

## Klageprocedure

### **Formål**

Formålet med denne procedure er at beskrive procedurer ved klager.

Derudover er formålet, at:

- gældende lovgivning, og tidsfrister i denne, overholdes,
- klager behandles seriøst,
- berørte parter inddrages / høres,
- relevante personer orienteres,
- klager behandles på et ensartet grundlag.

### **Grundlag**

Lovgrundlaget for FGU NORDs klageprocedure er den til enhver tid gældende lovgivning:

Klager over FGU NORD og FGU NORDs virke indgives til skolen. Ankeinstansen er Styrelsen for Undervisning og Kvalitet (på vegne af Børne- og Undervisningsministeren). Styrelsens afgørelser kan derfor ikke indbringes for ministeren<sup>1</sup>, med mindre andet er fastsat i love eller bekendtgørelser.

### **Skolens politik vedrørende klager**

Mundtlige henvendelser betragtes som uformelle henvendelser og besvares tilsvarende mundtligt. Henvendelser vedrørende personer rejstes først over for den person, de vedrører. Herefter kan henvendelsen rettes til afdelingen. Det påhviler skolelederen at søge at besvare henvendelsen eller løse årsagen til denne. Skolelederen kontakter ved behov andre for at besvare henvendelsen. Hvis den/de personer, der henvender sig, ikke er tilfreds med det mundtlige svar, kan de aflevere en skriftlig klage.

Klager skal være skriftlige og begrundet med årsagen til klagen og underskrevet af klageren/klagerne.

Klager, der modtages i receptionen (personligt, brev eller mail), videregives straks til skolelederen på den afdeling, klagen vedrører. Skolelederen bekræfter over for klageren, at klagen er modtaget og orienterer rektor.

## **Klageprocedurer**

### **1. Klager, generelt**

Klager skal indgives skriftligt til skolen efter senest 4 uger (der kan være kortere frist fx ved klager over eksamen).

---

<sup>1</sup> Bekendtgørelse af lov om institutioner for forberedende grunduddannelse lbk nr. 604 af 24/05/2019, §57

Procedure ved klager:

- Skolen bekræfter skriftligt modtagelsen af klagen.
- Skolen indhenter evt. udtalelser, der vedrører det der klages over. Dette gøres normalt inden for 14 dage (juli måned undtaget).
- Afdelingen sender udtalelser til klageren, som har én uges frist til at kommentere udtalelserne.
- Lederen træffer på baggrund af udtalelser og eventuelle kommentarer afgørelse i klagesagen og meddeler dette skriftligt til klageren.
- Hvis klageren ikke accepterer skolens afgørelse, kan retslige spørgsmål indklages til Børne og Undervisningsministeriet. Dette skal klageren meddele skolen inden for 1 uge sammen med eventuelt yderligere kommentarer. Derefter sender skolen klagen, udtalelser, kommentarer, eventuel oprindelig klagesag samt øvrig dokumentation til Styrelsen for Undervisning og Kvalitet.

## 2. Klager over prøver/eksamen<sup>2</sup>

Regler og procedurer for eksamen fremgår af FGU NORDs eksamensreglement.

Klager over eksamen skal gives til skolen senest to uger efter eksamen. Ved en skriftlig eksamen er det senest to uger efter at bedømmelsen bekendtgjort på sædvanlig måde.

Klagen kan jf. eksamensbekendtgørelsen vedrøre:

- prøvegrundlaget, herunder prøvespørgsmål, opgaver og lignende, samt dets forhold til uddannelsens mål og krav,
- prøveforløbet (gennemførelsen af prøven),
- bedømmelsen.

Ved klage over en skriftlig eksamen kan eksaminanden ved anmodning få udleveret kopi af opgaven og egen besvarelse til støtte for klagen.

Procedure ved klager:

- Skolen bekræfter skriftligt modtagelsen af klagen.
- Skolen indhenter straks udtalelse fra de oprindelige bedømmere, normalt inden for 14 dage (juli måned undtaget). Bedømmerne udtaler sig hver for sig.
- Klageren gives en frist på 1 uge til at kommentere udtalelserne.
- Skolens ledelse træffer afgørelse på baggrund af udtalelser og evt. kommentarer fra klageren en afgørelse.
- Klageren meddeles afgørelsen skriftligt og begrundet.
- Bedømmerne orienteres om afgørelsen.

Afgørelsen vedrørende klager over eksamen kan være:

- Der tilbydes ombedømmelse (ikke mundtlige prøver),
- Der tilbydes omprøve,

---

<sup>2</sup> Bekendtgørelse om prøver og eksamen i grundlæggende erhvervsrettede uddannelser bkg. nr 41 af 16/01/2014, kapitel 10.

- Klagen afvises.

Accept af tilbud om ombedømmelse eller omprøve skal ske inden for 14 dage. Det skal bemærkes, at ombedømmelse eller omprøve kan resultere i en lavere karakter.

Hvis klageren ikke accepterer skolens afgørelse, kan retslige spørgsmål indklages til Undervisningsministeriet. Dette skal ske inden for to uger efter, at klageren er meddelt afgørelsen på klagesagen. Skolen sender herefter klagen sendes herefter til Undervisningsministeriet sammen med skolens dokumentation i sagen.

### **3. Klager over personalet**

Procedure:

- Afdelingen bekræfter skriftligt modtagelsen af klagen.
- Den medarbejder der klages over orienteres om klagen.
- Lederen kan efter behov mødes med klageren og evt. medarbejderen for at afklare sagen.
- Afdelingen indhenter udtalelse fra de berørte personer, normalt inden for 14 dage.
- Kopi af udtalelserne sendes til klageren, som har én uges frist til at kommentere udtalelserne.
- Lederen træffer på baggrund af udtalelser og eventuelle kommentarer afgørelse i klagesagen.
- Lederen sender svar til klageren. Svaret er ikke nødvendigvis en konklusion på klagen, men kan blot være en orientering om at sagen behandles.
- Klager, der ender med påtale/advarel til den ansatte, følger regler herom.

### **4. Klager over skolens afgørelser**

Klager over skolens afgørelser skal indgives skriftligt til skolen senest 4 uger efter afgørelsen er meddelt klageren.

Procedure ved klager over skolens afgørelser:

- Skolen bekræfter skriftligt modtagelsen af klagen.
- Skolens øverste leder orienteres.
- Skolen indhenter evt. udtalelser, der vedrører den afgørelse der klages over. Dette gøres normalt inden for 14 dage (juli måned undtaget).
- Skolen sender udtalelser til klageren, som har én uges frist til at kommentere udtalelserne.
- Ledelsen træffer på baggrund af udtalelser og eventuelle kommentarer afgørelse i klagesagen og meddeler dette skriftligt til klageren.
- Hvis klageren ikke accepterer skolens afgørelse, kan retslige spørgsmål indklages til Børne og Undervisningsministeriet. Dette skal klageren meddele skolen inden for 1 uge sammen med eventuelt yderligere kommentarer). Derefter sender skolen klagen, udtalelser, kommentarer, eventuel oprindelig klagesag samt øvrig dokumentation til Børne- og Undervisningsministeriet.