

Beslut

Efter kvalitetsgranskning av huvudmannens klagomålshantering vid Dals-Eds 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 31 kommunala och enskilda huvudmän. Dals-Eds kommun ingår i denna granskning.

Skolinspektionen besökte Dals-Eds kommun den 10 maj 2017. Besöket genomfördes av inspektörerna Kristina Svensson och Magnus Jonasson. Vid besöket gjordes intervjuer med förvaltningschef och två rektorer.

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 de utvecklingsområden som identifierats inom ramen för granskningen.

Bakgrundsuppgifter om huvudmannen

I denna granskning har klagomålshantering vid Dals-Eds kommun undersökts. I Dals-Eds kommun finns två grundskolor och vid tillfället för besöket går cirka 500 elever i förskoleklass och grundskola¹.

Skolinspektionens bedömning

Skolinspektionen bedömer att huvudmannen behöver utveckla sitt arbete med att se till att elever och vårdnadshavare på ett tydligt sätt ges information om klagomålshantering. Det finns viss information på kommunens hemsida om

¹ Uppgift från förvaltningschef i samband med granskningen.

2017-06-19

2 (8)

Dnr 400-2016:6994

att huvudmannen tar emot och utreder klagomål och synpunkter mot utbildningen. Det finns även information om hur klagomål kan lämnas. Huvudmannen har dock inte på något annat sätt säkerställt att elever och vårdnadshavare ges information om klagomålshanteringen. Det saknas bland annat skriftlig information, anpassad till vårdnadshavare och elever, om klagomålshanteringen. Det råder otydlighet i vem som är ansvarig för att informera om klagomålshanteringen och för att ta fram skriftliga rutiner för denna. Huvudmannen behöver tydliggöra på vilket sätt och vem som ansvarar för att elever och vårdnadshavare får information om klagomålshanteringen.

Skolinspektionen bedömer att huvudmannen saknar sådana skriftliga rutiner som skollagen anger ska finnas för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. Huvudmannen behöver därför ta fram sådana rutiner så att ansvarsfördelningen blir tydlig både för de som lämnar klagomål och de som tar emot och utreder klagomål. Vidare behöver huvudmannen se till att rutinerna blir kända både för de som vill lämna klagomål och de som tar emot och utreder dessa. Eftersom lärarna är de som arbetar närmast elever och vårdnadshavare är det av särskild vikt att rutinerna är tydliga och kända för dem.

Skolinspektionen bedömer att huvudmannen till delar har fungerande system för att ta emot och utreda de klagomål som kommer in direkt till huvudmannen mot utbildningen, även om rutinerna för detta inte är skriftliga. Huvudmannen har de senaste åren tagit emot och utrett ett fåtal klagomål på huvudmannanivå. Det finns inte några begränsningar för vad som utgör ett klagomål, vilka klagomål som tas emot eller hur de tas emot. Huvudmannen har som ambition att svara anmälaren inom tio dagar med ett skriftligt svar. De klagomål som tas emot av huvudmannen utreds i samverkan med den rektor klagomålet berör. Det är dock rektor som till stora delar utreder ärendet och formulerar svar till anmälaren, även om huvudmannen sedan godkänner svaret och redovisar detta till nämnden. Skolinspektionen vill uppmärksamma huvudmannen på att detta kan innebära att rektor till viss del utreder sitt eget arbete. Huvudmannen behöver därför försäkra sig om att utredningen blir oberoende.

Skolinspektionen bedömer att huvudmannen inte har sammanställt och analyserat de klagomål som riktats mot utbildningen, vare sig de klagomål som kommit till huvudmannen direkt eller de klagomål som tagits emot och utretts på skolnivå. Rektorerna har dokumenterat och sammanställt de klagomål som kommit till deras kännedom men har inte efterfrågat någon sammanställning från lärare om de klagomål de kan ha tagit emot och utrett på egen hand. På så sätt har inte rektorerna och huvudmannen en helhetsbild över de klagomål som

riktas mot utbildningen i kommunens grundskolor. Skolinspektionen bedömer att huvudmannen behöver utveckla system för att sammanställa de klagomål som riktas mot utbildningen. Detta för att få ett bättre underlag i huvudmannens kvalitetsarbete så att åtgärder kan vidtas för att utveckla utbildningen.

