



Procedure for klagesager

Generelt

Motivation

Skoleforeningen ønsker, at organisationen er præget af en tillidsfuld og respektfuld kommunikation til fremme for børnenes/elevernes, 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 altid er entydig. 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 procedures enkeltdelte 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 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.

En hurtig og effektiv klagebehandling forhindrer en unødigt konfliktoptrapning.

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. lydligt udtryk, i eller som oftest uden ord, hvor en person udtrykker smerte, sorg, fortvivlelse el.lign. [...]

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



Lovmæssige rammer

Skoleforeningens klageprocedure bygger grundlæggende på den tyske dagtilbudslovgivning, skolelovgivning, forvaltningslovgivning, arbejdsretslige bestemmelser og de gældende rammer for øvrig relateret lovgivning. I henhold til Skoleforeningens vedtægter tages der selvfølgelig højde for den tilsvarende gældende lovgivning i Danmark, så længe den ikke er i modstrid med tysk lovgivning, sådan at "dansk pædagogisk virksomhed" også på dette område får en forpligtende betydning.

Klageparter

Børn i dagtilbud

Klageforståelsen er en grundforudsætning for, at klageproceduren kan omsættes i dagtilbud.¹ For dagtilbudsbørn skal 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 over for omverden, at noget afviger fra dets forventning og behov.

Børn og unge i skolen

Elever har forskellige forudsætninger afhængig af alder og modenhed 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 læringsmiljø, der beforder social og faglig udvikling, skal den voksne have blik for den enkelte elev og fremme dens delagtiggørelse bredest muligt.² 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

¹ 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. Dagtilbuddenes pædagogiske læreplaner er blevet tilpasset tilsvarende og omfatter nu en klageprocedure, der inddrager den klagende part.

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



nødvendigt hjælper institutionslederen forældrene ved formuleringen af en klage. Klagen skal være begrundet og konkret.

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

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. Nærmere er fastholdt i "Aftale om klageprocedure mellem Dansk Skoleforening for Sydslesvig e.V. og Driftsrådet" af 22. marts 2018.

