



Procedure for klagehåndtering i Børn og Skole

Denne procedure skal være med til at ensarte Børn og Skoles klagehåndtering, således kommunikationsveje mindskes, tid reduceres, og der derved sikres tydelige arbejdsgange. Proceduren for klagehåndtering vedrører udelukkende administrative klager. Klager der relaterer sig til sager, hvor der er truffet afgørelse, er således ikke omfattet af denne procedure.

I Børn og Skole benytter vi os af nærhedsprincippet, således klagehåndteringen håndteres så tæt på den daglige drift som muligt.

1) Formålet er, at:

- Sikre ensartethed, systematik og kvalitet
- Rettidighed
- Tydelige arbejdsgange
- Fastholde ledelsesansvaret, når det vedrører klager i forhold til medarbejdere

2) Modtagelsen af klager

Klager til Børn og Skole kan indkomme via følgende:

- Borgmester
- Direktør
- Fagchef
- Børn og skole-postkassen
- Borgerrådgiveren
- Den nationale klageinstans for mobning (DCUM)
- Telefonopkald/mundtligt fra borger
- Decentrale enheder

Vedr. mundtlige klager

Ved modtagelse af klager enten mundtligt eller via telefonopkald skal der udarbejdes et notat, der kort redegør for hovedessensen i klagen, de involverede parter samt kontaktoplysninger. Såfremt klagen vedrører medarbejdere eller situationer, der har fundet sted på institutioner videresendes klagen til pågældende decentrale leder. Decentral leder har ansvaret for at journalisere notatet samt oplysninger om, hvad der ellers er foretaget i sagen.

3) Hvilke klager håndterer forvaltningen, og hvilke skal håndteres af lederen

- a. Klager vedrørende medarbejdere sendes til den pågældende leder, da disse skal behandles centralt og af medarbejderens nærmeste leder. Der kan dog ydes sparring fra forvaltningens side, hvis der er behov.
- b. Klager der vedrører pædagogiske ledere, viceskoleledere/SFO-ledere og ledere under centerlederne på familieområdet behandles tilsvarende af nærmeste leder (det vil sige dagtilbudsleder, skoleleder og centerleder), og fagcheferne skal ikke se besvarelsen. Forvaltningen involveres



således kun, hvis sagerne går i hårdknude, og fx dagtilbudsleder eller skoleleder anmoder om hjælp til håndteringen af en kompliceret sag.

- c. Alle øvrige administrative klager, der ikke vedrører medarbejdere eller ledere med reference til chefen håndteres i forvaltningen,- herunder også klager af principiel/ politisk karakter (der vil være tale om en vurdering fra ledelseskonsulentens og juristens side).

4) Ledelseskonsulentens rolle

Ledelseskonsulent vil ved modtagelse af en klage, der skal behandles i forvaltningen:

1. Oprette SBSYS-sag via skabelon
2. Kvittere borgeren for modtagelse af klagen
3. Journalisere klagen og kvittering på den nyoprettede sag
4. Sendte klage, kvittering og sagsnummer til forvaltningsjuristen med sekretariatschefen og pågældende fagchef CC.
5. Klager der kommer ind til forvaltningen skal uanset, hvor den modtages (jf. pkt. 2) sendes til ledelseskonsulenten. Ledelseskonsulenten videresender til rette person (leder eller jurist – og i tvivlstilfælde afklares hvor klagen rettelig bør håndteres).

5) Juristen

Ved modtagelse af klage fra ledelseskonsulenten:

1. Igangsætter juristen proces vedr. svar, hvor der tages kontakt til fagchef og den pågældende leder med henblik på at få en redegørelse. Juristen rådgiver ved behov undervejs i processen til pågældende leder og/eller fagchef
2. Juristen modtager redegørelse fra pågældende leder og retter evt. til, således klagesvar i forvaltningen får ensartethed
3. Juristen opretter svaret i SBSYS
4. Juristen sender svaret til godkendelse hos:
 - Fagchef, hvis svaret underskrives af pågældende fagchef
 - Direktør + fagchef, hvis svaret underskrives af direktøren
5. Efter godkendelse sendes svaret til borger i e-Boks via SBSYS-sagen (hvis muligt at angive borgeren som sagspart).

6) Samarbejdsflade mellem sekretariatets jurist og familie og rådgivningscenterets jurist

Ved indkomne klager på familieområdet koordinerer sekretariatets jurist med familie og rådgivningscenterets jurist. I de fleste tilfælde vil det være juristen fra familie og rådgivningscenteret, der udarbejder og besvarer disse klager.

7) Særligt ift. samarbejde med og involvering af det specialpædagogiske team

Såfremt klagen vedrører specialundervisning eller anden specialpædagogisk bistand, og derved kan omhandle konkrete og potentielt svære enkeltsager samarbejder forvaltningsjuristen med det specialpædagogiske team. Tilsvarende når klagen skal videresendes til Klagenævnet for Specialundervisning eller vedrører afgørelser fra Klagenævnet for Specialundervisning