

Beslut

Efter kvalitetsgranskning av huvudmannens klagomålshantering vid Stockholms kommun

Inledning

Skolinspektionen har med stöd i 26 kap. 19 § skollagen (2010:800) genomfört en kvalitetsgranskning av huvudmännens klagomålshantering. Syftet med granskningen är att undersöka kvaliteten i kommunala och enskilda huvudmäns hantering av klagomål mot utbildning.

Det övergripande syftet med Skolinspektionens kvalitetsgranskning är att undersöka kvaliteten i huvudmännens hantering av klagomål mot utbildning. Fokus ligger på tre kvalitativa aspekter i hanteringen av klagomål: huvudmannens information till elever och vårdnadshavare, hanteringen vad gäller att ta emot och utreda klagomål samt kopplingen till huvudmannens systematiska kvalitetsarbete.

Granskningen berör sammanlagt 32 kommunala och enskilda huvudmän. Stockholms kommun ingår i denna granskning.

Skolinspektionen besökte Stockholms kommun den 4 april 2017. Besöket genomfördes av utredare Lars Thornberg och utredare Leif Eriksson. Vid besöket gjordes intervjuer med sex rektorer och med representanter för förvaltningen.

När kvalitetsgranskningen är avslutad i sin helhet redovisas de samlade resultaten i en övergripande kvalitetsgranskningsrapport.

I detta beslut ges en sammanfattande bedömning av det granskade området. Därefter följer en mer utförlig beskrivning av Skolinspektionens bedömningar kopplade till de utvecklingsområden som identifierats inom ramen för granskningen.

Bakgrundsuppgifter om huvudmannen

I Stockholms kommun finns det 136 kommunala grundskolor med sammanlagt cirka 72 200 elever.¹

Skolinspektionens bedömning

Granskningen visar att huvudmannen på flera sätt informerar elever och vårdnadshavare om möjligheten att lämna in klagomål. I intervjuer med rektorerna framkommer att skolorna sprider information om möjligheten att lämna klagomål till föräldrar och elever. Detta görs bland annat via mentorer, skolråd och

¹ Information från Stockholms kommun den 21 april 2017.

2017-05.17

2 (6)

Dnr 400-2016:6994

elevråd. På sin webbplats har huvudmannen tillgänglig information om klagomålshanteringen. Det är även möjligt att lämna in ett klagomål elektroniskt direkt på webbplatsen via webbformuläret "Tyck till om grundskolan". På webbplatsen står det att den som vill lämna ett klagomål om en fristående grundskola ska vända sig till Skolinspektionen. Skolinspektionen vill betona att det är den fristående skolans huvudman som ansvarar för att åtgärda eventuella brister i utbildningen som framkommer genom klagomål.

Vidare visar granskningen att Stockholms kommun även har en bred definition av vad som räknas som ett klagomål, och i intervjuer framkommer att det finns en samsyn mellan huvudmannen och rektorer hur ett klagomål definieras. Det finns en aktiv utredning av klagomål, både av huvudmannen och av skolorna. När förvaltningen får ett klagomål tar de under utredningens gång in uppgifter både från den klagande och från skolan för att få en helhetsbild av det som klagomålet gäller. Den som har lämnat klagomålet får information under ärendets gång. När förvaltningen har fattat ett beslut meddelas detta till den klagande. Förvaltningen uppger att utredningar ska ske skyndsamt och att det är viktigt att huvudmannens utredning uppfattas som opartisk. Även om huvudmannen har skriftliga rutiner för klagomålshandling saknas det tillgängliga skriftliga rutiner för hur klagomål ska hanteras på skolorna. Därutöver saknas det i kommunen en enhetlig och tydlig ansvarsfördelning över vilka som har ansvaret för att ta emot, utreda och återkoppla klagomål mot utbildning.

