

Beslut

Efter kvalitetsgranskning av huvudmannens klagomålshantering vid Hjo kommun

Inledning

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

Syftet med Skolinspektionens granskning är att undersöka kvaliteten i huvudmannens 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. Hjo kommun ingår i denna granskning.

Skolinspektionen besökte Hjo kommun den 6 april 2017. Besöket genomfördes av utredare Ingela Åkerman Jansson och utredare Daniel Nilsson. Vid besöket gjordes intervjuer med representanter för förvaltningen och 6 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

Hjo kommun uppgav vid inspektionstillfället att det i kommunen finns 6 kommunala grundskolor med totalt 856 elever.¹

Skolinspektionens bedömning

Granskningen visar att kommunen till viss del informerar elever och vårdnadshavare om möjligheten att lämna in klagomål. Detta görs bland annat genom det kommungemensamma digitala verktyget Synpunkten, via funktionen snabb-

¹ Enligt uppgifter från SIRIS för Läsåret 2016/17

synpunkt på kommunens Facebooksida, broschyrer och affischer med information om hur medborgarna kan lämna in synpunkter till kommunen. Kommunen använder begreppet synpunkter i all information om klagomålshantering.

Det är möjligt att lämna ett klagomål direkt på kommunens webbplats, på särskild blankett som finns att hämta i kommunens alla kommunala verksamheter inklusive skolor, i kommunens växel samt direkt till kommunens anställda vilket också inkluderar rektorer och lärare. Av intervjuer med rektorer framgår att det är tänkt att rektorer och mentorer ska informera elever och vårdnadshavare på skolan om möjligheten att lämna in klagomål men detta fungerar inte med någon automatik. Förvaltningen känner inte till hur informationen om klagomål till elever och vårdnadshavare går till på skolorna. Skolinspektionen bedömer att det föreligger en risk för att elever och vårdnadshavare inte får den information de behöver för att veta hur de ska kunna framföra ett klagomål.

Granskningen visar vidare att Hjo kommun har en bred definition av vad som räknas som ett klagomål. Det finns en samsyn mellan huvudmannen och rektorer både hur ett klagomål definieras och hur det ska hanteras.

Huvudmannen har en skriftlig rutin för klagomålshantering. Skolinspektionen bedömer dock att det i de skriftliga rutinerna bör framgå hur ansvarsfördelningen ska se ut vid ett mottaget klagomål. Det finns också en risk för att både anställda och vårdnadshavare uppfattar att ett klagomål måste anmälas på webbplatsen då anställda enligt rutinen ska hänvisa dit.

Skolinspektionen finner att huvudmannen utreder de ärenden som inkommer till huvudmannen. När huvudmannen mottagit ett klagomål kontaktar förvaltningen anmälaren skyndsamt för att meddela att klagomålet är mottaget och anger vem som är ansvarig för utredning av klagomålet. Därefter sker en utredning av klagomålet och huvudmannen kommer eventuellt med förslag på åtgärder. Återkoppling sker sedan beroende på klagomålets art.

Granskningen visar slutligen att Hjo kommun behöver utveckla arbetet med att sammanställa och analysera inkomna klagomål. Förvaltningen sammanställer och analyserar de klagomål som kommer in till huvudmannen via Synpunkten. Ärendena kategoriseras som klagomål, fråga, miljö, öppettider och annat. Huvudmannen gör även analyser av de klagomål som lämnas in till huvudmannen.

Några tydliga tendenser har dock inte framkommit i förvaltningens analys. Förvaltningschefen beskriver att det är få klagomål som kommer in till förvaltningen via kommunens klagomålshantering Synpunkten. De flesta klagomål inkommer till skolorna. Skolinspektionen bedömer att huvudmannen behöver göra en sammanställning och analys av klagomål som inkommer på såväl huvudmannanivå som skolnivå med hänsyn till avsändare, omfattning och innehåll i syfte att försäkra sig om att detta underlag används för att förbättra verksamheten. Genom att huvudmannen inte har några underlag från skolorna föreligger en risk för att huvudmannen saknar kännedom om återkommande brister i verksamheten som skulle kunna identifieras genom en analys av klagomål som lämnas till skolorna.

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 Hjos kommuns webbplats för klagomålshantering behöver innefatta tydligare information om möjliga vägar att lämna klagomål mot utbildningen. Hjo kommun behöver även säkerställa att information om klagomålshantering når elever och vårdnadshavare på skolorna.

