



## Principper for behandling af klager fra forældre på Lind Skole

### Forældreklager behandles på følgende måde:

- Klagen kan være enten mundtlig eller skriftlig.
- Er klagen mundtlig, sørger skolens ledelse for at udarbejde et notat.
- De implicerede parter får udleveret en kopi af den skriftlige klage eller af skoleledelsens notat.
- De personer, der har part i sagen, skal høres.
- Skolens ledelse vil i samarbejde med de implicerede parter søge at finde en løsning på problemstillingen.
- Det er skolelederen der træffer den endelige afgørelse.

*I ethvert samarbejde kan der opstå konflikter, som næsten altid vil kunne løses gennem en åben dialog mellem parterne. Det er vigtigt, at man ikke nødvendigvis opfatter alle forældrehenvendelser som klageorienterede. Endvidere er det vigtigt, at man ved en konflikt udviser gensidig respekt og har en åben dialog, så man kender hinandens vilkår og holdninger. Derigennem tilstræbes en udgang på konflikten, som begge parter kan respektere, handle efter og være loyale overfor.*

*I en konfliktsituation er det vigtigt, at de voksne – både personale og forældre – gør en indsats for at undersøge baggrunden for et problem, før man bebrejder andre. Det er vigtigt, at man lytter til alle involverede parter, før der drages konklusioner.*

Godkendt i Skolebestyrelsen 22. maj 2012