



Dansk Skoleforening
for Sydslesvig e.V.

PROCEDURE FOR KLAGESAGER

INDHOLD

Generelt.....	3
Baggrund	3
Lovmæssige rammer	3
Klageparter	4
Børn i dagtilbud	4
Børn og unge i skolen	4
Unge i skolen over 18 år	4
Klager i henhold til OAPVO og GemVO	4
Forældre	5
Ansatte	5
Klagevejen	5
Klagehierarki.....	5
Klagevejen trin for trin	7
Lokale klageprocedurer i dagtilbud og skoler	8
Mistanke om overgreb begået af en leder	9
Mistanke om overgreb begået af en medarbejder	10
Behandling af klagesager i Forvaltningen	11
Forældres mulighed for at henvende sig til eksterne partnere	12
Dagtilbudsområdet.....	12
Skoleområdet	12
Gældende for dagtilbudsområdet og skoleområdet.....	13
Værktøjer.....	14
Klagebehandling	15
SMTTE-model	17
Samarbejdsaftale.....	18
Forventningsafklaring.....	Fejl! Bogmærke er ikke defineret.

GENERELT

BAGGRUND

I Skoleforeningen ønsker vi en hverdag præget af en tillidsfuld og respektfuld kommunikation til fremme for børnenes, de unges, forældrenes og medarbejdernes trivsel og udvikling i institutionerne generelt.

Oplever børn, unge, forældre eller ansatte imidlertid en situation, hvor de føler sig udsat for en negativ behandling eller en urimelig afgørelse, skal vi reagere.

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

Formålet med klageproceduren er at skabe klarhed over alle trin i proceduren og sikre en høj grad af tryghed for og fair behandling af alle involverede parter. En hurtig og effektiv klagebehandling kan således forhindre en unødigt konfliktoptrapning.

Vejen til klageløsning starter der, hvor parterne viser vilje til sammen at forsøge at løse konflikten bag klagen.

En klage kan aldrig forstås isoleret. Den tager altid udgangspunkt i en kompleks situation med en tilsvarende kompleks kommunikation. Klagebehandlingen skal tage 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. lydligt udtryk, i eller som oftest uden ord, hvor en person udtrykker smerte, sorg, fortvivelse el.lign. [...]

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

LOVMÆSSIGE RAMMER

Skoleforeningens klageprocedure bygger grundlæggende på den tyske dagtilbuds-, skole- og forvaltningslovgivning, arbejdsretslige bestemmelser samt de gældende rammer for øvrig relateret lovgivning. I henhold til vores vedtægter tager vi selvfølgelig højde for den gældende lovgivning i Danmark, så længe den ikke er i modstrid med tysk lov, sådan at *dansk pædagogisk virksomhed* også på dette område får en forpligtende betydning.

KLAGEPARTER

Denne klageprocedure omfatter følgende persongrupper som klageparter:

- Børn i dagtilbud
- Børn og unge i skolen
- Unge i skolen over 18 år
- Forældre
- Medarbejdere

BØRN I DAGTILBUD

For at klageproceduren kan omsættes i dagtilbuddene¹, skal definitionen på ordet klage udvides, idet små børn sjældent formulerer en klage direkte. Formuleringen »Jeg vil klage over...« anvendes ofte først efter et intenst forløb om emnet. Små børn er tit ikke helt bevidste om, at de giver udtryk for en klage. Målet for et 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 det berørte barn uventet trækker sig tilbage, græder, slår, ytrer »Jeg er altid den sidste!« eller »Kommer mor snart?« eller på anden måde signalerer over for omverdenen, at dets forventninger og behov ikke opleves som tilgodeset.

I klageforløb varetager forældrene børnenes interesser som klagepart.

BØRN OG UNGE I SKOLEN

Børn og unge har afhængigt af alder og modenhed forskellige forudsætninger for at kunne formulere en klage. Alle børn og unge skal dog have samme mulighed for at fremføre en klage over for rette vedkommende. Den voksne – ofte den, der er tættest på eller skoleledelsen – fungerer som den berørtes advokat og hjælper med at formulere og aflevere klagen. For at sikre et godt læringsmiljø, der beforder social og faglig udvikling, skal den voksne have blik for det enkelte barn/den enkelte unge og inddrage ham eller hende mest muligt.² Børn og unges evne til at fremføre kritik eller formulere en klage skal udvikles og fremmes. Børn og unge gøres bekendt med, hvor klager afleveres og holdes orienteret om og i klageforløbet.

