|  |
| --- |
|  |

# Behandling af klager over skoler i skoleafdelingen

## 1. Baggrund

Skoleafdelingen modtager klager over skoler. Klagerne spænder bredt fra klager over forskellige hændelser eller beslutninger til klager over personer, sagsgange og lignende.

For at sikre en ensartet behandling af klager, har skoleafdelingen udarbejdet en sagsbehandlingsprocedure. Formålet er at skabe klarhed hos samarbejdspartnere internt og eksternt over, hvordan klagesager gribes an.

## 2. Forskellige typer af klager

Nogle klager er ret enkle klager, der umiddelbart kan behandles som almindelige ekspeditionssager.

Mange klager er dog komplicerede at tage stilling til og kræver kendskab til lovgivning/retningslinjer på området samt almen viden om forholdene på kommunens skoler og lærere og lederes arbejdsvilkår.

Derudover indeholder en del af klagerne forskellige oplysninger af fortrolig karakter. Disse klager kræver derfor en egentlig udredende sagsbehandling, inden klagen besvares/afgøres.

Ofte kræver behandlingen af klagerne medvirken af flere andre personer/institutioner (eks. skoleleder, lærer, PPR, Pladsanvisning, sagsbehandler).

## 3. Forvaltningsloven og begrebet "klagevejledning"

I Forvaltningslovens forstand er klager omtalt i forbindelse med *klager over afgørelser*. Et svar på en sådan afgørelsessag skal, hvis klageren ikke gives fuldt medhold, altid indeholde en begrundelse, en henvisning til evt. retslig begrundelse for afslaget.

På skoleområdet er der ikke andre ankemuligheder end Kommunalbestyrelsen, bortset fra Klagenævnet for vidtgående specialundervisning (se dette).

**4. Folkeskolelovens § 51**

Folkeskolelovens § 51 indeholder en oversigt over klagemuligheder.

**5. Klagenævnet for vidtgående specialundervisning**

Alle Kommunalbestyrelsens afgørelser[[1]](#footnote-1) om henvisning til eller afslag på henvisning til vidtgående specialundervisning kan indbringes for Undervisningsministeriets Klagenævn for vidtgående specialundervisning.

Forældrene har ret til at klage over:

* Afgørelse om henvisning til vidtgående specialundervisning i kommunal eller regional specialklasse eller specialskole
* Afgørelse om undervisningstilbuddet til elever, der kun kan gennemføre undervisningen med støtte i den overvejende del af undervisningstiden (12 timer eller derover)
* Beslutning om undervisningens nærmere indhold

Ud over Klagenævnet findes der ikke andre ankeinstanser på skoleområdet. Det vil sige, at når direktøren har afgjort en borgers klage over en skoleleders afgørelse, findes der ikke yderligere klagemuligheder.

## 6. Klage over faktisk forvaltning

Når læreren underviser børnene er der tale om ”faktisk forvaltning” – et juridisk begreb, der angiver at lærerens samvær med og undervisning af barnet ikke er afgørelser, der kan klages over i forvaltningslovens forstand. Heller ikke selv om læreren afgør, at en elev f.eks. skal have lektier for eller lignende.

I de sager, der ikke er egentlige afgørelsessager, fungerer forvaltningen på Kommunalbestyrelsens vegne som tilsynsmyndighed og tager ved klagebehandlingen stilling til, om den praksis der er klaget over, er i overensstemmelse med Folkeskolelovens intentioner og i øvrigt er ret og rimelig, eller giver anledning til at skolen eller kommunen skal ændre praksis.

## 7. Vejledning, rådgivning m.m.

Før en klage bliver til har der ofte fundet en henvendelse sted. Der kan være behov for hjælp til at strukturere problemet og rådgivning af borgeren om, hvor i systemet man kan henvende sig med sit problem, samt hvad borgeren selv kan gøre.

Spørg altid ind til, om borgeren har henvendt sig på skolen med sin klage. Klagen bør som regel behandles "på lavest mulige niveau" først (dvs. hos den konkrete lærer/skoleleder før i forvaltningen). Men der er selvfølgelig undtagelser fra denne hovedregel, og borgeren har ret til at klage direkte til forvaltningen.

## 8. Telefoniske eller mundtlige klager fremført ved direkte fremmøde

Hvis der er tale om en telefonisk klage, vejledes borgeren om muligheden for at indgive en klage, og opfordres til at sende klagen skriftlig.

**9. Procedure for behandling af klagesager**

For at sikre en rimelig behandling af klager, har skoleafdelingen udarbejdet en sagsbehandlingsprocedure:

1. Når en klage kommer til forvaltningen fordeles den via skolechefen til en konsulent.
2. Den aktuelle konsulent opretter en journalsag i Acadre[[2]](#footnote-2).
3. Hvis der ikke umiddelbart kan svares på klagen, skrives et kort brev til henvenderen, der kvitterer for vores modtagelse af brevet
4. De personer, institutioner eller lign. der er omtalt i klagen (PPR, skoler) får tilsendt en kopi af klagen og bliver bedt om at komme med en kort skriftlig redegørelse. Det er skolens leder, der skal udarbejde redegørelsen, men hun kan evt. indhente udtalelser fra andet personale, der er omtalt i brevet. Der er fastsat en tidsfrist på 10 dage til udarbejdelse af redegørelsen. Denne redegørelse er samtidig skolens mulighed for at blive partshørt.
5. Når redegørelsen fra de forskellige implicerede parter er indkommet, foretages den egentlige klagebehandling i skoleafdelingen.
6. Hvis der er tale om klage over skolelederens afgørelse (§ 51) afgør Børne- og Undervisningsudvalgets direktør klagen på Kommunalbestyrelsens vegne.

Svarbrev/klageafgørelse eller skrives på baggrund af følgende:

1. redegørelsen fra de forskellige parter
2. lovgivning, regler eller retningslinjer på området
3. eventuelt skolechefens bemærkninger
4. almindelig sund fornuft

I svarbrevet til klageren indgår som oftest følgende:

* indledende opsummering af hvad klagen går ud på
* på baggrund af punkt a-d et forsøg på at imødekomme klageren på de punkter, hvor klageren har ret, og tilsvarende at afvise de ubegrundede dele af klagen
* stillingtagen til hvad der eventuelt kan/skal gøres i anledning af klagerens henvendelse: er der procedurer, der bør ændres, noget vi kan lære af
* besked om, hvad vi eventuelt vil/ikke vil gøre videre
* eventuel vejledning om yderligere klagemuligheder

1. Svarbrevet underskrives af den, klagebrevet er stilet til
2. Kopi af svarbrevet sendes til de hørte parter
3. Klagen skrives ind i et anonymiseret oversigtsskema, der skal sikre et overblik over mængden og arten samt fordelingen af indkomne klager

1. Afgørelser om henvisning til vidtgående specialundervisning træffes i Albertslund af PPR på Kommunalbestyrelsens vegne. [↑](#footnote-ref-1)
2. Journalfacetten K02 anvendes, så det er muligt at fremsøge sagerne efterfølgende. [↑](#footnote-ref-2)