STYRELSEN FOR
UNDERVISNING OG KVALITET

Vejledning om forvaltningsretlige afgørelser og klagesager på erhvervsuddannelser

Undervisningsministeriet

Indholdsfortegnelse

1. Indledning
1.1 Formål
1.2 Målgruppe
1.3 Anvendelsesområde
1.4 Sådan bruges vejledningen

2. Hvad er en afgørelse?
2.1 Afgørelsesbegrebet
2.2 Afgørelse eller faktisk forvaltningsvirksomhed?

3. Grundlæggende krav til skolens sagsbehandling
3.1 Hjemmel - skolen skal have et retligt grundlag
3.2 Sagens oplysning – skolen har ansvaret
3.3 Partshøring
3.4 Saglighed og ligebehandling
3.5 Proportionalitet
3.6 Habilitet - hvem kan behandle sagen?
3.7 Repræsentation og bisidder
3.8 Notatpligt
3.9 Journalisering
3.10 Tavshedspligt
3.11 Aktindsigt
3.12 Databeskyttelse

4. Fra sag til afgørelse – sådan gør skolen
4.1 Trin 1 – Fastlæggelse af retsgrundlaget
4.2 Trin 2 – Oplysningen af sagen
4.3 Trin 3 – Partshøring
4.4 Trin 4 – Den konkrete vurdering
4.5 Trin 5 – Forberedelse af afgørelsen

5. Afgørelsen
5.1 Afgørelsens resultat
5.2 Begrundelse
5.3 De faktiske forhold
5.4 Henvisning til regler
5.5 Skøn og hovedhensyn
5.6 Klagevejledning

6. Når skolen modtager en klage
6.1 Klager over retlige spørgsmål til Styrelsen for Undervisning og Kvalitet
6.2 Klager i forbindelse med prøver og eksaminer i erhvervsskolefag
6.3 Klager vedrørende undervisning på gymnasialt niveau
6.4 Klager over optagelse til eller ophør med skoleoplæring
6.5 Klager over anerkendelse af praktiske kompetencer

7. Tjekliste inden afgørelse eller videresendelse af en klage til styrelsen

8. Når styrelsen behandler klagen
8.1 Stadfæstelse
8.2 Hjemvisning
8.3 Ophævelse eller ændring
8.4 Afvisning

9. Hvis skolen er i tvivl – regler og vejledning

1. Indledning

1.1 Formål

Formålet med vejledningen er at understøtte skolernes arbejde med at træffe afgørelser på erhvervsuddannelsesområdet og behandle klager over disse afgørelser.

Vejledningen giver et praktisk overblik over de centrale forvaltningsretlige krav til sagsbehandlingen og til afgørelsens indhold og skal bidrage til en korrekt og ensartet praksis på tværs af erhvervsuddannelsesområdet.

1.2 Målgruppe

Vejledningen henvender sig til skoler, der udbyder erhvervsuddannelser. Den er særligt relevant for ledere og medarbejdere, der træffer afgørelser eller behandler klager over skolens afgørelser.

1.3 Anvendelsesområde

Vejledningen omfatter skolernes forvaltningsretlige afgørelser på erhvervsuddannelsesområdet og behandlingen af klager over disse afgørelser.

Vejledningen beskriver desuden skolens behandling og videresendelse af klager efter de forskellige klageregler på erhvervsuddannelsesområdet.

Vejledningen er ikke en udtømmende gennemgang af den relevante lovgivning og erstatter ikke de gældende regler. Skolen skal derfor i den enkelte sag anvende de relevante regler og foretage en konkret vurdering.

1.4 Sådan bruges vejledningen

Vejledningen følger i videst muligt omfang den rækkefølge, som skolen typisk vil skulle forholde sig til spørgsmålene i:

1. Er der tale om en forvaltningsretlig afgørelse?
2. Hvilke regler og principper gælder for sagsbehandlingen?
3. Hvordan skal sagen oplyses og behandles?
4. Hvilke krav gælder til selve afgørelsen?
5. Hvad skal skolen gøre, hvis eleven eller lærlingen klager?
6. Hvad sker der, når klagen sendes til styrelsen?
7. Tjekliste inden afgørelse eller videresendelse af en klage.

Vejledningen kan læses samlet eller bruges som opslagsværk i en konkret sag.

2. Hvad er en afgørelse?

2.1 Afgørelsesbegrebet

Inden skolen behandler en sag efter forvaltningslovens regler om afgørelsessager, skal skolen tage stilling til, om der er tale om en afgørelse i forvaltningslovens forstand.

Når skolen behandler en afgørelsessag, gælder forvaltningslovens regler om bl.a. partshøring, begrundelse og klagevejledning. Hvis reglerne ikke overholdes, kan det efter omstændighederne få betydning for afgørelsens gyldighed.

Der sondres mellem bebyrdende og begunstigende afgørelser. En bebyrdende afgørelse indebærer en ulempe for eleven eller lærlingen, fx en sanktion, et afslag eller en udelukkelse. En begunstigende afgørelse giver derimod eleven eller lærlingen en fordel eller imødekommer en ansøgning.

Vejledningen omhandler alene skolens bebyrdende afgørelser, dvs. afgørelser, der er til ugunst for eleven eller lærlingen.

2.2 Afgørelse eller faktisk forvaltningsvirksomhed?

Det er vigtigt at skelne mellem en forvaltningsretlig afgørelse og faktisk forvaltningsvirksomhed.
Faktisk forvaltningsvirksomhed omfatter skolens handlinger og beslutninger som led i den almindelige opgavevaretagelse, uden at der træffes en afgørelse i forvaltningsretlig forstand. Det kan fx være tilrettelæggelse af undervisningen eller sammensætning af klasser.

Faktisk forvaltningsvirksomhed er ikke omfattet af forvaltningslovens regler om afgørelsessager. Der er som udgangspunkt heller ikke adgang til at klage over sådanne handlinger og beslutninger til styrelsen. Denne vejledning omhandler derimod forvaltningsretlige afgørelser.

