

## Principper for håndtering af forældrehenvendelser

### Mål:

- At der er klare og gennemskuelige retningslinjer for, hvordan henvendelser til skolen håndteres.
- At forældre og medarbejdere oplever en ensartethed i håndteringen af forældrehenvendelser.
- At løse problemer på det niveau, hvor de er opstået.

### Skolens ansvar:

- At medvirke til at udfordringerne løses på det niveau, hvor de er opstået.
- At møde forældrene med åbenhed og være lyttende.
- At træffe beslutninger som bygger på gældende lovgivning og skolens principper på baggrund af henvendelserne.

### Forældrenes ansvar:

- At medvirke til at løse udfordringerne på det niveau, hvor de er opstået, dvs.
  - Hvis man oplever problemer med andre forældre eller elever, er det altid en god ide at kontakte den/de andre elevs forældre, for at få et mere nuanceret billede af emnet, samt med henblik på en evt. hurtig løsning. Hvis det ikke lykkes kan skolen kontaktes.
  - At tage en samtale med læreren/pædagogen - forklare om jeres oplevelser.
  - At møde skolens personale med åbenhed og være lyttende.
  - Hvis problemet ikke løses tilfredsstillende, kan man henvende sig til skolens ledelse – oftest i form af afdelingslederen – mundtligt eller skriftligt. Her vil ledelsen forsøge at få belyst sagen fra alle sider. Ledelsen aftaler sammen med de involverede parter, hvordan en løsning af problematikken kan komme i stand; eksempelvis via dialog til et møde.
  - Hvis der stadig ikke findes en løsning kan man rette henvendelse til kommunen (skolechefen)
  - Man kan desuden henvende sig til skolebestyrelsen, men skal være opmærksom på, at skolebestyrelsens arbejde er på det principielle plan, og den kan aldrig blive part i elev- og/eller personalesager.

### Tilsyn og implementering:

- Ledelsen orienterer medarbejderne om principperne; og sørger for, at principperne er tilgængelige på skolens hjemmeside.
- Ledelsen agerer i praksis efter disse principper og henviser til dem i dialog med forældre og medarbejdere.
- Skolebestyrelsen fører tilsyn med, om principperne efterleves ved at spørge ind til, om ledelsen oplever at problemer håndteres, så problemer trappes ned og ikke op.