

## RETNINGSLINJE FOR KLAGE OVER ANSATTE

*Forståelsesramme:* I et barns skoleliv er det naturligt, at der kan opstå spændinger i samarbejdet mellem skole og hjem, når noget opleves svært eller forkert.

Som pædagogiske personale træffer vi mange beslutninger i løbet af en skoledag; altid ud fra den bedste hensigt og med den viden, der er tilgængelig i situationen.

Nogle beslutninger viser sig ikke at være de rigtige – og vi laver fejl. Når det sker, søger vi dialogen og forsøger ad den vej at afklare fejl og (mis)forståelser.

Step et er derfor **at henvende sig** direkte til den medarbejder,

der har været involveret i den situation, beslutning eller fejl, man mener er sket.

Step to: Oplever man her ikke at blive hørt i sit ønske om afklaring, henvender man sig til afdelingens leder eller skoleleder, der vil understøtte dialogen mellem parterne, så der opnås afklaring.

*Hvad gør vi, når der frembringes en klage over en ansat?*

Når skolens ledelse modtager en klage over en ansat, spørges der afklarende om der er tale om en henvendelse eller en klage.

1. **Hvis det fastholdes, at der er tale om en klage**, vil klageren blive bedt om at skriftliggøre sin klage med beskrivelse af klagepunkterne:

*- Hvad er der sket? Hvad er baggrunden for klagen? Hvorfor er problemet ikke løst?*

- Er der forældre, der ikke kan formulere sig pr. skift, nedskrives den mundtlige klage.
  - Leder skaber overblik over situation og kontekst; heri involvering af nærmeste leder/skoleleder
  - Er der flere aktører involveret i klagen indhentes yderligere oplysninger.
2. Umiddelbart herefter indkaldes den implicerede medarbejder skriftligt til en partshøring; TR orienteres og inviteres med som bisidder. Det bestræbes, at mødet ligger kort tid efter indkaldelsen.
  3. **Partshøring.** På mødet præsenteres medarbejderen for klagepunkterne og den skriftlige klage fremlægges. Medarbejderen tilkendegiver sin udlægning af sagen, samt om klagepunkterne imødekommes eller afvises. Leder fører dette til referat. Medarbejder har mulighed for at lave en skriftlig redegørelse af sin udlægning af sagen, der vedhæftes referatet.
    - a) Erkendes klagepunkterne, skriver leder dette som svar på klagen, med en beklagelse/undskyldning. Og sagen ses fra skolens side som afsluttet.
    - b) Erkendes klagepunkterne ikke, vil leder på mødet – eller kort tid efter mødet – træffe en afgørelse.
    - c) Er der sket fejl eller forsømmelser af alvorlig eller tjenstlig karakter, så følges retningslinjerne for tjenstlige samtaler.

#### 4. Afgørelsen og videre handlinger

##### *Det ene spor*

- Er klagepunkterne erkendt, skriver leder dette som svar på klagen til klageren, med en beklagelse/undskyldning. Og sagen ses fra skolens side som afsluttet.
- Er vurderingen at klagepunkterne afvises, skriver leder dette som svar på klagen til klageren, med en begrundelse for afvisning af klagen.

##### *Det andet spor*

- Er der uenighed og ser leder grund til at imødekomme kritikpunkter i klagen iværksættes en handleplan; denne vil i sit udgangspunkt have et lærende og udviklingsorienteret sigte.
  - Relevante ressourcpersoner vil blive inddraget i den faglige og pædagogiske del af handleplanen.
  - Lederteamet afklarer, hvem og hvordan ledelsesopgaverne i forløbet fordeles, så der er balanceret fokus på både udviklingsperspektivet og behovet for medarbejderstøtte undervejs.
  - Medarbejder inddrages og høres i dialogen om handleplanen.
  - Der udnævnes en tovholder i handleplansprocessen, der skal have en kendt og afgrænset tidshorison, hvor der følges op og evalueres.
- Leder skriver et svar på klagen til klageren, hvori der indgår orientering om iværksættelse af en handleplan, samt hovedpunkterne i denne, samt forventet afslutning og evaluering; dette under hensyn til personalejuridiske retningslinjer.
- Når handleplansprocessen er færdig, træffes vurdering om der er grund til at opretholde klagen eller om sagen kan ses som afsluttet. Dette vil – afhængig af klagens indhold og kontekst – ske i dialog mellem leder(e), medarbejder, samt klagerne.

#### **Generelt for sagsbehandling i forbindelse med klager**

Vær særligt opmærksom på at:

- Klageren har krav på et skriftligt svar på klagen eller et af (skole)lederen udarbejdet notat om klagens behandling.
- En klage kan anonymiseres i overensstemmelse med forvaltningsloven.
- Den ansattes skriftlige redegørelse skal indgå som belysning af sagen.
- Den ansatte får udleveret en kopi af skoleledernes svar til forældrene.
- At reglerne om aktindsigt gælder.

*Rev. i MED, d. 5.-10.-23*

## BILAG

Vi tror på at mindset, dialog og kommunikation er vejen til at forebygge, at misforståelser fører til klager. På Munkebo Skole arbejder vi derfor ud fra

A) En kommunikationsstrategi i forældresamarbejdet, bl.a. i

# Hverdagsbrevet

'KLASSEDRIFTEN'	HVAD? (FORMAT)	HVORFOR?	HVORDAN?	HVORNÅR?	HVEM?
A)	0.-6. kl. Inkl. SPI/SPJ/SPM Max 1 A4side inkl. Billede og logo, i PDF-fil. Skabelon findes i teams	For at forældre kan få kendskab til hverdags-praksis, fokus og udvikling; og ved hvad de kan spørge ind til og bakke op om.  Tillid. Gennemsigtighed. Ejerskab. Samarbejde.	Brevet/videoen udsendes via beskedsystemet i aula til alle forældre i klassen	0.-6. inkl. SPI, SPJ, SPM, 1 gang ugentligt  7.-9. inkl. SPU, hver 14. Dag	Klasselæreren eller årgangsteamet udsender brevet
	7.-9. inkl. SPU Videobrev, elevproduktion (ejerskab, læring og formidling)				
	SFO			SFO - månedligt	

# 'Kontakt'-elev

'KLASSEDRIFTEN'	HVAD? (FORMAT)	HVORFOR?	HVORDAN?	HVORNÅR?	HVEM?
C)	1. Besked til orientering: problem/konflikt løst  2. Besked med behov for dialog om problematik, husk journalnotat i nova  3. Møde-dialog: notat laves i nova, journalnotater  4. Dialogmøde m.fl. Aktører: officiel referatskabelon, journaliseres i nova, fremsendes til forældre i digital postkasse <i>Skabelon findes i teams.</i>	Håndtering af orienteringspligten.  Opmærksomhed på ikke at placere skyld & skam videre til forældre i kommunikationen og skabe splitting mellem skole og hjem ved <i>at skrive hjem???</i>  Fokus på, at vi er fælles om at løse udfordringerne.	1. Besked sendes via aula til forældre  2. Telefonopkald  3. Fysisk møde med forældrene  4. Indkaldes pr. Telefon eller via aula, mødet afvikles på skolen	Når det er aktuelt	Klasselæreren, afdelingsleder, skoleleder

B) et systemisk mindset; også når vi står i komplekse udfordringer med elever

