



Intern veileder for klagebehandling i videregående opplæring

Sist oppdatert 1.1.2024



Innholdsfortegnelse

1. GENERELT OM KLAGER PÅ KARAKTERER	3
Hva det kan klages på.....	3
Hvem som kan klage.....	3
Resultatet av klagebehandlingen.....	3
Innsynsrett	3
Informasjon- og veiledningsplikt og innsynsrett.....	4
Dokumentasjon.....	4
2. KLAGE PÅ STANDPUNKTVURDERING I FAG OG ORDEN OG ATFERD	5
Innledning	5
Fastsetting av karakter	5
Varsling	5
Klagefrist	6
Klage på standpunktvedurdering i fag	7
Ny vurdering – endelig karakter.....	10
3. KLAGE PÅ VURDERING I ORDEN OG ATFERD	11
Om vurdering i orden og i atferd	12
Dokumentasjon.....	13
4. KLAGE PÅ SKRIFTLIG EKSAMEN.....	14
Ordinære klager.....	14
Hurtigklager (våreksamen)	14
5. KLAGE PÅ MUNTLLIG, MUNTLLIG-PRAKTISK OG PRAKTISK EKSAMEN.....	16
6. KLAGE PÅ FAG-/SVENNE- OG KOMPETANSEPRØVER	17
Klage på vurdering.....	17
Klage på formelle feil.....	17
Klage på avslag om oppmelding til fag-/svenneprøve	18
7. KLAGE PÅ SÆRSKILT TILRETTELEGGING	20
Klage på særskilt tilrettelegging av eksamen.....	20
Klage på særskilt tilrettelegging av fag-/svenneprøver og kompetanseprøver	20
8. INTERNE RUTINER ARKIVSYSTEM PUBLIC 360.....	21
Skolen mottar en klage fra elev/klager	21
For vidare behandling i klagenemnd for opplæring	21



1. GENERELT OM KLAGER PÅ KARAKTERER

Fastsettelse av karakterer er enkeltvedtak¹ som kan påklages. De alminnelige saksbehandlingsreglene i forvaltningsloven gjelder både ved fastsettelse av karakterer og ved behandling av klager. Opplæringsloven med forskrift har også regler om behandling av klager, og disse gjelder som spesialregler med rang over de generelle reglene i forvaltningsloven.

Hva det kan klages på

Det kan klages på standpunktkarakterer, eksamenskarakterer, karakterer til fag-, svenne- og kompetanseprøve, samt realkompetansevurdering. Det kan også klages på vedtak om ikke å sette standpunktkarakter² og på vedtak som gjelder særskilt tilrettelegging.³

Det kan ikke klages på underveisvurdering eller på karakter gitt på muntlig, muntlig-praktisk eller praktisk eksamen.

Hvem som kan klage

Elever, lærlinger, praksisbrevkandidater, lære kandidater, privatister og praksiskandidater eller de som disse gir skriftlig fullmakt, har klagerett. Dersom kandidaten er umyndig har også deres foresatte selvstendig klagerett. For elever under 15 år kan de ikke klage uten skriftlig samtykke fra foresatte.⁴

Resultatet av klagebehandlingen

Klagen kan føre til at vedtaket enten opprettholdes eller endres. Karakteren kan endres til gunst og ugunst for klageren. Avgjørelsen skal begrunnes.⁵

Dersom klager får ny karakter må det skrives ut nytt vitnemål/kompetansebevis. Tidligere vitnemål/kompetansebevis med gammel karakter er ikke lenger gyldig. For elever ved en offentlig videregående skole i Troms og Finnmark, er det skolen eleven gikk på som skal skrive ut kompetansebevis eller oppdatere vitnemål.

Privatister som har karakter i faget fra tidligere velger selv om de vil beholde den gamle karakteren eller bruke den nye karakteren.

Innsynsrett

De som har klagerett har rett til å be om innsyn i retningslinjene for sensor og begrunnelse for karakteren deres. Det kan ikke kreves begrunnelse for karakter på skriftlig eksamen. Begrunnelsen må etterspørres før klagefristen utløper.⁶

¹ Jf. forvaltningslova § 2 første ledd bokstav b (<https://lovdata.no/lov/1967-02-10/§2>).

² Jf. Forskrift til oppl. § 5-1 (<https://lovdata.no/forskrift/2006-06-23-724/§5-1>).

³ Jf. forskrift til oppl. § 3-29 (<https://lovdata.no/forskrift/2006-06-23-724/§3-29>).

⁴ Jf. forskrift til oppl. § 5-2 (<https://lovdata.no/forskrift/2006-06-23-724/§5-2>).

⁵ Jf. forskrift til oppl. § 5-3 (<https://lovdata.no/forskrift/2006-06-23-724/§5-3>).

⁶ Jf. forskrift til oppl. § 5-4 første ledd (<https://lovdata.no/forskrift/2006-06-23-724/§5-4>) og § 5-7 (<https://lovdata.no/forskrift/2006-06-23-724/§5-7>).



Informasjon- og veiledningsplikt og innsynsrett

Skolen skal gjøre elever og foreldre til elever under myndighetsalder kjent med klageretten og klagefristen. Rektor må se til at informasjonsplikten blir ivaretatt slik at en når alle elevgrupper/foreldre. I klagesaker må skolen dokumentere at eleven/foreldre har fått slik informasjon.