3. Grundlæggende krav til skolens sagsbehandling

Når skolen træffer en afgørelse, skal sagsbehandlingen ske i overensstemmelse med de forvaltningsretlige regler og principper. Reglerne skal bl.a. sikre, at afgørelsen træffes på et tilstrækkeligt oplyst og sagligt grundlag, og at eleven eller lærlingen får de rettigheder under sagsbehandlingen, som følger af reglerne.
En række grundlæggende forvaltningsretlige principper har særlig betydning for skolens sagsbehandling.
Det gælder bl.a.:

- Legalitetsprincippet, som indebærer, at skolens afgørelser skal have hjemmel i lovgivningen.
- Officialprincippet, som indebærer, at skolen har ansvaret for, at sagen er tilstrækkeligt oplyst.
- Saglighedsprincippet og lighedsgrundsætningen, som indebærer, at skolen kun må lægge vægt på saglige hensyn og skal behandle sammenlignelige sager ens, medmindre der er saglig grund til forskelsbehandling.
- Proportionalitetsprincippet, som indebærer, at skolens afgørelser ikke må være mere indgribende end nødvendigt.

Derudover indeholder forvaltningsloven en række regler om bl.a. partshøring, begrundelse og klagevejledning, som skolen skal være opmærksom på, når den træffer afgørelser.

I de følgende afsnit gennemgås de centrale krav og principper og deres betydning for skolens sagsbehandling i praksis.

3.1 Hjemmel - skolen skal have et retligt grundlag

Skolen skal have hjemmel i lovgivningen til at træffe afgørelsen.
Skolen skal derfor først identificere det retlige grundlag for afgørelsen og sikre, at de relevante regler anvendes korrekt.

Kravet om hjemmel betyder også, at skolen skal holde sig inden for de rammer, der følger af reglerne. Skolen kan således ikke anvende en sanktion eller stille vilkår, som der ikke er retligt grundlag for.

Manglende hjemmel kan medføre, at skolens afgørelse er ugyldig.

Eksempel: Hvis skolen ønsker at reagere over for en elev eller lærling som følge af en overtrædelse af skolens studie- og ordensregler, skal skolen sikre sig, at der er hjemmel til den reaktion, skolen ønsker at anvende.

3.2 Sagens oplysning - skolen har ansvaret

Det er skolens ansvar, at sagen er tilstrækkeligt oplyst, inden der træffes afgørelse.

Skolen skal derfor sikre sig, at den har de oplysninger, der er nødvendige for at kunne vurdere sagen og træffe afgørelse på et korrekt grundlag.

Hvilke oplysninger der er nødvendige, afhænger af den konkrete sag og af de regler, som afgørelsen skal træffes efter.
Sagens oplysninger kan fx bestå af:

- oplysninger fra eleven eller lærlingen,
- udtalelser fra undervisere eller andre relevante personer,
- skriftlig dokumentation og
- oplysninger, som skolen allerede er i besiddelse af.

Hvis oplysninger i sagen peger i forskellige retninger, skal skolen forholde sig til dem og efter behov undersøge sagen yderligere.

Skolen skal samtidig inddrage eleven eller lærlingen i det omfang, det er relevant, så vedkommende får mulighed for at bidrage med oplysninger, der kan have betydning for sagen.

Eksempel: Før skolen træffer afgørelse om en sanktion som følge af en elevs eller lærlings overtrædelse af skolens studie- og ordensregler, skal skolen sikre, at de relevante oplysninger om hændelsen er tilstrækkeligt belyste.

Husk: Kravet om, at sagen skal være tilstrækkeligt oplyst, betyder ikke, at skolen skal indhente enhver tænkelig oplysning. Oplysningerne skal være tilstrækkelige til, at skolen kan træffe afgørelse på et forsvarligt grundlag.

3.3 Partshøring

Partshøring er et centralt krav i behandlingen af afgørelsessager. Skolen skal derfor altid være opmærksom på, om der skal foretages partshøring, inden der træffes afgørelse. Reglerne om partshøring følger af forvaltningslovens §§ 19-21.

Skolen skal som udgangspunkt partshøre eleven eller lærlingen, hvis:

- skolen har bestemte oplysninger om sagens faktiske grundlag eller eksterne faglige vurderinger,
- eleven eller lærlingen ikke kan antages at være bekendt med, at skolen har oplysningerne eller vurderingerne,
- oplysningerne eller vurderingerne er til ugunst for eleven eller lærlingen, og
- oplysningerne eller vurderingerne er af væsentlig betydning for afgørelsen.

Partshøring betyder, at eleven eller lærlingen skal gøres bekendt med oplysningerne eller vurderingerne og have mulighed for at kommentere dem, inden skolen træffer afgørelse.

Partshøringen er både en vigtig rettighed for eleven eller lærlingen og en vigtig del af skolens oplysning af sagen. Den giver eleven eller lærlingen mulighed for at korrigere, supplere eller kommentere det grundlag, som skolen vil træffe afgørelse på. Det er med til at sikre, at afgørelsen træffes på et korrekt og tilstrækkeligt oplyst grundlag. Partshøring har samtidig betydning for tilliden til skolens sagsbehandling.

Reglerne om partshøring er såkaldte garantiforskrifter. Det betyder, at reglerne skal være med til at sikre, at afgørelsen er lovlig og korrekt. Hvis skolen undlader at partshøre, selv om der er pligt til det, kan det efter omstændighederne medføre, at afgørelsen er ugyldig, og at sagen skal behandles på ny.

Når skolen har modtaget elevens eller lærlingens bemærkninger, skal skolen inddrage dem i den videre behandling og vurdering af sagen.

Husk: Skolen skal tage stilling til spørgsmålet om partshøring, inden der træffes afgørelse. Partshøringen skal ske, mens sagen fortsat er under behandling, så elevens eller lærlingens bemærkninger kan indgå i grundlaget for afgørelsen.

3.4 Saglighed og ligebehandling

Skolen må kun lægge vægt på saglige hensyn, når den træffer afgørelse. Det betyder, at de forhold, som skolen inddrager i vurderingen, skal være relevante efter de regler, som afgørelsen træffes efter. Skolen må ikke lægge vægt på uvedkommende eller usaglige hensyn.

