

Vurdering af klager

Hvordan kan du bruge værktøjet

En elev eller elevens forældremyndighedsindehaver kan klage over skolen, hvis de ikke mener, ledelsen har reageret rigtigt på mobning eller mobbelignende situationer. Det er også muligt at klage over, at skolen ikke har en antimobbestrategi, eller at antimobbestrategien mangler noget.

Dette dokument er tænkt som en hjælp til dig, som skal behandle og vurdere indkomne klager. En klage kan komme fra en elev eller fra elevens forældremyndighedsindehaver – i dette dokument kaldes de samlet for 'klager'.

Værktøjet forudsætter, at du allerede har sat dig ind i de grundlæggende regler om håndtering af mobning og klager over mobning. Du finder beskrivelse af reglerne på DCUM.dk under "Antimobbearbejde og klageinstans".

[Se også DCUMs værktøj '8 tegn på mobning' på www.dcum.dk.](http://www.dcum.dk)

Klager kan handle om...

Antimobbestrategi. F.eks. hvis skolen ikke har den lovpligtige antimobbestrategi, antimobbestrategien ikke er offentliggjort på skolens hjemmeside, eller hvis den eksisterende antimobbestrategi ikke er egnet til formålet.

Vurdering af situationer. F.eks. hvis skolen har vurderet, at der i en given situation ikke er tale om mobning eller en mobbelignende situation, men eleven eller dennes forældremyndighedsindehaver ikke er enig i vurderingen.

Midlertidige indsatser. F.eks. hvis skolen ikke har gennemført de midlertidige indsatser, som er nødvendige for at standse problemerne frem til iværksættelse af handlingsplanen. Eller hvis de midlertidige indsatser ikke er effektive.

Handlingsplan. F.eks. hvis skolen ikke har udarbejdet eller gennemført en handlingsplan i tilfælde af mobning eller lignende, eller hvis handlingsplanen ikke er tilstrækkelig til at løse problemet.

Information. F.eks. hvis skolen ikke har informeret de berørte elever/forældre om indholdet i midlertidige indsatser og handlingsplan, eller hvis informationen har været mangelfuld

Del 1: Din rolle som klagebehandler

Når du modtager en klage over mobning eller en mobbelignende situation, skal du i første omgang sikre dig, at du har et tilstrækkeligt grundlag til at kunne afgøre sagen. Fremgår forældrenes og elevernes (efter alder og modenhed) perspektiv, og også skolens? Er der beskrivelser af klassens dynamik og samarbejde – evt. også det, der ofte foregår skjult? Det kan være nødvendigt at undersøge forhold, du ikke i forvejen er bekendt med, at tale med noget af skolens personale eller at anvende oplysninger, du allerede har om den pågældende gruppes trivsel.

Bemærk, at bekendtgørelsen om behandling af klager over mobning slår fast, at forvaltningsloven skal anvendes. Det betyder, at den også gælder, hvis du er ansat på f.eks. en privatskole, der normalt ikke er omfattet af forvaltningslovens regler.

I denne situation betyder det, at du skal sende de dokumenter, du vil bruge som grundlag for din afgørelse, i høring hos den, der har klaget (partshøring). Du skal give en frist, som normalt ikke bør være under 14 kalenderdage, men den konkrete sag og antallet af dokumenter kan gøre, at du fastsætter fristen kortere eller længere end det.

Når du har indhentet alle vigtige oplysninger og klagers kommentarer til dem, skal du beslutte, om du giver klager **medhold**, **delvist medhold** eller **ikke medhold**.

Det kan også være, at du helt skal **afvise klagen**. F.eks. hvis eleven ikke længere går på skolen på klagetidspunktet, hvis eleven endeligt har opgivet samarbejdet med skolen (har varslet sin udmeldelse) eller hvis problemerne er ophørt af andre årsager. Forældre med del i forældremyndigheden kan klage på lige fod med deres børn. Hvis skolen modtager en klage fra elever, forældre eller andre som ikke er klageberettigede, skal klagen afvises, men oplysningerne fra klagen kan efter omstændighederne betragtes som henvendelser om mobning eller lignende, som skolen fortsat skal forholde sig til.

VURDERING AF KLAGER
TIL KLAGEBEHANDLEREN

Hvis du giver **medhold** eller **delvist medhold** i en klage, skal din afgørelse indeholde en redegørelse for de indsatser, som skolen vil iværksætte for at rette op på problemerne samt hvilke initiativer, der vil blive sat i værk hvornår.

I de tilfælde hvor du ikke giver fuldt medhold, skal afgørelsen begrundes, så klager kan vurdere, om klagen skal tilbagekaldes eller fastholdes.

Resultatet af din klagevurdering skal sendes til klager senest 20 arbejdsdage efter, at klagen er modtaget. Herefter skal klager reagere inden yderligere 20 kalenderdage. Hvis klager erklærer sig tilfreds med din klageafgørelse, betragtes klagen som bortfaldet, og skolen skal arbejde videre med det, som du har afgjort. Klageinstansen skal ikke have besked.

Hvis klager ikke er tilfreds, eller hvis klager slet ikke svarer, skal du via dcum.dk indsende klagen, alle relevante notater, observationer, relevante udtalelser og mødereferater samt de dokumenter, som adspørges ved indbringelseskemaet (herunder skolens antimobbestrategi, den seneste nationale trivselsmåling, en evt. handlingsplan mv.) som dokumentation. Det vil sige alt det, du brugte for at vurdere klagen + nogle ekstra udvalgte dokumenter. Bemærk, at det også gælder, hvis du har besluttet at afvise klagen.

