

Rapport

2012-11-08  
Dnr 401-2011:6495

## Riktad tillsyn av huvudmännens klagomålshantering

## Riktad tillsyn av huvudmännens klagomålshantering

### Sammanfattning

Alla huvudmän har ett ansvar att ta emot och utreda klagomål mot den utbildning som huvudmannen bedriver. Detta krav finns i skollagen sedan den 1 juli 2011. Klagomålshandling innebär att barn, elever, vårdnadshavare och andra ska kunna lämna sina klagomål till huvudmannen och att denne ska utreda frågan och åtgärda eventuella brister i verksamheten. För att de missförhållanden som påtalas ska kunna avhjälpas så att eleven eller eleverna som berörs snabbt ska kunna få sin rätt till en god utbildning i en trygg miljö tillgodosedd, är det viktigt att utredningen sker snabbt och så nära de inblandade som möjligt.

Skolinspektionen har under 2012 genomfört en riktad tillsyn av huvudmännens klagomålshandling där totalt 103 huvudmän, 97 kommunala och 6 enskilda, har medverkat. Tillsynen visar att de allra flesta, närmare bestämt 99 av de granskade huvudmännen, har rutiner för klagomålshandling. Det finns dock skillnader mellan huvudmännen. En del har strävat efter att hålla sin klagomålshandling så långt ner i organisationen som möjligt genom att klagomål hanteras och därefter stannar på skolnivå. Andra huvudmän ser klagomålshandlingen som en viktig del av det systematiska kvalitetsarbetet genom att viktiga förbättringsområden identifieras och kommer till huvudmannens kännedom, som därefter kan vidta lämpliga utvecklings- och förbättringsåtgärder. Dessa huvudmän har tagit en mer aktiv roll och ser till att hålla sig informerade om inkomna klagomål och tar ansvar för att dessa utreds och att åtgärder vidtas samt att resultatet återkopplas till huvudmannen.

Resultatet av tillsynen visar att 37 av huvudmännen hade brister i sin klagomålshandling. Positivt är dock att en majoritet, 64 stycken, av de granskade huvudmännen inte hade några brister. Exempel på brister är otydlig intern ansvarsfördelning och brister i olika avseenden när det gäller mottagande av klagomål. Många huvudmän behöver även vidta åtgärder när det gäller att informera om rutinerna, inte minst för elever och vårdnadshavare som behöver information på andra språk än svenska. Vidare finns det exempel på huvudmän som inskränker sin klagomålshandling så att den inte gäller frågor om undervisningen. Klagomålshandlingen ska dock omfatta utbildningen och i denna ingår bland annat undervisningen. Klagomål kan lämnas på allt som har med utbildningen att göra och det är därför en felaktig inskränkning som dessa huvudmän gör när de rutinmässigt undantar frågor kring undervisningen från klagomålshandlingen.

Tillsynen visar att det finns en risk att missförhållanden inte kommer till huvudmannens kännedom och därmed inte blir åtgärdade. Brister när det gäller information ris-

kerar att leda till att barn, elever och vårdnadshavare inte ens får kännedom om möjligheten att lämna klagomål. Skolinspektionen kommer att följa upp att åtgärder vidtas av de huvudmän som har bedömts ha brister i sin klagomålshantering.

## Bakgrund

Huvudmannen ansvarar enligt 2 kap. 8 § skollagen (2010:800) för att utbildningen genomförs i enlighet med de författningar som gäller för utbildningen. Huvudmannen ska vidare enligt 4 kap. 7 § skollagen se till att nödvändiga åtgärder vidtas om det vid uppföljning, genom klagomål eller på annat sätt kommer fram att det finns brister i verksamheten.

Enligt 4 kap. 8 § skollagen ska alla huvudmän ha rutiner för att *ta emot* och *utreda* klagomål mot utbildningen. Det innebär dels en skyldighet att ta emot och dels en skyldighet att utreda inkomna klagomål. Huvudmannen ska även lämna information om rutinerna på lämpligt sätt. Motsvarande bestämmelse avseende annan pedagogisk verksamhet finns i 25 kap. 8 § skollagen. Bestämmelsen om klagomålshantering saknar motsvarighet i 1985 års skollag. Regleringen har sitt ursprung i att elever och vårdnadshavare som har velat klaga på utbildningen i många fall har vänt sig direkt till den statliga inspektionsmyndigheten och att huvudmannen därmed saknat kännedom om saken och således inte själv fått möjlighet att agera först och åtgärda eventuella brister.

