

Huvudman

Västerås Montessoriskola AB, organisationsnummer: 556584–8420

annika@vasterasmontessoriskola.se

Ärendet

Tematisk tillsyn av Västerås Montessoriskola AB i Västerås.

Beslut

Anmärkning

Skolinspektionen tilldelar med stöd av 26 kap. 11 § skollagen (2010:800) Västerås Montessoriskola AB en anmärkning avseende brister inom områdena att bekräfta att klagomål mottagits, påbörja utredning och återkoppla samt att ha aktuella och skriftliga rutiner för hantering av klagomål. Västerås Montessoriskola ska senast **fredagen den 27 september 2024** vidta de åtgärder som huvudmannen bedömer är nödvändiga för att avhjälpa påtalade brister. De vidtagna åtgärderna ska senast samma dag skriftligen redovisas för Skolinspektionen.

Beslutet om anmärkning får enligt 28 kap. 2 och 18 §§ skollagen inte överklagas.

Områden utan konstaterade brister

Skolinspektionen avslutar ärendet i den del det avser att vidta åtgärder när det finns brister i verksamheten.

Redovisning av åtgärder

Redovisningen av de vidtagna åtgärderna skickas via e-post till skolinspektionen@skolinspektionen.se, eller per post till Skolinspektionen, Box 23069, 104 35 Stockholm. Hänvisa till Skolinspektionens diarienummer för ärendet (dnr 2024:4503) i de handlingar som sänds in.

Om ärendet

Skolinspektionen har under våren 2024 inlett en tematisk tillsyn av Västerås Montessoriskola AB. I tillsynen har Skolinspektionen kontrollerat om huvudmannen följer gällande bestämmelser avseende huvudmannens klagomålshantering.

Tillsynen har genomförts genom intervju med representant för huvudmannen den 10 juni 2024. Som en del av tillsynen har även dokumentation granskats. Skolinspektionen har bland annat tagit del av Västerås Montessoriskola AB:s skriftliga rutiner för klagomålshantering samt exempel på ärenden och vidtagna åtgärder. Huvudmannen har getts tillfälle att yttra sig över allt material av betydelse för beslutet.

Motivering av beslutet

Huvudmannen ansvarar för att utbildningen genomförs i enlighet med bestämmelserna i skollagen, föreskrifter som har meddelats med stöd av skollagen och de bestämmelser för utbildningen som kan finnas i andra författningar (2 kap. 8 § skollagen). Vidare ska huvudmannen se till att nödvändiga åtgärder vidtas om det framkommer att det finns brister i verksamheten (4 kap. 7 § skollagen).

Anmärkning

Huvudmannens hantering av klagomål

Omständigheter som ligger till grund för bedömningen

Mottagning och bekräftelse av klagomål

Av intervju med representant för huvudmannen, skolans webbsida samt dokumentstudier framgår att skolan har olika kanaler för att ta emot klagomål. Dels ett digitalt formulär som ligger på skolans webbsida och en årlig enkät som skolan skickar till vårdnadshavarna i maj månad varje år. Huvudmannens representant uppger i intervju att skolan på vårdnadshavarmöten informerar att man ska ta kontakt med skolan om man är missnöjd eller har synpunkter på någonting i verksamheten.

Den digitala blanketten infördes för cirka ett och ett halvt år sedan, uppger huvudmannens representant, men inga klagomål har inkommit denna väg. När Skolinspektionen skickade in ett test kom bekräftelsen på mottaget klagomål till utredaren via e-post efter fyra dagar. Meddelandet innehöll information om att huvudmannen hade tagit emot meddelandet och registrerat det.

Av inskickad dokumentation framgår att det bara är Skolinspektionens utredare och representanten för huvudmannen som har använt det digitala formuläret och då endast för att testa att det fungerade.