Skolen skal samtidig behandle sammenlignelige sager ens, medmindre der er en saglig grund til at behandle dem forskelligt. Hvis skolen ændrer en hidtidig praksis, skal ændringen ligeledes kunne begrundes sagligt.

Eksempel: Hvis to elever har overtrådt skolens studie- og ordensregler på samme måde, skal skolen som udgangspunkt reagere ens, medmindre konkrete og saglige forhold begrunder en forskellig reaktion.

3.5 Proportionalitet
En afgørelse må ikke være mere indgribende end nødvendigt for at opnå formålet.

Det betyder, at et indgreb over for en elev eller lærling skal være egnet og nødvendigt og stå i rimeligt forhold til sagens omstændigheder. Hvis formålet kan opnås ved flere forskellige reaktioner, skal skolen som udgangspunkt vælge den mindst indgribende.

Eksempel: Hvis en elev eller lærling anvender mobiltelefon i strid med skolens studie- og ordensregler, skal skolen overveje, om en mindre indgribende reaktion er tilstrækkelig, inden der træffes afgørelse om en mere indgribende sanktion.

3.6 Habilitet - hvem kan behandle sagen?
De personer, der medvirker ved behandlingen af en sag, skal være upartiske.
Skolen skal derfor være opmærksom på, om en medarbejder har en personlig eller særlig interesse i sagens udfald, eller om der i øvrigt foreligger omstændigheder, som kan skabe tvivl om vedkommendes upartiskhed.

Formålet med reglerne om habilitet er både at sikre en saglig behandling af sagen og tilliden til skolens afgørelser. Reglerne om habilitet følger af forvaltningslovens §§ 3-6.

Eksempel: Hvis en medarbejder selv har været direkte involveret i den hændelse, som sagen vedrører, skal skolen overveje, om medarbejderen er inhabil.

3.7 Repræsentation og bisidder
En elev eller lærling kan som udgangspunkt lade sig repræsentere eller bistå af andre under skolens behandling af sagen. Dette følger af forvaltningslovens § 8.

En repræsentant kan efter omstændighederne handle på partens vegne, mens en bisidder bistår parten under fx samtaler eller møder. Skolen skal derfor være opmærksom på, om eleven eller lærlingen ønsker at lade sig repræsentere eller bistå under sagens behandling. Skolen skal efter omstændighederne også af egen drift vejlede eleven eller lærlingen om muligheden for at lade sig repræsentere eller bistå af en bisidder.

Hvis eleven eller lærlingen er under 18 år, skal skolen være opmærksom på, at forældremyndighedsindehaveren som udgangspunkt repræsenterer den mindreårige i sagen. Den mindreårige kan samtidig efter omstændighederne selv udøve sine rettigheder som part.

Hvis eleven eller lærlingen fylder 18 år, mens sagen behandles, ophører forældremyndigheden. Fra dette tidspunkt udøver eleven eller lærlingen som udgangspunkt selv sine rettigheder som part, og skolen skal som udgangspunkt kommunikere med eleven eller lærlingen selv. Hvis en forælder eller en anden person herefter skal repræsentere eleven eller lærlingen, kræver det, at den pågældende er bemyndiget til det.

Eksempel: Hvis en elev fylder 18 år, mens skolen behandler en sag, skal skolen fra dette tidspunkt som udgangspunkt kommunikere med eleven selv. Hvis en forælder fortsat skal repræsentere eleven, kræver det, at eleven har bemyndiget forælderen til det.

Husk: Skolen skal være opmærksom på elevens eller lærlingens alder under hele sagens behandling, da det kan have betydning for, hvem der kan udøve partsrettigheder og modtage meddelelser i sagen, og om der er behov for en fuldmagt.

3.8 Notatpligt

Skolen skal snarest muligt gøre notat med oplysninger om sagens faktiske grundlag eller eksterne faglige vurderinger, som har betydning for afgørelsen, hvis oplysningerne eller vurderingerne ikke allerede fremgår af sagens dokumenter. Notatpligten følger af offentlighedslovens § 13.

Det gælder fx oplysninger, som skolen modtager mundtligt ved en telefonsamtale eller et møde. Skolen skal desuden gøre notat om væsentlige sagsekspeditionsskridt, som ikke allerede fremgår af sagens dokumenter.

3.9 Journalisering

Skolen skal være opmærksom på at journalisere relevante ind- og udgående dokumenter og øvrige relevante dokumenter i afgørelsessagen. Journaliseringen skal sikre, at sagens forløb og grundlaget for afgørelsen kan dokumenteres og efterprøves.

For skoler, der ikke er omfattet af den lovbestemte journaliseringspligt i offentlighedslovens § 15, følger kravet om journalisering af principperne om god forvaltningsskik.

3.10 Tavshedspligt

Skolen skal være opmærksom på reglerne om tavshedspligt ved behandlingen af sagen. Ansatte må ikke uberettiget videregive eller udnytte fortrolige oplysninger, som de får kendskab til gennem deres arbejde. Tavshedspligten følger bl.a. af forvaltningslovens § 27.

Skolen bør derfor bl.a. sikre, at fortrolige oplysninger opbevares sikkert, kun er tilgængelige for relevante medarbejdere og håndteres forsvarligt ved fx e-mails, samtaler og møder.

3.11 Aktindsigt

En elev eller lærling, der er part i en afgørelsessag, har som udgangspunkt ret til partsaktindsigt efter reglerne i forvaltningslovens §§ 9-18. Partsaktindsigt giver parten mulighed for at få indsigt i dokumenter og oplysninger i sin egen sag. En repræsentant for eleven eller lærlingen kan også anmode om partsaktindsigt på partens vegne.

Andre personer, som ikke er part i sagen, kan anmode om aktindsigt efter offentlighedslovens regler. Retten til aktindsigt efter offentlighedsloven gælder som udgangspunkt for enhver, men der gælder en række undtagelser til, hvilke dokumenter og oplysninger der kan udleveres.

