

Smestad, 02.08.2025

Rutinemessig rapportering om klager 2024/2025

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

Skoleskyss er en samlebetegnelse for elever som har krav på tilrettelagt transport til skolen, enten med taxi eller annen kollektiv reise (ruterkort). Skyss er stadig et område som det knytter seg store utfordringer til, og som engasjerer foresatte. Skolen har mottatt flere klager knyttet til skyss i skoleåret 2025/26, særlig knyttet til elevtransport med taxi.

- Enkelte elever får skoleskyss gjennom en sentral taxiordning. Dette gjelder elever med spesielle behov eller elever med lang reisevei. Det er stadig mye 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, og det skjedde forbedringer gjennom skoleåret. (Ved oppstart skoleåret 2025/26 er det igjen store utfordringer med ordningen, til stor frustrasjon for foresatte, elever og skolen).
- I forbindelse med en innstramming fra Utdanningsetaten har skolen også i 24/25 hatt flere saker der foresatte mener at de har rett til skoleskyss for sin elev i førsteklasse, mens Utdanningsetaten er uenig. Disse sakene avgjøres av Utdanningsetatens sentralt, selv om skolen står som saksbehandler. Flere saker har endt med at elevene har fått skoleskyss med taxi. Fra skolestart 2025/26 har vi igjen fått en felles minibuss som henter flere elever i førsteklasse som bor i områdene lengst vekk fra Smestad skole. Denne løsningen leveres så langt med god kvalitet og stabilitet, og brukerne er fornøyde.

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 "§12-saker", etter Opplæringslovens §12 (tidligere §9a), som omhandler elevers rett til et trygt og sikkert skolemiljø. Skolen har registrert tilfeller i skoleåret 2024/25 der foresatte og skole har hatt ulike oppfatninger om spesifikke elevsaker, feks knyttet til ekskludering av elever. Dette kan være saker som er belastende både for foresatte, elever og skole, og genererer mye møtevirksomhet. Skolen har likevel ikke mottatt klager, som vi rutinemessig skal videreføre til Utdanningsetaten eller statsforvalteren, fra elever eller foresatte om skolens håndtering av slike saker forrige skoleår. Ingen saker er heller meldt fra foresatte direkte til statsforvalter.

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 klage på ansatt skoleåret 2024/25. Dette dreide seg om kommunikasjon mellom lærer og elev, og foresatte mente at eleven ble verbalt forulempet. Den ansatte hadde et svært annerledes syn på saken. Skolen håndterte saken gjennom møter med både ansatte, elev og foresatte.

Skoleplass

Smestad har ikke mottatt klager på vedtak i forbindelse med skoleplass i 2024/25. Det har vært henvendelser til skolen om å bytte klasser etter utsendelse av nye førsteklasinger. Vi ser på alle slike saker, og vurderer dem både individuelt og som del av helheten. I juni 2025 fikk vi i alt fire slike forespørsler, og avsto dem alle. Det er forøvrig ikke klageadgang til en annen instans enn rektor/skolen på klassesammensetning.

Permisjon

Skolen har behandlet mange saker om permisjon fra undervisning, som erfaringsmessig har gitt mange klager/henvendelser tidligere år. Enkelte foresatte har gitt tilbakemeldinger eller kommet med spørsmål til avslag som skolen har gitt på permisjonssøknader, men det har ikke blitt behandlet noen konkret klagesak i 2024/25.

Spesialundervisning

Smestad har ikke mottatt klager på vedtak om spesialundervisning eller særskilt norskundervisning i skoleåret 2024/25. Det har vært foresatte som ikke har ønsket at deres barn får særskilt norskundervisning, noe vi som skole da har etterfulgt. En slik forsterket norskopplæring er en elevrettighet, men et frivillig tilbud.

SMAKS

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

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