



# RUTINE FOR BEHANDLING AV KLAGER PÅ OPPLÆRINGEN

Sist revidert 30/6-2017

## 1 Innledning

Denne rutinen gjelder behandling av klage fra elev/foresatt på skolens organisering og gjennomføring av opplæringen. I enkelte tilfeller vil en klage på opplæringen samtidig omhandle elevens skolemiljø, jmfør opplæringslovens kapittel 9a.

## 2 Overordnet prinsipp

Alle klager søkes løst på lavest mulig nivå.

## 3 Formålet med rutinen

- skape aksept og rom for at klagesaker angående organisering og gjennomføring av opplæring kan tas opp
- sikre en løsningsorientert dialog
- gi elever og ansatte trygghet og forutsigbarhet i slike saker
- finne gode løsninger som gir økt trivsel og trygghet og dermed bedre læringsmiljø
- bidra til å sikre lik behandling av klagesaker, uavhengig av skole

## 4 Generelt om saker som angår elevens psykososiale skolemiljø

Rutinen beskriver hvordan elever/foresatte kan gå fram ved klage på opplæringen, jf. opplæringsloven:

### «§ 9 A-3 Nulltoleranse og systematisk arbeid

Skolen skal ha nulltoleranse mot krenking som mobbing, vald, diskriminering og trakassering. Skolen skal arbeide kontinuerleg og systematisk for å fremje helsa, miljøet og tryggleiken til elevane, slik at krava i eller i medhald av kapitlet blir oppfylte. Rektor har ansvaret for at dette blir gjort.»

### «§ 9 A-4 Aktivitetsplikt for å sikre at elevar har eit trygt og godt psykososialt skolemiljø

Alle som arbeider på skolen, skal følgje med på om elevane har eit trygt og godt skolemiljø, og gripe inn mot krenking som mobbing, vald, diskriminering og trakassering dersom det er mogleg. Alle som arbeider på skolen, skal varsle rektor dersom dei får mistanke om eller kjennskap til at ein elev ikkje har eit trygt og godt skolemiljø. Rektor skal varsle skoleeigaren i alvorlege tilfelle. Ved mistanke om eller kjennskap til at ein elev ikkje har eit trygt og godt skolemiljø, skal skolen snarast undersøkje saka. Når ein elev seier at skolemiljøet ikkje er trygt og godt, skal skolen så langt det finst eigna tiltak sørgje for at eleven får eit trygt og godt skolemiljø. Det same gjeld når ei undersøking viser at ein elev ikkje har eit trygt og godt skolemiljø. Skolen skal sørgje for at involverte elevar blir høyrde. Kva som er best for elevane skal vere eit grunnleggjande omsyn i skolen sitt arbeid. Skolen skal lage ein skriftleg plan når det skal gjerast tiltak i ei sak. I planen skal det stå

- a) kva problem tiltaka skal løyse
- b) kva tiltak skolen har planlagt
- c) når tiltaka skal gjennomførast
- d) kven som er ansvarleg for gjennomføringa av tiltaka
- e) når tiltaka skal evaluerast.

Skolen skal dokumentere kva som blir gjort for å oppfylle aktivitetsplikta etter første til femte ledd.»

### «§ 9 A-5 Skjerpa aktivitetsplikt dersom ein som arbeider på skolen, krenkjer ein elev

Dersom ein som arbeider på skolen, får mistanke om eller kjennskap til at ein annan som arbeider på skolen, utset ein elev for krenking som mobbing, vald, diskriminering og trakassering, skal vedkommande straks varsle rektor. Rektor skal varsle skoleeigaren. Dersom det er ein i leiinga ved skolen som står bak krenkinga, skal skoleeigaren varslast direkte av den som fekk mistanke om eller kjennskap til krenkinga. Undersøking og tiltak etter § 9 A-4 tredje og fjerde ledd skal setjast i verk straks.»



