

Ronneby kommun
stadshuset@ronneby.se

Beslut

2017-09-05
Dnr 400-2016:6994

Beslut

Efter kvalitetsgranskning av huvudmannens klagomålshantering vid Ronneby kommun

2017-09-05

1 (6)

Dnr 400-2016:6994

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. Ronneby kommun ingår i denna granskning.

Skolinspektionen besökte Ronneby kommun den 10 maj 2017. Besöket genomfördes av utredare Verica Stojanovic och undervisningsråd Per Joel Jarlunger. Vid besöket gjordes intervjuer med representanter för förvaltningen 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 utvecklingsområde/n som identifierats inom ramen för granskningen.

Bakgrundsuppgifter om huvudmannen

I Ronneby kommun finns 16 grundskolor och cirka 3 000 elever som går i grundskolan.

Skolinspektionens bedömning

Skolinspektionen bedömer att huvudmannen till viss del informerar om sin klagomålshantering mot utbildningen. På kommunens hemsida finns tillgänglig information om hur den som vill lämna ett klagomål till huvudmannen ska gå tillväga, information om i vilken ordning som klagomål ska lämnas till olika instanser och vem anmälarna kan vända sig till. Informationen om klagomål finns tillgänglig på svenska och tyska. På hemsidan finns också ett nedladd-

2017-09-05

2 (6)

Dnr 400-2016:6994

ningsbart dokument med information riktad till elever och föräldrar. Informationen presenteras också muntligt av lärare och rektorer vid läsårsstarten. Eleverna informeras å sin sida om att de kan framföra sina klagomål till elevråd, lärare och mentorer.

I organisationen följs de ordinarie tjänstevägarna, det vill säga att ansvaret att utreda klagomål går från lärare till rektor till områdeschef till förvaltning. Skolinspektionen bedömer att huvudmannen bör utveckla rutinerna för ansvarsfördelningen för anmälaren, det vill säga tydliggöra vilka som har ansvar att utreda och att återkoppla klagomål.

Det finns inga begränsningar hos huvudmannen kring vad som kan utgöra ett klagomål. Huvudmannen har en aktiv handläggning av klagomålsärendena. Anmälaren informeras alltid om vem som kommer att handlägga ärendet. När ärenden utreds tar huvudmannen kontakt både med anmälaren och andra involverade.

Huvudmannen sammanställer inte systematiskt klagomål som hanteras på huvudmannanivå och skolnivå. Skolinspektionen bedömer att huvudmannen saknar rutiner för hur klagomål sammanställs och analyseras med hänsyn till avsändare, omfattning och innehåll i syfte att försäkra sig om att detta underlag används för att förbättra verksamheten.

2017-09-05

3 (6)

Dnr 400-2016:6994

Identifierade utvecklingsområden

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

Huvudmannens skriftliga rutiner för klagomålshantering

- Huvudmannen behöver utveckla rutinerna så att det tydligare framgår vem som är ansvarig att ta emot, hantera och utreda klagomålsärenden så att klagomålsärenden hanteras av rätt instans. Dessa rutiner bör omfatta huvudmannen såväl som skolorna.

Motivering till bedömning av identifierat utvecklingsområde

Skolinspektionen bedömer att Ronneby kommun behöver utveckla rutinerna så att det tydligare framgår vem som är ansvarig att ta emot, hantera och utreda klagomålsärenden.

Enligt skollagen ska huvudmannen ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. Information om rutinerna ska lämnas på lämpligt sätt. Enligt förarbetena till skollagen bör huvudregeln vara att klagomål först lämnas till ansvarig rektor eller motsvarande ledningsfunktion för att därefter slussas vidare till huvudmannen.¹ De skriftliga rutinerna bör även enligt Skolverkets allmänna råd omfatta en tydlig ansvarsfördelning över vilka hos huvudmannen som har ansvaret för att ta emot, utreda och återkoppla klagomål.² I Ronneby kommun finns rutiner men det saknas en tydlig ansvarsfördelning.