En välfungerande klagomålshantering kan mot denna bakgrund fylla en viktig funktion genom att den ger huvudmannen en möjlighet att snabbt rätta till brister. Klagomålshanteringen kan även bli ett verkningsfullt redskap i huvudmannens systematiska kvalitetsarbete genom att viktiga utvecklingsområden kommer till huvudmannens kännedom och att förbättringsåtgärder därmed kan vidtas.

Lagstiftaren har gett huvudmännen en betydande frihet att utforma sina rutiner. Förarbetena är relativt kortfattade och det finns inte heller i övrigt så mycket stödmaterial att tillgå varför huvudmännen har varit hänvisade till att själva hitta lösningar på hur klagomålshanteringen ska organiseras och hur information om rutinerna ska lämnas. Skolinspektionens riktade tillsyn kan därför ses som ett led i att genom tillsyn implementera lagstiftningen och tillsynen kan förhoppningsvis bidra till att fler huvudmän, inte bara de som har deltagit i tillsynen, kan vidareutveckla sina rutiner för att göra dem så effektiva och ändamålsenliga som möjligt.

För att rutinerna ska få avsedd effekt krävs att de fångar upp klagomål på ett effektivt sätt och att dessa kommer till huvudmannens kännedom. Rutinerna behöver därför vara tydliga så att det är klart för personal inom huvudmannens organisation hur klagomål ska tas emot och utredas. Det står huvudmannen fritt att organisera klagomålshanteringen och informera om rutinerna efter de specifika förutsättningar som gäller

för respektive huvudman, men det ska finnas en tydlig intern ansvarsfördelning och huvudmannen måste informera om rutinerna på ett sådant sätt att barn, elever och vårdnadshavare får kännedom om rutinerna.

Det övergripande syftet med den riktade tillsynen är att bidra till att de granskade och andra huvudmän utvecklar rutiner för klagomålshantering som uppfyller skollagens krav och därmed kan bli ett effektivt verktyg för att åtgärda brister och bidra till förbättringar i huvudmännens verksamheter.

### Frågeställningar

De frågeställningar tillsynen tar upp är följande.

#### Del 1 (16 huvudmän)

- a) Tar huvudmannen emot och utreder klagomål mot utbildningen/annan pedagogisk verksamhet samt vidtar nödvändiga åtgärder om det finns brister i verksamheten?
- b) Informerar huvudmannen elever och vårdnadshavare på ett tydligt sätt om hur de ska gå tillväga om de vill lämna klagomål på utbildningen/annan pedagogisk verksamhet?

#### Del 2 (87 huvudmän)

- a) Finns tydliga skriftliga rutiner och en intern ansvarsfördelning hos huvudmannen för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen/annan pedagogisk verksamhet?
- b) Informerar huvudmannen elever och vårdnadshavare på ett tydligt sätt om hur de ska gå tillväga om de vill lämna klagomål på utbildningen/annan pedagogisk verksamhet?

När det gäller frågeställningen kring informationsskyldigheten har Skolinspektionen särskilt granskat huruvida information lämnas på ett sådant sätt att rutinerna blir kända för de som vill lämna klagomål. Detta innebär att information *kan* behöva lämnas på andra språk än svenska, eftersom det kan finnas elever och vårdnadshavare som annars skulle riskera att exkluderas från klagomålshanteringen. Det är dock upp till huvudmannen själv att bestämma på vilket sätt informationen ska lämnas. I de fall tillsynen har visat på ett konstaterat behov av att informera på något annat språk än svenska, som inte tillgodoses, har huvudmannen förelagts att åtgärda bristen.

## Metod och genomförande

Den riktade tillsynen omfattar totalt 103 huvudmän. För samtliga huvudmän har beslut fattats där Skolinspektionen har tagit ställning till huruvida skollagens krav uppfylls. I de fall skollagens krav inte uppfylls följer Skolinspektionen upp att dessa huvudmän vidtar åtgärder. Huvudmännen ska i dessa fall inom tre månader avhjälpa bristen samt redovisa detta för Skolinspektionen.

Tillsynen är uppdelad i två delar. I den första delen (del 1) har tio kommunala och sex enskilda huvudmän granskats. Urvalet har gjorts bland de kommunala huvudmän som vid Skolinspektionens flygande inspektion<sup>1</sup> hösten 2011 uppgav att de hade skriftliga rutiner för klagomålshantering. Inom dessa kommuner har sex enskilda huvudmän slumpmässigt valts ut.

