



KLAGER / HENVENDELSE VED UENIGHED

Ved sensommerens forældremøde er det klasselærerens pligt at gøre forældrene opmærksomme på deres muligheder for at klage. Fortæl med egne ord om fremgangsmåden, som den er beskrevet her:

1. Ved henvendelse til den ansatte

- a) Den ansatte prøver selv at klare situationen. Hvis den ansatte selv foranstalter et møde med klagerne, bør den ansatte overveje at have en med, f.eks. lederen.
- b) Hvis det ikke lykkes den ansatte at få klagesagen afgjort, skal den ansatte bede klageren rette henvendelse til ledelsen.

2. Ved henvendelse til ledelsen

- a) Lederen klarlægger, om klagen er fremsat over for den ansatte. Hvis dette ikke er sket, opfordres den klagende til i første omgang at fremsætte klagen over for rette person. (Jf.

1.a) I tilfælde, hvor klageren ikke vil kontakte den ansatte, kan lederen bede klageren skrive sin klage ned og sende den til lederen.

Lederen er forpligtiget til at bringe klagen videre samt at forhøre sig hos vedkommende ansatte om situationen. Opfølgning kan ske ved, at vedkommende ansatte kontakter den klagende, ledelsen kontakter den klagende, eller der indkaldes til et møde.

- b) Hvis den klagende finder, at problemet ikke løses, kan de rette henvendelse til bestyrelsen, som evt. kan bede klageren skrive sin klage ned. Bestyrelsen forpligtiger sig til at forelægge sagen for lederen, før klagen tages op på et bestyrelsesmøde.

3. Ved henvendelse til bestyrelsen

- a) Bestyrelsen klarlægger om klagen er fremsat over for den ansatte eller ledelsen. Hvis dette ikke er tilfældet, opfordres klageren til at gøre dette. Procedure 1.a eller 2.a følges da.
- b) Hvis den klagende ikke vil kontakte ledelsen opfordres de til skriftligt at rette klagen til bestyrelsen, som forpligtiger sig til at viderebringe klagen. Procedure 2.b følges da.

Revideret Nov. 2010.