

Beslut

Efter kvalitetsgranskning av huvudmannens klagomålshantering vid Lärande i Sverige AB

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.

Lärande i Sverige AB ingår i denna granskning.

Skolinspektionen besökte Lärande i Sverige AB den 24 april 2017. Besöket genomfördes av utredare Ingela Åkerman Jansson och utredare Daniel Nilsson. Vid besöket gjordes intervjuer med representant för huvudmannen och två 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 det utvecklingsområde som identifierats inom ramen för granskningen.

Bakgrundsuppgifter om huvudmannen

Lärande i Sverige AB är en fristående huvudman som driver tre grundskolor med totalt 829 elever. Lärande i Sverige AB ligger i Norrköpings kommun.

Skolinspektionens bedömning

Skolinspektionens granskning visar att Lärande i Sverige AB har ett fungerande system för att informera elever och vårdnadshavare om klagomålshantering.

Huvudmannen informerar elever och vårdnadshavare om möjligheten att lämna in klagomål på flera sätt. På huvudmannens hemsida framgår att det går att

2017-09-12

2 (7)

Dnr 400-2016:6994

lämna in klagomål på olika sätt. Klagomål går att lämna muntligt till lärare, rektor och annan personal på skolan, skriftligt till rektorn på skolan eller i svarsformuläret på hemsidan till huvudmannen där man också kan vara anonym. Då ett klagomål lämnas in via svarsformuläret till huvudmannen framgår i informationen att grundskolechefen följer upp ärendet och beslutar vem som utreder och återkopplar i ärendet. I intervjuer med rektorerna och skolchefen framkommer att varje ny elev och vårdnadshavare får ett informationsmaterial vid skolstart. I informationsmaterialet ingår information om synpunkter och klagomål. Där framgår bland annat att elever och vårdnadshavare kan lämna synpunkter muntligt och skriftligt till skolan. Om anmälaren önskar vara anonym kan denne skicka en skriftlig anmälan via vanlig postgång. När synpunkter lämnas in skriftligt till skolan ansvarar rektorn för utredning, dokumentation och återkoppling till synpunktslämnaren.

Vidare beskriver rektorerna att information till elever ges muntligt av pedagoger via klassråd och elevråd. På hösten informeras vårdnadshavarna om möjligheten att lämna klagomål.

Av intervjuer med huvudmannen och rektorerna framgår att det finns ett behov av att översätta information och det tryckta materialet till andra språk än svenska. Detta har dock ännu inte skett. Huvudmannen uppger att det sannolikt kan leda till att ett antal elever och vårdnadshavare får otillräcklig information om klagomålshantering. 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 vilka språk huvudmannen har behov att översätta informationen om klagomålshanteringen till.

Granskningen visar att huvudmannen och rektorerna tillämpar en bred definition kring vad som kan utgöra ett klagomål. Ett klagomål kan enligt rektorer och skolchef vara allt från ett missförstånd till något som kräver en fördjupad utredning. Alla klagomål handläggs dock på samma sätt.

Huvudmannen har skriftliga rutiner för klagomålshantering. Av rutinen framgår hur elever och vårdnadshavare ska få information om klagomålshantering, hur ansvarsfördelningen ser ut, hur utredningen går till och hur återkoppling ska ske. Vårdnadshavare och elever får inledningsvis information via det informationsmaterial som skickas hem till varje blivande elev och vårdnadshavare.

2017-09-12

3 (7)

Dnr 400-2016:6994

I rutinen tydliggörs att elever ska få information via klassråd, elevråd, i dialog mellan elever och pedagoger, i utvecklingssamtal, i utvärderingar av teman och ämnesspecifik undervisning och i elevenkäter. Vårdnadshavare ska få information om klagomålshantering vid de årliga föräldramötena, i utvecklingssamtal och i den kontinuerliga kontakten med vårdnadshavare. Av rutinen framgår vidare att rektor ska dokumentera eventuella klagomål samt förbättringsåtgärder i den månatliga rektorsrapporten. Rapporten ska därefter skickas till affärsområdeschef som rapporterar till huvudmannen. Rektorerna uppger dock att det inte finns någon skriftlig rutin för klagomålshantering på skolorna. Skolinspektionen bedömer att huvudmannen behöver utveckla befintlig rutin och säkerställa att rektorer och personal känner till och arbetar utifrån rutinen kring klagomålshantering.

