

Stödmaterial för klagomålshantering

FRAMTAGET AV SKL OCH FRISKOLORNAS
RIKSFÖRBUND.



Förord

Det finns mycket att vinna för alla inblandade om klagomål riktas direkt till huvudmannen och förskolan eller skolan, istället för till Skolinspektionen. En väl fungerande klagomålshantering ger huvudmannen möjlighet att uppmärksamma och åtgärda brister på lokal nivå så tidigt som möjligt. Detta bidrar till att problem kan lösas snabbare och närmare barnet eller eleven.

Klagomålshanteringen kan också ge viktig information till huvudmannens och förskolan eller skolans kvalitetsarbete, vilket kan bidra till högre kvalitet i verksamheterna för alla barn och elever. Rätt ordnad klagomålshantering kan även bidra till en ökad resurseffektivitet och minskad administration.

Detta stödmaterial har tagits fram av Friskolornas riksförbund och Sveriges Kommuner och Landsting. Vi hoppas att denna skrift ska underlätta för huvudmän att hantera frågan om klagomålshantering på ett ändamålsenligt och effektivt sätt.

Skolinspektionen samt kommunala och enskilda huvudmän har givits möjlighet att lämna synpunkter vid framtagandet av materialet.

Per-Arne Andersson

Sveriges Kommuner och Landsting

Ulla Hamilton

Friskolornas riksförbund

Innehåll

Förord.....	3
Inledning.....	5
Gällande bestämmelser	5
Vad är ett klagomål?	6
Hantering av klagomål på enhets- och huvudmannanivå	6
Klagomålshantering som en del av det systematiska kvalitetsarbetet.....	7
Hur kan huvudmannen utforma sin klagomålshantering?.....	9
Information om klagomålshanteringen är tillgänglig och tydlig	9
Det finns tydliga rutiner för klagomålshanteringen.....	10
Hanteringen av ärenden är ändamålsenlig	10
Klagomål sammanställs och analyseras för att utveckla verksamheten.....	10
Självskattning	11
Exempel på webbsida	12

Inledning

En väl fungerande klagomålshantering är av vikt för vårdnadshavares samt barns och elevers möjlighet att påverka och peka ut brister i förskolor och skolor. Den är även ett viktigt instrument för huvudmännen i sitt arbete med att åtgärda brister och identifiera utvecklingsområden, och kan därmed bidra med viktig information till huvudmännens förbättringsarbete.

Många klagomål om utbildning anmäls dock direkt till Skolinspektionen istället för till huvudmannen. Då går huvudmannen miste om viktig information som skulle kunna bidra till högre kvalitet i förskolan eller skolan, för alla barn och elever. Dessutom kan det enskilda ärendet ta längre tid att hantera, vilket drabbar barnet eller eleven, samtidigt som det också innebär kraftigt ökad administration.

Om ett klagomål istället riktas direkt till förskolan eller skolan och huvudmannen kan ärendet många gånger lösas snabbare och närmare barnet eller eleven i fråga. Huvudmannen och förskolan eller skolan behöver inte heller lägga tid och personella resurser på att redovisa vilka åtgärder de vidtagit till Skolinspektionen, utan kan istället fokusera på de åtgärder som är angelägna för verksamhetsutvecklingen.

Gällande bestämmelser

Huvudmannens ansvar för att hantera klagomål gällande utbildningen regleras i skollagen (4 kap. 7-8 §§ skollagen 2010:800). Enligt skollagen ska alla huvudmän ha rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen, och lämna information om sina rutiner på ett lämpligt sätt. Huvudmannen ska vidare se till att nödvändiga åtgärder vidtas om det genom uppföljning, klagomål eller på annat sätt framkommer att det finns brister i verksamheten.

Vad är ett klagomål?

Så vad är egentligen ett klagomål? Är alla synpunkter på verksamheten i förskola och skola fråga om klagomål? Många huvudmän gör åtskillnad mellan klagomål och synpunkter. Samtidigt vet vi att många huvudmän tycker att det är svårt att definiera vad som är ett klagomål, och vad de enligt lagstiftningen är skyldiga att ta emot och utreda inom ramen för sin klagomålshantering.

