

Beslut

Efter kvalitetsgranskning av huvudmannens klagomålshantering vid
Aktiebolaget Videdals Privatskolor

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. Aktiebolaget Videdals Privatskolor ingår i denna granskning.

Skolinspektionen besökte AB Videdals Privatskolor den 23 maj 2017. Besöket genomfördes av utredare Verica Stojanovic och undervisningsråd Per Joel Jarlunger. Vid besöket gjordes intervjuer med representanter för huvudmannen och en rektor och en biträdande rektor.

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

Aktiebolaget Videdals Privatskolor har två grundskolor och cirka 200 elever går i grundskolan.

Skolinspektionens bedömning

Skolinspektionen bedömer att huvudmannen till viss del informerar om sin klagomålshantering mot utbildningen. På huvudmannens hemsida finns information om hur den som vill lämna ett klagomål mot utbildningen ska gå tillväga. Av informationen framgår dock inte att anmälare kan vända sig till huvudmannen. Skolinspektionen bedömer att informationen inte heller är lättillgänglig då den finns som ett skoldokument att ladda ner på hemsidan i stäl-

2017-09-06

2 (8)

Dnr 400-2016:6994

let för direkt på sidan. Det finns inte heller någon hänvisning till huvudmannen. Vidare framgår det inte heller av informationen på hemsidan vem som är ansvarig kontaktperson för att ge information eller svar på frågor om klagomålshanteringen. På hemsidan saknas dessutom information om hur ärendet handläggs, det vill säga vad som händer hos lärare, rektor eller huvudman när ett klagomål har lämnats av en anmälare. Enligt huvudmannen och rektorn finns i nuläget inget behov av att lämna information på andra språk än svenska till elever eller vårdnadshavare då samtliga behärskar svenska språket.

Huvudmannen tar emot alla sorts klagomål som lämnas in. Anmälan kan göras skriftligt, muntligt och även anonymt.

Nya vårdnadshavare får informationen om klagomålshanteringen utskriven och övriga vårdnadshavare informeras via huvudmannens hemsida. Eleverna i grundskolan informeras kontinuerligt enligt rektorerna. Huvudmannen kontrollerar dock inte om vårdnadshavare och elever på skolor får ta del av informationen om klagomålshanteringen eller har kännedom om den. Huvudmannen förlitar sig istället på att rektor och biträdande rektor ser till att informationen når ut.

Granskningen visar att huvudmannen har en skriftlig rutin för klagomålshanteringen. De rutiner som finns hos huvudmannen vad gäller klagomålshantering är de riktlinjer som finns på huvudmannens hemsida.

Anmälare får ett svar inom ett dygn på att klagomålet har kommit in. Därefter utreds ärendena skyndsamt, ofta inom en vecka och uppföljningar görs. När utredningar görs tas synpunkter in av olika inblandade parter innan en bedömning görs och ett beslut fattas. Beslutet meddelas anmälaren.

Skolinspektionen bedömer att huvudmannen inte har någon sammanställning över de klagomål som kommer in till skolorna eller till huvudmannen. Varken huvudman eller rektor gör sammanställningar och analyser av inkomna klagomål. Huvudmannen har inte heller begärt in några analyser av rektor.

Identifierade utvecklingsområden

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

2017-09-06

3 (8)

Dnr 400-2016:6994

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. Huvudmannen behöver också tydligare informera om hur ärendet handläggs, det vill säga vad som händer hos lärare, rektor eller huvudman när ett klagomål har lämnats.

Motivering till bedömning av identifierat utvecklingsområde

Skolinspektionen bedömer att Aktiebolaget Videdals Privatskolor skulle kunna utveckla den information som lämnas och sättet informationen lämnas ut på så att den når ut.

Enligt förarbetena till skollagen är det nödvändigt att informationen om klagomålsrutinerna lämnas på ett sådant sätt att de blir kända för de som vill lämna klagomål.¹ Enligt skollagen ska huvudmannen ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. Information om rutinerna ska lämnas på lämpligt sätt. Informationen om rutiner för klagomål bör även enligt Skolverkets allmänna råd vara tillgänglig för alla berörda, såväl inom organisationen som utanför, genom olika informationskanaler. Skolinspektionen har granskat Aktiebolaget Videdals Privatskolors hemsida där information om klagomålshantering finns. På hemsidan finns information om hur den som vill lämna ett klagomål mot utbildningen ska gå tillväga. Av informationen framgår dock inte att anmälare kan vända sig till huvudmannen. Det framgår inte heller av informationen vem som är ansvarig kontaktperson för att ge information eller svar på frågor om klagomålshanteringen. Vidare saknas det saknas information om Skolinspektionens roll för den som inte är nöjd med huvudmannens hantering.

