



## Alta videregående skole

Áltá joatkkaskuvla

### Rutine ved klage fra elev på ansatte

Dato, opprettet: 22.05.12	Utarbeidet av: Verneleder ved AVGS	
Godkjent av: Rektor	Revidert av: Rektor	Dato, revidert: 14.11.22

#### Formål

Å rettlede elever, arbeidsgiver og arbeidstaker for å løse mellommenneskelige- og undervisningsmessige forhold. Klage på standpunktkarakterer og eksamen har egne prosedyrer.

#### Målgruppe

Alle elever og deres foresatte, samt ansatte ved skolen.

#### Omfang

Rutinen er gjeldende fra elev melder klage helt til klagen er løst.

#### Ansvar

Elevens avdelingsleder har ansvar for å håndtere klagen samt å finne løsninger. I tilfeller hvor det er en annen avdelingsleder som har personalansvar for den ansatte som det klages på, skal elevenes avdelingsleder søke å løse klagen sammen med den som har personalansvar for den ansatte det er klaget på. Dersom det klages på en leder, skal leders personalansvarlige håndtere saken.

#### Fremgangsmåte

1. Alle uoverensstemmelser skal først forsøkes løst på lavest mulig nivå.
2. Dersom det ikke lar seg gjøre skal eleven rette klage til sin avdelingsleder
3. Dersom en klage kommer muntlig skal avdelingsleder notere hva klagen gjelder og hvem den kommer fra. Dette fordi det skal beskytte den enkelte mot usaklige beskyldninger og dekke behovet for dokumentasjon.
4. Avdelingsleder skal undersøke saken.
5. Avdelingsleder har ansvar for løse saken forsvarlig gjennom å føre samtale med den ansatte det er klages på og eventuelt ansattes personalansvarlig.
6. Det skal skrives referat fra alle samtaler. Referat skal underskrives av parter det føres samtale med.
7. Klagen skal besvares skriftlig så snart det lar seg gjøre med beskrivelse av hva skolen gjør med saken.
8. I tilfeller hvor klagen tydelig forutsetter enkeltvedtak, skal kravene etter forvaltningsloven følges. Eksempler på dette kan være at elev slutter i fag, elev bytter klasse og/eller at leder må utøve offentlig myndighet overfor en ansatt.

#### Arkivering

Saken arkiveres i tråd med fylkeskommunens retningslinjer.

**Dokumentreferanser**

- TFFKs retningslinjer for konflikthåndtering.
- Arbeidsmiljøloven «§4-3 *Krav til det psykososiale arbeidsmiljøet*».
- Opplæringsloven «§ 9A-4. Aktivitetsplikt for å sikre at elever har eit trygt og godt psykososialt skolemiljø»

**Nærmere opplysninger**

Rektor

HMS-rådgiver

**Vedlegg**

- Veileder for eleven ved klage på ansatt
- Veileder for lærer når en elev klager på en ansatt

## Vedlegg 1: Veileder for eleven ved klage på ansatt

### Fremgangsmåte:

1. Hvis du har mulighet, tar du problemet opp med den voksne det gjelder.
  - a. Hvis du ikke klarer det, kan du bruke klassens tillitselev til å bistå deg
  - b. Hvis dere føler at dere ikke klarer det, kan dere ta det opp med kontaktlærer.
  - c. Hvis det er kontaktlærer du ønsker å klage på, henvender du deg til avdelingsleder.
2. Når du snakker med en ansatt forklarer du hendelsen(e) på en saklig måte.
  - a. Måte å starte samtalen er:
    - i. Det er noe jeg ønsker å ta opp...
    - ii. Har du tid et øyeblikk...
    - iii. Det er noe som jeg ønsker å klage på...
  - b. Detaljert beskrivelse av hendelse, situasjon, antall hendelser, tidspunkt (dato og tid) og eventuelle vitner.
  - c. Den ansatt noterer ned det som du sier. Han/hun vil også fortelle deg at han/hun kommer til å snakke med den læreren det gjelder.
3. Hvis du snakker med en annen person enn den læreren det gjelder, vil du nå få en periode hvor det ikke skjer noe. Avdelingsleder må kontaktes slik at han/hun kan ta saken opp med den læreren det gjelder.
4. Ved behov, arrangerer avdelingsleder et møte mellom deg og den aktuelle læreren, for å avklare situasjonen og finne en felles løsning.
5. Hvis man ikke finner en løsning, eller at klagen er av en slik art (alvorlighetsgrad) kan eleven levere inn en skriftlig klage.
6. I denne fasen vil avdelingsleder behøve noe tid for å behandle klagen. Det vanlige er mellom 1 – 3 uker.
7. Det er viktig at alle parter forholder seg i ro og respekterer taushetsplikten. Det vil si at ingen av partene snakker til andre om saken.
8. Du som klager vil bli underrettet om forslag til løsning. Forslaget vil være skriftliggjort.
9. Hvis partene ikke blir enige, sendes saken til rektor.
  - a. Rektor vurderer om ekstern bistand skal trekkes inn.
  - b. Rektor skal vurdere tiltak.
10. Tiltak som blir innført er utarbeidet etter gjeldende regelverk. Det er viktig at begge parter forholder seg til det.

