

Beslut

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

Skolinspektionen besökte Karlskrona kommun den 11 maj 2017. Besöket genomfördes av undervisningsråd Per Joel Jarlunger och utredare Verica Stojanovic. 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

Det finns 38 kommunala grundskolor med drygt 7000 elever i Karlskrona kommun.

Skolinspektionens bedömning

Skolinspektionen granskning visar att inte alla skolor i kommunen informerar vårdnadshavare och elever om möjligheten att lämna klagomål. Skolinspektionen får i intervjun med rektorerna skilda svar på hur skolor informerar om klagomålshantering. Några skolor informerar till exempel inte alls om möjligheten för vårdnadshavare och elever att framföra klagomål. På några andra skolor har rektorn/skolan tagit fram rutiner hur de ska informera om kla-

2017-09-05

2 (7)

Dnr 400-2016:6994

gomålshanteringen och vem som ska göra vad om ett klagomål kommer till skolan.

På kommunens hemsida finns information om hur den som vill lämna ett klagomål ska gå till väga. På hemsidan finns också information om i vilken ordning som klagomål ska lämnas till olika instanser i organisationen. Det framgår också om möjligheten att anmäla eventuella brister till Skolinspektionen. Klagomål kan anmälas till huvudmannen via hemsidan med hjälp av en blankett. Det är också, enligt representanter för huvudmannen, möjligt att direkt via mail eller telefon framföra klagomål till huvudmannen och till skolorna. Elever och vårdnadshavare kan också, enligt intervjuade rektorer, direkt anmäla klagomål till lärare och rektorer. Eleverna kan och uppmanas enligt rektorerna att ta upp eventuella klagomål i skolornas elevråd.

Information om klagomål på huvudmannens hemsida finns enbart tillgänglig på svenska men ett översättningsverktyg finns tillgängligt på hemsidan. Granskningen visar vidare att det vid behov ges information på andra språk via översatt material som tolkförmedlingen bistår kommunen med.

Granskningen visar således att det inte finns någon gemensam syn bland skolorna om hur och att de ska informera vårdnadshavare och elever om möjligheten att framföra klagomål. Några skolor genomför detta medan andra gör det inte alls. Skolinspektionen bedömer därför att huvudmannen behöver säkerställa att information om klagomålshanteringen ges till vårdnadshavare och elever.

Skolinspektionen bedömer att Karlskrona kommun på huvudmannanivå har skriftliga rutiner för sin klagomålshantering och en välfungerande ansvarsfördelning som följer de normala ansvarsområden som avdelats till kunskapsförvaltningen men även till andra förvaltningar. Beroende på art och kategori av klagomål tilldelas ansvaret de förvaltningar och de tjänstemän normalt arbetar med samma typ av frågor. Av rutinerna kan också utläsas vem klagomål kan lämnas till och att bekräftelse över mottagandet av klagomålet och utsedd handläggare skickas inom 5 arbetsdagar till den som klagar. Huvudmannen säger vidare att huvudmannen inte har upprättat några rutiner som ska gälla på skolnivå utan där ska rektorerna bestämma själva. I intervju med rektorer framkommer det att de ska informera huvudmannen om det inkommer klagomål inom vissa kategorier. Om klagomål inom dessa kategorier inkommer ska en rapport utifrån en framtagna blankett lämnas till huvudmannen. Rektorerna

2017-09-05

3 (7)

Dnr 400-2016:6994

säger att det inte finns några gemensamma rutiner framtagna som exempelvis ska avgöra om en lärare själv ska utreda och svara på ett klagomål. Någon rektor säger att det blir mer av en fingertoppskänsla hos läraren som avgör om rektorn ska involveras i eventuella klagomål. Andra rektorer säger att det finns skolvisa rutiner för hur klagomål ska hanteras, exempelvis att rektorn ska utreda personalfrågor och yttre faror och drogproblematik.

Huvudmannen och rektorerna har en aktiv och snabb handläggning av klagomålsärendena och ger anmälaren beslut och återkoppling när klagomålet är färdigutrett. Det framkommer också att det inte finns några begränsningar avseende vad ett klagomål kan handla om.

