

Beslut

Efter kvalitetsgranskning av huvudmannens klagomålshantering vid Sunne 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. Sunne kommun ingår i denna granskning.

Skolinspektionen besökte Sunne kommun den 23 maj 2017. Besöket genomfördes av inspektörerna Kristina Svensson och Anna Gabrielsson. Vid besöket gjordes intervjuer med sex rektorer. Den 29 maj 2017 gjordes en telefonintervju med två representanter för förvaltningen med ansvar för skola i kommunen.

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 Sunne kommun undersökts. I Sunne kommun finns nio kommunala grundskolor och cirka 1200 elever går i förskoleklass och grundskola vid dessa skolor.

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 information på kommunens hemsida om att

2017-06-26

2 (7)

Dnr 400-2016:6994

huvudmannen tar emot och utreder klagomål mot utbildningen men huvudmannen har inte på något annat sätt sett till att elever och vårdnadshavare ges information om hur de kan lämna klagomål mot utbildningen.

Skolinspektionen granskning visar att huvudmannen har system för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. Det finns inte några begränsningar för vilka klagomål som tas emot eller hur de kan lämnas av elever och vårdnadshavare. De klagomål som tas emot av huvudmannen utreds i samverkan med den rektor klagomålet berör. Rektorer utreder klagomål på olika sätt, beroende på klagomålets art, och vägleder anmälaren till kommunens klagomålssystem om anmälaren inte är nöjd med svaret.

Skolinspektionen bedömer att Sunne kommun har sådana skriftliga rutiner som skollagen anger ska finnas för hur huvudmannen tar emot och utreder klagomål. Det finns lättillgänglig information om kommunens klagomålshantering på kommunens hemsida och det går att lämna klagomål digitalt via hemsidan. Av rutinerna och informationen på hemsidan framgår en tydlig ansvarsfördelning för vilka det går att lämna klagomål till och vem som utreder klagomålet. Anmälaren får ett svar senast tre veckor efter det att klagomål tagits emot.

Huvudmannen har dock inte säkerställt att rutinerna är kända av lärarna. Eftersom lärarna är de som arbetar närmast elever och vårdnadshavare är det av särskild vikt att rutinerna är kända för dem. Detta för att lärarna ska kunna ge elever och föräldrar information om hur de kan lämna klagomål och för att ta ansvar för att ta emot och utreda klagomål som lämnas till lärarna.

Skolinspektionen bedömer att kommunen behöver utveckla sitt arbete med att sammanställa och analysera de klagomål som riktas mot utbildningen. De klagomål som kommit in direkt till huvudmannen är få. Huvudmannen har inte gjort någon sammanställning och analys vare sig över de klagomål som kommer in på huvudmannanivå eller de som kommer in och utreds på skolnivå. Rektorer har inte heller sammanställt de klagomål som kommit till dem eller lärarna och huvudmannen har inte efterfrågat någon sådan sammanställning. Huvudmannen har därmed inget systematiskt arbete för att få kännedom om och analysera de klagomål som lämnas mot utbildningen. På så sätt har inte huvudmannen en helhetsbild över de klagomål som riktas mot utbildningen i kommunens grundskolor. En sådan helhetsbild utgör ett viktigt underlag för de insatser som kan behövas 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 ser till att elever och vårdnadshavare informeras om rättigheter och möjligheter att lämna in klagomål mot utbildningen. Enligt skollagen ska huvudmannen ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen och information om rutinerna ska lämnas på lämpligt sätt.¹ Av förarbetena till skollagen framgår att för att rutinerna ska fungera på det 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.² Granskningen visar att huvudmannen har sådana skriftliga rutiner som skollagen anger ska finnas. Granskningen visar dock att huvudmannen inte arbetar aktivt för att göra klagomålsrutinerna kända för elever och vårdnadshavare.

Ansvariga tjänstemän på förvaltningen (fortsättningsvis förvaltningen) uppger att det saknas anvisningar i kommunen för hur elever och vårdnadshavare ska informeras om klagomålshanteringen. Förvaltningens representanter uppger att de inte heller uttryckligen har gett rektorerna i uppdrag att informera vårdnadshavare och elever om klagomålshanteringen. Förvaltningen menar att de kommer skriva in i de skriftliga rutinerna för klagomålshantering hur elever och

¹ 4 kap. 8 § skollagen (2010:800)

² Prop. 2009/10:165, s. 673

2017-06-26

4 (7)

Dnr 400-2016:6994

vårdnadshavare ska informeras om denna. Förvaltningen uppger också i intervjun att det är angeläget att vårdnadshavare och elever vet hur de ska gå till väga om de vill lämna klagomål mot utbildningen.

Rektorerna bekräftar huvudmannens uppgift om att det inte är uttalat från huvudmannens sida hur elever och vårdnadshavare ska informeras om klagomålshanteringen, utöver den information som finns på kommunens hemsida. Enligt rektorerna går de i årskurs sju igenom hemsidan på föräldramöten, men de tar inte särskilt upp klagomålshanteringen. I övrigt ges ingen information om klagomålshanteringen till vårdnadshavarna. Rektorerna uppger att elever kan lämna klagomål via de forum som finns för samråd, såsom klassråd och elevråd, men eleverna informeras inte om klagomålshanteringen på något annat sätt. Rektorerna berättar att om eleverna är missnöjda med något påtalar eleverna detta, men rektorerna anser att de behöver bli bättre på att informera både lärarna, vårdnadshavarna och eleverna om klagomålshanteringen.

