

Smestad, 31.08.2023

## Rutinemessig rapportering om klager 2022-23

I tråd med rutiner for oppgaver og ansvar i DS, skal det vært år gjennomgå oversikt over klager skolen har mottatt. Skolen skiller på klager og henvendelser. NB! Denne oversikten er ikke ment å være uttømmende eller kvantitativt fullstendig. Følgende områder har mottatt klager så langt dette skoleåret eller er områder der det vanligvis kan dukke opp klager og henvendelser:

### **Skyss**

Skolen har mottatt flere klager knyttet til skyss i skoleåret 2022/23, særlig knyttet til skoleskyss med taxi.

- Enkelte elever får skoleskyss gjennom en sentral taxiordning. Dette gjelder elever med spesielle behov eller elever med lang reisevei. Det er til tider forsinkelser og utfordringer knyttet til denne ordningen, noe som skaper stor frustrasjon både for foresatte, elever og ansatte. Skolen har kontakt med taxiselskapet i disse sakene.
- I forbindelse med en innstramming fra Utdanningsetaten fikk skolen flere klager på avslag om taxi for elever som bor i område ved skolen som tidligere fikk taxiskyss i førsteklasse. En foresatt fikk medhold hos statsforvalter, og fikk beholde taxi gjennom skoleåret sammen med to andre. Alle øvrige klager fikk avslag, både hos skoleeier og statsforvalter. Skolen har en avtale om at Utdanningsetaten har saksbehandlingsansvaret i disse sakene.
- (Inneværende skoleår har vi allerede mottatt to klager etter avslag iht prosedyre omtalt over, som begge igjen er oversendt til skoleeier)
- Skolen mottok en klage på sjåfør i taxi. Skolen behandlet saken i samråd med Utdanningsetaten og taxiselskapet.

### **Læringsmiljø**

Saker knyttet til læringsmiljø er sakstypen som nok genererer flest henvendelser fra foresatte, hovedsakelig i form av kontakt med kontaktlærer eller sosiallærer. Saker om læringsmiljø kalles gjerne "9a-saker", etter Opplæringslovens §9a, som omhandler elevs rett til et trygt og sikkert skolemiljø. Skoleåret 2022/23 har skolen hatt en

klage som har blitt videresendt til skoleeier og statsforvalter. Statsforvalter henla saken i forbindelse med innledende saksbehandling.

### **Klage på ansatt**

Rektor mottar fra tid til annen henvendelser om ansatte, da særlig lærere og skoleassistenter som er i nær relasjon til foresattes barn. Skolen har mottatt en konkret klage på ansatt i 2022/23. Denne håndteres i tråd med prosedyrer og personvern.

### **Skoleplass**

Smestad har ikke mottatt klager på vedtak i forbindelse med skoleplass. Smestad har plass på alle ordinære trinn, slik at det i praksis ikke er behov for skolen å gi avslag. Velkomstklassene våre var på et tidspunkt helt fulle, og det ble gitt avslag her. Dette ble ikke påklaget. Det er også fullt belegg på skolens spesialklasse. Inntak her håndteres sentralt, og det er ikke kjent om det har vært klager på avslag om skoleplass på disse. To foresatte for førstetrinnselever henvendte seg til skolen i juni 2023 i forbindelse med ønsket om endret classesammensetning/bytte av klasse. Skolen valgte å ikke etterkomme disse ønskene. Skolen har etterkommet ett ønske i 2022/23 om bytte av klasse, samt gjort et avslag på en slik forespørsel. Begge sakene ble gitt individuell behandling. Det er forøvrig ikke klageadgang på classesammensetning.

### **Permisjon**

Skolen har behandlet mange saker om permisjon fra undervisning, som erfaringsmessig har gitt mange klager/henvendelser tidligere år. Det har ikke blitt behandlet noen konkret klagesak i 2022/23.

### **Spesialundervisning**

Smestad har ikke mottatt klager på vedtak om spesialundervisning eller særskilt norskundervisning i skoleåret 2022/2023.

### **SMAKS**

Skolen har ikke fått formelle klager på saker eller saksbehandling i forbindelse med tildeling av plass, foreldrebetaling eller andre forhold.

### **Andre saker**

Skolen får ofte henvendelser, spørsmål eller ønsker i en mengde forskjellige saker, og noen av disse kan ha form av en klage. Da disse ikke har inngripende virkning i form av enkeltvedtak eller liknende tas de ikke med her.

Anton Rygg,  
Rektor