

Rutiner for klagebehandling

Styret har fastsatt rutiner for klagebehandling 26.02.19 med hjemmel i Lov 8. juni nr. 28 om fagskoleutdanning¹. Reglene følger krav i henhold til forvaltningsloven Kapittel VI om klage og omgjøring², Fagskoleloven Kapittel 4 om fagskolens virksomhet og Kapittel 5 om studentenes rettigheter og plikter, og Forskrift om høyere yrkesfaglig utdanning Kapittel 6 om Nasjonal klagenemnd for fagskoleutdanning³.

Bestemmelser om klage fremgår av Forskrift om opptak, studier og eksamen ved Fagskole for erfaringskonsulenter innen psykisk helse- og rusarbeid. Informasjon om rutiner og regler for klage vil bli gjort kjent for studentene ved første samling, og ved dette dokumentet som legges ut på fagskolens nettside www.kbtfagskole.no og læringsplattform Lifter LMS.

1. Rett til klage

Følgende bestemmelser i Fagskole for erfaringskonsulenter innen psykisk helse- og rusarbeid gir rett til klage:

- § 2-1 og § 2-2 om opptak
- § 2-3 om godskriving og fritak
- § 3-3 om permisjon og tilrettelegging
- § 3-5 om tap av studieplass
- § 4-6 om tap av studieplass etter avsluttende vurdering og eksamen
- § 4-7 om trekk og forfall til eksamen mv.
- § 4-9 om klage over formelle feil ved eksamen m.m
- § 4-10 om rett til begrunnelse og klage på karakterfastsetting
- § 5-1 om annullering av eksamen m.m.
- § 5-2 om utestenging og bortvisning
- § 5-3 om utestenging etter vurdering av skikkethet
- § 5-4 om utestenging fra praksis som følge av straffbare forhold etter fagskoleloven § 27 (politiattest)
- § 6-2 om kvaliteten på undervisning, lærer og læringsmiljø

Avgjørelser om opptak, avsluttende vurdering, annullering av eksamen, bortvisning, utestenging, skikkethetsvurdering, godskriving og fritak regnes som enkeltvedtak etter forvaltningslovens bestemmelser.

Klage på vedtak rettes først til den instansen som har truffet vedtaket. Denne førsteinstansen kan oppheve eller endre vedtaket til gunst for klager. Dersom klagen ikke blir tatt til følge der, sendes klagen automatisk videre til klageinstansen som ikke har truffet vedtaket.

¹ <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2018-06-08-28>

² <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1967-02-10>

³ <https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2018-11-22-1776#>

Rektor treffer vedtak om:

- § 2-1 og § 2-2 om opptak
- § 2-3 om godskriving og fritak
- § 3-3 om permisjon og tilrettelegging
- § 3-5 om tap av studieplass
- § 4-6 om tap av studieplass etter avsluttende vurdering og eksamen
- § 4-7 om trekk og forfall til eksamen mv.
- § 4-9 om klage over formelle feil ved eksamen m.m.
- § 6-2 om kvaliteten på undervisning, lærer og læringsmiljø

Sensor treffer vedtak om:

- § 4-10 om karakterfastsetting og begrunnelse

Lokal klagenemnd treffer vedtak om:

- § 5-1 om annullering av eksamen m.m.
- § 5-2 om utestenging og bortvisning
- § 5-3 om vurdering av skikkethet
- § 5-4 om utestenging fra praksis som følge av straffbare forhold etter fagskoleloven § 27 (politiattest)

2. Klageinstanser

Klageinstanser er Lokal klagenemnd ved fagskolen og Nasjonal klagenemnd for fagskoleutdanninger.

For klagebehandling etter disse rutiner gjelder bestemmelsene om habilitet etter §§ 6 – 10 og om taushetsplikt etter § 13 – 13e i forvaltningsloven av 10. februar 1967. Det vil blant annet si at en representant som har fattet vedtaket vil være inhabil til å behandle klagen som gjelder dette vedtaket.

2.1 Lokal klagenemnd

Fagskolen skal oppnevne en lokal klagenemnd ved fagskolen, jf. fagskoleloven § 20.

Bestemmelser om lokal klagenemnd finnes i fagskolens forskrift § 6-3.

