

Klage på opplæringen

1.0 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 12. Se egen rutinebeskrivelse angående dette.

2.0 Overordnet prinsipp

Alle klager søkes løst på lavest mulig nivå.

3.0 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

Rutine for behandling av klage på opplæringen

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 12 i opplæringsloven](#). Dersom hendelsen, varslet muntlig eller skriftlig, omhandler elevens skolemiljø jmfør kapittel 12, 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.