I del 1 har Skolinspektionen granskat hur klagomålshanteringen fungerar i praktiken, det vill säga huruvida klagomål tas emot och utreds samt huruvida nödvändiga åtgärder vidtas vid konstaterade brister. Tre klagomålsärenden per huvudman har begärts in och intervjuer har genomförts med den person som är ansvarig för klagomålshanteringen hos huvudmannen, med de personer som har utrett de faktiska ärendena samt med dem som har lämnat klagomålen till huvudmannen. Inför besöket har huvudmannen ingett sina rutiner samt svarat på en enkät. Utifrån detta underlag har beslut fattats.

I den andra tillsynsdelen (del 2) har 87 kommunala huvudmän granskats. Dessa huvudmän är de som vid Skolinspektionens flygande inspektion saknade skriftliga klagomålsrutiner. Urvalet i denna del var därför givet utifrån resultatet av den inspektionen. Skolinspektionen har genomfört en förnyad granskning för att kontrollera huruvida dessa huvudmän har utarbetat skriftliga rutiner med en intern ansvarsfördelning. Även i denna tillsynsdel har huvudmännen ingett sina rutiner samt svarat på en enkät. I de fall där det har bedömts nödvändigt för att komplettera utredningen har en telefonintervju genomförts med den som är huvudansvarig för kommunens klagomålshantering. Utifrån detta underlag har beslut fattats. I både del 1 och del 2 har Skolinspektionen granskat huruvida huvudmännen informerar barn, elever och vårdnadshavare om rutinerna.

---

<sup>1</sup> I den flygande inspektionen har alla Sveriges kommuner ingått, däremot inga enskilda huvudmän. Skolinspektionen granskade huruvida kommunerna hade utarbetat rutiner för klagomålshantering med en intern ansvarsfördelning samt huruvida kommunerna informerade barn, elever och vårdnadshavare om rutinerna. Hos tio kommuner gjordes en fördjupad granskning kring hur de arbetar med klagomål och tar initiativ till åtgärder. Inga beslut fattades inom ramen för den flygande inspektionen, utan den kan snarast ses som en kartläggning av hur många kommuner som vid tidpunkten för inspektionen hade tagit fram rutiner för klagomålshantering. Inspektionen visade att 87 kommuner saknade rutiner för klagomålshantering.

Samtliga 103 huvudmän har granskats under perioden april–september 2012. Tillsynens första del genomfördes under april–juni och den andra delen genomfördes under maj–september.

Huruvida huvudmännens klagomålsrutiner omfattar vuxenutbildning har inte granskats eftersom detta inte var ett krav förrän den 1 juli 2012, d.v.s. efter att projektet hade påbörjats.

### **Vad har den riktade tillsynen visat?**

#### *Del 1*

I den första delen av tillsynen hade fyra av sexton utvalda huvudmännen vid tillsynstillfället ännu inte fått in några klagomål. För dessa huvudmän saknades därför underlag att bedöma huruvida dessa huvudmän vidtagit nödvändiga åtgärder vid konstaterade brister. Ytterligare några huvudmän hade endast ett eller två inkomna klagomål. De inkomna klagomålen avser ett brett spektrum av frågor. Exempel är utebliven modersmålsundervisning, låg utrustningsnivå, personalplanering i förskola, läsårstider, problem att komma i kontakt med skolan, bristande stöd i undervisningen samt nivågruppering i undervisningen. Hos åtta av de sexton granskade huvudmännen har Skolinspektionen bedömt att det föreligger brister i något avseende men endast i ett fall har Skolinspektionen funnit att huvudmannen inte hade vidtagit tillräckliga åtgärder med anledning av ett inkommet klagomål.

Eftersom underlaget i del 1 är litet presenteras inga statistiska sammanställningar av resultatet. Däremot kommer identifierade brister att kommenteras och exemplifieras nedan under avsnittet "Del 1 och 2". De brister som har identifierats i del 1 avser följande områden:

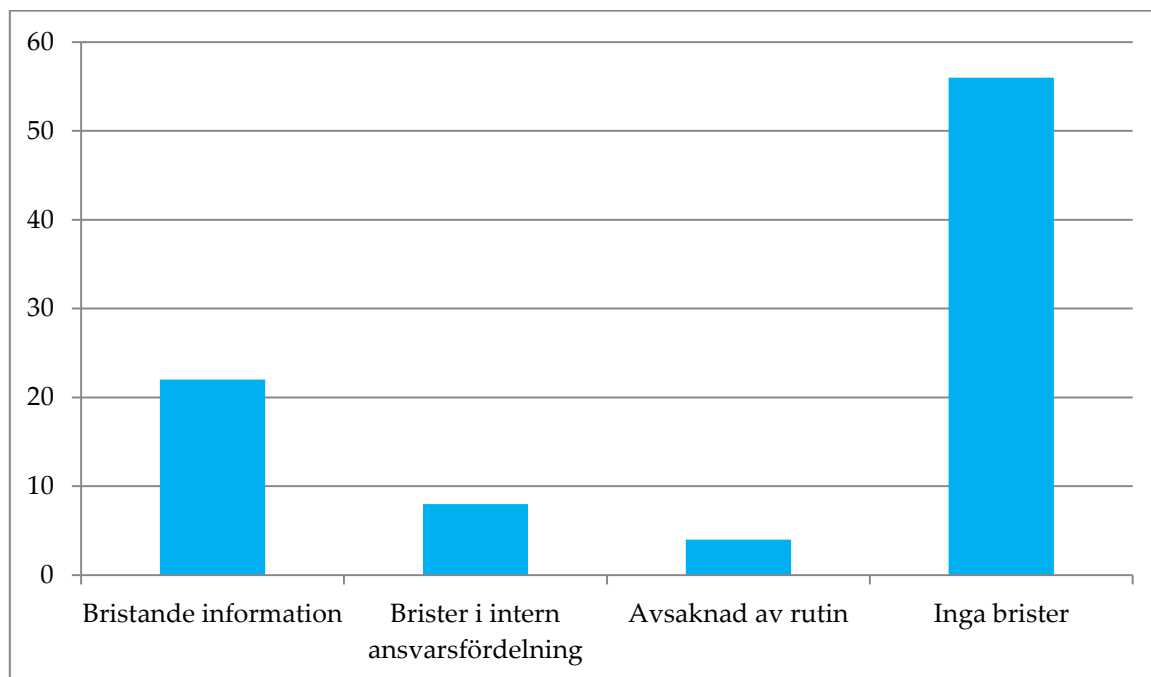
- Otydlig intern ansvarsfördelning
- Bristande kännedom om rutinerna inom huvudmannens organisation
- Brister kring mottagande av klagomål
- Avsaknad av rutiner för att utreda klagomål
- Bristande kännedom hos huvudmannen om inlämnade klagomål
- Brister angående information om rutinerna
- Nödvändiga åtgärder ej vidtagna

#### *Del 2*

Denna del av tillsynen avser de 87 kommuner som vid den flygande inspektion som Skolinspektionen genomförde under hösten 2011 saknade skriftliga rutiner för klagomålshandling. Av dessa har de allra flesta tagit fram rutiner. Fyra kommuner saknade vid tillsynstillfället fortfarande rutiner. Skolinspektionen har bedömt att 56 av de granskade kommunerna uppfyller skollagens krav medan 29 kommuner på olika sätt

fortfarande har brister i sin klagomålshantering. I två fall har Skolinspektionen avskrivit ärendena eftersom dessa huvudmäns klagomålshantering varit föremål för granskning i annan tillsyn. Dessa förelägganden hade vid tidpunkten för den riktade tillsynen ännu inte följts upp.

**Diagram 1: Brister i kommuner som tidigare saknat rutiner för klagomålshantering**



Diagrammet visar hur många av de 87 kommunerna som har brister i respektive kategori.

De brister som har identifierats i tillsynens andra del framgår av diagrammet ovan. Dessa gäller information om rutinerna, brister i den interna ansvarsfördelningen samt avsaknad av rutiner. En och samma kommun kan ha brister i flera kategorier. Av de granskade kommunerna har 22 bedömts ha brister när det gäller att informera om rutinerna. Av dessa avser 21 bristande information på andra språk än svenska. Detta är således den vanligaste bristen i tillsynens andra del. Resultaten kommenteras och exemplifieras i nästa avsnitt.

#### *Del 1 och 2*

I detta avsnitt kommer de brister som har framkommit att beskrivas gemensamt för tillsynens båda delar eftersom de med fördel bör läsas i ett sammanhang.

### ***Information om rutinerna***

Det finns flera exempel på huvudmän som har lämnat information om sina klagomålsrutiner på ett bra sätt som möjliggör att de når ut till målgruppen. Exempel på detta är att information om rutinerna har tagits in i skolkatalog eller elevhandbok. En kommun har en tydlig länk till informationen på webbplatsens startsida. Andra goda exempel på hur huvudmännen försöker säkerställa att information når fram till målgruppen är förvaltningschefer som ger tydliga direktiv kring när och hur informationen ska ges, exempelvis på föräldramöten eller klassråd, och förvaltningschefer som har gjort egna undersökningar kring om informationen har nått fram till mottagarna.

