

viden · visioner · venskaber



Retningslinjer for håndtering af kritik, klager og krænkelser

Formålet med disse retningslinjer er at sikre en tryk og professionel behandling af henvendelser fra elever, forældre og medarbejdere på Holbæk Privat Realskole – og sikre klare, dokumenterede processer, hvor alle parter bliver taget alvorligt. Troværdighed, fortrolighed og overholdelse af GDPR og databeskyttelsesforordningen vægtes højt.

Husk at den der bliver klaget over også kan føle sig ramt. Det er derfor vigtigt at tænke sig grundigt om, inden klagen sendes afsted. Desuden er det en generel anbefaling altid at forsøge at klare tingene i mindelighed, og uden officielle klager. Hvis tingene stadig ikke kan løses, bør klagen gøres officiel, og følgende vejledning følges.

Ved begrundet og officiel klage skal følgende altid være klart:

- Hvem klagen drejer sig om
- Hvad den drejer sig om (hændelse, dato og beskrivelse)
- Ønsket eller forventning til handling

Ved behandling:

- Alle involverede parter høres
- Referat og beslutning dokumenteres
- Der gives slutteligt en begrundet besked om udfaldet og eventuel handleplan

I skemaform behandles klager således:

Trin	Beskrivelse	Ansvarlig
1. Modtagelse	Henvendelsen modtages mundtligt eller skriftligt	Klasselærer, skoleleder eller relevant kontaktperson

2. Vurdering	Er der tale om brud på arbejdsmiljøloven/strafferetlige forhold?	Skoleleder/TR/AMR
2. Afklaring	Vurdering: Er det kritik, klage eller krænkelssag?	Skoleledelse
3. Handling	Der handles inden for aftalt frist og form	Skoleledelse/TR/AMR
4. Opfølgning	Skriftlig opfølgning til afsender, evt. handleplan	Skoleledelse

Kritik og klager – hvem skal jeg henvende mig til?

Henvendelse fra	Vedrører	Første kontaktpunkt	Næste trin
Elev	En anden elev / medarbejder	Klasselærer, eller anden voksen man er tryk ved.	Forældre Skoleleder
Forælder	En anden elev	Klasselærer	Skoleleder
Forælder	Medarbejder	Den medarbejder det vedrører	Skoleleder Rasmus Enemark Bestyrelse
Medarbejder	Elev	Afdelingsleder	Viceskoleleder, indskolingsleder og skoleleder
Medarbejder	Kollega / leder	Skoleleder Og/eller TR/AMR	Bestyrelse
Medarbejder	Skoleleder	TR / AMR	Bestyrelse
Medarbejder	Bestyrelse	TR / AMR	Fagforening / ekstern instans

Ved krænkende handlinger, chikane og sexchikane

Krænkelsessager skal altid behandles med højeste alvor og fortrolighed, og kan vedrøre både elever og medarbejdere.

Sådan handles der:

Trin	Handling	Ansvar
1. Modtagelse	Personen der oplever krænkelsen, henvender sig til leder/TR/AMR	Den der modtager henvendelsen kvitterer for modtagelsen skriftligt.
2. Reaktion/handling	Ledelsen reagerer samme dag og noterer hændelsen	Skoleledelse
3. Ekstern inddragelse	Ved behov – Arbejdstilsyn, politiet, psykolog mv.	Ledelse i samråd med AMR/TR
4. Opfølgning	Der afholdes samtaler og udarbejdes evt. handleplan	Ledelse

Tidshorisont ved henvendelser

Type af henvendelse	Forventet svar på henvendelse
Uformel kritik	Inden for 5 arbejdsdage
Officiel klage	Inden for 10 arbejdsdage med opfølgning
Krænkelsessag	Reaktion samme dag , undersøgelse igangsættes straks

Hvornår er der tale om en krænkende handling, herunder chikane og sexchikane:

Der er tale om krænkende handlinger, når en eller flere børn eller voksne i skolen groft eller flere gange udsætter en eller flere andre børn eller voksne i skolen for mobning, seksuel chikane eller anden nedværdigende adfærd i arbejdet. Adfærden skal opfattes som nedværdigende af den eller de udsatte. Det er uden betydning, om handlingerne er udtryk for ubetænksomhed eller et decideret ønske om at krænke. Det er oplevelsen af de krænkende handlinger, der er central. Krænkende handlinger er en samlet betegnelse for mobning, seksuel chikane og andre måder, som krænkelse kan forekomme på i arbejdet.

