

Klageprocedure ("Beschwerdemangement")

Den 1. januar 2012 trådte den nye Bundeskinderschutzgesetz i kraft. Loven skal være med til at forbedre børneforsorgen og børnebeskyttelsen, ved at øge et forpligtende samarbejde og kommunikation mellem alle involverede parter.

Den pædagogiske læreplan skal derfor omfatte en klageprocedure (Beschwerdemangement), der sikrer delagtiggørelsen og inddragelsen af den klagende part.

Klager i vores Børne- og Ungdomshuse kan komme fra børn, unge og forældre i form af kritik, forbedringsforslag, spørgsmål og forespørgsler.

En klage fra et barn skal forstås som en utilfredshedsytring, der afhængig af alder, udvikling og personlighed, kan ske verbalt gennem ord og kommunikation, men også gennem gråd, raseri, harme, sorg, aggressivitet og tilbagetrukkethed.

De fleste børn er gode til at ytre sig gennem sproget, dog kan der være børn og opstå situationer, hvor dette ikke er muligt og hvor pædagogen er nødt til at reagere empatisk og sensibel, for at kunne agere i relation til barnets adfærd.

Enhver klage skal tages alvorligt og skal følges op, ligesom der skal findes løsninger, der tilfredsstillende alle parter.

Vi tolker klager som muligheder for udvikling og forbedringer i arbejdet på vores institutioner. Derudover er det læringsfelter og en chance, for at realisere børnenes og de unges medbestemmelse. Dette kræver humanistiske rammebetingelser og et grundsyn, der indikerer at klager ikke er irriterende forstyrrelser, men udviklingschancer.

Målet med klageproceduren er derfor at bidrage til at tilfredsheden kan genetableres.

Vores klagekultur som medarbejdere

- Vi bærer ansvar som identifikationsobjekter
- Vi omgås hinanden anerkendende og respekterende
- Vi har en åben kommunikation med hinanden
- Vi må begå fejl
- Vi har en reklamationsvenlig holdning
- Vi omgås klager omhyggelig og respektfuld
- Vi modtager klager sagligt og ikke personligt
- Vi søger i fællesskab efter bærbare løsninger

Vores klageprocedure for børn og unge

Vi opfordrer børnene og de unge til at ytre klager

- gennem skabelse af sikre rammer (en pålidelig og tillidsfuld relation), hvor klager kan ytres frygtløs og hvor de bliver modtaget og bearbejdes med respekt og agtelse
- idet børnene/de unge i dagligdagen oplever, at de ved reaktioner som gråd, tilbagetrukkethed og aggressivitet bliver set og taget alvorligt
- idet børnene/de unge fremmes i at se egne og andres behov, samtidig at gøre en indsats for fællesskabets velvære
- idet pædagoger er positive forbilleder i håndteringen af klager og også deres forseelser og behov, bliver reflekteret og tematiseret med børnene og de unge

I vores Børne- og Ungdomshuse kan børnene/de unge klage

- når de føler sig uretfærdigt behandlet
- i konfliktsituationer
- upassende adfærd fra personalet
- alle klager, der påvirker og har indflydelse på deres dagligdag (aktiviteter, mad, regler osv.)

Børnene og de unge bringer deres klager til udtryk

- gennem konkret kritik
- gennem følelser, mimik, gestik og lyde
- gennem deres adfærd som, afvisning, tilpasning, undgå, brud af regler, grænseoverskridende handlinger

Børnene kan klage ved

- personalet
- lederen
- venner
- forældrene
- SdU

Klagerne bliver registreret og dokumenteret

- gennem observation
- gennem den direkte dialog mellem pædagog og barn/børnene
- til børnemøder o.l.
- i forbindelse med børnemiljøundersøgelser

Klagerne bliver bearbejdet

- med barnet/børnene i en respektfuld dialog i øjenhøjde, for at finde fælles svar og løsninger
- i dialog med børnegruppen
- på børnemødet eller et andet fælles forum
- på personalemødet
- i samarbejdsrådet
- på forældreaftener
- på rådsmøder
- på ledermøder

Vores klageprocedure for forældre

Forældrene bliver informeret over klageproceduren

- ved tilmeldingen
- ved forældremødet
- opslag på opslagstavlen, breve, e-mails, hjemmeside, osv.
- forældremiljøundersøgelser
- i dialog med personalet
- gennem samarbejdsrådsmedlemmerne
- gennem SdU

Forældrene kan klage ved

- personalet
- institutionsledelsen
- SdU – områdeleder – direktør
- forældrerepræsentanten i samarbejdsrådet
- forældremøder
- klageformular
- forældremiljøundersøgelser

Klagerne fra forældrene bliver registreret og dokumenteret

- gennem observation
- gennem den direkte dialog
- per telefon og e-mail
- gennem klageformularer
- gennem områdelederen/ SdU
- involvering af forældrerepræsentanterne i samarbejdsrådet
- forældremiljøundersøgelser

Klager bliver bearbejdet

- i henhold til klageproceduren
- i dialog på øjenhøjde, for at finde fælles løsninger
- i forældresamtaler
- ved involvering af myndigheder
- i dialog med forældrerepræsentanter henholdsvis på samarbejdsrådsmødet
- forældremøder
- på personalemøder
- med områderedderen /SdU