

Rutinebeskrivelse for håndtering av klage på lærers undervisning

I utgangspunktet skal alle klager løses på lavest mulig nivå, det vil si i dialog mellom lærer/elev. For å sikre dette må begge parter ta ansvar for å legge til rette for en god og åpen dialog.

Vi tar alle klager på alvor, og det er viktig at saken blir så godt opplyst som mulig. Begge parter i saken skal ha anledning til å si sin mening.

TID	AKTIVITET	ANSVAR
	Trinn 1: Henvendelse om misnøye fra elev/tillitselev/klasse/foresatt (heretter kalt melder) til annen ansatt	
Snarest	Dersom henvendelsen gjelder en annen lærer, bes melder om å ta opp saken med den læreren det gjelder.	Den som mottar henvendelsen
Med en gang	Dersom melder ikke ønsker å ta opp saken direkte med lærer, informeres melder om rutinene for klagebehandling.	Den som mottar henvendelsen
Snarest	Avdelingsleder informeres om henvendelsen og innholdet i den	Den som mottar henvendelsen
	Trinn 2: Klage til avdelingsleder	
	Hvis saken ikke løses, kan melder velge å ta saken inn for avdelingsleder. Klagen må være skriftlig og begrunnet. Den kan ikke være anonym. Saken journalføres i Elements.	Elev/tillitselev/foresatt
Senest 3 dager etter henvendelsen	Avdelingsleder har oppfølgingsamtale med melder for å belyse saken. Har også en samtale med lærer for å belyse saken. Er det en hel klasse/gruppe som klager, involveres tillitselev og varatillitselev. Alle møter og dokumenter i saken referatføres og journalføres. Rektor informeres.	Avdelingsleder
Senest en uke etter klagen er mottatt	Tiltaksplan utarbeides med frist for oppfølging. Det kan være aktuelt med møte lærer/melder, dette vurderes i hvert enkelt tilfelle.	Avdelingsleder
I samsvar med frist i avtale	Avdelingsleder følger opp med begge parter om løsningen fungerer	Avdelingsleder

	Trinn 3: Klage til rektor	
	Dersom løsningsforslaget ikke aksepteres eller fører fram, bringes skriftlig klage fram for rektor.	Elev/tillitselev/klasse/foresatt
Når klage er mottatt	Lærer informeres om klagen og skal holdes informert om videre arbeid.	Avdelingsleder
Senest en uke etter klagen er mottatt	Samtaler med berørte parter gjennomføres og referatføres. Lærer kan ta med seg tillitsvalgt eller en annen person i samtaler.	Avdelingsleder/rektor
Senest 3 dager etter møtet/møtene	Det utarbeides et endelig løsningsforslag med tiltak, tidsangivelse og ansvar i samråd med de involverte. Rektor fastsetter tiltakene. Berørte parter informeres.	Rektor
I samsvar med frister i tiltaksplan	Ansvarlig avdelingsleder følger opp med alle parter om løsningen fungerer. Det kan være aktuelt å justere planen om noe ikke fungerer.	Avdelingsleder

Ulike tiltak som kan være aktuelle:

- Justering av opplæringen
- Observasjon av undervisning
- Kollegabasert veiledning
- Etter-/videreutdanning
- Ekstern veiledning

Målet er å løse saken på lavest mulig nivå og så hurtig som mulig slik at vi slipper saker som bygger seg opp over lang tid. Dette krever en åpen og god dialog mellom alle parter.

Vedtatt i møte med tillitsvalgte juni 2020