

 <b>TROMS fylkeskommune</b> <b>ROMSSA fylkkesuohkan</b>		<b>Troms fylkeskommune</b> <b>Senja videregående skole</b>		Dok.id.: 2.14.1.1.5
<b>O-P Klage fra elev/elever på lærer/ansatt ved Senja Vgs</b>				Dok.type: Rutinebeskrivelse
Utgave: 3.02	Skrevet av: Werner Sundelin	Gjelder fra: 02.05.2023	Godkjent av: Stein Erik Svendsen	Sidenr: 1 av 3

### Bakgrunn for rutinene

Skolene i Troms fylkeskommune skal ha tydelige rutiner for behandling av elevklager. Rutinenes formål er å sikre at både elever og lærere opplever at ledelsen følger opp elevklager på en god, forutsigbar og etterprøvbar måte. Godt kjente og tydelige rutiner vil være med på å skape aksept for at slike saker tas opp. Rutinene vil også bidra til at både elever og lærere gjøres oppmerksom på hvordan deres adferd oppleves, og dermed få mulighet til å justere denne.

### Bruksområde

Rutinene gjelder for klage fra elev/foresatt på lærers undervisning og/eller adferd. Rutinene er utarbeidet med vekt på å bedre kommunikasjonen i saksbehandlingen, dette er fordi de fleste klager erfaringsmessig knytter seg til hvordan kommunikasjonen mellom partene oppleves.

I utgangspunktet skal alle klager søkes løst på lavest mulig nivå. Det betyr i dialog mellom eleven(e) og læreren det gjelder. For å sikre en slik løsningsmulighet, 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.

### Formål

Formålet med å innføre rutinene er:

- Skape aksept og rom for at slike saker kan tas opp
- Sikre en løsningsorientert dialog som kan gi begge parter grunnlag og mulighet til å justere egen adferd
- 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 trygget, og dermed bedre læringsmiljø.

### Kvalitetskriterier

For at prosessen skal gå i henhold til rutinene, er følgende viktig:

- 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 evalueres etter fastsatt tid
- Dersom løsninger ikke har fungert etter hensikten, følges saken opp med nye tiltak.
- Skoleledelsen følger rutinene i praksis.

## Handling

Handlinger/oppgaver	Ansvar	Frist
<b>Trinn 1 – henvendelse om misnøye fra elev/TV til lærer eller annen ansatt</b>		
<p>Dersom henvendelsen gjelder en lærer eller annen ansatt ved skolen, bes eleven/den foresatte eller elevgruppens tillitsvalgt ta saken opp direkte med den læreren/ansatte det gjelder.</p> <p>Elev og lærer/ansatt kan håndtere saken ved å iverksette nødvendige tiltak med en evalueringsfrist.</p>	Den som mottar henvendelsen.	Snarest
<p>Dersom eleven/elevene ikke ønsker å ta opp saken direkte med lærer/ansatt kan den tas opp med annen faglærer kontaktlærer/rådgiver</p> <p>Elev/elevene gir samtykke til at saken tas opp med den læreren/ansatte det gjelder</p> <p>Dersom henvendelsen kommer til helsesykepleier/OT tas den opp med rådgiver som bringer den videre.</p>	<p>Den som mottar henvendelsen</p> <p>Dersom klagen gis muntlig, må den som mottar klagen sammen med klager utarbeide et skriftlig en skriftlig klage. Klager kan ikke være anonym.</p>	Med en gang
<p>Avdelingsleder informeres om henvendelsen og innholdet i den.</p>	Den som mottar henvendelsen	Snarest
<p>Avdelingsleder kontakter eleven og har en oppfølgingssamtale med eleven</p>	Avdelingsleder	Snarest
<b>Trinn 2 – klage til avdelingsleder</b>		
<p>Den ansvarlige avdelingsleder har en oppfølgingssamtale med eleven og en samtale med læreren/ansatte som en forberedelse til et samarbeidsmøte. Undersøkelsen og samtalene må sikre kartlegging av faktiske forhold både av positiv og negativ art.</p> <p>Det utarbeides en plan for med tiltak for problemløsning</p> <p>Oppfølging av saken: Evaluering av tiltak</p>	Avdelingsleder	<p>Senest 3 dager etter henvendelsen dersom avdelingslederen er til stede på skolen, ellers snarest mulig</p> <p>Tidsfrist for</p>

Hvis saken ikke løses følges trinn 3-4 i rutiner for klager		oppfølging
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 løsningsfokusert 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. Rektor beslutter. Alle berørte parter blir informert om beslutningen. Arkiveres i P360.	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. Arkiveres i P360.	Avdelingsleder	I samsvar med frister satt i beslutningen
Trinn 4 - klage til Fylkesutdanningssjefen		
Dersom løsningsforslaget ikke fører fram, eller eleven(e) ikke mener løsningen er tilfredsstillende, kan eleven/TV velge å be om at saken videresendes til Fylkesutdanningssjefen. Klagen skal fremmes via rektor. Dersom rektor ikke finner grunn til å omgjøre egen beslutning sendes saken til Fylkesutdanningssjefen.	Eleven/elevtillitsvalgte/-foresatte Rektor	

### Eksterne referanser