Identifierade utvecklingsområden

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

Huvudmannens information om klagomålshanteringen till elever och vårdnadshavare

- Huvudmannen behöver säkerställa att elever och vårdnadshavare blir informerade om hur de ska gå till väga för att lämna in ett klagomål. Detta i syfte att göra det tydligt för anmälare vem de bör vända sig till för att framföra ett klagomål samt vem som ansvarar över klagomålshanteringen.

Motivering till bedömning av identifierat utvecklingsområde

Skolinspektionen bedömer att huvudmannen inte säkerställt att elever och vårdnadshavare informeras om rättigheter och möjligheter att lämna in klagomål mot utbildningen. Huvudmannen saknar bland annat skriftlig information, anpassad till mottagaren, som används för att lämna sådan information till vårdnadshavare och elever.

Skolinspektionens granskning visar att det finns viss information på kommunens hemsida om hur klagomål tas emot men att huvudmannen inte på annat sätt ser till att elever och vårdnadshavare informeras om möjligheten att lämna klagomål mot utbildningen. Enligt Skolverkets allmänna råd bör huvudmannens information om rutiner för klagomål vara tillgänglig för alla berörda, såväl inom organisationen som utanför, genom olika informationskanaler, samt anpassas utifrån barns, elevers, vårdnadshavares och andras förutsättningar.² Av förarbetena till skollagen framgår att för att rutinerna ska fungera på det

² Skolverkets allmänna råd (SKOLFS 2012:98) om systematiskt kvalitetsarbete – för skolväsendet med kommentarer s. 39.

2017-06-19

4 (8)

Dnr 400-2016:6994

sätt som är avsett är det givetvis nödvändigt att informationen om klagomålsrutinerna lämnas på sådant sätt att de blir kända för de som vill lämna klagomål.³

Rektorerna uppger vid intervju att det saknas rutiner för hur elever och vårdnadshavare informeras om att de kan lämna klagomål mot utbildningen. Rektorerna har informerat eleverna om att de ska komma till rektor om de är missnöjda med något i utbildningen, men i övrigt har de inte informerat dem om klagomålshanteringen. Enligt förvaltningschefen ska rektorerna informera eleverna om möjligheten att lämna klagomål, men har inte tagit reda på om detta sker. Rektorerna uppger att de har uppfattat att det är rektor som har ansvar för att informera hur vårdnadshavare kan gå vidare när de är missnöjda med något genom att hänvisa dem till kommunens klagomålshantering. Rektorerna informerar vårdnadshavare om att de kan lämna klagomål till huvudmannen först när de kommer med klagomål till rektorerna.

Förvaltningschefen och rektorerna berättar vid intervjuer att den enda skriftliga information som finns om att lämna klagomål mot utbildningen är den som finns på kommunens hemsida under fliken "barn- och utbildning" med en tillhörande folder. Rektorerna uppger att de inte informerat vårdnadshavare, elever eller lärare om foldern på hemsidan. Skolinspektionen har tagit del av hemsidan och kan konstatera att viss information ges om att det är "FOKUS-nämndens kansli" som tar emot alla synpunkter och klagomål. Det framgår hur klagomål tas emot och att klagomål följs upp genom en systematisk hantering och dokumentation. Inom tio dagar ska anmälaren få ett svar som en bekräftelse på att kommunen tagit emot synpunkter/klagomål samt information om ansvarig handläggare. Informationen saknar en beskrivning av ansvarsfördelning för hur klagomål ska hanteras av instanserna lärare, rektor och huvudman. Det saknas även information om kontaktperson. Ingen mer information finns om ansvarsfördelning vad gäller vem som kan tänkas utreda klagomål och vad som händer under utredningens gång eller hur anmälaren får svar när utredningen är klar.

Förvaltningen och rektorerna uppger att det finns behov av att informera elever och vårdnadshavare på andra språk än svenska och det finns funktioner på kommunens hemsida med översättning via en digital översättningstjänst. Enligt rektorerna har kommunen tagit emot många nyanlända elever. Somaliska,

³ Prop. 2009/10:165, s. 673

2017-06-19

5 (8)

Dnr 400-2016:6994

dari och arabiska är de stora språken i kommunen. Om det skulle uppstå en situation då de behöver ge dessa elever och vårdnadshavare information om att de kan lämna klagomål skulle de ta in en tolk, uppger rektorerna.