Granskningen visar att huvudmannen och rektorerna utreder klagomål på olika sätt och att handläggningstiden är olika lång beroende på klagomålet karaktär. Anmälaren får alltid information om att en handläggare kommer att hantera klagomålet.

Granskningen visar vidare att huvudmannen saknar sammanställningar och analyser av klagomål både på huvudmannanivå och skolnivå. Av intervjuer med rektorer och huvudman framgår att varken rektorer eller huvudmannen sammanställer de inkomna klagomålen. Huvudmannen uppger att de klagomål som inkommer till huvudmannen är så få att det inte finns anledning att göra någon sammanställning, och därmed görs heller ingen analys. Skolchefen uppger dock att huvudmannen skulle behöva ha klagomålen från skolorna samlade på huvudmannanivå. Skolinspektionen bedömer att huvudmannen behöver göra en sammanställning av klagomål som inkommer på såväl huvudmannanivå som skolnivå med hänsyn till avsändare, omfattning och innehåll i syfte att försäkra sig om att detta underlag används för att förbättra verksamheten¹. Genom att huvudmannen inte har detta underlag föreligger en risk att huvudmannen saknar kännedom om återkommande brister i verksamheten som skulle kunna identifieras genom en analys av klagomål som lämnas till skolorna.

¹ 4 kap. 8 § skollag (2010:800)

2017-09-12

4 (7)

Dnr 400-2016:6994

Identifierade utvecklingsområden

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

Huvudmannens skriftliga rutiner för klagomålshantering

- Huvudmannen behöver implementera de skriftliga rutiner huvudmannen redan har på skolnivå. Huvudmannen behöver också säkerställa att skolor och rektorer följer de framtagna rutinerna.

Motivering till bedömning av identifierat utvecklingsområde

Skolinspektionen bedömer att huvudmannen delvis saknar information om de klagomål som inkommer och hanteras på skolnivå då rektorerna inte känner till den befintliga rutinen. Det är oklart vilka klagomål huvudmannen får del av då rektorerna endast rapporterar ärenden av allvarligare karaktär till huvudmannen.

Skolchefen uppger att det finns en skriftlig rutin kring hur klagomål ska hanteras i företaget vilken rektorerna ska följa. Där framgår exempelvis att rektorerna ska dokumentera eventuella klagomål i den månatliga rektorsrapporten. Rektorsrapporten ska sedan skickas till affärsområdeschefen som sedan rapporterar vidare till huvudmannen. Skolchefen och rektorerna är därutöver skyldiga att rapportera klagomål till styrelsen. Rektorernas rapportering till huvudmannen fungerar väl, anser skolchefen. Någon insamling av data kring enheternas klagomålshantering görs dock inte från huvudmannens sida men skolchefen uppger att detta kanske borde ske.

Enligt skolchefen följs huvudmannens rutiner kring klagomålshantering när klagomål inkommer direkt till huvudmannen. Skolchefen uppger dock att det är få klagomål som inkommer direkt till huvudmannen vilket gör att det inte finns någon sammanställning av inkomna klagomål på huvudmannanivå

Av intervju med rektorer framgår att det inte finns några skriftliga rutiner kring klagomålshantering på skolorna. Hanteringen av klagomål fungerar dock ute på skolenheterna utan någon skriftlig rutin då all personal vet hur de ska göra, uppger rektorerna. Rektorerna beskriver att skolorna har ett journalsystem där rektorerna kan journalföra de klagomål som inkommer till skolorna. Journalföring sker dock på rektors eget initiativ och rektorerna journalför först efter en bedömning av om ärendet är av allvarlig karaktär. En rektor beskriver dock att hen journalför alla klagomål för att ha kontroll över vilka klagomål som inkommer till skolan. Rektorerna uppger att huvudmannen inte känner till alla klagomål

2017-09-12

5 (7)

Dnr 400-2016:6994

som inkommer till skolorna men när det gäller klagomål av allvarligare karaktär kontakter rektorerna huvudmannen. Rektorerna gör inte på enhetsnivå några sammanställningar av de klagomål som inkommer till skolenheterna men uppger att huvudmannen sammanställer de klagomål som inkommer direkt till huvudmannen.