Informasjonen til elev og foreldre må som et minimum inneholde:

- hvilke karakterer det kan klages på generell informasjon om klagerett og klagefrist
- opplysning om at klage på karakter bør begrunnes
- opplysning om at klager har rett til å be om begrunnelse før eventuell klage blir fremmet

Dokumentasjon

Underinstansen (skolen eller rådgiver) må sørge for at klager som sendes inn for behandling i klageinstansen er så godt utredet som mulig. Det må gjøres rede for hvilke vurderinger i henhold til lov og forskrifter og skjønnsmessige vurderinger som er foretatt i hver enkelt sak. I tillegg må det sikres at all nødvendig dokumentasjon ligger vedlagt.



2. KLAGE PÅ STANDPUNKTVURDERING I FAG OG ORDEN OG ATFERD

Innledning

Det kan klages på individuelle standpunkt karakterer i fag, karakterer i orden og atferd og på vedtak om ikke å sette standpunkt karakterer.

Eleven har også rett til å klage på alle standpunkt karakterer dersom eleven mener at gjeldende regler for fastsetting av standpunkt karakterer ikke er fulgt.

Alle klager på standpunkt karakter og karakter i orden og atferd skal sendes eller leveres skolen.

Klageinstansen for klager på standpunkt karakterer og karakter i orden og atferd i videregående skole er klagenemnd for opplæring.

Fastsetting av karakter

Faglærer setter standpunkt karakterer. Standpunkt karakterer er fastsatt når de er ført inn i systemet som skolen bruker.⁷ Rektor kan ikke be læreren vurdere karakterfastsettelsen igjen etter at standpunkt karakteren er ført. Kun føringsfeil kan rettes etter føring i systemet.

Forskrift til opplæringsloven setter en siste frist for fastsetting av standpunkt karakterer i fag:

- I fag med sentralt gitt eksamen skal standpunkt karakterene settes senest dagen før fellessensurmøtet.
- I trekkfag med lokalt gitt eksamen som elever på trinnet trekkes ut i skal standpunkt karakterene settes før skolen gjennomfører den første eksamen på trinnet.
- I trekkfag med lokalt gitt eksamen der ingen elever på trinnet trekkes ut kan standpunkt karakterene settes senere.

Rektor har ansvaret for at karakter i orden og atferd settes etter at det er gjennomført møte med lærerne til eleven. Karakter i orden og atferd skal fastsettes etter at opplæringen er avsluttet.

Rektor er også ansvarlig for at det fattes enkeltvedtak dersom det ikke skal gis standpunkt karakterer i fag.

Varsling

Forskrift til opplæringsloven krever at skolen sender skriftlig varsel dersom det er fare for at eleven ikke kan få halvårsvurdering eller standpunkt vurdering i et fag, eller kan få halvårsvurdering eller standpunkt karakter nokså god (NG) eller lite god (LG) i orden og/eller i atferd.

Det er viktig å innarbeide rutiner for å sikre god dokumentasjon på at skriftlig varsel er sendt.

⁷ Jf. forskriften §3-36. se også rundskriv Udir-2-20 del 3
<https://www.udir.no/regelverkstolkninger/opplaring/Vurdering/udir-2-2020-individuell-vurdering/>.



Viktige momenter:

- Kopi av begrunnet varsel om fare for nedsatt karakter skal sendes til foresatte for elever under 18 år
- Varselet skal være datert og sendt uten ugrunnet opphold, slik at bedre orden eller atferd kan påvirke karakteren

Det er ikke krav om varsel når en karakter i orden eller atferd blir satt ned som følge av en enkelthendelse. I slike tilfeller skal det fattes enkeltvedtak og opplyses om klageretten.

Klagefrist

Fristen for å klage på standpunktkarakterer og karakter i orden og atferd er 10 dager. Fristen løper fra den dagen eleven har fått karakteren, eller den dagen han eller hun eller burde ha gjort seg kjent med vedtaket.

Vg3-elever har tilbud om "hurtigklagefrist" på standpunktkarakterer. Fristen er da 2 dager fra kunngjøringsdato. Hvis klagen skal behandles innen «hurtigklagefristen» må klageinstansen ha mottatt disse klagen fra skolene innen 15. juni eller innen nærmeste arbeidsdag etter 15. juni dersom 15. juni er en helgedag. «Hurtigklagefristen» gjelder for karakterer som kan ha betydning for hovedopptaket for Samordna opptak til høyere utdanning. I særlige tilfeller kan en klage bli behandlet selv om fristen ikke er holdt⁸.

Klager har rett til å be om begrunnelse før eventuell klage blir sendt. Ny 10-dagersfrist gjelder fra det tidspunktet han/hun har mottatt begrunnelse.

Dersom skolen aviser klagen fordi den er levert for sent, er dette et vedtak som det kan klages på. For vedtak om avvisning som er truffet av et fylkeskommunalt organ er klageinstansen statsforvalteren⁹. Klagefristen er 3 uker¹⁰.

Rektor må sikre god framdrift i klagebehandlingen. Lærerne bør være tilgjengelige i det tidsrommet der det kan være behov for å begrunne og/eller gi uttalelse om karakterfastsettingen.

⁸ Jf. forvaltningslova § 31.

