

Beslut

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

Skolinspektionen besökte Helsingborgs kommun den 8 juni 2017. Besöket genomfördes av inspektörerna Magnus Jonasson och Kristina Svensson. Vid besöket gjordes intervjuer med tre representanter med ansvar för skola i kommunen och fem 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 Helsingborgs kommun finns 16 398 elever i grundskolan som går på 56 grundskolor, varav 33 kommunala.¹

Skolinspektionens bedömning

Skolinspektionen bedömer att huvudmannen inte säkerställer att elever och vårdnadshavare ges information om klagomålshantering. Det varierar i vilken utsträckning det går ut information till elever och vårdnadshavare då detta arbete i stor utsträckning bygger på rektorernas egna initiativ. Huvudmannens

¹ Information från Helsingborgs kommun den 21 juni 2017

2017-06-29

2 (8)

Dnr 400-2016:6994

skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål är inte riktade till barn, elever, vårdnadshavare och andra som vill lämna klagomål mot utbildningen. Lärarna känner inte heller till de skriftliga rutinerna för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. Den information som lämnas genom rektorer och lärare saknar därmed en gemensam utgångspunkt och sker till största del muntligen.

Det finns möjligheter att lämna in klagomål såväl muntligt som skriftligt såväl till lärare som rektor på berörd skolenhet som direkt till huvudmannen. På kommunens hemsida finns möjligheter att lämna in ett klagomål via ett webbformulär. Webbformuläret är avsett att kunna användas för att felanmäla eller lämna synpunkter på kommunens samtliga verksamheter och är inte specifikt inriktat på huvudmannens utbildningsverksamhet. Inte heller används begreppet klagomål. Skolinspektionen bedömer att den information som ges på hemsidan inte är tillräcklig då bland annat rätten till att lämna klagomål mot utbildningen inte framgår och det inte heller framgår vad som händer med ett klagomål när kommunen har tagit emot det.

Skolinspektionens granskning visar att Helsingborgs kommun tillämpar en bred definition av vad som kan räknas som ett klagomål mot utbildningen. Det finns en samsyn hos rektorerna och företrädare för kommunen om att begreppet klagomål ska ha en vid definition.

Skolinspektionen bedömer att huvudmannen har en aktiv utredning av klagomål mot utbildningen. Oavsett om ett klagomål lämnas in till berörd skolenhet eller direkt till huvudmannen utgår utredningen från den interna ansvarsfördelning som finns inarbetad i huvudmannens skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål. Det finns i utredningen möjlighet att ta stöd av olika stödfunktioner som exempelvis stadsjurist eller specialpedagog beroende på ärendets art. Den klagande får kontinuerligt information såväl om att klagomålet lämnats in, under utredningens som slutet av utredningen då den klagande får ett svar på klagomålet som lämnats in.

Avslutningsvis bedömer Skolinspektionen att Helsingborgs kommun har ett fungerande arbetssätt för att sammanställa de klagomål som kommer in direkt till huvudmannen. Huvudmannen sammanställer bland annat hur klagomålen mot utbildningen som kommer in fördelar sig mellan skolenheterna i förhållande till de klagomål som rör huvudmannens utbildningsverksamhet samt hur dessa fördelar sig i förhållande till resten av landet utifrån Skolinspektionens

2017-06-29

3 (8)

Dnr 400-2016:6994

statistisk för anmälningsärenden. Skolinspektionen bedömer därmed att det finns ett bra utgångsläge i underlaget till de sammanställningar Helsingborgs kommun gör av de klagomål som kommer direkt till huvudmannen och att detta tillsammans med sammanställningar av de klagomål som kommer in på skolenivå skulle kunna utgöra ett underlag i huvudmannens kvalitetsarbete 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 kommunens klagomålshantering.

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.

Granskningen visar att det på Helsingborgs kommuns hemsida finns möjligheter att som medborgare anmäla fel och inkomma med synpunkter. Formuläret är gemensamt för kommunens samtliga verksamheter. Begreppet klagomål används inte. Av hemsidan framgår ett antal verksamheter hos kommunen som anmälaren kan välja att adressera sina synpunkter till. Här omnämns dock inte utbildning som en möjlig adressat. Det saknas även information om hur och vad som händer när ett klagomål mot utbildningen har lämnats in till huvudmannen. Enligt Skolverkets allmänna råd bör huvudmannens information om rutiner för klagomål vara tillgängliga för alla berörda, såväl inom organisationen som utan-

2017-06-29

4 (8)

Dnr 400-2016:6994

för, samt anpassas utifrån barns, elevers, vårdnadshavare och andras förutsättningar.² Av förarbetena till skollagen framgår att för att rutinerna ska fungera på det sätt som är avsett är det nödvändigt att informationen om klagomålsrutinerna lämnas på sådant sätt att de blir kända för de som vill lämna klagomål.³

I intervjuer med rektorer framkommer att det varierar i vilken utsträckning, och om, elever och vårdnadshavare informeras om möjligheter att lämna klagomål mot utbildningen. Några av rektorerna uppger att de informerar om möjligheterna att lämna klagomål på respektive skolenhets blogg och att information även ges av rektorerna i samband med föräldramöten. Elever och vårdnadshavare informeras då om att de i första hand ska vända sig till lärare och rektor om de vill lämna in ett klagomål på utbildningen. Information om att även huvudmannen är skyldig att ta emot och utreda klagomål ges inte.