Huvudmannens skriftliga rutiner för klagomålshantering

- Huvudmannen behöver utarbeta skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. Av rutinerna behöver det bland annat framgå vem som är ansvarig för att ta emot, hantera och utreda klagomålsärenden så att klagomålsärenden hanteras av rätt instans.

Motivering till bedömning av identifierat utvecklingsområde

Skolinspektionen bedömer att huvudmannen saknar skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. Enligt skollagen ska huvudmannen ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen.⁴ De skriftliga rutinerna bör enligt Skolverkets allmänna råd innehålla en tydlig ansvarsfördelning över vilka hos huvudmannen som har ansvaret för att ta emot, utreda och återkoppla klagomål.⁵ Av förarbetena till skollagen framgår att rutinerna ska rikta sig såväl till huvudmannens interna organisation som till elever och vårdnadshavare. Huvudregeln bör vara att klagomål först lämnas till ansvarig rektor, förskolechef eller motsvarande ledningsfunktion vid fritidshemmet för att därefter slussas vidare till huvudmannen.⁶

Rektorerna och förvaltningschefen uppger vid intervjuer att den enda skriftliga information som finns om klagomålshanteringen är den information och folder som finns på hemsidan (se ovan). Inga andra skriftliga interna rutiner med ansvarsfördelning finns för att ta emot och utreda klagomål. Rektorerna uppger dock att det finns en tydlig arbetsgång kring att ta emot och utreda upplevda kränkningar, men när det gäller klagomål i allmänhet finns det inga skriftliga rutiner.

Förvaltningschefen uppger att det är rektorerna som är ansvariga för att det finns skriftliga rutiner men att rektorerna kan ha uppfattat att det är foldern på hemsidan som utgör dessa. Rektorerna säger att de inte har uppfattat att de

⁴ 4 kap. 8 § skollag (2010:800)

⁵ Skolverkets allmänna råd (SKOLFS 2012:98) om systematiskt kvalitetsarbete – för skolväsendet med kommentarer. s. 39.

⁶ Prop. 2009/10:165, s. 673

2017-06-19

6 (8)

Dnr 400-2016:6994

skulle vara ansvariga för att ta fram skriftliga rutiner för klagomålshanteringen. De menar att det inte vore lämpligt eftersom det skulle innebära att skolorna skulle ha olika rutiner. Förvaltningschefen uppger att förvaltningens uppföljning av rektorernas ansvarstagande är att följa upp om de rutiner som finns på hemsidan efterlevs. Förvaltningschefen menar att i och med Skolinspektionens granskning har det blivit aktuellt att lyfta klagomålshanteringen med rektorerna. I och med detta har det framkommit att det varit otydligt inom huvudmannens organisation vem som ansvarar för att ta fram skriftliga rutiner för klagomålshanteringen och informera om dessa.

Även om det inte finns skriftliga rutiner med en tydlig ansvarsfördelning för vem som tar emot och utreder klagomål menar rektorerna att det varit tydligt för dem när de har fått ett klagomål att hantera, även om rutinerna varit muntliga. Rektorerna uppger att om det kommer in ett klagomål direkt till huvudmannen får rektor ta del av klagomålet och rektorerna får sedan frågor från huvudmannen som de ska besvara för huvudmannens räkning och rapportera tillbaka. Det är rektorerna själva som gör utredningen och skriver svar, men det är huvudmannen som sedan godkänner svaret och rapporterar ärendet till nämnden. Om ett klagomål skulle gälla rektor uppger rektorerna att de tror att det är huvudmannen som utreder och svarar anmälaren. Förvaltningschefen uppger att det som avgör vem som blir handläggare för utredningen är den som har mest att bidra med i utredningen. För att det ska bli en opartisk utredning om ärendet gäller ett klagomål mot rektor så är det förvaltningschefen som blir handläggare. I övrigt är det den rektor som ärendet berör som blir handläggare.

