

Retningslinjer for behandling af klager over medarbejdere og ledere



1. Formål

KU ønsker, at medarbejdere og ledere kan løse deres opgaver i et tillidsfuldt samarbejde og under trykke arbejds- og studieforhold. KU værner om ytrings- og forskningsfriheden og giver rum for, at medarbejdere, ledere og studerende kan udfolde sig kreativt og fagligt under ansvar over for fællesskabet og universitetets målsætninger. Hvis der alligevel opstår situationer, hvor en medarbejder, leder, studerende eller udefrakommende finder grundlag for at klage over en medarbejder eller en leder ved KU om forhold af tjenstlig art, fastlægger disse retningslinjer rammerne for håndtering således, at alle involverede parter er klar over, hvordan klager håndteres.

2. Målgruppe

Retningslinjerne gælder for klager over alle medarbejdere og ledere på KU uanset ansættelsesform, finansieringskilde og arbejdsområde.

3. Klageprocessen

Klage indgives til den ansættelsesbemyndigede leder, jf. [retningslinjer for rektors delegation af ledelseskompetence](#). Hvis man er i tvivl om, hvem en klage skal indgives til, kan man kontakte sit HR-center eller sin tillidsrepræsentant. Studerende kan f.eks. kontakte studievejledningen.

Hvis en medarbejder føler sig usikker ved at kontakte ledelsen, kan medarbejderen i fortrolighed rådføre sig med sin tillidsrepræsentant.

Lederen skal tage alle henvendelser alvorligt, og alle henvendelser skal håndteres hurtigst muligt.

Lederen kan afvise en klage, som lederen finder åbenbart grundløs og/eller bagatelagtig. Hvis dette er tilfældet, orienterer lederen den som har indgivet klagen herom.

3.1 Anonymitet

Lederen kan ikke garantere anonymitet til den, der indgiver en klage. Hvorvidt den indklagede (den medarbejder, der klages over) får at vide hvem klageren er, afhænger af en konkret vurdering af de modstående hensyn, som de involverede parter har, herunder hensynet til den anden parts mulighed for at kunne varetage sine interesser i sagen.

Klager indgivet anonymt kan normalt højst danne grundlag for at lederen iværksætter en undersøgelse. Det vil være en konkret vurdering, hvorvidt lederen skal iværksætte en undersøgelse.

Medarbejdere kan desuden i fortrolighed henvende sig til sin tillidsrepræsentant.

3.2 Mundtlige henvendelser

Mundtlige henvendelser bør i første omgang føre til, at der indledes en dialog i forventning om, at denne samtale kan forebygge, at uoverensstemmelser og/eller misforståelser udvikler sig til egentlige klager. I de

tilfælde, hvor lederen vurderer, at en dialog mellem parterne vil være relevant, har lederen ansvar for at forsøge at skabe en sådan. I de tilfælde, hvor en samtale mellem parterne løser situationen, foretages der ikke yderligere på baggrund af henvendelsen.

3.3 Behandling af klager

Hvis det forhold som henvendelsen vedrører, ikke kan løses ved dialog eller ikke er egnet til dialog, skal henvendelsen behandles som en egentlig klage. I disse tilfælde vil klageren, hvis det kan fremme klarheden over henvendelsen, blive bedt om at indgive en skriftlig klage. Hvis dette ikke sker, skal lederen udarbejde et notat om det faktiske grundlag i henvendelsen.¹

Når lederen har modtaget en klage, skal lederen snarest muligt gøre den medarbejder, der klages over (indklagede) skriftligt bekendt med klagens indhold og oplyse, hvem der har indgivet klagen. Det skal give den indklagede mulighed for at udtale sig om sagen. Der fastsættes en rimelig frist, inden for hvilken den indklagede har mulighed for at afgive sin udtalelse. Hvis udtalelsen afgives mundtligt, skrives et referat fra samtalen, som forelægges den indklagede til godkendelse.

Behandling af klager skal ske med størst mulig diskretion af hensyn til både indklagede og klager.

Både indklagede og klager har mulighed for at inddrage en tillidsrepræsentant eller anden bisidder.

Hvis der i en klagesag henvises til forhold, der vurderes at være strafbare, bør lederen opfordre til at forholdet meldes til politiet. Samtidig orienterer lederen sin nærmeste leder om forholdet.

4. Særlige forhold vedrørende klager over undervisere

Klager fra studerende over en underviser skal rettes til den indklagedes institutleder, der skal behandle klagen.

Berører en klage undervisere fra forskellige institutter, men samme fakultet, sendes sagen til dekanen, der kan beslutte enten selv at behandle den eller lade de involverede institutledere behandle klagen for deres respektive (indklagede) undervisere.

Berører en klage undervisere fra forskellige fakulteter, bør klagen indsendes til dekanerne for de fakulteter, hvor undervisningerne er ansat. De relevante dekaner har ansvaret for at koordinere i relevant omfang.

Hvis en studieleder eller andre modtager en klage fra en studerende, skal klagen straks sendes videre til den indklagedes institutleder.

Retningslinjerne omfatter ikke henvendelser eller klager fra studerende om det konkrete faglige indhold og metoder anvendt i undervisningen eller om, hvilken underviser der varetager den enkelte undervisningsopgave. Sådanne sager behandles efter bestemmelser vedrørende uddannelse.

5. Særligt vedr. klager over krænkende handlinger

Ved klager, der omhandler krænkende handlinger, henvises endvidere til [Retningslinjer om forebyggelse og håndtering af krænkende handlinger, herunder mobning og seksuel chikane](#).

¹ Jf. Offentlighedslovens § 13 om notatpligt

6. Klager, der rejser spørgsmål om misligholdelse af ansættelsesforholdet

Finder lederen, at den indklagede har misligholdt ansættelsesforholdet, overgår sagen til behandling i henhold til [HSU's retningslinjer for håndtering af misligholdelse af ansættelsesforholdet og uansøgt afsked](#).

Den indklagede orienteres herom.

7. Orientering af klager og indklagede

Efter behandling af klagen informerer lederen klager om, at klagen er håndteret. Lederens mulighed for at informere om, hvad der er sket i sagen, afhænger af den konkrete sag.

Hvis lederen, efter at have forelagt klagen for indklagede, vurderer at der ikke skal foretages videre i anledning af klagen, skal den indklagede orienteres herom.

8. Tillidsrepræsentantens rolle

Ved klagesager opfordrer lederen medarbejderen til at lade sig bistå af sin tillidsrepræsentant eller anden bisidder. Herefter er det op til medarbejderen at inddrage tillidsrepræsentanten/den faglige organisation. Den pågældende kan også vælge at lade sig bistå af andre.

9. Gyldighed og opsigelse

Retningslinjerne træder i kraft ved vedtagelse i HSU.

Opsigelse følger samarbejdsudvalgscirkulærets regler, ifølge hvilke hver af parterne kan opsiges fastlagte retningslinjer med 3 måneders varsel. Inden opsigelsen skal samarbejdsudvalget forsøge at ændre de hidtidige retningslinjer på en måde, som er tilfredsstillende for samarbejdsudvalgets parter.

Disse retningslinjer er behandlet og vedtaget på HSU møde den 24. marts 2021 og erstatter de tidligere retningslinjer.

Henrik C. Wegener
Rektor, formand for HSU

Ingrid Kryhmand
Næstformand for HSU