En vanlig brist i tillsynen är huvudmän som inte har sett till att den information som lämnas om rutinerna lämnas på ett sådant sätt att den kan förstås av alla. Detta handlar om personer som behöver information på annat språk än svenska. Om huvudmännen inte hittar vägar att lämna information även till denna grupp riskerar den att inte få kännedom om rutinerna och kan därmed gå miste om möjligheten att lämna klagomål. Tillsynen visar dock att flera huvudmän har hittat sätt för att lösa även denna fråga. Exempel på detta är introduktionssamtal med tolk där även klagomålsrutinerna tas upp, översättning av skriftlig information samt information med hjälp av lärare i modersmål. Det är upp till huvudmännen att avgöra genom vilka kanaler informationen ska lämnas men de måste inventera vilka språk som finns representerade bland elever och vårdnadshavare för att undersöka huruvida det finns behov av att informera på annat språk och därefter hitta vägar för att lämna informationen.

### ***Intern ansvarsfördelning***

#### *Intern kännedom om rutinerna*

Skolinspektionen har i några fall bedömt att huvudmannens klagomålsrutiner är dåligt förankrade i verksamheterna. Risken i dessa fall är att klagomål inte kommer till huvudmannens kännedom och att missförhållanden därmed inte rättas till.

Skolinspektionen har också funnit goda exempel i detta sammanhang. Till exempel huvudmän som har gett personalen utbildning kring klagomålshanteringen och huvudmän som har förankrat rutinerna exempelvis genom att dela ut fickminnen till personalen där rutinen framgår och hur man ska agera när någon lämnar ett klagomål.

#### *En möjlighet att lämna klagomål är inte en rutin*

I tillsynen har det framkommit ett flertal exempel på huvudmän som i och för sig ger möjligheter att lämna klagomål men där det saknas en tydlig rutin avseende exempelvis vem hos huvudmannen som ska utreda klagomålet och vidta åtgärder. I sådana fall, när det saknas en intern ansvarsfördelning, kan följderna bli att klagomål faller mellan stolarna och i värsta fall inte hanteras alls.



*Krav på huvudmannens kännedom om inkomna klagomål*

Kravet att ha rutiner för klagomålshantering riktar sig till huvudmannen. Hur klagomålshantering utformas är dock upp till varje huvudman som har stor frihet att efter lokala förutsättningar skapa ett ändamålsenligt och fungerande system. Det kan inte ställas något krav på att huvudmannen ska ha detaljkunskap kring varje inkommet klagomålsärende. Mot bakgrund av huvudmannens uppföljningsansvar och ansvar för att utbildningen genomförs i enlighet med författningarna ska dock huvudmannen i något skede och i någon form ta del av inkomna klagomål. Det är således inte i överensstämmelse med bestämmelserna att klagomålshantering helt stannar på skolnivå, vilket tillsynen har visat i något fall.

***Brister i rutinens innehåll****Klagomål avser utbildningen*

I något fall har tillsynen visat att huvudmän inte tar emot klagomål som gäller undervisningen. Det finns här anledning att framhålla att reglerna om klagomålshantering avser klagomål mot *utbildningen*, vilket är ett vidare begrepp än undervisning. Utbildning definieras i 1 kap. 3 § skollagen som den verksamhet inom vilken undervisning sker utifrån bestämda mål. Med detta begrepp avses all verksamhet, både i den inre och yttre miljön, som anordnas av huvudmannen och vanligtvis äger rum under skoldagen (prop. 2009/10:159 s. 218). Huvudmännen måste mot denna bakgrund ta emot och utreda alla typer av klagomål mot utbildningen, och kan inte generellt utesluta vissa ärendetyper om de ryms inom utbildningsbegreppet.

*Mottagande av klagomål*

I ett fåtal fall har tillsynen visat att huvudmän inte tar emot klagomål som lämnas anonymt och i något fall inte heller från andra personer än från de elever och vårdnadshavare som finns i huvudmannens verksamheter. Sådana förfaranden är inte förenliga med skollagen. Huvudmännen ska ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. Det saknar därför betydelse vem som lämnar in klagomålen eller om det sker anonymt.

