

Politik for henvendelser og klager

Generelle principper vedrørende henvendelser (mundtlige og skriftlige) og klager (mundtlige og skriftlige):

Dette papir beskriver den praksis, som vil blive taget i anvendelse ved henvendelser og klager over en medarbejder på Frederiksberg VUC & STX. Denne procedure følger forvaltningslovens regler, herunder reglerne for partshøring. Forvaltningsloven kan læses på www.retsinformation.dk:

<https://www.retsinformation.dk/forms/r0710.aspx?id=161411>

Som udgangspunkt har ledelsen tillid til, at medarbejdere på Frederiksberg VUC & STX udfører deres arbejde professionelt, kompetent og forsvarligt og med respekt for kolleger og kursister.

Henvendelser/klager vil blive taget alvorligt og vil blive forsøgt løst ud fra proportionalitetsprincippet dvs. med det mindst vidtgående skridt. Ledelsen orienterer TR om alle relevante sager.

Mundtlig henvendelse eller klage til ledelsen:

- Ledelsen orienterer hurtigst muligt medarbejderen om henvendelsen via personlig kontakt og indkalder til et møde. I denne forbindelse gør ledelsen opmærksom på muligheden for at tage en bisidder med (fx TR). Ledelsen skal i tilfælde af fx weekend eller ferie sikre, at medarbejderen har kendskab til næste trin i processen og har haft mulighed for at spørge ind.
- På mødet forelægger ledelsen henvendelsen/klagen for medarbejderen og drøfter indholdet og karakteren af henvendelsen/klagen og evt. mulige tiltag.
- Ledelsen vurderer herefter hvilke tiltag, der skal sættes i værk efterfølgende, og på hvilken måde medarbejderen kan/skal medvirke til dette. Lederen orienterer medarbejderen hurtigst muligt og inden evt. tiltag iværksættes. Dette kan også foregå på selve mødet.
- Der tages referat/notat af mødet og det placeres i personalemappen. Medarbejderen får en kopi af referat/notat.
- I tilfælde af at en sag viser sig at have tjenstlig karakter, indkaldes til en formel tjenstlig samtale.
- Ledelsen skal sikre en opfølgning på sagen inden for rimelig tid afhængig af sagens karakter.

Skriftlig henvendelse eller klage til ledelsen:

- Ledelsen orienterer hurtigst muligt medarbejderen om henvendelsen via personlig kontakt eller mail og indkalder til et første møde om sagen. Ledelsen gør medarbejderen opmærksom på, at det er muligt at tage en bisidder med (fx TR). Ledelsen sender den skriftlige klage til medarbejderen.
- På mødet forelægger ledelsen henvendelsen/klagen for medarbejderen og drøfter indholdet og karakteren af henvendelsen/klagen og evt. mulige tiltag.
- Ledelsen vurderer herefter hvilke tiltag, der skal sættes i værk efterfølgende, og på hvilken måde medarbejderen kan/skal medvirke til dette. Lederen orienterer medarbejderen hurtigst muligt og inden evt. tiltag iværksættes. Dette kan også foregå på selve mødet.
- Der tages referat/notat af mødet og det placeres i personalemappen. Medarbejderen får en kopi af referat/notat.
- I tilfælde af at en sag viser sig at have tjenstlig karakter, indkaldes til en formel tjenstlig samtale.
- Ledelsen skal sikre en opfølgning på sagen inden for rimelig tid afhængig af sagens karakter.

Vedtaget af SU den 2. maj 2022