⁹ Jf. forvaltningslova § 2 tredje ledd og § 28 tredje ledd.

¹⁰ Jf. forvaltningslova § 29.



Klage på standpunktvurdering i fag

Sentrale forskrifter ved klage på standpunkt		
Forskrift til opplæringsloven		Forvaltningsloven
Kapittel 3: Individuell vurdering i grunnskolen og i vidaregående opplæring	Kapittel 5: Klage på vurdering	Kapittel VI. Om klage og omgjøring
§ 3-2 Rett til vurdering	§ 5-1 Kva det kan klagast på	§ 28 Vedtak som kan påklages, klageinstans
§ 3-3 Vurdering i fag	§ 5-2 Kven som kan klage	§ 29 Klagefrist
§ 3-8 Varsling	§ 5-3 Avgjerd i klagesaka	§ 31 Oversitting av klagefristen
§ 3-15 Standpunktkarakter i fag	§ 5-4 Saksgangen ved klage	§ 34 Klageinstansens kompetanse
§ 3-16 Standpunktkarakter i orden og atferd	§ 5-5 Klagefristar	
	§ 5-6 Formkrav	
	§ 5-7 Rett til grunngiving	
	§ 5-12 Klage på standpunktkarakter. Klageinstans og klagebehandling	
For mer informasjon se: https://www.udir.no/regelverkstolkninger/opplaring/vurdering/behandling-av-klager-pa-standpunktkarakterer-i-fag/		

Skjemaer til bruk i behandling av standpunktklager finner du her:

[Klage - Finnmark fylkeskommune \(ffk.no\)](https://www.ffk.no/klage)



Om fastsetting av standpunktkarakter

Standpunktkarakteren skal være et uttrykk for den samlede kompetansen eleven har ved avslutningen av opplæringen. Kompetansen skal vurderes ut fra kompetansemålene i læreplanen for faget. Det er ikke anledning til å vurdere kompetansen bare på grunnlag av noen utvalgte kompetansemål. Eleven skal ha fått anledning til å vise kompetansen sin på flere og varierte måter. Lærers observasjon av elevene, samtaler og dialog er med på å gi læreren kunnskap om elevens utvikling og kompetanse. Mens lærer underveis ofte kan veksle mellom å vurdere elevens kunnskaper, ferdigheter og kompetanse i de ulike delene av faget hver for seg og i sammenheng, handler standpunktvurdering om å se etter hvilken samlet kompetanse eleven har oppnådd.

Underveis skal de ha mulighet til å prøve og feile, men den kompetansen de viser i løpet av opplæringen, kan være en del av vurderingen når standpunktkarakteren skal fastsettes. Læreren må vurdere hvordan den kompetansen eleven har vist underveis har relevans for den samlede kompetansen i faget.¹¹

Det betyr ikke at læreren må vurdere eleven i alle kompetansemålene rett før standpunktkarakteren fastsettes, men at læreren skal bruke sitt faglige skjønn til å gjøre en vurdering av elevens samlede kompetanse ut fra kompetansemålene i læreplanen for faget. Læreren kan derfor ikke legge sammen karakterer fra underveisvurderingen og gi en standpunktkarakter som er et matematisk gjennomsnitt av disse karakterene.

Eleven skal være kjent med hva som er vektlagt i fastsettingen av standpunktkarakteren. I vurderingen i fag skal ikke forutsetningene til den enkelte, fravær, eller forhold knyttet til orden og atferden til eleven trekkes inn, så fremt dette ikke fremkommer av læreplanen. I kroppøving skal innsatsen være en del av grunnlaget for vurdering.

Hva det kan klages på

Ved klage på standpunktkarakter eller vedtak om å ikke sette standpunktkarakter kan klageinstansen kun vurdere om retningslinjene for karaktersetting er fulgt.¹²

En klage på en standpunktkarakter begrunnet i at eleven ikke har fått den underveisvurderingen han eller hun har krav på fører ikke til at vedtaket oppheves. Reglene i forskrift til opplæringsloven kapittel 5 gjelder kun sluttvurderinger, og § 5-1 har en uttømmende liste over hva det kan klages på i forhold til karakterer der underveisvurdering ikke nevnes.

Dersom eleven eller foreldrene mener skolen ikke gir eller har gitt eleven den underveisvurderingen som følger av regelverket, kan de ta dette opp med skolen skriftlig eller muntlig. En slik henvendelse påvirker ikke sluttvurderingen. Det er likevel nødvendig at rektor i sin uttalelse synliggjør at vurderingsarbeidet på skolen, herunder underveisvurdering, er i samsvar med forskriften.

Skjemaer som brukes i forbindelse med alle standpunktklager, finnes på <https://www.ffk.no/tjenester/skole-og-opplaring/klage/>.

¹¹ Jf. forskrift til opplæringsloven § 3-15.

¹² Jf. forskrift til oppl. § 5-12 første ledd.



Klagen sendes til skolen

Eleven skal bruke skjemaet som vi har publisert på <https://www.ffk.no/tjenester/skole-og-opplaring/klage/>

Dokumentasjon

Skolen skal innhente uttalelser fra rektor og faglærer. Bruk skjemaene under punkt 2.2. Uttalelsene skal sendes inn sammen med klagen.

