

# Danmarks Lærerforenings retningslinjer for sagsbehandlingskvalitet og medlemmernes retssikkerhed

---

## Indhold

I Indledning .....	2
II Medlemskontakten, opgave-, kompetence- og ansvarsfordeling.....	2
Generelt.....	2
Den konkrete rådgivning og sagsbehandling .....	3
Tillidsrepræsentanten .....	3
Den lokale kreds .....	3
Ansvarsfordeling i forbindelse med sagsbehandlingen.....	4
III Kvantitative og kvalitative krav til sagsbehandlingen. ....	4
Tilrettelæggelsen af sagsbehandlingen .....	5
Arbejdsdeling.....	6
Koordinering af informationsvideregivelse .....	6
Standardisering.....	6
IV De konkrete sagsbehandlingsregler .....	6
Hvis er sagen?.....	6
Sagens oplysning .....	7
Notat vedrørende mundtligt modtagne oplysninger .....	7
Inhabilitet .....	8
Medlemmets mulighed for repræsentation og bistand i forhold til foreningen .....	8
Medlemmernes ret til aktindsigt i egen sag.....	9
Høring af medlemmet inden der træffes afgørelse .....	10
Begrundelse for en afgørelse .....	11
Fortrolighed med hensyn til modtagne oplysninger.....	11
V Klage .....	12
Klagevejledning.....	13

Disse retningslinjer tager afsæt i tidligere retningslinjer af 2000 og 2006. Reglerne af 2007 for opmandsfunktionen er evalueret og tilrettet og indgår som en del af dette dokument.

Retningslinjerne gælder for medlemskontakt og sagsbehandling på alle foreningsniveauer.

## **I Indledning**

Danmarks Lærerforening skal være medlemmernes fælles fagforening. Den skal udvikles i en levende dialog om, hvordan foreningens mål og værdier skal forstås og realiseres. Den fælles fagforening kan kun fastholdes, hvis den er en fast forankret del af foreningens politiske tænkning, og hvis alle foreningsniveauer er forpligtede i forhold til den samlede forening.

Foreningen skal være aktivt til stede, hvor der centralt og lokalt træffes beslutninger af betydning for foreningens medlemmer. Ikke blot i den forstand, at der øves indflydelse, men også ved loyalitet over for foreningspolitiske beslutninger, og ved dialog/kontakt med medlemmerne. Både centralt og lokalt skal foreningen være i stand til professionelt at værne om og sikre medlemmernes retssikkerhed. Medlemsserviceringen og sagsbehandlingen skal have et højt kvalitativt niveau, uanset det enkelte medlems kredstilknytning.

For at foreningen kan leve op til disse målsætninger, skal enhver kreds være bæredygtig hvad angår politikudvikling, interessevaretagelse og økonomi. Sagsbehandling og medlemskontakt skal på alle foreningsniveauer være præget af professionalisme og skal tilrettelægges og gennemføres i overensstemmelse med principper og regler i disse retningslinjer.

Reglerne for sagsbehandling er alene er rettet direkte imod sagsbehandlingen i personsager, altså sager, som vedrører eller er rejst af et enkelt medlem eller en flerhed af navngivne medlemmer.

Reglerne vedrører ikke sager af generel, foreningspolitisk karakter, f.eks. sager som fører til central indgåelse af aftaler. De omfatter heller ikke den tilsvarende lokale sagsbehandling i forbindelse med indgåelse af aftaler i henhold til overenskomst mv. Dette gælder, uanset om aftalen alene vedrører en enkelt person eller en flerhed af navngivne personer.

## **II Medlemskontakten, opgave-, kompetence- og ansvarsfordeling**

### **Generelt**

På den enkelte arbejdsplads skal tillidsrepræsentanten arbejde for og med de medlemmer, som han eller hun repræsenterer. Enkeltvis og i indbyrdes samarbejde skal alle tillidsvalgte forsøge at engagere medlemmerne i foreningsarbejdet, da aktive og interesserede medlemmer med et højt fagligt niveau er en forudsætning for en velfungerende fagforening.

Som repræsentant for foreningen må enhver tillidsvalgt kunne redegøre for dens fagpolitiske holdninger og de bagved liggende begrundelser.

Foreningen forventer, at alle tillidsrepræsentanter og foreningens repræsentanter i øvrigt - uanset niveau - indadtil og udadtil arbejder inden for de beslutninger og retningslinjer, som foreningens kompetente organer afstikker. Det gælder både opfyldelsen af de politisk fastsatte mål og

formidling af information til de medlemmer, som man repræsenterer eller kommer i kontakt med via sin funktion.

## Den konkrete rådgivning og sagsbehandling

### Tillidsrepræsentanten

Hvis et medlem ønsker konkret rådgivning om ansættelsesmæssige forhold, vil medlemmet som oftest kontakte sin tillidsrepræsentant. Alt efter spørgsmålets karakter, kompleksitet og betydning for medlemmets ansættelsesforhold skal tillidsrepræsentanten vurdere, om det skal visiteres videre til kredsen, eller om det vil være forsvarligt selv at besvare det og rådgive medlemmet.

Sager vedrørende uenigheder med skolelederen om fortolkning af centrale eller lokale aftaler, der ikke kan løses lokalt, skal altid videregives til kredsen. Tilsvarende gælder for sager, der vedrører brud på overenskomsten.