På Hjos kommuns webbplats finns verktyget Synpunkten där kommunens alla förvaltningar tar emot klagomål från alla medborgare. Av Synpunkten framgår att om en medborgare vill lämna ett klagomål kan denne göra det genom att fylla i formuläret på webbplatsen eller använda svarskortet i en folder. Det framgår vidare bland annat att klagomålet blir en allmän handling, hur klagomålet som lämnats in kommer att hanteras och av vem, att klagomålet kommer att publice-

2017-06-22

4 (8)

Dnr 400-2016:6994

ras (om inte något hindrar) och hur klagomålet kommer att användas i det fortsatta förbättringsarbetet. I Synpunkten finner Skolinspektionen att det finns god information kring hur klagomålet kommer att hanteras. Det saknas dock information i dokumentet om andra möjliga vägar att framföra ett klagomål både på huvudmannanivå och om det går att framföra klagomål till lärare och rektorer på skolorna. Enligt skollagen ska huvudmannen ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. Information om rutinerna ska lämnas på lämpligt sätt.² Av förarbetena till skollagen framgår att rutinerna ska rikta sig till både huvudmannens interna organisation och till de som vill lämna klagomål. Vidare framgår att det är också nödvändigt att informationen om klagomålsrutinerna lämnas på ett sådant sätt att de blir kända för de som vill lämna klagomål.³

På hemsidan finns även dokumentet policy/rutiner för synpunktshantering. Även där finns tydlig och bred information om kommunens klagomålshantering. Det framgår bland annat att om en person vill lämna en synpunkt kan denne göra det på hemsidan, via särskild blankett, via telefon, via mail eller vid ett möte. Det framgår vidare att när en anställd tar emot ett klagomål ska denne hänvisa till verktyget Synpunkten. Syftet är att alla klagomål på så sätt ska registreras. Enligt Skolinspektionen är policyn/rutinen otydlig då en medborgare uppges kunna lämna klagomål på flera sätt, bland annat muntligt till personal, samtidigt ska personal alltid hänvisa medborgarna till Synpunkten.

Enligt Skolinspektionen skulle de två dokumenten på hemsidan behöva samordnas. Verktyget Synpunkten saknar exempelvis information om att medborgare kan framföra ett klagomål på annat sätt än att fylla i formuläret eller foldern i Synpunkten och av policyn/rutinen framgår att det är möjligt att framföra klagomål på flera sätt.

Av intervju med förvaltningschefen framgår att förvaltningen inte känner till hur informationen ute på skolenheterna sker, men förvaltningschefen menar att material och möjligheter att ge information om klagomålshantering finns på skolorna.

Rektorerna uppges att tryckt informationsmaterial om Synpunkten ligger ute på skolorna och i övrigt sker ingen annan information om klagomålshantering. Rek-

² 4 kap. 8 § skollag (2010:800)

³ Prop. 2009/10:165, s. 673.

torerna håller för sannolikt att det inte heller getts någon information till vårdnadshavarna på föräldramöten om klagomålshantering då informationen inte sker med någon automatik på skolorna. Skolinspektionen ser att det finns anledning för huvudmannen att se över hur informationen på skolorna sker då elever och vårdnadshavarna på lämpligt sätt ska få information om hur de kan framföra eventuella klagomål.

Huvudmannens skriftliga rutiner för klagomålshantering

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

Motivering till bedömning av identifierat utvecklingsområde

Skolinspektionen bedömer att Hjos kommun behöver utveckla de befintliga skriftliga rutinerna i syfte att säkerställa att klagomål hanteras utifrån en tydlig ansvarsfördelning både på huvudmannanivå och på skolnivå. Huvudmannen behöver även försäkra sig om att rutinerna blir kända av samtliga rektorer och skolpersonal.

Hjo kommun har en framtagen rutin för Synpunktshantering. Av rutinen framgår vilket förhållningsätt en anställd inom kommunens alla verksamheter förväntas ha vid mottagandet av en synpunkt, vad en synpunkt är, hur synpunkter kan lämnas, hur en anställd ska göra när den tar emot en synpunkt och vad som händer efter att en vårdnadshavare lämnat in sin synpunkt på webbplatsen med mera. Av rutinen framgår vidare att klagomål kan lämnas på hemsidan, på särskild blankett, via mail eller vid ett möte. Samtidigt framgår tydligt att när en anställd tar emot en synpunkt ska denne hänvisa anmälaren till Synpunkten.

Av intervju med rektorer framgår att det går att framföra ett klagomål till personal på skolorna men rutinen anger att den som vill lämna ett klagomål ska göra det via Synpunkten. Det är även till Synpunkten rektorerna hänvisar om någon fråga.

Av intervju med förvaltningschefen framgår att på skolenheterna är det rektorn som hanterar och tar ansvar för klagomål. Förvaltningschefen menar att lärarna är medvetna och trygga i hur de ska hantera klagomål och ett tecken på det är att lärarna rapporterar in händelser i verktyget Synpunkten. När ett klagomål kommit in via verktyget Synpunkten är det närmaste chef som handlägger ärendet, uppger förvaltningen. I förhållande till att det i rutinen tydligt framgår att

2017-06-22

6 (8)

Dnr 400-2016:6994

en personal som tar emot ett klagomål ska hänvisa synpunktslämnaren till Synpunkten och att både förvaltning och rektorer uppger att det går att lämna ett klagomål på flera andra sätt blir det otydligt i hur en anmälan ska tas emot.