Det finns inte någon tydlig definition i skollagen (2010:800) om vad som ska betraktas som ett klagomål (4 kap.). Detta förtydligas inte heller i förarbetena till skollagen.¹ Ett sätt att närma sig frågan är att, som Skolinspektionen², utgå från hur begreppen definieras i Svenska Akademiens Ordlista. Ett klagomål beskrivs vara en *yttring av missnöje*, medan en synpunkt beskrivs vara en *åsikt*.

Kan ett klagomål avse vad som helst som har med förskola och skola att göra? Enligt skollagen (1 kap. § 3) avser bestämmelserna klagomål mot utbildningen, vilket definieras som verksamhet inom vilken undervisning sker utifrån bestämda mål. Det betyder att i princip allt som rör huvudmannens verksamhet omfattas.

Därför är det viktigt att huvudmannen tillsammans med förskolan eller skolan diskuterar vad som faktiskt utgör ett klagomål för att få en samsyn kring detta, samt också hur klagomål som lämnas ska hanteras.

Hantering av klagomål på enhets- och huvudmannanivå

Vanligen är det i första hand personalen på förskolan eller skolan, eller rektorn³, som tar emot och hanterar eventuella klagomål. Om en vårdnadshavare är missnöjd med förskolan eller skolan, eller ett barn eller en elev har svårigheter, är det i de flesta fall den snabbaste och enklaste lösningen att klagomål lämnas direkt dit. En viktig förutsättning för att det ska fungera är ett tillåtande klimat, tillit och en god dialog där vårdnadshavares respektive barns och elevers åsikter och erfarenheter av verksamheter välkomnas och tillvaratas.

Vårdnadshavare kan i en del fall uppleva det som enklare att kontakta huvudmannen, dvs. den kommunala nämnden med förvaltning respektive styrelsen för den fristående skolan, än att vända sig direkt till förskolan eller skolan. Det kan handla om ärendets karaktär, t.ex. missnöje med just rektorns agerande, men även om missnöje med hur klagomålsärenden hanterats av förskolan eller skolan. Det är därför viktigt att de som vill lämna klagomål känner till möjligheten att lämna klagomål till huvudmannen samt att det är huvudmannen som har det yttersta ansvaret för att utreda och åtgärda brister.

Huvudmannen ska enligt skollagen följa upp sina verksamheter för att säkerställa kvalitet och likvärdighet (4 kap. 3-5 §§). Det ligger även i

¹ Prop. 2009/10:165 *Den nya skollagen - för kunskap, valfrihet och trygghet*

² Skolinspektionen (2012): *Riktad tillsyn av huvudmännens klagomålshantering*; Skolinspektionen (2018): *Lokal klagomålshantering –för snabb hjälp till eleverna*.

³ Riksdagen beslutade 19 juni 2018 att förskolechef ska benämnas för rektor. Ändringen träder ikraft 1 juli 2019.

huvudmannens ansvar att vidta nödvändiga åtgärder om det genom uppföljning, klagomål eller på annat sätt framkommer att det finns brister i verksamheten (4 kap. 7-8 §§). Det visar hur klagomålshandlingen kan utgöra en viktig informationskälla för huvudmannens kontinuerliga systematiska kvalitetsarbete.

För att ärendehantering ska fungera väl behöver huvudmannen ha rutiner för att ta emot och utreda klagomål, och också lämna information om dessa på ett lämpligt sätt. Om någon vill lämna ett klagomål på den utbildning som bedrivs eller hur händelser i verksamheten hanterats, så ska det alltså vara tydligt hur man ska gå tillväga och hur ärendeprocessen ser ut.

Om vårdnadshavare därefter ändå inte är nöjda med hur huvudmannen har hanterat ett klagomålsärende kan de vända sig till någon av de myndigheter som granskar olika delar av skolans och förskolans arbete. Vanligast är att de kontaktar Skolinspektionen med upplevelser av att förskolan eller skolan inte följer de regler som finns för undervisningen och omsorgen.

