

Beslut

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

Skolinspektionen besökte Flens kommun den 16 maj 2017. Besöket genomfördes av utredare Ingela Åkerman Jansson och utredare Daniel Nilsson. Vid besöket gjordes intervjuer med representanter för huvudmannen och 4 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 klagomålshanteringen.

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 Flens kommun finns 12 grundskolor med totalt 1774 elever.¹

Skolinspektionens bedömning

Skolinspektionens granskning visar att Flens kommun till viss del informerar elever och vårdnadshavare om klagomålshantering. På Flens kommuns hemsida kan vårdnadshavare och elever i Flens kommun lämna in synpunkter. Där finns en kommungemensam information om synpunktshantering och ett formulär där vårdnadshavare och elever kan lämna in synpunkter till kommunens olika för-

¹ SIRIS elevstatistik läsåret 2016/17

2017-08-08

2 (5)

Dnr 400-2016:6994

valtningar. Av informationen framgår bland annat att vårdnadshavare och elever kan lämna in synpunkter på flera sätt, exempelvis till någon anställd, via telefon eller mail. Vidare framgår att den som lämnat en synpunkt får besked om vad som händer med ärendet inom tio arbetsdagar.

Av intervju med rektorerna framgår att rektorerna inte har säkerställt att elever och vårdnadshavare får information om klagomålshantering på skolorna. Rektorerna förutsätter att eleverna får information av lärarna och det är oklart om vårdnadshavarna får information om klagomålshantering. Skolinspektionen bedömer att huvudmannen behöver säkerställa att informationen till elever och vårdnadshavare om rättigheten och möjligheten att lämna klagomål sker på skolenheterna.

Huvudmannen uppger att det inte finns någon översatt information om klagomålshantering till andra språk. Det finns dock elever med annat modersmål än svenska på flera av kommunens skolor. Rektorerna uppger att andelen elever med annat modersmål än svenska varierar på de olika skolorna med mellan 18–81 procent. Huvudmannen uppger vidare att huvudmannen kommer att se över hur information kring klagomålshantering ska kunna ges på olika språk framöver. Att informationen endast finns tillgänglig på svenska skulle kunna innebära en risk för att vissa målgrupper inte nås av informationen om klagomålshanteringen och Skolinspektionen rekommenderar därför huvudmannen att se över vilket behov det finns för huvudmannen att informera även på andra språk.

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

Flens barn- och utbildningsnämnd har en nyligen beslutad, skriftlig rutin för klagomålshantering. Rutinen har för ett par månader sedan introducerats för rektorerna men är ännu inte fullt ut implementerad på skolorna. Av rutinen framgår hur och till vem klagomål kan lämnas. Det framgår vidare vem som hanterar ärendet samt vilken återkoppling den som lämnat klagomålet kan förvänta sig. Rutinen har en tydlig ansvarsfördelning och om ett klagomål kräver en utredning ska personal överlämna klagomålet till rektorn som då också ska dokumentera klagomålet. Skolinspektionen rekommenderar huvudmannen att säkerställa att den nya rutinen implementeras och tillämpas i verksamheterna.

2017-08-08

3 (5)

Dnr 400-2016:6994

Enligt Skolinspektionen arbetar både lärare, rektorer och huvudmannen aktivt i arbetet med klagomålshanteringen. Rektorer och huvudmannen tar emot klagomål och återkopplar skyndsamt med en beskrivning av hur klagomålet kommer att hanteras. Under utredningens gång inhämtar rektorer och huvudmannen information om klagomålet och återkopplar till den som lämnat in klagomålet. Rektorerna uppger att alla klagomål tas emot på samma sätt men hanteras och dokumenteras på olika sätt beroende på dignitet.

Avslutningsvis framkommer av Skolinspektionens granskning att rektorerna på olika sätt sammanställer och analyserar klagomål som inkommit till skolorna. Rektorerna redovisar årligen i det systematiska kvalitetsarbetet sammanställning, analys och åtgärder kring klagomål till huvudmannen. Förvaltningen sammanställer samtliga inkomna klagomål och använder sammanställningen som underlag för dialog med nämnden. Rektorerna känner dock inte till om huvudmannen gör någon sammanställning eller analys av de klagomål som når huvudmannen. Rektorerna känner heller inte till några åtgärder som kan kopplas till klagomålshantering på huvudmannanivå. Då rektorerna inte känner till huvudmannens arbete med sammanställning, analys eller eventuella åtgärder finns risk att rektorerna inte är delaktiga i huvudmannens kvalitetsarbete. Skolinspektionen rekommenderar huvudmannen att i högre grad involvera rektorerna i huvudmannens kvalitetsarbete gällande klagomålshantering.

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

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 Flens kommun behöver säkerställa att elever och vårdnadshavare blir informerade på lämpligt sätt på skolenheterna om hur de ska gå tillväga för att lämna in ett klagomål. Enligt förarbetena till skollagen är

2017-08-08

4 (5)

Dnr 400-2016:6994

det nödvändigt att informationen om klagomålsrutinerna lämnas på sådant sätt att de blir kända för de som vill lämna klagomål.²

Skolinspektionens granskning visar att Flens kommun informerar om klagomålshantering på kommunens hemsida. Där finns kommungemensam information om synpunktshantering och ett formulär där vårdnadshavare och elever kan lämna in synpunkter till kommunens förvaltningar. Av informationen framgår bland annat att medborgare kan lämna in synpunkter via formuläret på hemsidan, till någon anställd i kommunen, via telefon, brev, e-post, besök eller via SMS. På många platser i kommunen finns också vykort utlagda som kan användas för att lämna in synpunkter. Vidare framgår att den som lämnat en synpunkt får besked om vad som händer med ärendet inom tio arbetsdagar.

Av intervju med rektorerna framgår att rektorerna inte med säkerhet kan säga att elever och vårdnadshavare får information om klagomålshantering då informationen ges av lärarna på skolorna. Informationen till eleverna om klagomålshantering inryms i sammanhanget elevinflytande där eleverna uppmanas att säga sin mening till lärare, rektor eller annan personal. En rektor uppger att skolan snarare bjuder in till dialog än nämner ordet klagomål. Någon specifik information om klagomålshantering ges inte till eleverna. Det är även oklart om vårdnadshavarna får information om klagomålshantering. Skolinspektionen bedömer att det föreligger en risk att elever och vårdnadshavare inte får den information de behöver för att veta hur de ska kunna framföra ett klagomål. Skolinspektionen anser att det finns anledning för huvudmannen att se över hur informationen på skolorna sker så att elever och vårdnadshavare på lämpligt sätt får information om hur de kan framföra eventuella klagomål. Enligt Skolverkets allmänna råd behöver huvudmannen se till att informationen om klagomålshantering lämnas på ett sådant sätt att de blir väl kända och kan förstås av barn, elever, vårdnadshavare och andra som vill lämna klagomål.³

² Prop. 2009/10:165, s. 673.

³ Skolverkets allmänna råd (SKOLFS 2012:98) om systematiskt kvalitetsarbete – för skolväsendet med kommentarer. s. 40.

2017-08-08

5 (5)

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 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
Linköping



Ingela Åkerman Jansson
Utredare/Föredragande