



elev- og lærling-
ombudet

Sør-Trøndelag



årsrapport 2009 / 2010

0. Innhold i rapporten

1. Innledning

2. Bakgrunn for opprettelsen av elev- og lærlingombud i Sør-Trøndelag

3. Elev- og lærlingombudets virksomhet juli 2009 til juni 2010

3.1 Informasjonsarbeid

3.2 Utadrettet virksomhet

3.3 Møter med elevråd

3.4 Møter med VG2 yrkesfag

3.5 Samarbeid

3.6 Skoledagboka

3.7 Annen virksomhet

4. Henvendelser til ombudet

4.1 Henvendelser fra lærlinger

4.2 Henvendelser fra elever

4.3 Behandling av klager på opplæringen og det psykososiale læringsmiljøet

4.3.1 Opplæringsloven om behandling av klager på det psykososiale læringsmiljøet

4.3.2 Erfaringer med behandling av klager på opplæringen og det psykososiale læringsmiljøet i Sør-Trøndelag – fire case

4.3.3 Ombudets vurdering

4.3.4 Oppsummering – behandling av klager på opplæringen og det psykososiale læringsmiljøet

1. Innledning

Elev- og lærlingombudets oppdrag er bl.a. å informere elevene og lærlingene om deres rettigheter og plikter, bidra til å realisere opplæringslovens bestemmelser, gjennomføre kurs for elevrådsmedlemmene ved de videregående skolene, og bistå enkeltelever / lærlinger / elevråd i saker ved den enkelte skole og lærebedrift. Ombudet har følgelig både via skolebesøk, deltakelse på lærlingesamlinger, deltakelse på andre møter der elever og lærlinger har vært til stede, samt enkelthenvendelser via hjemmesidene eller telefon fått en del tilbakemeldinger på opplæringen i Sør-Trøndelag.

Ombudsrollen medfører at man i stor grad blir arena for den misnøyen som eksisterer. Ombudet anser det som sin oppgave å videreformidle denne misnøyen til skoleeier på en mest mulig konstruktiv måte, slik at vi kan heve kvaliteten på opplæringen som drives. Det er etter ombudets mening derfor også viktig å få en åpenhet rundt misnøyen og åpne for konstruktive tilbakemeldinger. Samtidig er ombudets *generelle inntrykk* at de fleste elever og lærlinger er svært fornøyde med sin opplæring.

Det presiseres at elev- og lærlingombudets årsrapport *ikke* bygger på statistiske data om opplæringen i Sør-Trøndelag, og følgelig på ingen som helst måte er ment å gi noen statistisk beskrivelse av kvaliteten på opplæringstilbudet i fylket. Slike opplysninger er det fylkesrådmannen som samler inn gjennom Elevundersøkelsen samt fylkeskommunens egne rapporteringssystemer.

2. Bakgrunn for opprettelsen av elev- og lærlingombud i Sør-Trøndelag

Elev- og lærlingombudet har tolket sitt mandat ut fra fylkestingssak 34/2005:

Oppgaver i forhold til elever og lærlinger

To viktige stikkord for ombudets arbeid er elev- og lærlingmedvirkning og elev- og lærlingdemokrati. Inspirert av arbeidet med elev- og lærlingombud i andre fylker, erfaringer fra samhandling med elever i eget fylke og innspill fra EO i ST tenker fylkesrådmannen seg at ombudet har flg arbeidsoppgaver:

- ivareta elevenes og lærlingenes interesser generelt
- informere elevene og lærlingene om deres rettigheter og plikter
- legge til rette for å styrke elevs og lærlingers innflydelse på sin egen opplæringssituasjon
- bidra til å realisere opplæringslovens og forskriftenes bestemmelser om elevenes og lærlingenes rett til å delta aktivt i planlegging, gjennomføring og evaluering av opplæringen
- være en brobygger mellom elevene og skoleledelsen og mellom lærlingene og bedriftsledelsen

Dette gjøres bla ved å

- gjennomføre kurs for elevrådsmedlemmene ved de videregående skolene og tilsynsvalgte i lærebedriftene
- inspirere elevrådene og tilsynsvalgte til større aktivitet
- informere om elevenes og lærlingenes rettigheter og plikter i forhold til et godt fysisk og psyko-sosialt miljø som fremmer helse, trivsel og læring
- bistå enkeltelever, lærlinger og elevråd i saker ved den enkelte skole og lærebedrift

- ta opp enkeltsaker som kan skape presedens mht praktisering av gjeldende lov og forskrifter
- samarbeide med skolene, EO i ST, opplæringskontorene, partene i arbeidslivet, og fylkeskommunen
- delta i råd og utvalg og møter der elev- og lærlinginteresser bør være representert.

Generelt

Det er viktig at ombudsrollen utøves på et fritt og selvstendig grunnlag og at den ikke er underlagt fylkesrådmannens instruksjonsmyndighet. Elev- og lærlingombudet avlegger rapport til fylkestinget hvert år.

3. Elev- og lærlingombudets virksomhet juli 2009 til juni 2010

3.1 informasjonsarbeid

En kontinuerlig utfordring for ombudet er å nå ut til alle fylkets elever og lærlinger med informasjon om at ordningen finnes. Dette gjøres bl.a. på følgende måte:

- Distribusjon av elevrådsveilederen
 - o Ombudet har i samarbeid med de andre elev- og lærlingombudene i Norge gitt ut en egen veileder for elevrådene - Elevrådskeboka. Veilederen inneholder bl.a. tips til elevrådsarbeidet, hvordan jobbe med konkrete saker og hvordan elevrådet kan nå fram i systemet. I tillegg inneholder veilederen informasjon om ombudsordningen.
 - o Veilederen tilbys alle skolene gratis, og sendes ut etter bestilling fra skolene ved skolestart. Ombudet tar den i tillegg med i forbindelse med elevrådsbesøk.
- Plakat
 - o Elev- og lærlingombudets plakat henges opp i forbindelse med ombudets besøk på skolene, og er dermed stort sett synlig på alle videregående skoler.
- Lærlingefolder
 - o Ombudet har utarbeidet en egen lærlingefolder med grunnleggende informasjon om lærlingers rettigheter og plikter, samt informasjon om ombudet.
 - o Denne er delt ut på ombudets møter med VG2 yrkesfag samt alle lærlingesamlinger der ombudet deltar. I tillegg sendes den i samarbeid med Fagenhet for videregående opplæring ut sammen med lærekontraktene.
- Internett
 - o Ombudets hovedmottak for henvendelser, er fortsatt www.elevombudet.no . Nettsiden videreutvikles stadig med bl.a. nyheter og svar på vanlige spørsmål.
 - o www.elevombudet.no kommer ofte opp som et høyt treff når en bruker søkeord relatert til elever eller lærlingerettigheter på søkemotorene, og er også listet som anbefalt nettside av redaksjonen på søkemotoren kvasir.no.
 - o Ombudet har dette skoleåret mottatt 65% av alle henvendelser via nettsiden www.elevombudet.no.