Tillidsrepræsentanten er entydigt medlemmernes talsmand oven for ledelsen. Han eller hun er ikke og kan ikke optræde som ledelsens forlængede arm. Tillidsrepræsentanten må ikke kompromittere enkelte medlemmer eller en flæthed af medlemmer i ledelsens øjne. I tilfælde af kollegiale konflikter tager tillidsrepræsentanten ikke parti for nogen af parterne, men kan – eventuelt med inddragelse af kredsen eller hovedforeningens rådgivning om psykisk arbejdsmiljø – bidrage til, at parterne får hjælp til at løse deres indbyrdes problemer.

I situationer, hvor et medlems retssikkerhed er – eller kan blive – truet, er det tillidsrepræsentantens opgave at gøre opmærksom på muligheden for at få rådgivning og juridisk bistand via medlemskabet af foreningen. Tillidsrepræsentanten skal derefter formidle kontakten mellem medlemmet og kredsen så hurtigt som muligt. I nødvendigt omfang skal tillidsrepræsentanten hjælpe medlemmet og det sagsbehandlende foreningsniveau med at skaffe de oplysninger, der er nødvendige for den videre sagsbehandling.

### Den lokale kreds

Alle medlemshenvendelser skal rettes til lokalkredsen med undtagelse af følgende:

- Henvendelser om konkrete arbejdsskadesager og det psykiske arbejdsmiljø
- Henvendelser til foreningens medlemskontor, låneafdeling og understøttelseskasse
- Henvendelser vedrørende foreningens sommerhuse

Sådanne henvendelser kan rettes direkte til foreningens centrale sekretariat.

### Sagskategorier:

Når kredsen modtager en medlemshenvendelse skal den vurdere, hvilken af disse 2 kategorier, sagen hører under:

*Sager, som kredsen selv skal behandle:*

Dette er f.eks. spørgsmål vedrørende: Løn, vederlag, honorarer, pensionsrådgivning i forbindelse med tjenestemænds afsked, arbejdstid, ferie, feriegodtgørelse, normering, administrative forflytninger, tjenestefrihed, forsøgs- og udviklingsarbejde, styrelsesregler, herunder den lokale skolestyrelsesvedtægt, arbejdsmiljø (undtaget dog psykisk arbejdsmiljø og arbejdsskadesager) samt lokalt indgåede aftaler.

Kredsen kan søge rådgivning og vejledning i hovedforeningen, men sagen kan som altovervejende hovedregel kun overgives til hovedforeningen, hvis den har en helt principiel interesse for foreningen. Dog skal en sag altid overgives til hovedforeningen, hvis der kan blive tale om domstolsprøvelse, anke eller prøvelse i det fagretlige system, f.eks. hvor der er sket brud på overenskomsten. Der henvises til den vejledning om sagers behandling i det fagretlige system, som er udsendt med kredsudsendelse nr. 165 af 16. december 1997.

#### *Sager, som skal behandles af foreningen centralt*

Det drejer sig om sager af så indgribende betydning for det enkelte medlem, at afgørelsen i sagen vil være uoprettelig for medlemmet. I sådanne sager skal der være den nødvendige og hensigtsmæssige kontakt og information mellem kredsen og foreningen centralt.

### **Ansvarsfordeling i forbindelse med sagsbehandlingen**

Den enhed af foreningen, som behandler sagen, har ansvaret for, at den er korrekt behandlet, at medlemmet har fået korrekt svar og/eller at afgørelser er korrekte. Hvis en kreds drøfter en sag med hovedforeningen, men sagsbehandling og medlemskontakt fortsat ligger lokalt, har kredsen ansvaret for både den formelle og den materielle korrekthed i sagsbehandlingen og de trufne afgørelser. Hvis en sag gives videre til hovedforeningens behandling, overtager denne ansvaret fra videregivelsestidspunktet.

Hovedforeningen kan kræve en sag overgivet til central behandling og afgørelse. Denne mulighed vedrører primært kredsens personrelaterede sager. Kredsens mulighed for selvstændigt at indgå lokalaftaler berøres ikke, så længe aftaleindgåelsen sker i overensstemmelse med foreningspolitiske beslutninger, centrale bestemmelser og aftaler.

### **III Kvantitative og kvalitative krav til sagsbehandlingen.**

Medlemmernes oplevelse af Danmarks Lærerforenings som fælles fagforening er blandt andet afhængig af, at der altid gives hurtige, korrekte og ensartede svar på ensartede problemer, uanset hvilken kreds eller foreningsniveau, der forestår en sags behandling. Det er nødvendigt, at både hovedforeningens og kredsens virksomhed indrettes sådan, at der sikres en kvalificeret, kompetent og korrekt sagsbehandling. Der skal være en hurtig og smidig kommunikation om sagen, både i foreningen internt og med det pågældende medlem.

Medlemmerne har krav på, at de kan komme i forbindelse med en foreningsrepræsentant på kreds niveau inden for kredsens åbningstid. Medlemmet må også berettiget kunne forvente at få et fyldestgørende svar på sin henvendelse. Hvis svaret ikke kan gives umiddelbart i forbindelse med henvendelsen, skal medlemmet som minimum have oplyst, hvornår det kan forventes, og hvordan sagsbehandlingen tænkes tilrettelagt, herunder om der vil ske overdragelse af sagen til hovedforeningen.