Att det finns tydliga rutiner hos huvudmannen för just mottagandet av klagomål är viktigt även med tanke på att en inte obetydlig andel av de anmälningar som kommer in till Skolinspektionen, och som dessförinnan inte har anmälts till huvudmannen, numera överlämnas till huvudmannens klagomålshantering.<sup>2</sup> I tillsynen har det framkommit exempel på att ett från Skolinspektionen överlämnat ärende inte funnits med bland huvudmannens mottagna klagomål. Skolinspektionen har i sådana fall förelagt huvudmannen att åtgärda bristen angående mottagande av klagomål. En sådan brist

---

<sup>2</sup> Av de 2 455 beslut som Skolinspektionen år 2011 fattade på inkommen anmälan överlämnades 208 till skolans huvudman. Se vidare Skolinspektionens rapport *Anmälningsärenden 2011*, dnr 40-2012:1651. Under första halvåret 2012 har 299 av 1 794 beslut på inkommen anmälan inneburit ett överlämnande till huvudmannens klagomålshantering.

kan leda till att ärendet inte blir utrett och att eventuella brister inte åtgärdas, vilket ytterst riskerar att drabba den enskilda eleven.

## Diskussion

Den riktade tillsynen omfattar en betydande del, totalt 97 av landets 290 kommuner. Mot bakgrund av att urvalet i del 2 är riktat mot de huvudmän som vid Skolinspektionens flygande inspektion 2011 helt saknade rutiner för klagomålshantering, gör tillsynen inte några anspråk på att ge en nationell bild av hur huvudmännens klagomålshantering är organiserad och fungerar.

Skolinspektionen vill framhålla att en väl utvecklad klagomålshantering, där det finns säkra rutiner för mottagande och utredning av klagomål, och där huvudmannen tar en aktiv roll, innebär en ypperlig möjlighet för huvudmannen att synliggöra brister och förbättringsområden i sina verksamheter. Detta förutsätter också att information om rutinerna lämnas på ett sådant sätt att de blir kända för de som vill lämna klagomål. Klagomålshanteringen kan i dessa fall bidra till att utveckla verksamheterna så att de genomförs i enlighet med författningarna och i förlängningen att barn, elever och studerande får en likvärdig utbildning. Dessutom är det naturligtvis mycket eftersträvanvärt att problem löses så snabbt som möjligt och så nära eleven som möjligt. En välfungerande klagomålshantering som inbjuder till att lämna klagomål och synpunkter ger förutsättningar för detta, något som gagnar såväl huvudmannen, skolan som eleven.

De huvudmän som har uppvisat brister i sin klagomålshantering riskerar å andra sidan att lämnade klagomål inte blir utredda och åtgärdade på avsett sätt, något som ytterst kan drabba enskilda elever. Brister när det gäller information riskerar att leda till att barn, elever och vårdnadshavare inte ens får kännedom om möjligheten att lämna klagomål.

En särskild fråga som många huvudmän har upplevt som problematisk är hur begreppet *klagomål* ska definieras och vad som huvudmännen därmed är skyldiga att ta emot och utreda inom ramen för sin klagomålshantering. Denna fråga har inte närmare berörts i motiven till lagstiftningen. En vanlig uppfattning bland huvudmännen är att alla frågor, synpunkter och klagomål som varje dag uppkommer i huvudmännens verksamheter rimligen inte kan betraktas som klagomål enligt skollagen och därmed bli föremål för hantering enligt klagomålsrutinerna.

Vissa huvudmän har försökt hantera detta genom att fråga den som har ett klagomål om denne vill att saken ska betraktas och hanteras som ett formellt klagomål. Andra huvudmän har försökt definiera vad som ska betraktas som ett klagomål genom att till exempel utesluta frågor av "enklare karaktär" eller "verksamhetskaraktär". Ytterligare en variant är huvudmän som har försökt lösa frågan organisatoriskt genom att miss-

nöje i första hand ska tas upp med exempelvis en lärare innan man vänder sig uppåt i organisationen om missnöjet skulle kvarstå. På detta sätt utkristalleras vad som är klagomål och som ska tas upp på huvudmannanivå. I de fall problemen blir lösta på den lägsta nivån stannar saken ofta där.

Skolinspektionen vill i detta sammanhang understryka att ett av syftena med bestämmelserna om klagomålshantering är att brister i verksamheten ska komma till huvudmannens kännedom. Det är därför viktigt att det inte byggs in begränsningar i systemet när det gäller att ta emot klagomål genom att göra en för snäv definition av vad ett klagomål är. Inte minst när det gäller muntliga klagomål kan gränsen vara svår att dra, något som huvudmännen därför måste fundera över och föra ut på ett tydligt sätt till verksamheterna.

