

Klage

Nummer 1. Vær tidlig ute



Klagesaksgang for en student

- Klage+sak+gang=

Veien å gå for å gjøre til noe bedre, det som ikke er helt som det burde være

”Saksgangen er viktig for systemet og for dokumentasjonen.”

Lavest mulig nivå

- Tillitsvalgt- du er første og nærmeste kontaktperson for studenter med en klage
- Færrest mulig fører saken - du som tillitsvalgt har ansvaret
- Husk – tillitsvalgte har taushetsplikt

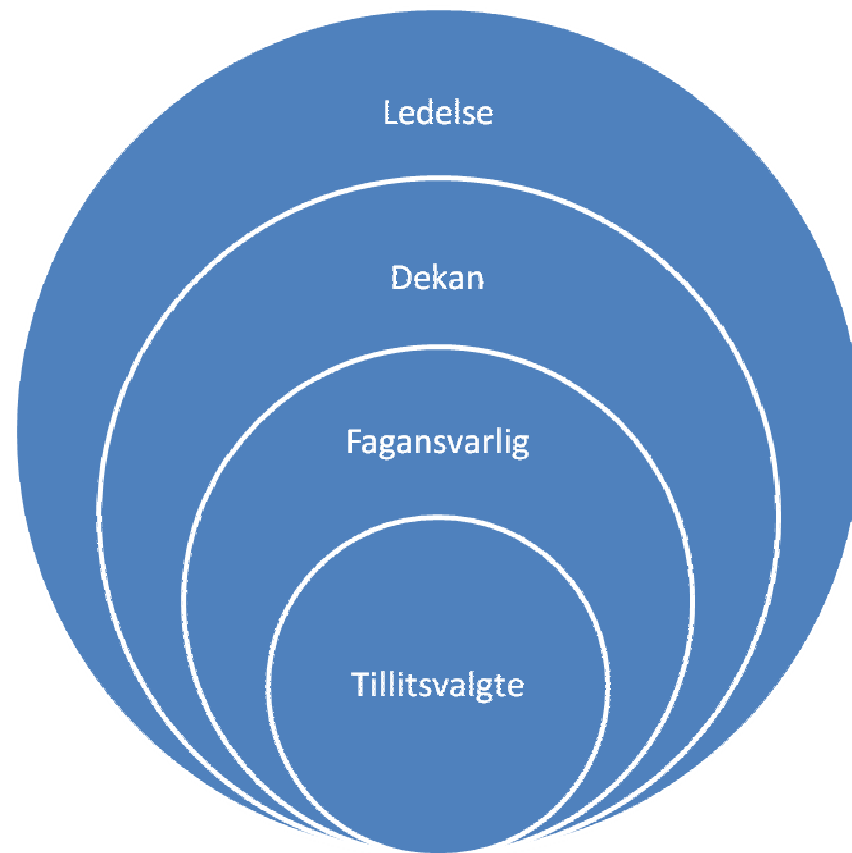
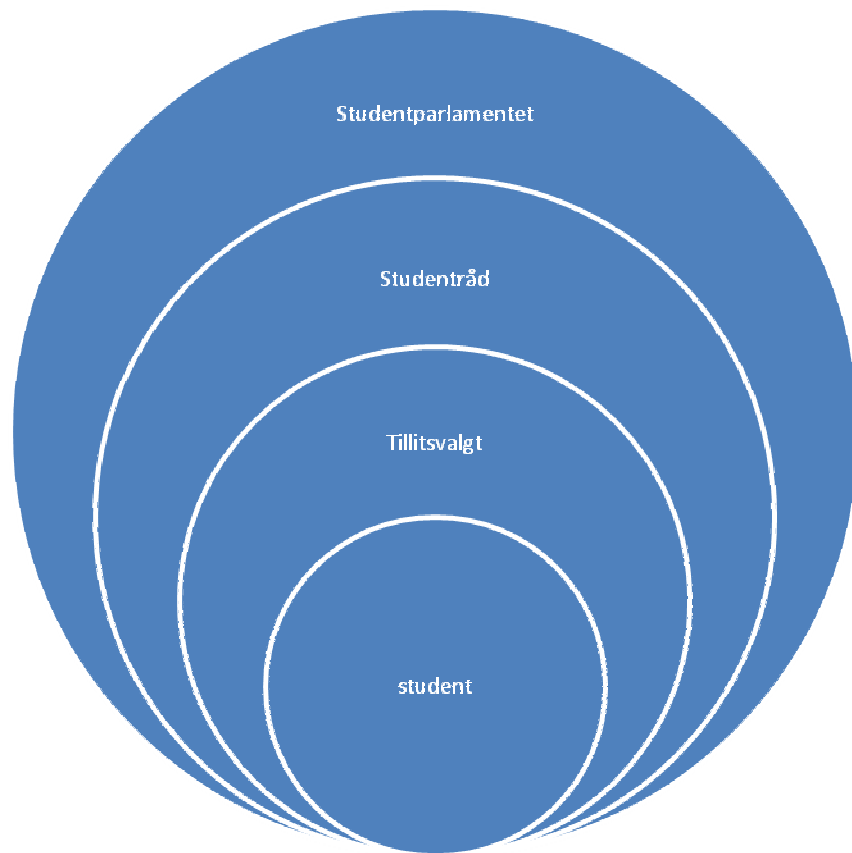


