

# Goda exempel hämtade från rapporten: Lokal klagomålshantering – för snabb hjälp till eleverna

## Kommunikation mellan huvudman och skola, s.17

**Det framgår av granskningen att de flesta huvudmän överlåter till rektorerna att själva bestämma hur de ska informera elever och vårdnadshavare. Vi ser dock att vissa huvudmän strävar efter att försäkra sig om att detta sker på ett lämpligt sätt på samtliga skolor hos huvudmannen. Ett exempel på hur detta skulle kunna göras ser vi i Luleå kommun:**

- I Luleå kommun har huvudmannen förmedlat till rektorerna att det är deras ansvar att informera vårdnadshavare om hur och var man kan lämna klagomål i samband med föräldramöten vid läsårsstart. Vidare uppmanar man eleverna att via elev- och klassråd informera elever om hur de kan uttrycka klagomål på utbildningen. Representanter för huvudmannen säger att detta även är ett sätt för förvaltningen att säkerställa att klagomålsrutinen är känd och följs inom organisationen.

## Ansvarsfördelning, s.20-21

**Det är upp till varje huvudman att bestämma hur de vill utforma sin ansvarsfördelning och sina rutiner. Men en viktig kvalitetsaspekt är att ansvarsfördelningen ska synliggöra huvudmannens, rektors och skolpersonalens ansvar. Det finns exempel på huvudmän som har definierat lärarnas och rektorns roll i sina rutiner. En sådan kommun är Ängelholms kommun:**

- I Ängelholms kommuns rutiner står det angivet att personalen är första mottagare av synpunkter och klagomål. Det står vidare beskrivet att om elev/vårdnadshavare inte är nöjd med personalens svar på synpunkten/klagomålet ska personalen hänvisa vidare till rektorn och att berörd personal ska rapportera vidare ärendet till ansvarig rektor. I personalens ansvar ingår också, enligt rutinerna, att information om inrapporterade synpunkter ska tas upp för kännedom på arbetsplatsträffar. Ängelholms kommun har även definierat rektorns roll i sina rutiner. I rutinerna står det angivet att rektorn ska ge svar på klagomål inom en tidsperiod och att om elev/vårdnadshavare inte är nöjd med det svar som rektorn ger ska rektorn hänvisa vidare till verksamhetschefen, och även rapportera ärendet till verksamhetschefen. Rektorn ska, enligt rutinerna, även sammanställa ärendena och redovisa detta till verksamhetschefen två gånger per år.

## Systematisk sammanställning av klagomål, s.20-21

**Vi har sett exempel på huvudmän som har utarbetat en systematik i arbetet för att sammanställa klagomål. Här nedan följer exempel på hur två huvudmän har gjort detta:**

- En huvudman som har strävat efter att göra en sammanställning utifrån inkomna klagomål på huvudmannanivå är Helsingborgs kommun. Det är kommunens avdelning för resultat- och verksamhetsuppföljning som sammanställer inkomna klagomål och vidtagna åtgärder. Klagomålen sammanställs utifrån kategori av ärenden och hur de kom in till huvudmannen. Huvudmannen gör även en jämförelse över tid över antalet inkomna klagomål och relaterar även till hur klagomålets innehåll fördelar Kategorier av klagomål från skola 1 Kategorier av

klagomål från skola 2 Kategorier av klagomål inkomna till huvudman 25 (43) sig i förhållande till Skolinspektionens statistik över anmälningsärenden. Redovisningen av dessa klagomål sker sedan vid dragningar för barn- och utbildningsnämnden samt genom en årlig rapportering vid ett nämndssammanträde.

- En annan huvudman som har strävat efter att göra en sammanställning utifrån inkomna klagomål på såväl huvudmannnivå som skolnivå är Karlskrona kommun. Hos huvudmannen är det Kunskapsförvaltningen som gör en sammanställning av totala mängden inkomna klagomål och synpunkter. Sammanställningen görs utifrån en kategorisering utifrån fem fastställda områden: måltider, organisation, inomhusmiljö, utomhusmiljö, och information/bemötande. Sammanställningen används sedan som ett underlag för en analys av hur förskolechefer och rektorer har hanterat dessa klagomål.

## Kommunikation mellan huvudman och rektor, s.20-21

**Ett exempel på hur en huvudman har identifierat utvecklingsområden utifrån en diskussion med rektorerna följer här:**

- I Kalix kommun finns det under ledningsgruppsmötena med rektorerna alltid en punkt på dagordningen där kvalitetsarbetet tas upp i förhållande till inkomna klagomål, i syfte att lära av varandra och förbättra verksamheterna. Ett utvecklingsområde som identifierats utifrån inkomna klagomål är, enligt utbildningschefen, trygghet och studiero och övergången mellan klasser. Där har insatser i form av socialpedagoger satts in för att arbeta med dessa frågor. Dessa insatser har även följts upp inom ramen för kvalitetsarbetet och i förhållande till måluppfyllelsen av trygghet och studiero.