Klagevejen

Lokale klageprocedurer i dagtilbud og skoler

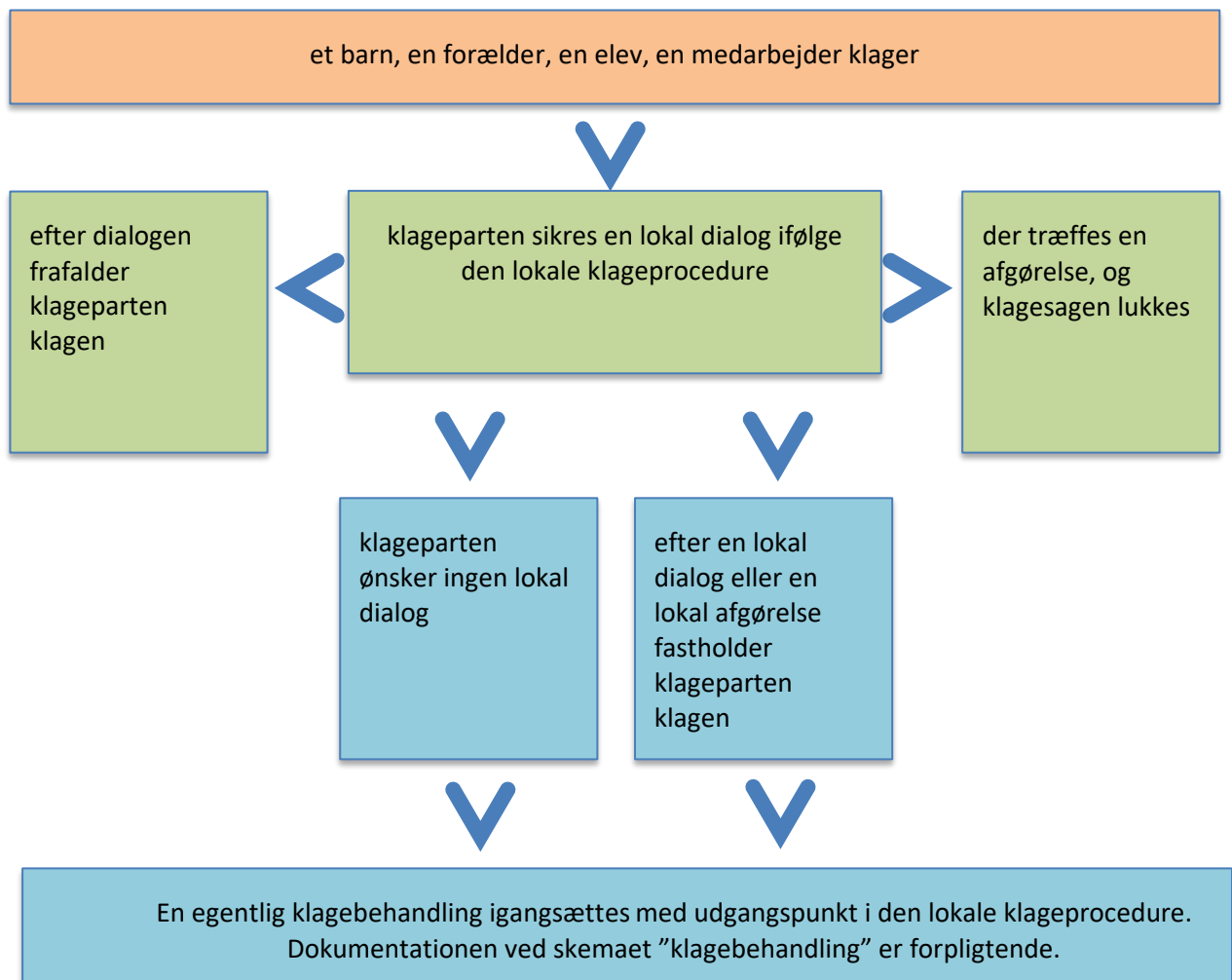
Dagtilbuddene og skolerne udvikler klageprocedurer, som tager udgangspunkt i den lokale situation. En effektiv anvendelse af institutionernes klageprocedurer forudsætter, at den enkelte institution indledende drøfter forståelsen og indholdet af begrebet klage. Mens klageproceduren omfatter en målrettet 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 over for 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



Klage hierarki

En klage kan som udgangspunkt behandles af enhver medarbejder. Den lokale leder orienteres af medarbejderen om klageforløbet.

Kan denne klage ikke behandles af den berørte medarbejder, orienteres den lokale leder, som tager ansvar for den videre klagebehandling.



Hvis klagen er rettet mod lederen af en institution eller forholdene på en institution, kan klagen behandles af den lokale leder selv. Den ansvarlige afdelingsleder i centralforvaltningen kan til enhver have tilgang til klagedokumentationen.

Kan denne klage ikke behandles af den lokale leder, orienteres den ansvarlige afdelingsleder i centralforvaltningen, som tager ansvar for den videre klagebehandling.

Foreligger der en klage over en afdelingsleder, varetages klageforløbet af direktøren hhv. formandskabet.

klageparter	lokal dialog	klagebehandling
Klageparten klager over en medarbejder i institutionen/forvaltningen.	Den berørte medarbejder finder i dialog med klageparten en løsning på klagen.	Klagen bliver ikke løst i dialog. Den lokale leder indleder klagebehandlingsproceduren.
Klageparten klager over lederen i institutionen/forvaltningen.	Den berørte leder finder i dialog med klageparten en løsning på klagen.	Klagen bliver ikke løst i dialog. Den personaleansvarlige afdelingsleder indleder klagebehandlingsproceduren.
Klageparten klager over den personaleansvarlige afdelingsleder for institutionen/forvaltningen.	Den berørte afdelingsleder finder i dialog med klageparten en løsning på klagen.	Klagen bliver ikke løst i dialog. Direktionen indleder klagebehandlingsproceduren.
Klageparten klager over Direktionen.	Direktionen finder i dialog med klageparten en løsning på klagen.	Klagen bliver ikke løst i dialog. Formandskabet indleder klagebehandlingsproceduren.
Klageparten klager over Styrelsen	Formandskabet finder i dialog med klageparten en løsning på klagen.	Klagen bliver ikke løst i dialog. En tilkaldt ombudsmand behandler klagen.



