

Dato: september 2008

J. nr.:5.03.02

Vejledning til de lokale uddannelsesudvalg i behandling af klagesager.

Indledning

Fagligt udvalg for den pædagogiske assistentuddannelse og social- og sundhedsuddannelsen skal søge at tilvejebringe forlig i tvister mellem elev og praktikvirksomhed.

Fagligt udvalg for pædagogisk assistentuddannelse og social- og sundhedsuddannelsen ønsker at inddrage de lokale uddannelsesudvalg i behandlingen af klager. Det er først og fremmest lokalt, at man finder de praktiske løsninger, som kan tilgode begge parter i en konflikt. Det faglige udvalg vil dog altid kunne inddrages i behandlingen af en klage.

Følgende er en kort beskrivelse af

- Hovedprincipperne i klagereglerne ifølge erhvervsuddannelsesloven,
- En introduktion til principperne for behandlingen af klager over den pædagogiske assistentuddannelse, social- og sundhedshjælperuddannelsen og social- og sundhedsuddannelsen
- Behandlingen af klager i det lokale uddannelsesudvalg
- Overdragelse af en klage fra det lokale uddannelsesudvalg til det faglige udvalg
- Oversigt over mulig klageproces

En tvist er en åben uoverensstemmelse, en konflikt eller længerevarende meningsudveksling, ofte af juridisk art.

Den store danske ordbog

1. Klagereglerne ifølge erhvervsuddannelsesloven

I erhvervsuddannelserne skelnes der mellem forskellige typer af klager. For den pædagogiske assistentuddannelse, social- og sundhedshjælperuddannelsen og social- og sundhedsuddannelsen er det relevant at skelne mellem følgende:

1. Klager over uddannelsen og undervisningen
2. Klager over en skoles afgørelser (fx optagelse, bortvisning, midlertidig hjemsendelse, overflytning til anden skole)
3. Klager over prøver og eksamen
4. Klager over grundfag og centralt udarbejdede valgfag
5. Klager over ansættelsesretlige forhold (løn, arbejdstider, opsigelse, ligebehandling osv.)
6. Tvister mellem elev og praktikvirksomhed
7. Klager over en skoles afgørelser om godskrivning af uddannelseskvalifikationer
8. Klager over en skoles vurdering af en GUV-ansøgers kompetencer og fastsættelse af uddannelsesplan
9. Klager over en skoles vurdering af en GUV-ansøgers praktiske kompetencer

Klageproceduren - og herunder hvem der skal klages til - afhænger af hvilken type klage det er. Nogen klager skal behandles af skolerne og Undervisningsministeriet, andre af arbejdsmarkedets parter og nogle af det faglige udvalg for den pædagogiske assistentuddannelse og social- og sundhedsuddannelsen. Nedenstående skema er en raskitse over, hvem der skal behandle hvilke typer af klager, og hjemlen til at behandle klagen:

	Type af klage	1. klageinstans	2. klageinstans	Regel
1.	Klage over uddannelsen	Skolen		Erhvervsuddannelses-loven § 69
2	Klager over en skoles afgørelser (optagelse, bortvisning, midlertidig hjemsendelse, overflytning til anden skole)	Skolen	Undervisningsministeriet	Erhvervsuddannelses-loven § 69 og bekendtgørelse om erhvervsuddannelser § 122 2)
3.	Retlige klager over prøver og eksamen (<u>ikke</u> bedømmelse)	Skolen	Undervisningsministeriet	Eksamensbekendtgørelsen, kap. 10 3)
4.	Retlige klager over grundfag og centralt udarbejdede valgfag (<u>ikke</u> bedømmelse)	Undervisningsministeriet (indgives først til skolen)		Grundfagsbekendtgørelsen § 5 4)
5.	Klager over ansættelsesretlige forhold (løn, arbejdstider, opsigelse, ligebehandling osv.)	Faglige organisation og arbejdsgiver (kommunen eller regionen eller privat leverandør af praktisk og personlig hjælp)	Arbejdsretten	Erhvervsuddannelsesloven § 56, stk 1 1)
6.	Tvister mellem elev og praktikvirksomhed	Praktikstedet	Fagligt udvalg for den pædagogiske assistentuddannelse og social- og sundhedsuddannelsen 7)	Erhvervsuddannelses-loven § 38, stk 7 nr. 3 og § 63 stk. 1 1)
7.	Klager over en skoles afgørelser om godskrivning af uddannelseskvalifikationer	Kvalifikationsnævnet		Lov om vurdering af udenlandske uddannelseskvalifikationer § 5a, stk. 3 5)
8.	Klager over en skoles vurdering af en GUV-ansøgers kompetencer og fastsættelse af uddannelsesplan	Skolen		GVU-bekendtgørelsen § 21, stk. 1 6)
9.	Klager over en skoles vurdering af en GUV-ansøgers praktiske kompetencer	Fagligt udvalg for den pædagogiske assistentuddannelse og social- og sundhedsuddannelsen		GVU-bekendtgørelsen § 21, stk. 2 6)