Uttalelse fra rektor om saksbehandlingen

Rektor skal alltid uttale seg før klagesaken oversendes til klageinstansen. Hun eller han skal beskrive at saksgangen på skolen har vært i samsvar med forskriften.

Uttalelsen skal være konkret og inneholde:

- Beskrivelse av at skolen har oppfylt elevens rett til individuell vurdering etter forskriften § 3-2 og omfatter både underveis- og sluttvurdering.
- Beskrivelse av skolens prosedyrer for fastsetting av standpunktkarakterer, herunder tidspunktet for når den påklagete standpunktkarakteren er fastsatt.
- Kort redegjørelse for at standpunktkarakteren er fastsatt i samsvar med forskriften § 3-1. En sentral del av dette er at rektor har gått gjennom faglærers uttalelse og kvalitetssikret denne.
- Synliggjøring av at rektor mener at faglærers uttalelse viser at standpunktkarakteren er i samsvar med reglene om fastsetting av standpunktkarakterer i forskriften §§ 3-14 og 3-15.

Uttalelse fra faglærer

Det er rektors ansvar å tilse at faglærer kan dokumentere grunnlaget for karaktersettingen i tråd med forskrift til opplæringsloven kapittel 3, og at saken er godt nok opplyst til at klageinstansen kan behandle klagen.

En uttalelse skal være konkret og inneholde en beskrivelse av:

- at elevens kompetanse er vurdert ut fra kompetansemålene i læreplanen i det aktuelle faget
- hvordan faglærer har foretatt en samlet vurdering av elevens kompetanse i faget ut fra at eleven har vist kompetansen på flere og varierte måter
- at faglærer beskriver elevens kompetanse, gjennom å si hva eleven mestrer i faget ut fra kompetansemålene. Dette må som et minimum gjøres med eksempler innenfor et utvalg av kompetansemålene i faget
- at karakteren gir uttrykk for elevens kompetanse ved avslutningen av opplæringen
- at eleven er gjort kjent med hva som er vektlagt i fastsettingen av standpunktkarakteren
- hvordan eleven har fått mulighet til å forbedre kompetansen sin gjennom opplæringstiden i faget
- svar på det som eleven eller foreldrene peker på i klagen.



Klageinstansens saksforberedelse, utredning og vedtak

På bakgrunn av bestemmelser i forskrift til opplæringsloven og forvaltningsloven, skal klageinstansen:

1. Prøve om gjeldende regler for fastsettelse av standpunkt karakter er fulgt, og herunder vurdere om standpunkt karakteren er satt:
 - ved avslutningen av opplæringen i fag
 - ut fra kompetansemål i aktuell læreplan for fag
 - på grunnlag av en konkret vurdering av elevens kompetanse i faget i forhold til kompetansemålene i gjeldende læreplan og kjennetegn på måloppnåelse
 - ut fra en vurdering av elevens kompetanse innenfor minst alle hovedområder i faget
 - ut fra at eleven har vist kompetanse på ulike måter og i ulike sammenhenger
 - ut fra en helhetlig vurdering av elevens samlede kompetanse i faget
 - uten at utenforliggende, ikke-faglige momenter er vektlagt
2. Prøve om gjeldende forskrifter for vedtak i den enkelte klagesak er fulgt.
3. Påse at saken er så godt opplyst som mulig før vedtak treffes
4. Begrunne sitt vedtak, herunder:
 - gjengi vedtakets rettslige grunnlag
 - nevne de faktiske forhold vedtaket bygger på
 - redegjøre for hvordan de faktiske forhold er vurdert opp mot gjeldende regelverk
 - redegjøre for hvordan klagers synspunkter er vurdert
 - redegjøre for hvordan saksforholdet er vurdert opp mot forskriftskrav som ikke berøres i klagen

Ny vurdering – endelig karakter

Dersom klagen blir funnet rettkommen av klageinstansen, blir standpunkt karakteren opphevet og klagen sendt tilbake til skolen for ny behandling. Rektor og faglærer gir ny vurdering med utgangspunkt i de punktene klageinstansen har pekt på i vedtaket. Rektor setter endelig karakter. Den nye avgjørelsen skal begrunnes.

Avgjørelsen i klagesaken kan det ikke klages på. Orientering om endelig karakter og rektors begrunnelse skal sendes klageren med kopi til klagenemnd for opplæring. Dersom karakteren blir endret må skolen utstede ny dokumentasjon og gjøre riktig registreringer i skolens administrative system.



3. KLAGE PÅ VURDERING I ORDEN OG ATFERD

Forskrift til opplæringsloven		
Kapittel 3: Individuell vurdering i grunnskulen og i vidaregåande opplæring	Kapittel 5: Klage på vurdering	Kapittel 20: Foreldresamarbeid i grunnskolen og vidaregåande opplæring
§ 3-2 Rett til vurdering	§ 5-1 Kva det kan klagast på	§ 20-1 Formålet med foreldre-samarbeid
§ 3-3 Vurdering i fag	§ 5-2 Kven som kan klage	
§ 3-4 Vurdering i orden og i åtferd	§ 5-3 Avgjerd i klagesaka	
§ 3-6 Karakterar i orden og i åtferd	§ 5-4 Saksgangen ved klage	
§ 3-8 Varsling	§ 5-5 Klagefristar	
§ 3-10 Undervegsvurdering i fag	§ 5-6 Formkrav	
§ 3-13 Halvårsvurdering i orden og i åtferd	§ 5-7 Rett til grunngeving	
§ 3-16 Standpunktkarakter i orden og i åtferd	§ 5-13 Klage på karakter i orden og i åtferd. Klage- instans og klagebehandling	
Forvaltningsloven		
Kapittel VI Om klage og omgjøring		
§ 28 Vedtak som kan påklages, klageinstans		
§ 29 Klagefrist		
§ 31 Oversitting av klagefristen		
§ 34 Klageinstansens kompetanse		



Om vurdering i orden og i atferd

Det er skolens ordensreglement som ligger til grunn ved behandling av klager på standpunkt i orden og atferd.