- Classfronter
 - o Ombudet har opprettet et eget ”rom” i det elektroniske klasseinformasjonssystemet Classfronter.
 - o Dette er et system som teoretisk sett alle elever skal ha tilgang til med eget brukernavn og passord. Rommet har bl.a. nyheter og informasjon fra ombudet.
- Facebook
 - o Ombudet har siden mai 2010 en egen informasjonsboks på Facebook (se bilde). Denne er synlig for Facebookbrukere mellom 16 og 20 år som bor i Trøndelagsområdet, og har i gjennomsnitt 30 000 visninger pr dag.
- Distribusjon av årsmeldingen
 - o Denne årsmeldingen vil bl.a. distribueres til alle skoler v/skoleledelsen, elevrådene, Elevorganisasjonen, opplæringskontorene i Sør-trøndelag, Fagenhet for videregående opplæring, Fylkesmannen, LO og øvrige elev- og lærlingombud i Norge.
- Skoledagboka
 - o Se kap. 3.6



3.2 Utadrettet virksomhet

- Ombudet har i rapporteringsperioden gjennomført møter med elevrådene ved alle våre 25 videregående skoler (se kap. 3.3)
- Ombudet har i samarbeid med FVO og opplæringskontor gjennomført møter med VG2 yrkesfag på 17 skoler (se kap. 3.4)
- Ombudet har deltatt og orientert om ombudsrollen på regionale lærlingesamlinger for førsteårslærlinger gjennomført av Fagenhet for videregående opplæring.
- Ombudet har i tillegg etter forespørsel fra opplæringskontorene orientert om rettigheter og plikter for lærlinger på egne lærlingesamlinger i følgende opplæringskontor:
 - o Trondheim kommune
 - o Melhus kommune
 - o Opplæringskontoret for Forsvaret
 - o Opplæringskontoret for kobber, blikk og ventilasjon
 - o Opplæringskontoret for transportfag
- Ombudet satt i spørrepanelet på sentral skolering av elevenes tillitsvalgte i regi av fylkesrådmannen 2. desember
- Ombudet deltok på stand om ungdomssatsningen i Sør-Trøndelag på opplæringsdagen 3.-4. november.
- Ombudet deltok på stand om ungdomssatsningen i Sør-Trøndelag på utdanningsmessa Ta utdanning 3. og 4. februar.

3.3 Møter med elevråd

Ombudet har i rapporteringsperioden gjennomført individuelle møter med elevrådene ved alle våre videregående skoler. Tidsbrukene på møtene har variert noe, men det er stort sett lagt opp til et opplegg på tre klokketimer.

Da det er store forskjeller fra elevråd til elevråd, er det verken mulig eller ønskelig å følge noen ferdig oppsatt mal eller kjøre et likt opplegg på alle skolene. Hele møtet er derfor i utgangspunktet lagt opp med stor vekt på dialog og mindre vekt på strukturert forelesning. Det som imidlertid er fast for hvert møte, er at møtet innledes med en muntlig ”spørreundersøkelse” med elevrådsmedlemmene. Spørsmålene går på alt fra hvilke saker elevrådet har jobbet med eller ønsker å jobbe med, til utfordringer elevrådet opplever ved den daglige driften.

Det som kommer fram i samtalen med elevrådet danner grunnlaget for hva resten av tiden brukes på. Ombudet velger i utgangspunktet ut fra følgende ”meny” (hvor mange punkter vi rekker over varierer):

- 1) Saker til elevrådet.
 - a. Formål: Ved behov å skape mer engasjement ved bl.a. å finne flere saker elevrådet kan engasjere seg i
 - b. Hvilke saker kan elevrådet jobbe med? Hvilke saker jobber andre elevråd med?
 - c. Kort gjennomgang av elevundersøkelsen for den aktuelle skolen – er det noe her elevrådet kan ta tak i?
- 2) Elevrådsdrift
 - a. Hva sier opplæringsloven og felles skolereglement?
 - b. Hvem skal gjøre jobben i elevrådet (leder/styre/tillitsvalgte)?
 - c. Hva er tillitsvalgtes ansvar i den enkelte klasse og i forhold til styret?
 - d. Hvordan gjøre elevrådet mer synlig og aktuelt for elevene på skolen?
 - e. Måter det går an å organisere elevrådet på slik at det blir mer handlekraftig og det oppleves som mest mulig givende å være med som tillitsvalgt
 - f. Skoleutvalg og skolemiljøutvalg og hva elevrådet kan bruke dem til
- 3) Medbestemmelse i opplæringen
 - a. Hva sier loven, og hva betyr det i praksis?
 - b. På hvilken måte kan elevene og elevrådet konkret bidra til at opplæringen blir best mulig for alle?
 - c. Gjennomgang av rutiner for behandling av klager på opplæringen (hvis elevrådet ikke allerede kjenner til disse)
- 4) Vurdering
 - a. Hva er underveisvurdering?
 - b. Hva tas det hensyn til ved fastsetting av henholdsvis ordens, atferds og fagkarakter (sluttvurdering)?
- 5) Elevenes arbeidsmiljølov - §9a i opplæringsloven
 - a. Hva krever loven og tilhørende forskrifter i forhold til det fysiske og psykosiale miljøet på skolen?
 - b. Hva kan elevene og elevrådet gjøre?
 - c. Hvordan klage ved brudd på loven, og skolens handlingsplikt

Det gjennomføres også som regel et gruppearbeid der gruppene blir utfordret på å finne en elevrådssak de ønsker å jobbe for i elevrådet. De skal så planlegge hvordan de vil jobbe for å få saken gjennomført, og til slutt ”selge inn” saken til resten av elevrådet. Siden erfaringen viser at det ofte dukker opp mange viktige saker til elevrådet når medlemmene stopper opp og bruker litt tid på å tenke bredt i forhold til alt som angår dem på skolen, kan dette være en god måte å bidra til økt aktivitet på der det er nødvendig.

En representant for fylkeskommunens ungdomssatsning har deltatt på hele eller deler av enkelte av møtene, for i slutten av møtet å gi en kort orientering om fylkeskommunens tilbud til ungdom innenfor kultur og fritid.

Ombudet presiserer i forbindelse med planleggingen av møterunden sammen med skolene at ombudets opplegg kun er å anse som et forslag, og at skolene gjerne må gjøre lokale tilpasninger eller evt etter avtale med elevrådet selv ha regien på møtet.

Ombudet har etter de siste årenes møterunder inntrykk av at elevrådsdrift er et område som tas mer og mer på alvor ute på skolene. Ombudet har også store forventninger i forbindelse med at de nye felles retningslinjene for elevdemokrati (se fylkestingssak 64/10) blir gjort gjeldende fra høsten, og vil selv bidra til å spre informasjon om dem ute på skolene i forbindelse med høstens møter med elevråd.

3.4 Møter med VG2 yrkesfag

Ombudet har helt siden starten av arbeidet i 2006 sett utfordringen med å nå ut til alle lærlinger med informasjon om rettigheter og plikter i arbeidsforholdet og opplysning om ombudsordningen. Ett viktig møtepunkt har vært lærlingesamlingene som hvert år arrangeres av fylkeskommunen. Siden det høsten 2009 dessverre kun var litt under 10% av våre lærlinger som deltok på disse samlingene er dette i seg selv ikke tilstrekkelig.

Den enkleste måten å møte alle lærlinger på, er derfor å dra rundt på skolene og møte elever i VG2 yrkesfag før de går ut i læra. I tillegg til å bidra til å forberede elevene på arbeidslivet, kan man gjennom et slikt besøk også søke å styrke elevenes motivasjon til å søke jobb som lærling etter VG2. Ombudet drøftet derfor i desember ideen om å dra i gang egne møter med VG2 yrkesfag med rektorene på rektormøte, og fikk der både god respons på ideen og mange nyttige innspill til selve utformingen av opplegget. Etter dette ble opplæringskontorene samt en representant fra FVO invitert til å delta, og ombudet la så i samarbeid med skolene en reiserute der de skolene som ønsket ble besøkt i perioden januar-mars 2010.