Representanter för huvudmannen uppger i intervjuer att de följer de ordinarie tjänstevägarna, som säger att ansvaret för att utreda ärenden ska gå från lärare till rektor till områdeschef till förvaltning. De uppger också att det är klagomåls-mottagarens bedömning, lärares eller rektorers bedömning, som avgör vilka klagomål som ska gå vidare i informationskedjan. Rektorerna uppger att om lärare inte kan svara på ett klagomål brukar anmälaren vända sig till rektorer. De uppger också att det är otydligt vilka klagomål som ska skickas vidare till rektor eller till förvaltning. På någon skola finns en muntlig rutin som säger

¹ 4 kap. 8 § skollag (2010:800)

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

2017-09-05

4 (6)

Dnr 400-2016:6994

att lärare som fått klagomål ska diarieföra sina svar i kommunens diariesystem. Då skickas oftast svaret som en kopia till rektorer. På andra skolor finns inte dessa rutiner. Rektorer berättar att de alltid vänder sig till förvaltningen när de får klagomål som de inte kan fatta beslut om eller kan lösa själva. Det kan exempelvis handla om synpunkter på skolskjutsen, parkeringen på skolområdet eller skolmaten. Likaså kan synpunkter och större frågor som kommer från föräldraråd eller elevråd skickas vidare från rektor till huvudman.

Rektorerna säger i intervjuer att det skulle vara önskvärt att huvudmannen upprättade tydliga instruktioner om vilket ansvar lärare, rektorer och huvudman har när det gäller hanteringen av klagomål. Avsaknad av tydlig ansvarsfördelning kan leda till att det kan finnas risk att klagomål hanteras av fel instans.

Huvudmannens analys av klagomål

- Huvudmannen behöver utarbeta rutiner för att sammanställa och analysera inkomna klagomål på huvudmannanivå och på skolenivå 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 inte sammanställer och analyserar inkomna klagomål i förhållande till de nationella målen och inte heller använder dem som ett underlag i det systematiska kvalitetsarbetet.

I uppföljning på huvudmannanivå ingår 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. 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

2017-09-05

5 (6)

Dnr 400-2016:6994

ska prioriteras för att de nationella målen ska uppfyllas.³ I Ronneby kommun sker emellertid inga analyser av inkomna klagomål, varken på huvudmannanivå eller på skolnivå. Huvudmannen sammanställer inte alla inkomna klagomål och efterfrågar inte heller sammanställningar av klagomål på skolor från rektorerna.

Rektorerna uppger att huvudmannen inte efterfrågar någon analys av klagomålen som inkommit till skolorna. Vidare uppger representanter för huvudmannen att förvaltningen inte heller gör analyser av inkomna klagomål till kommunen. Anmälningar som gäller kränkande behandling däremot rapporteras, enligt både rektorer och huvudmannen, till förvaltningen. Dessa anmälningar ingår i både skolornas och i huvudmannens systematiska kvalitetsarbete.

Anledningen till att huvudmannen inte gjort någon analys av de inkomna klagomålsärendena är att de är få till antalet säger representanter för huvudmannen i intervjuer. År 2015 handlade det om sex inkomna klagomål och år 2016 var det tre inkomna klagomål till huvudmannen. Samtidigt förklarar representanterna att även om samtliga klagomål till huvudmannen diarieförs som inkomna handlingar registreras inte alla i kommunens klagomålshantering. Enbart klagomål som handlar om att skolor agerat felaktigt gentemot skollagen registreras i det system som huvudmannen kallar klagomålshanteringen. Vidare registreras inte heller klagomål som inkommit från skolor.

Skolinspektionen rekommenderar Ronneby kommun att utveckla en metod för att få kännedom om vilka kategorier av klagomål som lämnas till och hanteras hos huvudman och på skolorna. 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.⁴ För att kunna vidta åtgärder krävs det enligt Skolinspektionens bedömning att huvudmannen får kännedom om de klagomål som kommer in till skolorna. Då bara vissa rektorer i Ronneby kommun lämnar information om förekomsten av klagomål på skolor till huvudmannen, föreligger en risk att Ronneby kommun inte har en helhetsbild. Risken omfattar också att huvudmannen inte lyckas upptäcka återkommande

³ Skolverkets allmänna råd (SKOLFS 2012:98) om systematiskt kvalitetsarbete – för skolväsendet med kommentarer. s. 30.

⁴ 4 kap. 7 § skollag (2010:800)

2017-09-05

6 (6)

Dnr 400-2016:6994

brister i verksamheten som skulle kunna identifieras genom en mer styrd sammanställning och analys av klagomål som lämnas 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 verica.stojanovic@skolinspektionen.se (ange föredragandes email). Hänvisa till Skolinspektionens diarienummer för granskningen (dnr 400-2016: 6994) i de handlingar som sänds in.

På Skolinspektionens vägnar



Maria Kärrman
Enhetschef



Verica Stojanovic
Utredare/Föredragande