Klagevejledning på Rudolf Steiner-Skolen i Aarhus

I løbet af en skolegang kan det ske, at elever eller forældre oplever uoverensstemmelser med pædagoger, lærere eller undervisere. Uoverensstemmelser kan opstå, hvis man som elev ikke føler sig mødt fagligt, pædagogisk eller menneskeligt, eller hvis man som forælder oplever, at ens barns behov ikke bliver imødekommet på rette vis.

Det er vigtigt at tage hånd om uoverensstemmelserne, og på Rudolf Steiner-Skolen arbejder vi for hurtigst muligt at få den gode kommunikation genoprettet. I processen er det vigtigt, at begge de involverede parter (eksempelvis forældre og lærer) føler sig hørt, og at der tegnes et nuanceret billede af situationen, for at vi bedst muligt kan løse uoverensstemmelsen.

Vi er klar over, at en klagesag er en følsom og ubehagelig situation for begge parter. Derfor opfordrer vi til, at de involverede parter igennem processen forsøger at udtrykke sig med forståelse og åbenhed over for den anden part, og at man taler ud fra ens konkrete observationer i hverdagen med formuleringer som: ”Vi oplever at…”, ”Det vi ser er at…”. Det hjælper til at holde en åben dialog om, hvad der er foregået.

Følgende vejledning skitserer, hvordan en klageproces foregår på vores skole:

Trin 1: Henvendelse til den enkelte pædagog, lærer eller underviser

Hvis elever eller forældre oplever uoverensstemmelser med pædagoger, lærere eller undervisere på Rudolf Steiner-Skolen eller på Steiner HF, skal uoverensstemmelsen eller klagen i første omgang rettes til den pædagog, lærer eller underviser, det handler om.

Her opfordrer vi til, at der hurtigst muligt aftales et fysisk møde, hvor uoverensstemmelsen tales igennem.

Målet med mødet er, at der skabes mulighed for direkte og forstående dialog for professionelt at løse problemet, genoprette tillid og undgå lignende situationer fremover.

Kontaktoplysninger på skolens ansatte kan findes på vores hjemmeside: https://www.steinerskolen-aarhus.dk/medarbejdere/

Trin 2: Henvendelse til afdelingsleder, skoleleder eller rektor

Hvis dialogen med den pågældende pædagog, lærer eller underviser ikke er tilfredsstillende og ikke afføder en bedre fælles praksis inden for en periode på 14 dage, hvor de aftalte håndteringsstrategier er blevet afprøvet, kan man gå videre med klagen til afdelingsleder, som beskrevet herunder.

Klagen i trin 2 bør formuleres skriftligt pr. mail. Modtager man en telefonisk klage, skal man bede personen, der henvender sig, om at eftersende et resumé af klagen, så klagens ordlyd bliver så tydelig som muligt.

- Klage over SFO-personale/SFO-aktiviteter rettes til SFO-leder
- Klage over lærere/undervisning i børnehaveklasse rettes til børnehaveklasseleder
- Klage over lærere/undervisning i 1.-8. klasse rettes til afdelingslederen
- Klage over underviser/undervisning i 9.-10. klasse, 1. hf og 12. klasse rettes til afdelingslederen
- Klage over SFO-leder, børnehaveklasseleder eller afdelingsledere rettes til hhv. skoleleder eller rektor
- Følgende klager rettes til rektor eller skoleleder, når klagen vedrører:

    - Underskoleleder, overskoleleder eller skoleleder
    - Klage over skolens tekniske og administrative personale
    - Eksterne klager (fra naboer, samarbejdspartnere mv.)
- Klage over rektor rettes til skoleleder eller bestyrelsesleder

Kontaktoplysninger på skolens ansatte kan findes på vores hjemmeside: https://www.steinerskolen-aarhus.dk/medarbejdere/

Trin 3: Opfølgning

SFO-leder, børnehaveklasseleder, klasselærere, klasseledere og skoleledere har pligt til at behandle klagen og til hurtigst muligt at forsøge at finde en løsning på problemet.

I behandlingen af klagen vurderes det, om klagen skal forelægges skolens ledelse (hvis disse ikke allerede er informerede) og rektor.

Det aftales med de involverede forældre eller eleven, hvornår og i hvilken form der vil blive givet respons på klagen. Vi bestræber os på, at dette sker inden for 3 uger.

Hvis der ikke gives respons inden for den aftalte tid – og/eller hvis responsen er utilfredsstillende – må klager henvendes direkte til rektor (eller til bestyrelsesleder, hvis klagen vedrører rektor).