I et klageforløb varetager forældrene de mindreårige elevers interesser som klagepart.

UNGE I SKOLEN OVER 18 ÅR

I et klageforløb kan forældre ikke varetage voksne unges interesser som klagepart. En elev over 18 år kan dog selvfølgelig vælge sine forældre som bisidder i en klagesag.

KLAGER I HENHOLD TIL OAPVO OG GEMVO

Ved klager i henhold til OAPVO (Landesverordnung über die Gestaltung der Oberstufe und der Abiturprüfung in den Gymnasien und Gemeinschaftsschulen) og GemVO (Landesverordnung über Gemeinschaftsschulen), som ikke kan afhandles på skolen, er næste instans Skole- og Gymnasiekontoret.

¹ Den 1. januar 2012 trådte loven *Bundeskinderschutzgesetz* i kraft. Loven skal være med til at forbedre børneførsorgen 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)

FORÆLDRE

Forældre skal uafhængigt 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 derfor forældrene ved formuleringen af en klage. Klagen skal være begrundet og konkret.

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

Forældre har i forbindelse med behandlingen af en klagesag til enhver tid mulighed for at blive ledsaget af en bisidder, de selv vælger. Inden samtalen finder sted, er det vigtigt, at bisidderen bliver orienteret om klagesagens fortrolighed og giver samtykke til en følsom håndtering af informationerne.

Hvis institutionslederen konstaterer uklarhed eller manglende objektivitet hos bisidderen, bør dette tematiseres åbent. Lederen bør i så fald spørge de tilstedeværende, om de oplever det på samme måde, og evt. opfordre forældrene til at vælge en ny bisidder. Følsomme informationer om tredjepersoner må ikke drøftes, mens bisidderen er tilstede.

ANSATTE

Alle ansatte har ret til at klage over arbejdsrelaterede forhold og andre ansatte, fx kolleger eller foresatte. Som udgangspunkt forsøges problemerne løst i dialog. Hvis dette 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

KLAGEHIERARKI

Som udgangspunkt har enhver medarbejder mulighed for i dialogfasen selv at behandle en klage over ens eget arbejde. Medarbejderen orienterer den lokale leder om klageforløbet.

Hvis den berørte medarbejder ikke kan behandle klagen, orienterer hun eller han den lokale leder, som så overtager ansvaret for den videre klagebehandling.

Hvis klagen er rettet mod en institutionsleder eller forholdene på en institution, kan klagen i dialogfasen behandles af den lokale leder selv. Hvis klagen overgår i den skriftlige klagebehandling, skal den ansvarlige afdelingsleder i centralforvaltningen til hver en tid have adgang til klagedokumentationen.

Hvis den lokale leder ikke kan behandle klagen, orienterer hun eller han den ansvarlige afdelingsleder i centralforvaltningen, som overtager ansvaret for den videre klagebehandling.

Hvis klagen er rettet mod en afdelingsleder, varetager direktøren hhv. formandskabet klagebehandlingen.

Som grundprincip forudsættes det at klagebehandleren er habil.

Klageparter	Lokal dialog	Klagebehandling
Klageparten klager over en medarbejder i institutionen/forvaltningen.	Den berørte medarbejder finder i dialog med klageparten en løsning på klagen.	Hvis klagen ikke kan løses i dialog, indleder den lokale leder klagebehandlingsproceduren.
Klageparten klager over lederen i institutionen/forvaltningen.	Den berørte leder finder i dialog med klageparten en løsning på klagen.	Hvis klagen ikke kan løses i dialog, indleder den personaleansvarlige afdelingsleder klagebehandlingsproceduren.
Klageparten klager over den personaleansvarlige afdelingsleder for institutionen/forvaltningen.	Den berørte afdelingsleder finder i dialog med klageparten en løsning på klagen.	Hvis klagen ikke kan løses i dialog, indleder direktionen klagebehandlingsproceduren.
Klageparten klager over direktionen.	Direktionen finder i dialog med klageparten en løsning på klagen.	Hvis klagen ikke kan løses i dialog, indleder formandskabet klagebehandlingsproceduren.
Klageparten klager over styrelsen	Formandskabet finder i dialog med klageparten en løsning på klagen.	Hvis klagen ikke kan løses i dialog, tilkaldes en person med mediatorfunktion.

