

TRØNDELAG HØYERE YRKESFAGSKOLE				Dok.id.: 1.3.5
Melde inn klage ved THYF				Prosedyre
Utgave: 4.00	Skrevet av: Hans Tore Mikkelsen	Gjelder fra: 03.06.2024	Godkjent av: Svein Ove Dyrdal	Sidenr: 1 av 3

1. Formål og omfang

Ha et system hvor studenter kan melde fra eller klage hvis studenten ikke får den opplæringen vedkommende har krav på, og sette inn nødvendige tiltak for å sikre at opplæringen blir gitt.

Prosedyren omfatter alle utdanninger ved Trøndelag høyere yrkesfagskole (THYF).

2. Målgruppe/ansvar

Målgruppen for prosedyren er studenter, studieadministrasjonen, utdanningsleder, undervisningspersonell og saksbehandler for den enkelte klagesak.

3. Forklaring av ord og uttrykk

Studenter som utdannes ved Trøndelag høyere yrkesfagskole (THYF) har klagerett i henhold til lov og forskrifter for høyere yrkesfaglig utdanning.

Hva en klage? Her følger noen eksempler på slike saker.

Klage:

Eks. 1: Klage på feil i eksamensgjennomføring eller karakter på eksamen. Saken meldes inn til studieadministrasjonen, se også beskrivelse under avsnitt 5.

Eks. 2: Hvis undervisningen i et emne avviker betydelig fra læringsutbytte beskrevet i studieplanen som omfatter utdanningen og emnet/emner¹, se også avsnitt 5.

4. Ansvar og myndighet

Rektor har overordnet ansvar.

Klager meldes inn til studieadministrasjonen som er første saksbehandlingsledd når det gjelder innmelding av klager.

Utdanningsområdet som omfattet av klage fra student, utgjør neste saksbehandlingsledd.

Saksbehandling ved utdanningsområdet skal skje i samarbeid med studieadministrasjonen. Om nødvendig og ved behov utpeker utdanningsleder saksbehandler.

For klagesaker behandlet av klagenemd, vil denne utgjøre det tredje saksbehandlingsleddet. Klagenemda kan være utnevnt på nasjonalt nivå for klagesaker med klagerett i henhold til fagskoleloven. Lokal klagenemd behandler saker med klagerett i henhold til forskrifter for høyere yrkesfaglig utdanning.

¹ Opplæringsstandarden som THYFs kvalitetssystem bygger på, omtaler det at en student ikke får den undervisningen vedkommende har krav på som «ikke-konform» undervisning, jfr. DNV-ST-0029:2023, kap. 2.6.1. Forholdet utgjør dermed en risiko for at studentens læringsutbytte ikke nås.

5. Beskrivelse

Klage på opplæring eller en ansatt kan komme via formell klage i henhold til klagerett i fagskolelov og -forskrifter, klage via lærer, studenttillitsvalgte eller periodiske gjennomganger, studentevalueringer m.m.

Hovedregelen er at man søker å løse klagesak på lavest mulig nivå før formell klage leveres inn.

Student som ønsker å klage henstilles til å konsultere studieadministrasjon, lærer eller ansatt, tillitsvalgt student, eller eventuelt studentombud for rådgivning.

Ved klage på vurdering/karakter skal studenten alltid be om begrunnelse før formell klage kan leveres.

Klage uten konsultasjon som nevnt i avsnitt to (2) over eller begrunnelse for vurdering i avsnitt tre (3) over, vil ikke bli behandlet.

5.1 Generell klage

Klagegrunnlag og klagebehandling beskrives i fagskolelov og forskrifter for høyere yrkesfaglig utdanning. Lenker til lov og forskrifter er gitt som eksterne referanser, se avsnitt 6.

Eksempler på generelle klager er beskrevet på THYFs nettsider om klager. For lenke til nettsiden, se eksterne referanser under avsnitt 6.

5.2 Klage på undervisning/opplæring:

Ved klage på undervisning forutsettes det at undervisningen avviker betydelig fra beskrivelse av læringsutbytte og arbeidskrav. I tillegg skal forholdet være tatt opp med den/de lærerne dette gjelder.

Saken bør eksempelvis tas opp direkte med den det gjelder, gjennom studentevaluering av undervisning eller via tillitsvalgt student. Saken kan også tas opp med utdanningsleder for det utdanningsområdet som har ansvar for utdanning eller emne.

5.3 Tiltak ved klage:

Tiltakene kan variere i omfang alt etter hva klagen går ut på. Det skal gjennom samtaler kartlegges hva grunnen til klagen på opplæringen, og tiltak skal settes inn.

Uavhengig av hva som er grunnen til klagen, skal skolens ledelse treffe nødvendige tiltak for å sikre at læringsutbyttet beskrevet i studieplan oppfylles. Mulige tiltak vurderes for den enkelte innmeldte sak.

Dersom det blir fattet enkeltvedtak i saken, arkiveres vedtaket i Public 360.

6. Referanser

Kryssreferanser henviser til dokumenter som finnes i THYFs ledelsessystem. Eksterne referanser henviser til dokumenter som ligger tilgjengelig utenfor ledelsessystemet.

Referanser utgjør viktige systemforbindelser til relaterte dokumenter, skjema, prosessflytdiagram, nettsteder, eller annen relevant informasjon som for eksempel lover, forskrifter og standarder.

Kryssreferanser

- [1.2.3](#) [Kapittel 2.1 Ledelsens ansvar](#)
- [1.3.1](#) [Meldesystemer for avvik, hendelser, forbedringsforslag, klager og varsling av kritikkverdige forhold.](#)
- [1.3.2](#) [Melde forbedringsforslag, avvik, observasjoner og andre uønskede hendelser.](#)

Eksterne referanser

- [2.6.5 Non conforming teaching](#)
- [.18.1.3 FOR-2021-06-30-2379 Forskrift om høyere yrkesfaglig utdanning ved Trøndelag høyere yrkesfagskole](#)
- [.18.1.2 FOR-2019-07-11-1005 Forskrift om høyere yrkesfaglig utdanning \(fagskoleforskriften\)](#)
- [.18.1.1 LOV-2018-06-08-28 Lov om høyere yrkesfaglig utdanning \(fagskoleloven\)](#)