Rektorerna uppger att det saknas en tydlig ansvarsfördelning i den befintliga rutinen där det framgår vem som tar emot och utreder klagomål i ansvarskedjan lärare-rektor-huvudman. I praktiken övertar rektorn ett klagomål när en vårdnadshavare inte är nöjd med exempelvis en lärares agerande eller svar på en synpunkt. Någon rutin för detta finns inte på någon av rektorernas skolor men det finns en oskriven rutin som fungerar och är allmänt känd. Rektorerna uppger dock att de vet hur de anställda hanterar inkomna synpunkter. Enligt skollagen ska huvudmannen ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. Information om rutinerna ska lämnas på lämpligt sätt. Huvudregeln bör vara att klagomål först lämnas till ansvarig rektor eller motsvarande ledningsfunktion för att därefter slussas vidare till huvudmannen.⁴ De skriftliga rutinerna bör även enligt Skolverkets allmänna råd innehålla en tydlig ansvarsfördelning över vilka hos huvudmannen som har ansvaret för att ta emot, utreda och återkoppla klagomål både på huvudmannanivå och enhetsnivå.⁵

Förbättrade rutiner för klagomålshanteringen skulle enligt Skolinspektionen tydliggöra för lärare, rektorer och förvaltning hur ett klagomål ska tas emot och hur ansvarsfördelningen för inkommande klagomål ser ut. Det skulle även underlätta för huvudmannen att säkerställa att klagomål mot utbildningen tas emot och utreds på ett ändamålsenligt sätt.

Huvudmannens analys av klagomål

- Huvudmannen behöver utveckla arbetet med 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.

⁴ Prop. 2009/10:165, s. 673

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

2017-06-22

7 (8)

Dnr 400-2016:6994

Motivering till bedömning av identifierat utvecklingsområde

Skolinspektionen bedömer att huvudmannen delvis saknar kännedom om de klagomål som inkommer och hanteras på grundskolorna. Förvaltningschefen uppger att huvudmannen inte har efterfrågat någon sammanställning från skolorna över inkomna synpunkter/klagomål på skolnivå. Enligt Skolverkets allmänna råd bör huvudmannen med utgångspunkt i uppföljningen 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. Huvudmannen bör använda analysen som underlag för dialoger med enheterna om utvecklingsbehov, samt utifrån analysen identifiera utvecklingsområden och därefter besluta vilka insatser som bör prioriteras för att de nationella målen ska uppfyllas. I uppföljning på huvudmannanivå ingår också 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.⁶ Förvaltningschefen uppger att klagomål löses på plats ute i verksamheten och det är sällan personal registrerar klagomål i verktyget Synpunkten. Förvaltningschefen beskriver att det förmodligen är många klagomål som inte registreras via verktyget Synpunkten eller kommer till huvudmannens kännedom. Ärenden av allvarigare karaktär på skolorna kommer dock till huvudmannens kännedom och alla kränkningar och tillbud registreras. De klagomål huvudmannen känner till, som kommer in till skolorna, får huvudmannen kännedom om i samtal vid olika möten med rektorerna.

Rektorerna uppger att det inte finns någon samlad, dokumenterad bild av klagomål på de enskilda skolenheterna. Rektorerna för dock egna anteckningar kring de, enligt rektorerna, viktigaste ärendena. Rektorerna uppger vidare att det även saknas information kring hur klagomålen ska användas i kvalitetsarbetet. En gång per termin har rektorerna avstämning med skolchefen.

Skolinspektionen bedömer att Hjos kommun i högre grad behöver få kännedom om vilka klagomål som lämnas till och hanteras på skolorna. Om det vid uppföljning, genom klagomål eller på annat sätt framkommer att det finns brister inom verksamheten, ska huvudmannen se till att nödvändiga åtgärder vidtas.⁷

⁶ Skolverkets allmänna råd (SKOLFS 2012:98) om systematiskt kvalitetsarbete – för skolväsendet med kommentarer. s. 30.

⁷ 4 kap. 7 § skollag (2010:800)

2017-06-22

8 (8)

Dnr 400-2016:6994

För att kunna vidta åtgärder krävs enligt Skolinspektionens bedömning att huvudmannen får kännedom om de klagomål som kommer in till skolorna. Även om rektorer lämnar en del information till förvaltning muntligt eller på annat sätt, finns inga tydliga riktlinjer från förvaltningen hur rektorer ska lämna upplysningar om klagomål till huvudmannen. Det föreligger därför en risk att Hjörs kommun saknar kännedom om återkommande brister i verksamheten som skulle kunna identifieras genom en analys av klagomål som lämnats till skolorna.

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 ingela.akerman.jansson@skolinspektionen.se. Hänvisa till Skolinspektionens diarienummer för granskningen (dnr 400-2016: 6994) i de handlingar som sänds in.

På Skolinspektionens vägnar



Allan Westerdahl
Enhetschef
Skolinspektionen Linköping



Ingela Åkerman Jansson
Utredare/Föredragande