*«Ordensreglementet skal regulere elevenes rettigheter og plikter på skolen, så lenge dette ikke er fastsatt i lov eller på annen måte, jf. opplæringsloven § 9 A-10. Reglementet skal inneholde regler om orden og oppførsel, regler om hvilke tiltak/sanksjoner som kan brukes mot elever som bryter reglementet, og regler om fremgangsmåten når slike saker skal behandles (saksbehandlingsregler). Det er ellers opp til den enkelte kommune, fylkeskommune eller skole å avgjøre hvilke regler man ønsker i ordensreglementet».*¹³

Ordensreglementet gjelder i skoletiden, det vil si i den tiden ungdommene er elever.

Skoletiden omfatter både timer og friminutt, og aktiviteter som skoleturer. Om forhold skjer i skolens faktiske eller digitale rom har ikke betydning. Også det som skjer i det digitale rom på skolens intranett, undervisningssystemer, ved SMS e.l. vil kunne omfattes av ordensreglementet. Dersom elever på videregående skole har fritimer og befinner seg utenfor skolens område, vil ikke dette omfattes av skoletiden.

Skolen må kunne dokumentere at elev/ foreldre er gjort kjent med ordensreglementet. Grunnlaget for vurdering i orden og i atferd skal være knyttet til i hvilken grad eleven opptrer i tråd med ordensreglementet til skolen.

Grunnlaget for vurdering i orden er knyttet til om eleven er forberedt til opplæringen, og hvordan arbeidsvanene og arbeidsinnsatsen til eleven er. Grunnlaget for vurdering i atferd er knyttet til hvordan eleven oppfører seg overfor medelever, lærere og andre tilsatte i og utenfor opplæringen. Vurdering av orden og atferd skal holdes adskilt fra vurderingen av elevens kompetanse i fag.

Til vanlig skal det ikke legges avgjørende vekt på enkelthendelser. Unntaket er dersom enkelthendelsen er særlig klanderverdig eller grov. Skolen må presisere for elevene hva som blir tatt med i grunnlaget for ordenskarakteren, og hva som blir lagt vekt på i grunnlaget for karakteren i atferd. For eksempel kan fravær føre til nedsatt karakter enten i orden eller i atferd.

I vurderingen av orden og i atferd skal det tas hensyn til elevens forutsetninger. Når en skal avgjøre om eleven skal få en annen karakter enn god (G), skal det tas hensyn til hva som vil være god orden og hva som vil være god atferd for eleven. Dette innebærer at elever som etter en objektiv vurdering basert på ordensreglementet, aldri vil kunne få karakteren god, likevel kan få det, fordi elevens atferd og/eller orden vurdert ut fra elevens forutsetninger er god. Det er ikke krav om at eleven har en diagnose. Skolen må gjøre en skjønnsmessig vurdering i hvert tilfelle.

¹³ Jf. rundskrivet Udir-8-2014.



Dokumentasjon

I klagesaker som gjelder orden og/eller atferd er det særlig viktig at skolen kan dokumentere at saksgang for fastsetting av karakter er fulgt. Skolen må kunne dokumentere at det har vært kontakt med hjemmet, såfremt eleven er under myndighetsalder.

Skolen skal sende følgende dokumentasjon til klageinstansen:

- klagen
- hvilke bestemmelser i ordensreglementet som er brutt som førte til nedsatt karakter
- uttalelse fra rektor og kontaktlærer. Uttalelsen skal si noe om hvilken karakter i orden og atferd som har vært gitt tidligere, hvilke tiltak skolen har satt i gang for å rette på forholdene og en fylldig grunngiving for karakteren.
- kopi av ordensreglement og utskrift av protokollen som viser hvordan skolen har behandlet saken.
- konklusjon fra drøftingsmøte mellom lærerne til eleven.
- kopi av varselbrevet skal legges ved klagen.
- annen relevant korrespondanse med hjemmet/eleven.

Skolen må ha rutiner som sikrer at dokumentasjon om karakterfastsettelse er tilgjengelig i den perioden klagebehandlingen pågår.

Ny vurdering – endelig karakter

Klageinstansen klagenemnd for opplæring avgjør om eleven får medhold i klagen eller ikke. Opphever klageinstansen enkeltvedtaket sendes saken tilbake til skolen for ny karaktervurdering. Resultatet kan bli at karakteren til eleven blir stående, eller til at denne blir endret til gunst eller ugunst for klageren.



4. KLAGE PÅ SKRIFTLIG EKSAMEN

Elever klager på eksamenskarakter i skriftlige fag i Visma inSchool, mens privatister klager i Privatistportalen. Klagefristen er 10 dager etter at du ble kjent med karakteren, eller burde ha gjort deg kjent med den. I særlige tilfeller kan en klage bli behandlet selv om fristen ikke er holdt.