Møtene med VG2 yrkesfag har følgende formål:

- Motivere elevene til å søke jobb som lærling
- Fokuserer på at det er viktig å jobbe på skolen for å stille sterkere i konkurransen om å få lære plass.
- Vise fordelene med faktisk å ta opplæring i bedrift etter VG2 yrkesfag, i stedet for for eksempel å ta tredjeåret i skole eller evt almennfaglig påbygning
- Hjelp elevene på vei i forhold til å registrere seg i vigo og søke jobb som lærling
- Forberede elevene på arbeidslivet
- Informere om rettigheter og plikter som lærling

I tillegg til ombudet deltok en representant fra FVO på alle møtene. På en tredjedel av møtene deltok i tillegg en representant for Oppføringskontoret for Teknologifag (OTEK). Det ble gjennomført møter på 17 skoler, og hvert møte var berammet til to skoletimer. Der elevmengden krevde det ble elevene i tillegg delt inn i mindre grupper slik at det ved behov ble avholdt flere møter på samme skole.

Pga. gode tilbakemeldinger fra skolene vil det gjennomføres en tilsvarende besøksrunde med VG2 yrkesfag skoleåret 2010/2011. Det er i denne runden ønskelig å besøke alle skolene med relevante fag. I tillegg vil ombudet jobbe for å få med opplæringskontor på alle besøkene denne gang, da det å ha med opplæringskontor fungerte svært bra på de besøkene der de var med i forrige runde.

3.5 samarbeid

Det er av avgjørende betydning for ombudet å ha et best mulig samarbeid med alle relevante aktører i forhold til videregående opplæring i Sør-Trøndelag. Ombudet vil her særlig trekke fram følgende aktører.

- Fylkestinget
 - o Ombudet er så langt det er praktisk mulig til stede på alle møtene i opplæringskomiteen.
 - o Komiteens og fylkestingets tilbakemeldinger til ombudet er av sentral betydning for ombudets videre arbeid.
- Yrkesopplæringsnemnda
 - o Ombudet er så langt det er praktisk mulig til stede på alle møtene i Yrkesopplæringsnemnda.
- Elevorganisasjonen i Sør-Trøndelag (EO)
 - o Også i denne perioden har EO vært en viktig samarbeidspartner for å gjøre en best mulig jobb overfor elever i Sør-Trøndelag. Ombudet har i tillegg til egne møter med EO og EO's leder, bl.a deltatt på kontaktmøter mellom administrasjonen og Elevorganisasjonen.
- Ungdommens Fylkesting (UFT) og Ungdommens Fylkesutvalg (UFU)
 - o Det er svært viktig for ombudet å holde kontakten inn mot UFU og UFT nå som koordinatorrollen ikke lenger er en del av ombudets arbeidsoppgaver.
 - o Ombudet deltok på Ungdommens Fylkesting 1. november, og holdt foredrag om elevers og lærlingers rettighetssituasjon
- Ombudene for elever og lærlinger
 - o Det er i dag 15 elev- og lærlingombud på landsbasis, og stadig nye kommer til. Ombudene har løpende kontakt på epost, MSN og telefon, og kan drøfte og rådgi hverandre i forhold til enkeltsaker.
 - o I tillegg har ombudene samlinger minst en gang i halvåret. Ett av formålene med de nasjonale samlingene er å kvalitetssikre den enkeltes arbeid i hjemfylket. Ombudet i Sør-Trøndelag deltok i rapporteringsperioden på nasjonale samlinger med ombudene for elever og lærlinger 16.-28. oktober (Oslo) og 14.-16 april (Ålesund)
- Fylkesrådmannen
 - o Samtidig som ombudet rapporterer direkte til fylkestinget, er ombudet opptatt av et best mulig samarbeid med fylkesrådmannen. Ombudet har bl.a. behov for å drøfte en del av de tilbakemeldingene som kommer inn skriftlig, på skolebesøk, lærlingesamlinger og andre steder der elever og lærlinger ferdes. Ombudet har derfor ved behov bl.a. egne kontaktmøter med Fylkesrådmannen v/opplæringsdirektøren.

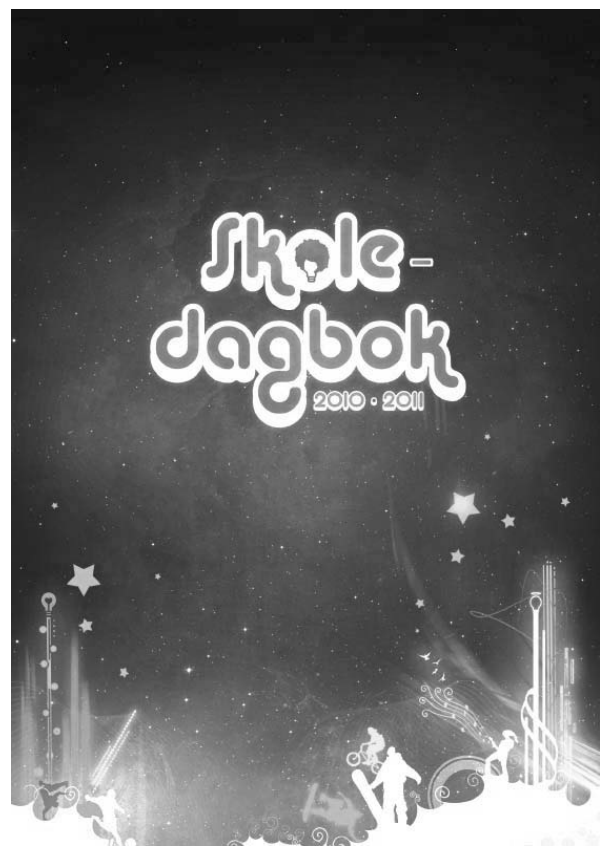


- Fagenhet for videregående opplæring (FVO)
 - o Fylkeskommunens fagenhet for videregående opplæring er en uvurderlig støtte for ombudet i arbeidet med å besvare spørsmål og nå ut til elever og lærlinger.
- Fylkesmannens oppvekst- og utdanningsavdeling
 - o Ombudet har i denne perioden hatt ett samarbeidsmøte med Fylkesmannens oppvekst- og utdanningsavdeling
 - o Ombudet er ellers ved behov i kontakt med avdelingen, og har derfra fått svært nyttige tilbakemeldinger i forbindelse med enkeltsaker.
- Fagforeningene
 - o LO er den organisasjonen som organiserer flest lærlinger. I tillegg organiserer også YS mange lærlinger.
 - o Ombudet oppfordrer alltid lærlinger til å fagorganisere seg, og mener det er bekymringsverdig at mange lærlinger fortsatt ikke er organiserte. For ikke-organiserte lærlinger eller lærlinger på arbeidsteder som ikke har fagforening, kan ombudet til en viss grad ivareta noen av tillitsvalgtes funksjoner.
 - o Ombudet er i dialog med LO ungdom i saker fra lærlinger vedrørende arbeidsrett, og henviser også dit i klare fagforeningssaker.
- Fylkeskommunens ungdomssatsning ungt.no
 - o Fylkeskommunens ungdomssatsning består bl.a. av Ungdomsfondet, Kulturkortet Plænti, Trygt hjem for en femtilapp, Ungdommens Fylkesting og elev- og lærlingombudet. Satsningen er nå samkjørt under en felles paraply – ungt.no
 - o Elev- og lærlingombudet samarbeider med resten av ungdomssatsningen om profilering utad. Dette omfatter bl.a. felles utgivelse av infomateriale, utarbeidelse av det felles nettstedet ungt.no og felles stand i Trondheim spektrum to ganger i året. I tillegg har ombudet hatt med en representant for ungdomssatsningen (Plænti) på flere av møtene med elevråd, for å informere om fylkeskommunens tilbud til ungdom.
- Rektorkollegiet
 - o Ombudet deltok på rektormøtet på Byåsen vgs 17. desember

3.6 Skoledagboka

Ombudet ga i samarbeid med Fagenhet for videregående opplæring og informasjonsheten for fjerde år på rad ut en egen gratis skoledagbok til alle elever på de videregående skolene i fylket skoleåret 2010/2011. Skoledagboka har både gjennom ”Ukens tips” og egne infosider fokus på elevmedbestemmelse, rettigheter og plikter for elever i videregående opplæring. I tillegg inneholder den informasjon om det meste av fylkeskommunens tilbud for ungdom.

