



Tjekliste for klagebehandlere

hvis der klages over
en skoles håndtering af
mobning

Tjekliste for klagebehandlere

Modtag klagen og kvitter

- ☐ Klagen gemmes. Hvis den er mundtlig, skal du notere klagens indhold og gemme dit notat.
- ☐ Fortæl, hvad der nu skal ske, så klager er orienteret – husk, at de eksisterende indsatser fortsætter, mens klagen behandles.

Indsaml materiale og partshør klager, hvis det er nødvendigt

- ☐ Indsaml relevante notater, aftaler, breve og observationer som grundlag for din behandling af klagen.
- ☐ Sørg for, at eleven er inddraget efter alder og modenhed.
- ☐ Bed klager kommentere på evt. materiale, de ikke ved, du har med i din afgørelse (partshøring). Frist for svar på høring: normalt 14 dage.
- ☐ Dokumentér dine handlinger ved at gemme aftaler og mails eller notere, hvad du har gjort.

Afgør klagen inden 20 arbejdsdage og send afgørelsen til klager

- ☐ Giv **medhold**, **delvist medhold** eller **ikke medhold** i klagen.
- ☐ Send afgørelsen til klager med en frist på 20 kalenderdage til at svare, om klager er tilfreds eller utilfreds.
- ☐ Hvis du har givet medhold eller delvist medhold, skal du også lave en redegørelse for indsatserne og en plan for den konkrete gennemførelse. Disse sendes også til klager.
- ☐ Dokumentér dine handlinger ved at gemme aftaler og mails eller notere, hvad du har gjort.

Hvis klager er tilfreds: Arbejd med jeres plan

- ☐ Hvis klager er tilfreds, sættes den plan i gang, som har været præsenteret for klager.
- ☐ Dokumentér dine handlinger ved at gemme aftaler og mails eller notere, hvad du har gjort.

Tjekliste for klagebehandlere – fortsat

Hvis klager er utilfreds:

Indsend klagen til Den Nationale Klageinstans mod Mobning

- ☐ Manglende svar er i lovens forstand det samme som utilfreds. Spørg klager, hvis du er i tvivl.
- ☐ Send alt materialet til Den Nationale Klageinstans mod Mobning sammen med de øvrige nødvendige dokumenter
- ☐ Dokumentér dine handlinger ved at gemme aftaler og mails eller notere, hvad du har gjort.
- ☐ Afvent nærmere fra Klageinstansen. Det samme gør klager.

Modtag tilbud om mediering

- ☐ Overvej, om din kommune eller dit uddannelsessted har indvendinger mod at acceptere medieringsforløb med klager, hvis det tilbydes fra Den Nationale Klageinstans mod Mobning.
- ☐ Dokumentér dine handlinger ved at gemme aftaler og mails eller notere, hvad du har gjort.

Hvis klageinstansens afgørelsen indeholder påbud

- ☐ Udarbejd det dokument, som påbuddet vedrører.
- ☐ Svar på eventuelle tilknyttede spørgsmål.
- ☐ Indsend inden den frist, som er fastlagt i påbuddet.
- ☐ Dokumentér dine handlinger ved at gemme aftaler og mails eller notere, hvad du har gjort.
- ☐ Arbejd med planerne i det nye dokument, mens I afventer godkendelse fra Den Nationale Klageinstans mod Mobning. Klageinstansen vil lade jer vide, hvis I skal justere det lidt, men I skal arbejde med det indtil da.