

## Princip for behandling af henvendelser og klager

### *Formål*

At henvendelses-/klageprocessen er tydelig og at den sker med respekt for alle involverede parter.

### *Mål*

At vi gennem dialog opnår en god løsning af problemer så tidligt og tæt på problemets opstående som muligt.

Skolens leder har det direkte personaleansvar over for alle skolens ansatte. Det sker, at forældre henvender sig til skolebestyrelsen med en klage over en af skolens medarbejdere. Skolebestyrelsen er ikke en klageinstans og kan ikke behandle klager.

Skolebestyrelsen henstiller til, at uoverensstemmelser drøftes i god dialog, inden uenigheden vokser sig så stor, at en klagesag er nødvendig.

### *Henvendelser*

Henvendelser, der af forældre/elever fremsættes over for en medarbejder, besvares af den pågældende medarbejder som led i det daglige samarbejde med forældrene/eleverne. Dette sker som regel uden, at skoleledelsen involveres i sagen. Hvis forældrene/eleverne ikke er tilfredse med medarbejderens behandling, skal man rette kontakt til ledelsen.

Henvendelser til ledelsen vil i mange tilfælde umiddelbart kunne besvares som et led i skolens samarbejde med forældrene. Når ledelsen modtager henvendelser vedr. medarbejdere vil ledelsen altid indlede en dialog med den pågældende medarbejder/team om indholdet i henvendelsen.

Hvis henvendelsen og det efterfølgende fælles arbejde mellem forældre og skole ikke har løst problemstillingen, kan man rette en skriftlig klage til ledelsen.

### *Procedure for klager over medarbejder*

En klage er altid skriftlig. I forbindelse med klager træder følgende procedure i kraft:

- Ledelsen udleverer en kopi af klagen til pågældende medarbejder, som indkaldes til en afklarende samtale og klagen lægges på medarbejderens sag.
- På mødet har medarbejderen mulighed for at kommentere klagen.
- Hvis ledelsen vurderer, at der behov for foranstaltninger iværksættes disse i samarbejde med medarbejderen.
- Medarbejderen orienteres løbende om sagens forløb, indtil klagesagen er afsluttet. Eventuelle nye dokumenter i sagen udleveres løbende i kopi til medarbejderen.

- Hvis der skal afholdes møder med klageren, aftaler ledelsen med medarbejderen, hvordan denne inddrages.
- Når sagen er afsluttet, vil man som klager få en tilbagemelding fra ledelsen.

*Procedure for øvrige klager*

- Klager, der ikke har personalemæssige karakter sendes altid direkte til ledelsen.

*Princippet besluttet d. 29. februar 2016*