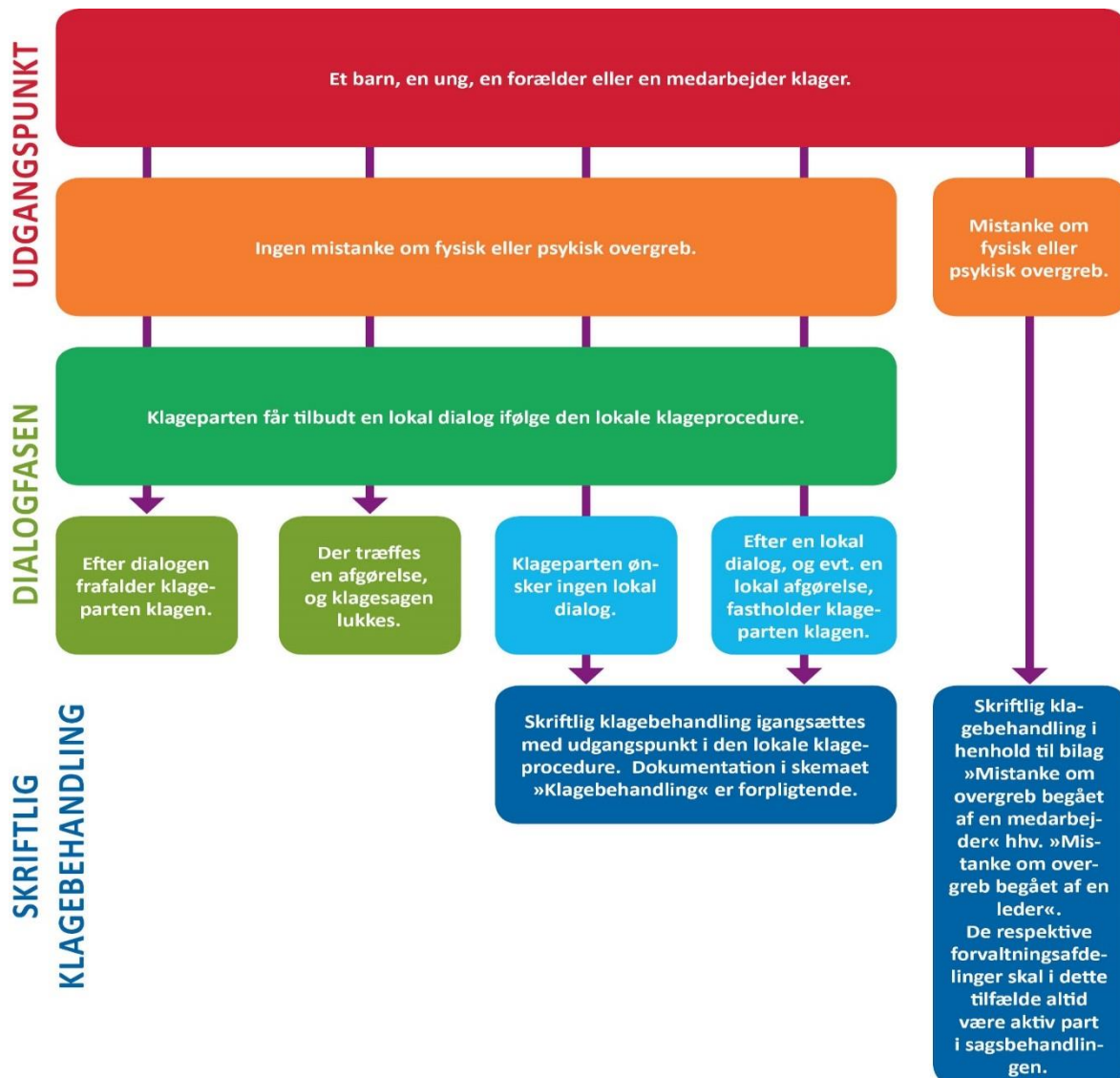
Den klagende part vil som udgangspunkt altid blive henvist til laveste trin i klagehierarkiet med det mål at få løst konflikten lokalt og i dialog mellem de berørte personer.

