

Forældreklager

1. Indledning

Dette er en procedure, der skal anvendes ved klager fra forældre.

2. Hvad er en klage?

Det betragtes som en klage, hvis en forælder kontakter en leder eller ansatte i Børn, Sundhed & Velfærd for at klage over en oplevelse eller en behandling fra en ansat i en institution.

En anonym henvendelse, hvor en borger fortæller til en kommunal medarbejder, at " jeg vil ikke fortælle, hvem jeg er, men de gør sådan nede i xx børnehave", modtages som hovedregel ikke. Børn, Sundhed & Velfærd vil derfor ikke reagere på henvendelsen.

Der kan dog være situationer, hvor beskrivelserne er så alvorligt, at Børn, Sundhed & Velfærd modtager oplysningerne og reagerer i forhold til institutionen. En sådan alvorlig situation kan eksempelvis være en henvendelse, der beskriver fysiske overgreb på et barn.

En henvendelse fra en forælder, der ønsker at få besvaret nogle spørgsmål eller som ønsker afklaret, om det er rimeligt, at en institutions ansatte har sagt eller gjort noget i en konkret sag, anses ikke som en klage.

3. Hvor starter klagen?

En klage kan fremsættes skriftligt eller mundtligt til lederen af institutionen eller til en ansat i Børn, Sundhed & Velfærd. Derudover kan forældre klage til et kommunalbestyrelsesmedlem – typisk borgmesteren eller udvalgsformanden. I så fald inddrages Børn, Sundhed & Velfærd.

Hvis en klage fremsættes mundtligt, skal lederen eller den kommunale medarbejder skrive et kort notat, hvor klagen beskrives.

4. Klagen behandles

Klagen undersøges.

Såfremt klagen er gået til lederen, skal lederen behandle klagen ved at undersøge de konkrete forhold. Derefter skriver lederen et kort notat, hvor hun beskriver, hvad undersøgelsen har ført til. Som afslutning kontaktes forælderen og spørges om denne dermed finder, at sagen er afsluttet.

Hvis klagen er gået til Børn, Sundhed & Velfærd vil hovedreglen være, at enten Børn, Sundhed & Velfærd eller forælderen selv henvender sig til lederen af institutionen for at drøfte klagen. Hvis det er Børn, Sundhed & Velfærd, der henvender sig, vil Børn, Sundhed & Velfærd holde et møde med leder og eventuelle involverede medarbejdere. Der vil blive skrevet et referat fra mødet. Hvis det er en mindre sag, kan mødet erstattes af en telefonsamtale, der efterfølgende skrives referat af.

Forælderen kontaktes af Børn, Sundhed & Velfærd, hvor resultatet af undersøgelsen beskrives, eller der afholdes et nyt afsluttende møde. Ved et sådant afsluttende møde, kan Børn, Sundhed & Velfærd aftale med lederen af en institution, at han/hun deltager.

I begge situationer spørges forælderen om, vedkommende er enig i, at sagen hermed er afsluttet.