Skolinspektionen bedömer att det föreligger en risk att huvudmannen inte har tillräcklig kännedom om de klagomål som inkommer till skolenheterna då rektorerna inte känner till de befintliga rutinerna. Detta leder till att rektorerna själva bedömer om eller när ett klagomål ska överlämnas till huvudmannen. Enligt skollagen ska huvudmannen ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen². Skolinspektionen menar att det bör vara tydligt för rektorerna när och hur inkomna klagomål ska lämnas över till huvudmannen. Utvecklade och implementerade skriftliga rutiner kan säkerställa både att skolor och rektorer följer de framtagna rutinerna och att huvudmannen får tillräcklig kännedom om de klagomål som sker på skolenheterna.

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 behöver utveckla arbetet med att sammanställa och analysera inkomna klagomål med hänsyn till avsändare, omfattning och innehåll av klagomålen. Denna sammanställning och analys bör innefatta såväl klagomål inkomna till huvudmannens centrala klagomålshantering som klagomål som inkommer på skolnivå inte minst på grund av att en stor del av klagomålen uppges hanteras på skolnivå.

Skolchefen uppger i intervjun att det inte görs några sammanställningar på huvudmannanivå på grund av att endast ett fåtal klagomål inkommer till huvudmannen. De flesta klagomål inkommer till skolorna. Skolchefen menar att det därför är svårt att se mönster eller grupperingar kring de enstaka klagomålen som inkommer till den centrala klagomålshanteringen. Vidare uppger skolche-

² 4 kap. 8 § skollag (2010:800)

2017-09-12

6 (7)

Dnr 400-2016:6994

fen att det inte görs någon insamling av skolornas klagomål men att det eventuellt skulle vara ett alternativ då huvudmannen behöver få klagomålen samlade. Däremot får skolchefen information av rektorerna när det gäller klagomål av allvarligare karaktär. De klagomål som bedöms vara av allvarligare karaktär och som framförs till huvudmannen dokumenteras i huvudmannens datasystem. Av de klagomål som finns registrerade i huvudmannens datasystem har huvudmannen gjort analyser och sett att skolorna arbetar mycket kring neuropsykiatrisk problematik. Detta har föranlett att huvudmannen initierat fortbildning kring detta område.

Rektorerna uppger att det inte görs några sammanställningar av klagomål på skolorna. Huvudmannen begär heller inte in några sammanställningar av skolornas inkomna klagomål. Rektorerna informerar däremot huvudmannen om de klagomål som av rektorerna bedöms vara av allvarligare karaktär eller om det kommer in ett flertal klagomål om samma sak, exempelvis klagomål på specialkost. Någon rektor journalför de klagomål som rektorerna bedömer vara av allvarligare art eller kräver en större insats, i ett journalsystem. En annan rektor dokumenterar alla kontakter.

Skolinspektionen bedömer att Lärande i Sverige AB i högre grad behöver få kännedom om vilka kategorier av klagomål som lämnas till och hanteras 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 vidtas³. För att kunna vidta åtgärder krävs det enligt Skolinspektionens bedömning att huvudmannen får kännedom om vilka klagomål som kommer in till skolorna. Även om rektorerna till viss del lämnar information till huvudmannen muntligt finns inga tydliga riktlinjer från huvudmannen hur rektorer ska lämna upplysningar om klagomål till huvudmannen. Det föreligger därför en risk att Lärande i Sverige AB saknar kännedom om återkommande brister i verksamheten som skulle kunna identifieras genom en 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.

³ 4 kap. 7 § skollag (2010:800)

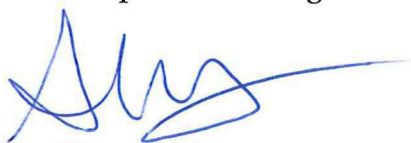
2017-09-12

7 (7)

Dnr 400-2016:6994

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
Regionalt ansvarig chef



Ingela Åkerman Jansson
Utredare/Föredragande