

Lacko Internationella Grundskola AB
henrik.lacko@vigs.se

2021-05-07

1 (5)

Dnr 400-2019:3005

Uppföljningsbeslut

efter kvalitetsgranskning av huvudmäns hantering
av klagomål mot utbildningen Lacko
Internationella grundskola AB

Inledning

Skolinspektionen har med stöd i 26 kap. 19 § skollagen (2010:800) genomfört en kvalitetsgranskning av huvudmäns hantering av klagomål mot utbildningen hos Lacko Internationella grundskola AB. Granskningen genomfördes under höstterminen 2020.

Vid granskningen identifierade Skolinspektionen ett utvecklingsområde som angetts i beslut den 20 september 2020, dnr 400-2019:3005.

Skolinspektionen har begärt att huvudmannen senast den 30 mars 2021 ska redovisa till Skolinspektionen vilka åtgärder som vidtagits utifrån identifierade utvecklingsområdet. Lacko Internationella Grundskola AB har inkommit med en sådan redovisning den 29 mars 2021.

Beslut efter uppföljning

Skolinspektionen bedömer vidtagna åtgärder på följande sätt:

Huvudmannens organisation för hantering av klagomål mot utbildningen

Lacko Internationella grundskola AB har vidtagit tillräckliga åtgärder för att höja kvaliteten.

Skolinspektionen avslutar därmed granskningen.

Bakgrund

Bedömningen var att ett arbete behövde inledas inom följande område:

- ***Följa upp klagomål som en del av det systematiska kvalitetsarbetet***

Utifrån huvudmannens redovisning av vidtagna åtgärder bedömer Skolinspektionen att huvudmannen har vidtagit flertalet och tillräckliga åtgärder för att höja kvaliteten inom huvudmannens klagomålshantering. Huvudmannen redovisar bland annat följande.

Klagomålshanteringen är numera inkorporerad i huvudmannens årliga plan för det systematiska kvalitetsarbetet. I slutet av läsåret utvärderas de klagomål som har kommit in under året. Huvudmannen drar utifrån det som framkommit av klagomålen slutsatser om huruvida huvudmannen behöver vidta några åtgärder under kommande läsår. Åtgärder kan vara förebyggande för att undvika liknande klagomål i framtiden eller syfta till att förbättra huvudmannens hantering av klagomål. Återkoppling på klagomål

till vårdnadshavare och elever sker direkt i anslutning till klagomålet och utvärderingen används därför enbart i skolans utvecklingsarbete. Huvudmannen uppger vidare att även om det ännu är för tidigt att se resultatet av åtgärderna är huvudmannen trygg i att de nu arbetar med klagomålen på ett systematiserat sätt och att de kan använda sig av klagomålshanteringen på ett framåtsyftande sätt.

På Skolinspektionens vägnar

X Camilla Thinsz Fjellström

Beslutsfattare
Signerat av: Camilla Thinsz Fjellström

X Ana-Maria Koci Spång

Föredragande
Signerat av: Ana-Maria Koci Spång

Mer information om kvalitetsgranskningen finns på Skolinspektionens hemsida:
<https://www.skolinspektionen.se/beslut-rapporter-statistik/publikationer/kvalitetsgranskning/2021/klagomal-mot-utbildningen---huvudmans-organisation-och-tillvagagangssatt/>

Bilaga 2: Författningsstöd

Skollagen (2010:800)

4 kap. 3 §

Varje huvudman inom skolväsendet ska på huvudmannanivå systematiskt och kontinuerligt planera, följa upp och utveckla utbildningen.

4 kap. 5 §

Inriktningen på det systematiska kvalitetsarbetet enligt 3 och 4 §§ ska vara att de mål som finns för utbildningen i denna lag och i andra föreskrifter (nationella mål) uppfylls.

4 kap. 7 §

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 kap. 8 §

Huvudmannen ska ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. Information om rutinerna ska lämnas på lämpligt sätt.

Prop. 2009/10:165 Den nya skollagen för – kunskap, valfrihet och trygghet

”[H]uvudmannen ska ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. Huvudmannen ska informera om dessa rutiner så att barn, elever och vårdnadshavare får kännedom om hur de ska gå till väga. Det bör överlämnas till varje huvudman att bestämma hur klagomålshanteringen ska organiseras och hur informationen om klagomålsrutinerna ska lämnas. Rutinerna bör dock innehålla en intern ansvarsfördelning hos huvudmannen.” (s. 309)

”[H]uvudmannen ska ha rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. Det överlämnas till varje huvudman att bestämma hur klagomålshanteringen ska organiseras och hur informationen om klagomålsrutinerna ska lämnas. För att det inte ska råda någon tvekan om vad rutinerna innebär ska de [...] vara skriftliga. Rutinerna ska rikta sig såväl till huvudmannens interna organisation som till barn, elever, vårdnadshavare och andra som vill lämna klagomål. Huvudregeln bör vara att klagomål först lämnas till ansvarig rektor, förskolechef eller motsvarande ledningsfunktion vid fritidshemmet för att därefter slussas vidare till huvudmannen. För att rutinerna ska fungera på det sätt som är avsett är det givetvis nödvändigt att informationen om klagomålsrutinerna lämnas på sådant sätt att de blir kända för de som vill lämna klagomål. Det kan t.ex. vara via huvudmannens hemsida eller i riktad information i samband med läsårsstarten.” (s. 673)

Allmänna råd

Av Skolverkets allmänna råd (SKOLFS 2012:98) om systematiskt kvalitetsarbete för skolväsendet framgår bland annat att omfattningen och innehållet i klagomålen är en viktig del i huvudmannens kvalitetsarbete, såväl i uppföljning som i analys. Det framgår även att klagomålsrutinerna behöver innehålla en intern ansvarsfördelning för hur klagomålen ska tas emot och utredas både på huvudmanna- och enhetsnivå. Det är även viktigt att det finns rutiner för hur barn, elever eller vårdnadshavare ska få återkoppling på sin anmälan. Vidare framgår att det är viktigt att de som vill lämna klagomål vet att det alltid är huvudmannen som har ansvaret för att utreda och åtgärda bristerna även om rektorn oftast är den som i första hand tar emot och om möjligt åtgärdar klagomålet. Det är också viktigt att de som vill lämna klagomål får veta hur ärendet kan föras vidare till huvudmannen.