Men många klagomål anmäls istället direkt till Skolinspektionen, utan att ärendena hanterats av förskolan eller skolan som ibland inte ens känt till att det finns ett missnöje med en viss fråga. I dessa fall hänvisar Skolinspektionen ofta klagomålsärendena tillbaka till huvudmannen för att ärendet ska åtgärdas på rätt nivå först. Det kan leda till att det enskilda ärendet tar längre tid, samt till merarbete och ökad administration för både huvudmannen och förskolan eller skolan, och för Skolinspektionen.

En välfungerande klagomålshandling innebär att brister i verksamheten i hög grad kan fångas upp och hanteras på enhets- och huvudmannanivå. På så vis kan svårigheter och problem många gånger lösas snabbare och närmare barnet eller eleven i fråga, utan ökad administration. Huvudmannen och förskolan eller skolan kan fokusera på att vidta de åtgärder som är angelägna för verksamhetsutvecklingen, istället för att lägga tid och personella resurser på att redovisa vilka åtgärder de vidtagit till Skolinspektionen. Skolinspektionen, och andra berörda myndigheter, kan å sin sida fokusera sina resurser på de ärenden som de ska hantera.

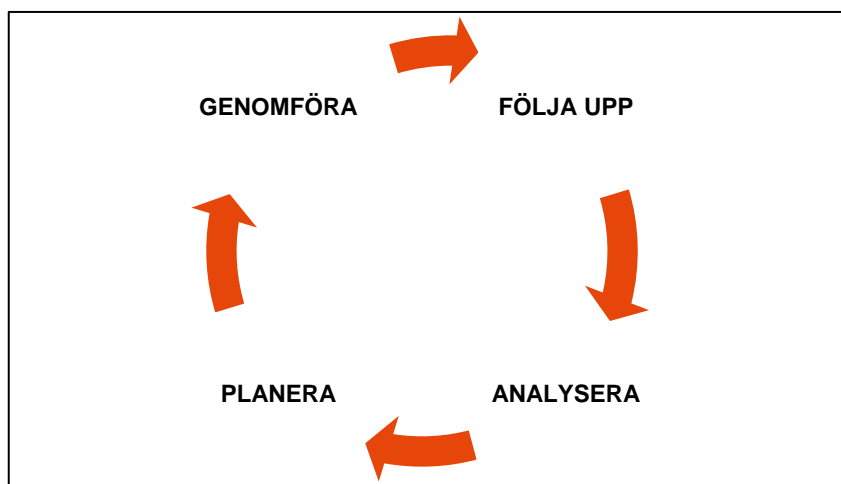
Klagomålshandling som en del av det systematiska kvalitetsarbetet

Enligt skollagen ska ett systematiskt kvalitetsarbete bedrivas både på huvudmannanivå och på förskole- och skolenhetsnivå (4 kap. 3-5 §§). Syftet är att säkerställa förskolors och skolors kvalitet och likvärdighet med utgångspunkt i styrdokumentet.

Huvudmannen har det övergripande ansvaret för kvalitetsarbetet och ska också se till att det bedrivs ett kvalitetsarbete på enhetsnivå. Rektorer ansvarar sedan för att kvalitetsarbetet genomförs på enhetsnivå. Det handlar om ett kontinuerligt förbättringsarbete som utvecklar verksamheten vilket gynnar verksamheten, såväl som de enskilda barnen och eleverna.

Det systematiska kvalitetsarbetet brukar illustreras som en cyklisk process som innehåller fyra faser som länkar i varandra (se figur 1):

Figur 1: Ett kontinuerligt systematiskt kvalitetsarbete



Kvalitetsarbetet innebär att på huvudmanna- respektive enhetsnivå kontinuerligt följa upp verksamheten, analysera resultaten och utifrån det planera och vidta åtgärder för att utveckla utbildningen. Skolverket har gett ut ett allmänt råd om systematiskt kvalitetsarbete.⁴ Där tydliggörs hur det är huvudmannens ansvar att skapa rutiner för hur kvalitetsarbetet ska bedrivas på huvudmannanivå, och för på vilket sätt enheternas kvalitetsarbete ska tas tillvara. När det gäller det kvalitetsarbete som ska bedrivas på enhetsnivå är det rektorn som bör skapa rutiner för hur det ska bedrivas. Tillsammans med personalen ska de också skapa rutiner för hur barnen och eleverna samt vårdnadshavarna ska ges möjlighet att delta i enhetens kvalitetsarbete.

