

RETNINGSLINER FOR HANDSAMING AV KLAGAR PÅ UNDERVISNING OG RETTLEIING**Føremål**

Rutinen skal gi retningslinjer for klagehandsaming som sikrar studentane sine rettar, samstundes som lærarane som blir klaga på, får ei handsaming som er ryddig, lovmessig og mest mogleg lik ved Fagskolen i Hordaland. Vi må likevel presisere at det finst ulike typar klagar frå studentane med ulik alvorsgrad, og leiar må i kvart einskilt tilfelle vurdere korleis klagen skal handsamast.

Kven kan klage?

Studentar, grupper av studentar, tillitsvalde på vegner av klassen.

Korleis kan ein klage?

Studentane kan klage i to trinn.

Trinn 1.

Dersom ein student, eller fleire, er misnøgde med undervisninga eller rettleiing i eit emne, må dei ta dette opp med læraren på ein sakleg og konstruktiv måte.

Studentane kan gi tilbakemeldingar om undervisninga ved å nytte undervegsundersøkinga som blir gjennomført i løpet av studieåret. Undersøkinga har opne fritekstfelt som kan nyttast for å skrive tilbakemeldingar som blir lest av avdelingsleiar.

Studentane kan også gi munnleg eller skriftleg tilbakemelding på undervisninga direkte til lærarar eller til avdelingsleiar.

Læraren må kunne komme med sine kommentarar.

Trinn 2.

Dersom den munnlege/skriftlege dialogen med lærar ikkje fører fram, eller det er slik at tilhøva som blir tekne opp held fram, bør studenten/studentane levere ein formell skriftleg klage.

Klagen skal vere datert og underteikna av den/dei som klagar. Student skal sende klage pr e-post til skolens e-postadresse slik at klagen blir registrert i systemet. Klagen handsamast av avdelingsleiar.

Studenten må i sin skriftlege klage:

- Sørge for at grunnlaget for klagen vert formulert så presist og sakleg som mogleg.
- Skrive under klagen.

Dersom det klagast anonymt, vert det opplyst om at klagen kan takast til orientering, men at han normalt ikkje kan følgjast opp, då den som blir klaga på ikkje får oppfylt retten til å legge fram sin versjon.

Korleis vert klagen handsama?

Når avdelingsleiar mottar klage på undervisning/retteleing, må leiar ta kontakt både med lærar og student/ar for å undersøke begge sider av saka. Dersom det er hensiktsmessig, kan leiar kalle inn til møte med begge partar.

Leiar vurderer deretter om det er naudsynt med eit formelt møte med lærar. Ved innkalling til eit formelt møte vert agenda for møtet og kven som er kalla inn gjort kjend i innkallinga. Det vert opplyst om at tillitsvald, eller ein annan person som lærar har tillit til, kan delta. Leiar skriv referat. Referatet kan gjerne vere kort med konkrete punkt om vidare oppfølging.

Dersom lærar vil motsei eller kome med merknader til det som vert framsett i klagen, vert dette tatt med, anten i referatet, eller som vedlegg. Referatet vert underskrive av møtedeltakarane.

Dersom leiar finn at vidare samtalar med lærar ikkje har ført fram, skal leiar avgjere kva for andre tiltak som skal vurderast. Leiar må dokumentere innføring av tiltaka fortløpande. tillitsvald

Moglege tiltak

Pedagogisk retta tiltak

Leiar bør tilby oppfølging med pedagogisk retta tiltak. Desse kan vere ekstern rettleiing, kurs, samtalar, hospitering hos andre lærarar og liknande i ein bestemt periode, for å bidra til å auke pedagogisk og eventuelt kommunikativ kompetanse hos læraren.

Personalsamtale

Viss leiar meiner at klagen ikkje er retta mot den pedagogiske kompetansen til læraren og det er andre grunnar som førte til klagen, kan leiar ha ein ekstra medarbeidarsamtale med vedkommande for å finne moglege tiltak. Leiar bør vurdere om læraren skal ha høve til å ta med seg tillitsvald eller ein annan person lærar har tillit til.

Personalsak

I tilfelle der oppfølgingstiltaka ikkje fører fram, kan det bli naudsynt å handtere saka som ei personalsak. Her viser vi til eigne rutinar.

Leiar må dokumentere kva tiltak som blei gjennomført og referat frå samtalar med tilsett.

Lov, avtaleverk og retningslinjer

Arbeidsmiljølova kapittel 3 og 4 omhandlar arbeidsgjevar sine oppgåver for å sikre eit godt arbeidsmiljø.

Arbeidsmiljølova §2-3 pålegg den enkelte arbeidstakar å medverke til eit godt arbeidsmiljø. Hovudavtalen legg eit felles ansvar på partane med omsyn til å skape eit best mogleg samarbeidsgrunnlag og arbeidsmiljø.

I konflikter som kan få innverknad på arbeidstilhøvet gjeld dessutan Arbeidsmiljølova sine reglar om suspensjon, oppseiing, avskjed mv, samt reglane som går fram av kvalitetssystemet for Vestland fylkeskommune.

Lov om høgare yrkesfagleg utdanning § 15 omhandlar studentane sitt læringsmiljø. Styret har det overordna ansvaret for studentane sitt læringsmiljø. Styret skal, i samarbeid med studentorgana, legge tilhøva til rette for eit godt og inkluderande læringsmiljø. Den daglege oppfølginga av studentane sitt læringsmiljø skjer i lina ved fagskulen.