Slutligen visar granskningen att Stockholms kommun har välfungerande arbetssätt att analysera de klagomål som inkommer till huvudmannen. Bland annat sammanställer huvudmannen klagomål utifrån dess karaktär och berörd skola. Huvudmannen gör även en analys av klagomålen för att identifiera utvecklingsområden, och sätter vid behov in nödvändiga åtgärder. Stockholms kommun har dock inget likvärdigt systematiskt arbete för att få kännedom om och analysera de klagomål som lämnas till skolorna. Det föreligger därför en risk att Stockholms kommun saknar kännedom om återkommande brister i verksamheten som skulle kunna identifieras genom en analys av klagomål som lämnas till skolorna.

2017-05.17

3 (6)

Dnr 400-2016:6994

Identifierade utvecklingsområden

I syfte att höja verksamhetens kvalitet bedömer Skolinspektionen att ett utvecklingsarbete i första hand behöver inledas inom följande områden:

Huvudmannens skriftliga rutiner för klagomålshantering

- Huvudmannen behöver göra skriftliga rutiner för klagomålshantering tillgänglig för personalen inom grundskolan. Av rutinerna behöver det framgå vem som är ansvarig att ta emot, hantera och utreda klagomålsärenden så att klagomålsärenden hanteras av rätt instans.

Motivering till bedömning av identifierat utvecklingsområde

Skolinspektionen bedömer att Stockholms kommun behöver sprida skriftliga rutiner för klagomålshantering och säkerställa att klagomål hanteras utifrån en tydlig ansvarsfördelning även på skolnivå. Enligt skollagen ska huvudmannen ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen.² De skriftliga rutinerna ska enligt Skolverkets allmänna råd vara tillgängliga för alla berörda inom organisationen.³

Vid intervjuerna med rektorerna framkommer att rektorerna tar emot och utreder klagomål som inkommer från elever och vårdnadshavare. Rektorerna använder sig dock inte av några gemensamma rutiner för hur klagomål ska hanteras. En rektor hänvisar till en riktlinje från huvudmannen som är från 2010 och som finns tillgänglig på kommunens intranät. Detta dokument används dock inte på rektorns skola. Några andra rektorer har tagit fram egna rutiner som används på skolorna och som rektorerna uppger fungerar väl.

Representanter för förvaltningen uppger i intervjun att de i december 2016 tog fram nya rutiner för synpunkter och klagomål. Detta dokument gäller framförallt för förvaltningen och det planeras att ta fram nya rutiner som ska gälla för skolorna. Utifrån det som har framkommit i granskningen rekommenderar därför Skolinspektionen att Stockholms kommun sprider skriftliga rutiner för klagomålshantering till berörd personal. Detta skulle enligt Skolinspektionen även underlätta för huvudmannen att säkerställa att klagomål mot utbildningen tas emot och utreds på ett ändamålsenligt och likvärdigt sätt.

² 4 kap. 8 § skollag (2010:800)

³ Skolverkets allmänna råd (SKOLFS 2012:98) om systematiskt kvalitetsarbete – för skolväsendet med kommentarer. s. 39.

2017-05.17

4 (6)

Dnr 400-2016:6994

De skriftliga rutinerna bör enligt Skolverkets allmänna råd innehålla en tydlig ansvarsfördelning över vilka som har ansvaret för att ta emot, utreda och återkoppla klagomål.⁴ Rektorerne uppger att det på skolorna finns arbetssätt för när klagomål ska lämnas över från lärarna till rektorerna, men att det inte är alla skolor som har denna ansvarsfördelning nedskrivet. Istället är det på en del skolor lärarna som avgör när ett ärende ska lämnas över till rektor. Skolinspektionen menar att det bör vara tydligt för lärarna när ansvaret för ett klagomål ska lämnas över till rektor. Avsaknaden av en enhetlig och tydlig ansvarsfördelning leder, enligt intervjuade rektorer, till att det ofta är läraren som själv ska avgöra när ett klagomål ska lämnas över till rektor. Det innebär en risk för att klagomål mot utbildning inte hanteras på rätt instans i ansvarskedjan lärare – rektor – huvudman.