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.

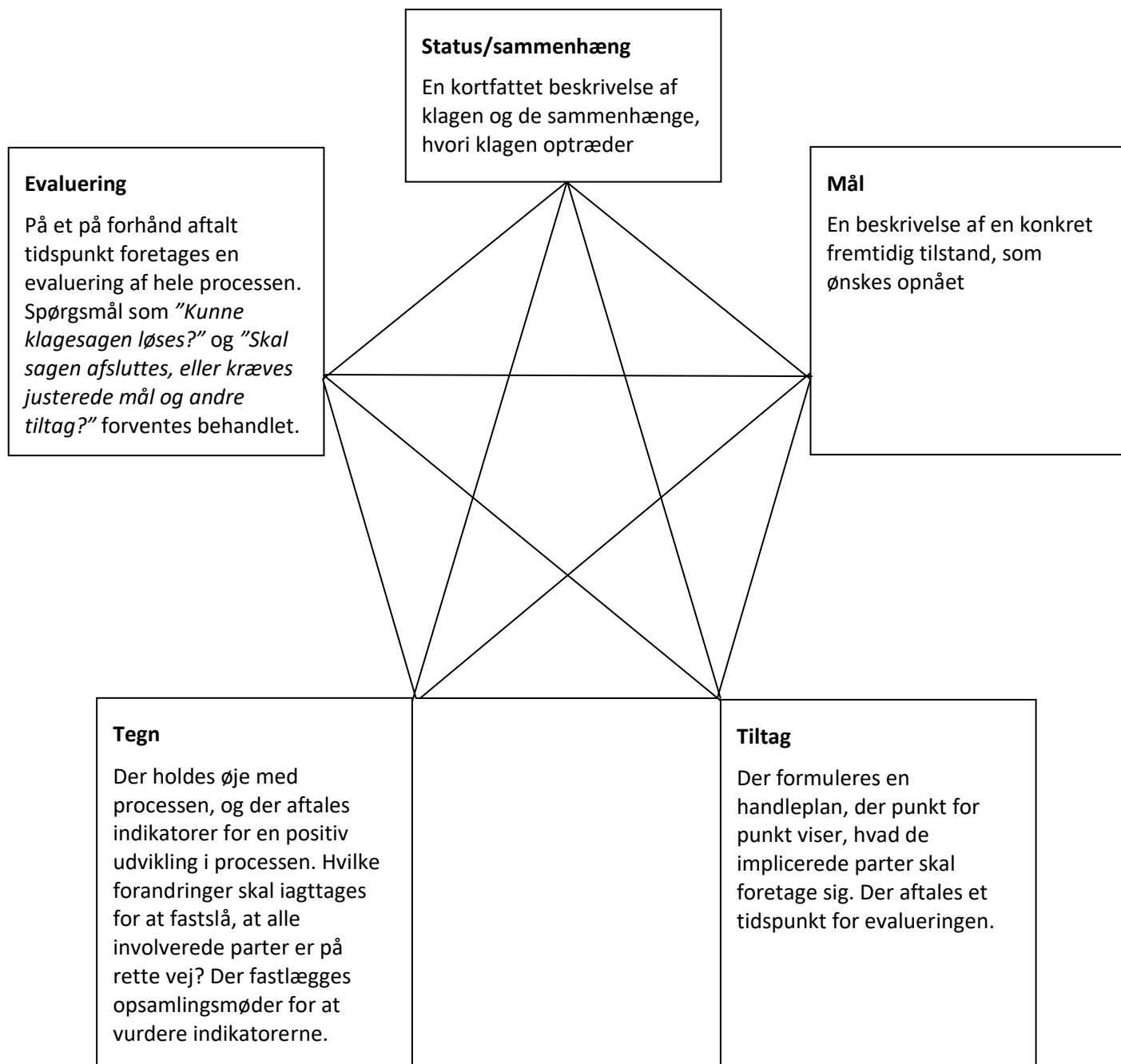
Værktøjer

Ud over den forpligtende dokumentation med skemaet "klagebehandling" anbefales det at anvende værktøjer, som hjælper i processen.

- 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.
- Samarbejdsaftale
- Forventningsafklaring
- www.lederweb.dk
- www.kompetenceweb.dk
- "Hvis din hest er død – så stå af", ved Karina Lange, Gyldendals Bogklubber



SMTTE-model





XXX Børnehave/ Skole

den

Samarbejdsaftale

Med denne samarbejdsaftale ønsker vi at skabe det bedst mulige grundlag for et godt teamsamarbejde i XXX Børnehave/ Skole.

Mål:

-
-
-
-
-

Handlinger:

-
-
-

Der afholdes et opsamlingsmøde den _____ klokken _____ .

Vi accepterer hermed samarbejdsaftalen, og vil overholde den.

XXX

medarbejder

XXX

medarbejder

XXX

leder



Individuel øvelse om forventningsafklaring til teamsamarbejdet i xxx

1. Hvad forventer jeg af et godt teamsamarbejde?

2. Hvorfor forventer jeg det?

3. Hvordan kunne jeg tænke mig, at det blev det bliver set i hverdagen?

4. Hvordan kan jeg selv bidrage til et godt teamsamarbejde?



**Aftale
om klageprocedure for medarbejdere
mellem
Dansk Skoleforening for Sydslesvig e.V.
og
Driftsrådet**

Præambel