1) Lov om erhvervsuddannelser, Lovbekendtgørelser nr. 1244 af 23. oktober 2007

2) Bekendtgørelse om erhvervsuddannelser nr. 1518 af 13. december 2007

3) Bekendtgørelse om prøver og eksamen i erhvervsrettede uddannelser nr. 766 af 26. juni 2007

4) Bekendtgørelse om grundfag og centralt udarbejdede valgfag i erhvervsuddannelserne nr. 882 af 06/07/2007

5) Bekendtgørelse af lov om vurdering af udenlandske uddannelseskvalifikationer m.v. nr. 371 af 13/04/2007

6) Bekendtgørelse om grunduddannelse for voksne nr 1405 af 22/12/2000 (GVU-bekendtgørelse)

7) Elever på de fleste andre erhvervsuddannelser kan indgive en afgørelse truffet af det faglige udvalg til Tvistighedsnævnet (jf. lov om erhvervsuddannelser § 63 ff.) Denne mulighed foreligger ikke på den pædagogiske assistentuddannelse, social- og sundhedshjælperuddannelsen og social- og sundhedsassistentuddannelsen. Er en elev (eller arbejdsgiver) ikke tilfreds med den afgørelse, som Fagligt udvalg for pædagogisk assistentuddannelse og social- og sundhedsuddannelsen træffer, har de mulighed for at anlægge et civilt søgsmål.

2. Tvister mellem elev og praktikvirksomhed – principper for behandling af klager

Fagligt udvalg for den pædagogiske assistentuddannelse og social- og sundhedsuddannelsen skal behandle tvister mellem elev og praktikvirksomhed (nr. 5 i ovenstående skema) og klager over en skoles vurdering af en GVU-ansøgers praktiske kompetencer (nr. 8 i ovenstående skema).

Denne vejledning beskæftiger sig kun med tvister mellem elev og praktikvirksomhed, fordi det er i behandlingen af den type klager, at det faglige udvalg ønsker at inddrage de lokale uddannelsesudvalg.

Eksempler på tvister mellem elev og praktikvirksomhed

Tvister mellem elev og praktikvirksomhed, som det faglige udvalg skal behandle, er eksempelvis følgende:

- Eleven klager over ikke at have fået den nødvendige løbende vejledning igennem praktikforløbet.
- Eleven klager over praktikstedets vurdering og bedømmelse af kompetencer.
- Eleven klager over ikke fået mulighed for at deltage i et arrangement på skolen på grund af arbejdsstedet.

Eksempler på tvister, som det faglige udvalg ikke kan behandle

Fagligt udvalg for den pædagogiske assistentuddannelse og social- og sundhedsuddannelsen kan ikke behandle tvister, der vedrører ansættelsesretlige spørgsmål, fx spørgsmål om ophævelse af en uddannelsesaftale, ferie og ferieløn og arbejdstider.

Behandlingen af klager

Formålet med behandlingen af klager i det faglige udvalg er at opnå forlig mellem eleven og praktikvirksomheden/ praktikstedet i en tvist.

Metoden i klagesagsbehandlingen er at mægle. Målet er, at der igennem mæglingen indgås en aftale, som i videst muligt omfang tilgodeser begge parter.

Fagligt udvalg for den pædagogiske assistentuddannelse og social- og sundhedsuddannelsen råder ikke over egentlige sanktionsmuligheder over for hverken elev eller arbejdsgiver, som evt. misligholder en uddannelsesaftale. I yderste tilfælde kan det faglige udvalg tage praktikplads-godkendelsen fra en arbejdsgiver. Det er den eneste sanktionsmulighed, som det faglige udvalg råder over.