Ombudet anser skoledagboka for å være en god kanal både til å bidra til økt bevissthet og engasjement for egen hverdag blant elever og framtidige lærlinger, samt til å informere om mange av de gode tilbudene som finnes for ungdom i Kreative Trøndelag.



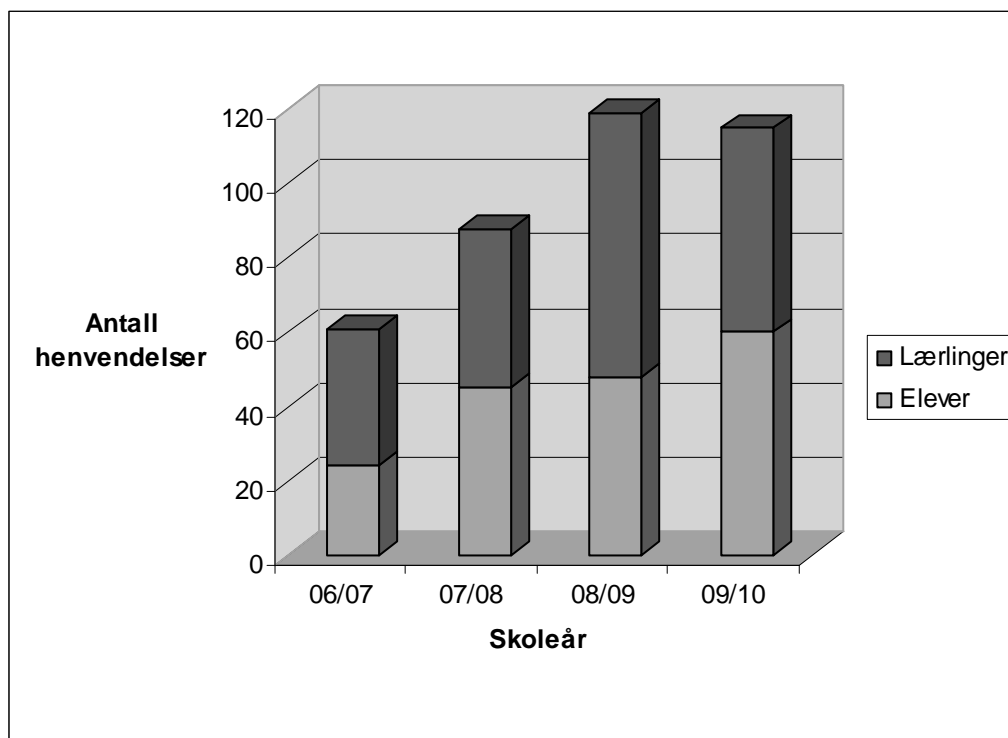
Nytt av i år var at ombudet i samarbeid med informasjonsheten utlyste en konkurranse der elevene på våre videregående skoler ble invitert til selv å designe forslag til omslag på neste års skoledagbok. Etter å ha mottatt mange kreative og dyktig gjennomførte forslag, ble ovenstående forslag fra Thomas Høstad ved Strinda vgs kåret til vinner.

3.7 Annen virksomhet

- Ombudet satt som leder for arbeidsgruppa som utarbeidet forslag til retningslinjer for elevdemokrati i Sør-Trøndelag (FT sak 64/10). Ombudet var også ansvarlig for spørreundersøkelsen ut mot alle elevråd som ble gjennomført i forkant av arbeidet.
- Ombudet har deltatt i arbeidsgruppa for rutiner ved heving av lærekontrakter
- Sitter i arbeidsgruppa for handlingsplanen mot seksualisert trakassering
- Deltok på Utdanningsdirektoratets seminar om vurderingsforskriften 17. september
- Deltok på Barne- Ungdoms- og familiedepartementets seminar Informasjon gir ungdom muligheter 11. mai

4. Henvendelser til ombudet

Elev- og lærlingombudet har i perioden 1. juli 2009 til 30. juni 2010 registrert 114 henvendelser. De fleste av henvendelsene kommer inn skriftlig via ombudets hjemmeside www.elevombudet.no, mens noen også kommer inn via epost eller telefon. Henvendelser som er kommet i løpet av elevrådsskoleringene eller lærlingesamlingene, er kun registrert dersom de har medført skriftlig oppfølging eller møtevirksomhet.



Ovenstående figur viser en oversikt over utviklingen i antall henvendelser fra elever og lærlinger pr. skoleår siden ombudsordningen ble igangsatt i 2006. Det totale antall henvendelser har vært relativt stabilt siden i fjor (114 i år mot 119 i fjor). Samtidig ser vi at andelen henvendelser angående elever har økt noe (59 i år mot 48 i fjor) mens andelen henvendelser angående lærlinger har minket (55 i år mot 71 i fjor). Det er nok mange grunner til dette, men en medvirkende årsak til at antallet henvendelser fra lærlinger har gått ned kan være at konjunktorene i arbeidsmarkedet for lærlinger jevnt over har bedret seg siden forrige rapporteringsperiode. Se for øvrig kap. 4.1.

Ombudets generelle inntrykk er at både elever og lærlinger helst ønsker å løse sakene selv, og først og fremst kun ønsker råd fra ombudet om hvordan de bør gå fram. De fleste ønsker også som regel å lage minst mulig ”trøbbel” i en sak, og er stort sett løsningsorienterte i sine henvendelser. Det er kun et fåtall av henvendelsene som har ført til at ombudet etter ønske fra lærlingen eller eleven selv har gått inn som ”synlig deltaker” gjennom direkte brevveksling, telefonkontakt eller møtevirksomhet med skole eller arbeidsgiver. Dette fordi elevene og lærlingene generelt har ønsket å løse saken på lavest mulig nivå, og ombudet jevnt over oppfattes som et noe ”høyere” nivå i saksgangen.¹

Når en henvendelse fører til at ombudet går inn som synlig part overfor skole eller opplæringskontor/lærebedrift gjennom skriftlig henvendelse og/eller møtevirksomhet, registreres henvendelsen i tillegg som sak. Antallet saker har økt fra 10 i 2009/2010, til 18 i 2010/2011. En medvirkende faktor til dette er nok at ombudet i år i større grad systematisk har fulgt opp klager på opplæringen, og aktivt har kontaktet elevene på nytt for å undersøke hva som faktisk har skjedd i de tilfellene der ombudet plutselig ikke har hørt noe mer. Mer om dette i kap. 4.3.

Ombudet vil i det følgende ta en generell gjennomgang av de forskjellige typene henvendelser. I tillegg vil det gis en litt mer utførlig drøfting av henvendelser vedrørende klager på opplæringen og oppfølgingen av disse i kap 4.3.

