



# Udkast til procedure for klagesager

## Generelt

Skoleforeningen ønsker, at organisationen er præget af en tillidsfuld og respektfuld kommunikation til fremme for børnenes/elevens, forældrenes og medarbejdernes velvære og udviklingen i institutionerne.

Oplever barnet/eleven, forælderen eller den ansatte en situation, hvor vedkommende føler sig udsat for en negativ behandling eller en urimelig afgørelse, skal der reageres herpå.

En sådan oplevelse kan føre til en klage. Klagen formuleres som regel mundtligt eller skriftligt, men kan for nogle aldersgrupper også have ytringsformer, som ikke er helt så tydelige. Et barn, der græder, trækker sig tilbage eller reagerer aggressivt, kan med sin reaktion på en personlig oplevelse samtidigt give udtryk for en klage.

Formålet med klageproceduren er at skabe klarhed over procedurens enkeltdele og at sikre en høj grad af tryghed og fair behandling for alle involverede parter.

Vejen til at løse klager starter der, hvor parterne er rede til at slippe forbeholdene for sammen at løse konflikten bag klagen.

En hurtig og effektiv klagebehandling forhindrer en unødigt konfliktoptrapning.

En klage kan aldrig forstås isoleret. Den tager altid udgangspunkt i en kompleks situation med en tilsvarende kompleks kommunikation. Ved behandlingen af en klage skal der tages højde for parternes sproglige situation, da ikke alle involverede nødvendigvis behersker dansk og tysk lige godt.

### Begrebsdefinition: Klage

1. mundtlig eller især skriftlig henvendelse til en ledende person eller myndighed med anmodning om undersøgelse eller påtale af et (påstået) kritisabelt, uretfærdigt eller retsstridigt forhold [...]
  - 1a. skriftlig eller især mundtlig tilkendegivelse hvor en person udtrykker sin utilfredshed med et forhold, en udvikling, en beslutning el.lign. [...]
2. lydigt udtryk, i eller som oftest uden ord, hvor en person udtrykker smerte, sorg, fortvivelse el.lign. [...]

Kilde: <http://ordnet.dk/ddo/ordbog?query=klage>



## Klageparter

### Børn i daginstitution

Klageforståelsen er en grundforudsætning for, at klageproceduren kan omsættes i daginstitutionerne.<sup>1</sup> For daginstitutionsbørn må definitionen på ordet klage derfor udvides. Små børn formulerer sjældent en klage direkte. Formuleringen "Jeg vil klage over..." anvendes ofte først efter et intenst forløb om emnet. Små børn er mange gange ikke helt bevidste om, at de giver udtryk for en klage. Målet for det lille barn er heller ikke at nå frem til klageårsagen. Børn vil blive hørt og set, og klagen gemmer sig ofte bag signaler om en oplevet utilpashed. Det kan vise sig i, at barnet uventet trækker sig tilbage, græder, slår, ytrer "Jeg er altid den sidste" eller "Kommer mor snart" eller på anden måde signalerer overfor omverden, at noget afviger fra dets forventning og behov.

### Elever

Afhængig af alder og modenhed råder eleverne over forskellige forudsætninger for at kunne formulere en klage. Alle elever skal dog have samme mulighed for at fremføre en klage overfor rette vedkommende. Den voksne - ofte den, der er tæt på eleven eller skoleledelsen - fungerer som elevens advokat og hjælper eleven med at formulere og aflevere klagen. For at sikre et godt undervisningsmiljø, der beforder udvikling og læring, skal den voksne have blik for den enkelte elev og fremme dens delagtiggørelse bredest muligt.<sup>2</sup> Elevens evne til at fremføre kritik eller formulere en klage skal udvikles og fremmes. Eleven skal have kendskab til, hvor klager afleveres, og holdes orienteret om og i klageforløbet.

### Forældre

Forældre skal uafhængig af deres forudsætninger have mulighed for at rette en klage til rette vedkommende. Klager kan være vanskelige at formulere og situationen være presset og anspændt. Om nødvendigt hjælper institutionslederen forældrene ved formuleringen af en klage.

Lederen støtter forældrene i, at klagevejen overholdes, og forældrene får de nødvendige tilbagemeldinger og den fornødne orientering om status i klageforløbet.