Den klagende part har til enhver tid mulighed for at forlange, at klagen behandles på det næste trin i klagehierarkiet.

Når styrelsen inddrages som klagepart

Oplever klageparten, at klagen ikke vinder gehør inden for klagehierarkiet, har den klagende mulighed for at indhente råd og vejledning omkring klagen hos en person, der står uden for organisationen. Er klagen kørt fast i klagehierarkiet vil denne person kunne hjælpe med mediation og mægling.

KLAGEVEJEN TRIN FOR TRIN



Det anbefales, at der allerede i dialogfasen tages notater.

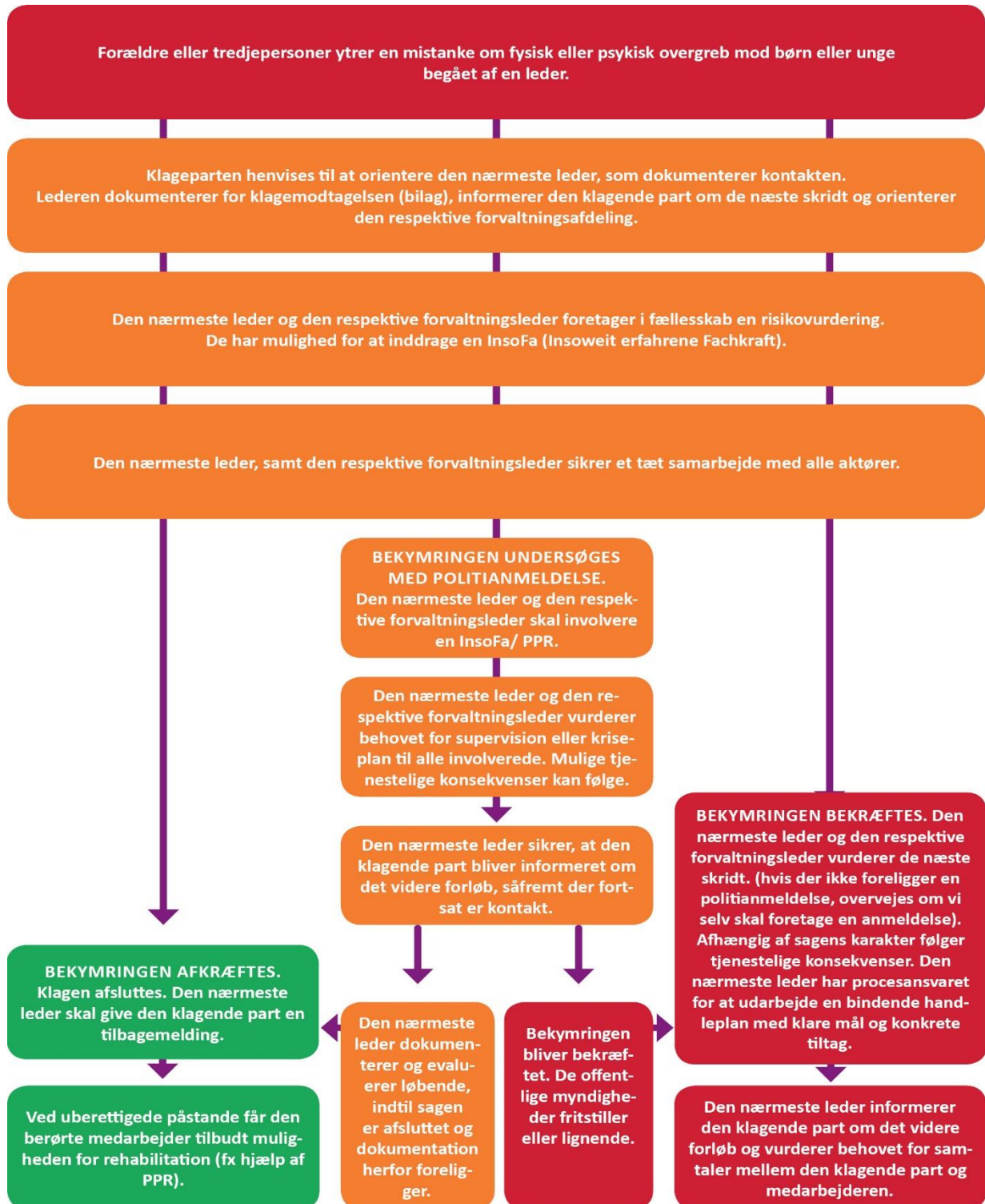
LOKALE KLAGEPROCEDURER I DAGTILBUD OG SKOLER

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 deres forståelse af klagebegrebet og dets indhold. Mens klageproceduren omfatter en målrettet styring fra registrering til løsning af klagen, beskriver klagekulturen måden, hvorpå klagen behandles; det vil sige, hvordan der vises åbenhed over for eventuelle fejl og misforståelser, og hvordan man forsøger at fremme en anerkendende holdning over for medarbejdere, børn, unge og forældre.

