

# Retningslinje ved elevklager – K9A – Saksgang ved konflikt

## 1. Lovgrunnlaget

Opplæringslovens kapittel 9A, Forvaltningsloven og Arbeidsmiljøloven

## 2. Formål

Skolens pedagogisk ansatte skal være kjent med retten elever og foresatte, hver for seg eller sammen, har til å levere muntlig og/ eller skriftlig klage på skolemiljøet (KAP 9A). Læreren arbeide med klasseledelse og det gode læringsmiljøet skal være løpende og systematisk, noe som vil redusere grunnlaget for klager, og ellers gi skolen og læreren et godt utgangspunkt for profesjonell behandling av eventuelle klager fra elever/ foresatte. Håndbok for ansatte pkt 5-8 og 5-9 presiserer at «*både den som klager og den klagen gjelder har krav på en seriøs behandling og føle at de får støtte og hjelp*». Elevene skal være orientert om hva det er klagerett på, slik at vi sikrer at situasjoner på skolen eller i tilknytning til skoleaktiviteter der det oppstår relasjonsvansker eller konflikt som involverer «elev – elev» eller «elev – lærer», løses på en **korrekt måte**, fortrinnsvis først på *lavest nødvendig nivå*.

## 3. Begreper og avgrensninger

Denne retningslinjen omfatter ikke håndtering av personalsaker. Dette området er ivaretatt gjennom HMS retningslinjer for Møre og Romsdal fylkeskommune (Intranett -> Kvalitetsleining - HMS). Kontaktlærer skal IKKE håndtere personalsaker der klassens lærere eller andre ansatte er involvert. Rektor har det overordnede personalansvaret ved skolen. Personalansvar for avdelingens ansatte er delegert til avdelingsleder. Dersom en elev eller foresatt for elever under 18 år ber om tiltak knyttet til elevens læringsmiljø, har skolen *aktivitetsplikt*. Dette betyr at skolens ansatte har plikt til å følge med i elevmiljøet, gripe inn, varsle, undersøke og sette inn tiltak.

## 4. Overordnet saksbehandling

Dersom elever klager på skolemiljøet (kapittel 9A) skal saksbehandlingen gjennomgå tre faser:

- Fase 1 -> Klage mottas. Klageinstansen samler faktum gjennom at begge parter får uttale seg (kontradiksjon) og saken belyses så grundig som mulig. Klager skal alltid uttale seg først. (Ansvar: Avdelingsleder/ rektor)
- Fase 2 -> Avdelingsleder/ rektor går gjennom sakens faktum.
- Fase 3 -> Avdelingsleder/ rektor vurderer -> konkluderer -> Lager handlingsplan -> iverksetter tiltak. *Tiltak skal evalueres og eventuelt justeres dersom partene erfarer at de ikke har effekt.*

## 5. Framgangsmåte dersom elever melder inn saker

Kontaktlærer gjør elevene kjent med framgangsmåten som beskrives i denne retningslinjen ved skolestart. I saker som omfatter flere elever i en klasse, skal klassens tillitselev kalles inn til orienteringsmøte med avdelingsleder der framgangsmåten blir gjennomgått. Elev(er) som henvender seg til rektor eller avdelingsleder skal orienteres om den *aktivitetsplikt* som er pålagt den ansatte. Eleven(e) som tar kontakt skal, i samsvar med Forvaltningsloven, veiledes om sine rettigheter, bl.a. i forhold til å levere skriftlig klage, jf. Opplæringslovens kapittel 9A.

Eleven(e) kan be avdelingsleder om ikke å gå videre med saken, men med bakgrunn i undersøkelsesplikt er det opp til avdelingsleders skjønn, vurdert opp mot delegert personalansvar, om dette ønsket blir innfridd. Dersom det foreligger tungtveiende grunn til at avdelingsleder, uten elevens samtykke, velger å gå videre med saken, skal denne avgjørelsen beskrives som ett av tiltakene i handlingsplanen. Avhengig av type sak, skal den forsøkes løst slik:

### **5.1 Konflikt mellom elever**

Elevene skal først prøve å løse saken seg i mellom før saken blir tatt opp med kontaktlærer. Dersom elevene ikke greier å ordne opp seg i mellom, må kontaktlærer, eventuelt også avdelingsleder kobles inn. Det arrangeres møte mellom de elevene som er involvert i saken/ mellom elevene og den læreren som saken dreier seg om, eventuelt med tillitselev og kontaktlærer til stede, der saken diskuteres og vi søker å finne en løsning. Eventuelt må avdelingsleder koble seg tettere på klassen/ læreren saken gjelder og følger opp med observasjon i klasserommet eller undersøkelse i klassen for å kartlegge saken (nivå: klassen/ avdeling).

### **5.2 Konflikt mellom elev(er) og lærer**

Eleven(e) skal først prøve å ta opp saken med læreren det gjelder. Dersom eleven(e) opplever at det er vanskelig å ta saken direkte med lærer, kan eleven(e) la seg bistå av klassens tillitselev og eventuelt ta saken videre til avdelingsleder. Avdelingsleder skal ivareta undersøkelsesplikten i forhold til hver enkelt elev og ansatt og samtale med disse hver for seg, enkeltvis. Saken kan løftes til rektornivået dersom den oppleves som fastlåst og alvorlig. I slike saker har skolen utvidet aktivitetsplikt (Nivå: avdeling/ rektor).

### **5.3 Konflikt mellom elev(er) og kontaktlærer**

Eleven(e) skal først prøve å ta opp saken med sin kontaktlærer. Dersom eleven(e) opplever at det er vanskelig å ta saken direkte med sin kontaktlærer, kan eleven(e) la seg bistå av klassens tillitselev og eventuelt ta saken videre til avdelingsleder. Avdelingsleder skal ivareta undersøkelsesplikten. Saken kan løftes til rektornivået dersom den oppleves som fastlåst og alvorlig. I slike saker har skolen utvidet aktivitetsplikt (Nivå: avdeling/ rektor).

## **6. Dokumentasjon**

Det er svært viktig at den som handler i slike saker fører et kort notat/ referat som beskriver hendelsesforløpet og hvilke tiltak som er avtalt. Husk dato og fullt navn på alle som er involvert. Ved skriftlig klage fra elev/ foresatt etter kapittel 9A, er det lovfestet at skolen skal lage en skriftlig plan som beskriver konkret hvilke tiltak vi setter inn for å løse saken. I planen skal det stå:

- Hvilke problemer tiltakene skal løse
- Hvilke tiltak skolen har planlagt
- Når tiltakene skal gjennomføres
- Hvem som er ansvarlig for gjennomføring av tiltakene
- Når tiltakene skal evalueres.

Ved skifte av kontaktlærer og/ eller avdelingsleder fra ett år til et annet, er det viktig at dokumentasjon og kunnskap om saker som ikke er avsluttet blir overlevert fra avtroppende til påtroppende kontaktlærer/ avdelingsleder. Dette både for å ivareta elevenes rettsvern gjennom en forsvarlig saksbehandling for elevene og for å ivareta det psykososiale arbeidsmiljøet for den ansatte.

*Denne retningslinjen er lagt fram for skolens ledergruppe 22.09, i elevrådet 25.09, i OD-møte 19.11 og vedtatt i skolens arbeidsmiljøutvalg (AMU) 25.11. 2015 – Revideres jevnlig (siste administrative revisjon 01.11.17)*