



RUTINER FOR BEHANDLING AV ELEVKLAGER. FELLES RUTINER FOR BEHANDLING AV ELEVKLAGER I OPPLAND FYLKESKOMMUNE

Bruksområde for rutinene:

Rutinene gjelder for klage fra elev og/ eller foresatt på lærers undervisning og/eller atferd. Erfaringsmessig knytter de fleste klager seg til hvordan kommunikasjonen mellom lærer og elev(er) oppleves. Rutinene er derfor utarbeidet med vekt på å bedre kommunikasjonen i selve saksbehandlingen. I utgangspunktet skal alle klager søkes løst på lavest mulig nivå, det vil si i dialog mellom eleven(e) og læreren det gjelder. For å sikre at det skjer må begge parter ta ansvar:

- Lærer har ansvar for å legge til rette for en god og åpen dialog, der elevene føler det trygt å ta opp forhold de opplever som problematiske.
- Elever og deres foresatte har ansvar for å ta opp saker på en saklig og konstruktiv måte

Rutinene gjelder der opplæringslova ikke gir særlige regler, se nedenfor under Saker om det psykososiale miljøet.

Formål:

Formålet med å innføre rutinene er å

- Skape aksept og rom for at slike saker kan tas opp.
- Sikre en løsningsorientert dialog som kan gi begge parter grunnlag for å justere egen atferd.
- Gi skoleledelsen faste rammer for hvordan slike saker skal håndteres.
- Gi elever og lærere trygghet og forutsigbarhet for at slike saker følges riktig opp.
- Finne gode løsninger som gir økt trivsel og trygghet og dermed bedre læringsmiljø

Kvalitetskriterier:

For at rutinene skal fungere etter hensikten er det viktig at

- Elever og lærere opplever å bli tatt på alvor
- Elevene fremmer saklige klager
- Lærerne møter klagene konstruktivt og løsningsorientert
- Begge parter deltar aktivt i å utarbeide gode løsninger
- Flest mulig saker løses på lavest mulig nivå
- Fristene i rutinene overholdes. Partene kan avtale lengre frister dersom saken eller faktiske forhold tilsier det.
- Løsninger blir evaluert etter fastsatt tid
- Dersom løsninger ikke har fungert etter hensikten følges saken opp med nye tiltak
- Skoleledelsen følger rutinene i praksis

Elevombudets rolle:

Elevombudet får på selvstendig grunnlag klager fra elever. Det viktig at det er en god og åpen kommunikasjon mellom ombudet og skolene, og at klagene formidles inn i skolen igjen. Klage som kommer inn via elevombudet skal følges opp på samme måte som ordinære klager, og elevombudet bør holdes orientert.

Det er også viktig å understreke at elever og foresatte har anledning til å ta kontakt med ombudet på ethvert trinn i saksbehandlingen for råd og veiledning, og at ombudet kan opptre som fullmektig underveis.

Rutiner for behandling av klager fra elever eller eventuelt gruppe av elever ved tillitsvalgte(= tv) : misnøye med undervisning og/eller atferd

Handlinger/Oppgaver	Ansvar	Frist
Trinn 1 – henvendelse om misnøye fra elev/TV til lærer eller annen ansatt		
Dersom henvendelsen gjelder en annen lærer, bes eleven/TV ta saken opp direkte med den læreren det gjelder. (henvendelse om annen lærer er ikke tema i midtveissamtaler)	Den som mottar henvendelsen.	Snarest
Dersom eleven/TV ikke ønsker å ta opp saken direkte med lærer, informeres eleven/TV om rutiner for klagebehandling. Eleven/TV bør motta rutinene skriftlig.	Den som mottar henvendelsen	Med en gang
Avdelingsleder informeres om henvendelsen og innholdet i den.	Den som mottar henvendelsen	Snarest
Avdelingsleder kontakter eleven/TV for å innhente ev. samtykke til at saken tas opp med den læreren det gjelder.	Avdelingsleder	Snarest
Trinn 2 – klage til avdelingsleder		
Hvis saken ikke løses mellom lærer og elev/TV, kan eleven/TV velge å klage saken inn for avdelingsleder. Klagen må være skriftlig og begrunnet. Den kan ikke være anonym.	Eleven/elevtillitsvalgte/foresatte	Uten ugrunnet opphold
Den ansvarlige avdelingsleder har en oppfølgingssamtale med eleven/TV og en samtale med læreren som en forberedelse til møtet. Det settes opp punkter fra begge disse samtalene, skriftlig.	Avdelingsleder	Senest 3 dager etter henvendelsen dersom avdelingslederen er til stede på skolen, ellers snarest mulig
Læreren og eleven/TV møtes til løsningsfokuset samtale med avdelingsleder der de redegjør for sin opplevelse av problemet. Avdelingsleder skriver referat fra møtet. Det utarbeides løsningsforslag med tiltak, tidsavgrensning og ansvar. Det inngås avtale mellom partene i samsvar med forslaget. Kopi av referatet sendes partene og rektor.	Avdelingsleder	Senest en uke etter at klagen er mottatt
Ansvarlig avdelingsleder følger opp om løsningen fungerer. Avdelingslederen må høre med begge parter om hvordan løsningen oppleves i etterkant av klagen.	Avdelingsleder	I samsvar med frister satt i avtalen
Trinn 3 – klage til rektor		
Dersom løsningsforslaget ikke aksepteres, eller fører fram, bringes skriftlig klage fram for rektor.	Eleven/elevtillitsvalgte/foresatte	Snarest
Læreren informeres om klagen og skal holdes orientert om det videre arbeidet med den.	Avdelingsleder	Med en gang klagen er mottatt
Det gjennomføres en ny løsningsfokuset samtale mellom rektor, avdelingsleder, læreren og eleven/TV der de redegjør for sin opplevelse av problemet.	Avdelingsleder/ rektor	Senest en uke etter at klagen er mottatt
Det utarbeides et endelig løsningsforslag med tiltak, tidsavgrensning og ansvar i samråd med partene. <u>Rektor beslutter</u> . Alle berørte parter blir informert om beslutningen.	Rektor	Senest 3 dager etter møtet.
Ansvarlig avdelingsleder følger opp om løsningen fungerer. Avdelingslederen må høre med begge parter om hvordan løsningen oppleves i etterkant av klagen.	Avdelingsleder	I samsvar med frister satt i beslutningen
Trinn 4 - klage til Fylkesopplæringsjefen(FOS)		
Dersom løsningsforslaget ikke fører fram, eller eleven(e) ikke mener løsningen er tilfredsstillende, kan eleven/TV velge å be om at saken videresendes til FOS. Klagen skal fremmes via rektor. Dersom rektor ikke finner grunn til å omgjøre egen beslutning sendes saken til FOS. Se forøvrig avsnitt om klageinstans jf opplæringslova § 9 a – 3.	Eleven/elevtillitsvalgte/foresatte Rektor	