Hvis overdragelse sker, påhviler det hovedforeningen at orientere både kreds og medlem om, at sagen er modtaget med samtidig oplysning om navnet på den centrale sagsbehandler. Svar på henvendelser bør som overvejende hovedregel gives medlemmet inden for 14 dage. Hvis dette undtagelsesvis ikke kan ske, skal medlemmet orienteres herom senest ved udløbet af 14-dagesperioden.

Medlemmer, der møder personligt op for at drøfte deres problem med en foreningsrepræsentant, har krav på, at en sådan drøftelse sker uforstyrret og i fortrolighed. Ethvert medlem skal trygt kunne overlade alle relevante oplysninger til foreningen, uanset hvilket foreningsniveau drøftelsen finder sted på. Som alt overvejende hovedregel er videregivelse af personlige og tjenstlige oplysninger til andre end de sagsbehandlende foreningsinstanser eller -repræsentanter betinget af medlemmets udtrykkelige ønske eller accept. I ganske særlige tilfælde – f.eks. i situationer, hvor de givne oplysninger har en afgørende betydning for andre medlemmers retssikkerhed eller ansættelsesforhold, for kredsen eller for hovedforeningen - kan relevant videregivelse dog ske uden medlemmets accept. Medlemmet bør i sådanne situationer altid underrettes om, at videregivelse vil ske eller er sket.

For at sikre, at medlemmerne kan komme i kontakt med den lokale kreds, skal alle kredse have mindst 25 timers ugentlig åbningstid.

Medlemmerne skal også kunne komme i kontakt med kredsen i skolernes lukkeperioder, hvis der opstår akutte problemer. Hvis kredskontoret er lukket i skolelukningsperioder eller dele heraf, skal der som minimum etableres en ordning, så alle typer modtaget post bliver åbnet, og uopsættelig sagsbehandling sættes i gang. Endvidere skal der etableres en telefonvagtordning, f.eks. ved en telefonsvarerhenvielse til den lokale foreningsrepræsentant, der har vagten. Hvis eventuelle medlemshenvendelser er af en sådan karakter, at de ikke kan besvares af den vagthavende foreningsrepræsentant, kan denne søge fornøden hjælp i hovedforeningen. Ansvar for sagens behandling ligger stadig i kredsen, medmindre der er tale om en henvendelse i en sagskategori, hvor kredsen kan overgive sagen til central behandling, jf. reglerne herom.

Enhver kreds skal sikre:

- At kredsen har det nødvendige antal sagsbehandlere til at varetage alle sager, som er henlagt til kredsen, og at de har den nødvendige indsigt og kompetence samt eventuelt nødvendigt administrativt personale,
- Kontinuitet i sagsbehandlingen
- At den centrale TR-uddannelse følges op af en lokal, fortløbende uddannelse
- En ugentlig åbningstid på mindst 25 timer placeret på mandage - fredage
- Etablering af vagtordninger, hvis kredskontoret lukker i skolernes lukningsperioder
- Et tilstrækkeligt antal lokaler af passende størrelse, som opfylder de til enhver tid gældende arbejdsmiljøbestemmelser. Mindst et af lokalerne skal indrettes, så der kan tales uforstyrret
- Det fornødne antal telefonlinjer samt telefonsvarer
- Edb-udstyr, jf. foreningens IT-strategi
- Nødvendige regelsamlinger samt kopimaskine(r)

## **Tilrettelæggelsen af sagsbehandlingen**

På alle foreningsniveauer skal sagsbehandlingen indrettes på en sådan måde, at kontinuiteten sikres såvel generelt som i den enkelte sags behandling. Alle sagsbehandlende niveauer skal have systemer, der sikrer genfinding af tidligere sagsafgørelser. Intet sagsområde bør være placeret hos en enkelt person, så erfaringen, regelkendskabet mv. på området forsvinder ved denne persons fratræden eller periodiske fravær i sagsbehandlerfunktionen. Kontinuiteten i den enkelte sags behandling, skal sikres gennem et hele tiden ajourført notatmateriale, der fortæller, hvilke oplysninger der er modtaget, og hvorfra oplysningerne stammer. Der skal foreligge notater vedrørende afholdte møder og konklusionerne/beslutningerne på disse og om eventuelle andre tiltag i sagen. Ideelt bør der også i sagen ligge en ajourført sagsoversigt/-fremstilling, så en eventuel ny

sagsbehandler hurtigt kan skabe sig det fornødne overblik. Ved videregivelse af en sag til andet sagsbehandler niveau skal sagsoversigten/-fremstillingen altid foreligge. På alle sagsbehandler niveauer er der behov for fordeling og koordinering af opgaverne og en vis grad af standardisering. Beskrivelsen af disse forhold bør fremgå af en form for ”kontorhåndbog”, som alle har adgang til.

### Arbejdsdeling

Af kontorhåndbogen bør principperne for de enkelte sagers og opgavers fordeling fremgå, f.eks.

