

Politik vedrørende håndtering af klagesager på Det Kristne Gymnasium

Indledning

Skolens ledelse og medarbejdere er gensidigt forpligtet til at optræde på en måde, der fremmer en tillidsfuld og åben samarbejdskultur præget af dialog og respekt. Det gælder i forhold til alle skolens interessenter. Målet er at understøtte et godt arbejdsmiljø for alle skolens ansatte og elever. Det sker gennem opmærksomhed på hensigtsmæssig konflikthåndtering og ved at sikre at klager behandles med henblik på at finde fremadrettede og konstruktive løsninger på uoverensstemmelser, samarbejdsproblemer og uhensigtsmæssig adfærd.

Retningslinjerne omfatter både elevs/forældres klager over medarbejdere samt medarbejders henvendelser med klager over kollegaer. Desuden omfatter retningslinjerne også medarbejders klager over ledelsen. Retningslinjerne er udarbejdet med henblik på at sikre størst mulig gennemsigtighed i skolens behandling af klagesager både i forhold til klager, den påklagede og ledelsen.

Retningslinjerne skal desuden sikre, at behandlingen af klagesagen håndteres i overensstemmelse med gældende personalejuridiske bestemmelser.

Retningslinjerne omfatter ikke elevklager over eksamensresultater eller afviklingen af eksamen.

Retningslinjer

Overordnede principper

- a. Som udgangspunkt er alle forpligtet til at forsøge at løse uoverensstemmelser, samarbejdsproblemer og uhensigtsmæssig adfærd på lavest muligt niveau, så parterne selv finder konstruktive og fremadrettede løsninger.
 - b. Klager skal så vidt muligt løses direkte mellem den utilfredse part og den, som klagen omhandler.
 - c. Klager skal i første omgang så vidt muligt løses ved samtale med og rådgivning af den, det vedrører.
 - d. Det er et vigtigt mål for ledelsen, at både den, der klager, og den der klages over, oplever en saglig behandling af problemstillingen.
 - e. Klager fra forældre skal som hovedregel være skriftlige og rettes til skolens ledelse.
 - f. Medarbejdere er ligeledes velkomne til at henvende sig til ledelsen med spørgsmål og problemstillinger, som har betydning for det fysiske og psykiske arbejdsmiljø, også i tilfælde hvor der er tale om kollegiale problemstillinger.
 - g. Det er vigtigt, at medarbejdere, elever og forældre ved, hvor de skal henvende sig, hvis de ønsker at klage.
-

Vejledende handlemuligheder ved skriftlige og mundtlige klager

1. Når forældre, elever eller medarbejdere henvender sig til ledelsen med en klage, vil ledelsen som udgangspunkt undersøge, hvorvidt parterne har været i dialog om problemstillingen. Hvis dette ikke er tilfældet, vil lederen vurdere, om der skal afholdes et møde med deltagelse af de involverede parter mhp. at finde løsninger på problemet. Der tages referat af mødet, som journaliseres på vedkommendes personalesag.
2. I de tilfælde hvor ledelsen modtager en klage/henvendelse uden den påklagedes vidende og vurderer, at klagen er irrelevant, meddeles dette klageren, hvorefter sagen lukkes. Påklagede informeres evt. om klagen.
3. Hvis klagen ikke umiddelbart kan afvises som irrelevant, forelægges klagens indhold samt klagerens navn(e) den påklagede mhp. at afklare og afdække problemstillingen. Den påklagede skal have mulighed for skriftligt eller mundtligt, at give sin version af sagen.
4. Sammen med den påklagede medarbejder vil lederen udarbejde en løsningsmulighed og evt. en handleplan med henblik på at understøtte parterne.
5. Såfremt ledelsen finder det nødvendigt at afholde møder med klager (elever, forældre, kollegaer) vil påklagede så vidt muligt deltage i mødet. I det tilfælde, at mødet afholdes uden den påklagedes tilstedeværelse, skal påklagede som hovedregel informeres om dette møde, og påklagedes tillidsrepræsentant eller anden bisidder kan herefter deltage som observatør ved mødet, hvis den påklagede ønsker det. Der tages et referat af mødet, som journaliseres på vedkommendes personalesag.
6. Såfremt sagen skønnes at kunne føre til påtale, advarsel eller afsked, informeres den påklagedes tillidsrepræsentant, der herefter kan deltage i møder vedr. sagen, hvis den påklagede ønsker det. I tilfælde af en mulig afskedigelsessag, vil det som oftest foregå via en partshøringsproces. Efter medarbejderens ønske kan denne vælge en anden bisidder end pågældende tillidsrepræsentant.
7. Hvis en medarbejder ønsker at klage over en leder og ikke finder det hensigtsmæssigt at gå direkte til lederen, skal klagen rettes til rektor. Rektor vil herefter følge den normale procedure for behandling af klagesager.
8. Klager fra medarbejdere over rektor skal i alle tilfælde rettes til bestyrelsesformanden, som herefter beslutter, hvordan klagen skal håndteres.

AMR og TR inddrages i et nødvendigt omfang.

Godkendt af SU d. 24/4-2024

Kristian B. Østergaard

Per Sander

de S

Eva Bødker Østergaard

Jette Pedersen

Jens David Levin