

Bildningsförvaltningen
Kristofer Fagerström

Utbildningsnämnden

Antagande av riktlinjer för huvudmannens klagomålshantering

Ärendet

För att nå en ökad likvärdighet mellan huvudmannens enheter, och för att säkerställa att huvudmannen ges rätt förutsättningar att ta sitt lagstadgade ansvar har bildningsförvaltningen arbetet fram förslag till riktlinjer för huvudmannens klagomålshantering.

Oavsett var ett klagomål initieras ska klagomålshanteringen ske på ett strukturerat sätt. I riktlinjerna identifieras följande fem stadier för klagomålshantering: Mottagande av klagomål, granskning och registrering av klagomål, utredning av klagomål, återkoppling av klagomål och analys av huvudmannens samtliga inkommande klagomål.

Vid hanteringen av klagomålen finns det ett antal viktiga utgångspunkter som varje enskild handläggare behöver beakta. En viktig utgångspunkt är iakttagande av närhets- och likhetsprincip men också att förvaltningslagens bestämmelser efterföljs, till exempel serviceskyldighet och utredningsansvar.

Bildningsförvaltningens förslag till beslut

Utbildningsnämndens beslut

Utbildningsnämnden antar föreslagna riktlinjer för huvudmannens klagomålshantering.

Bakgrund

Hantering av klagomål mot utbildningen tar sikte på att ge vårdnadshavare, barn och elever en möjlighet att påverka och förbättra eventuella brister i verksamheten. Genom att arbeta aktivt med både främjande och förebyggande åtgärder samt ha en öppen och transparent klagomålshantering ökar förutsättningarna för att klagomålshanteringen också fungerar som ett verktyg inom det systematiska kvalitetsarbetet.

För att nå en ökad likvärdighet mellan huvudmannens enheter, och för att säkerställa att huvudmannen ges rätt förutsättningar att ta sitt lagstadgade ansvar har bildningsförvaltningen arbetet fram förslag till riktlinjer för huvudmannens klagomålshantering.

Bildningsförvaltningens utredning

Det finns inte någon tydlig definition i skollagen (2010:800) om vad som ska betraktas som ett klagomål. Detta förtydligas inte heller i förarbetena till

Bildningsförvaltningen
Kristofer Fagerström

skollagen. Skolinspektionen har i sina granskningar utgått från hur begreppen definieras i Svenska Akademiens ordlista. Ett klagomål beskrivs vara en yttring av missnöje, medan en synpunkt beskrivs vara en åsikt. En synpunkt är en uttryckt åsikt, vilket inte nödvändigtvis behöver vara av negativ karaktär utan kan innefatta förslag och/eller beröm.

Det följer av skollagen (2010:800) 4 kap. 7-8 §§ att huvudmannen:

- ska ha en skriftlig rutin för hantering av klagomål,
- aktivt ska verka för att rutinerna är kända bland vårdnadshavare, elever och personal,
- skyndsamt gör den utredning som behövs för att kunna hantera ett klagomål och,
- ser till att nödvändiga åtgärder vidtas om brister upptäcks till följd av klagomål.

Bildningsförvaltningens bedömning

Klagomål mot utbildningen kan inkomma på olika sätt, på lokal nivå (förskola eller skola) eller via kommunens hemsida (central nivå). Oavsett var ett klagomål initieras ska klagomålshanteringen ske på ett strukturerat sätt. Nedan punkter är tänkta som praktisk vägledning för hur klagomål ska hanteras i Danderyds kommun:

- 1) Mottagande av klagomål,
- 2) initial granskning och registrering av klagomål,
- 3) utredning av klagomål,
- 4) återkoppling till den som lämnat klagomål och,
- 5) analys av samtliga registrerade klagomål inom huvudmannens verksamheter.

Vid hanteringen av klagomålen finns det ett antal viktiga utgångspunkter som varje enskild handläggare som hanterar klagomål behöver beakta. Det handlar bland annat om närhets- och likhetsprincipen – i princip alla klagomål ska lämnas till personalen på berörd enhet (förskolan eller skolan) för en första utredning. Undantaget från denna princip är om klagomålet redan har hanterats på lokal nivå eller om klagomålet riktar sig mot en hel förskola/skola. Vidare är det viktigt att all personal som hanterar klagomål följer förvaltningslagens principer (se förvaltningslagen 2017:900, 6§, 9§, 23 §, 31-32 §§).

Konsekvenser för barn och unga

En transparent och korrekt klagomålshantering gör så att barn och unga får ett ökande inflytande över utbildningen. Detta förbättrar möjligheterna till att brister kan upptäckas och avhjälpas vid behov. Allt annat lika är detta enbart positivt och medför inga negativa konsekvenser för barn och unga.

Bildningsförvaltningen
Kristofer Fagerström

Ekonomiska konsekvenser

Ärendet bedöms vara kostnadsneutralt och medför därför inga ekonomiska konsekvenser.

Johannes Pålsson

Bildningsdirektör

Handlingar i ärendet

1. Tjänsteutlåtande, Antagande av riktlinjer för huvudmannens klagomålshantering
2. Föreslagna riktlinjer för huvudmannens klagomålshantering

Expedieras

Samtliga rektorer för kommunala förskolor och grundskolor i Danderyds kommun.

Eva Broström <Eva.Brostrom@danderyd.se>; Maria Eck Aginger <Maria.EckAginger@danderyd.se>; Maria Thysell <Maria.Thysell@danderyd.se>; Violeta Saric <Violeta.Saric@danderyd.se>; Ylva Grandell <Ylva.Grandell@danderyd.se>; Ann-Sofie Hallberg <Ann-Sofie.Hallberg@danderyd.se>; Charlotta Skarelius <Charlotta.Skarelius@danderyd.se>; Fredrik Nordlander <Fredrik.Nordlander@danderyd.se>; Isabel Rodriguez <Isabel.Rodriguez@danderyd.se>; Jenny Holmberg <Jenny.Holmberg@danderyd.se>; Marie Altenberg <Marie.Altenberg@danderyd.se>; Mikael Valdorson <Mikael.Valdorson@danderyd.se>; Petra Hellström <Petra.Hellstrom@danderyd.se>

Chef Enheten för flerspråkighet, jeanette.ocklund@danderyd.se