Hvis skolen modtager en anmodning om aktindsigt, skal skolen tage stilling til, hvilket regelsæt anmodningen skal behandles efter, og hvilke dokumenter og oplysninger der kan udleveres.

Skolens stillingtagen til en anmodning om aktindsigt er en afgørelse. Hvis skolen helt eller delvist afslår anmodningen, skal afgørelsen opfylde de forvaltningsretlige krav, herunder kravene til begrundelse og, hvis afgørelsen kan påklages, klagevejledning.

3.12 Databeskyttelse

Ved behandlingen af en sag vil skolen ofte behandle personoplysninger om eleven eller lærlingen og eventuelt om andre personer.

Skolen skal derfor også overholde databeskyttelsesreglerne. Skolen skal bl.a. sikre, at der er et lovligt grundlag for behandlingen, at der kun behandles oplysninger, som er relevante og nødvendige for sagen, og at oplysningerne opbevares og håndteres sikkert. Skolen skal være særligt opmærksom, hvis sagen indeholder følsomme personoplysninger eller oplysninger om strafbare forhold.

Reglerne om behandling af personoplysninger følger navnlig af databeskyttelsesforordningen og databeskyttelsesloven.

Husk: Hvis skolen er i tvivl om databeskyttelsesreglerne, kan skolen søge vejledning hos den funktion på skolen, der har ansvar for databeskyttelse. Skolen kan desuden finde vejledning om reglerne hos Datatilsynet.

4. Fra sag til afgørelse – sådan gør skolen

De regler og principper, der er beskrevet ovenfor, gælder gennem hele sagsbehandlingen.
Sagsbehandlingen vil typisk omfatte følgende trin:

Trin 1 – Fastlæggelse af retsgrundlaget
Først fastlægges de regler, som afgørelsen skal træffes efter. Det skal i den forbindelse afklares:

- hvilken hjemmel afgørelsen skal have,
- hvilke betingelser der skal være opfyldt, og
- om reglerne giver skolen mulighed for eller pligt til at foretage et konkret skøn.

Trin 2 – Oplysningen af sagen
Det skal fastlægges, hvilke faktiske oplysninger der er nødvendige for at kunne anvende reglerne.
Hvis der mangler oplysninger, skal skolen indhente dem. Skolen skal samtidig vurdere, om der er modstridende oplysninger, som skal undersøges nærmere.

Trin 3 – Partshøring
Inden afgørelsen træffes, skal skolen vurdere, om der skal foretages partshøring efter reglerne beskrevet ovenfor. Hvis betingelserne for partshøring er opfyldt, skal eleven eller lærlingen have mulighed for at gøre sig bekendt med og kommentere de relevante oplysninger, inden afgørelsen træffes.

Trin 4 – Den konkrete vurdering
Når sagen er tilstrækkeligt oplyst, skal skolen anvende de relevante regler på sagens faktiske forhold.
Hvis reglerne giver mulighed for et skøn, skal skolen foretage en konkret vurdering inden for lovgivningens rammer.
Skolen skal i den forbindelse sikre, at der alene lægges vægt på saglige hensyn, at sammenlignelige sager behandles ens, og at en eventuel reaktion er proportional.

Trin 5 – Forberedelse af afgørelsen
Inden afgørelsen meddeles, bør skolen sammenfatte:

- hvad sagen drejer sig om,
- hvilke faktiske oplysninger der er lagt til grund,
- hvilke regler der finder anvendelse,
- hvordan reglerne anvendes på de faktiske forhold, og
- hvilke hovedhensyn der eventuelt har været bestemmende for et skøn.

Ovenstående danner grundlag for en klar og konkret begrundelse.

5. Afgørelsen

Når skolen har behandlet og vurderet sagen, skal der træffes afgørelse.
Afgørelsen skal formuleres klart og forståeligt, så eleven eller lærlingen kan forstå både resultatet og baggrunden for det.

Der er ikke i alle tilfælde krav om, at en afgørelse skal meddeles skriftligt. Det anbefales dog, at skolen altid meddeler afgørelsen skriftligt, når eleven eller lærlingen ikke får fuldt ud medhold. En skriftlig afgørelse bidrager samtidig til at dokumentere sagens behandling.

5.1 Afgørelsens resultat

Det skal fremgå klart, hvad skolen har besluttet. Afgørelsen skal formuleres i et præcist og forståeligt sprog, der er tilpasset modtageren, så eleven eller lærlingen kan forstå afgørelsens indhold og betydning. Afgørelsens resultat skal fremgå tydeligt, inden begrundelsen for afgørelsen præsenteres. Eleven eller lærlingen skal således kunne forstå, hvad skolen har besluttet, uden først at skulle læse begrundelsen.

5.2 Begrundelse

En skriftlig afgørelse skal begrundes, medmindre eleven eller lærlingen får fuldt medhold.
Begrundelsen er en væsentlig del af afgørelsen. Den skal gøre det muligt for eleven eller lærlingen at forstå, hvorfor skolen er nået frem til resultatet, og giver samtidig eleven eller lærlingen et grundlag for at vurdere, om der er anledning til at klage over afgørelsen. Kravet om begrundelse bidrager desuden til at sikre, at skolen foretager en korrekt og konkret vurdering af sagen. Begrundelsen skal derfor tage udgangspunkt i den konkrete sag og må ikke alene bestå af en generel gengivelse af reglerne.

En manglende eller utilstrækkelig begrundelse kan efter omstændighederne medføre, at afgørelsen er ugyldig, og at sagen skal behandles på ny.

5.3 De faktiske forhold

Begrundelsen skal i det omfang, det er relevant, angive de væsentlige faktiske oplysninger, som skolen har lagt vægt på. Skolen bør i den forbindelse beskrive, hvilken betydning elevens eller lærlingens bemærkninger har haft for afgørelsens resultat. Hvis afgørelsen bygger på en konkret hændelse eller adfærd, skal hændelsen eller adfærden beskrives så konkret og dækkende, at eleven eller lærlingen kan forstå, hvad skolen har lagt til grund for afgørelsen.