- Om sagerne fordeles efter geografiske principper, efter deres materielle indhold, eller ud fra hvilke sagsbehandlere, der er til stede på henvendelses- eller modtagelsestidspunktet
- Den daglige arbejdstilrettelæggelse og de enkelte medarbejders træffetider
- Hvordan eventuelle vagtordninger i skolernes lukkeperioder tilrettelægges
- Eventuelle lokale principper for opgavefordelingen mellem tillidsrepræsentanterne og sagsbehandlerne på kredskontoret

### Koordinering af informationsvideregivelse

Koordineringen af den interne deling af informationer fastlægges på grundlag af kredsens arbejdsfordeling, som den fremgår af kontorhåndbogen. Kriteriet for den rutinemæssige videregivelse styres af, hvad den enkelte har en funktionsbetinget interesse i at være bekendt med. Koordineringen skal f.eks. sikre, at der altid sker en rutinemæssig orientering af relevante personer, men skal også hindre, at relevante oplysninger bliver overset ved en ukritisk videregivelse af alt til alle.

### Standardisering

En række administrative arbejdsgange bør fastlægges og beskrives i kontorhåndbogen, så enkeltpersoners fravær ikke medfører forsinkelser i sagsbehandling eller informationsvideregivelse på grund af usikkerhed omkring interne regler, rutiner mv. Der bør beskrives procedurer omkring poståbning, -registrering, -journalisering og -fordeling, herunder behandling af henvendelser adresseret til enkeltpersoner på kontoret og af elektronisk modtaget post. Endvidere procedurer i forbindelse med sagsafslutninger, arkivering og kassation.

Der bør også fastlægges procedurer og foranstaltninger, som hindrer uvedkommendes adgang til sagsakter, personoplysninger mv., uanset om disse foreligger i fysisk eller i elektronisk form. Endelig bør der fastlægges procedurer (back-ups mv.), som sikrer mod utilsigtet sletning eller bortkomst af elektronisk lagrede oplysninger.

## IV De konkrete sagsbehandlingsregler

I dette afsnit skal der ved benævnelsen ”sagsbehandler” forstås både den enkeltperson og den flerhed af personer, der centralt eller lokalt medvirker i behandlingen af en personrelateret sag. Begrebet ”sagens afgørelse” skal forstås så bredt, at det omfatter enhver sagsafslutning lige fra konkret stillingtagen til et medlems ønske om hjælp til den service, sagsbehandleren i det hele taget har givet medlemmet ved sagens afslutning.

### Hvis er sagen?

Når et medlem henvender sig til foreningen for at søge bistand eller rådgivning, må foreningen betragtes som en sagkyndig hjælper for medlemmet. Hjælpen kan bestå i almindelig oplysning eller rådgivning, hvorefter medlemmet selv varetager sine interesser i sagen. Men medlemmet kan også

anmode foreningen om bistand eller repræsentation i forhold til de andre parter i sagen, typisk arbejdsgiveren. Det er den altovervejende hovedregel, at medlemmet har den fulde råderet over sagen og dens planlagte forløb. Foreningens initiativer i sagen forudsætter som alt overvejende hovedregel medlemmets accept. Tilsvarende skal foreningen som alt overvejende hovedregel respektere en anmodning fra medlemmet om, at foreningens engagement i sagen bringes til ophør.

I ganske særlige tilfælde kan en sag være af en sådan foreningsprincipiel karakter eller af en så stor betydning for andre medlemmer, at hensynet til det enkelte medlems interesser i sagens behandling og forløb - herunder dens eventuelle ophør - må vige for andre hensyn. I sager om afskedigelse/opsigelse har foreningen en selvstændig og af medlemmets ønske uafhængig udtaleret i henhold til lov- og overenskomstbestemmelser. I disse sager må det aftales konkret med medlemmet, om foreningen også skal udtale sig i sagen på vegne af dette, eller om det ønsker at gøre selvstændig brug af den individuelle udtaleret, der følger af bestemmelserne i tjenestemandsløvs/forvaltningslov.

### Sagens oplysning

Enhver sagsbehandler bør sikre, at en sag er oplyst så fyldestgørende, at der er grundlag for at træffe den rette afgørelse. Sagsbehandleren skal specielt være opmærksom på, om eventuelt manglende oplysninger kunne have betydning for afgørelsen.

#### *Bemærkning.*

*Det vil ikke altid være i overensstemmelse med god sagsbehandlingsskik at træffe afgørelse på det grundlag, medlemmet umiddelbart fremlægger. Sagsbehandleren bør være opmærksom på eventuelt manglende oplysninger, der kunne medføre en anden afgørelse. Sådanne manglende oplysninger bør altid søges indhentet inden sagens afgørelse. I nogle situationer – f.eks. ved serviceberegning af pensioner - bør der desuden tages det forbehold, at afgørelsens korrekthed forudsætter, at medlemmets oplysninger er korrekte og fyldestgørende. Det vil være i overensstemmelse med almindelig god sagsbehandlingsskik at give medlemmet supplerende oplysninger ud over det konkret forespurgt, hvis sådanne oplysninger skønnes at have umiddelbar relevans for medlemmet eller dets situation.*

### Notat vedrørende mundtligt modtagne oplysninger

Hvis der modtages mundtlige oplysninger til en sag, skal der gøres notat om indholdet af oplysningerne, hvis de har betydning for sagens afgørelse. Det samme gælder, hvis sagsbehandleren på anden måde bliver bekendt med sådanne oplysninger. Notat kan dog undlades, hvis oplysningerne i øvrigt allerede fremgår af sagens akter.