Klagomålshanteringen utgör en viktig del av det systematiska kvalitetsarbetet. Sammanställningar och analyser av klagomål som lämnats av vårdnadshavare samt barn och elever bör ingå i uppföljningen av förskolan och skolan. Det kan handla om resultat av olika undersökningar, men också sådant som framkommer genom klagomålshanteringen. Klagomål utgör en värdefull källa till information för huvudmannen i arbetet med att identifiera utvecklingsområden. En analys av innehållet i, och omfattningen av, inkomna klagomål är därför en viktig del av kvalitetsarbetet och en utgångspunkt för planeringen och genomförandet av åtgärder.

En del huvudmän, framförallt mindre sådana, får dock inte så många klagomål att de bildar ett regelrätt underlag för analys. Inte desto mindre är det viktigt att ha rutiner för hur klagomål kan utgöra en del i det systematiska kvalitetsarbetet. Även ett fåtal klagomål kan leda till viktiga förbättringar i verksamheten.

⁴ Skolverket (2015): *Systematiskt kvalitetsarbete – för skolväsendet, Skolverkets allmänna råd med kommentarer*

Hur kan huvudmannen utforma sin klagomålshantering?

Lagstiftningen säger att huvudmannen ska ha ett system och rutiner för klagomålshantering, med preciserar inte hur systemet ska se ut. Det är bra så att det kan anpassas till respektive verksamhet. Varje huvudman ska, utifrån sina förutsättningar, avgöra på vilket sätt som informationen om klagomålsrutinerna ska lämnas och hur klagomålshanteringens ska organiseras. Huvudmäns förutsättningar, till exempel avseende antal förskole- och skolenheter samt antal barn och elever, skiljer sig åt. Vad som är lämpligt och ändamålsenligt i en kommun eller hos en enskild huvudman kan därmed skilja sig från en annan.

Det finns alltså inte ett system för klagomålshantering som passar alla huvudmän. Baserat på lagstiftningen och beprövad erfarenhet finns dock ett antal kännetecken som generellt sett kan anses känneteckna en väl fungerande klagomålshantering:

- Information om klagomålshanteringens är tillgänglig och tydlig
- Det finns tydliga rutiner för klagomålshanteringens
- Hanteringen av ärenden är ändamålsenlig
- Klagomålen sammanställs och analyseras för att utveckla verksamheten

Information om klagomålshanteringens är tillgänglig och tydlig

Enligt skollagen ska huvudmannen lämna information om sina rutiner för klagomålshantering på ett lämpligt sätt. Det ska vara lätt att hitta information om hur man ska gå tillväga för att lämna ett klagomål på en verksamhet. Det ska tydligt framgå **att** det finns en möjlighet att lämna klagomål, till **vem** man ska vända sig och **hur** man ska göra. Det är alltså viktigt att huvudmannen säkerställer att information om hanteringen av klagomål är lättillgänglig och tydlig.

Många huvudmän använder sig av sina webbplatser för att sprida information. Det är viktigt att det lätt går att hitta information om klagomålshanteringens på webbplatsen, informationen bör kunna nås av alla som går in på webbplatsen, inte bara finnas bakom låst login. Det är också viktigt att analysera behovet av ge information på lätt svenska och att vid behov översätta den till andra språk för att göra den tillgänglig också för personer som inte behärskar svenska.

Det är angeläget att tänka på att informationen om klagomålshanteringens ska nå alla grupper i samhället och att det kan finnas behov för huvudmannen att även använda kompletterande kommunikationskanaler, till exempel på anslagstavlor i förskolors och skolors lokaler och muntligen i samband med informations- och föräldramöten. Många förskolor och skolor ger också ut nyhetsbrev, både på grupp- och för hela verksamheten. Även nyhetsbrev är bra källor för att informera om klagomålshanteringens.