4.1 Henvendelser fra lærlinger

Ombudet har i rapporteringsperioden mottatt totalt 55 henvendelser i forhold til lærlinger, noe som utgjør 48 % av alle mottatte henvendelser. Samtidig som det er mange viktige enkeltsaker som blir håndtert der og da i forhold til den aktuelle lærlingen / lærebedriften, har ombudet denne rapporteringsperioden ikke sett noen nye ”trender” i henvendelsene som bør følges opp på systemnivå.

I forhold til oppsigelser av lærlinger, som var et viktig punkt i fjorårets rapportering (se fjorårets rapport kap. 4.2), så har ombudet inneværende år kun mottatt én henvendelse om dette, og denne ble etter ombudets mening tilfredsstillende fulgt opp av lærebedriften. Videre opplever ombudet at det er gjort et godt arbeid internt i Fagenhet for videregående opplæring

¹ Det presiseres at ombudet ikke representerer noe ”nivå” i en saksgang, men står ved siden av den formelle saksbehandlingen for ved behov å kunne veilede og hjelpe lærlingen gjennom systemet. Ombudet skal derfor kunne kontaktes på ethvert nivå i saksgangen, eller gjerne også bare for å få uforpliktende svar på spørsmål uten å ha som formål å igangsette noen sak i det hele tatt. I mange tilfeller vil en tidlig kontakt med ombudet også kunne bidra til at det hele løses på lavest mulig nivå slik at en forebygger at det senere utvikler seg til en ”sak”.

med å formalisere framgangsmåten ved heving av lærekontrakter. Ombudet setter også pris på at deler av tiltakene fra rapporten *Nye og forbedrede rutiner ved heving av lærekontrakter i Nord-Trøndelag* som en oppfølging av Fylkestingets vedtak i forbindelse med behandlingen av ombudets årsrapport i fjor (FT sak 73/09) nå også planlegges gjennomført i Sør-Trøndelag²

I år som i fjor har henvendelsene for øvrig omhandlet et vidt spenn av temaer, hvorav de fleste er gjengangere fra tidligere år:

- Har lærlinger rett på samme kollektivrabatt som skoleelever?
 - o Ombudet har med jevne mellomrom fått dette spørsmålet fra lærlinger, lærlingers foreldre, lærebedrifter og opplæringskontor siden 2007. Spørsmålet ble særlig løftet fram i ombudets årsrapport 2007/2008 (kap. 4.1.3).
 - o I forbindelse med behandlingen av årsrapportene 2007/2008 og 2008/2009 ba Fylkestinget fylkesrådmannen avklare kostnadene knyttet til en eventuell kollektivrabatt for lærlinger.
 - o Lærlinger har pr. i dag fortsatt ikke det samme tilbudet om kollektivrabatt som skoleelever eller andre grupper med lav inntekt (for eksempel uføretrygdede).
- Hvilken lønn skal jeg ha?
 - o En lærling skal i utgangspunktet tjene det samme i løpet av to år, som en nyutdannet faglært arbeider tjener i løpet av ett år. Dette fordi halvparten av tiden skal brukes til opplæring. Hvordan lønnen fordeles i løpet av de to årene varierer.
 - o Nivået på lønnen for en nyutdannet faglært arbeider er selvfølgelig avgjørende for hva lærlingen tjener i løpet av læretiden. Dette reguleres normalt av tariffavtalen, og er en avtalesak mellom arbeidstaker og arbeidsgiver.
- Hvilken lønn skal jeg ha når jeg jobber overtid?
 - o Lærlinger som jobber overtid, jobber fordi bedriften trenger ekstra verdiskapning, og ikke fordi lærlingen trenger ekstra opplæring. Dette anses dermed som ren verdiskapningstid. Lærlingen bør derfor få 100% lønn som ufaglært arbeider pluss ordinære tillegg for overtidsarbeid.
- Lærlinger som jobber mye alene, savner veiledning eller simpelthen er satt inn i en 100% ordinær stilling.
 - o Dette er en vanlig problemstilling for ombudet, og ombudet får denne type henvendelser fra flere forskjellige bransjer. Temaet ble drøftet mer inngående i ombudets årsrapport 2006/2007 (kap. 4.1) og 2007/2008 (kap. 4.1.2).
 - o Utgangspunktet i slike saker bør alltid være at opplæringsplikten veier tyngre enn andre forhold. Dvs at hensynet til lovens krav til opplæring i henhold til læreplanmålene som følger læreplanverket veier tyngre enn hensynet til bedriftens verdiskapning. Videre gjelder lovens prinsipielle utgangspunkt om at lærlinger skal komme i tillegg til ordinær bemanning.
 - o Ombudets fokus ved denne type henvendelser er om lærlingen opplever å få god nok opplæring jmf læreplanmålene og den faglige progresjon som kan forventes på det gitte tidspunkt. Dersom dette ikke er tilfelle, oppfordres lærlingen til å ta det opp med veileder, daglig leder eller tilsynsrepresentant i bedriften. Dersom dette allerede er gjort, eller dersom det ikke fører til noe resultat, følger ombudet opp

² Jmf. fylkesrådmannens statusrapport Samhandlingsplanen juni 2010 planlegges følgende tiltak fra rapporten *Nye og forbedrede rutiner ved heving av lærekontrakter i Nord-Trøndelag* også iverksatt i Sør-Trøndelag: (1) Skolen skal utarbeide rutiner for overføring av informasjon i overgangen skole bedrift, forberedelse på arbeidslivets spilleregler, herunder psykososiale forhold og Karriereveiledning, (2) bedrift/opplæringskontor skal gjennomføre oppstartsamtale for alle lærlinger / lærekandidater, (3) Kursing av faglige ledere og instruktører, (4) Lærling/lærekandidat kontaktes før vedtak om heving av lære/opplæringskontrakt. PPT for vgo bidrar i vanskelige saker.

saken overfor opplæringskontoret eller fagenhet for videregående opplæring. Ombudet har stort sett positive erfaringer med god oppfølging fra fagenheten/opplæringskontoret når slike saker kommer inn.

- Lærlinger som lurer på hvordan man ”sier opp” læreforholdet, eller bytter læreplass.

Lærlingene er i en del saker opptatt av at arbeidsgiver ikke skal gjøres kjent med at ombudet er blitt kontaktet. En god del av henvendelsene kommer også fra foresatte, som tar opp saker på vegne av lærlingen som ikke selv ”tør” å lage noen sak ut av det. Samtidig som ombudet selvfølgelig har full forståelse for dette, begrenser det naturlig nok også ombudets handlingsrom i forhold til saken. Ombudet tar aldri direkte kontakt med arbeidsgiver eller opplæringskontor med mindre dette er i tråd med lærlingens ønske.

Ombudet har i alle omfattende saker som har involvert lærlinger, vært i løpende dialog med saksbehandlere ved Fagenhet for videregående opplæring.

4.2 Henvendelser fra elever

Ombudet har i rapporteringsperioden mottatt 59 henvendelser i forhold til elever, noe som utgjør 52% av det totale antall henvendelser.

To av disse henvendelsene kom fra elever ved to forskjellige privatskoler. Ombudet gir i slike tilfeller råd på generelt grunnlag, men går i utgangspunktet ikke direkte inn i saken. Selv om det ikke står noe konkret i ombudets mandat om privatskoler versus offentlige skoler (se kap. 2) har ombudet så langt tolket det dithen at ombudets virkeområde primært gjelder elever ved de offentlige videregående skolene i Sør-Trøndelag.

Tematikken i henvendelsene fra elever i Sør-Trøndelag skiller seg ikke i stor grad ut fra tidligere år.