Studentrepresentanter blir oppnevnt av studentene ved første samling, mens styret oppnevner øvrige medlemmer, jf. forskrift om tilsyn med kvaliteten i fagskoleutdanninger § 3-1 (1) bokstav g. Representantene må være habile, dvs. det kan ikke være personer som treffer vedtak ved fagskolen (ikke rektor, skolekontakt eller sensorer). Alle representantene skal ha personlige varamedlemmer.

Sammensetning:

- Leder som oppfyller lovens krav til lagdommer og ikke er ansatt ved fagskolen
- Representant
- Representant
- Studentrepresentant

- Studentrepresentant

Lokal klagenemnd skal behandle klager over enkeltvedtak, i tillegg til klage over kvalitet på lærer/undervisning, jf. fagskoleloven § 20. Sistnevnte er ikke et enkeltvedtak og følger egen prosedyre.

Lokal klagenemnd behandler klager som gjelder (i Fagskole for erfaringskonsulenter innen psykisk helse- og rusarbeid):

- § 2-1 og § 2-2 om opptak
- § 2-3 om godskriving og fritak
- § 3-3 om permisjon og tilrettelegging
- § 3-5 om tap av studieplass
- § 4-6 om tap av studieplass etter avsluttende vurdering og eksamen
- § 4-7 om trekk og forfall til eksamen mv.
- § 4-9 om formelle feil ved eksamen
- § 4-10 om rett til begrunnelse og klage på karakterfastsetting
- § 6-2 om kvaliteten på undervisning, lærer og læringsmiljø

Klagenemnda er vedtaksfør når lederen og minst to andre medlemmer er til stede. Klagenemndas vedtak som gjelder klage på enkeltvedtak kan ikke påklages.

2.2 Nasjonal klagenemnd for fagskoleutdanning

Kunnskapsdepartementet har gitt forskrift om en nasjonalt klagenemnd for fagskoleutdanning som skal behandle klager over enkeltvedtak på bestemte områder truffet med hjemmel i fagskolen, jf. forskrift om høyere yrkesfaglig utdanning Kapittel 6 om nasjonal klagenemnd for fagskoleutdanning. Bestemmelser om nasjonal klagenemnd for fagskoleutdanning finnes i fagskolens forskrift § 6-4. Departementet oppnevner medlemmer. Leder, nestleder og de to medlemmer som er ansatt ved en fagskole oppnevnes for fire år. Studentrepresentantene oppnevnes for to år. Ingen medlemmer kan oppnevnes for mer enn to perioder.

Sammensetning:

- Leder som oppfyller lovens krav til lagdommer
- Nestleder som oppfylles lovens krav til lagdommer
- Medlem som er ansatt ved en fagskole
- Medlem som er ansatt ved en fagskole
- Medlem valgt av og blant studentene
- Medlem valgt av og blant studentene

Nasjonal klagenemnd for fagskoleutdanning behandler klager som gjelder (i forskrift for Fagskole for erfaringskonsulenter innen psykisk helse- og rusarbeid):

- § 5-1 om annullering av eksamen m.m.
- § 5-2 om utestenging og bortvisning
- § 5-3 om utestenging etter vurdering av skikkethet

- § 5-4 om utestenging fra praksis som følge av straffbare forhold etter fagskoleloven § 27 (politiattest)

Klagenemnda er vedtaksfør når lederen eller nestlederen og minst tre andre medlemmer, inkludert en studentrepresentant, er tilstede. Klagenemndas avgjørelser i saker etter forskrift for Fagskole for erfaringskonsulenter innen psykisk helse- og rusarbeid § 5-2 til § 5-4 treffes med to tredels flertall, og saker etter § 5-1 treffes med alminnelig flertall. Ved stemmelikhet har lederen dobbeltstemme, eller nestlederen dersom lederen ikke er tilstede. Klagenemndas vedtak kan ikke påklages.

3. Retningslinjer og prosedyre

3.1 Retningslinjer og tidsfrister

Klager som skal behandles etter disse retningslinjer skal fremsettes skriftlig og ha en klar begrunnelse og redegjørelse for misnøyen. Ved eventuelle forsøkte tiltak for å forbedre forholdene, skal dette også beskrives. Klageren oppfordres til å komme med forslag til forbedringer. Klagen skal være datert og signert av klageren.