Det finns tydliga rutiner för klagomålshandlingen

Enligt skollagen ska det finnas skriftliga rutiner för huvudmannens klagomålshandling. Det behöver finnas en tydlig intern ansvarsfördelning för hur klagomål ska tas emot och utredas både på huvudmanna- och enhetsnivå. Rutinerna behöver också slå fast hur den som lämnar ett klagomål ska få återkoppling.

Det är viktigt att rutinerna tydligt anger hur personal ska hantera klagomål som lämnas till dem, oavsett om de lämnas skriftligt eller muntligt. Gällande klagomål som lämnas muntligt är det viktigt att det tydligt framgår hur dessa ska dokumenteras.

Handlingen av ärenden är ändamålsenlig

Att klagomålshandlingen är ändamålsenlig innebär att ärenden tas emot och utreds på ett likvärdigt och effektivt sätt i samtliga av huvudmannens verksamheter, på både huvudmanna- och enhetsnivå.

Huvudmannen behöver försäkra sig om att rutinerna för klagomålshandlingen är väl kända inom sin organisation. Om rutiner för att ta emot och utreda klagomål tillämpas på ett enhetligt sätt finns goda förutsättningar för att klagomål kan hanteras effektivt och snabbt. Detta bidrar till att problem och brister kan åtgärdas så nära själva verksamheten, och de berörda barnen och eleverna, som möjligt. Det blir även mer resurseffektivt.

Klagomål sammanställs och analyseras för att utveckla verksamheten

Huvudmannen ska, enligt skollagen, se till att nödvändiga åtgärder vidtas om det genom klagomål eller på annat sätt framkommer att det finns brister i en verksamhet. Inkomna klagomål utgör därför en värdefull källa för kunskap i arbetet med att identifiera brister i verksamheterna.

För att huvudmannen ska kunna använda sig av denna kunskap är det viktigt att inkomna klagomål sammanställs och analyseras på ett systematiskt sätt. Analysen kan sedan användas som ett underlag i huvudmannens kvalitetsarbete för att identifiera utvecklingsområden. Baserat på detta kan nödvändiga åtgärder vidtas. På så sätt inkluderas värdefull information från vårdnadshavare samt barn och elever i utvecklingsarbetet. Det understryker vikten av att låta klagomålshandlingen utgöra en del av det kontinuerliga systematiska kvalitetsarbetet.

Självskattning

En självskattning utifrån följande påståenden kan vara ett stöd i huvudmannens arbete med att säkerställa att klagomålshandlingen har en hög kvalitet och uppfyller skollagens krav.

Vi informerar om möjligheten och rättigheten att lämna in klagomål

- Informationen om klagomålshandlingen är tydlig på vår webbsida. Det finns till exempel en tydlig rubrik om klagomålshandling.
- Vi följer kontinuerligt upp och analyserar behovet av att informera på andra språk än svenska.
- Rektorer och personal informerar om klagomålshandlingen på förskolor och skolor på ett lämpligt sätt, för att säkerställa att alla får ta del av samma information.

Vi har rutiner för hur klagomål som kommer in till oss ska hanteras

- Det finns en samsyn kring vad som räknas som klagomål och hur dessa ska hanteras.
- Vi har beslutade rutiner för hur klagomål som kommer in till oss på huvudmannanivå hanteras. Dessa rutiner innefattar till exempel hur ärenden ska tas emot och hur återkoppling ska göras till den som anmält ett ärende, ansvarsfördelningen mellan personal – rektor – huvudman, samt hur ärenden ska utredas på förskole- eller skolenhetsnivå respektive huvudmannanivå.
- Rektorer och personal känner till dessa rutiner.

Vi följer systematiskt upp och analyserar klagomål som kommer in till oss

- Vi har ett system på huvudmannanivå för att få information om vilka typer av klagomål som inkommer på förskole- eller skolenhetsnivå.
- Vi sammanställer och analyserar inkomna klagomål, och identifierar utvecklingsområden.
- I den omfattning det bedöms ändamålsenligt tas identifierade utvecklingsområden upp i det systematiska kvalitetsarbetet.