Alle ansatte har ret til at klage over arbejdsrelaterede forhold og andre ansatte. Det skal sikres at formuleringen af en klage ikke får negative konsekvenser for den klagende iht. § 84 Abs. 3 BetrVG og § 612 a BGB. Klagen må ikke være æreskrænkende/bagtalelse eller stride mod loven. Medarbejderen kan klage direkte til arbejdsgiveren iht. § 84 BetrVG eller via Driftsrådet iht. § 85 BetrVG. Klagesager skal generelt løses på lavest muligt niveau og i gensidig respekt. Vejledningen skal sikre en systematisk behandling af klager, og at medarbejderne bliver oplyst om deres rettigheder gennem hele sagsforløbet. Medarbejderen har ret til en bisidder ved behandlingen af klagesager. Sagsøgte/anklageren har ret til indsigt i alle klagesagens dokumenter. Proceduren er opdelt i to afsnit; klager over en medarbejder og klager fra en medarbejder.

Procedure ved klage over en medarbejder

Mundtlige klager

En mundtlig klage, der kan løses og opklares på arbejdspladsen, har ingen arbejdsretslige konsekvenser for medarbejderen og må dermed ikke dokumenteres og vedlægges i medarbejderens personalemappe.

Hvis den mundtlige klage ikke bliver løst, kræver det en skriftlig klage.

Det påhviler arbejdsgiveren henholdsvis dennes lokale repræsentant at informere medarbejderen om dennes ret til bistand fra fx Driftsrådet/ fagforeningen eller en ønsket bisidder og samtidig at udlevere Bilag X.

Der skal efter ønske fra en af parterne (medarbejderen eller arbejdsgiveren) indkaldes til dialogmøde(r) mellem parterne i sagen hurtigst muligt. Der afsluttes med et enighedsreferat, som begge parter skal underskrive.

