

Princip for behandling af klager

Version 2.0, vedtaget i skolebestyrelsen den 13. april 2026

Formål

Princippets formål er, at etablere de formelle rammer for skolens besvarelse af, opfølgning på og bearbejdelse af klager fra forældre til skolebestyrelsen eller skoleledelsen. Tilsvarende beskrives kort behandling af klager omhandlende skolelederens håndtering/afgørelse indgivet til Børne- og Ungdomsforvaltningen.

Mål

På NØA ønskes en transparent og respektfuld proces for indgivelse, modtagelse, besvarelse og behandling af klager, hvor fokus er på genoprettelse af relationen efter en situation, hvor en part føler sig forurettet eller ikke føler sig hørt, frem for at placere skyld.

På NØA ønskes en dialog præget af åbenhed, ærlighed og gensidig respekt og forståelse for forskellige perspektiver. En klage kan have sin berettigelse, men uoverensstemmelser skal først og fremmest forsøges løst i mindelighed parterne imellem. Formålet og det ønskede udbytte af klagen skal være klart beskrevet.

Skolens ansvar

Dækningsområdet for princippet er klager stilet direkte til skolens ledelse eller bestyrelse. Bekymringskrivelser betragtes i denne henseender ikke som klager.

En klage skal som udgangspunkt indgives skriftligt og bør markeres med "klage" i overskriften eller emnefeltet. Hvis en skriftlig indgivelse undtagelsesvis ikke kan lade sig gøre, skal klageren anmode skolebestyrelsen eller skoleledelsen om et møde, hvor klagen kan fremføres og uddybes. Skolebestyrelsen eller skoleledelsen vil i så tilfælde udarbejde et formelt notat og dele det med klageren.

For at skolebestyrelsen eller skoleledelsen kan tage stilling til en klage, skal den indeholde følgende:

- Hvad eller hvem man ønsker at klage over
- Konkrete eksempler på og beskrivelser af de forhold, man er utilfreds med
- Hvad man ønsker, der skal komme ud af klagen – fx samtale med en lærer, fritagelse for prøve el.lign.

For at skolebestyrelsen eller skoleledelsen kan behandle en klage, er det nødvendigt at høre den eller de personer, klagen omhandler. Det betyder, at det ikke er muligt at behandle en klage anonymt.

Som udgangspunkt vil skolebestyrelsen eller skoleledelsen sende klageren en kvittering for modtagelse af klagen inden for 3 hverdage og svar inden for 10 hverdage. Ved ferie, sygdom eller særligt komplicerede sager, kan svartiden dog være længere.

Ved skriftlige klager (brev eller e-mail) til skolebestyrelsen, herunder klager leveret til enkelte medlemmer af skolebestyrelsen, er proceduren som følger:

- Modtageren af klagen deler den med resten af skolebestyrelsen
- Forpersonen videregiver klagen til skoleledelsen, og informerer (under normale omstændigheder) inden for 3 arbejdsdage skriftligt klageren om, at klagen er videreformidlet
- Skoleledelsen behandler klagen og inddrager relevante instanser, herunder påklagede
- Skoleledelsen udfærdiger et skriftligt svar, evt. efter at have kontaktet klageren telefonisk
- Svaret og en evt. handlingsplan forelægges bestyrelsen til orientering

Ved skriftlige klager (brev eller e-mail) til skolens ledelse, er proceduren som følger:

- Skoleledelsen kvitterer (under normale omstændigheder) skriftligt for modtagelse af klagen inden for 3 arbejdsdage
- Skoleledelsen orienterer ved førstkommende lejlighed den samlede skolebestyrelse om klagen, f.eks. via e-mail eller Aula
- Skoleledelsen behandler klagen og inddrager relevante instanser, herunder påklagede
- Skoleledelsen forelægger efterfølgende svaret til bestyrelsens orientering

Ved skriftlige klager (brev eller e-mail) om skolelederens håndtering/afgørelse indgives til Børne- og Ungdomsforvaltningen, er proceduren som følger:

- Skoleledelsen orienterer ved førstkommende lejlighed den samlede skolebestyrelse om klagen, f.eks. via e-mail eller Aula
- Klages behandles i Børne- og Ungdomsforvaltningen
- Skoleledelsen forelægger efterfølgende svaret til bestyrelsens orientering

De formelle rammer

Hvor klagen vedrører personsager, orienterer skoleledelsen bestyrelsen herom på den del af skolebestyrelsesmødet, hvor elevrådsrepræsentanterne ikke deltager. Sagerne fremlægges anonymt og som en generel sag. Ved akut behov informeres forpersonen for skolebestyrelsen på vegne af skolebestyrelsen, hvorefter forpersonen efterfølgende har pligt til at orientere den øvrige skolebestyrelse.

Tilsyn

Skolebestyrelsen har til opgave at føre tilsyn med alle dele af skolens virksomhed, dog er personale- og elevsager undtaget. For klager vedrørende elever, elevs skolegang og personale er det skolelederen, der afgør sagen.

Skolebestyrelsen fører tilsyn med skolens efterlevelse af skolens princip for behandling af klager.

Tilsyn kan ske ved observation, drøftelse på skolebestyrelsesmøder eller ved direkte forespørgsel til skoleledelsen.

De næste skridt

Princippet er godkendt i Skolebestyrelsen den 13. april 2026.

Princippet har tæt sammenhæng med skolens princip om skole-hjem-samarbejde.

Princippet gøres tilgængeligt på skolens hjemmeside som information til nuværende og kommende forældre, ansatte, ansøgere og andre eksterne.

Princippet revideres fremadrettet minimum hvert andet år.

Dokumentstyring

Version	Ændring	Godkendt (SBM)
1.0	Første udgave	24. apr. 2024
2.0	Præciseret procedure for modtagelse og behandling af klager; tilpasset indhold til fælles ramme for skolens principper	13. april. 2026