Exempel på webbsida

Följande är ett exempel på hur information kan tillgängliggöras på en webbsida.

Klagomål på vår verksamhet

Har du klagomål på förskolan, förskoleklassen, fritidshemmet, grundskolan eller gymnasieskolan? Om vår verksamhet inte motsvarar dina förväntningar eller om du eller ditt barn är missnöjda med något, kan du kontakta oss. Det är viktigt för vårt fortsatta förbättringsarbete. Vi arbetar ständigt med att utveckla våra verksamheter!

1. Kontakta verksamheten

Har du klagomål på något i förskolan, fritidshemmet eller skolan bör du i första hand vända dig till personalen. Kontakta exempelvis ansvarig förskollärare eller lärare. Tycker du inte att du får rätt hjälp eller gehör kan du istället vända dig till rektorn. Du kan också vända dig direkt till rektorn om du anser att problemet är allvarligt.

2. Kontakta rektor

Prata med rektor om ditt problem eller ditt missnöje. Om du efter samtalet fortfarande är missnöjd kan du kontakta huvudmannen, som är X.

3. Kontakta huvudmannen

Om du vill kan du vända dig direkt till huvudmannen. Hit vänder du dig också om du inte är nöjd med hur ditt klagomål hanterats av personal eller rektor. Om du vill ha en personlig återkoppling på ditt ärende behöver du lämna namn och kontaktuppgifter. Du har givetvis rätt att lämna klagomål anonymt.

Du kan lämna ditt klagomål digitalt via detta formulär ([länk](#)).

Har du inte har möjlighet att registrera dina klagomål digitalt går det bra att skicka dem med post till följande adress: X

Vad händer efter du lämnat ett klagomål?

Vi kommer att kontakta dig gällande ditt klagomål inom X arbetsdagar. När ditt klagomålsärende avslutas får du ett skriftligt svar. Om du valt att vara anonym så utreds och dokumenteras klagomålet, men ingen återkoppling kommer att ske.

Observera att alla inkomna klagomål blir allmänna handlingar som måste lämnas ut om någon begär dem. Som regel råder inte sekretess för anmälningar som kommer till en klagomålshanteringsfunktion. Bara i enskilda fall kan personuppgifter skyddas om personen har skyddade personuppgifter eller riskeras att förföljas (av särskild anledning).

Har du frågor om klagomålshanteringen?

Kontakta rektor alternativt huvudmannen.

Kontaktuppgifter: X

Är du inte nöjd med huvudmannens hantering av ditt ärende?

Om du inte är nöjd med huvudmannens hantering av ditt ärende kan du göra en anmälan till Skolinspektionen.

Kontaktuppgifter: X

Mer information

- Interna rutiner vid klagomål mot utbildningen (pdf-fil eller länk)
- Information på andra språk (pdf-fil eller länk)

Stödmaterial för klagomålshantering

Det finns mycket att vinna för alla inblandade om klagomål riktas direkt till huvudmannen och förskolan eller skolan, istället för till Skolinspektionen. En väl fungerande klagomålshantering ger huvudmannen möjlighet att uppmärksamma och åtgärda brister på lokal nivå så tidigt som möjligt.

Klagomålshanteringen kan också ge viktig information till huvudmannens och förskolan eller skolans kvalitetsarbete, vilket kan bidra till högre kvalitet i verksamheterna för alla barn och elever. Rätt ordnad klagomålshanteringen även bidra till en ökad resurseffektivitet och minskad administration.

Detta stödmaterial har tagits fram av Friskolornas riksförbund och Sveriges Kommuner och Landsting. Vi hoppas att denna skrift ska underlätta för huvudmän att hantera frågan om klagomålshantering på ett ändamålsenligt och effektivt sätt.

© Sveriges Kommuner och Landsting och Friskolornas riksförbund, 2018
Beställningsnummer: [5484](#)