

Håndtering af forældrehenvendelser og klager

Ind imellem sker det, at forældre er kritiske eller henvender sig med en klage over skolen. Alle henvendelser kræver en seriøs behandling og nogle gange også en undersøgelse, samtaler samt opfølgning. Derfor kan henvendelser tage tid at behandle, og da vi gerne vil blive endnu bedre, tager vi alle henvendelser alvorligt.

Vejlernes Naturfriskole lægger vægt på et højt informationsniveau samt en åben og konstruktiv dialog mellem skole og forældre.

Det er vigtigt, at en klage i første omgang adresseres til rette vedkommende, som er den, der bedst og hurtigst kan gå i dialog og sammen med klageren få lavet aftaler om handlinger og opfølgning. På denne måde løses langt de fleste uenigheder og tvivlsspørgsmål som led i det daglige samarbejde med forældrene.

Skolen arbejder på alle niveauer ud fra den anerkendende lyttende dialog*. Alle ansatte på skolen, skoleledelsen samt bestyrelsen har tavshedspligt.

*Definition: Ved anerkendende dialog menes, at begge parter anerkender hinanden som værende part i sagen, og at der bliver lyttet til hinanden og stillet opklarende spørgsmål, for at komme ind til kernen.

Henvendelser og klager til ansatte

Når en forældre henvender sig til en ansat, tages der en snak, hvor situationen ridses op: forældre fortæller deres version og ansatte deres, og der aftales en handlingsplan for fremtiden, hvis situationen kræver dette.

Hvis en forælder og ansat ikke kan blive ”enige” eller en af parterne ikke er trykke ved f.eks. situationen, aftalen eller beslutningen, indkalder skolen til et møde. Deltagerne på dette møde afhænger af situationen, der kan være tale om (dansk/ matematiklærer, klasselærer, SFO/personale/skoleleder etc.).

I tilfælde af at situationen er uafklaret efter dialogen, indkalder skolelederen til et møde med relevante parter, hvor skolelederen træffer en afgørelse i sagen.

Hvis forældre er utilfredse med eller uenige i skolelederens afgørelse, bør de sige det på mødet eller informere skolelederen om dette efterfølgende. Forældrene har herefter mulighed for at vælge at klage over afgørelsen til bestyrelsen.

Henvendelser og klager til skolelederen

Når der er indgivet en henvendelse til skolelederen følges flg. procedure:

Skolelederen afgør om:

- der er tale om en forespørgsel, som kan drøftes og besvares her og nu
- der er tale om en egentlig klage eller problemstilling, der kræver yderligere sagsbehandling, indhentning af informationer samt eventuel høring og drøftelse med berørte parter og involverede

Hvis der klages over en ansat, er det den ansattes ret at få oplyst, hvem der har klaget. Man kan ikke klage anonymt.

Henvendelser og klager til bestyrelsen

Hvis en forælder er utilfreds med den afgørelse, som skolelederen træffer i en klage og vedkommende har haft dialog med skolelederen om denne utilfredshed, så har forælderen mulighed for at klage over afgørelsen til bestyrelsen (formanden).

Skriftlig eller mundtlig klage

En klage kan både være en skriftlig eller en mundtlig klage. Hvis klagen er mundtlig vil modtageren udfærdige et notat, der indeholder oplysninger om, hvem der har modtaget klagen, hvornår klagen er modtaget, hvem der har klaget og endelig det konkrete indhold af klagen. Notatet vil blive fremlagt klageren, således at der er enighed om notatets indhold.

Svar på klagen vil altid være skriftligt.