



Biersted Skole

Jammerbugt Kommune

Retningslinier for behandling af klager over ansatte.

Ved en klage forstås en skriftlig eller mundtlig henvendelse, der rummer kritik af en ansats adfærd i forbindelse med udførelsen af den ansattes arbejde.

1. Hovedregel.

Klageren opfordres til at kontakte den pågældende medarbejder.
Ledelsen orienterer så vidt muligt straks den ansatte, der klages over.

2. Uberettigede eller bagatelagtige klager.

I tilfælde, hvor ledelsen vurderer, at en klage

- er helt uberettiget
- er af bagatelagtig karakter
- efter samtale mellem klageren og ledelsen, synes tilstrækkeligt belyst, og der derfor ikke er behov for yderligere tiltag

orienteres den ansatte, og der sker ikke yderligere i sagen.

3. Fremgangsmåde i den konkrete klagesag.

- Når ledelsen modtager en klage, søges sagen belyst fra klagerens synsvinkel, og klageren opfordres til selv at kontakte den ansatte. Ledelsen tilbyder at formidle kontakt.
Kan klagen ikke henregnes under punkt 2, **skal der altid udarbejdes et notatark.** (Ledelsens notatpligt jf. Offentlighedsloven § 6).
- Den ansatte orienteres om klagen og forelægges alle de oplysninger, ledelsen er i besiddelse af. Det udarbejdede notatark udleveres, og medarbejderen kvitterer for udleveringen.
Den ansattes version af "sagen" høres. Det tilbydes medarbejderen at vedlægge sin skriftlige version til ledelsens notatark.
- Ledelsen beslutter (oftest sammen med den ansatte) det videre forløb, som fx kan være:
 - Indhentning af yderligere oplysninger (fx fra den ansatte, elever m.fl.).
 - Samtale ledelse/klager.
 - Samtale ledelse/ansat/klager. (TR i helt ekstraordinære tilfælde).
- Viser klagebehandlingen egentlige **tjenesteforsømmelser**, indkaldes den ansatte + evt. bisidder til en tjenstlig samtale med skolens ledelse.
For sådanne samtaler udarbejdes der altid notat, som underskrives af såvel ledelse som ansat.
I øvrigt følges de gældende regler for behandling af tjenstlige sager.

Såfremt en ansat modtager en klage over en kollega opfordres klageren til selv at kontakte den pågældende medarbejder. Kollegaen orienteres.

SU november 2002.

Forelagt i skolebestyrelsen december 2002.