Informasjon om klage på skriftlig eksamen finner du på nettsidene til Utdanningsdirektoratet. Se <https://www.udir.no/eksamen-og-prover/eksamen/administrere-eksamen/#a110493>

Ordinære klager

Når skolen får en klage på skriftlig eksamen, skal skolen registrere klagen i PAS og sende eksamenssvaret til statsforvalteren som har ansvar for klagebehandlingen.

Oversikt over hvem som har ansvar for klagebehandlingen finner du i PAS Eksamen under menypunktet "klageansvar".

Det er viktig at fristen blir holdt, slik at rettighetene til kandidatene blir sikret.

Alle klager må være ferdigbehandlet innen fristen som står i PAS.

Dersom klagen blir sendt etter fristen, må skolen eller privatistkontoret begrunne årsaken skriftlig til den av statsforvalterne som har ansvar for klagen i faget.

Når klagebehandlingen er ferdig skal skolen laste ned resultatet fra PAS og videreformidle det til kandidaten. Privatister kan se resultatet av klagebehandlingen i Privatistportalen.

Resultatet av klagebehandlingen kan bli at karakteren blir stående, går opp eller ned. Den nye karakteren er endelig og kan ikke påklages.

Klagesensorene skal gi en begrunnelse for den endelige karakteren.

Hurtigklager (våreksamen)

Kandidater som ønsker rask behandling av klager i de fagene der det er mulig, må regne med å få en forkortet klagefrist.

For at klagene i disse fagene skal kunne behandles sammen med hurtigklagebehandlingen, må de være hos statsforvalteren som er ansvarlig for klagebehandlingen innen fristen.

Hurtigklagebehandlingen skal gjennomføres i uke 26 for alle fag.

Hurtigklage forutsetter at statsforvalteren har kvalifiserte sensorer til klagebehandlingen i faget. Hvilke fag som har tilbud om hurtigklage kan endre seg fra år til år.

I særlige tilfeller kan en klage bli behandlet selv om fristen ikke er holdt¹⁴.

¹⁴ Jf. forvaltningslova § 31.



Klage på formelle feil på skriftlig eksamen

Dersom det foreligger formelle feil kan Utdanningsdirektoratet annullere eksamen. Kandidaten må levere klage på formelle feil til eksamensskolen. Klager skal benytte følgende klageskjema: <https://www.ffk.no/tjenester/skole-og-opplaring/klage/>

Skolen eller skoleeier bør søke til Utdanningsdirektoratet på vegne av klager. Klager kan også søke selv, men da kan saksbehandlingen ta lengre tid. Dersom det foreligger formelle feil kan eksamen bli annullert og det kan gis dispensasjon for utskriving av vitnemål.

Mer informasjon om annullering av eksamen finnes på: <https://www.udir.no/regelverk-og-tilsyn/skole-og-opplaring/saksbehandling/dispensasjon-og-annullering/>

Nytt vitnemål etter klagebehandling

Dersom klagen fører til endring av karakter skal nytt vitnemål eller kompetansebevis skrives ut, og tidligere vitnemål skal leveres tilbake. Endring etter klagebehandling gir rett til nytt førstegangsvitnemål.

Spørsmål til denne informasjonen skal rettes tjenestevei via fylkeskommunen til statsforvalteren.



5. KLAGE PÅ MUNTLLIG, MUNTLLIG-PRAKTISK OG PRAKTISK EKSAMEN

Det kan kun klages på formelle feil ved gjennomføringen av eksamen som kan ha noe å si for resultatet. Det kan ikke klages på karakteren. Ved spørsmål om klage, har skolen ansvar for å veilede eleven.

Fristen for å klage på vedtaket er 10 dager.

Kandidaten må sende en skriftlig klage som beskriver de formelle feilene ved gjennomføringen av eksamen. Klager skal benytte følgende skjema:

<https://www.ffk.no/tjenester/skole-og-opplaring/klage/>

Kandidaten må oppgi fullt navn, fagkode og eksamensdato klagen gjelder for. Klagen må være signert. Klagen sendes til eksamensskolen.

Rutiner når skolen mottar en klage

Skolen registrerer klagen i P360 og sender bekreftelse på mottatt klage. Skolen innhenter uttalelser fra sensorene og skriver en uttalelse. Klagen og uttalelsene sendes til fylkeskommunen som behandler saken som underinstans. Dersom klager ikke får medhold sendes klagen videre til klagenemnd for opplæring. Vedtaket klageinstansen fatter er endelig og kandidaten kan ikke klage på det.

Klagebehandlingen kan ta opptil tre måneder. Resultatet på klagen og begrunnelsen sendes til kandidaten når klagen er ferdig behandlet. Siden klagebehandlingen kan ta tid, må kandidaten selv vurdere om kandidaten vil melde deg opp til ny eksamen innen oppmeldingsfristens utløp. Får kandidaten medhold i klagen og allerede har meldt seg opp til ny eksamen som privatist vil oppmeldingsavgiften bli refundert.

Resultatet av klagen

Dersom en elev får medhold i en klage, blir eksamenskarakteren annullert. Eleven kan velge om hun eller han vil gå opp til ny muntlig eksamen, da med ny sensor. Hvis den muntlige eksamenen er trekkfag i videregående skal fag trekkes på nytt.