Også i inneværende rapporteringsperiode har en del av henvendelsene (og tilbakemeldingene i løpet av møtene med elevråd) gått på klager på opplæringen generelt eller klager på lærer. Det kan for eksempel være

- Elever som gir lærer innspill til undervisningsformen, men opplever at de ikke blir hørt.
- Elever som generelt opplever at det ikke er rom for elevmedbestemmelse i opplæringen
- Elever som opplever at læreren er ute av stand til å lære bort
- Elever som opplever lærerens reaksjon på tilbakemeldinger eller adferd generelt som uforutsigbar og/eller skremmende
- Elever som opplever at læreren ”hakker” mye på dem uten at de forstår hvorfor
- Elever som får karakterer de ikke forstår, og som føler at de mangler underveisvurdering i forhold til hva som ligger bak karakteren samt hvordan de kan forbedre seg

Klager på opplæringen og behandlingen av disse er svært viktig i forhold til å sikre elevene den opplæringen de har krav på, og følgelig også bidra til å forebygge frafall. Dette er naturlig nok også et sentralt punkt i ombudets mandat (utdrag fra fylkestingssak 34/2005):

(...)ombudet har bl.a. følgende arbeidsoppgaver (...):

- legge til rette for å styrke elevers og lærlingers innflydelse på sin egen opplærings situasjon
- bidra til å realisere opplæringslovens og forskriftenes bestemmelser om elevenes og lærlingenes rett til å delta aktivt i planlegging, gjennomføring og evaluering av opplæringen
- være en brobygger mellom elevene og skoleledelsen og mellom lærlingene og bedriftsledelsen

Ombudet vil derfor i følgende kapittel gjøre en utvidet drøfting av denne tematikken, med utgangspunkt i opplæringsloven og egne erfaringer med skolenes behandling av denne type saker inneværende år.

4.3 Behandling av klager på opplæringen og det psykososiale læringsmiljøet

De tilbakemeldingene ombudet får fra elever i det daglige, vitner om at vi jevnt over har svært gode lærerkrefter i Sør-Trøndelag, og at vi kan være stolte av lærerstaben vår. Det er faglig sterke lærere som brenner for jobben sin, som involverer elevene, og som tør å gå nye veier for å tilrettelegge opplæringen best mulig for sine elever.

Et stort flertall av dyktige og velfungerende lærere fritar oss likevel ikke for ansvaret for en profesjonell håndtering av saker der det motsatte er tilfelle.

I de aller fleste møtene ombudet har med elevråd kommer det opp saker der elevene er misfornøyde med en eller flere lærere. Dette har gått på alt fra manglende evne til å lære bort, manglende vilje til å lytte til elevene og tilpasse opplæringen til deres behov, lærere som plutselig bare blir borte i løpet av timen uten grunn eller at elevene vet hvor han er, ubehagelig eller av og til direkte skremmende oppførsel, til noen enkelttilfeller der lærere av elevene beskrives som psykisk syke.

Det er svært viktig at elevene vet hvordan de skal gå fram for å varsle om problemet dersom det ikke lar seg løse ved direkte dialog mellom elev og lærer. Det er også av avgjørende betydning at skolens ledelse har evne og vilje til å håndtere problemet på en slik måte at elevene får den opplæringen og det psykososiale læringsmiljøet opplæringsloven gir dem krav på. Elevene skal bli hørt og tatt på alvor uansett hvilken type henvendelse de kommer med.

I fjorårets rapport (kap. 4.4) løftet ombudet fram rutinene for behandling av klager på opplæringen, og i hvilken grad rutinene er kjent og blir benyttet. Ombudet har inneværende år opplevd at det har vært noe bedre kjennskap til rutinene ute på skolene. Et viktig spørsmål blir da hvordan rutinene benyttes i praksis, om skolene fatter enkeltvedtak slik rutinene krever, og om elevene opplever at opplæringen og det psykososiale læringsmiljøet faktisk blir bedre når de har klaget.

4.3.1 Opplæringsloven om behandling av klager på det psykososiale læringsmiljøet

I mesteparten av de klagene på opplæringen som ombudet er blitt kjent med går klagens innhold helt eller delvis på de psykososiale læringsforholdene. I tillegg til at elev(er) og skole skal forholde seg til fylkeskommunens rutiner for behandling av klager på opplæringen, kommer slike klager dermed også inn under opplæringsloven §9a-1:

Alle elever i grunnskolar og vidaregåande skolar har rett til eit godt fysisk og psykososialt miljø som fremjar helse, trivsel og læring.

Innholdet i ovenstående setning er svært omfattende, noe som senest ble presisert av Utdanningsdirektoratet i rundskriv Udir-2-2010 (utdrag, egen understrekning):

Det at eleven har en individuell rett til et godt psykososialt miljø som fremmer helse, trivsel og læring gir eleven et sterkt vern. Det avgjørende i vurderingen av om elevens rett etter § 9a-1 er oppfylt er hvordan det psykososiale miljøet virker på den enkelte elevens helse, trivsel og læring. Utgangspunktet for vurderingen er elevens egen subjektive opplevelse av det psykososiale miljøet.

En elevs rett skal ikke begrenses av kollektive vurderinger av hvordan miljøet er. Retten i § 9a-1 er ikke knyttet opp mot det totale miljøet, en tenkt gjennomsnittselev eller lærerens oppfatning, men mot virkningen miljøet faktisk har på den enkelte elevens helse, trivsel og læring. (...)

Konsekvensen av at vurderingen er basert på elevens subjektive oppfatning, er at en elevs påstand om at hans/hennes psykososiale miljø ikke er godt nok, ikke kan avvises med en henvisning til at de andre elevene mener at miljøet er godt eller at Elevundersøkelsen viser at det er lite mobbing på skolen. Vurderingen av hvorvidt elevens rett ikke er oppfylt skal gjøres med utgangspunkt i eleven og er individualisert.

(...)det kan være en sammenheng mellom kvaliteten på opplæringen og elevenes psykososiale miljø. Det kan være tilfeller hvor for eksempel lærerens pedagogiske opplegg eller oppførsel har en innvirkning på elevens psykososiale miljø og forholdet kan da være i strid med § 9a-1. En lærer som i opplæringen ytrer rasistiske utsagn, sarkastiske utsagn eller nedsettende kommentarer til en eller flere elever, vil krenke elevens rett etter § 9a-1. Det samme gjelder tilfeller hvor det er mye bråk og uro i timene på grunn av manglende klasseledelse dersom dette påvirker elevens psykososiale miljø. (...)

Lovbrudd foreligger når elevens rett etter § 9a-1 ikke er oppfylt. I alle tilfeller når elevens rett ikke oppfylles vil det foreligge et lovbrudd og skolen skal da gripe inn slik at elevens rett oppfylles. Det blir ikke et spørsmål om hvilke tiltak skolen har iverksatt, men et spørsmål om elevens rett er oppfylt. Så lenge eleven har en subjektiv oppfatning av at det psykososiale miljøet ikke fremmer hans/hennes helse, trivsel eller læring, har skolen en plikt til å rette dette.

4.3.2 Erfaringer med behandling av klager på opplæringen og det psykososiale læringsmiljøet i Sør-Trøndelag – fire case

Av de henvendelsene ombudet har fått på opplæringen og/eller det psykososiale læringsmiljøet inneværende skoleår, er åtte blitt formalisert til skriftlige klager fra elev til skole. Seks forskjellige skoler var involvert i de åtte nevnte klagesakene. Av disse klagene var det seks som helt eller delvis omfattet psykososiale forhold, mens to kun omhandlet det pedagogiske. Klager opplevde kun i to av de åtte tilfellene ved skoleårets slutt at forholdene faktisk hadde bedret seg.