Beskrivelsen skal være saglig, præcis og respektfuld. De relevante faktiske forhold skal beskrives, som de er, også når der er tale om alvorlige eller belastende hændelser. Skolen skal samtidig undgå unødvendigt værdiladede eller krænkende formuleringer og karakteristikker af eleven eller lærlingen.

Hvis eleven eller lærlingen har fremsat væsentlige bemærkninger eller argumenter, herunder i forbindelse med en partshøring, bør det fremgå af begrundelsen, hvordan skolen har forholdt sig til dem, når de har betydning for afgørelsen. Det kan fx fremgå, at skolen har inddraget elevens eller lærlingens bemærkninger i vurderingen, og hvilken betydning bemærkningerne har haft for afgørelsens resultat.

Eksempel: Skolen bør som udgangspunkt ikke skrive, at en elev eller lærling har opført sig "aggressivt og respektløst", uden samtidig at beskrive den konkrete adfærd. Det bør i stedet fremgå, hvad eleven konkret har sagt eller gjort, og hvornår og i hvilken sammenhæng hændelsen fandt sted. Beskrivelsen skal være saglig og respektfuld og samtidig så konkret, at eleven kan forstå, hvilke faktiske forhold skolen har lagt til grund for afgørelsen.

5.4 Henvisning til regler

Begrundelsen skal indeholde en henvisning til de retsregler, som afgørelsen er truffet efter.
Skolen skal sikre, at der henvises til de gældende regler, herunder den gældende bekendtgørelse, og til de relevante bestemmelser. Det skal være muligt for eleven eller lærlingen at se, hvilket retligt grundlag afgørelsen bygger på.

5.5 Skøn og hovedhensyn

Hvis afgørelsen beror på et administrativt skøn, skal begrundelsen angive de hovedhensyn, der har været bestemmende for skønnet. Skolen bør derfor ikke nøjes med at skrive, at den efter en "samlet vurdering" er nået frem til et bestemt resultat. Det bør fremgå, hvilke konkrete forhold der har haft betydning for vurderingen.

Eksempel: Hvis skolen har mulighed for at vælge mellem flere reaktioner på en overtrædelse af studie- og ordensreglerne, skal det fremgå af begrundelsen, hvilke forhold der har haft betydning for valget af reaktion. Det kan fx være overtrædelsens karakter og alvor, om der er tale om gentagne overtrædelser, og om skolen tidligere har reageret over for lignende adfærd. Det skal samtidig fremgå, hvordan skolen har vurderet disse forhold, og hvorfor de fører til den valgte reaktion.

5.6 Klagevejledning

Når en skriftlig afgørelse kan påklages til en anden forvaltningsmyndighed, skal afgørelsen ledsages af en klagevejledning, jf. forvaltningslovens § 25.

Skolen skal være opmærksom på de regler om klageadgang, der gælder for den konkrete afgørelse på erhvervsuddannelsesområdet. Det er disse regler, der afgør, om der kan klages over afgørelsen, hvad der kan klages over, hvem der er klageinstans, og hvilken klagefrist der gælder.

Hvis klageadgangen efter de relevante regler er begrænset til retlige spørgsmål, skal dette fremgå tydeligt af klagevejledningen. Det betyder, at der kan klages over, om skolen har overholdt de regler og retlige principper, der gælder for afgørelsen. Klagevejledningen skal gøre det klart for eleven eller lærlingen:

- hvilken myndighed der kan klages til,
- hvad der kan klages over,
- hvor og hvordan klagen skal indgives, og
- hvilken klagefrist der gælder, hvis der er fastsat en frist.

Hvis afgørelsen ikke kan påklages til en anden forvaltningsmyndighed, gælder kravet om klagevejledning efter forvaltningslovens § 25 ikke. Det kan dog være hensigtsmæssigt at oplyse eleven eller lærlingen om, at der ikke er administrativ klageadgang.

6. Når skolen modtager en klage

Når skolen modtager en klage, afhænger den videre behandling af, hvilken afgørelse eller hvilket forhold der klages over. Der gælder forskellige regler om blandt andet klageadgang, klageinstans, klagefrist og skolens behandling af klagen.

Det skal derfor først afklares, hvilken type klage der er tale om, og hvilke regler der gælder for den konkrete klage.

6.1 Klager over retlige spørgsmål til Styrelsen for Undervisning og Kvalitet

Retlige spørgsmål i forbindelse med visse af skolens afgørelser kan indbringes for Styrelsen for Undervisning og Kvalitet. Det gælder skolens afgørelser om:

- optagelse på skole, herunder afslag på deltagelse i udstrakte forløb for elever eller lærlinge, som er omfattet af Team Danmark-ordningen,
- anerkendelse af realkompetence bortset fra praktiske kompetencer,
- udelukkelse fra fortsat undervisning,
- midlertidig hjemsendelse,
- indkaldelse til fornyet skoleophold og
- overflytning til en anden skole.

Klagen skal indgives til skolen af den, som afgørelsen vedrører. Klagen skal være skriftlig og begrundet og skal være indgivet til skolen senest fire uger efter, at afgørelsen er meddelt eleven eller lærlingen.

Skolen behandler klagen og tager stilling til, om klagen giver anledning til at ændre den oprindelige afgørelse. Som led i behandlingen skal skolen forholde sig til klagerens argumenter og eventuelle nye oplysninger. Det skal samtidig vurderes, om klagen giver anledning til at oplyse sagen yderligere.

Hvis skolen ikke tager klagen til følge, skal skolen underrette klageren om sin stillingtagen og give klageren en frist på en uge til at fremsætte eventuelle bemærkninger til sagen.

Når klageren har fremsat sine bemærkninger, eller fristen på en uge er udløbet, videresender skolen klagen til Styrelsen for Undervisning og Kvalitet sammen med skolens bemærkninger og sagens akter.

Reglerne fremgår af § 147, stk. 1 og 2, i bekendtgørelse om erhvervsuddannelser.

