



Hashøjskolen

aktiv læring – børn i bevægelse

Klager over skolens medarbejdere

Skolebestyrelsen henstiller til, at uoverensstemmelser drøftes i god dialog, inden uenigheden vokser sig så stor, at en klagesag er nødvendig. Udgangspunktet for dialogen er en grundlæggende tillid til, at både skole og forældre ønsker det bedst mulige for alle elever.

Uoverensstemmelser drøftes altid med medarbejderen, inden der rettes henvendelse til Skoleleder og herefter skolebestyrelse.

Formål

Formålet er, at skolen reagerer ensartet ved modtagelse af klager over medarbejdere. Formålet er ligeledes at skabe en kultur, hvor der er en åbenhed omkring positiv/negativ feedback. Det er gennem dialog med forældre og elever, at skolen udvikles.

Mål

Målet er, at skolen straks tager hånd om klager, ud fra princippet om 'rettidig omhu', og at klager behandles ensartet og med en anerkendende tilgang.

Skolens ansvar:

- Når en forælder fremsætter en klage over for en medarbejder, besvares denne så vidt muligt af medarbejderen selv. Dette er en del af det daglige samarbejde mellem skole og hjem. Skolelederen involveres vanligvis ikke i denne type klager.
- Hvis forælderen ikke er tilfreds med medarbejderens behandling af klagen, henvises forælderen til at kontakte skolelederen.
- Henvendelser/klager af mindre væsentlig karakter, der fremsættes over for skolelederen, besvares så vidt muligt med det samme. Dette er en del af det daglige samarbejde mellem skole og hjem.
- I forbindelse med klager, som skolelederen ikke umiddelbart kan besvare, og klager af mere alvorlig karakter gøres følgende:
 - o Skolelederen beder den berørte medarbejder om at aflevere en skriftlig forklaring på eller kommentar til klagen.
 - o Hvis der skal holdes møder med klageren, så aftaler skolelederen med den berørte medarbejder, hvordan han/hun inddrages

Hashøjskolen

Brovej 1

4200 Slagelse

Tlf. 5858 4041

Fax 5858 4039

hashoejskolen@slagelse.dk

www.hashoejskolen.dk



Hashøjskolen

aktiv læring – børn i bevægelse

Forældrenes ansvar:

- det er forældrenes ansvar at støtte op om skolen og dermed løbende give medarbejderne og skoleledelsen positiv eller negativ feedback på oplevelser ifbm. skolen. Hvis der er noget som en forælder er utilfreds med, så forventes det, at forælderen henvender sig til skolen herom. Skolen har ikke mulighed for at forklare sig eller ændre sig, såfremt utilfredsheder bliver hos en forælder eller i en forældregruppe.
- At give en medarbejder eller skolelederen mulighed for at forklare sig eller gå i dialog med forældre omkring en utilfredshed eller en undren. Utilfredsheder drøftes så vidt muligt så tidligt i processen som muligt, inden uoverensstemmelser vokser og en klage er nødvendig.
- At fremsætte en klage til medarbejder eller skoleleder, såfremt det skønnes nødvendigt

Vedtaget maj 2016

Hashøjskolen

Brovej 1
4200 Slagelse

Tlf. 5858 4041
Fax 5858 4039

hashoejskolen@slagelse.dk
www.hashoejskolen.dk