

KLAGER OG KLAGEPROCEDURE

Det er skolens holdning, at problemer skal løses på lavest muligt niveau. Det betyder, at hvis der er forhold du er utilfreds med - uanset om det vedrører en medstuderende eller af skolens medarbejdere mv., forventes det, at du først taler med den pågældende om det.

Hvis dette ikke løser problemet, har du mulighed for at gå videre enten mundtligt eller skriftligt.

Mundtlige henvendelser betragtes som indsigelser, der indleder en dialog. Behandling af mundtlige henvendelser prioriteres højt i forventning om, at behandlingen kan forebygge at uoverensstemmelser eller misforståelser udvikler sig til egentlige klager.

Kun skriftlige og underskrevne henvendelser betragtes som egentlige klager. Som hovedregel behandles mundtlige klager mundtligt, mens skriftlige klager besvares skriftligt. Skolen lægger vægt på at høre alle parter under sagsbehandlingen.

Den ansvarlige for en klagebehandling, er også ansvarlig for at informere den der klager, om resultatet af sagsbehandlingen. Dette kan ske mundtligt eller skriftligt - afhængigt af klagens karakter. Hvis svaret er skriftligt, vedlægges sagsakterne en kopi af svaret.

Sagsbehandlingen bør gennemføres så hurtigt som muligt.

Klager over fysiske rammer

Hvis du er utilfreds med de fysiske rammer, kan det med fordel bringes op i det lokale elevråd, eller man kan tale med sin kontaktlærer, en vejleder eller ledelsen på afdelingen.

Procedure for behandling af skriftlige klager fra elever

En skriftlig klage kan sendes til mailadressen:

eucnvs@eucnvs.dk

- eller afleveres til uddannelseschefen eller uddannelseslederen, der videresender til sekretariatet. Sekretariatet kvitterer for modtagelsen og informere afsenderen om, hvem der er ansvarlig for sagsbehandlingen.

Hvis elever klager over medarbejdere, involveres dennes leder samt eventuelt vicedirektøren.

Under sagsbehandlingen indhentes der udtalelser fra den person, klagen vedrører. Andre personer, som måtte være omtalt i klagen eller som kan belyse problemstillingen nærmere, høres også. Sagsbehandleren kan indkalde de involverede parter til et møde.

Klage over sagsbehandling

Klager over sagsbehandlingen, behandles af den ansvarlige sagsbehandlers overordnede.

Klage over afgørelse

Klager over skolens afgørelser, f.eks. optagelse, bortvisning eller lignende, skal være indgivet til skolen senest 4 uger efter afgørelsen er meddelt den pågældende. Hvis skolen ikke tager klagen til efterretning, videresendes elevens klage til ministeriet ledsaget af en begrundet udtalelse. Se i øvrigt:

[Bekendtgørelse om erhvervsuddannelser](#)

Klager over eksamen

Der findes særlige regler for klager over eksamen i:

[Erhvervsrettet eksamensbekendtgørelse](#)

Klager skal fremsættes skriftligt senest 2 uger efter karakteren er meddelt.

Se også [eksamensreglementet](#).