Huvudmannen gör, enligt intervjuade representanter för huvudmannen, en sammanställning av de klagomål eller synpunkter som har kommit in till kommunens skolor. Rektorerna lämnar till kunskapsförvaltningen in de klagomål som inkommit till skolorna inom de fem fastställda kategorierna måltider, organisation, inomhusmiljö, utomhusmiljö, och information/bemötande. Syftet med detta är att nämnden ska få en uppfattning om klagomålen samt var ansvaret ligger för att eventuellt rätta till dessa. Kunskapsförvaltningen analyserar och redovisar totala mängden klagomål inkomna under olika perioder till kunskapsnämnden och hur dessa klagomål och synpunkter hanteras av förskolechefer och rektorer. Förvaltningens analys visar till exempel att antalet klagomål för samtliga förvaltningar har minskat från att ha varit 40 stycken år 2014 till att vara 32 året 2015. Av dessa var totalt 6 klagomål som inkom direkt till kunskapsförvaltningen. Fler klagomål har inkommit men då har dessa inkommit till skolenheterna i kommunen. Huvudmannens analys avseende de klagomål som kommit till skolenheterna och som kommit till deras kännedom visar att det skiljer sig mycket mellan olika skolenheter. Några rektorer får många klagomål inom vissa kategorier medan andra tar emot synpunkter inom helt andra. På grund av detta går det inte enligt huvudmannen att dra några slutsatser om generella problemområden över hela förvaltningen baserat på inkomna klagomål. Däremot går det att utläsa missnöje som är kopplat till utförare inom andra förvaltningars ansvarsområde, exempelvis avseende kost. Kränkingsärenden behandlas i särskild ordning och kränkningar rapporteras från lärare till rektorerna som sedan rapporterar vidare till huvudmannen.

Kunskapsförvaltningen uppger i den till Skolinspektionen insända dokumenterade analysen att en del klagomål som till exempel klagomål om stora barngrupper i förskolan har medfört omfattande åtgärder som medfört kostnader. Vissa klagomål har enligt kommunens analys varit "ögonöppnare" för aspekter som varit obekanta på förvaltningsnivå, samtidigt som en del av klagomålen

2017-09-05

4 (7)

Dnr 400-2016:6994

varit redan har varit kända och som det redan pågår ett förbättringsarbete kring. Huvudmannens analys slår också fast att det finns behov av förtydligande och en bättre implementering av fastställda rutiner avseende vem som ska göra vad.

Huvudmannen säger också att de anmälningar som gått till Skolinspektionen innebär att de behöver bli bättre på att informera om klagomålshanteringen då de säger att många av de anmälningar som Skolinspektionen fått egentligen är klagomål som kommunen själv skulle utrett.

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 klagomål.

Motivering till bedömning av identifierat utvecklingsområde

Skolinspektionen bedömer att Karlskrona kommun behöver se över hur information om kommunens klagomålshantering och möjligheten att genomföra ett klagomål lämnas till vårdnadshavare och elever. Huvudmannen behöver försäkra sig om att information om klagomålsrutinerna ges på ett sådant sätt att de blir kända för de som vill lämna ett klagomål.

Enligt skollagen 4. Kapitel 8 § ska huvudmannen ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen och information om rutinerna ska lämnas på lämpligt sätt. Rutinerna ska rikta sig till både huvudmannens interna organisation och till de som vill lämna klagomål. Det är också nödvändigt att information om klagomålsrutinerna lämnas på ett sådant sätt att de blir kända för de som vill klaga. Granskningen visar dock att inte alla skolor i kommunen informerar vårdnadshavare och elever om möjligheten att lämna klagomål mot utbildning.

2017-09-05

5 (7)

Dnr 400-2016:6994

På kommunens hemsida finns information om hur den som vill lämna ett klagomål ska gå till väga. På hemsidan finns också information om i vilken ordning som klagomål ska lämnas till olika instanser i organisationen och hur ärendet handläggs på huvudmannanivå och på skolor. Det framgår också om möjligheten att anmäla eventuella brister till Skolinspektionen. Klagomål kan anmälas via hemsida med hjälp av en framtagna blankett. Det är också möjligt att via mail eller telefon framföra klagomål.

De intervjuade rektorerna säger att det kan skilja sig mycket hur information om klagomålshanteringen sker på skolorna. Rektorerna för några skolor säger i intervjun att de inte informerar alls om möjligheten för vårdnadshavare att framföra klagomål. Andra rektorerna säger att information ges vid föräldramöten och vid så kallade skolråd där representanter för föräldrar finns representerade. Elever informeras enligt intervjuade rektorerna inte om kommunens klagomålshandtering men uppmanas att komma med eventuellt missnöje inom vid klassråd eller elevråd.