På hemsidan saknas dessutom information om hur ärendet handläggs, det vill säga vad som händer hos lärare, rektor eller huvudman när ett klagomål har lämnats.

I intervjuer med rektorer framkommer att vårdnadshavare informeras om klagomålshanteringen via hemsidan. Vårdnadshavare till nya elever får dock alltid informationen om klagomålshanteringen som finns på hemsidan utskrivna. Rektor och biträdande rektor säger att elever i grundskolan informeras konti-

¹ Prop. 2009/10:165, s. 673.

2017-09-06

4 (8)

Dnr 400-2016:6994

nuerligt av mentorer på klassträffarna om att de kan lämna in klagomål via lärare, olika råd som klassråd och Likabehandlingsråd samt rektor.

Av intervjuer både med representant för huvudmannen och med rektor och biträdande rektor framgår att huvudmannen inte följer upp om vårdnadshavare och elever på skolor får ta del av informationen om klagomålshanteringen och om de har kännedom om den. Här säger representanten för huvudmannen att huvudmannen förlitar sig på att rektor ser till att informationen når ut.

Enligt Skolverkets allmänna råd är det viktigt att de som vill lämna klagomål vet att det alltid är huvudmannen som har ansvaret för att utreda och åtgärda bristerna samt att de får veta hur ärendet kan föras vidare till huvudmannen. Skolinspektionen bedömer att huvudmannen måste informera om att huvudmannen är en instans i klagomålshanteringen. Föräldrar behöver också informeras om att de kan vända sig till Skolinspektionen ifall de inte är nöjda med huvudmannens hantering. Huvudmannen bör vidare följa upp ifall vårdnadshavare och elever på skolor får ta del av informationen gällande klagomålshanteringen och se till att informationen innehåller upplysning om hur ärenden handläggs. Det finns en risk med att informationen om klagomålshanteringen inte når ut till alla föräldrar då enbart de med tillgång till datorer eller de vårdnadshavare som är nya på skolan informeras om huvudmannens klagomålshantering.

Huvudmannens skriftliga rutiner för klagomålshantering

- Huvudmannen behöver komplettera de skriftliga rutinerna så att det tydligt framgår att huvudmannen är ytterst ansvarig att ta emot, hantera och utreda klagomålsärenden. Detta för att klagomålsärenden ska hanteras av rätt instans. Att Skolinspektionen är en instans som klagande kan vända sig till då de inte är nöjda med huvudmannens beslut bör också framgå av rutinerna. Organisationens muntliga överenskommelser bland annat om vad som ska vägas in i en bedömning, tidsfristen för hur lång tid ett svar bör ta och hur uppföljningar ska göras bör också skrivas ned.

Motivering till bedömning av identifierat utvecklingsområde

Skolinspektionen bedömer att AB Videdals Privatskolor har skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. Dessa rutiner finns utskrivna på hemsidan och gäller också internt. Rutinerna är dock inte fullständiga då huvudmannen saknas.

2017-09-06

5 (8)

Dnr 400-2016:6994

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 ska lämnas till ansvarig rektor eller motsvarande för att därefter slussas vidare till huvudmannen.² De skriftliga rutinerna bör även enligt Skolverkets allmänna råd innehålla en tydlig ansvarsfördelning över vilka hos huvudmannen som har ansvaret för att ta emot, utreda och återkoppla klagomål.³ Enligt Skolverkets allmänna råd är det viktigt att de som vill lämna klagomål vet att det alltid är huvudmannen som har ansvaret för att utreda och åtgärda bristerna samt att de får veta hur ärendet kan föras vidare till huvudmannen. I AB Videdals Privatskolor finns en intern skriftlig rutin för klagomålshanteringen där ansvarsfördelningen ingår men även här saknas huvudmannen som en instans.

Av huvudmannens information om klagomålshanteringen till vårdnadshavare och föräldrar på hemsidan framkommer vilka klagomål som kan överlämnas till lärare och rektor. Av informationen framgår att alla klagomål som rör skollämnar, klassen och trivsel ska framföras till lärare. Övriga klagomål ska gå till rektor.

Rektor och biträdande rektor uppger att de går igenom rutinerna som finns på huvudmannens hemsida med personal och elever en gång per termin.

Förutom informationen på hemsidan finns också hos huvudmannen ett skriftligt dokument som innefattar en ansvarsfördelning för skolläningen där det framkommer att rektor ska ta hand om den pedagogiska verksamheten medan verkställande direktör bland annat ska ansvara för ekonomifrågor, tjänsteställning fastighetsfrågor och styrelsearbete. Vem som har ansvaret för klagomålshanteringen nämns inte i detta dokument men det framgår i intervjuerna med rektor, biträdande rektor och med representanten för huvudmannen att huvudmannen anser att klagomål av pedagogisk karaktär ska skötas av rektorn på skolan.