Dersom en privatist får medhold vil eksamenskarakteren bli annullert og kandidaten kan gå opp til ny eksamen uten å betale ny avgift



6. KLAGE PÅ FAG-/SVENNE- OG KOMPETANSEPRØVER

Klagefristen er tre uker fra datoen kandidaten fikk melding om resultatet (karakteren), eller fra tidspunktet kandidaten burde ha gjort seg kjent med resultatet.

Kandidaten sender klagen skriftlig til fylkeskommunen.

Prøvenemndas skal ha ført protokoll under prøven og sender følgende dokumentasjon med protokollen: oppgaveteksten, kandidatens besvarelse, vurderingsskjema, sjekkliste og evt. annen dokumentasjon som bilder, tegninger etc.¹⁵

Klage på vurdering

Det er kun mulig å klage på karakteren dersom kandidaten har fått «ikke bestått». Fylkeskommunen klager til prøvenemnd for uttalelse og prøvenemnda svarer. Dersom klagen gjelder vurderingen av en *fag- og svenneprøve* sender fylkeskommunen klagen, dokumentasjonen og uttalelsen fra prøvenemnda til nasjonal klagenemnd oppnevnt av Utdanningsdirektoratet.

Dersom klagen gjelder vurdering av en *kompetanseprøve* sender fylkeskommunen klagen, dokumentasjonen og uttalelsen fra prøvenemnda til klagenemnd for opplæring. Får kandidaten medhold blir karakteren endret til "Bestått". Hvis kandidaten ikke får medhold blir karakteren opprettholdt, og kandidaten kan ta ny prøve etter godkjent oppmelding.

Klage på formelle feil

Dersom det er begått formelle feil eller ikke-faglige feil kan kandidaten klage. Klagen må vise til hva kandidaten klager på og inneholde en begrunnelse for klagen.

Fylkeskommunen sender klagen til prøvenemnda for uttalelse. Fylkeskommunen behandler saken som underinstans. Ved medhold blir prøven annullert, og kandidaten kan gå opp til ny prøve. Dersom underinstansen ikke finner at det er begått formelle feil ved prøveavviklingen, sendes klagen til klagenemnd for opplæring.

Klageinstansen vurderer klagen og fatter vedtak. Får kandidaten medhold, blir prøven annullert, og kandidaten kan gå opp til ny prøve.

Aktiviteter og oppgaver	Nødvendig samarbeid	Kommentar
Prøveprotokoll mottas med resultat Ikke bestått. Kompetansebevis utstedes sammen informasjon om klageadgang og – frist. I oversendelsesbrevet påpekes det at det må klages på formelle feil eller faglig vurdering, eventuelt begge deler.		
Behandling av klage: Saksbehandler:	Prøvenemnd	Kopi av korrespondansen

¹⁵ [Veileder for gjennomføring av fag- og svenneprøver](#)



<ul style="list-style-type: none">• Avgjør om det klages på formelle feil eller faglig vurdering, eller begge deler. Klagen sendes prøvenemnda for uttalelse.• Saksbehandler mottar og vurderer prøvenemndas uttalelse. <p>Ved klage på formell feil eller klage på både formell feil og vurdering:</p> <ul style="list-style-type: none">• Dersom saksbehandler avgjør at det har vært gjort formell feil behandles ikke eventuell klage på vurdering. Prøven annulleres.• Dersom saksbehandler avgjør at det ikke har vært gjort formelle feil, videresendes klagen til klagebehandling i klagenemnd for klagesaker knyttet til utdanning, for endelig vedtak. Dersom det også er klaget på vurdering og klager ikke får medhold i klage på formell feil, sendes klage på vurdering til nasjonal klagenemnd for endelig vedtak. <p>Ved klage på vurdering:</p> <ul style="list-style-type: none">• Dersom prøvenemnda i sin uttalelse gir klager medhold, omgjøres prøveresultatet fra «IB» til «B».• Dersom prøvenemnda i sin uttalelse ikke gir klager medhold, oversendes klagen med sakens dokumenter til nasjonal klagenemnd for endelig vedtak.		<p>sendes klager</p> <p>Vedtak sendes klager med informasjon om at kandidaten kan melde seg til ny prøve.</p> <p>Kopi av oversendelsesbrev til klagenemnd for klagesaker knyttet til utdanning, sendes klager.</p> <p>Kopi av oversendelsesbrev til nasjonal klagenemnd sendes klager.</p> <p>Enkeltvedtaket sendes klager.</p> <p>Kopi av oversendelsesbrev sendes klager.</p>
--	--	---

Klage på avslag om oppmelding til fag-/svenneprøve

Det er mulig å melde seg opp til fag-/svenneprøve uten at man har gått skole eller vært i et læreforhold. I opplæringsloven § 3-5 står det følgende:

«Det er mogleg å ta fag- og sveineprøva på grunnlag av allsidig praksis i faget som er 25 prosent lengre enn den fastsette læretida. Fylkeskommunen avgjer om den praksisen kandidaten viser til, kan godkjennast, og kan i særlege tilfelle godkjenne kortare praksis. Når det gjelder godskriving av praksis framkommer det av forskriftene til opplæringsloven § 11-12: Allsidig, dokumentert praksis i tilknytning til det aktuelle lærefaget, blir godskriven



fullt ut som læretid for lærlingar og lære kandidat og som praksistid for praksiskandidat og kandidat for fagbrev på jobb.

