



# Huvudmännens klagomålshantering

En väg mot en bättre utbildning

Webbinarium 20 mars 2018

---



---

# Hur har granskningen gått till?

- 31 huvudmän, både kommunala och enskilda.
- Intervjuer med representanter för huvudmannen samt rektorer.
- Granskning av huvudmännens hemsidor och interna rutiner för hantering av klagomål.
- Enkät till anmälare vars ärenden överlämnats från Skolinspektionen till huvudmannens klagomålshantering.  
*Syftet med enkäten var att belysa varför ett klagomål inte i första hand har lämnats till huvudmannens klagomålshantering, utan istället till Skolinspektionen.*

# Vad säger skollagen?

- Alla huvudmän ska ha rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen.
- Huvudmännen ska lämna information om sina skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen på ett lämpligt sätt.
- Huvudmännen ska vidta nödvändiga åtgärder om det genom klagomål eller på annat sätt framkommer att det finns brister i verksamheten.

➤ 4 kap. 7-8 § skollag (2010:800).

- *Bakgrund till regleringen: Att förtydliga huvudmannens ansvar eftersom många elever/vårdnadshavare vänder sig till Skolinspektionen med ett anmälningsärende istället för att vända sig till huvudmannens klagomålshantering.*



---

# Vad är ett klagomål?

- Skollagen = Allt som rör utbildning.
- Enligt förarbeten är utbildning = undervisning + all verksamhet i inre och yttre miljön som anordnas av huvudmannen och äger rum under skoldagen.
- Huvudmännen får inte begränsa innehållet i ett klagomål.
  
- Viktigt med samsyn mellan skolpersonal, rektor och huvudman vad som anses vara ett klagomål.
  
- Stor variation i vilka klagomål som skolan/huvudmannen kan behöva hantera.



---

## Varför är en välfungerande klagomålshantering viktig?

- Ger elever möjlighet att påverka och peka ut brister i utbildningen.
- Skolan/huvudmannen kan lösa problem så tidigt som möjligt och så nära eleven som möjligt.
- Med hjälp av inkomna klagomål kan huvudmannen utveckla sin verksamhet för samtliga elever.



---

## Vi har granskat tre områden

- Hur får elever och vårdnadshavare information om klagomålshanteringen?
- Hanteras klagomål enligt en ansvarsfördelning mellan skolpersonal, rektor och huvudman?
- Sker en sammanställning och analys av klagomål för att identifiera utvecklingsområden?
- *Tidigare granskningar från Skolinspektionen har visat att det finns utvecklingsområden inom dessa områden.*