Av intervjuer med rektor och biträdande rektor framkommer att personal och rektor försöker lösa de flesta klagomål på skolnivå. Representanten för huvudmannen säger också i intervju att om det till exempel handlar om ett klagomål där elev och vårdnadshavare inte är nöjda med betyg kan huvudman-

² 4 kap. 8 § skollag (2010:800)

³ Skolverkets allmänna råd (SKOLFS 2012:98) om systematiskt kvalitetsarbete – för skolväsendet med kommentarer. s. 39.

2017-09-06

6 (8)

Dnr 400-2016:6994

nen inte hjälpa till i detta ärende då huvudmannen saknar pedagogisk bakgrund.

Rektor och biträdande rektor säger i intervjuer att de får reda på de flesta klagomål som kommer in till lärare eftersom det råder god kommunikation, alla känner alla på skolan och rektor, biträdande rektor och lärare träffas på arbetslagsträffar och på konferenser kontinuerligt varje vecka. Här tas olika klagomål upp för diskussion. Rektorerna uppger också att om lärare inte kan svara på ett klagomål brukar anmälare snabbt vända sig till rektorer. Då huvudmannen inte har begärt in att rektor ska rapportera in klagomål säger rektor och biträdande rektor i intervju att huvudmannen enbart får kännedom om de klagomål som rektorerna väljer att lyfta fram.

Rektor, biträdande rektor och representanten för huvudmannen säger i intervju att det finns en muntlig uttalad regel om att anmälare ska få svar inom ett dygn, att ärendena ska lösas skyndsamt inom en vecka och att uppföljningar av klagomålsärenden alltid ska göras. Vidare ska en utredning innehålla olika parter syn på saken och vägas in innan en bedömning och beslut fattas.

Skolinspektionen bedömer att huvudmannen bör komplettera de skriftliga interna rutinerna så att det tydligt framgår att huvudmannen ytterst är ansvarig för klagomålshanteringen. Av intervjuer med rektorer framgår idag att de enbart skickar vidare ärenden av ekonomisk karaktär uppåt i organisationen och hänvisar anmälare med klagomål på den pedagogiska verksamheten att vända sig till Skolinspektionen. Det är viktigt att huvudmannen tar det pedagogiska helhetsansvaret för utbildningen, där hanteringen av klagomål är en del.

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 inte sammanställer eller analyserar inkomna klagomål och använder dem som ett underlag i det systematiska kvalitetsarbetet.

Enligt Skolverkets allmänna råd bör huvudmannen analysera vad som påverkar och orsakar resultaten och måluppfyllelsen för den samlade verksamheten.

2017-09-06

7 (8)

Dnr 400-2016:6994

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 ska prioriteras för att de nationella målen ska uppfyllas.⁴ Enligt Skolverkets allmänna råd framgår att i uppföljning på huvudmannanivå ingår också 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. Aktiebolaget Videdals Privatskolor gör inga sammanställningar eller analyser av inkomna klagomål.

Rektor, biträdande rektor och representanten för huvudmannen uppger i intervjuer att huvudmannen inte efterfrågar någon analys av klagomålen som inkommit till skolorna eller gör analyser av inkomna klagomål till huvudmannen. Anmälningar som gäller kränkande behandling däremot rapporteras till huvudmannen och ingår i huvudmannens systematiska kvalitetsarbete. Då rektorer tar hand om klagomål som rör den pedagogiska verksamheten och huvudmannen tar hand om klagomål som rör ekonomifrågor, tjänstetillsättning, fastighetsfrågor och styrelsearbete finns ingen gemensam syn på vilka klagomål som kommer in. Enligt representanten för huvudmannen finns planer på att organisera arbetet med sammanställning och analys av samtliga klagomål till hösten.

Skolinspektionen rekommenderar Aktiebolaget Videdals Privatskolor att utveckla en metod för att få kännedom om vilka kategorier av klagomål som lämnas till och hanteras både hos huvudman och på skolorna. Om det vid uppföljning, genom klagomål eller på annat sätt framkommer att det finns brister i verksamheten, ska huvudmannen se till att nödvändiga åtgärder vidtas.⁵ Då huvudmannen främst informeras om klagomål som grundar sig i behov av ekonomiska medel, föreligger en risk att Aktiebolaget Videdals Privatskolor inte har en helhetsbild av klagomålen och framförallt de klagomål som gäller den pedagogiska verksamheten. Utan sammanställning och analys av klagomål föreligger också risk att inte lyckas upptäcka återkommande brister i verksamheten.

⁴ Skolverkets allmänna råd (SKOLFS 2012:98) om systematiskt kvalitetsarbete – för skolväsendet med kommentarer. s. 30.

⁵ 4 kap. 7 § skollag (2010:800)

2017-09-06

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 förnamn.efternamn@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