#### *Bemærkning.*

*Gennem notatet sikres, at relevante oplysninger følger sagen, uanset om modtageren af oplysningerne ikke deltager i hele dens behandling. Notatet skal angive tidspunktet for modtagelsen af oplysningerne samt disses indhold i hovedpunkter. Endvidere skal det fremgå, hvorfra oplysningerne er modtaget. Oplysningerne bør almindeligvis noteres umiddelbart efter modtagelsen. Herved sikres, at gengivelsen bliver så nøjagtig som muligt.*

*Det er uden betydning for udarbejdelse af notat, om der rent faktisk træffes en afgørelse i sagen, eller om den henlægges. Oplysningen skal noteres, hvis den bidrager til grundlaget for sagens afgørelse eller skaber klarhed over sagens omstændigheder. Notatpligten gælder også oplysninger, der er modtaget fra andet foreningsniveau.*

## Inhabilitet

Den, der selv er part i en sag eller i øvrigt har en særlig personlig eller økonomisk interesse i dens udfald, er som overvejende hovedregel inhabil i forhold til sagens behandling. Tilsvarende gælder den, der har et nært familiemæssigt forhold til én, der selv ville være inhabil. Faste samlivsforhold sidestilles med familieforhold. Desuden foreligger der inhabilitet, hvis der i øvrigt foreligger omstændigheder, der er egnede til at vække tvivl om vedkommendes upartiskhed.

Undtagelsesvis kan der dog ses bort fra inhabiliteten. For eksempel hvis den inhabiles funktion i sagen er ubetydelig, eller hvis sagens karakter i øvrigt er af en sådan art, at der ikke kan antages at være fare for, at afgørelsen i den vil kunne blive påvirket af uvedkommende hensyn. Tilsvarende kan der ses bort fra inhabiliteten, hvis tidsfrister e.l. umuliggør dens overgivelse til en anden sagsbehandler.

Ved tildeling/fordeling af sager skal den enkelte sagsbehandler af egen drift orientere om forhold, der eventuelt kunne gøre den pågældende inhabil i forhold til en konkret sags behandling.

### *Bemærkning.*

*Den, der er inhabil i forhold til en sag, bør normalt ikke træffe afgørelse i den eller i øvrigt deltage i dens behandling. Hvis inhabilitet gør en lokal behandling af en sag betænkelig, skal den overgives til central behandling, uanset om den måtte vedrøre forhold, der er omfattet af kredsens kompetence.*

*Af hensyn til sagsbehandlingen i specielt de mindre lokalkredse, kan der ses bort fra en inhabilitet, hvor en sags faktiske omstændigheder er utvivlsomme, og hvor sagens afgørelse kan udledes af klare retsregler eller aftalebestemmelser. Der kan tilsvarende ses bort fra inhabiliteten, hvis en sags afgørelse følger af allerede fastlagte afgørelseskriterier. Ligeledes kan der ses bort fra inhabiliteten, hvis formålet med sagsbehandlingen ellers ville forspildes af tidsmæssige årsager.*

## Medlemmets mulighed for repræsentation og bistand i forhold til foreningen

Et medlem, som har en sag under behandling i foreningen, kan lade sig bistå af tillidsrepræsentant, ægtefælle eller anden selvvalgt person i forbindelse med møder, drøftelser mv. internt i foreningssystemet. Undtagelsesvis – f.eks. i forbindelse med sygdom – kan medlemmet vælge at lade sig repræsentere af andre.

Sagsbehandleren kan dog kræve, at det pågældende medlem medvirker personligt, når det skønnes at være af betydning for sagens oplysning eller afgørelse. Medlemmets mulighed for at lade sig bistå eller repræsentere i en sag, som er overgivet til foreningens behandling, omfatter normalt ikke muligheden for at gøre dette ved personer, der udøver partsbistand som en naturlig del af deres erhverv. I tilfælde af, at et medlem af egen drift søger samtidig bistand i sagen hos f.eks. en advokat, revisor e.l., udtræder foreningen normalt straks af sagen.

### *Bemærkning.*

*Med den begrænsning, der fremgår af reglernes sidste blok, bør et medlems eget valg af bisidder altid respekteres. Tilstedeværelsen af en tredjepart, som medlemmet selv har valgt, og som det har tillid til, kan ofte være en fordel for alle parter. Uagtet at det er foreningen, der er medlemmets repræsentant eller hjælper i en sag, kan medlemmet ofte have et personligt behov for hjælp til at fremlægge sin situation og til efterfølgende at opsummere og bearbejde de oplysninger og informationer, som er givet på et møde.*



*I særlige tilfælde, f.eks. hvis et medlem ikke er i stand til personligt at deltage i et møde på grund af sygdom, indlæggelse e.l., vil det være naturligt at acceptere, at medlemmet lader sig repræsentere på mødet, evt. ved den professionsrepræsentant, der i øvrigt måtte varetage medlemmets interesser.*

### **Medlemmernes ret til aktindsigt i egen sag**

Det medlem, som har overgivet en sag til foreningens behandling, eller som er part i en sag indgivet til foreningens behandling af f.eks. ansættelsesmyndighed/arbejdsgiver, kan forlange at blive gjort bekendt med akterne i foreningens sag.