Rektorerna och förvaltningen berättar att de har många nyanlända elever i kommunen och att de har möjlighet att ha med tolk på föräldramöten. Många nyanlända i kommunen talar arabiska och rektorerna uppger att all annan information som ges skriftligen i skolan vanligen översätts till arabiska. Det finns ingen information om klagomålshanteringen på något annat språk än svenska. Dock finns en digital översättningstjänst på hemsidan som kan användas för att översätta den information om klagomålshanteringen som finns där till olika språk. Förvaltningen uppger att de vill ta fram en informationsfolder på olika språk om kommunens skolor med information om bland annat klagomålshanteringen.

Huvudmannens skriftliga rutiner för klagomålshantering

- Huvudmannen behöver se till att de skriftliga rutinerna för klagomålshantering görs kända för lärarna och används på skolorna.

Motivering till bedömning av identifierat utvecklingsområde

Skolinspektionen bedömer att huvudmannen inte har försäkrat sig om att de skriftliga rutinerna för klagomålshantering är kända av lärarna. Eftersom lärarna är de som arbetar närmast elever och vårdnadshavare är det av särskild vikt att lärarna känner till dessa. Både för att kunna informera om dem och tillämpa dem. Enligt skollagen ska huvudmannen ha skriftliga rutiner för att ta emot och

2017-06-26

5 (7)

Dnr 400-2016:6994

utreda klagomål mot utbildningen.³ De skriftliga rutinerna ska enligt Skolverkets allmänna råd vara tillgängliga för alla berörda inom organisationen.⁴

Rektorerna uppger att de har kännedom om de skriftliga rutiner om klagomålshanteringen som finns på kommunens hemsida och de anser att de skriftliga rutinerna är tillräckligt tydliga för att ta emot och utreda klagomål. Rektorerna uppger att de inte vet om lärarna känner till innehållet på hemsidan med rutinerna. Rektorerna har inte diskuterat rutinerna med lärarna och vet därför inte om de känner till dem. Rektorerna uppger att huvudmannen inte på senaste tiden sett till att rektorerna och lärarna följer rutinerna, men att förvaltningen i rektorsgruppen lyfter klagomålsärenden som har en viss tyngd och dignitet.

Förvaltningen uppger att de ännu inte säkerställt att lärarna känner till de skriftliga rutinerna kring klagomålshanteringen, men att förvaltningen kommer uppmana rektorerna att till hösten informera lärarna om rutinerna. Förvaltningen berättar att de är osäkra på om lärarna känner till rutinerna för klagomålshanteringen, men de tror att lärarna har viss kännedom om dem.

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 saknar fungerande system för 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 huvudmannen se till att nödvändiga åtgärder vidtas om det vid uppföljning, genom klagomål eller på annat sätt kommer fram att det finns brister i verksamheten.⁵ Av

³ 4 kap. 8 § skollag (2010:800)

⁴ Skolverkets allmänna råd (SKOLFS 2012:98) om systematiskt kvalitetsarbete – för skolväsendet med kommentarer. s. 39.

⁵ 4 kap. 7 § skollagen (2010:800)

2017-06-26

6 (7)

Dnr 400-2016:6994

kommentarerna till 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 klagomålshantering som huvudmannen är skyldig att organisera.⁶ Granskningen visar att huvudmannen inte har ställt samman och analyserat de klagomål mot utbildningen som inkommit till huvudmannen. Vidare visar granskningen att det saknas fungerande system för att huvudmannen ska få kännedom om de klagomål mot utbildningen som tas emot och utreds av lärare och rektorer. Skolinspektionen menar att om huvudmannen får en bättre kännedom om de klagomål som kommer in på skolnivå kan även dessa utgöra ett underlag vid de analyser som görs i huvudmannens kvalitetsarbete för att utveckla utbildningen.

Rektorerna uppger att huvudmannen inte efterfrågat de klagomål rektorerna tagit emot och utrett på skolnivå. Enligt rektorerna kan de se vissa mönster i vilka det är som lämnar klagomål även om det inte görs någon sammanställning på skolorna. Rektorerna berättar att kommunen årligen genomför en föräldraenkät och i den sammanställer de sådant som enkäten visar att vårdnadshavarna inte är nöjda med. På så sätt får rektorerna en viss översikt över det som vårdnadshavare är missnöjda med.

Rektorerna uppger att analysen av föräldraenkäten kan leda till att de sätter upp mål för nästa års utvecklingsarbete. De förenar det föräldraenkäten visar med det eleverna uttrycker vid olika tillfällen och använder detta som underlag för insatser. Efter genomförda insatser följer rektorerna upp resultatet av arbetet och sätter upp nya mål. Rektorerna uppger att de har som utgångspunkt att inte se ett klagomål som att vårdnadshavare uttrycker missnöje, utan som information kring vad skolan brister i, så att de kan arbeta med att åtgärda detta.

Förvaltningen uppger att de har påbörjat ett arbete för att bättre få kunskap om de klagomål som kommer in på utbildningen på alla nivåer i kommunen, men har ännu inte presenterat detta för rektorerna. De klagomål som kommer direkt till huvudmannen är få. Förvaltningen uppger att alla diarieförda synpunkter och klagomål som kommit via rektor har sammanställts, eftersom det i diariet finns sammanställningar över klagomål som har diarieförts. Rektorerna uttrycker dock vid intervju att de inte diarieför så stor del av de klagomål som de

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

2017-06-26

7 (7)

Dnr 400-2016:6994

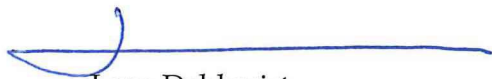
tar emot, utan bara sådant som de tror kan leda till något mer. Förvaltningen har inte efterfrågat någon sammanställning av rektorerna. Förvaltningen uppger att de behöver ta reda på vad de klagomål som riktas mot utbildningen i kommunen handlar om och analysera dem, och det har de inte gjort. Förvaltningen vill i framtiden även få kunskap om klagomål som endast kommer till skolorna, så att kunskapen inte enbart stannar där.

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 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