Se mere på www.dcum.dk/forside/nkmm

Del 2: Hvis du er i tvivl om klager skal have medhold eller ikke

De åbenlyse vurderinger: Hvis skolen ikke har lavet en antimobbestrategi med en strategi mod digital mobning eller ikke har udført de handlinger, der svarer til pligterne i undervisningsmiljøloven, skal din klagevurdering føre til medhold i klagen. Det vil f.eks. være tilfældet, hvis skolen ikke har lavet en handlingsplan i tilfælde af mobning eller mobbelignende situationer.

De skønspregede vurderinger: I andre tilfælde har skolen reageret, som den skulle, men kvaliteten er ikke god nok. Hvis der klages over indholdet i skolens mobbearbejde eller over, at effekten af arbejdet udebliver, skal du som klagebehandler vurdere indholdet af det arbejde, skolen har lavet.

I alle tilfælde skal du veje for og imod og træffe en beslutning. Herunder ser du en række elementer, som du kan lægge vægt på afhængig af klagens indhold.

Hvis klagen handler om antimobbestrategien

Alle grundskoler og ungdomsuddannelser er forpligtet til at have en antimobbestrategi, som også omfatter en strategi mod digital mobning. Antimobbestrategien skal, udover at give fælles retningslinjer for arbejdet mod mobning, også beskrive, hvordan skolen vil forebygge og håndtere mobning i praksis. For at den kan være egnet til at forebygge mobning, skal den også have liv hos ansatte og elever, og der kan du lægge vægt på, om disse grupper har været inddraget i arbejdet med at lave strategien.

[Her kan du se et eksempel på en skabelon til antimobbestrategi](#)

Du kan desuden overveje disse elementer...

Har skolen synliggjort antimobbestrategien på sin hjemmeside?

Indeholder strategien definition af væsentlige begreber såsom mobning, konflikter og digital mobning?

Beskriver antimobbestrategien, hvordan skolebestyrelsen får information om mobning og klagesager, som har betydning for deres tilsynsarbejde?

Forholder strategien sig til lærernes roller og ansvar ift. at skabe et trygt undervisningsmiljø?

Hvis klagen handler om manglede eller utilstrækkelige midlertidige indsatser

Det vil være situationsafhængigt, hvorvidt skolen bør igangsætte indsatser her og nu for at gribe ind over for problemerne i perioden frem til den mere grundigt planlagte handlingsplan træder i kraft. Hvis der er akut behov for hjælp på gruppe- og/eller individniveau skal skolen igangsætte midlertidige indsatser hurtigst muligt.

Når du skal vurdere en klage vedrørende skolens midlertidige indsatser kan overveje...

Kan de midlertidige indsatser hjælpe til at gribe ind over for situationen frem til iværksættelse af handlingsplanen?

Har de berørte elever fået den fornødne akuthjælp? F.eks. samtale med AKT-vejleder, PPR, ressourceperson e.l.?

Er berørte elever og forældremyndighedsindehavere blevet informeret om de midlertidige indsatser?

Hvis klagen handler om handlingsplanen

Handlingsplanen skal fungere som et pædagogisk redskab, som, med en fælles retning og tydelige indsatser, effektivt skal bekæmpe det aktuelle problem.

Følgende elementer er relevante at overveje, hvis der klages over skolens handlingsplan...

Har skolen undersøgt situationen rigtig godt, så problemerne er afdækket?

Har skolen taget alle relevante emner med i planen? F.eks. (afhængig af situationen): Digital dannelse, omtaleformer, kompetenceløft for undervisere.

Har skolen taget alle relevante målgrupper med i planen? F.eks. (afhængig af situationen): Elever, lærere, forældre.

Er der sammenhæng mellem indsatserne i handlingsplanen og selve situationen?

Er fællesskabet i elevgruppen tænkt ind i indsatserne i handlingsplanen? (Mobning eller lignende kan sjældent isoleres til enkelte elever)

Er berørte elever og forældremyndighedsindehavere til elever under 18 år blevet informeret om indholdet i handlingsplanen?

Er de planlagte tiltag i handlingsplanen blevet sat i værk eller gennemført?

Er der medtænkt opfølgning og evaluering af indsatserne i handlingsplanen?

Hvis klagen handler, at skolen ikke har vurderet situationen korrekt

Der kan opstå en situation, hvor skolen har vurderet, at der ikke er tale om mobning eller mobbelignende situation, og at reglerne i undervisningsmiljølovens kapitel om håndtering af mobning eller lignende derfor slet ikke skal bruges. Denne vurdering kan en elev eller dennes forældremyndighedsindehaver også klage over.

Det er ift. denne vurdering vigtigt at bemærke, at pligten til at lave en handlingsplan både omfatter mobning men også mobbelignende tilfælde. Også forhold, som ikke helt eller ikke endnu er omfattet af skolens definition af mobning, kan være omfattet af lovkravet om en handlingsplan.

Hvis der klages over skolens vurdering af situationen, anbefaler DCUM, at du som klagebehandler gennemgår beskrivelsen af situationen med henblik på, om **et eller flere af følgende kendetegn** er til stede. Hvis det er tilfældet, vil der sandsynligvis være tale om en situation, der bør karakteriseres som mobning eller en mobbelignende situation og udløse lovens handlepligter:

Der foregår eksklusion fra fællesskabet og/eller ydmygelse.

Der er tale om systematiske handlinger og ikke blot en række enkeltstående tilfælde.

Forholdet mellem eleverne er præget af utryghed, magtubalance, nedgørelse, tonen er hård og/eller der er ikke plads til forskellighed.

Handlingerne er personfikserede og går ofte ud over den/de samme personer.

Dynamikken i elevgruppen gør, at nogle elever holder sig tilbage socialt.

Enkelte elever udviser bekymrende adfærd, herunder f.eks. psykosomatiske symptomer (ondt i maven, søvnproblemer, stress), højt skolefravær, trækker sig fra fællesskabet mv.