Av utredningen framkommer vidare att det har inkommit två klagomål under det senaste året, men inte via det digitala formuläret. Det första ärendet inkom till Skolinspektionen (2023-06-15), som i sin tur skickade det till huvudmannen under sommarlovet 2023 då skolan hade eftersänd post, uppger huvudmannen. När ärendet nådde huvudmannen (2023-07-13) informerades rektorn. När rektorn kom tillbaka från sin semester ringde hen till vårdnadshavaren (2023-08-09). Syftet med telefonsamtalet var, enligt intervjun med huvudmannen, att försöka boka ett möte med vårdnadshavarna.

Det andra ärendet inkom, enligt huvudmannen, via skolans årliga enkät 2024-05-15, och respondenten meddelades att svaret var registrerat samma dag, uppger huvudmannen.

Starta utredning av inkomna klagomål samt återkoppling

Av mejlkontakt med huvudmannen framkommer att för det ärende som gick direkt till Skolinspektionen, startade rektorn en utredning 2023-08-15, när lärarna var tillbaka från sommarlovet. Rektorn genomförde en återkoppling med vårdnadshavarna (2023-10-16). När det gäller det andra ärendet, som har inkommit via enkäten våren 2024, ska rektorn utreda tidigast fredag 14 juni, då lärarna har fortbildningsdag. Återkoppling till vårdnadshavaren kan ske tidigast måndag 17 juni. Det blir en fördröjning på cirka två veckor, uppger huvudmannens representant i intervjun.

Rättslig reglering

Huvudmannen ska ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. När huvudmannen har tagit emot ett klagomål ska huvudmannen bekräfta detta, skyndsamt göra den utredning som behövs för att kunna hantera klagomålet och återkoppla till den som har framfört klagomålet. (4 kap. 8 § skollagen)

Det är viktigt att en huvudman som får ett klagomål bekräftar att denne har tagit emot klagomålet och informerar om att det kommer att utredas skyndsamt, så att eleven eller vårdnadshavarna känner att de tas på allvar. (Prop. 2021/22:160 s 79.)

Skolinspektionens bedömning

Av tillsynen framgår inte annat än att huvudmannen tar emot klagomål mot verksamheten. Skolinspektionen bedömer dock att huvudmannen brister avseende att bekräfta att klagomål mottagits. För det ärende som inkom i juni/juli 2023 skickades inte en bekräftelse. Av tillsynen framgår inte annat än att den som klagat får återkoppling efter att ärendet utretts.

Skriftliga rutiner för hantering av klagomål

Omständigheter som ligger till grund för bedömningen

Av intervju med representant för huvudmannen samt dokumentstudier framgår att det finns en skriftlig rutin för hantering av synpunkter och klagomål. Dokumentet inkom till Skolinspektionen den 10 juni.

I ett första skede inkom ett svar i form av ett mejl (2024-06-04) från huvudmannen som uppgav att det finns fyra kanaler för att lämna klagomål: via telefon, via länken på webbsidan, personalens rapportformulär för incidenter på skoltid och den årliga enkäten som skickas till alla vårdnadshavare. I samma mejl uppger huvudmannens representant att skolan inte har haft några klagomål som föranlett åtgärd de senaste åren. Dagen efter (2024-06-05) inkom ett mejl med samma beskrivning av de fyra kanalerna men med tillägget att det har kommit in två klagomål det senaste året. Det första ärendet är utrett och det andra har inkommit via enkäten och ska tas upp med lärarna på utvärderingsdagen den 14 juni.

Samma dag som intervjun ska ske med huvudmannens representant (2024-06-10) inkommer ett mejl med skriftliga rutiner i ett bifogat dokument. Av den skriftliga rutinen framgår hur den som vill lämna klagomål kan gå till väga, ansvarsfördelning och hur huvudmannen hanterar synpunkter och klagomål. Av dokumentet framgår att skolan skickar ut en enkät till vårdnadshavare varje vår. Vid klagomål skall en återkoppling ges till uppgiftslämnaren. Det framgår inte av de skriftliga rutinerna att huvudmannen ska bekräfta att ett klagomål har mottagits.