På en direkt fråga om det bedrivs en aktiv information om huvudmannens klagomålshantering riktad till elever och vårdnadshavare svarar rektorerna samfälligt nej. Rektorerna uppger att det inte ges några direktiv från huvudmannen om hur elever och vårdnadshavare ska informeras om möjligheten att lämna klagomål. Rektorerna uppger att information om möjlighet att lämna klagomål till elever och vårdnadshavare till största del ges muntligt.

I intervju med företrädare för huvudmannen framkommer att Helsingborgs kommun sedan en tid tillbaka håller på att bygga om sina hemsidor och sitt intranät. Det gör, enligt huvudmannen, att det i dagsläget saknas information om möjligheterna till att lämna klagomål på utbildningen, det vill säga huvudmannens klagomålshantering.

Huvudmannens skriftliga rutiner för klagomålshantering

- Huvudmannen behöver utarbeta skriftliga rutiner 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.

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

³ Prop. 2009/10:165, s. 673.

2017-06-29

5 (8)

Dnr 400-2016:6994

Skolinspektionen bedömer att Helsingborgs kommun saknar skriftliga rutiner som riktar sig till barn, elever, vårdnadshavare och andra som vill lämna klagomål mot utbildningen. Därmed saknas det också skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål som är kända av barn, elever, vårdnadshavare och andra som vill lämna klagomål. Enligt skollagen ska huvudmannen ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen.⁴ Rutinerna ska rikta sig till både huvudmannens interna organisation *och* till de som vill lämna klagomål.

Av insänd dokumentation till Skolinspektionen, intervjuer med rektorer och företrädare för kommunen framkommer att Helsingborgs kommun saknar skriftliga rutiner som riktar sig till barn, elever, vårdnadshavare eller andra som vill lämna klagomål mot utbildningen. De skriftliga rutinerna som finns i kommunen, "Rutiner för klagomålshantering kommunala skolor", vänder sig enbart till huvudmannens interna organisation. I de skriftliga rutinerna finns en intern ansvarsfördelning beskriven där det framgår att klagomål i första hand ska lämnas till rektor på berörd skolenhet och i andra hand ska gå till huvudmannen. Lärarna finns dock inte omnämnda i de skriftliga rutinerna.

Vid direkt fråga om lärarna känner till de skriftliga rutinerna svarar rektorerna nej. Några av de intervjuade rektorerna uppger att lärarna känner till möjligheten att lämna klagomål på kommunens hemsida, att det finns möjlighet att överklaga vissa beslut till Skolinspektionen och Skolväsendets överklagandenämnd. En av rektorerna uppger att hen tog upp frågan med sin ledningsgrupp och med lärarna inför att Skolinspektionen skulle komma på besök och fick då veta att lärarna inte känner till de skriftliga rutinerna. Samtliga av rektorerna uppger att lärarna känner till förhållningssättet, *att så här gör vi*, men känner inte till de skriftliga rutinerna. De vet dock vilka de ska hänvisa vidare till (biträdande rektor/rektor och sedan huvudmannen) om en vårdnadshavare eller elev inte är nöjd med det svar hen har fått på sitt klagomål.

Huvudmannens analys av klagomål

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

⁴ 4 kap. 8 § skollag (2010:800)

2017-06-29

6 (8)

Dnr 400-2016:6994

Motivering till bedömning av identifierat utvecklingsområde

Skolinspektionen bedömer att Helsingborgs kommun delvis saknar kännedom om de klagomål som lämnas in till och hanteras på grundskolorna. Av intervjuer med rektorerna framkommer att det i stor utsträckning inte efterfrågas information av huvudmannen om de till skolenheterna direkt inkomna klagomålen. Av skollagen framgår 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.⁵ Skolinspektionens granskning visar att det inte finns några tydliga riktlinjer från huvudmannen om hur rektorer ska lämna upplysningar om klagomål till huvudmannen. Huvudmannen riskerar därmed sakna kännedom om återkommande brister i verksamheten som skulle kunna identifieras genom en analys av de klagomål som lämnas direkt till skolorna. Huvudmannen sammanställer de klagomål, synpunkter och frågor, som kommer in på huvudmannanivå. Skolinspektionen menar dock att de klagomål som kommer in på såväl huvudmannanivå som skolnivå bör användas som underlag vid de analyser som görs i huvudmannens kvalitetsarbete för att utveckla utbildningen.

