

Principper for behandling af klager og henvendelser

I første omgang skelner vi imellem en henvendelse og en klage.

- a. Får man som personale henvendelse der angår en selv, svarer man selv. Man afgør selv, om henvendelsen er af en sådan karakter, at man ønsker at orientere skolelederen om det.
- b. Kommer der en henvendelse om en kollega, henviser man til pågældende. Herefter følges punkt a.
- c. Får skolelederen en henvendelse, orienteres den ansatte. Skønner skolelederen, at der er tale om en klage, følges proceduren for klager. Da det er vigtigt, at en henvendelse til skolelederen behandles ordentligt for at forebygge klager, lægges en lille notits i personalemappen med henvendelse og svar.
- d. Punkterne a,b og c vedrører ikke TR. I det øjeblik der er tale om en egentlig klage orienteres TR, og proceduren for behandling af klager følges.

Retningslinjer for behandling af klager.

1. På et møde mellem TR, den ansatte og skolelederen forligges klagen skriftligt. Her orienterer skolelederen om den videre behandling af sagen.
2. På et efterfølgende møde kort tid efter udtaler den ansatte sig om forhold der klages over. Læreren har mulighed for at medbringe TR eller en bisidder.
3. På baggrund af dette udfærdiger skolelederen et svar til klageren. Da klagen er skriftlig, bør svaret også være det. Den ansatte skal kunne acceptere svaret. Er dette ikke tilfældet, må skolelederen afgøre om klagen i stedet for skal føre til en tjenstlig samtale.
4. Holder skolelederen møde med klageren, inviteres den ansatte til at deltage. TR kan deltage, hvis skolelederen eller den ansatte ønsker det. Kommer der et tilfredsstillende resultat frem under dette møde, udfærdiges et notat om dette til læreren.

Retningslinjer for tjenstlige samtaler.

Her følges de vejledende retningslinjer fra de ansattes respektive fagforeninger.

Vedtaget/godkendt:	27.8.2002
Revideret og godkendt:	21.11.2012