I intervjuerna med rektorerna framkommer även att några rektorer ibland hänvisar föräldrar som inte är nöjda med skolans hantering av ett klagomål till Skolinspektionen. Förvaltningen uppger i intervjun att det bland rektorerna finns en osäkerhet kring huvudmannens ansvar för klagomål. Detta leder, enligt förvaltningen, till att klagomål anmäls till Skolinspektionen och inte till förvaltningen. Enligt förarbetena till skollagen bör huvudregeln vara att klagomål först lämnas till ansvarig rektor för att därefter slussas vidare till huvudmannen.⁵ Stockholms kommun behöver därför säkerställa att klagomål hanteras av rätt instans och att elever och vårdnadshavare i första hand hänvisas till huvudmannen om de inte är nöjda med rektors hantering av ett klagomål.

Huvudmannens analys av klagomål

- Huvudmannen behöver utarbeta rutiner för att sammanställa och analysera klagomål som lämnas och hanteras på skolorna. Detta i syfte att förbättra verksamheten genom att identifiera såväl framgångsfaktorer som utvecklingsmöjligheter.

Motivering till bedömning av identifierat utvecklingsområde

Skolinspektionen bedömer att huvudmannen delvis saknar kännedom om de klagomål som inkommer och hanteras på grundskolorna. I intervjuerna med rektorerna framkommer att om det inkommer många klagomål till deras skola kan detta diskuteras med huvudmannen i resultatdialogen eller medarbetarsamtal.

⁴ Skolverkets allmänna råd (SKOLFS 2012:98) om systematiskt kvalitetsarbete – för skolväsendet med kommentarer. s. 39.

⁵ Proposition 2009/10: 165. s. 672.

2017-05.17

5 (6)

Dnr 400-2016:6994

Några rektorer uppger att de även skriver kort i sin verksamhetsberättelse om en del av de klagomål som de har mottagit på skolan. Samtidigt är det en del rektorer som uppger att de inte tar upp klagomål i sin verksamhetsberättelse. Rektorererna uppger även att förvaltningen inte efterfrågar någon sammanställning av klagomål från skolorna, detta förutom anmälningar som gäller kränkande behandling som rapporteras till förvaltningen. Representanter från förvaltningen uppger i intervjun att de inte gör någon analys av de klagomål som har lämnats in till skolorna, utan att detta endast görs på de klagomål som har inkommit till huvudmannen.

Skolinspektionen bedömer att Stockholms kommun i högre grad behöver få kännedom om vilka kategorier av klagomål som lämnas till och hanteras på skolorna. 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.⁶ För att kunna vidta åtgärder krävs det enligt Skolinspektionens bedömning att huvudmannen får kännedom om de klagomål som kommer in till skolorna. Även om en del rektorer lämnar information till förvaltningen, muntligt eller i verksamhetsberättelsen, finns det inga tydliga riktlinjer från förvaltningen hur rektorer ska lämna upplysningar om klagomål till huvudmannen. Det föreligger därför en risk att Stockholms kommun saknar kännedom om återkommande brister i verksamheten som skulle kunna identifieras genom en analys av klagomål som lämnas till skolorna.

Uppföljning

Huvudmannen ska senast den 30 november 2017 redovisa till Skolinspektionen vilka åtgärder som vidtagits utifrån de identifierade utvecklingsområdena.

⁶ 4 kap. 7 § skollag (2010:800)

Skolinspektionen

Beslut

2017-05.17

6 (6)

Dnr 400-2016:6994

Redogörelsen skickas via e-post till lars.thornberg@skolinspektionen.se. Hänvisa till Skolinspektionens diarienummer för granskningen (dnr 400-2016:6994) i de handlingar som sänds in.

På Skolinspektionens vägnar



Gabriel Brandström
Enhetschef



Lars Thornberg
Utredare/Föredragande