



## Retningslinjer vedrørende forældrehenvendelser og klagesager på Marie Kruses Skole

### Overordnede principper

1. 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.
2. Forældre er altid velkomne til at henvende sig til læreren eller skolens ledelse, hvis der opstår undren, tvivlsspørgsmål eller problemer.
3. Klager fra forældre skal som hovedregel være skriftlige og rettes til skolens ledelse.
4. 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.



Det vil optrappe en konflikt, hvis man:

- Afbryder
- Bebrejder
- Manipulerer
- Angriber
- Nedgør
- Fokuserer på fortid
- Fokuserer på personen og ikke på sagen
- Taler i du-sprog

Når man vil nedtrappe en konflikt, skal man:

- Lytte
- Være nysgerrig
- Undersøge
- Stille spørgsmål
- Udtrykke følelser
- Fokuserer på nutid og fremtid
- Fokuserer på sagen og ikke på personen
- Tale i jeg-sprog



## 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.
2. I de tilfælde hvor ledelsen modtager en klage/henvendelse uden den påklagedes vidende og vurderer, at klagen er åbenlys grundløs, meddeles dette klageren, hvorefter sagen lukkes. Ledelsen vurderer, om den påklagede skal informeres om klagen.
3. Såfremt klagen *ikke* umiddelbart kan afvises som åbenlys grundløs, forelægges klagen den påklagede mhp. at afklare problemstillingen og hermed sikre den nødvendige partshøring.
4. Sammen med den påklagede medarbejder vil lederen udarbejde en løsningsmulighed og evt. en handleplan.
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.
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. 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 klagersager.
8. Klager fra medarbejdere over rektor skal i alle tilfælde rettes til *bestyrelsesformanden*, som herefter beslutter, hvordan klagen skal håndteres.

# MARIE KRUSES SKOLE

Stavnsholtvej 29-31 \* 3520 Farum

Tlf. 44 34 62 00 \* Fax 44 34 62 15 \* E-mail: [mks@mks.dk](mailto:mks@mks.dk) \* Giro 3 25 72 90



Godkendt i samarbejdsudvalget:

Dato: 29.4.2014

Carsten Gade (formand)

Christian Skau Hansen (næstformand)