Vidare bör inte sättet för hur klagomålet lämnas in vara avgörande för huruvida det blir föremål för hantering eller inte, vilket det har framkommit exempel på i tillsynen. Det finns här anledning att poängtera att huvudmännen även är skyldiga att ta emot klagomål som lämnas anonymt. Att dessa kan bli svårare att utreda, vilket flera huvudmän har påpekat, är en annan fråga som inte fråntar huvudmannen skyldigheten att ta emot och utreda även sådana klagomål.

Vissa huvudmän har uppmärksammat sambandet mellan klagomålshanteringen och huvudmannens skyldighet att bedriva utbildningen i enlighet med författningarna samt att huvudmannen ska bedriva ett systematiskt kvalitetsarbete. Flera huvudmän har i sina rutiner eller muntligt vid intervju uppgett att det alltid finns möjligheter till förbättringar i verksamheterna och att klagomålshanteringen är en viktig del i arbetet att följa upp och utveckla utbildningen och ser därför synpunkter och klagomål som något positivt i syfte att förbättra verksamheten.

Det går således att dra en skiljelinje mellan huvudmän som vill hålla klagomålshanteringen så långt ner i organisationen nivå som möjligt, och huvudmän som vill ta en aktiv roll när det gäller att hålla sig informerade om vilka klagomål som tas emot och vilka åtgärder som ska vidtas. De senare har ofta gett uttryck för en vilja att göra klagomålshanteringen till en integrerad del av sitt systematiska kvalitetsarbete. Detta kommer till uttryck exempelvis genom rutiner som innebär antingen en direkt operativ roll med klagomålshanteringen eller att inkomna klagomål i varje fall regelbundet ska redovisas för huvudmannen samt krav på återrapportering av vidtagna åtgärder.

Ann-Marie Begler  
Generaldirektör

Magnus Haglund  
Avdelningschef

**Bilagor:**

**Bilaga 1 Huvudmän som ingår i granskningen**

**Bilaga 2 Enkätfrågor**

**Bilaga 1**

**Huvudmän som ingår i granskningen**

Del 1

**Kommuner:** Bjurholm, Gotland, Hjo, Kalix, Kil, Lycksele, Skinnskatteberg, Smedjebacken, Stenungsund, Sundbyberg.

**Huvudmän för fristående verksamheter:** Fridaskolorna AB, Kunskapsskolan i Sverige AB, Norrskens Friskolor AB, Pysslingen Förskolor och Skolor AB, Stiftelsen Fryx, Stiftelsen Uppsala Musikklasser.

Del 2

**Kommuner:** Arboga, Arjeplog, Arvika, Askersund, Avesta, Berg, Boxholm, Bräcke, Burlöv, Danderyd, Degerfors, Emmaboda, Essunga, Filipstad, Finspång, Forshaga, Grums, Göteborg, Hagfors, Haparanda, Hudiksvall, Hällefors, Härnösand, Härjedalen, Högsby, Höör, Karlshamn, Katrineholm, Kinda, Krokom, Kungsör, Köping, Lidköping, Ljungby, Ludvika, Lund, Lysekil, Malmö, Mellerud, Mora, Munkedal, Munkfors, Mölndal, Nacka, Nordanstig, Nordmaling, Norrtälje, Nykvarn, Nyköping, Ockelbo, Partille, Perstorp, Ragunda, Sala, Salem, Simrishamn, Sjöbo, Skara, Sollefteå, Sotenäs, Strömstad, Svalöv, Sävsjö, Söderhamn, Sölvesborg, Tibro, Timrå, Tjörn, Tomelilla, Torås, Täby, Ulricehamn, Upplands-bro, Valdemarsvik, Vetlanda, Vilhelmina, Vindeln, Vännäs, Åmål, Åre, Älvdalen, Älvkarleby, Ödeshög, Örnsköldsvik, Östersund, Överkalix, Övertorneå.

## Bilaga 2

### Enkätfrågor till huvudmän inför tillsynsbesök

#### Del 1

##### Uppgifter om huvudmannen

1. Huvudmannens namn och organisationsnummer
2. Uppgift om vem som fyllt i enkäten, inklusive kontaktuppgifter
3. Uppgift om vem som är huvudansvarig för klagomålshanteringen hos huvudmannen, inklusive kontaktuppgifter
4. Beskrivning av huvudmannens verksamhet avseende utbildning och annan pedagogisk verksamhet (hänvisning kan göras till bilaga)