Ombudet vil i det følgende beskrive fire av tilfellene mer inngående. De fire casene er hentet fra fire forskjellige skoler³.

Case 1:

- Eleven skriver i klagen at hun og andre elever jevnlig blir trakassert av læreren. I tillegg opplevde det pedagogiske opplegget som mangelfullt.

³ Ombudet presiserer at disse fire casene kun er ment som illustrasjoner for å konkretisere det ombudet oppfatter som mer generelle utfordringer ved behandling av klager på opplæringen og/eller det psykososiale læringsmiljøet i Sør-trøndelag. Ut fra ombudets erfaringer gjennom fire år med enkelthenvendelser og omlag 120 møter med elevråd, er utfordringene som her er nevnt ikke spesielt knyttet til de fire skolene som er benyttet i eksemplene.

- *Skolen har to måneder etter å ha mottatt klagen fortsatt ikke fattet noe enkeltvedtak slik loven krever, og eleven opplever heller ikke at forholdene har bedret seg. Ombudet kontakter etter dette skolen, hvorpå skolen gjør et enkeltvedtak.*
- Eleven føler ikke at vedtaket tar tak i problemet. Det er imidlertid snart skoleslutt, og eleven velger derfor å la saken ligge.

Case 2:

- Eleven skriver i klagen at læreren er så mye fraværende at det går utover opplæringen. I tillegg er det så mye støy i klassen at det er vanskelig å lære. Eleven er bekymret for om han vil kunne fullføre når forholdene er slik som de er.
- Skolen gjør et enkeltvedtak, og problemet med lærerfraværet løses.
- Problemet med støy i klasserommet (og det som oppleves som manglende evne fra faglærer til å skape ro i klasserommet) vedvarer imidlertid, og eleven sliter stadig mer med å gjennomføre opplæringen slik forholdene er. I tillegg opplever klager nå å bli hengt ut av læreren i klasserommet pga. den tidligere klagen.
- Eleven får etter hvert problemer med å møte til time pga. konflikten som har oppstått med lærer etter at den opprinnelige klagen ble levert. Eleven tar det opp muntlig med ledelsen flere ganger, men opplever ingen bedring i situasjonen.
- Etter at ombudet kontakter skolen blir det laget en særordning for denne eleven slik at han kan fullføre på tross av at han ikke lenger er i stand til å møte til denne lærerens timer.

Case 3:

- En hel klasse skriver i klagen at de føler at de ikke lærer noe av undervisningen og at de opplever læringsmetodene som svært ensidige. De er bekymret for hvordan de skal klare å komme gjennom læreplanmålene slik som opplegget er nå. Før klagen ble sendt har elevene prøvd å drøfte forholdene direkte med læreren, uten å ha opplevd noen bedring.
- Ombudet hører ikke noe mer, men kontakter elevene fire måneder senere for å høre om forholdene har bedret seg. Tillitselven svarer at de ikke har opplevd noen bedring, at de har gitt opp å gjøre noe med det men at de nå er svært bekymret for hvordan det vil gå på eksamen. *De har heller ikke fått noe skriftlig svar eller vedtak på klagen som ble sendt fire måneder tidligere.*
- Ombudet kontakter skolen, og får derfra bekreftet at det ikke er gjort noe vedtak. Skolen påpeker imidlertid at det har vært flere møter mellom skole, elever og lærer i sakens anledning, og at man fra skolens side ikke har hatt inntrykk av at det fortsatt er problemer med opplæringen i den aktuelle klassen.

Case 4:

- To elever skriver i to klager at de opplever et mangelfullt pedagogisk opplegg i faget og krenkende atferd fra faglærer.
- Skolen gjennomfører møter med elever og lærer, men *det fattes ikke noe enkeltvedtak slik loven krever.* Elevene opplever heller ingen bedring av situasjonen.
- Et halvt år senere klager elevenes foreldre på de samme forholdene, med henvisning til elevenes tidligere klage. Skolen fatter nå et enkeltvedtak.
- Klager opplever ikke at vedtaket tar tak i problemet, og klager på dette. Skolen unnlater imidlertid å behandle klagen, og videresender den heller ikke til klageinstansen.
- Påfølgende skoleår skriver to hele klasser klage til ledelsen på det psykososiale læringsmiljøet og det pedagogiske opplegget til den samme faglæreren. Elevene skriver bl.a. at de føler seg uthengt av lærer, og at flere elever gruer seg til å gå til time.
- Tre måneder etter at klagen er sendt inn har skolen fortsatt ikke fattet noe enkeltvedtak, og elevene rapporterer at de ikke opplever noen bedring av situasjonen. Det blir

sommerferie, og *det har gått ett og et halvt år siden to elever skrev de to første klagen på dette forholdet.*

4.3.3 Ombudets vurdering

De erfaringene ombudet har gjort gjennom saker ombudet selv har vært involvert i, samstemmer med en del av de mer generelle tilbakemeldingene ombudet får i løpet av møter med elevråd. Ombudet mener derfor det er helt klart at vi har utfordringer i forhold til å gjøre *alle* elevers lovgitte klagerett reell i de tilfeller der de ikke får den opplæringen eller det psykososiale læringsmiljøet de i følge opplæringsloven skal ha.

Ombudets rolle i slike saker er vanligvis å gi svar i forhold til hva elevene har rett på, og evt gi råd i forhold til veien videre. Av og til bistår ombudet også med å skrive klager, og kan i enkelte tilfeller også etter ønske fra elevene gå inn i saken enten ved direkte kontakt med rektor, eller ved å delta på møter mellom elev og skoleledelse.

Ombudet opplever i slike saker ofte store sprik i forklaringene fra elevene, og forklaringene fra skolen. Det er i slike tilfeller vanskelig for ombudet som utenforstående part å avgjøre hva som faktisk har skjedd. Ombudets utgangspunkt i slike tilfeller er uansett å jobbe for at elevens versjon av saken blir hørt og vurdert i forhold til videre saksbehandling på skolen, samt at eleven får den saksbehandling vedkommende har krav på jmfør forvaltningsloven og opplæringsloven.

I flere av de klagesakene der ombudet går inn og kontakter skolen direkte, begrunner skolen først og fremst problemet med forhold hos eleven(e):

- Eleven har klaget på en usaklig måte
- Eleven har dårlig kjemi med læreren
- Eleven er faglig svak
- Eleven har mye fravær
- Eleven har problemer hjemme

Ombudet har i enkelte tilfeller inntrykk av at dersom skolen mener ett eller flere av ovenstående forhold er tilfelle, kan dette bidra til at klagen tillegges mindre vekt. Eleven er selv helt eller delvis skyld i det som har skjedd, og dermed anses klagen som "uberettiget". Dette kan i neste runde føre til at det ikke fattes enkeltvedtak, eller at det vedtaket som fattes i større grad får karakter av at "partene har snakket sammen og begge skal skjerpe seg", enn at skolen faktisk iverksetter tiltak slik at det psykososiale miljøet fremmer elevens helse, trivsel og læring.

Ombudet vil her eksemplifisere med det vedtaket som ble gjort i case 1 ovenfor. Eleven skrev altså i klagen at hun og andre elever jevnlig ble trakassert av læreren, og at hun opplevde det pedagogiske opplegget som mangelfullt. I tillegg inneholdt klagen konkrete eksempler på tilfeller av trakassering. Siden skolen i utgangspunktet ikke ønsket å gjøre noe vedtak i denne saken, kontaktet ombudet skolen og etterspurte et vedtak. Etter ombudets henvendelse ble så følgende vedtak gjort (utdrag):

(...)I all hovedsak dreier klagen seg om, slik rektor oppfatter det etter samtalene med de berørte partene, en noe dårlig kommunikasjon mellom lærer og elev og som har oppstått som en konsekvens av at

eleven har vært mye fraværende fra undervisningen så langt i skoleåret. Språbruken til læreren under samtalene med eleven har denne oppfattelse som nedlatende og ironisk.