En lokal drøftelse og besvarelse af de følgende spørgsmål sikrer udviklingen og videreudviklingen af institutionernes lokale klagekultur og klageprocedurer og fremmer opmærksomheden ved behandlingen af klager. Den centrale klageprocedure skal suppleres med en lokal. Derfor skal disse spørgsmål besvares:

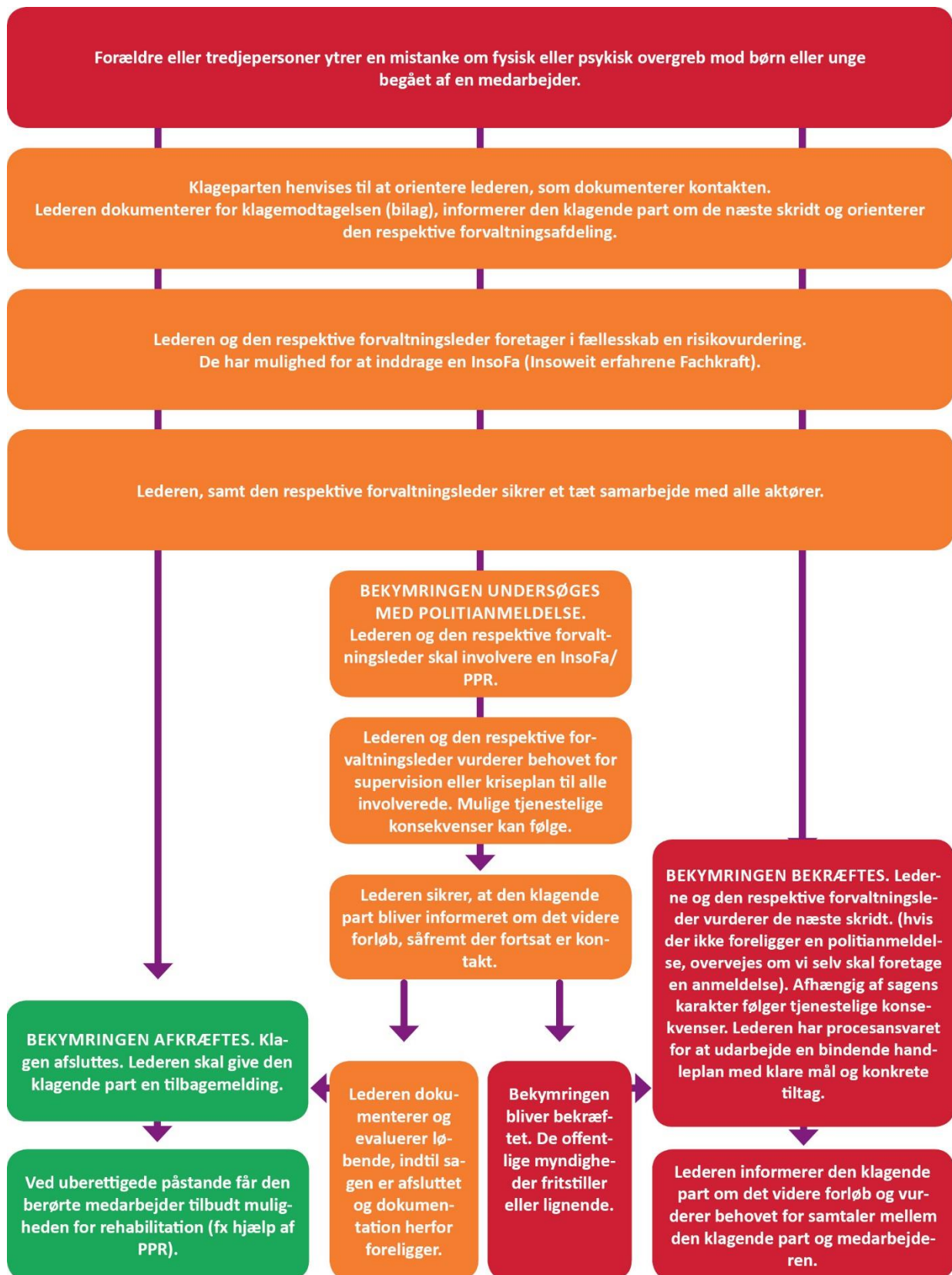
- Hvordan sikrer vi, at alle har adgang til at klage?
 - Hvem kan klageparten kontakte?
 - Hvordan sikrer vi, at klageparten har mulighed for at formulere en klage, en utilpashed eller en kritik?
- Hvordan sikrer vi, at klageparten bliver vejledt i processen?
- Hvordan garanterer vi, at klageparten får en hurtig reaktion på sin klage?
- Indeholder klagevejledningen en henvisning til, hvem den klagende kan henvende sig til med en anke over afgørelsen?
- Hvordan og hvem dokumenterer sagsforløbet? Dette sker ved det obligatoriske skema (side 15) og evt. ved supplement af anden dokumentation.
- Har vi integreret partshøring, aktindsigt og fortrolighed i den lokale klageprocedure?
- Hvordan sørger vi for, at klagesager afsluttes med en skriftlig afgørelse, og at kriterierne for indholdet af en skriftlig afgørelse er defineret? Hvordan garanterer vi, at alle medarbejdere er bekendt med den lokale klageprocedure?
- Hvordan sikrer vi, at klageproceduren videreudvikles?