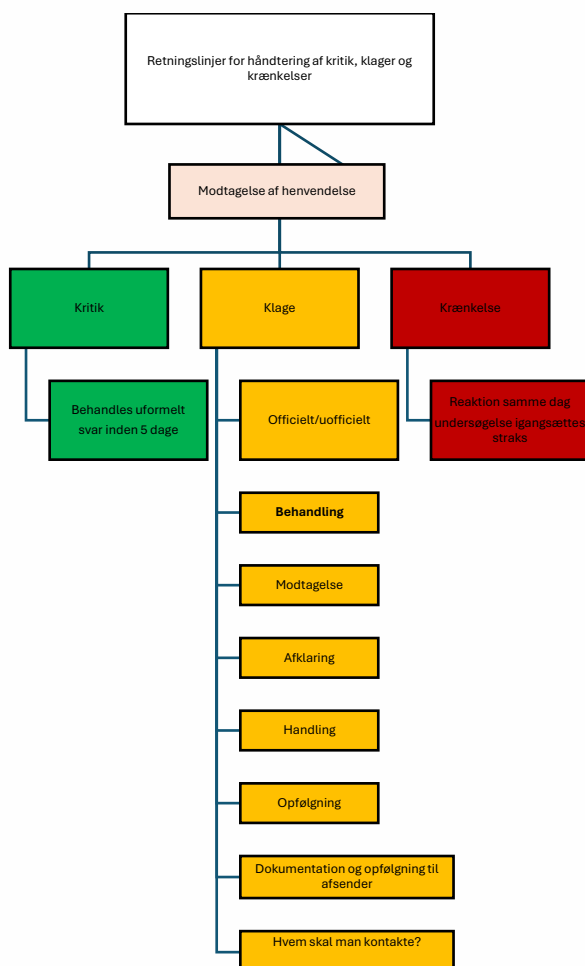
Der kan både være tale om aktive handlinger og om at undlade at handle. Krænkende handlinger i relation til arbejdet i klasselokalet og på skolen generelt kan fx omfatte:

- Tilbageholdelse af nødvendig information
- Sårende bemærkninger
- Usaglig fratagelse eller reduktion af ansvar og arbejdsopgaver
- Bagtalelse eller udelukkelse fra det sociale og faglige fællesskab

- Angreb mod eller kritik af elever eller medarbejderes privatliv
- At blive råbt ad eller latterliggjort
- Fysiske overgreb eller trusler herom
- Fjendtlighed eller tavshed som svar på spørgsmål eller forsøg på samtale
- Nedvurdering af ansattes job, deres arbejdsindsats eller deres kompetence
- Krænkende skriftlige meddelelser, SMS, billeder og videoer, herunder på sociale medier
- Ubehagelige drillerier
- Nedvurdering, fx på grund af alder, køn, kønsidentitet, seksuel orientering, etnicitet eller religiøs overbevisning
- Udnyttelse i jobbet, fx til private ærinder for andre.

Bemærk, at listen ikke er udtømmende.

Skolens ledelse har ved alle henvendelser om krænkelser, chikane og sexchikane pligt til at handle på det, samt pligt til at informere den der kommer med henvendelsen og den fremadrettede proces.



Holbæk Privat Realskole – Udarbejdet september 2025

I samarbejde mellem TR, AMR, bestyrelse og skoleledelse