Representanter för kunskapsförvaltningen uppger i intervjun att de säger till rektorerna att de ska informera elever och vårdnadshavare om möjligheten till att lämna in klagomål men att det inte finns några skriftliga instruktioner om detta. Representanterna säger dock att de inte kontrollerar att information ges och de vet inte om alla vårdnadshavare har kännedom om möjligheten till att inkomma med klagomål. En av de intervjuade representanterna säger att informationen om klagomålshanteringen borde förtydligas då många av de anmälningar som har gått till Skolinspektionen får anses som rena klagomål och borde anmäts till huvudmannen istället för till Skolinspektionen.

Granskningen visar således att det inte finns någon gemensam syn bland skolorna om hur de ska informera vårdnadshavare och elever om möjligheten att framföra klagomål. Några skolor genomför detta medan andra inte gör det alls. Skolinspektionen bedömer därför att huvudmannen behöver bli bättre på att implementera de rutiner som finns och säkerställa att information ges till vårdnadshavare och elever.

2017-09-05

6 (7)

Dnr 400-2016:6994

Huvudmannens skriftliga rutiner för klagomålshantering

- Huvudmannen behöver säkerställa att de skriftliga rutinerna för klagomålshanteringen kompletteras med en tydlig ansvarsfördelning för hur klagomål ska hanteras inom kommunens grundskolor.

Motivering till bedömning av identifierat utvecklingsområde

Skolinspektionen bedömer att Karlskrona kommun har skriftliga rutiner för klagomålshanteringen men behöver säkerställa att klagomål hanteras utifrån en tydlig ansvarsfördelning även på skolnivå. Enligt skollagen ska huvudmannen ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. De skriftliga rutinerna bör även enligt Skolverkets allmänna råd innehålla en tydlig ansvarsfördelning över vilka som har ansvaret för att ta emot, utreda och återkoppla klagomål.¹ Huvudmannens information om rutinerna bör enligt de allmänna råden vara tillgänglig för alla berörda, såväl inom organisationen som utanför.

Huvudmannen säger att det inte har upprättat några rutiner som ska gälla på skolnivå utan där ska rektorerna bestämma själva. I intervju med rektorer framkommer det att huvudmannen har vissa kategorier, exempelvis lokal- och kostfrågor, där de ska informera huvudmannen om det inkommer klagomål. Rektorerna säger dock att det inte finns några gemensamma rutiner framtagna som exempelvis ska avgöra om en lärare själv ska utreda och svara på ett klagomål. Någon rektor säger att det blir mer av en fingertoppskänsla hos läraren som avgör om rektorn ska involveras i eventuella klagomål. Andra rektorer säger att det finns skolvisa rutiner, dock ej skriftliga, för hur klagomål ska hanteras, exempelvis att rektorn ska utreda personalfrågor och yttre faror och drogproblematik.

Skolinspektionen menar att det bör vara tydligt för lärarna när ansvaret för ett klagomål ska lämnas över till rektor. Avsaknaden av en tydlig ansvarsfördelning leder till att det ofta är läraren som själv ska avgöra när ett klagomål ska lämnas över till rektor. Det innebär, enligt Skolinspektionen, en risk för att klagomål mot utbildning inte utreds inom rätt instans i ansvarskedjan lärare – rektor – huvudman.

¹ Skolverkets allmänna råd (SKOLFS 2012:98) om systematiskt kvalitetsarbete – för skolväsendet med kommentarer, s. 39.

2017-09-05

7 (7)

Dnr 400-2016:6994

Utifrån vad som framkommit i granskningen bedömer därför Skolinspektionen att Karlskrona kommun behöver komplettera de skriftliga rutinerna med en tydligare ansvarsfördelning även på skolnivå avseende utredningar. Detta skulle enligt Skolinspektionen även underlätta för huvudmannen att säkerställa att klagomål mot utbildningen tas emot och utreds på ett ändamålsenligt och likvärdigt sätt.

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 per.joel.jarlunger@skolinspektionen.se
Ange Skolinspektionens diarienummer 400-2016: 6994 i de handlingar som sänds in.

På Skolinspektionens vägnar



Maria Kärrman
Enhetschef



Per Joel Jarlunger
Undervisningsråd/Föredragande