MISTANKE OM OVERGREB BEGÅET AF EN LEDER



³ Insoweit erfahrene Fachkraft if. SGB VIII, §§ 8a og 8b er en rådgiver, der er vurderet til at vurdere barnets tarv.

MISTANKE OM OVERGREB BEGÅET AF EN MEDARBEJDER



BEHANDLING AF KLAGESAGER I FORVALTNINGEN

Oprettelse af en klagesag i forvaltningen sker under forudsætning af, at en lokal klage overtages og viderebehandles i forvaltningen af en personaleansvarlig person eller når en klage direkte er henvendt til en afdeling i forvaltningen og ikke kan behandles lokalt.

Oprettelse af en klagesag

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

Kvitteringssvar

Den person, der behandler klagen, sender inden for 5 dage et kvitteringssvar med følgende indhold:

- Meddelelse om, at klagen er modtaget.
- Beskrivelse af klagepunkterne i kort form.
- Oplysning om, hvem der behandler klagen.
- Kontaktdata på den person, klageren skal kontakte angående behandlingen af klagen.
- Eventuelt: Oplysning om, hvornår klagen forventes færdigbehandlet.

Sagsmappen

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

Sagsbehandling

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

Klagens afslutning

En klagesag afsluttes altid med en skriftlig afgørelse.

DAGTILBUDSOMRÅDET

Kreiselternvertretung

Alle kredse og byer har en egen »Kreiselternvertretung«, som er kontaktpersoner for forældre. De har deres egen hjemmeside, hvor deres opdeling i de enkelte kredse og deres opgaver er beskrevet:

www.kita-eltern-sh.de

SKOLEOMRÅDET

Ministeriet

Der kan rettes en forespørgsel eller klage til ministeriet i Kiel:

Ministerium für Bildung, Wissenschaft und Kultur

Brunswiker Straße 16-22

24105 Kiel

E-Mail: pressestelle@bimi.landsh.de [Hinweise zum Mailversand](#)

Telefon: 0431 988-0

www.schleswig-holstein.de/DE/Landesregierung/III/Kontakt/kontakt_node.html

Landeselternbeiräte

Formanden for Slesvig-Holstens »Landeselternbeiräte«:

www.schleswig-holstein.de (Søgeord: Eltern – herefter: Elternarbeit in der Schule)

Schülervertretungen

Slesvig-Holstens elevrepræsentation:

www.schleswig-holstein.de (Søgeord: Schülerinnen und Schüler)

Jugendamt

Forældre har også mulighed for at henvende sig til det respektive »Jugendamt« i byen hhv. kredsen.

