

Huvudman

Bjuvs kommun

info@bjuv.se

Ärendet

Tematisk tillsyn av Bjuvs kommun.

Beslut

Skolinspektionen avslutar ärendet.

Om ärendet

Skolinspektionen har under hösten 2025 inlett en tematisk tillsyn av Bjuvs kommun. I tillsynen har Skolinspektionen kontrollerat om huvudmannen följer gällande bestämmelser avseende huvudmannens klagomålshantering.

Tillsynen har genomförts genom intervju med representanter för huvudmannen den 11 december 2025. Som en del av tillsynen har även dokumentation granskats. Skolinspektionen har bland annat tagit del av Bjuvs kommuns skriftliga rutiner för klagomålshantering samt exempel på ärenden och vidtagna åtgärder. Huvudmannen har yttrat sig över allt material av betydelse för beslutet.

Motivering av beslutet

Huvudmannens hantering av klagomål

Omständigheter som ligger till grund för bedömningen

Av intervju med representanter för huvudmannen, kommunens hemsida samt dokumentstudier framgår att huvudmannen tar emot och bekräftar mottagandet av klagomål mot utbildningen. På kommunens hemsida finns en e-tjänst som den som vill lämna klagomål kan använda sig av. Av intervju med representanter för huvudmannen framgår att det också finns möjlighet att lämna klagomål via e-post, telefon eller via en blankett som återfinns på hemsidan. Vidare framgår att om den

som vill lämna klagomål behöver hjälp kan personen få hjälp med det tekniska eller med att hitta e-tjänsten där klagomål kan anmälas. Personen kan också vända sig till huvudmannen för vägledning eller till Bjuvs kommuns kontaktcenter. När ett klagomål har lämnats in till huvudmannen är det först nämndsamordnaren som tar emot klagomålet och skickar ut en bekräftelse till anmälaren där det framgår att klagomålet är mottaget. Huvudmannens representanter uppger att det även framgår av bekräftelsen att huvudmannen kommer återkoppla till anmälaren inom tio dagar. Klagomålet överlämnas därefter till ansvarig person på förvaltningen och inom tio dagar sker en återkoppling till anmälaren. Återkopplingen innefattar antingen information om att utredningen inte är avslutad eller information om utredningen har visat att det förelåg en brist eller inte. Om utredningen visat att det förelåg en brist innehåller återkopplingen även information om vilka åtgärder som har satts in. Återkopplingen sker vanligtvis skriftligen per e-post men kan även ske genom ett möte, men då ofta även med skriftlig information. Det är ärendets karaktär som avgör hur återkopplingen sker. Ärendet diarieförs och om det förelåg en brist upprättas även en åtgärdsplan som följs upp av skolchef och ärendet redovisas för nämnden.

Rättslig reglering

Av 4 kap. 8 § skollagen (2010:800) framgår att huvudmannen ska ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. När huvudmannen har tagit emot ett klagomål ska huvudmannen bekräfta detta, skyndsamt göra den utredning som behövs för att kunna hantera klagomålet och återkoppla till den som har framfört klagomålet.

Skolinspektionens bedömning

Av ovan redovisade omständigheter framkommer inte annat än att verksamheten uppfyller författningarnas krav inom detta område. Ärendet ska därför avslutas i denna del.

Skriftliga rutiner för hantering av klagomål

Omständigheter som ligger till grund för bedömningen

Av intervju med representanter för huvudmannen samt av dokumentstudier framgår att det finns en skriftlig rutin för klagomåls- och synpunktshantering och processkartor för klagomål som inkommer till huvudman och till verksamhet. Dessa är kommunövergripande och gäller för alla skolverksamheter. Av rutinen och processkartorna framgår det hur den som vill lämna klagomål kan gå till väga, ansvarsfördelning och hur huvudmannen hanterar synpunkter och klagomål. Av rutinen framgår även att rektorer har ansvar för att informera om rutinen på föräldramöten och via skolans digitala plattform för kommunikation med vårdnadshavare var tredje månad. Av intervju med representanter för huvudmannen framgår att huvudmannen har gått igenom processkartorna med rektorerna och säkerställt att rektorerna har gått igenom dem med sin personal. Det framgår även av kommunens hemsida att personer kan lämna klagomål och hur de kan gå till väga.

Rättslig reglering

Av 4 kap. 8 § skollagen framgår att huvudmannen ska ha skriftliga rutiner för klagomålshanteringen och aktivt verka för att rutinerna är kända bland elever, vårdnadshavare och personal.

Skolinspektionens bedömning

Av ovan redovisade omständigheter framkommer inte annat än att verksamheten uppfyller författningarnas krav inom detta område. Ärendet ska därför avslutas i denna del.

Vidtagna åtgärder vid identifierade brister

Omständigheter som ligger till grund för bedömningen

Av intervju med representant för huvudmannen samt dokumentstudier framgår att huvudmannen vidtagit åtgärder med anledning av klagomålen. Av de ärenden Skolinspektionen tagit del av framgår det att åtgärder bland annat har vidtagits i form av förtydligade av rutiner och riktlinjer vid färd med olika transportmedel och att ett förtydligande av riskbedömning inför utflykter kommer ske genom att all medföljande personal läser igenom riskbedömning och verifierar med sin signatur.

Rättslig reglering

I 4 kap. 7 § skollagen anges att om det vid uppföljning, genom klagomål eller på annat sätt kommer fram att det finns brister i verksamheten, ska huvudmannen se till att nödvändiga åtgärder vidtas.

Skolinspektionens bedömning

Av ovan redovisade omständigheter framkommer inte annat än att verksamheten uppfyller författningarnas krav inom detta område. Ärendet ska därför avslutas i denna del.

X Johanna Oskarsson Abraha...

Beslutsfattare

Signerat av: Johanna Oskarsson Abrahamsson

X Linda Thisner

Föredragande

Signerat av: Linda Thisner