Sanktioner over for en elev har det faglige udvalg ikke mulighed for.

Behandlingen af klager i det lokale uddannelsesudvalg

Det faglige udvalg for pædagogisk assistentuddannelse og social- og sundhedsuddannelsen mener, at tvister bedst løses i et lokalt samspil mellem arbejdsgiveren, eleven og eventuelt skolen. Det er lokalt, at der konkret kan findes løsninger, som tilgodeser begge parter i en konflikt. Derfor ønsker det faglige udvalg at inddrage de lokale uddannelsesudvalg i klagesagsbehandlingen.

Fagligt udvalg for den pædagogiske assistentuddannelse og social- og sundhedsuddannelsen vil løbende arbejde for, at de lokale uddannelsesudvalg og skolerne

har de bedst mulige værktøjer til at kunne håndtere konflikter mellem en elev og en arbejdsgiver, inden de fører til egentlige klager.

Er klagen en realitet, skal den først behandles mellem parterne i sagen. Det vil sige, at en elev først skal rette sin klage til sit arbejdssted. Kan elev og arbejdsgiver ikke blive enige, kan klagen indgives for det lokale uddannelsesudvalg.

Målet for behandlingen af klagen i det lokale uddannelsesudvalg er at opnå et forlig mellem elev og arbejdsgiver. Forliget skal falde inden for de rammer, som lov om erhvervsuddannelserne, bekendtgørelse for erhvervsuddannelserne, uddannelsesordningen og den lokale undervisningsplan udstikker for elevens gennemførelse af praktikuddannelsen.

Det lokale uddannelsesudvalg anbefales at inddrage følgende i behandlingen af en klage:

- Det lokale uddannelsesudvalg skal bede om at få klagen skriftligt.
- Det er vigtigt at afklare, hvori uenigheden består, og hvem der har gjort hvad.
- Den anklagede part skal have mulighed for at afgive sin fremstilling af sagen, evt. gennem en skriftlig høring.
- Sørg for, at klageren kender proceduren for klagebehandlingen og accepterer en evt. høring af modparten.
- Inddrag skolen i afklaring af sagen.
- Afhold et mæglingsmøde, hvor der søges forlig mellem parterne. Det anbefales, at formand, næstformand og evt. en skolerepræsentant deltager i mødet. Parterne skal kende alle sagens dokumenter.
- Et forlig skal foreligge skriftligt og accepteres, evt. underskrives, af begge parter.

En fast tidsramme for behandlingen af en klagesag kan ikke fastsættes. I behandlingen og tidsforløbet skal der tages hensyn til, at elevens uddannelse ikke afbrydes eller forlænges unødigt.

Overdragelse af en klage fra det lokale uddannelsesudvalg til det faglige udvalg

Et lokalt uddannelsesudvalg kan overdrage en klage til det faglige udvalg for pædagogisk assistentuddannelse og social- og sundhedsuddannelsen, hvis det lokale uddannelsesudvalg for eksempel finder:

- at det ikke har været muligt at opnå et forlig, som både elev og arbejdsgiver kan acceptere,
- at sagen er for kompleks,
- at medlemmerne er inhabile.

Overdragelse af klagen skal normalt ske på følgende vis:

- Der skal være en beskrivelse af, hvori klagen består. Beskrivelsen kan fx bestå af selve den skriftlige klage plus evt. supplerende oplysninger, som er indhentet gennem sagsbehandlingen,
- Der skal være en beskrivelse af, hvilke initiativer det lokale uddannelsesudvalg har iværksat for at opnå forlig mellem elev og arbejdsgiver,
- Alle sagens dokumenter skal overdrages,
- Det skal fremgå, hvorfor sagen overdrages til det faglige udvalg.

Overdragelse af en sag fra det lokale uddannelsesudvalg til det faglige udvalg skal ske hurtigst muligt. Sagens parter skal informeres om, at sagen overdrages.

Klageudvalget i Fagligt udvalg for pædagogisk assistentuddannelse og social- og sundhedsuddannelsen behandler de indkomne klager. De behandles normalt efter samme principper som det anbefales det lokale uddannelsesudvalg at følge. Efter endt klagesagsbehandling afgiver udvalget svar til klageren, og det lokale uddannelsesudvalg bliver orienteret om afgørelsen.

3. Oversigt over mulig klageproces