---

<sup>1</sup> Den 1. januar 2012 trådte loven *Bundeskinderschutzgesetz* i kraft. Loven skal være med til at forbedre børneforsorgen og børnebeskyttelsen og udvide det forpligtende samarbejde og kommunikationen mellem de involverede parter. Daginstitutionernes pædagogiske læreplaner er blevet tilpasset tilsvarende og omfatter nu en klageprocedure, der inddrager den klagende part.

<sup>2</sup> Se også Undervisningsmiljøloven (Lov om elevers og studerendes undervisningsmiljø, LOV nr. 166 af 14. marts 2001)



## Ansatte

Alle ansatte har ret til at klage over arbejdsrelaterede forhold og andre ansatte, f.eks. kollegaer eller foresatte. Som udgangspunkt søges problemerne løst i dialog. Når det ikke er muligt, eller når problemet er af en sådan karakter, at en direkte dialog er udelukket, er det nødvendigt at følge tjenestevejen. Det skal sikres, at formuleringen af en klage ikke får negative konsekvenser for den klagende.

## Klagevejen

### Lokale klageprocedurer i daginstitutioner og skoler

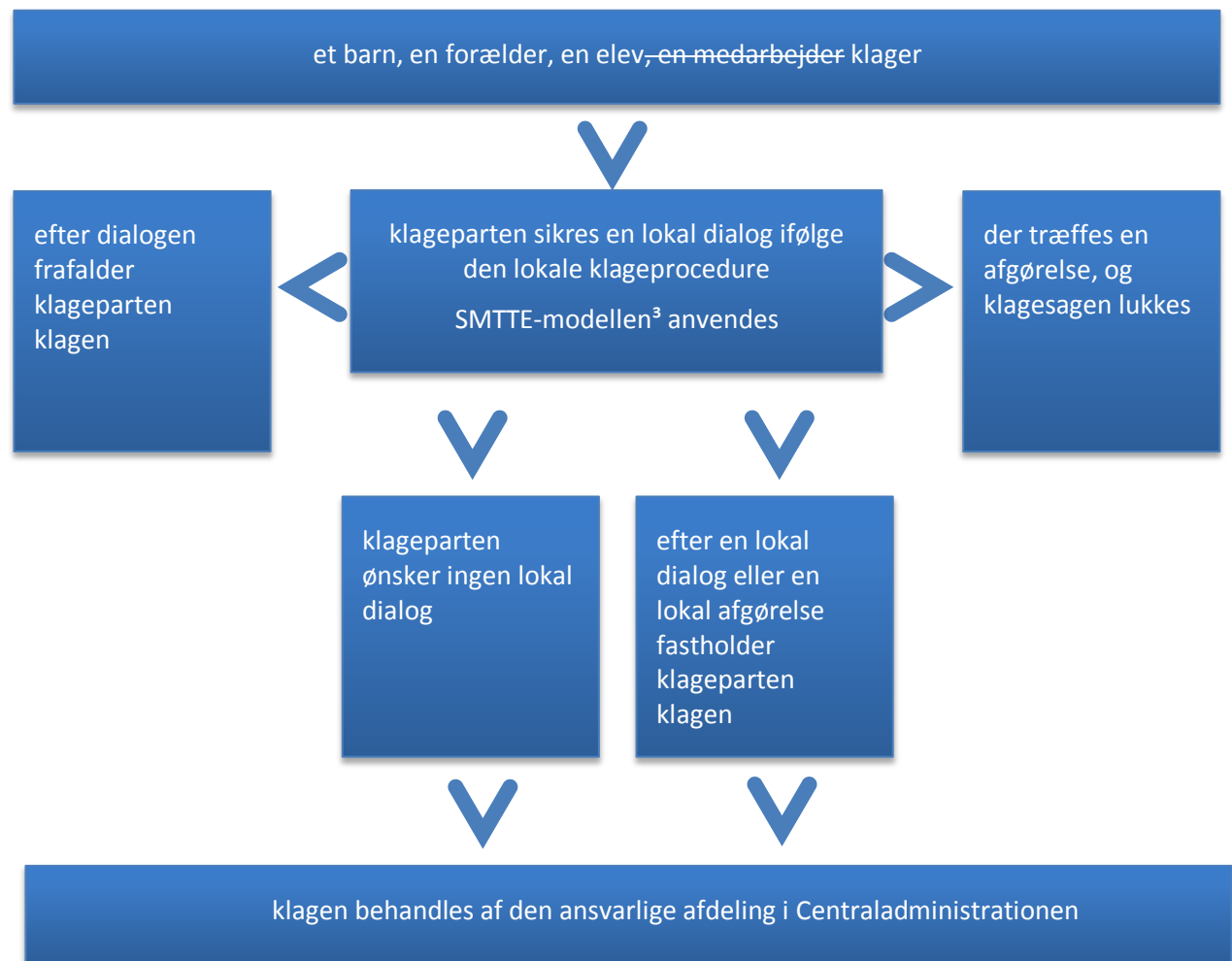
Daginstitutionerne og skolerne udvikler selv individuelle klageprocedurer. En effektiv anvendelse af institutionernes klageprocedurer forudsætter, at den enkelte institution indledende drøfter forståelsen og indholdet af begrebet klage. Medens klageproceduren omfatter en målrettet styring fra registrering til løsning af klagen, beskriver klagekulturen måden, hvorpå klagen behandles; det vil sige, om der vises åbenhed overfor eventuelle fejl og misforståelser, og om der fremmes en anerkendende holdning overfor medarbejdere, børn/elever og forældre.