6.2 Klager i forbindelse med prøver og eksaminer i erhvervsskolefag

Der gælder særlige regler for klager i forbindelse med prøver og eksaminer på erhvervsuddannelserne. Reglerne fremgår af bekendtgørelse om prøver og eksamen i grundlæggende erhvervsrettede uddannelser (eksamensbekendtgørelsen).

En klage kan vedrøre eksaminationsgrundlaget, herunder prøvespørgsmål, opgaver og lignende samt forholdet til uddannelsens mål og krav, prøveforløbet eller bedømmelsen.

Klagen indgives individuelt af eksaminanden til skolen. Klagen skal være skriftlig og begrundet og skal indgives senest to uger efter, at bedømmelsen af prøven er bekendtgjort. Skolen kan dispensere fra klagefristen, hvis usædvanlige forhold begrunder det.

Hvis eksaminanden anmoder om det, skal eksaminanden til brug for klagesagen have udleveret en kopi af den stillede opgave og ved en prøve med skriftlig besvarelse også en kopi af sin egen besvarelse.

Skolen forelægger klagen for bedømmerne, som hver for sig skal forholde sig til de faglige spørgsmål i klagen. Bedømmerne har normalt en frist på to uger til at afgive deres udtalelser. Klageren skal herefter have mulighed for at kommentere bedømmernes udtalelser inden for en frist på normalt en uge.

På grundlag af klagen, bedømmernes udtalelser og klagerens eventuelle bemærkninger træffer skolen afgørelse om klagen. Afgørelsen kan gå ud på tilbud om ombedømmelse, tilbud om omprøve eller at klageren ikke får medhold. Ved ombedømmelse og omprøve kan resultatet blive en lavere karakter.

Retlige spørgsmål i forbindelse med skolens afgørelse i klagesagen kan indbringes for Styrelsen for Undervisning og Kvalitet. Klagen skal være skriftlig og begrundet og indgives til skolen senest to uger efter, at afgørelsen er meddelt klageren.

Skolen behandler klagen og tager stilling til de retlige spørgsmål, som klageren har rejst. Hvis skolen fastholder sin afgørelse, afgiver skolen en udtalelse om klagen. Klageren skal have mulighed for at kommentere skolens udtalelse inden for en frist på normalt en uge.

Herefter sender skolen klagen, skolens afgørelse, skolens udtalelse, klagerens eventuelle bemærkninger og de øvrige relevante dokumenter i sagen til Styrelsen for Undervisning og Kvalitet.

Reglerne om klager over prøver fremgår af §§ 36-42 i bekendtgørelse om prøver og eksamen i grundlæggende erhvervsrettede uddannelser.

Reglerne om klage over retlige spørgsmål i forbindelse med skolens afgørelse fremgår af § 43.

Klageadgangen til styrelsen fremgår desuden af § 147, stk. 3, i bekendtgørelse om erhvervsuddannelser.

6.3 Klager vedrørende undervisning på gymnasialt niveau

For klager over skolens afgørelser i pædagogiske anliggender vedrørende undervisning på gymnasialt niveau, der indgår i en erhvervsuddannelse, bortset fra grundfag, gælder reglerne i lov om de gymnasiale uddannelser og regler fastsat i medfør heraf.

For gymnasiale fag kan eleven klage over retlige spørgsmål i forbindelse med skolens afgørelse efter de klageregler, der gælder på det gymnasiale område.

Klageadgang, klagefrist, klageinstans og procedure afhænger af, hvilken afgørelse eller hvilket forhold der klages over. Skolen skal derfor behandle klagen efter de regler, der gælder på det gymnasiale område for den pågældende afgørelse.

Reglerne fremgår af § 147, stk. 7, i bekendtgørelse om erhvervsuddannelser, § 7, stk. 2, 1. pkt., i lov om erhvervsfaglig studentereksamen i forbindelse med erhvervsuddannelse (eux) m.v. (eux-loven), § 72 i lov om de gymnasiale uddannelser og regler fastsat i medfør heraf.

6.4 Klager over optagelse til eller ophør med skoleoplæring

Klageinstans: Det faglige udvalg

Styrelsen for Undervisning og Kvalitet er ikke klageinstans for skolens afgørelser om optagelse til eller ophør med skoleoplæring. Klager over disse afgørelser behandles efter de særlige regler om skoleoplæring. Klagen skal indgives til skolen senest en uge efter, at afgørelsen er meddelt eleven eller lærlingen.

Skolen behandler klagen og tager stilling til, om klagen giver anledning til at ændre den oprindelige afgørelse. Hvis skolen fastholder sin afgørelse, videresender skolen klagen til det faglige udvalg. Klagen skal ledsages af skolens begrundelse for afgørelsen.

Det faglige udvalg træffer herefter afgørelse i klagesagen, medmindre det faglige udvalg har besluttet, at det lokale uddannelsesudvalg skal træffe afgørelsen.
Det faglige udvalgs afgørelse kan ikke indbringes for anden administrativ myndighed.

Reglerne fremgår af § 66 j i erhvervsuddannelsesloven og § 147, stk. 5, i bekendtgørelse om erhvervsuddannelser.

6.5 Klager over anerkendelse af praktiske kompetencer
Klageinstans: Det faglige udvalg
En afgørelse om anerkendelse af praktiske kompetencer i forbindelse med erhvervsuddannelse for voksne kan af den, som afgørelsen vedrører, indbringes for det faglige udvalg. Klagen skal indgives til den skole, der har truffet afgørelsen, senest to uger efter, at afgørelsen er meddelt.

Skolen behandler klagen og tager stilling til, om klagen giver anledning til at ændre den oprindelige afgørelse. Hvis skolen ikke tager klagen til følge, videresender skolen klagen til det faglige udvalg ledsaget af skolens udtalelse og de nødvendige oplysninger til behandling af sagen. Det faglige udvalg træffer herefter afgørelse i klagesagen.

Det faglige udvalgs afgørelse kan ikke indbringes for anden administrativ myndighed.

Reglerne fremgår af § 147, stk. 6, i bekendtgørelse om erhvervsuddannelser.

