

Hvordan skrive en god klage

En godt skrevet klage forenkler klageprosessen og gjør det lettere for deg som student å få frem din mening om saken. Under finner du noen tips for deg som skal utforme en god klage.

Før du begynner å skrive klagebrevet

Det første du må finne ut av er

- hva du egentlig klager på
- hvorfor du klager
- hva du ønsker utfallet skal bli
- hva som er argumentene dine

NB! Dersom du skal klage på karakteren på en eksamen trenger du ikke skrive klagebrev. Les [her](#) for å finne ut hvordan du gjør det.

Overskrift og innledning

Overskriften på klagen bør være "Klage på ..." hvor det kommer tydelig frem om du klager på et vedtak, formelle feil ved eksamen el.

Innledningen bør være et samlet avsnitt. Det bør komme tydelig frem

- hvem som klager
- hva det klages på
- hvor man finner det som en klager på (hvis det finnes et vedtak el.)
- hva som er hovedårsaken til at det klages

Beskrivelse

Det som ligger til grunn for klagen bør beskrives så presist som mulig, inkl. evt. tiltak du selv har gjort. Personlige forhold som at du var litt nervøs på eksamen og det snødde er normalt ikke relevant. I spesielle situasjoner kan man ta hensyn til denne typen personlige forhold. (Om snøen gjorde at veiene var ufremkommelige, vil dette kunne hensyntas).

Dersom du skal klage på urettferdig behandling, dårlig læringsmiljø el. kan dette gjøres [her](#). I slike saker anbefales det å ta opp saken direkte med den det gjelder dersom det er mulig, før en evt. klage sendes inn.

Grunngi klagen med god argumentasjon

En god klage benytter logiske resonnement som understøtter synspunktene til klageren. Hva som er gode argumenter, varierer fra sak til sak. Det er likevel noen holdepunkt som alltid er felles.

Bruk argumenter som er relevante for vedtaket, at fakta stemmer og at det du skriver må ha til hensikt at du får medhold.

Henvis til lovverk eller informasjon som er gitt eller er tilgjengelig på nla.no, Canvas el.

Gi en løsning

Skriv hva du ønsker å oppnå. Vær oppmerksom på at ikke alle løsningsforslag kan innfris. Om saksbehandler ser at den som klager ønsker en løsning som ikke kan tilbys vil det være mulig for saksbehandler å gi veiledning.

Mulige løsninger når det klages på formelle feil kan du lese om [her](#) (§11-9).

Merk

- Skriv så kort og presist som mulig.
- Vær saklig.
- Det er mulig å trekke en klage.
- Hvis du klager på et vedtak, skal klagen sendes til den avdeling som har fattet vedtaket.
- Studentombudet kan eventuelt bistå deg i en klageprosess; studentombudet@nla.no

Eksempler på innhold i ulike klager:

Når du klager over **formelle feil**, bør du skrive hva som er skjedd, og på hvilken måte du mener dette har hatt betydning enten for prestasjonen din eller for selve sensurvedtaket. Det er skolen (eller nemnd for studentsaker) som avgjør om feilen (hendelsen) er en formell feil. Du bør også få med om du mener feilen kan rettes ved ny sensur eller om du mener feilen kun kan rettes ved å holde ny eksamen.

Når du klager på et **vedtak**, må du forklare hvorfor du ikke er enig i begrunnelsen (argumentene) skolen viser til. Hvis du mener det er faktafeil i vedtaket, må du skrive hvilket faktum du mener er riktig. Vis gjerne til lover og forskrifter, eller skolens egne retningslinjer.

Når du klager på et **emne** bør du sammenligne det som er skjedd med det som står oppgitt på nettsiden om emnet. Du må du beskrive hva som er skjedd, og forklare hvorfor du ikke er fornøyd og hva som avviker fra det du mener dere har krav på. Mener du at du ikke har fått det læringsutbyttet du har rett på? Er det færre timer med undervisning enn dere har krav på? Er foreleser svært dårlig forberedt, eller snakker et annet språk enn det som er oppgitt? Har du tatt opp utfordringene med foreleser, tillitsvalgt, eller andre, men likevel ikke merket noen bedring? Avslutt gjerne med å foreslå en løsning.