Adresser og kontaktpersoner findes på de enkelte byers hhv. kredsers hjemmesider:

www.flensburg.de

www.schleswig-flensburg.de

www.schleswig.de

www.nordfriesland.de

www.husum.de

www.kreis-rendsburg-eckernfoerde.de

www.kiel.de

GÆLDENDE FOR DAGTILBUDSOMRÅDET OG SKOLEOMRÅDET

Kinder- und Jugendschutz

Aktion Kinder- und Jugendschutz Landesarbeitsstelle Schleswig-Holstein e. V. (AKJS)

Holtenuer Str. 238

24106 Kiel

Kontakt: 0431 26068-78, Fax: 0431 26068-76

E-Mail: info@akjs-sh.de

www.akjs-sh.de

VÆRKTØJER

Ud over den forpligtende dokumentation med skemaet »klagebehandling« anbefaler vi at anvende nedenstående værktøjer, som kan være en hjælp 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 står i dynamisk relation til hinanden.
- Samarbejdsaftale
- Forventningsafklaring
- www.lederweb.dk
- www.kompetenceweb.dk
- »Hvis din hest er død – så stå af«, ved Karina Lange, Gyldendals Bogklubber

KLAGEBEHANDLING

Klagemodtagelse

Dato:

Klokkeslæt:

Modtaget af:

Klagende

Navn:

Telefon:

E-mail:

Gade:

Postnr:

By:

eksternt

internt

ny klage

opfølgende klage

Klagemodtagelse

telefon

brev

personlig

e-mail

Klageområde

pædagogisk indhold/læreplan

pædagogisk arbejde med barn/børn

forældresamarbejde

hygiejne

organisation

opsyn sikkerhed

andet:

--

Klageemne (Stikord – fx personer, adfærd, fremgangsmåde, præstation)

--

Klagebeskrivelse

Sendt til behandling til

--

Dato

--

--

Side 1 / 2

Tilsagn til klagende

Tilsagn om møde den
Tilsagn om behandling
inden

(Tilføjelser)

--

Manglende afslutning af klagebehandling (Begrundelse)

--

Involvering af eksterne rådgivere/ instanser:

--

Til orientering videresendt til

- organisation
- ledelse
- medarbejder
- afdeling/konsulent
- »Jugendamt«
- Andre:

--

Afslutning

Dato: _____

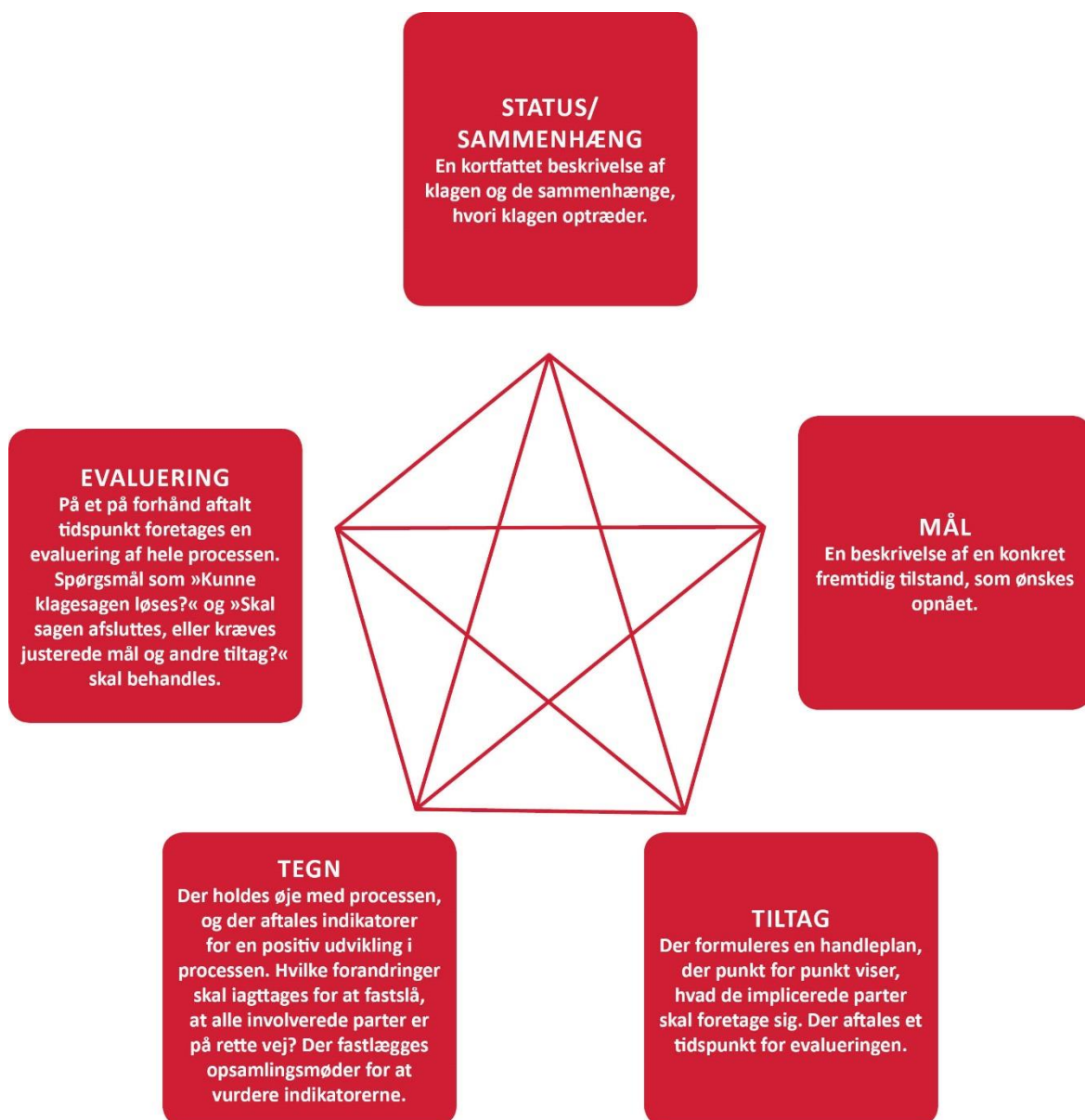
Underskrift (sagsbehandler) _____

Underskrift (ledelse) _____

Bilag (fx samtalenotat, skriftlig klage, høringssvar, skriftlig afgørelse)

--

SMTTE-MODEL



XXX Dagtilbud/Skole _____ den _____

SAMARBEJDSAFTALE

Institution _____, d. _____

Formålet med at anvende en samarbejdsaftale er den, at den kan give alle parter et større indblik i den enkeltes forståelse og forventning til de gensidige behov. Den rammesætter en proces der har fokus på roller, kompetencer, mål og handlinger.

Samarbejdsaftaler er en skriftlig fastholdelse af samarbejdskonklusioner mellem to eller flere medarbejdere, to eller flere ledere eller også mellem en medarbejder og en leder. Aftalen bliver truffet i øjenhøjde.

Underskriften i forbindelse med samarbejdsaftaler er et gensidigt symbolsk håndslag - en bekræftelse - på det man er blevet enig om samarbejdsrelationen. Det er ikke at betragte som kontrakt.

Vores fælles mål:

-
-
-
-
-

Handlinger der skal til for at målene kan opnås:

-
-
-
-
-

Undertegnede accepterer hermed samarbejdsaftalen, og overholder den.

Vi har aftalt et opsamlingsmøde den: _____ tidspunkt: _____

(Navn og underskrift af alle vedkommende/involverede)

INDIVIDUEL ØVELSE OM FORVENTNINGSAFKLARING TIL SAMARBEJDET

Den individuelle forventningsafklaring er del af hele processen omkring en samarbejdsaftale. Den er et redskab til egen forberedelse og dermed eget brug og lægger op til en første selvrefleksion, hvor den enkeltes rolle bliver sat i centrum. Ved at svare på de individuelle spørgsmål vil den enkelte medarbejder opdage, hvornår der opleves glæde og tilfredshed på arbejdspladsen og også hvad der skal til for at det kan optimeres. Der er fokus på den enkeltes arbejdsglæde og på, hvad der fungerer godt. Der skal handling til, for at man kan se hvad der virker og for at bryde med gamle mønstre.

1. Hvad forventer jeg af et godt teamsamarbejde?

2. Hvorfor forventer jeg det?

3. Hvordan kunne jeg tænke mig, at det kommer til udtryk i hverdagen?

4. Hvordan kan jeg selv bidrage til det gode samarbejde i teamet?