Opnås der enighed skal klagen/dokumenterne destrueres fra personalemappen efter to år.



Skriftlige klager

Klager, der ville kunne få arbejdsretslige konsekvenser for medarbejderen, skal formuleres skriftligt af arbejdsgiveren henholdsvis dennes lokale repræsentant, og det påhviler arbejdsgiveren at fremsende klagen til medarbejderen, senest en uge efter modtagelsen. Medarbejderen skal kvittere for modtagelsen af klagen, og det påhviler arbejdsgiveren henholdsvis dennes lokale repræsentant i denne forbindelse at informere medarbejderen skriftligt om dennes ret til bistand fra fx Driftsrådet/ fagforeningen eller en ønsket bisidder. Der skal indkaldes til dialogmøde(r) mellem parterne i sagen, samt den af medarbejderen ønskede bisidder, hurtigst muligt. Der afsluttes med et enighedsreferat, som begge parter skal underskrive.

Opnås der ikke enighed på dialogmøderne, går klagen videre efter gældende lovgivning.

Opnås der enighed skal klagen/dokumenterne destrueres fra personalemappen efter to år.

Procedure ved klage fra medarbejdere

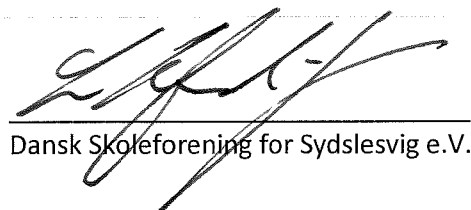
Arbejdsgiveren eller dennes lokale repræsentant skal kvittere for modtagelsen af klagen, og det påhviler arbejdsgiveren henholdsvis dennes lokale repræsentant i denne forbindelse at informere medarbejderne om deres ret til bistand fra fx Driftsrådet/ fagforeningen eller en ønsket bisidder og samtidig at udlevere Bilag Y.

Der skal indkaldes til dialogmøde(r) mellem parterne i sagen, samt de af medarbejderne ønskede bisiddere. Der afsluttes med et enighedsreferat, som begge parter skal underskrive.

Opnås der ikke enighed på dialogmøderne går klagen videre efter gældende lovgivning.

Opnås der enighed skal klagen/dokumenterne destrueres fra personalemappen efter to år.

Flensborg, den 22. 3. 2018



Dansk Skoleforening for Sydslesvig e.V.



Driftsrådet ved Dansk Skoleforening for Sydslesvig e.V.



Bilag X

I henhold til "Aftale om klageprocedure for medarbejdere mellem Dansk Skoleforening for Sydslesvig e.V. og Driftsrådet".

KLAGEOVER EN MEDARBEJDER

Der er blevet klaget over dig til eller fra arbejdsgiveren.

Der skal afholdes dialogmøde(r) mellem dig og arbejdsgiveren henholdsvis dennes lokale repræsentant. Du har ret til bistand fra fx Driftsrådet/ fagforeningen eller en ønsket bisidder med.

Hvis dialogmøderne ikke bringer en brugbar løsning, vil sagen gå videre efter gældende love og regler.



Bilag Y

I henhold til "Aftale om klageprocedure for medarbejdere mellem Dansk Skoleforening for Sydslesvig e.V. og Driftsrådet".

KLAGE FRA EN MEDARBEJDER

Ønsker du at klage over forhold på arbejdspladsen kan dette ske enten til arbejdsgiveren henholdsvis dennes lokale repræsentant og/eller Driftsrådet - såvel mundtlig som skriftligt.

Efter klagen er afleveret til arbejdsgiveren henholdsvis dennes lokale repræsentant, skal der afholdes dialogmøde(r) mellem dig, arbejdsgiveren henholdsvis dennes lokale repræsentant, og den bisidder du vælger med det formål at løse sagen bedst mulig.

Skulle dette ikke være muligt, vil sagen gå videre iht. gældende love og regler.