## RUTINE FOR BEHANDLING AV KLAGER PÅ OPPLÆRINGEN (brukes sammen med punktene på forrige side)

### Trinn 1: Som hovedprinsipp skal en klage tas opp med den klagen gjelder

- Klagen kan fremsettes muntlig eller skriftlig av elev eller foresatt, eller av andre med rettslig klageinteresse jmfør forvaltningsloven (heretter kun omtalt som «elev/foresatt»).
- Dersom en klage ikke løses på laveste nivå, eller dersom elev/foresatt ikke opplever det som mulig å ta opp saken direkte med den det gjelder, trer rutinen inn og saken løftes til trinn 2.

### Trinn 2: Elev/foresatt søker råd hos rektor eller avdelingsleder for å få hjelp

- Rektor må i alle saker vurdere om henvendelsen gjelder pedagogiske forhold eller om henvendelsen også omhandler elevens skolemiljø jmfør kapittel 9A i opplæringsloven. Dersom hendelsen, varslet muntlig eller skriftlig, omhandler elevens skolemiljø jmfør kapittel 9A, må rektor undersøke saken og sørge for at det utarbeides en skriftlig plan for tiltak som skal gjøres. Se rutinens trinn 3.
- Det må avklares om det er en klasse, gruppe eller enkeltelev som står bak klagen.
- Rektor eller avdelingsleder hjelper til med å løse saken.
- Dersom saken ikke løses, og klagen har vært muntlig, kan det fremsettes en formell skriftlig klage. Skolen skal om nødvendig hjelpe til med å sette opp klagen. En skriftlig klage bør
  - nevne det forholdet eller vedtaket som det klages over
  - nevne de grunner klagen støtter seg til
  - nevne endring som ønskes
  - være undertegnet av klager eller hans/hennes foresatte eller fullmektige

### Trinn 3: Den skriftlige klagen går til rektor

Rektor har et ansvar for å formidle klagen til den det gjelder så snart som mulig. Rektor setter seg godt inn i alle sider av saken, behandler klagen så snart som mulig og fatter et skriftlig vedtak/avgjørelse i saken.

*Dersom klagen kun gjelder rent pedagogiske forhold så slutter rutinen her.*

*Dersom klagen omhandler forhold som gjelder elevens skolemiljø jmfør opplæringslovens kapittel 9A, gjelder i tillegg følgende:*

- Involverte elever skal bli hørt i saken. Skolen skal lage en skriftlig plan for tiltak i saken. Her skal det stå:
  - a) hvilke problem tiltakene skal løse
  - b) hvilke tiltak skolen har planlagt
  - c) når tiltakene skal gjennomføres
  - d) hvem som er ansvarlig for gjennomføring av tiltakene
  - e) når tiltakene skal evalueres.Skolen skal dokumentere hva som blir gjort for å oppfylle aktivitetsplikten etter første til femte ledd i §9A-4.
- Skolen har en skjerpet aktivitetsplikt dersom en som arbeider på skolen krenker en elev, jf. §9A-5.
- Ved alvorlige tilfeller skal rektor informere skoleeier.
- Skolen har en plikt om å informere elev/foresatte om deres rettigheter. Både elever og foresatte må kjenne til hva de kan kreve av skolen og hvordan de kan ta saken videre dersom de mener at skolen ikke oppfyller sin aktivitetsplikt. Se trinn 4.

### Trinn 4: Elev/foresatte melder klagen til Fylkesmannen om de mener at skolen ikke oppfyller sin aktivitetsplikt

- Fylkesmannen skal avgjøre om aktivitetsplikten etter §§ 9 A-4 og 9 A-5 er oppfylt.
- Kommer fylkesmannen til at skolen ikke har oppfylt aktivitetsplikten etter §§ 9 A-4 og 9 A-5, kan fylkesmannen vedta hva skolen skal gjøre for å sørge for at eleven får et trygt og godt skolemiljø
- Det skal settes en frist for gjennomføring av vedtaket, og fylkesmannen skal følge opp saken.
- Avgjørelsen til fylkesmannen er et enkeltvedtak og kan påklages etter reglene i forvaltningsloven. Utdanningsdirektoratet er klageinstans. Skoleeieren har ikke klagerett.