## Vedlegg 2: Veileder for lærer når en elev klager på en ansatt

1. Når en elev klager på en ansatt er det viktig at den som blir kontaktet tar seg tid til å høre på eleven. Hvis du ikke har mulighet på det tidspunktet er det viktig at du avtaler tid for å snakke med eleven.
2. Spør om:
  - a. Hva som hendte
  - b. Situasjonen når det skjedde
  - c. Antall hendelser
  - d. Tidspunkt

Det er viktig at du underveis repeterer det eleven sier slik at du kan kontrollere at eleven får fram det han/hun ønsker. Hjelpespørsmål kan være:

- Jeg oppfatter at du sier.... Er det slik du mener det.
- Har jeg oppfattet rett....
- Mener du at....
- Du sier..... Er det riktig

Det er spesielt viktig at du som voksen forholder deg nøytral når eleven forteller. Det gjelder også hvis det er deg eleven klager på. I denne fasen er det viktig å få fram alle opplysninger og elevens egentlige budskap.

3. Hvis klagen er av en slik art at den omhandler påstand om;
  - a. Mobbing
  - b. Diskriminering
  - c. Trakassering (Herunder også seksuell trakassering)
  - d. Vold
  - e. Rasismeskal avdelingsleder og rektor kontaktes umiddelbart, jfr opplæringslovens §9 A som omhandler elevens læringsmiljø.
4. Hvis det er deg eleven klager på forsøker dere å løse saken dere mellom. Hvis saken ikke lar seg løse kontakter du avdelingsleder. Du videreformidler den informasjonen du har.
5. Hvis det er en kollega eleven klager på, videreformidler du klagen til elevens avdelingsleder. Det er viktig at du overholder taushetsplikten og ikke videreformidler informasjon videre til andre enn avdelingsleder. Dette gjelder i hele prosessen.
6. Avdelingsleder tar kontakt med den det er formidlet klage på for å informere. Vedkommende skal forholde seg i ro til avdelingsleder har hatt møte med klagende elev for å sette seg inn i situasjonen.
7. Avdelingsleder setter seg sammen med lærer og ser hvordan man kan løse saken på en minst konfliktfylt måte.
  - a. Skolens regelverk benyttes.
  - b. Hvis forholdet mellom lærer og elev er konfliktfylt kontaktes HMS-rådgiver for bistand.
8. Fase hvor det arbeides for å finne en løsning:
  - a. Ved lav alvorlighetsgrad arbeider lærer og avdelingsleder sammen for og finne en løsning. Kontaktlærer holdes underrettet.

- b. Ved høy alvorlighetsgrad kontaktes rektor umiddelbart.
  - i. Rektor har møte/samtale med gjeldende parter individuelt. Lærer kan ha tillitsvalgt med. Elev kan ha tillitsvalgt eller foresatt med.
  - ii. HMS-rådgiver skal være med på møtet som en nøytral part.
  - iii. Ved påstand om mobbing og trakassering, seksuell trakassering og fysisk vold mot elev skal det, hvis det ikke er klare bevis, gjennomføres det en undersøkelse for å finne fakta.
  - iv. De berørte parter (klager og påklaget) skal tilbys psykologisk bistand under prosessen.
  
- 9. Hvis eleven får medhold i klagen vil eleven bli informert og han/hun vil få en samtale om hvilke endringer som blir iverksatt og hvordan han/hun skal forholde seg i forhold til medelever og lærere.
  
- 10. Hvis lærer får medhold
  - a. Eleven vil bli informert om dette. Det vil bli forklart hvilke vurderinger som er gjort og grunnlaget for konklusjonen.
  - b. Det vil bli gjort avtaler og ordninger slik at eleven kan legge forholdet bak seg. Gjennomføres av avdelingsleder, ev rektor/studierektor. HMS rådgiver kan benyttes ved behov.