Klager skal fremsettes senest tre uker etter at det påklagede vedtaket ble gjort kjent for søkeren/studenten. Unntaket er frist for rett til begrunnelse for karakterfastsetting som er to uker, jf. fagskoleloven § 22 og Forskrift om opptak mv. ved Fagskole for erfaringskonsulenter innen psykisk helse- og rusarbeid § 4-10. I de tilfellene der studenten ber om dette, begynner klagefristen å løpe på nytt fra begrunnelsen er gitt.

Alle studenter som sender inn svar vil få bekreftelse på mottatt klage og et foreløpig svar på når klagen vil bli endelig besvart. Klagebehandlingen skal foregå uten unødig opphold og normalt være avsluttet 30 kalenderdager etter at klagen, utformet i henhold til klagereglementet, ble levert. Dersom studenter leverer klage rett før eller i sommerferien vil ikke klagen bli besvart og endelig behandlet før tidlig i neste semester. Klage som inneholder mangelfulle eller uriktige opplysninger, kan avvises på formelt grunnlag.

3.2 Prosedyre for klage på enkeltvedtak

1. Klage fra studenten sendes til rektor ved Fagskole for erfaringskonsulenter innen psykisk helse- og rusarbeid innen fastsatt tidsfrist.
2. Rektor som forestår den administrative forberedelsen av klagebehandlingen, og innhenter en skriftlig vurdering av klageforholdet fra den instans som traff beslutningen. I særskilte tilfeller kan Klageutvalget innkalle klageren og/eller beslutningsinstansen til samtale før beslutning treffes. Vurderingen av klageforholdet kan medføre at beslutningen oppheves eller endres.

3. Dersom ikke klagen gis medhold av instansen som fattet beslutningen, sendes klagen automatisk til Lokal klagenemnd ved fagskolen eller Nasjonal klagenemnd for fagskoleutdanninger.
4. Melding om vedtak med begrunnelse sendes søkeren innen 30 kalenderdager etter at skolen har mottatt klagen.

3.3 Prosedyre for klage på kvaliteten på undervisning, lærer eller arbeidsmiljø

1. Studenter oppfordres i første omgang til å ta dette opp med faglærer/skolekontakt og/eller studieleder. Dersom studenten opplever dette som vanskelig, kan problemet tas opp gjennom studentrepresentant i styret eller studentrepresentant i lokal klagenemnd.
2. Dersom dette ikke fører til en tilfredsstillende løsning, sendes en skriftlig klage til rektor ved fagskolens administrasjon som treffer videre beslutninger. Klagen skal ha en klar begrunnelse og redegjørelse for misnøyen, og en beskrivelse av forsøkte tiltak for å forbedre forholdene. Studenten oppfordres til å komme med forslag til forbedringer. Klagen skal være datert og signert av klageren.
3. Rektor skal innkalle studenten til en individuell samtale, og faglærer/skolekontakt til en individuell samtale for å diskutere misnøyen og hva som skal gjøres. Rektor vurderer om det også er hensiktsmessig med en felles samtale. I tillegg kan det være hensiktsmessig med en samtale med hele klassen.
4. I første omgang skal det iverksettes pedagogisk rettede tiltak, for eksempel kompetanseheving, veiledning, tilsyn eller oppfølgingssamtaler for faglærer/skolekontakt i en viss periode.
5. Dersom rektor vurderer at det er andre forhold enn det pedagogiske som kan være årsak til problemet, skal det gjennomføres ekstra medarbeidersamtaler for å finne ut hvilke andre tiltak som kan forsøkes.
6. Dersom dette ikke fører frem, går saken over til å bli en personalsak som følges opp på vanlig måte for slike saker.
7. Etter tre uker skal rektor sjekke ut hvorvidt forholdet er forbedret og de involverte er fornøyde.
8. Dersom klagen ikke blir tatt til følge eller forholdene ikke endrer seg, sendes klagen til lokal klagenemnd ved fagskolen. Alle beslutninger, samtaler og tiltak skal dokumenteres.