

Luleå Kommun
Annika.Bylund@skol.lulea.se
bufkansli@lulea.se

Beslut

2017-06-07
Dnr 400-2016:6994

Beslut

Efter kvalitetsgranskning av huvudmannens
klagomålshantering vid Luleå Kommun

Inledning

Skolinspektionen har med stöd i 26 kap. 19 § skollagen (2010:800) genomfört en kvalitetsgranskning av huvudmännens klagomålshantering.

Syftet med Skolinspektionens granskning är att undersöka kvaliteten i huvudmännens hantering av klagomål mot utbildning. Fokus ligger på tre kvalitativa aspekter i hanteringen av klagomål: huvudmannens information till elever och vårdnadshavare, hanteringen vad gäller att ta emot och utreda klagomål samt kopplingen till huvudmannens systematiska kvalitetsarbete.

Granskningen berör sammanlagt 32 kommunala och enskilda huvudmän. Luleå kommun ingår i denna granskning.

Skolinspektionen besökte Luleå kommun den 20 april 2017. Besöket genomfördes av utredarna Emma Steen och Stina Johansson. Vid besöket genomfördes intervjuer med representanter för Barn- och utbildningsförvaltningen samt sex rektorer. Den 25 april genomfördes också en kompletterande telefonintervju med en representant för Barn- och utbildningsförvaltningen.

När kvalitetsgranskningen är avslutad i sin helhet redovisas de samlade resultaten i en övergripande rapport. Rapporten ska fungera som ett stöd för de huvudmän som vill utveckla sitt arbete med klagomålshantering.

I detta beslut ges en sammanfattande bedömning av det granskade området. Därefter följer en mer utförlig beskrivning av Skolinspektionens bedömningar kopplade till det utvecklingsområde som identifierats inom ramen för granskningen.

Bakgrundsuppgifter om huvudmannen

I Luleå kommun finns det 36 kommunala grundskolor med sammanlagt 7 268 elever.

Skolinspektionens bedömning

Skolinspektionens bedömning är att klagomålshantering i Luleå kommun till stora delar fungerar bra. Det finns dock vissa delar i arbetet som huvudmannen kan förbättra för att höja kvaliteten i klagomålshantering och i uppföljningen av de klagomål som lämnas till skolenheterna.

Granskningen visar att huvudmannen på flera sätt informerar elever och vårdnadshavare om möjligheten att lämna klagomål på utbildningen. I intervjuer med rektorer och representanter för utbildningsförvaltningen framkommer att rektorer och lärare informerar om möjligheten att lämna klagomål via föräldramöten. För de vårdnadshavare som har annat modersmål än svenska anlitas tolk

2017-06-07

3 (6)

Dnr 400-2016:6994

för information vid föräldramöten. Av intervjuer med representanter för huvudmannen framkommer också att elever informeras om möjligheten att lämna klagomål under elevråd och klassråd.

Huvudmannen har också tagit fram skriftlig information om kommunens klagomålshantering som kan användas för att informera elever och vårdnadshavare. Den skriftliga informationen om hur man ska gå till väga för att lämna ett klagomål finns också på kommunens hemsida och på skolornas egna hemsidor. Det är möjligt att lämna in ett klagomål elektroniskt direkt på kommunens webbplats via ett webbformulär. Den skriftliga informationen och möjligheten att lämna klagomål via webbformuläret finns dock i nuläget endast på svenska. Skolinspektionen vill framhålla att avsaknaden av skriftlig information på andra språk kan medföra en risk för att vissa vårdnadshavare och elever inte nås av informationen om klagomålshanteringen, när behov av information på andra språk finns. Representanter för förvaltningen uppger dock att huvudmannen i framtiden avser att även lämna skriftlig information på andra språk.

Av granskningen framgår också att Luleå kommun ingår i förvaltningsområdet för minoritetsspråket finska. Eftersom skriftlig information och möjligheten att lämna in klagomål via webbformuläret enbart finns på svenska rekommenderar Skolinspektionen huvudmannen att se över hur information om och möjligheten att lämna klagomål kan ges på finska.

Av intervjuer med rektorer och representanter för förvaltningen framgår att Luleå kommun har en bred definition av vad som räknas som ett klagomål, och att det finns en gemensam bild hos huvudmannen och rektorer av vad som utgör ett klagomål.

Luleå kommun har skriftliga rutiner för klagomål som innehåller en intern ansvarsfördelning. Av intervjuer med rektorer och representanter för förvaltningen framgår dock att huvudmannens skriftliga rutiner för klagomålshantering upplevs som otydlig, när det gäller vilka frågor som rektorerna ska lämna vidare till huvudmannen för utredning. Skolinspektionen rekommenderar därför huvudmannen att tydliggöra rutinerna avseende den interna ansvarsfördelningen för utredningen av klagomål för att säkerställa klagomålsärenden hanteras av rätt instans.

2017-06-07

4 (6)

Dnr 400-2016:6994

Av intervjuer med representanter för huvudmannen framgår vidare att huvudmannen nyligen har ändrat utformningen av de skriftliga svar de lämnar på klagomål, på så sätt att mottagaren av svaret alltid ska få ett tydligt beslut i frågan. Skolinspektionen ser detta som positivt.