Huvudmannens analys av klagomål

- Huvudmannen behöver utarbeta rutiner för att sammanställa och analysera inkomna klagomål med hänsyn till avsändare, omfattning och innehåll av klagomålen. Detta i syfte att förbättra verksamheten genom att identifiera såväl framgångsfaktorer som utvecklingsmöjligheter.

Motivering till bedömning av identifierat utvecklingsområde

Skolinspektionen bedömer att huvudmannen behöver utveckla arbetet med att sammanställa och analysera inkomna klagomål med hänsyn till avsändare, omfattning och innehåll av klagomålen. Denna sammanställning och analys bör även innefatta klagomål inkomna på skolnivå. Enligt skollagen ska huvudman-

2017-06-19

7 (8)

Dnr 400-2016:6994

nen se till att nödvändiga åtgärder vidtas om det vid uppföljning, genom klagomål eller på annat sätt kommer fram att det finns brister i verksamheten.⁷ Enligt Skolverkets allmänna råd framgår att i uppföljning på huvudmannanivå också ingår att sammanställa de synpunkter som elever och vårdnadshavare har lämnat på utbildningen genom olika undersökningar samt genom den klagomåls- hantering som huvudmannen är skyldig att organisera.⁸ Granskningen visar att det kan finnas klagomål mot utbildningen som tas emot av lärare och rektorer men som inte kommer till huvudmannens kännedom. Det är viktigt att huvudmannen tar i beaktande de klagomål som inkommer på skolnivå, inte minst på grund av att en stor del av klagomålen uppges hanteras på skolnivå. Skolinspektionen menar att om huvudmannen får en bättre kännedom om de klagomål som kommer in på skolnivå kan dessa utgöra ett underlag vid de analyser som görs i huvudmannens kvalitetsarbete för att utveckla utbildningen.

Rektorerna uppger vid intervju att de sammanställer och dokumenterar allt underlag i de klagomål som kommit till dem. Huvudmannen har dock inte begärt att rektorerna ska sammanställa och redovisa klagomål som bara kommit till rektor och som de själva har utrett. Rektorerna uppger att de inte sammanställer klagomål som enbart kommer till lärare och de har inte heller efterfrågat någon sammanställning av de klagomål som enbart når lärarna. Rektorerna uppger att detta gör att huvudmannen inte har en hel bild av klagomålen. Huvudmannen kan, enligt rektorerna, ha kunskap om enskilda individer och ärenden, men att en översiktlig kunskap utifrån en analys av de klagomål som kommit in saknas.

Förvaltningschefen berättar att huvudmannen under åren 2015-2017 endast har tagit emot två klagomål som kommit direkt till huvudmannen och menar att de behöver fundera över varför det kommer in så få klagomål mot utbildningen via klagomålssystemet. Klagomålshanteringen finns enligt förvaltningschefen inte med i huvudmannens årshjul som underlag vid kvalitetsarbetet

Förvaltningschefen uppger att det är en stor mängd synpunkter och klagomål i omlopp i stort, men det är inget som ställs samman i det som utgör underlag till huvudmannens systematiska kvalitetsarbete. Förvaltningschefen anser att de överlag behöver bli bättre på att i kvalitetsarbetet göra analyser och att systematiken kan förbättras. Förvaltningschefen uppger att de skulle behöva göra

⁷ 4 kap. 7 § skollagen (2010:800)

⁸ Skolverkets allmänna råd (SKOLFS 2012:98) om systematiskt kvalitetsarbete – för skolväsendet med kommentarer

2017-06-19

8 (8)

Dnr 400-2016:6994

en sammanställning av alla klagomål och detta skulle kunna göras i samband med att de utvecklar systematiken i sitt kvalitetsarbete. De klagomål som kommit till huvudmannen direkt i klagomålssystemet redovisas alltid för nämnden, men det är endast ett fåtal ärenden som kommer direkt till huvudmannen.

Uppföljning

Huvudmannen ska senast den **15 januari 2018** redovisa till Skolinspektionen vilka åtgärder som vidtagits utifrån de identifierade utvecklingsområdena.

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

På Skolinspektionens vägnar



Lena Dahlquist
Enhetschef



Kristina Svensson
Undervisningsråd/Föredragande