Tips: Meld alltid SpiB om en klage- stor eller liten

- Den kan komme til nytte for andre
- Vi kjenner til saken hvis vi trenger å komme inn
- Hold oss oppdatert - fortell hvordan det gikk
- Kanskje saken viser at det trengs endringer i systemet



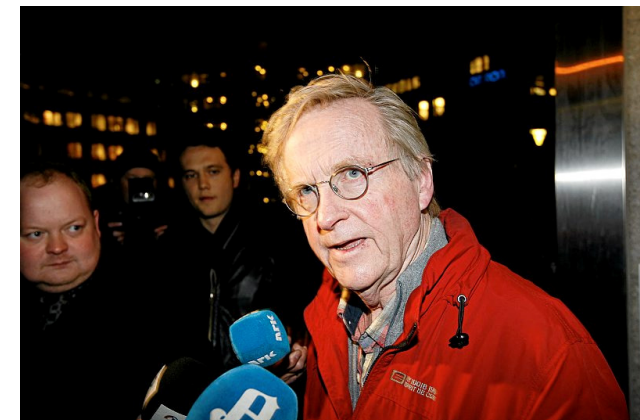
Prosess



Eksempel på saksgang ved klage på undervisning



- Under enhver klage har man rett på representasjon av hvem man kunne ønske; mamma eller en advokat...

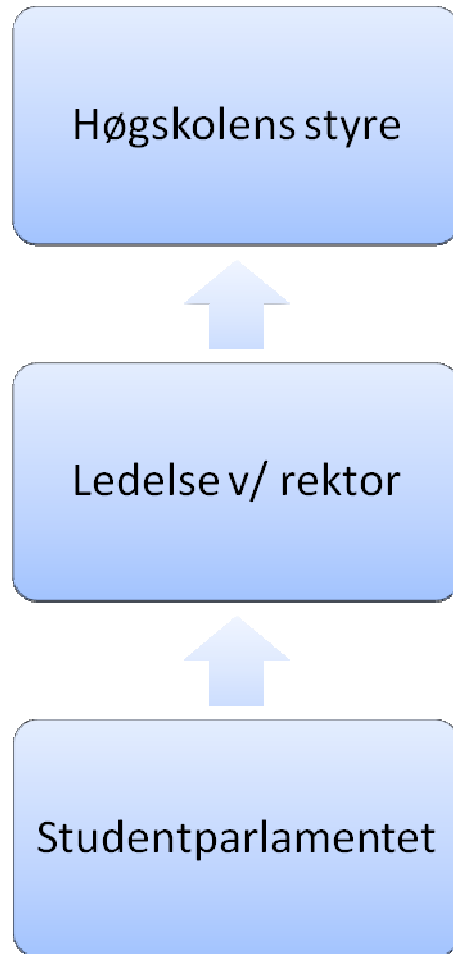


Men vi anbefaler Moooses!

- Han markerer studentenes revir
- SpiB kjenner systemet ved skolen
- SpiB er bindeledd til ledelsen og Studentenes landsforbund



Hvis det ikke går så bra...



- SpiB har løpende kontakt med ledelsen v/ rektor gjennom samarbeidsmøter
- Rektor tar våre saker til høgskolestyret

Tips liste:

- Dokumentér alt
- Forsøk å ha alle henvendelser skriftlig
- Være saklig og tydelig
- Vær varsom når det er personer involvert



Eksempler på klager:

- *Foreleser* - vis aktsomhet ved personlige egenskaper
- *Forelesning* - ustrukturert, lite flink til å formidle kunnskap, sendes som bekymringsmelding
- *Kursopplegg* - lite eller mangel på informasjon om forelesningsplaner, litteratur
- *Bibliotek*- utvalg av litteratur, mulighet for bruk av pc, støy, lesesaler
- *Studentvelferd* - kantine, barnehage, bolig
- *Administrasjon* - registrering, saksbehandling av søknad eller klage
- *Tekniske problemer* - Nettverk, registrering av utstyr
- *Praktiske forhold* - forelesningssaler, klasserom, toaletter eller lignende

