



# Klage på ansatt fra elev/foresatt

Fagområde			
Utdanning			
Dokumenttittel		Målgruppe	
Klage på ansatt fra elev/foresatt		Utdanningssektoren	
Utgiver	Godkjent dato	Godkjent av	360 referanse
Utdanningsavdelingen	31.08.18	Utdanningsdirektøren	[Referanse]

## Innhold

1	Rutine for klage på ansatt .....	2
1.1	Formål .....	2
1.2	Virkeområde .....	2
1.3	Målgruppe.....	2
2	Hva kan det klages på? .....	2
3	Ansvar .....	2
4	Hvordan skal skolen håndtere klagen? .....	2
4.1	Klage hvor ansatt krenker elev(er) .....	3
4.2	Klage som omhandler den ansattes opplæring/arbeid .....	3
4.2.1	Handlingsplan for klage på ansattes opplæring/arbeid:.....	4
5	Klager som blir personalsaker .....	5
6	Om saksbehandlingen .....	5
7	Relaterte dokumenter .....	5

## 1 Rutine for klage på ansatt

### 1.1 Formål

Dette dokumentet skal bidra til å sikre riktig behandling av klage på ansatte framsatt av elev(er)/foresatt(e), og den ansattes rett til et trygt arbeidsmiljø.

Rutinen skal ivareta både den/de som klager og den ansatte som er påklaget.

### 1.2 Virkeområde

Dette dokumentet gjelder for håndtering av klage på ansatt i videregående opplæring.

### 1.3 Målgruppe

Dokumentets målgruppe: Utdanningssektoren

## 2 Hva kan det klages på?

Klagen kan gjelde forhold som gjør at eleven ikke opplever et trygt og godt læringsmiljø eller ikke får oppfylt sin rett til opplæring.

Klager bestemmer selv hvordan klagen fremsettes. Alle klager skal behandles, enten de er muntlige eller skriftlige. Klager kan fremsettes til den ansatte det gjelder, kontaktlærer eller skolens ledelse.

## 3 Ansvar

Den som mottar klagen, er ansvarlig for at den blir behandlet eller oversendt til den som skal behandle den. Skolen har plikt til å hjelpe elever/foresatte med å fremme klagen hvis de ønsker det. I tilfeller hvor elevgrupper klager, så bør tillitseleven fremme klagen på vegne av elevgruppen.

Noen klager kan gjelde både pedagogisk praksis og skolemiljø, og kan utløse aktivitetsplikt. Rektor har ansvar for å vurdere og avklare hvilken type klage det er, og hvilket alternativt oppfølgingsløp som skal brukes.

## 4 Hvordan skal skolen håndtere klagen?

Skolen har plikt til å bistå elever og foresatte i klageprosessen hvis ønskelig. Klagen skal behandles innen fem virkedager, og den som klager skal bli orientert om videre saksgang.

Det vil være to ulike handlingsplaner for klager på ansatt. Det er derfor to løp for videre oppfølging:

- Klage hvor ansatt krenker elev(er) – Følger Aktivitets-/handlingsplan for 9A.
- Klager som omhandler den ansattes opplæring/arbeid – Følger egen plan se 4.2

#### 4.1 Klage hvor ansatt krenker elev(er)

Ansatt krenker elev(er):	Hvordan følge opp:
<p><b>Hva kan det klages på:</b> Den ansatte bidrar til at eleven/elevgruppen ikke opplever trygghet på skolen eller opplever seg krenket av den ansatte.</p> <p>Eksempler på dette kan være at den ansatte har en atferd som gjør at eleven føler seg utrygg, ikke trives eller føler seg krenket.</p>	<p><b>Hvordan følge opp:</b> <u>Aktivitets-/handlingsplan 9 A</u> skal følges</p> <p>Det er skjerpet aktivitetsplikt når ansatte er involverte. Rektor skal varsles umiddelbart, jf. 9A-5. Rektor skal varsle videre til utdanningsdirektøren.</p> <p>Hvis klagen gjelder at en elev blir krenket av en i skolens ledelse, kan den som klager ta direkte kontakt med utdanningsdirektøren.</p> <p>Hvis det er en ansatt som får mistanke om eller kjennskap til en slik sak, skal hun eller han ta direkte kontakt med utdanningsdirektøren.</p>

