

Beslut

Efter kvalitetsgranskning av huvudmannens klagomålshantering vid Ängelholms kommun

2017-09-07

1 (4)

Dnr 400-2016:6994

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. Ängelholms kommun ingår i denna granskning.

Skolinspektionen besökte Ängelholms kommun den 24 maj 2017. Besöket genomfördes av undervisningsråd Per Joel Jarlunger och utredare Verica Stojanovic. Vid besöket gjordes intervjuer med representanter för förvaltningen och sex 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

Det finns 13 kommunala grundskolor med cirka 4 200 elever i Ängelholms kommun.

Skolinspektionens bedömning

Skolinspektionen bedömer att huvudmannen informerar om klagomålshanteringen mot utbildningen dels via hemsidan dels via ett av huvudmannen nyligen framtaget dokument som beskriver ärendegången och ärendehanteringen. Vårdnadshavare informeras om klagomålshanteringen vid läsårets första föräldramöte. Elever informeras muntligen av deras mentorer om möjligheten att, vid klassråd och elevråd, framföra klagomål och synpunkter på verksamheten i

2017-09-07

2 (4)

Dnr 400-2016:6994

skolorna. Enligt det nyligen framtagna dokumentet finns det information till elever och vårdnadshavare som beskriver till vem i första hand klagomål ska lämnas och därefter hur processen ser ut om man som klagande vill gå vidare om missnöjet kvarstår. Av dokumentationen framgår också möjligheten att kunna anmäla ärenden till Skolinspektionen. Vidare står det att den klagande ska få ett svar inom 10 arbetsdagar och få information om vem som kommer handlägga ärendet. Skolorna har egna hemsidor där rutiner finns som beskriver till vem och hur klagomål kan lämnas. I nuläget skiljer sig rutinerna åt mellan skolorna, men kommer att ändras till det gemensamma dokument som huvudmannen tagit fram. Skolinspektionen bedömer att huvudmannens nyligen framtagna dokument innehåller information om klagomålshanteringen mot utbildningen.

I informationen om klagomålshanteringen till berörda medarbetare finns också en ansvars- och rollbeskrivning, som beskriver vad personal, rektor och verksamhetschefen ska göra.

Rutinen beskriver dock inte en ansvarsfördelning i den meningen att det tydliggörs vem som ska utreda olika former av klagomål. Av intervjuerna med rektorerna framkommer att lärare och rektorer i dialog bestämmer vem som ska handlägga ärenden. Skolinspektionen rekommenderar därför en gemensam och tydligare ansvarsfördelning avseende vilka utredningar som lärare, övrig personal, rektor samt verksamhetschefen är ansvariga för. Detta för att säkerställa att klagomål hamnar och hanteras av rätt instans.

Huvudmannen har en aktiv handläggningstid och strävar efter att återkoppla till anmälaren så snabbt som möjligt, senast tio dagar efter anmälan inkommit. Huvudmannen återkopplar till anmälaren när ett ärende har avslutats. Detta ska enligt verksamhetschefen gälla oavsett om klagomål kommer direkt till lärare/rektor eller direkt till huvudmannen. De rektorer som eventuellt är involverade i ett klagomål får alltid information och kan bli ansvariga för att utreda klagomål.

Skolinspektionens granskning visar 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 rektorerna.

Huvudmannen genomför inte heller en analys av klagomål i syfte till att utveckla verksamheten. Verksamhetschefen uppger att de ska bli bättre på att

2017-09-07

3 (4)

Dnr 400-2016:6994

samla in och sammanställa klagomålen och för att därefter kunna analysera och ta fram utvecklingsåtgärder i deras systematiska kvalitetsarbete.

Skolinspektionen bedömer att huvudmannen behöver sammanställa de klagomål som inkommer till huvudmannen och till kommunens skolor. Sammanställningen ska sedan analyseras och adekvata utvecklingsområden tas fram.

Identifierade utvecklingsområden

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

Huvudmannens sammanställning och analys av klagomål

- Huvudmannen behöver utarbeta rutiner för att sammanställa och analysera klagomål som inkommer och hanteras såväl hos huvudmannen som på skolorna. Detta i syfte att förbättra verksamheten genom att identifiera såväl framgångsfaktorer som utvecklingsmöjligheter.

Motivering till bedömning av identifierat utvecklingsområde

Skolinspektionen bedömer att huvudmannen delvis saknar kännedom om de klagomål som inkommer och hanteras på grundskolorna.

Enligt huvudmannens verksamhetsredogörelse sker ingen sammanställning av klagomål som kommer till huvudmannen. Det genomförs ej heller sammanställningar över inkomna klagomål på kommunens skolor. I intervju med huvudmannen framkommer att huvudmannen inte i nuläget begär sammanställningar av de klagomål som grundskolorna själv hanterar. Det har inte heller gjorts någon analys av de klagomål som kommit in direkt till huvudmannen eller via kommunens grundskolor. Intervjuad representant för huvudmannen har själv uppmärksammat detta och kommer att införa klagomålshanteringen så att detta ingår i huvudmannens systematiska kvalitetsarbete. Vad gäller klagomål som rör kränkande behandling läggs det enligt huvudmannen ner tid på att analysera dessa.

I intervju med rektorer framkommer att rektorerna inte fått några direktiv om att sammanställa de klagomål som kommit till skolorna. Rektorer gör inte heller någon analys av klagomål på skolan som används i det systematiska kvali-

2017-09-07

4 (4)

Dnr 400-2016:6994

tetsarbetet. Vidare har inte rektorerna någon kännedom om huruvida huvudmannen utför någon analys vad gäller klagomålsärenden på huvudmannanivå.

Skolinspektionen rekommenderar Ängelholms kommun att utveckla en metod för att få kännedom om vilka kategorier av klagomål som lämnas till och hantearas 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.¹ För att kunna vidta åtgärder krävs det enligt Skolinspektionens bedömning att huvudmannen får kännedom om de klagomål som kommer in till skolorna. Även om rektorer till viss del lämnar information om klagomål till förvaltningen finns det inga tydliga riktlinjer från huvudmannen hur rektorer ska lämna upplysningar om klagomål till huvudmannen. Det föreligger därför en risk att Ängelholms kommun saknar kännedom om återkommande brister i verksamheten som skulle kunna identifieras genom en analys av klagomål som lämnas till skolorna likväl som till huvudmannen.

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

¹ 4 kap. 7 § skollag (2010:800)