Slutligen visar granskningen att Luleå kommun har välfungerande verktyg för att analysera de klagomål som inkommer direkt till huvudmannen. Bland annat sammanställer huvudmannen klagomål utifrån dess karaktär, berörd skola och kön på den som klagomålet berör. Huvudmannen gör även en analys av klagomålen för att identifiera utvecklingsområden. Huvudmannen har dock inget systematiskt arbete för att få kännedom om och analysera de klagomål som lämnas till skolorna. Det finns därför en risk att huvudmannen förbiser återkommande brister i verksamheten som skulle kunna identifieras genom en analys av klagomål som lämnas till skolorna. Skolinspektionen bedömer därför att huvudmannen behöver utarbeta rutiner för att sammanställa och analysera klagomål som lämnas och hanteras på skolorna. Detta i syfte att förbättra verksamheten genom att identifiera såväl framgångsfaktorer som utvecklingsmöjligheter.

Identifierade utvecklingsområden

I syfte att höja verksamhetens kvalitet bedömer Skolinspektionen att ett utvecklingsarbete i första hand behöver inledas inom följande område:

Huvudmannens analys av klagomål

- Huvudmannen behöver utarbeta rutiner för att sammanställa och analysera klagomål som lämnas och hanteras på skolorna. Detta i syfte att förbättra verksamheten genom att identifiera såväl framgångsfaktorer som utvecklingsmöjligheter.

Motivering till bedömning av identifierat utvecklingsområde

Skolinspektionen bedömer att huvudmannen delvis saknar kännedom om vilka klagomål som lämnas till och hanteras på grundskolorna. Huvudmannen har därmed ingen övergripande information om vilka klagomål som tas emot av lärare och rektorer på skolorna. Detta medför att huvudmannen saknar ett viktigt underlag för att analysera vad som påverkar och orsakar resultaten och måluppfyllelsen för den samlade verksamheten. En analys av de klagomål som inkommit på skolnivå skulle också kunna utgöra ett underlag för dialoger med skolenheterna om utvecklingsbehov. I syfte att höja kvaliteten i huvudmannens

2017-06-07

5 (6)

Dnr 400-2016:6994

arbete med klagomålshanteringen rekommenderar därför Skolinspektionen huvudmannen att utveckla rutiner för att inhämta information om vilka klagomål som lämnas och hanteras på skolorna samt rutiner för att sammanställa och analysera dessa klagomål.

Enligt Skolverkets allmänna råd bör huvudmannen analysera vad som påverkar och orsakar resultaten och måluppfyllelsen för den samlade verksamheten. Huvudmannen bör analysera om orsakerna framgår tydligt eller om ytterligare uppföljning eller utvärdering behöver genomföras. I uppföljning på huvudmannanivå ingår att sammanställa de synpunkter som barn, elever och vårdnadshavare har lämnat på utbildningen genom olika undersökningar samt genom den klagomålshantering som huvudmannen är skyldig att organisera. Huvudmannen bör använda analysen för dialoger med enheterna om utvecklingsbehov, samt utifrån analysen identifiera utvecklingsområden och därefter besluta vilka insatser som ska prioriteras för att de nationella målen ska uppfyllas.¹

Av intervjuer med representanter för Barn- och utbildningsförvaltningen framkommer att det inte finns något krav på att rektorerna ska lämna några sammanställningar till huvudmannen över de klagomål som inkommit och hanterats på respektive skola. Rektorerna ska dock alltid anmäla ärenden som rör kränkande behandling och olika former av tillbud till huvudmannen, enligt särskild ordning.

Av intervjuerna med rektorerna framkommer att det endast är vissa av de klagomål som de mottar på skolorna som huvudmannen får kännedom om. Detta rör sig främst om ärenden som förmedlas vidare till huvudmannen, såsom ärenden som rör kränkande behandling och missnöje med lärare.

Av dokumentation som Skolinspektionen tagit del av och av intervjuer med representanter för förvaltningen framkommer att förvaltningen gör sammanställningar över de klagomålsärenden som har inkommit till huvudmannen och som handlagts av huvudmannen. Sammanställningarna över klagomålen och eventuella åtgärder som vidtagits analyseras och används som underlag i huvudmannens systematiska kvalitetsarbete. Huvudmannens analys bygger dock enbart på

¹ Skolverkets allmänna råd (SKOLFS 2012:98) om systematiskt kvalitetsarbete – för skolväsendet med kommentarer. s. 28 och 30.

2017-06-07

6 (6)

Dnr 400-2016:6994

de klagomål som inkommit direkt till förvaltningen och innefattar inte de klagomål som mottas av lärarna och rektorerna på de olika skolenheterna. Detta framkommer av inkommen dokumentation.

Vissa av de intervjuade rektorerna uppger att de gör egna sammanställningar av de klagomål som inkommit till deras skola och använder detta underlag i skolans eget kvalitetsarbete. Men flera av rektorerna uppger att de inte gör några särskilda sammanställningar och att det saknas en systematik för arbetet med klagomål i detta hänseende. Vidare efterlyser rektorerna en bättre organisation och strategi för att delge varandra information om de klagomål som behandlas och utreds på skolorna. Rektorerna önskar även mer information om beslut tagna på huvudmannanivå gällande klagomål. Detta för att rektorerna ska kunna delge varandra fungerande lösningar och få kännedom om vilka beslut som har fattats i klagomålsärenden, både på skolnivå och på huvudmannanivå.

Uppföljning

Huvudmannen ska senast den 15 januari 2018 redovisa till Skolinspektionen vilka åtgärder som vidtagits utifrån det identifierade utvecklingsområdet.

Redogörelsen skickas via e-post till skolinspektionen.umea@skolinspektionen.se. Hänvisa till Skolinspektionens diarienummer för granskningen (dnr 400-2016: 6994) i de handlingar som sänds in.

På Skolinspektionens vägnar



Elisabeth Ahlgren
Enhetschef



Stina Johansson
Utredare/Föredragande