

## Princip for behandling af klager

Version 1.0, vedtaget i skolebestyrelsen den 24-04-2024

En klage skal som udgangspunkt indgives skriftligt og bør markeres med "klage" i emnefeltet. Hvis en skriftlig formidling undtagelsesvist ikke kan lade sig gøre, skal der aftales et møde, hvor klagen kan fremføres og uddybes og der udarbejdes et formelt notat.

For at vi kan tage stilling til en klage, har vi brug for at vide:

- Hvad/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 ad klagen – f.eks. samtale med en lærer, fritagelse for prøve etc.

For at vi kan behandle en klage, har vi brug for at høre den eller de personer klagen omhandler. Det betyder, at det ikke er muligt at behandle en klage anonymt.

Som udgangspunkt vil man få en kvittering inden for 3 hverdage og svar inden for 10 hverdage. Ved ferie, sygdom eller særligt komplekse sager, kan svartiden dog være længere.

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

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

Ved skriftlige klager (brev eller mail) til skolebestyrelsen, herunder klager leveret til enkelte medlemmer af skolebestyrelsen:

- Klagen sendes til skolebestyrelsens forperson
- Forpersonen videregiver klagen til ledelsen. Klageren informeres om, at klagen videreformidles og modtager skriftlig kvittering herfor. Dette vil ske inden for 3 arbejdsdage
- Ledelsen behandler klagen og inddrager relevante instanser, herunder påklagede
- Ledelsen udfærdiger skriftligt svar, evt. efter at have kontaktet klageren telefonisk
- Svaret og evt. handlingsplan forelægges bestyrelsen til orientering

Ved skriftlige klager (brev eller mail) til skolens ledelse:

- Klageren modtager kvittering for modtagelsen
- Ledelsen behandler klagen og inddrager relevante instanser, herunder påklagede
- Bestyrelsen orienteres ved førstkomende lejlighed om klagen
- Svaret forelægges bestyrelsen til orientering

Klager over skolelederens håndtering/afgørelse sendes til Børne- og Ungdomsforvaltningen i Område Amager.



## Nordøstamager Skole (NØA)

---

Ved orientering af skolebestyrelsen om personsager, foregår dette på den del af skolebestyrelsesmødet uden deltagelse af elevrådsrepræsentanter. Sagerne fremlægges anonymt og som en generel sag. Ved akut behov, informeres forpersonen for skolebestyrelsen på vegne af skolebestyrelsen.

### **De næste skridt**

Princippet er godkendt i Skolebestyrelsen i 24.04.2024.

Princippet gøres tilgængeligt på skolens hjemmeside og som direkte information til skolens nuværende forældre og personale.

Princippet revideres min. hvert andet år, dvs. senest forår 2026.