Før praksiskandidaten kan gjennomføre fag- eller sveineprøve etter opplæringslova § 3-5, må praksisen etter ei samla vurdering dekkje dei mest vesentlege delane av innhaldet i læreplanen for opplæring i bedrift/Vg3 i lærefaget.»

Dersom man etter søknad ikke får godkjent oppmelding til fag-/svenneprøve er dette et enkeltvedtak og kan påklages. Frist for å klage er tre uker.

Klagen må være skriftlig og inneholde en begrunnelse for hvorfor kandidaten klager. Klageren sender sin klage til fylkeskommunen.

Fylkeskommunens behandler saken som underinstans. Ved medhold oppheves tidligere vedtak og nytt vedtak fattes. Dersom underinstansen ikke finner at det er feil ved sitt vedtak, sendes klagen til den fylkeskommunale klagenemda. Klageinstansen vurderer klagen og fatter vedtak.



7. KLAGE PÅ SÆRSKILT TILRETTELEGGING

Rektor avgjør etter søknad hvilke ordninger for særskilt tilrettelegging som skal benyttes for elever. Fylkeskommunen avgjør etter søknad hvilke ordninger som skal benyttes for privatister på privatisteksamen og fag-, svenne- og kompetanseprøver for lærlinger, praksisbrevkandidater, lærekandidater, elever, praksiskandidater og kandidater for fagbrev på jobb.

Rektor kan kreve uttalelse fra en sakkyndig instans. Privatister skal levere uttalelse fra en sakkyndig instans. Særskilt tilrettelegging av prøven krever ikke enkeltvedtak om spesialundervisning.

Avgjørelsen av om kandidaten får eller ikke får særskilt tilrettelegging er et enkeltvedtak og kan påklages. Frist for å klage er tre uker. Klagen må være skriftlig og inneholde en begrunnelse for hvorfor kandidaten klager.

Klage på særskilt tilrettelegging av eksamen

Klageren sender sin klage til skolen der eksamen ble avholdt. Klagen behandles av fylkeskommunen som underinstans. Ved medhold oppheves tidligere vedtak og nytt vedtak fattes. Dersom klager ikke får medhold sendes klagen til statsforvalteren som er klageinstans.¹⁶

Klage på særskilt tilrettelegging av fag-/svenneprøver og kompetanseprøver

Klageren sender sin klage til fylkeskommunen. Fylkeskommunens behandler saken som underinstans. Ved medhold oppheves tidligere vedtak og nytt vedtak fattes. Dersom underinstansen ikke gir medhold sendes klagen til den fylkeskommunale klagenemnda som er klageinstans.¹⁷

¹⁶ Forskrift til oppl. § 3-29 tredje og fjerde ledd.

¹⁷ Forskrift til oppl. § 3-58 tredje ledd.



8. INTERNE RUTINER ARKIVSYSTEM PUBLIC 360

Skolen mottar en klage fra elev/klager

Skolen journalfører klagen i P360 i den enkelte elevs opplæringsmappe

- Dokument inn
- Avsender: klager
- Mottaker: skolen (dokument til fordeling)
- Beskrivelse: navn klage ... (standpunkt eller eksamen) ... faget
- Tilgangsgruppe: opplæring
- Gradering: §13/13

Klagen med eventuelle vedlegg scannes. Hvert skjema skal lastes i P360 som en journalpost med vedlegg. Normalt tre vedlegg som er skolens skjema, faglæreres uttalelse og elevens klage. Navngi filene slik at det fremkommer hva vedlegget inneholder. F.eks.: Klage elev, Skolens uttalelse, Faglærers begrunnelse.

For videre behandling i klagenemnd for opplæring

Saksbehandler ved skolen oppretter nytt dokument i elevens opplæringsmappe.

- Mottaker: klagenemnd opplæring (internt notat med oppfølging)
- Beskrivelse/tittel på brevet: navn klage på ... (standpunkt eller eksamen) ... faget og skolenavn
- Tilgangsgruppe: opplæring
- Gradering: §13/13

Vedlegg til klage på standpunktkarakter navngis slik:

- Skjema for elev
- Skjema for faglærer
- Skjema for skolen

Saksbehandler skriver følgebrevet. Avslutt og sjekk inn filen. Ekspeder. Kopi til klager. Klagen sendes klagenemnd når den er ekspedert.

Saksbehandling i klagenemnd for opplæring

Saksbehandler produserer saksfremlegg i P360 til hver enkelt sak med innstilling til vedtak, vedlegg, saksutredning og vurdering. Viktig at alt av vedlegg legges med saksfremlegget.

Teknisk sekretariat

Når sakene er godkjent kjøres det saksliste og møtedokumenter i P360 som sendes ut til medlemmene av nemnda med innkalling til møte. Før møtestart produseres det protokoll i P360 for å skrive inn behandlingen underveis i møte. Når møtet er ferdig kjøres det saksprotokoller på hver enkelt sak i P360.

Etter møtet

Saksbehandler sender ut brev til skole/kandidat om resultatet av klagebehandlingen. Avgjørelsen skal begrunnes