Av huvudmannens dokument "Rutiner för klagomålshantering kommunala skolor" framgår att kommunens avdelning för resultat- och verksamhetsuppföljning sammanställer inkomna klagomål och vidtagna åtgärder. Enligt företrädare för huvudmannen sker redovisning av klagomål vid dragningar för barn- och utbildningsnämnden samt genom årlig rapportering vid nämndssammanträde i barn- och utbildningsnämnden. Dragningar inför nämnden tjänar, enligt företrädare för huvudmannen, mer till syfte att delge reflektioner utifrån den sammanställning som görs. Dels redogörs i sammanställningen bland annat för hur klagomålen som kommer in från elever och vårdnadshavare fördelar sig i förhållande till de klagomål som rör huvudmannens utbildningsverksamhet samt hur dessa fördelar sig i förhållande till Skolinspektionens klagomålsstatistik för hela landet. Vidare uppges att det inte fattas beslut utifrån dragningen i nämnden utan att det mer förs ett resonemang bland ledamöterna och att nämnden i ett senare skede kan återkomma med uppföljande frågor. Det kan då exempelvis röra sig om klagomål om kränkningar i förhållande till det arbete med att förebygga kränkande behandling som pågår ute på skolenheterna.

⁵ 4 kap. 7 § skollag (2010:800)

2017-06-29

7 (8)

Dnr 400-2016:6994

Företrädare för huvudmannen uppger att de har diskuterat hur man kan se inkomna klagomål mot utbildningen som ett underlag för utvecklingsarbetet. Enligt företrädare för huvudmannen är antalet inkomna klagomål till huvudmannen så lågt i förhållande till det totala antalet grundskoleelever att det är svårt att dra några generellt giltiga slutsatser utifrån klagomålen. Företrädare för huvudmannen uppger vidare att ett annat problem är att huvudmannen inte får in alla klagomål som lämnas till berörd skolenhet och rektor. Det är en liten del av det sammanlagda underlaget klagomål mot utbildningen som därmed utgör ett underlag för sammanställning på huvudmannanivå. Underlaget uppges därför, enligt företrädare för huvudmannen, endast utgöra en liten del av det samlade underlag som huvudmannen använder sig av för att utveckla sin verksamhet.

Vid direkt fråga till rektorerna om huvudmannen efterfrågar en redovisning i någon form av de klagomål som inkommer till berörd skolenhet och rektor uppger flertalet av de intervjuade rektorerna att det inte är något som efterfrågas. Någon rektor uppger att hen inte vet om och hur huvudmannen gör en analys av de klagomål som inkommer på huvudmannanivå, hur de fördelar sig på olika områden, skolor med mera, men att det skulle vara intressant att se en sådan analys. En annan rektor uppger att hen aldrig fått frågan om att sammanställa eller redovisa till huvudmannen. Rektorn uppger vidare att *Detta finns med i dialogen med huvudmannen om det finns någon relevans för verksamheten som jag ansvarar för*. Ett sådant exempel är när ett klagomål återkommer om att det exempelvis finns bristande studiero. *Då går jag in och följer upp detta och återrappporterar men då är det en del av det underlag som kommer in till huvudmannen på andra vägar och som är betydelse för verksamheten*.

En av rektorerna uppger att hen har tagit del av den sammanställning som gjorts av klagomål mot utbildningen i form av de presentationer som gjorts till bland annat barn- och utbildningsnämnden. Rektorn uppger avslutningsvis att det i år är första gången som hen har gjort det.

Rektorerna uppger i intervjuerna att de klagomål som kommer in direkt till deras skolenheter ligger till underlag för skolans systematiska kvalitetsarbete. Som ett exempel ges klagomål kring betygssättning där rektorn vid sin utredning av elevens och vårdnadshavarens klagomål kommit fram till att det fanns brister i skolans arbete med den formativa bedömningen. Detta ledde fram till att det i dag finns tydliga rutiner vid skolenheten för vad som gäller för bedömning och betyg.

2017-06-29

8 (8)

Dnr 400-2016:6994

Uppföljning

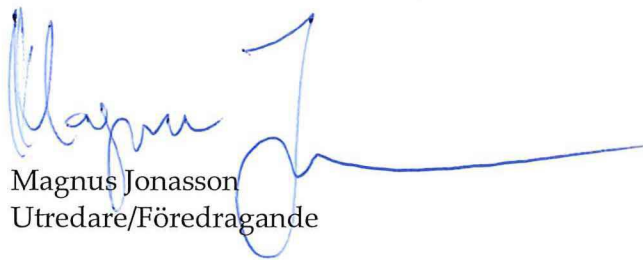
Huvudmannen ska senast den **15 januari 2018** redovisa till Skolinspektionen vilka åtgärder som vidtagits utifrån de identifierade utvecklingsområdena.

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 Dahlqvist
Enhetschef



Magnus Jonasson
Utredare/Föredragande