo mere forberedt skolen og den enkelte er på at komme i en situation, som man aldrig havde forestillet sig, jo bedre vil situationen tackles, når den måske opstår.

Mål:

Princippet for håndtering af klager skal ses som et led i skole-hjemsamarbejdet.

Målet med håndtering af enhver klage er at skabe en acceptabel løsning, der kan fastholde et godt skole-hjemsamarbejde.

Det betyder at:

Vi skal søge at skelne mellem klage og beklagelse.

Anonyme henvendelser behandles ikke.

Mundtlige klager løses gennem dialog, oftest direkte mellem de berørte parter og sagsbehandles dermed anderledes. Skolelederen kan være part i denne proces.

Vi kræver skriftlighed for at kunne sagsbehandle en klage på møde.

En klage sagsbehandles af den part, der har sagsområdet.

Det fremgår af folkeskolelovens paragraffer 40, 44 og 45, hvorledes ansvarsområderne er fordelt. Skolelederens håndtering af en mundtlig eller skriftlig klage fremlægges til orientering på skolebestyrelsesmøde.

Skolebestyrelsens håndtering af en klagesag foregår på skolebestyrelsesmøde.

Ved modtagelsen af en klage kvitterer modtageren skriftlig eller mundtlig for modtagelsen og klargør, hvorledes den bliver behandlet.

Ved klager, hvor der indgår mulige tjenesteforseelser, inddrager tillidsrepræsentanten eller skolelederen faglige organisationer straks.

Klageren orienteres om dette.

Ved en klage, der angår en person, orienteres tillidsrepræsentanten, og skolelederen inddrager umiddelbart personen i en redegørelse.

En klager kan på hvilket tidspunkt trække sin klage tilbage.

Efter behandling af en klage orienteres klageren om håndteringen. Orienteringen kan være skriftlig eller mundtlig.

En klager oplyses om andre klagemuligheder (forvaltningschefen, kulturudvalget, byrådet.)

Behandling af en klagesag afsluttes med en evaluering af forløbet.

Evaluering:

Evalueres af skolebestyrelsen i lige år.

Princippet er tilgængeligt på skolens hjemmeside.

Godkendt af skolebestyrelsen d. 10.06.15

Malene S. Nielsen
Skolebestyrelsesformand
Malene Sølvblad Nielsen

Jan Poulsen
Skoleleder
Jan Poulsen