Still krav om tidsfrister

- En uke er bra
- Innen to uker er ok
- Mer enn dette er mindre akseptabelt

januar 2008							
Uke	ma	ti	on	to	fr	lø	ss
1		1	2	3	4	5	6
2	7	8	9	10	11	12	13
3	14	15	16	17	18	19	20
4	21	22	23	24	25	26	27
5	28	29	30	31			

februar 2008							
Uke	ma	ti	on	to	fr	lø	ss
5							1
6	4	5	6	7	8	9	10
7	11	12	13	14	15	16	17
8	18	19	20	21	22	23	24
9	25	26	27	28	29		

mars 2008							
Uke	ma	ti	on	to	fr	lø	ss
9							1
10	3	4	5	6	7	8	9
11	10	11	12	13	14	15	16
12	17	18	19	20	21	22	23
13	24	25	26	27	28	29	30
14	31						

april 2008							
Uke	ma	ti	on	to	fr	lø	ss
14		1	2	3	4	5	6
15	7	8	9	10	11	12	13
16	14	15	16	17	18	19	20
17	21	22	23	24	25	26	27
18	28	29	30				

mai 2008							
Uke	ma	ti	on	to	fr	lø	ss
18				1	2	3	4
19	5	6	7	8	9	10	11
20	12	13	14	15	16	17	18
21	19	20	21	22	23	24	25
22	26	27	28	29	30	31	

juni 2008							
Uke	ma	ti	on	to	fr	lø	ss
22							1
23	2	3	4	5	6	7	8
24	9	10	11	12	13	14	15
25	16	17	18	19	20	21	22
26	23	24	25	26	27	28	29
27	30						

juli 2008							
Uke	ma	ti	on	to	fr	lø	ss
27		1	2	3	4	5	6
28	7	8	9	10	11	12	13
29	14	15	16	17	18	19	20
30	21	22	23	24	25	26	27
31	28	29	30	31			

august 2008							
Uke	ma	ti	on	to	fr	lø	ss
31					1	2	3
32	4	5	6	7	8	9	10
33	11	12	13	14	15	16	17
34	18	19	20	21	22	23	24
35	25	26	27	28	29	30	31

september 2008							
Uke	ma	ti	on	to	fr	lø	ss
36		1	2	3	4	5	6
37	8	9	10	11	12	13	14
38	15	16	17	18	19	20	21
39	22	23	24	25	26	27	28
40	29	30					

oktober 2008							
Uke	ma	ti	on	to	fr	lø	ss
40		1	2	3	4	5	6
41	6	7	8	9	10	11	12
42	13	14	15	16	17	18	19
43	20	21	22	23	24	25	26
44	27	28	29	30	31		

november 2008							
Uke	ma	ti	on	to	fr	lø	ss
44						1	2
45	3	4	5	6	7	8	9
46	10	11	12	13	14	15	16
47	17	18	19	20	21	22	23
48	24	25	26	27	28	29	30

desember 2008							
Uke	ma	ti	on	to	fr	lø	ss
49		1	2	3	4	5	6
50	8	9	10	11	12	13	14
51	15	16	17	18	19	20	21
52	22	23	24	25	26	27	28
1	29	30	31				

Rettigheter for studenter som klager på enkeltvedtak

- Høgskolen har veiledningsplikt ved enhver henvendelse
- Studenter kan klage på enkeltvedtak som retter seg mot, eller direkte gjelder han/henne

Eksempel på behandlingsrutine ved klage

- Grunnlag for klage oppstår. Eksempler:
 - Formelle feil ved eksamen
 - Avslag på søknad om opptak
 - Avslag på særskilt tilrettelegging
 - Avslag på fritak
 - Avslag på dispensasjon

Eksempel på rutine fortsetter.

1. Klagen leveres avd. for journalføring av student
 - Avd. vurderer om klagen gjelder enkeltvedtak og har plikt til å fortelle studenten om det ikke er klagegang.
2. Klagen oversendes dekan av administrasjonen
3. Begrunnelse gis skriftelig av ansvarlig på klagens område

Fornøyd med begrunnelsen!



Sak avsluttet 😊

Ikke fornøyd?



Student begrunner sin
klage skriftelig 😞

Eksempel på rutine fortsetter.

- Studenten kan få hjelp til å utforme begrunnet klage av ...

...sin TILLITSVALGT,
STUDENTRÅD eller
StudentPARLAMENTET

- ... den leveres administrasjonen