En lokal drøftelse og besvarelse af efterfølgende spørgsmål sikrer udviklingen og videreudviklingen af institutionernes lokale klagekultur og klageprocedurer og fremmer opmærksomheden ved behandlingen af klager:

- Hvordan sikres, at alle har adgang til at klage?
  - Hvem kan klageparten kontakte?
  - Hvordan sikres, at klageparten har mulighed for at formulere en klage, en utilpashed eller kritik?
- Hvordan sikres, at klageparten bliver vejledt i processen?
- Hvordan dokumenteres sagsforløbet, og hvem tager sig af dokumentationen?
- Er partshøring, aktindsigt og fortrolighed integreret i den lokale klageprocedure?
- Hvordan sikres det, at klagesager afsluttes med en skriftlig afgørelse, og at kriterierne for indholdet af en skriftlig afgørelse er defineret?
- Hvordan sikres, at alle medarbejdere er bekendt med den lokale klageprocedure?
- Hvordan sikres, at klageproceduren videreudvikles?



## Klagevejen trin for trin



<sup>3</sup> SMTTE-modellen (udtales "smitte-modellen") er et værktøj og refleksionsmiddel, som anvendes i mange forskellige, blandt andet pædagogiske sammenhænge. Modellens fem elementer er sammenhæng, mål, tiltag, tegn og evaluering, som dynamisk står i relation til hinanden. Se også side 6.



## Behandling af klagesager i Centraladministrationen

### Oprettelse af en klagesag

Klager modtages skriftligt eller mundtligt af den personaleansvarlige i Centraladministrationen. Den personaleansvarlige opretter en sagsmappe og foretager en vurdering af, om andre afdelinger er involverede i klagesagen, og indkalder til et indledende møde. Ved et første møde besluttet, hvem der er tovholder i sagsbehandlingen, og hvilke personer der deltager i sagsbehandlingen. Personalekontoret involveres i sagsbehandlingen for at vurdere, om der er tjenstlige konsekvenser for berørte medarbejdere.

### Kvitteringssvar

Personen, som behandler klagen, sender et kvitteringssvar med følgende indhold:

- At klagen er modtaget.
- Klagepunkterne i kort form
- Hvem der behandler klagen.
- Hvem klageren skal kontakte angående behandlingen af klagen.
- Eventuelt: Hvornår klagen forventes færdigbehandlet.

### Sagsmappen

Sagsmappen indeholder alle relevante dokumenter i forbindelse med klagesagen. Den er kun tilgængelig for klagebehandlere, Direktionen og om nødvendigt styrelsesformanden henholdsvis næstformanden og betragtes som et internt arbejdsdokument.

### Sagsbehandling

Klagesager bør behandles så enkelt og hurtigt som muligt, og sagsforløb bør dokumenteres løbende. Al skriftlig dokumentation (breve, konklusionsreferater af alle møder m.m.) skal ligge i sagsmappen.



## SMTTE-model

