

Procedure for når Specialskolen modtager en forældreklage

Modtagelse af klagen:

Når en forælder har en klage, skal de først henvende sig til den relevante person på skolen, typisk klasselæreren eller skolelederen.

Dokumentation af klagen:

Skolens personale skal omhyggeligt dokumentere klagen, herunder detaljer som datoen for modtagelse, navn på forælderen, navn på eleven, årsag til klagen og enhver relevant baggrundsinformation.

Indledende undersøgelse og dialog:

Umiddelbart efter modtagelsen af klagen bør skolen starte en indledende undersøgelse og indlede en dialog med forælderen for at forstå klagen nærmere og klarlægge eventuelle spørgsmål eller bekymringer.

Møde med forælderen:

Skoleledelsen eller en anden relevant skoleansat bør arrangere et møde med forælderen for at drøfte klagen nærmere. Dette møde skal være inden for en rimelig tidsramme efter modtagelsen af klagen. Det er tilladt at medbringe en bisidder til dette møde.

Yderligere undersøgelse:

Efter mødet skal skolen foretage en yderligere undersøgelse af klagen. Dette kan omfatte indsamling af yderligere oplysninger, interviewe relevante parter og vurdere eventuelle dokumenter eller optegnelser.

Beslutning:

Efter den yderligere undersøgelse skal skolen træffe en beslutning om, hvordan man bedst kan imødekomme forældrenes bekymringer. Dette kan indebære ændringer i skolens politikker eller procedurer, iværksættelse af yderligere uddannelse af personalet eller andre relevante skridt.

Kommunikation med forælderen:

Skolen skal kommunikere beslutningen tydeligt og respektfuldt til forælderen. Det er vigtigt at sikre, at forælderen forstår, hvordan klagen er blevet håndteret, og hvilke skridt der vil blive taget fremadrettet.

Afvisning af klagen:

I nogle tilfælde kan det være nødvendigt at afvise en klage, hvis den ikke er berettiget eller ikke er inden for skolens ansvarsområde. Denne beslutning skal træffes på en respektfuld og begrundet måde, og forælderen skal informeres om årsagerne til afvisningen.

Opfølgning:

Skolen bør følge op med forælderen efter en passende periode for at sikre, at de er tilfredse med den måde, klagen blev håndteret på, og at eventuelle foranstaltninger har haft den ønskede virkning.

Orientering af skolebestyrelsen:

Skolebestyrelsen skal orienteres om klagesager overordnet set på bestyrelsesmøder. Det anbefales, at skolebestyrelsen henviser til klagevejen og undlader at gå ind i enkeltsager, men i stedet tilbyder en evt. bisidderrolle.

Dokumentation og opbevaring:

Alle trin i klageprocessen skal nøje dokumenteres og gemmes i skolens filer i overensstemmelse med gældende love og bestemmelser om fortrolighed.