##### Beskriv utförligt era rutiner för att ta emot klagomål

1. Är dessa skriftliga?
2. På vilka sätt kan klagomål lämnas?
3. Finns en intern ansvarsfördelning för att ta emot klagomål, i så fall vem/vilka ansvarar för detta?
4. Tas anonyma klagomål emot?
5. Anger rutinerna att klagomål först bör lämnas till ansvarig rektor, förskolechef eller motsvarande ledningsfunktion vid fritidshemmet för att därefter slussas vidare till huvudmannen?
6. Innehåller rutinerna krav på att ärendet ska diarieföras?
7. Får den som klagat en bekräftelse på att klagomålet tagits emot?
8. På vilket sätt har huvudmannen försäkrat sig om att berörd personal känner till hur huvudmannen avser att ta emot klagomål?
9. Redovisas samtliga inkomna klagomål på huvudmannanivå?
10. Hur ser huvudmannen till att alla klagomål hanteras enligt rutinerna oavsett till vem som dessa lämnas in?
11. Beskriv arbetsgången i övrigt vid mottagande.

Det ska tydligt framgå vad som avser olika typer av *utbildning* respektive *annan pedagogisk verksamhet*.

##### Beskriv era rutiner för att utreda klagomål utförligt

1. Är dessa skriftliga?

2. Finns en intern ansvarsfördelning med utpekade ansvariga för att utreda klagomål?
3. Hur ser huvudmannen till att klagomål som avser enskild lärare blir hanterade på samma sätt som andra klagomål, samt att rutinerna i övrigt är ändamålsenliga för samtliga ärendetyper?
4. Beskriv rutinerna i övrigt för att utreda klagomål.

Det ska tydligt framgå vad som avser olika typer av *utbildning* respektive *annan pedagogisk verksamhet*.

**Beskriv utförligt era åtgärder om det finns brister i verksamheten**

1. Finns ansvariga utpekade för att vidta åtgärder?
2. Fastställs alltid tidpunkt för insatsen?
3. Fastställs alltid uppföljningsdatum och genomförs alltid uppföljning av genomförd insats?
4. Informerar huvudmannen den klagande om vilka åtgärder som denne avser att vidta/har vidtagit?
5. Föredras samtliga åtgärder med anledning av inkomna klagomål på huvudmannanivå?
6. Beskriv i övrigt vad som görs om det finns brister i verksamheten.

Det ska tydligt framgå vad som avser olika typer av *utbildning* respektive *annan pedagogisk verksamhet*.

**Del 2**

**Uppgifter om huvudmannen**

1. Huvudmannens namn
2. Uppgift om vem som fyllt i enkäten, inklusive kontaktuppgifter
3. Uppgift om vem som är huvudansvarig för klagomålshanteringen hos huvudmannen, inklusive kontaktuppgifter
4. Beskrivning av huvudmannens verksamhet avseende utbildning och annan pedagogisk verksamhet (hänvisning kan göras till bilaga)

**Beskriv utförligt era rutiner för att ta emot klagomål**

1. Är dessa skriftliga?

2. Finns en intern ansvarsfördelning för att ta emot klagomål, i så fall vem/vilka ansvarar för detta?
3. Beskriv arbetsgången i övrigt vid mottagande.

Det ska tydligt framgå vad som avser olika typer av *utbildning* respektive *annan pedagogisk verksamhet*.

**Beskriv utförligt era rutiner för att utreda klagomål**

1. Är dessa skriftliga?
2. Finns en intern ansvarsfördelning för att utreda klagomål, i så fall vem/vilka ansvarar för detta?
3. Beskriv arbetsgången i övrigt vid utredning.

Det ska tydligt framgå vad som avser olika typer av *utbildning* respektive *annan pedagogisk verksamhet*.

**Beskriv utförligt era rutiner för att informera vårdnadshavare om hur de ska gå tillväga om de vill lämna klagomål på utbildningen/annan pedagogisk verksamhet**

1. Informeras vårdnadshavare om hur klagomål ska lämnas?
2. Lämnas informationen på alla nödvändiga språk?
3. Vilka informationskanaler används?
4. Beskriv arbetsgången i övrigt vid information till vårdnadshavare kring klagomålshanteringen.

Det ska tydligt framgå vad som avser olika typer av *utbildning* respektive *annan pedagogisk verksamhet*.

**Beskriv utförligt era rutiner för att informera elever om hur de ska gå tillväga om de vill lämna klagomål på utbildningen/annan pedagogisk verksamhet**

1. Informeras elever om hur klagomål ska lämnas?
2. Lämnas informationen på alla nödvändiga språk?
3. Vilka informationskanaler används?
4. Beskriv arbetsgången i övrigt vid information till elever kring klagomålshanteringen.

Det ska tydligt framgå vad som avser olika typer av *utbildning* respektive *annan pedagogisk verksamhet*.