#### 4.2 Klage som omhandler den ansattes opplæring/arbeid

Ansattes opplæring/arbeid:	Hvordan følge opp:
<p><b>Hva kan det klages på:</b> Den ansatte følger ikke opp sine plikter slik at elevens rettigheter oppfylles.</p> <p>For lærere kan dette være knyttet til for eksempel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fravær</li> <li>• Vurdering</li> <li>• Undervisning</li> <li>• Orden</li> </ul> <p>For øvrige ansatte kan klage gjelde manglende oppfølging av for eksempel det fysiske læringsmiljøet</p>	<p><b>Ved klage på ansatt:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Klagen bør først tas opp med den klagen gjelder. Klagen bør være så konkret som mulig, og den bør begrunnes. Eleven eller elevgruppen kan ta med seg tillitselev når klagen fremsettes muntlig.</li> <li>• Hvis elev(er) synes det er vanskelig å formidle klagen til den ansatte det gjelder, kan klagen formidles til den ansattes nærmeste leder. Skolekontoret kan bistå elevene med å finne ut hvem leder er.</li> </ul> <p>Ved mottatt klage på ansatt skal skolen følge Handlingsplan for klage på ansattes opplæring/arbeid, - se 4.2.1</p>

## 4.2.1 Handlingsplan for klage på ansattes opplæring/arbeid:

Hva skal gjøres:	Ansvar:	Tidsfrist:
<p>Den ansatte som mottar klagen, skal svare på klagen innen 1 uke.</p> <p>Dersom den ansatte synes klagen er uberettiget, så skal dette begrunnes.</p> <p>Når klagen er helt eller delvis berettiget, finner ansatt løsninger, gjerne i samarbeid med elevene. Løsningene skal presenteres for elev(er) som har klaget.</p>	Ansatt	Innen 1 uke etter mottatt klage
<p>Dersom elev(er) mener at klage ikke følges opp tilstrekkelig av ansatt, kan elev(er) fremme klage til påklagdes nærmeste overordnede. Klage bør da være skriftlig.</p> <p><i>En uprofesjonell håndtering av klagen kan gjøre de som klager utrygge i læringsmiljøet, jf. aktivitetsplikten omtalt i Handlingsplan for 9A.</i></p>	Elev(er)	
Leder som mottar klagen, skal innhente opplysninger fra påklaget ansatt, elev(er) som har klaget og eventuelt andre som kan bidra til å kaste lys over saksforholdet.	Ansvarlig leder	2 uker etter mottatt klage
<p><b>Alternativ A:</b> Dersom leder mener at elevklagen er uberettiget, får eleven(e) en skriftlig melding om dette der beslutningen begrunnes.</p> <p><b>Alternativ B:</b> Dersom leder mener at klagen er helt eller delvis berettiget, innkalles påklaget ansatt og elev(er) som har klaget til et møte der hensikten er å finne konstruktive løsninger. Partene i klagen kan ha med seg tillitsperson i møtet. Møtereferatet skal inneholde informasjon om</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• hvilke tiltak som skal gjennomføres</li> <li>• når de skal gjennomføres</li> <li>• hvem som har ansvaret for gjennomføringen</li> <li>• tidspunkt for evaluering av de tiltakene som skal gjennomføres.</li> </ul> <p>En skal søke å finne fram til tiltak som ansatt og elev er enige om. Dersom enighet ikke oppnås, avgjør leder hvilke tiltak som skal gjennomføres.</p>	Ansvarlig leder	

Dersom elev(er) mener at ansatt ikke følger opp vedtatte tiltak eller evalueringen viser at disse ikke har hatt tilstrekkelig effekt, går ny skriftlig klage til skolens rektor. Rektor gjennomfører samme prosess som i punktet over.	Rektor	
Ved gjentatte klager på samme ansatt uten bedring, skal utdanningsdirektør og HR-avdeling kontaktes for veiledning i den videre prosessen.	Rektor	

## 5 Klager som blir personalsaker

Hvis klagen gjør det nødvendig å opprette en personalsak, skal rektor bruke fylkeskommunens veileder for håndtering av personalsaker. Rektor kan kontakte HR-seksjonen og/eller utdanningsdirektøren hvis han/hun ønsker råd eller annen bistand.

## 6 Om saksbehandlingen

I saker hvor opplæringsloven kapittel 9 A, forvaltningsloven og arbeidsmiljøloven stiller formelle krav til saksbehandlingen, har rektor ansvar for at kravene blir fulgt. Rektor har også ansvar for at fylkeskommunens rutiner og regler, samt eventuelle andre lover, avtaler og regler blir fulgt. Møter og samtaler skal referatføres og undertegnes alle parter.

Uansett hva klagen gjelder, skal den som behandler klagen, sørge for at saken blir tilstrekkelig belyst og at alle parter i saken får uttale seg. Juridisk støtte fra utdanningsavdelingen koples inn ved behov.

I varslingsaker henvises det til «Varsling om kritikkverdige forhold – Rutiner»

## 7 Relaterte dokumenter

- [Opplæringslova §9 A](#)
- [Arbeidsmiljøloven](#)
- Vestfold fylkeskommunes etiske retningslinjer, arbeidsreglement, varsling av kritikkverdige forhold, håndtering av personalsaker