Huvudmannens representant uppger i intervjun att det finns ett digitalt formulär på skolans webbsida, som vem som helst kan fylla i och som skickas automatiskt till huvudmannen och till rektorn. I de skriftliga rutinerna står inget om detta digitala formulär. Representanten uppger att beroende på klagomålets natur, ska huvudmannen eller rektorn återkoppla till den som skickat in klagomålet. Därefter ska en utredning ske och vid behov sättas in åtgärder, förklarar representanten. Det beror på om skolan omgående behöver ha ett möte, förklarar huvudmannens representant. Om skolan behöver utreda, så utreder de och sätter in åtgärder och följer upp tills det blir bra, förklarar representanten.

Rättslig reglering

Huvudmannen ska ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. När huvudmannen har tagit emot ett klagomål ska huvudmannen bekräfta detta, skyndsamt göra den utredning som behövs för att kunna hantera klagomålet och återkoppla till den som har framfört klagomålet. Huvudmannen ska ha skriftliga rutiner för klagomålshanteringen och aktivt verka för att rutinerna är kända bland elever, vårdnadshavare och personal. (4 kap. 8 § skollagen)

Skolinspektionens bedömning

Av tillsynen framgår att huvudmannen har skriftliga rutiner för klagomålshanteringen. Skolinspektionen bedömer dock att de skriftliga rutinerna som huvudmannen för Västerås Montessoriskola har inkommit med inte fullt ut följer författningarnas aktuella krav. Av de skriftliga rutinerna framgår visserligen att det finns en intern ansvarsfördelning och att huvudmannen ansvarar för utredning, eventuella åtgärder och återkoppling. Däremot framgår inte att det finns ett digitalt formulär på webbsidan, utan där nämns endast den årliga enkäten som skickas till vårdnadshavarna. Det framgår heller inte av rutinerna att huvudmannen ska bekräfta att klagomålet är mottaget.

Val av ingripande

Skolinspektionen får i stället för att meddela ett föreläggande tilldela en huvudman som står under dess tillsyn en anmärkning vid mindre allvarliga överträdelser av vad som gäller för verksamheten (26 kap. 11 § skollagen). Huvudmannen är då skyldig att inom viss tid åtgärda de brister som föranlett anmärkningen. Västerås Montessoriskola ABs verksamhet uppfyller inte författningarnas krav rörande områdena att bekräfta att klagomål mottagits, påbörja utredning och återkoppla samt att ha aktuella och skriftliga rutiner för hantering av klagomål. Inom området att bekräfta att klagomål mottagits, påbörja utredning och återkoppla bedömer Skolinspektionen att bristen är begränsad till att huvudmannen missat att bekräfta att ett klagomål inkommit till den som klagat. Avseende området att det ska finnas aktuella och skriftliga rutiner konstaterar Skolinspektionen att rutiner finns men att de inte beskriver samtliga rutiner för hur Västerås Montessoriskola ska hantera inkomna klagomål. Mot bakgrund av att bristerna har en begränsad omfattning bedömer Skolinspektionen bristerna som mindre allvarliga och finner därför skäl att tilldela ange Västerås Montessoriskola AB en anmärkning.

Områden utan konstaterade brister

Vidtagna åtgärder vid identifierade brister

Omständigheter som ligger till grund för bedömningen

Av intervju med representant för huvudmannen samt dokumentstudier framgår att huvudmannen vidtagit åtgärder med anledning av klagomålen som uppkom sommaren 2023. Åtgärderna har skett i form av möte mellan vårdnadshavare och rektor samt samtal med elever.

Rättslig reglering

I 4 kap. 7 § skollagen anges att 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.

Skolinspektionens bedömning

Av ovan redovisade omständigheter framkommer inte annat än att verksamheten uppfyller författningarnas krav inom detta område. Ärendet ska därför avslutas i denna del.

Beslutet har fattats av utredare Erik Almqvist.

Utredare Anna Högfors Lindstahl har varit föredragande i ärendet.