

Huvudman

Båstad kommun
bastads.kommun@bastad.se

Ärendet

Tematisk tillsyn av huvudmannens klagomålshantering i Båstads kommun.

Beslut

Skolinspektionen avslutar ärendet.

Om ärendet

Skolinspektionen har under våren 2026 inlett en tematisk tillsyn av Båstads kommun. I tillsynen har Skolinspektionen kontrollerat om huvudmannen följer gällande bestämmelser avseende huvudmannens klagomålshantering.

Tillsynen har genomförts genom intervju med representant för huvudmannen den 22 januari 2026. Som en del av tillsynen har även dokumentation granskats. Skolinspektionen har bland annat tagit del av huvudmannens skriftliga rutiner för klagomålshantering samt exempel på ärenden och vidtagna åtgärder. Huvudmannen har getts tillfälle att yttra 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 representant 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 för klagomålshantering som den som vill lämna klagomål kan använda sig av. Det finns också möjlighet att lämna klagomål via telefon eller e-post till barn- och utbildningsför-

valtningen. Om klagomål kommer in muntligt uppmuntras anmälaren att också formulera det i skrift. När ett klagomål kommer in via e-tjänsten får anmälaren en automatisk bekräftelse på att klagomålet har mottagits. Alla klagomål, oavsett hur de inkommit, vidarebefordras till kommunens skoljurist som skickar en bekräftelse till anmälaren att hen tagit emot klagomålet. Bekräftelsen innehåller också information om hur lång den beräknade handläggningstiden är samt hur anmälaren kan komma i kontakt med skoljuristen. Vid behov efterfrågas samtidigt mer information från anmälaren. Skoljuristen startar sedan en utredning genom att kontakta rektorn för den aktuella skolenheten och den personal som utredningen kräver. När utredningen är klar återkopplar skoljuristen skriftligt till anmälaren vilken bedömning som gjorts och vilka åtgärder huvudmannen har genomfört eller planerar att vidta. Även rektorn och skolchefen får återkoppling efter utredning och ofta informeras också nämndens ordförande.

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.

Skriftliga rutiner för hantering av klagomål

Omständigheter som ligger till grund för bedömningen

Av intervju med representant för huvudmannen, kommunens hemsida samt dokumentstudier framgår att huvudmannen har skriftliga rutiner för klagomålshanteringen och verkar för att de är kända bland elever, vårdnadshavare och personal. Av rutinerna framgår exempelvis att anmälaren i första hand ska vända sig till skolpersonal, om problemet kvarstår ska anmälaren vända sig till rektorn och i tredje hand ska huvudmannen kontaktas. Vidare framgår av de skriftliga rutinerna att en utredare bekräftar till anmälaren att klagomålet mottagits och att en utredning påbörjas. Det framgår också att utredaren ska återkoppla snarast och informera anmälaren om utredningen kommer att ta längre tid än förutsett. Eftersom organisationen är liten och skoljuristen hanterar samtliga klagomål från att de kommer in till att de återkopplas, innehåller de skriftliga rutinerna inte någon ansvarsfördelning inom förvaltningen. De skriftliga rutinerna finns tillgängliga på kommunens e-tjänst för klagomål och synpunkter som en del av instruktionerna för hur man lämnar klagomål och synpunkter. Rektorer och skolpersonal informerar också elever och vårdnadshavare exempelvis på föräldramöten och via skriftlig information om hur de kan gå till väga för att lämna in ett klagomål.

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.

Vidtagna åtgärder vid identifierade brister

Omständigheter som ligger till grund för bedömningen

Av intervju med representant för huvudmannen framgår att huvudmannen ser till att nödvändiga åtgärder vidtas om det kommer fram att det finns brister i verksamheten. Under 2025 har två klagomål inkommit till huvudmannen. I båda dessa fall har skoljuristen efter utredning bedömt att det inte funnits någon brist i skolans agerande utifrån lagar och förordningar. Huvudmannen har emellertid sett att det funnits anledning och möjligheter att förbättra verksamhetens kvalitet utifrån vad som framkommit i utredningarna. Exempelvis har arbetet med åtgärdsprogram utvecklats ytterligare och på en skola har huvudmannen gett stöttning i arbetet med det relationella förhållningssättet och kommunikationen med elever och vårdnadshavare. Skolchefen och skoljuristen har även insyn i de klagomål som inkommer till rektorerna och för en dialog med dem om hur de kan möta dessa och vilka åtgärder som är lämpliga att vidta.

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.

X Viveka Berglund

Beslutsfattare
Signerat av: Viveka Berglund

X Lena Osvaldsson

Föredragande
Signerat av: Lena Osvaldsson