Retten til aktindsigt omfatter alle dokumenter i sagen med følgende undtagelser:

- 1) Dokumenter, der vedrører andre personers tjenstlige eller personlige forhold
- 2) Foreningens interne dokumenter og notater. Som sådanne regnes:
  - a) Notater, der udarbejdes alene til internt brug ved sagens behandling
  - b) Kommunikation mellem foreningens forskellige enheder og organisationsniveauer, indeholdende vurderende stillingtagen eller forslag til sagens videre behandling og afgørelse
  - c) Dokumenter eller notater, som det skønnes nødvendig at holde fortrolige af hensyn til interne foreningsmæssige hensyn eller for foreningens mulighed for at varetage generelle medlemsinteresser

Væsentlige oplysninger om den konkrete sags faktiske omstændigheder, der alene findes i et dokument, der er omfattet af ovennævnte undtagelser, er dog omfattet af medlemmets ret til aktindsigt, uanset om dokumentet i sin helhed er omfattet af undtagelsen. Generelt undtaget fra aktindsigten er dokumentationsmateriale, som foreningen indhenter fra sagkyndige til brug for en intern vurdering af sagens stilling. Som eksempler kan nævnes indhentede juridiske responsa og lægelige / tekniske specialistvurderinger.

Der kan efter konkret vurdering gives et medlem aktindsigt i videre omfang end angivet ovenfor, medmindre hensynet til den pågældende selv, andre medlemmer eller foreningsmæssige interesser taler herimod.

Hvis et medlem begærer aktindsigt, og denne imødekommes iht. ovenstående, udsættes sagens afgørelse, til medlemmet har haft mulighed for at gøre sig bekendt med dokumenterne. Dette gælder dog ikke, hvis udsættelsen vil medføre overskridelse af en eksternt fastsat svarfrist, hvilket kan være tilfældet i f.eks. afskedigelses-/opsigelsessager. Det gælder tilsvarende ikke, hvis medlemmet allerede i forbindelse med anmodningen om aktindsigt tilkendegiver, at sagsbehandlingen kan løbe videre.

Afgørelse af, om der kan gives aktindsigt samt dennes omfang og form, træffes på det sagsbehandlingsniveau, der har afgørelseskompetencen i den pågældende sag.

#### *Bemærkning.*

*Hvis et medlem anmoder foreningen om bistand, må foreningen betragtes som en sagkyndig hjælper for det pågældende medlem, hvorfor dette normalt har fuld råderet over sagen. Det er derfor også naturligt, at medlemmet har adgang til at gøre sig bekendt med akterne i foreningens sag. Det skal bemærkes, at begrebet "akter" dækker alle dokumenter mv., uanset om disse foreligger i fysisk eller elektronisk form.*

*Det vil være i overensstemmelse med god sagsbehandlingsskik, at medlemmet holdes løbende orienteret om sagens stilling gennem kopier af afsendte og modtagne breve mv., der er af betydning for denne.*

*Brevveksling og kommunikation i øvrigt mellem foreningens forskellige niveauer i en konkret sag betragtes som intern foreningskommunikation, som medlemmet ikke umiddelbart har adgang til indsigt i. Undtaget herfra er dog væsentlige oplysninger om sagens faktiske omstændigheder, der kun fremgår af det interne materiale. Sådanne oplysninger er omfattet af retten til aktindsigt. Om en oplysning må betragtes som væsentlig afgøres af, om den tillægges betydning ved sagens afgørelse. Afgørelse af, om der kan ydes aktindsigt, bør træffes hurtigst muligt efter medlemmets anmodning herom. Medlemmet skal samtidig orienteres om, at den videre sagsbehandling udsættes, indtil medlemmet tilkendegiver, at den ønskes fortsat. Dette gælder dog ikke i sager, hvor foreningen skal afgive selvstændig udtalelse iht. regler fastsat i lov, iht. lov eller i aftale/overenskomst. Hvis der i en konkret sag tænkes givet meraktindsigt, og hvis denne omfatter foreningsintern kommunikation, bør det foreningsniveau, som har afgivet oplysninger, have mulighed for at udtale sig herom, inden aktindsigten gives.*

### **Høring af medlemmet inden der træffes afgørelse**

Indhentes eller modtages der oplysninger af betydning for foreningens afgørelse i en sag, der vedrører et medlems ansættelses- eller foreningsmæssige forhold, bør afgørelsen i sagen udsættes, indtil medlemmet er blevet gjort bekendt med oplysningerne og har haft mulighed for at kommentere dem.

Dette gælder dog kun, når oplysningerne er til ugunst for medlemmet, og det ikke kan antages, at medlemmet er bekendt med, at oplysningerne indgår i foreningens afgørelsesgrundlag.

Høring kan undlades, hvis oplysningerne ikke er omfattet af medlemmets ret til aktindsigt iht. reglerne i afsnittet om dette, eller hvis det efter oplysningernes karakter og sagens beskaffenhed ikke findes betænkeligt at træffe afgørelse i sagen på det foreliggende grundlag. Høring kan også undlades, hvis den ville medføre en overskridelse af en frist for sagens afgørelse fastsat i lov, iht. til lov eller i aftale/overenskomst.