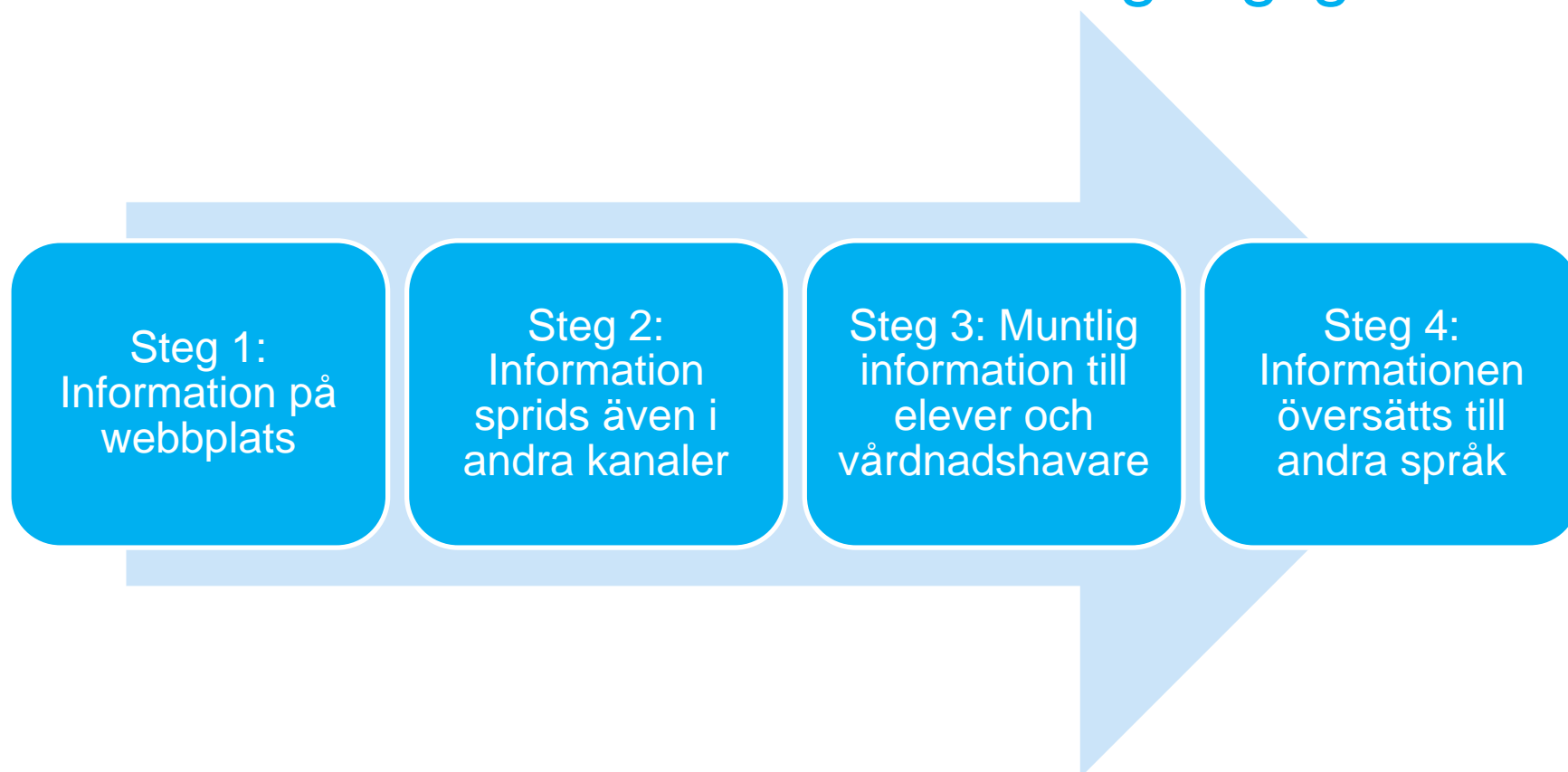


---

## Övergripande utvecklingsområden

- Huvudmännen behöver se till att fler elever och vårdnadshavare nås av huvudmännens information.
- Ansvarsfördelningen behöver förtydligas mellan skolpersonal – rektor – huvudman hos flera huvudmän.
- Huvudmännen behöver få bättre kunskap om inkomna klagomål för att identifiera utvecklingsområden.

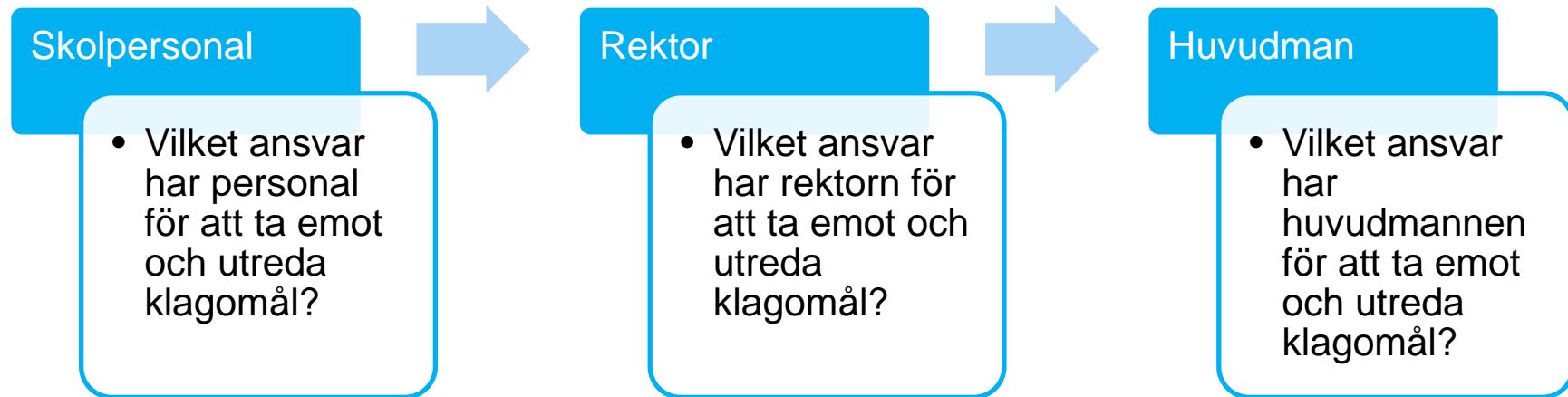
# Hur kan informationen till elever och vårdnadshavare bli mer lättillgänglig?



- Informationen behöver även vara tydlig.



# Hur kan ansvarsfördelningen mellan skolpersonal – rektor – huvudman utvecklas?



- Se till att ansvarsfördelningen blir känd av samtliga rektorer och skolpersonal – ”ett levande dokument”.
- Huvudmannen behöver försäkra sig om att det sker en ”opartisk” utredning.

---

## Hur kan huvudmännen använda inkomna klagomål för att identifiera utvecklingsområden?

1. Sammanställ klagomål som inkommer till huvudmannen.



2. Skaffa kännedom om klagomål som inkommer och hanteras på skolorna.



3. Gör en analys av klagomål som inkommer till huvudmannen och på skolorna.



4. Identifiera utvecklingsområden utifrån inkomna klagomål.



5. Sprid lösningar och framgångsfaktorer till andra skolor.



---

# Vidare information

- Rapporten hittar du på:  
<https://www.skolinspektionen.se/klagomal>
- Kolla-verktyget hittar du på:  
<http://kolladinskola.se/klagomalshantering/>