



Grenaa den 2. marts 2020

Retningslinjer for forældrehenvendelser og forældreklager

Overordnede principper:

- 1 Som udgangspunkt er alle forpligtet til at forsøge at løse uoverensstemmelser, samarbejdsproblemer og uhensigtsmæssig adfærd på lavest muligt niveau, så parterne selv finder konstruktive og fremadrettede løsninger.
- 2 Forældre er altid velkomne til at henvende sig til træneren eller klubbens ledelse, hvis der opstår undren, tvivlsspørgsmål eller problemer.
- 3 Klager fra forældre skal som hovedregel være skriftlige og rettes til klubbens ledelse.
- 4 Trænere er ligeledes velkomne til at henvende sig til ledelsen med spørgsmål og problemstillinger, som har betydning for det fysiske og psykiske træningsmiljø, også i tilfælde hvor der er tale om kollegiale problemstillinger.
- 5 Anonyme henvendelser behandles ikke

Vejledende handlemuligheder ved skriftlige og mundtlige klager:

- 1 Når forældre, spillere eller trænere henvender sig til ledelsen med en klage, vil Ungdomsudvalget som udgangspunkt undersøge, hvorvidt parterne har været i dialog om problemstillingen. Hvis dette ikke er tilfældet, vil Ungdomsformand eller afdelingsansvarlig vurdere, om der skal afholdes et møde med deltagelse af de involverede parter med henblik på at finde løsninger på problemet.
- 2 I de tilfælde hvor ledelsen modtager en klage/henvendelse uden den påklagedes vidende og vurderer, at klagen er åbenlys grundløs, meddeles dette klageren, hvorefter sagen lukkes. Ledelsen vurderer, om den påklagede skal informeres om klagen.
- 3 Såfremt klagen ikke umiddelbart kan afvises som åbenlys grundløs, forelægges klagen den påklagede med henblik på at afklare problemstillingen og hermed sikre den nødvendige partshøring.
- 4 Sammen med den påklagede træner/leder vil klublederen udarbejde en løsningsmulighed og evt. en handleplan.
- 6 Såfremt klubledelsen finder det nødvendigt at afholde møder med klager (spillere, forældre, trænere) vil påklagede så vidt muligt deltage i mødet. I det tilfælde, at mødet afholdes uden den påklagedes tilstedeværelse, skal påklagede som hovedregel informeres om dette møde.
- 7 Såfremt sagen skønnes at kunne føre til påtale, advarsel eller afsked, informeres den påklagedes.
- 8 Hvis en træner ønsker at klage over en klubleder og ikke finder det hensigtsmæssigt at gå direkte til lederen, skal klagen rettes til bestyrelsesformand. Bestyrelsesformand vil herefter følge den normale procedure for behandling af klagesager.
- 9 Klager fra trænere over bestyrelsesmedlemmer skal i alle tilfælde rettes til bestyrelsesformanden, som herefter beslutter, hvordan klagen skal håndteres.

Vedtaget af Ungdomsudvalg 2. marts 2020