Det medlem, som har rejst en sag for foreningen, eller som er part i en af arbejdsgiveren rejst sag vedrørende medlemmets tjenstlige eller ansættelsesmæssige forhold kan på ethvert tidspunkt forlange foreningens afgørelse i sagen udsat, til medlemmet har afgivet en udtalelse i sagen. Det gælder dog ikke, hvis udsættelsen ville medføre en overskridelse af en ved lov, iht. lov eller ved aftale / overenskomst fastsat frist for foreningens afgørelse i sagen, eller hvis hensynet til medlemmets interesse i en udsættelse findes at burde vige for hensynet til foreningens eller andre medlemmers interesse.

### **Bemærkning**

*Som det fremgår af formuleringen, er denne bestemmelse specielt rettet mod situationer, hvor foreningen selvstændigt eller efter anmodning fra et medlem behandler en sag vedrørende dettes ansættelsesmæssige forhold. Bestemmelsen er ligeledes rettet mod situationer, hvor et medlem søger foreningen om en ydelse, f.eks. juridisk bistand, kontingentfrihed e.l.*

*Der kan dog forekomme andre situationer, hvor det vil være i overensstemmelse med almindelig god sagsbehandlingsskik at foretage en høring af medlemmet. Hvis et medlem klager over foreningens sagsbehandling, vil det således være en naturlig del af klagesagens behandling, at*

medlemmet bliver gjort bekendt med sagsbehandlerens redegørelse for sagsforløb mv., hvis denne redegørelse ikke er i overensstemmelse med det af medlemmet beskrevne. Det vil normalt ikke være vanskeligt at afgøre, om en given oplysning er til ugunst for medlemmet. Det kan derimod være mere usikkert, om medlemmet kan antages at være bekendt med, at oplysningen er tilgået foreningens sag. Som overvejende hovedregel bør beslutning om evt. høring derfor tage udgangspunkt i, om oplysningen er givet af medlemmet selv. I en række situationer kan høring undlades. Det gælder for eksempel, hvis der er tale om oplysninger af rent faktisk art, eller hvis der ikke er grund til antage, at de pågældende oplysninger vil kunne korrigeres eller suppleres af medlemmet.

### **Begrundelse for en afgørelse**

Hvis et medlem har søgt foreningens bistand, og foreningen ikke finder at kunne imødekomme ansøgningen eller give medlemmet fuldt ud medhold, bør afgørelsen altid være ledsaget af en begrundelse herfor.

En begrundelse skal indeholde henvisning til de vedtægts-, -aftale- eller lovregler, som har ligget til grund for afgørelsen. Begrundelsen skal endvidere om nødvendigt indeholde en kort redegørelse for de oplysninger om sagens faktiske omstændigheder, som er tillagt væsentlig betydning. Begrundelsens indhold kan begrænses i det omfang dette skønnes nødvendigt af hensyn til foreningsmæssige interesser eller hensynet til fortroligheden omkring andre medlemmers private eller tjenstlige forhold.

#### *Bemærkning*

Reglerne om begrundelse er specielt rettet mod de situationer, hvor et medlem søger foreningen om en konkret ydelse i form af juridisk bistand, kontingentfrihed mv. Bestemmelsen vedrører ikke afgørelser truffet af bestyrelsen for Understøttelseskassen. Dog følger det af almindelig god sagsbehandlingsskik, at det også bør oplyses i andre situationer, hvordan man er kommet frem til "rette svar" på en medlemshenvendelse. Dels giver det generelt medlemmerne en større tillid til sagsbehandlingen, og dels vil det i givet fald kunne modvirke fejlagtig anvendelse af et forenings svar, når de væsentligste præmisser for dette og de anvendte retsregler mv. fremgår af selve besvarelsen.

En begrundelse skal som minimum henvise til de konkrete rets-, vedtægts- eller overenskomstregler, der er lagt til grund for afgørelsen. Hvis afgørelsen bygger på et skøn, skal der tillige angives de hovedhensyn, der har været lagt til grund for skønsudøvelsen.

Da det imidlertid kan være legalt for en interesseorganisation at afgøre en konkret sag under hensyntagen til muligheden for at opnå eller fastholde resultater til gavn for den samlede medlemsgruppe, kan en begrundelse undtagelsesvis begrænses, hvis hensynet til foreningens virke skønnes at overstige hensynet til medlemmets interesse i en fyldestgørende begrundelse. Det samme er tilfældet hvad angår fortrolige oplysninger om andre medlemmers private eller tjenstlige forhold.

### **Fortrolighed med hensyn til modtagne oplysninger.**

Enhver, der på foreningens vegne medvirker ved sagsbehandlingen af personrelaterede sager, eller som i øvrigt via deres foreningsvirke kommer til kendskab med oplysninger vedrørende enkeltmedlemmers personlige eller tjenstlige forhold, skal betragte og behandle disse oplysninger som fortrolige.