7. Tjekliste inden afgørelse eller videresendelse af en klage til styrelsen

Tjeklisten kan bruges som en afsluttende kontrol, inden skolen træffer en afgørelse eller videresender en klage til styrelsen. Den samler de centrale forhold, som skolen bør have været opmærksom på under sagens behandling.

Tjeklisten erstatter ikke den konkrete vurdering af, hvilke regler og krav der gælder i den enkelte sag.

Retsgrundlag

- Er den korrekte hjemmel for afgørelsen identificeret?
- Er de relevante regler gældende og anvendt korrekt?
- Er betingelserne for at træffe afgørelsen opfyldt?

Sagens oplysning

- Er sagen tilstrækkeligt oplyst til, at der kan træffes afgørelse?
- Er alle relevante oplysninger indhentet og vurderet?
- Er der taget stilling til eventuelle modstridende oplysninger?
- Er oplysninger, der har betydning for afgørelsen, dokumenteret i sagen?

Partshøring

- Er der taget stilling til, om partshøring er nødvendig?
- Er det tydeligt, hvilke oplysninger eleven eller lærlingen høres over?
- Har eleven eller lærlingen fået en reel mulighed for at komme med bemærkninger?
- Er elevens eller lærlingens bemærkninger indgået i vurderingen?

Saglighed og ligebehandling

- Er der alene lagt vægt på saglige og relevante hensyn?
- Er sammenlignelige sager behandlet ens, medmindre der er saglig grund til forskelsbehandling?

Proportionalitet

- Er afgørelsen egnet til at opnå det formål, der forfølges?
- Er afgørelsen nødvendig, eller kan formålet opnås med et mindre indgribende middel?
- Står afgørelsens konsekvenser i rimeligt forhold til formålet?

Habilitet

- Er eventuelle habilitetsspørgsmål afklaret?
- Har en person, der kan være inhabil, været holdt uden for behandlingen og afgørelsen af sagen?

Repræsentation og bisidder

- Er der taget højde for, om eleven eller lærlingen er repræsenteret af en anden eller har en bisidder?
- Er det afklaret, hvem skolen skal kommunikere med, hvis eleven eller lærlingen er repræsenteret?

- Er der ved elever og lærlinge under 18 år taget stilling til forældremyndighedsindehaverens rolle, hvor det er relevant?

Notatpligt

- Er væsentlige mundtlige oplysninger om sagens faktiske grundlag noteret?
- Er væsentlige sagsekspeditionsskridt dokumenteret, hvor der er pligt til det?

Journalisering

- Er relevante dokumenter og oplysninger journaliseret i overensstemmelse med de regler og principper, der gælder for skolen?
- Er sagens dokumenter i øvrigt opbevaret på en måde, så sagsforløbet og grundlaget for afgørelsen kan dokumenteres?

Tavshedspligt

- Er fortrolige oplysninger håndteret, så de ikke uberettiget videregives?
- Er det sikret, at oplysninger kun deles med personer, der har et sagligt behov for dem?

Aktindsigt

- Er eventuelle anmodninger om aktindsigt behandlet?
- Er der taget stilling til, hvilke dokumenter og oplysninger der kan eller skal udleveres?
- Er eventuelle undtagelser fra aktindsigt vurderet konkret?

Databeskyttelse

- Behandles der kun personoplysninger, som er relevante og nødvendige for sagen?
- Er personoplysningerne korrekte og om nødvendigt ajourførte?
- Er personoplysningerne beskyttet mod uberettiget adgang, videregivelse eller anden behandling?

Afgørelsen

- Fremgår resultatet klart og tydeligt?
- Er afgørelsen konkret begrundet?
- Fremgår de retsregler, som afgørelsen er truffet efter?
- Fremgår de væsentlige faktiske forhold, som afgørelsen bygger på?
- Fremgår det, hvordan reglerne er anvendt på de konkrete faktiske forhold?
- Fremgår de relevante hovedhensyn, hvis afgørelsen beror på et skøn?
- Er der taget stilling til væsentlige argumenter og bemærkninger fra eleven eller lærlingen?

Klagevejledning

- Er der givet en fyldestgørende klagevejledning, hvis afgørelsen kan påklages?

- Fremgår det, hvad der kan klages over?
- Fremgår det tydeligt, hvis klageadgangen er begrænset til retlige spørgsmål?
- Fremgår det, hvem der er klageinstans?
- Fremgår klagefristen?
- Fremgår det, hvor og hvordan klagen skal indgives?
- Fremgår eventuelle krav til klagens form og indhold?

Videresendelse af en klage

- Er det afklaret, hvilke klageregler der gælder for den konkrete klage?
- Er klagefristen og eventuelle krav til klagens form og indhold kontrolleret?
- Har skolen behandlet klagen efter de regler, der gælder for den konkrete klagetype?
- Er der taget stilling til klagerens argumenter og eventuelle nye oplysninger?
- Har klageren haft mulighed for at fremsætte bemærkninger?
- Er klagen, skolens stillingtagen, klagerens eventuelle bemærkninger og de relevante dokumenter klar til videresendelse til den rette klageinstans?

Materiale ved videresendelse til styrelsen
Det er kun klager over retlige spørgsmål, som styrelsen er klageinstans for, der skal videresendes til styrelsen. Retlige spørgsmål handler om, hvorvidt skolen har overholdt de regler, der gælder for afgørelsen. Det kan fx være, om skolen har haft hjemmel til at træffe afgørelsen, om sagen har været tilstrækkeligt oplyst, eller om reglerne om partshøring er overholdt. Styrelsen tager derimod som udgangspunkt ikke stilling til skolens faglige eller skønsmæssige vurderinger.

Når en klage videresendes til styrelsen, skal skolen sikre, at styrelsen modtager de oplysninger og dokumenter, der er nødvendige for at behandle klagen.