Etter de individuelle samtalene, ble lærer og elev sammen til møte på rektors kontor mandag den x/x. Det var et positivt møte hvor partene ble enige å normalisere forholdet mellom seg. Læreren tok til etterretning klagen, mens eleven på sin side lovet å redusere fraværet til et minimum og dessuten jobbe mer målrettet med skolearbeidet.

Vedtak:

Rektor konkluderte overfor elev og lærer de forpliktelsene begge har – både i forhold til opplæringsloven § 9a-3 og dessuten skolereglementet – til å skape et godt psykososialt arbeidsmiljø og dermed også et godt læringsmiljø. Videre uttalte rektor at begge etter en periode ville bli innkalt til samtale for å høre om utviklingen i saken. (...)

Vedtaket begrunner altså årsaken til at eleven opplever et dårlig psykososialt miljø med følgende:

- Eleven har hatt for mye fravær, og jobber for lite målrettet med skolearbeidet.
- Fordi eleven har hatt stort fravær, har det oppstått dårlig kommunikasjon mellom elev og lærer
- Eleven har oppfattet lærerens språkbruk i samtalene med eleven som nedlatende og ironisk

Skolen har i følge vedtaket iverksatt følgende tiltak:

- Rektor har klargjort for elev og lærer at de begge har forpliktelser til å skape et godt psykososialt miljø og følge skolereglementet
- Rektor vil etter en periode innkalle begge til en oppfølgingsamtale

For ombudet er dette et eksempel på en sak der utgangspunktet for saksbehandlingen i hovedsak ligger på adferdsendring hos eleven. Med utgangspunkt i elevens klage, og de konkrete tilfellene av trakassering som ble nevnt i klagen, kan ombudet heller ikke se at vedtaket møter de forhold det klages over. I tillegg har eleven i ettertid meldt tilbake om at den oppfølgingsamtalen som utgjorde en viktig del av vedtaket aldri ble gjennomført. Skolen har dermed heller ikke undersøkt om eleven etter dette har opplevd at det psykososiale læringsmiljøet har bedret seg, og om saken dermed kan anses som avsluttet jamfør opplæringsloven §9a-1.

Opplæringsloven §9a og fylkeskommunens egne rutiner for behandling av klager på opplæringen er klare på den formelle skriftlige oppfølgingen som påligger skolen når en klage er mottatt – og den klagemulighet eleven eller elevens foresatte har når et vedtak først er gjort. Samtidig er Utdanningsdirektoratet svært tydelige på hva som skal legges til grunn når det vurderes om elevene har et psykososialt læringsmiljø som tilfredsstillende lovens krav. Det avgjørende i vurderingen av om elevens rett etter § 9a-1 er oppfylt er hvordan det psykososiale miljøet virker på den enkelte elevens helse, trivsel og læring. Utgangspunktet for vurderingen er elevens egen subjektive opplevelse av det psykososiale miljøet.

Det er altså i følge Utdanningsdirektoratet *ikke* et spørsmål om

- læreren er enig i elevens opplevelse av læringsmiljøet
- skolen har avholdt ingen, få eller mange møter angående saken
- skolen måtte mene det er dårlig kjemi mellom lærer og elev
- eleven det gjelder er faglig sterk eller svak
- hva Elevundersøkelsen måtte si om miljøet på skolen eller i klassen

Det er her også to andre forhold det er viktig å være oppmerksom på:

1) Maktbalansen i en møtesituasjon mellom elev, lærer og rektor

Eleven kan oppleve et skjevt maktforhold i en møtesituasjon med rektor, faglærer og evt andre ansatte til stede. Det eleven sier under møtet må sees i lys av dette. Selv om eleven der og da gir uttrykk for at man har kommet fram til en tilfredsstillende løsning, bør saksbehandler i ettertid gå i direkte dialog med eleven og undersøke om vedkommende faktisk opplever at opplæringen og/eller det psykososiale miljøet er blitt slik at det fremmer hans/hennes helse, trivsel og læring.

2) Saksbehandling tar tid – et skoleår går fort

En forsvarlig saksbehandling krever at alle sider av en sak blir belyst. Det må også påregnes noe tid fra skolen iverksetter et tiltak til resultatene er merkbare. Det vil altså ofte gå en viss tid fra skolen mottar en henvendelse til elevene eventuelt opplever bedring i opplæringen og/eller det psykososiale læringsmiljøet. Samtidig har elever i en slik sak en relativt kort "levetid" – ofte kun begrenset til ett skoleår. Det vil ofte gå en del tid før problemet blir så tydelig at behovet for å gjøre en skriftlig henvendelse til skolen oppstår. Når eleven i tillegg skal ha en reell klagerett som kan medføre at ytterligere tid går bort til saksbehandling, er det svært viktig at denne type saker behandles så effektivt som mulig uten at dette går utover forsvarligheten i saksbehandlingen. Ombudet opplever jevnlig eksempler på at saker "løses" ved at skoleåret er over – noe som kan få elevene til å oppleve hele klageprosessen som bortkastet. Skolens eventuelle tiltak må komme tidsnok til at det faktisk får mening for elevens læringsutbytte og helse det aktuelle året.

4.3.4 Oppsummering – behandling av klager på opplæringen og det psykososiale læringsmiljøet

Det at det er tilfeller der elever vedvarende opplever en opplæring eller et psykososialt læringsmiljø som ikke er i tråd med loven og dette heller ikke rettes opp når elevene klager i henhold til rutiner for behandling av klager på opplæringen, er svært alvorlig for dem det gjelder. Det er også problematisk dersom det er tilfeller der hensynet til én lærer går foran hensynet til opplæringen av hele elevgrupper.

Ombudet vil derfor presisere følgende:

1. Enhver elev har rett til å komme med en skriftlig henstilling / klage dersom opplæringen eller det psykososiale læringsmiljøet ikke oppleves som tilfredsstillende, og dersom det ikke er mulig å løse saken gjennom muntlig kontakt med faglærer eller ledelse.
2. Skolen har jmfør forvaltningsloven plikt til å opplyse eleven om denne retten. Skolens veiledningsplikt medfører videre at eleven skal få vite hvordan man går fram for å klage og hvilken saksbehandling man kan forvente av skolen. Eleven bør også gjøres kjent med at det finnes et elev- og lærlingombud som ved behov kan bistå.
3. Elevens framstilling av saken skal tas på alvor og danne grunnlaget for saksbehandlingen.
4. Skolens klagebehandling skal være skriftlig og munne ut i et enkeltvedtak. Eleven skal også opplyses om at skolens vedtak medfører en klagerett.
5. Såfremt tidspunktet for den opprinnelige henvendelsen tillater det, må skolens tiltak komme tidsnok til at det faktisk får mening for elevens læringsutbytte og helse det aktuelle skoleåret.
6. Når skolen skal vurdere sin egen saksbehandling, er det ikke et spørsmål om hvilke møter som er gjennomført eller hvilke tiltak skolen har iverksatt, men et spørsmål om elevens rett er oppfylt. Saken er ikke avsluttet så lenge eleven har en subjektiv oppfatning av at det psykososiale miljøet ikke fremmer hans/hennes helse, trivsel eller læring (jmf Udir-2-2010).