#### *Bemærkning*

Det er af afgørende betydning for medlemmernes tillid til foreningen, at de kan give alle relevante, herunder også personlige, oplysninger til foreningens repræsentanter eller sagsbehandlere med den

*tryghed, at oplysningerne – hvis andet ikke er aftalt konkret – kun bliver kendt af andre foreningsrepræsentanter eller sagsbehandlere og kun i det omfang, disse har en umiddelbar forenings- eller sagsbehandlingsmæssig interesse i dem.*

*Den enkelte foreningsrepræsentant eller sagsbehandler bør således ikke, heller ikke internt i systemet, søge at skaffe sig eller videregive oplysninger, som ikke er af betydning for egen eller modtagerens sagsbehandling eller foreningsmæssige funktion.*

*En uberettiget videregivelse af oplysninger til eks- eller interne personer eller til myndigheder, arbejdsgiverpart m.v. er et tillidsbrud i forhold til medlemmet. Berettiget videregivelse kan forekomme situationer, hvor det er nødvendigt af hensynet til medlemmet selv eller andre medlemmer. Her tænkes specielt på situationer, hvor et medlem er afskåret fra at kunne varetage sine egne interesser, f.eks. på grund af sygdom. Der tænkes også på situationer, hvor oplysningerne har en sådan betydning for foreningsmæssige interesser eller for andre medlemmers ansættelsesforhold/ retssikkerhed, at hensynet hertil overstiger medlemmets interesse i, at oplysningerne holdes fortrolige.*

## V Klage

Medlemmer, som er part i en sag, der behandles eller har været behandlet af Danmarks Lærerforening, har mulighed for at klage over afgørelser, der er truffet i sagen og over sagsbehandlingen som sådan. Klageadgangen vedrører alle foreningsniveauer. Klageren skal have været medlem af foreningen på det tidspunkt, hvor de beslutninger, der klages over, er truffet. Medlemskab skal opretholdes under hele klagesagens behandling. Hvis et medlem melder sig ud under klagesagens behandling, standses behandlingen af klagen.

Ethvert medlem af foreningen, der har en personlig interesse i en sags afgørelse, har adgang til at klage. Der kan ikke klages over

- Generelle, politiske afgørelser, truffet af hovedforening eller kreds
- Afgørelser vedrørende ind- og udmeldelse, understøttelseskassen, medlemslån, foreningens sommerhuse, kontingentfritagelse og lignende medlemsadministrative forhold
- Beslutning om eksklusion af et medlem. Sådanne sager kan i stedet indbringes for kongressen, som træffer den endelige afgørelse, jf. Danmarks Lærerforenings vedtægter § 5, stk. 3

Klagen skal sendes til det foreningsniveau, som har afgjort eller behandlet sagen.

Tillidsrepræsentanten anses for en del af kredsen, hvorfor klager over en tillidsrepræsentant skal rettes til kredsen.

Hvis en kreds behandler en klage, og afgørelsen ikke giver medlemmet fuldt medhold, kan medlemmet klage til Danmarks Lærerforenings sekretariat.

Hvis Danmarks Lærerforenings sekretariat behandler en klage – hvad enten det er over en kreds eller over foreningens sekretariat – og afgørelsen ikke giver medlemmet fuldt medhold, kan medlemmet klage til Danmarks Lærerforenings opmand. Klagen skal indsendes inden et år efter, at medlemmet har modtaget sekretariatets afgørelse.

Opmanden er berettiget til at få alle oplysninger i en sag fra medlem, tillidsrepræsentant, kreds eller hovedforening, uanset hvilket medie oplysningerne befinder sig på.

Klageinstanserne kan erkende og beklage egne fejl. Klageinstansen kan udtale kritik og komme med opfordringer. Hvis klageinstansen vurderer, at et medlem har lidt et økonomisk tab som følge af kritisabel sagsbehandling, kan klageinstansen foreslå, at der udbetales en erstatning til medlemmet.

Hvis der er tvivl om en sag er undergivet en klageinstans kompetence, træffer instansen selv afgørelse.

Opmanden skal have juridisk embedseksamen og må ikke være medlem af Danmarks Lærerforening. Opmanden må ikke have anden lønnet funktion i eller anden økonomisk relation til Danmarks Lærerforening.

Opmanden udpeges af hovedstyrelsen. Funktionsperioden følger hovedstyrelsens funktionsperiode.

Foreningen stiller fornøden sekretariatsmæssig bistand til rådighed for opmandsinstansen efter dennes bestemmelse herom.

Opmanden orienterer løbende om afgjorte sager på foreningens hjemmeside.

Opmandens afgørelser kan ikke indbringes for andre organer i DLF.

## **Klagevejledning**

Hvis en afgørelse i forhold til et medlem er omfattet af klageadgang, skal dette oplyses medlemmet samtidig med afgørelsen. Oplysningen er dog ikke nødvendig, hvis det pågældende medlem fuldt ud har fået medhold.

### *Bemærkning.*

*Bestemmelsen sigter mod de situationer, hvor et medlem søger om en konkret ydelse eller en konkret bistand, og hvor der er etableret en formaliseret mulighed for medlemmet til at få afgørelsen prøvet ved en egentlig klageinstans eller på et andet foreningsniveau end det sagsbehandlede. Oplysningen om selve klageadgangen skal suppleres med en samtidig oplysning om eventuelt fastsat tidsfrist og fremgangsmåde.*