Oversendelsen skal indeholde oplysninger, der gør det muligt at identificere sagen og de relevante personer, herunder:

- elevens eller lærlingens fulde navn og CPR-nummer,
- elevens eller lærlingens kontaktoplysninger,
- den relevante uddannelse og trin,
- skolens navn og kontaktoplysninger,
- navn og kontaktoplysninger på en eventuel forældremyndighedsindehaver eller værge samt CPR-nummer, hvor det er nødvendigt, og
- navn og kontaktoplysninger på en eventuel repræsentant samt dokumentation for repræsentationsforholdet og CPR-nummer, hvor det er nødvendigt.

Oversendelsen skal desuden indeholde sagens relevante dokumenter og oplysninger, herunder:

- skolens afgørelse,
- klagen,
- skolens behandling af klagen og stillingtagen til klagen,
- klagerens eventuelle bemærkninger til skolens stillingtagen,
- eventuel partshøring og elevens eller lærlingens eventuelle bemærkninger hertil,
- referater og notater fra relevante møder og samtaler,

- relevante handlingsplaner, aftaler og opfølgningsplaner,
- relevant korrespondance med eleven eller lærlingen og eventuelt forældremyndighedsindehaver, værge eller repræsentant,
- relevante udtalelser fra undervisere eller andre personer,
- relevante notater om mundtlige oplysninger og væsentlige sagsekspeditionsskridt,
- dokumentation for relevante hændelser, tidligere reaktioner, påtaler eller advarsler, hvis de har betydning for sagen,
- relevante studie- og ordensregler, lokale regler eller andre dokumenter, som skolen har lagt til grund for afgørelsen, og
- øvrige dokumenter og oplysninger, der har haft betydning for skolens afgørelse eller er relevante for styrelsens behandling af klagen.

Sagsmaterialet skal være samlet og struktureret, så sagens forløb er let at følge. Dokumenterne bør være tydeligt benævnt og så vidt muligt ordnet kronologisk. Det skal være let at identificere de centrale dokumenter i sagen, herunder skolens afgørelse, partshøringen, elevens eller lærlingens bemærkninger, klagen og skolens efterfølgende behandling af klagen.

For at skabe overblik kan skolen med fordel vedlægge en kort tidslinje over sagens forløb og væsentligste hændelser. Det bør desuden fremgå, om skolens afgørelse er gennemført, eller om gennemførelsen er sat i bero under klagesagens behandling.

Husk: Tjeklisten er et praktisk redskab og kan ikke stå alene. Skolen skal altid tage stilling til, hvilke regler der gælder i den konkrete sag, og om der gælder særlige krav til den pågældende afgørelse eller klage.

8. Når styrelsen behandler klagen

Når styrelsen har modtaget klagen, orienteres skolen og klageren om, at sagen er modtaget og vil blive behandlet.

Hvis sagen ikke er tilstrækkeligt oplyst, kan styrelsen anmode skolen om yderligere oplysninger og relevant dokumentation, som er nødvendige for styrelsens behandling af sagen. Hvis en nødvendig partshøring ikke er gennemført, kan styrelsen anmode skolen om at gennemføre partshøringen. Når sagen er tilstrækkeligt oplyst, behandler styrelsen klagen på grundlag af sagens oplysninger og dokumentation.

Styrelsens behandling af klagen kan føre til forskellige resultater. De enkelte udfald beskrives nedenfor.

8.1 Stadfæstelse

Styrelsen stadfæster skolens afgørelse. Det betyder, at skolens afgørelse opretholdes.

8.2 Hjemvisning

Styrelsen sender sagen tilbage til skolen til fornyet behandling.
Det kan fx ske, hvis sagen ikke har været tilstrækkeligt oplyst, eller hvis der er begået væsentlige sagsbehandlingsfejl.

Når en sag hjemvises, skal skolen behandle sagen på ny og træffe en ny afgørelse. Skolen skal følge styrelsens afgørelse og sikre, at de almindelige forvaltningsretlige krav til sagsbehandlingen er opfyldt.
Skolen skal bl.a. på ny tage stilling til, om der skal foretages partshøring.

Den nye afgørelse skal opfylde de almindelige krav til begrundelse og klagevejledning. Hvis den nye afgørelse kan påklages til styrelsen, skal skolen give klagevejledning, selv om eleven eller lærlingen tidligere har klaget i samme sag.

8.3 Ophævelse eller ændring

Styrelsen kan inden for rammerne af sin prøvelseskompetence ophæve eller ændre skolens afgørelse helt eller delvist. Skolen er forpligtet til at følge styrelsens afgørelse.

8.4 Afvisning

Styrelsen kan afvise en klage, hvis betingelserne for at behandle klagen ikke er opfyldt. Det kan fx være, hvis styrelsen ikke er klageinstans, hvis der ikke foreligger en afgørelse, hvis klagen ikke vedrører et retligt spørgsmål i tilfælde, hvor klageadgangen er begrænset til retlige spørgsmål, eller hvis andre betingelser for at behandle klagen ikke er opfyldt.

9. Hvis skolen er i tvivl – regler og vejledning

Vejledningen beskriver de generelle forvaltningsretlige krav til skolens behandling af afgørelses- og klagesager. Den enkelte sag skal altid behandles på baggrund af de regler, der gælder på det konkrete område, og sagens konkrete omstændigheder.

Hvis skolen er i tvivl om, hvilke regler der gælder, bør skolen undersøge det relevante retsgrundlag, inden sagen behandles videre, eller skolen kan søge vejledning hos styrelsen.

Skolen kan finde gældende love og bekendtgørelser på Retsinformation og relevant vejledning om erhvervsuddannelser på ministeriets hjemmeside.

Relevante links

Nedenfor findes links til de centrale regler og relevante vejledninger, som skolen kan have brug for i forbindelse med behandlingen af afgørelser og klagesager.

- Retsinformation
- Forvaltningsloven
- Offentlighedsloven
- Erhvervsuddannelsesloven
- Bekendtgørelse om erhvervsuddannelser
- Erhvervsrettet eksamensbekendtgørelse
- Lov om de gymnasiale uddannelser
- Eux-loven
- Klager | Undervisningsministeriet

www.stukuvm.dk