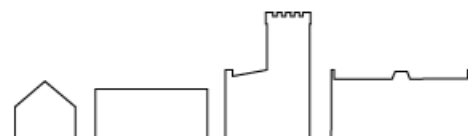


# Riktlinjer för huvudmannens klagomålshantering

## Dokumentets syfte

Riktlinjerna fastställer huvudmannens (Danderyds kommuns) hantering av lagstadgad klagomålshantering.

Dokumentet gäller för samtliga kommunala förskolor och skolor i Danderyds kommun.



## Inledning

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. Viktigt att poängtera är att syftet med lagstiftningen om klagomålshanteringen inte är att öka den administrativa bördan för vare sig enheter eller huvudman utan att tjäna som ett verktyg för att komma till rätta med brister i utbildningen. Med hjälp av en transparent och korrekt klagomålshantering kan elever och vårdnadshavare ha inflytande över utbildningen och förbättringsåtgärder vidtas vid behov.

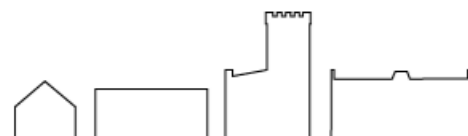
## Avgränsning

Denna riktlinje avser klagomål på kommunala förskolor och skolor för vilka Danderyds kommun är huvudman. Klagomål mot fristående huvudmän omfattas inte av denna riktlinje och ska hänvisas direkt till den fristående huvudmannen för hantering.

## Definition av klagomål

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 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. En synpunkt bör mottagande part kunna omhänderta i en vardaglig situation.

Ett klagomål behöver hanteras och besvaras. För att klagomålet ska kunna hanteras inom ramen för huvudmannens klagomålshantering behöver klagomålet sättas i relation till en brist eller ett missförhållande som går att relatera till barn och elevers rättigheter enligt skolförfattningarna. Klagomålet ska alltså innefatta en uttalad specifik kritik mot huvudmannens verksamhet inom vilken barn eller elever deltar i undervisning och/eller andra aktiviteter.



## Rättslig grund för hantering av klagomål

Barn- och utbildningsnämndens ansvar att hantera klagomål mot utbildningen följer av 4 kap. 7–8 §§ i skollagen (2010:800). Lagrummet stipulerar att:

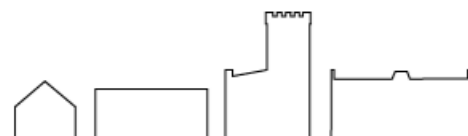
- *Huvudmannen<sup>1</sup> ska ha en skriftlig rutin för hantering av klagomål.*
- *Huvudmannen ska aktivt verka för att klagomålsrutiner är kända bland elever, vårdnadshavare och personal.*
- *Huvudmannen ska skyndsamt göra den utredning som behövs för att kunna hantera klagomål och återkoppla till den som har framfört klagomålet.*
- *Huvudmannen ska se till att nödvändiga åtgärder vidtas om det framkommer att det finns brister i verksamheten.*

Förvaltningslagen (2017:900) anger hur barn- och utbildningsförvaltningen ska behandla sina ärenden, vilket innefattar hanteringen av klagomål. Följande paragrafer i förvaltningslagen är därtill särskilt tillämpliga:

- **6 § Service.** En myndighet ska se till att kontakterna med enskilda blir smidiga och enkla. Myndigheten ska lämna den enskilde sådan hjälp att han eller hon kan ta till vara sina intressen. Hjälpen ska ges i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet. Den ska ges utan onödigt dröjsmål.
- **9 § Utgångspunkter för handläggningen.** Ett ärende ska handläggas så enkelt, snabbt och kostnadseffektivt som möjligt utan att rättssäkerheten eftersätts.
- **23 § Utredningsansvar.** En myndighet ska se till att ett ärende blir utrett i den omfattning som dess beskaffenhet kräver.
- **31 och 32 §§ Dokumentation och motivering av beslut.** Utredningens resultat ska vara skriftligt och dokumenteras i aktuellt verksamhetssystem.

---

<sup>1</sup> Även om det är huvudmannens som har det juridiska ansvaret för klagomålshanteringen så är det i praktiken så att den reella hanteringen oftast äger rum på verksamhetsnivå (se Klagomålshanteringens olika stadier).



## Klagomålshanteringens olika stadier

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 klagomålshandlingen ske på ett strukturerat sätt. Nedan punkter är tänkta som praktisk vägledning för hur klagomål ska hanteras i Danderyds kommun.

1) **Mottagande av klagomål.** Vid klagomålshandling bekräftas alltid ett mottagande till klagande part (elev, vårdnadshavare eller annan intressent). Mottagande av klagomål kan ske på olika sätt:

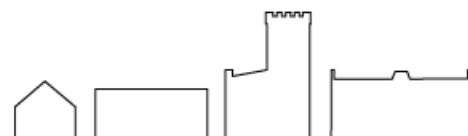
- Klagomål tas emot av personal via direktkontakt i verksamheterna (förskola eller skola) med klagande part.
- Klagomål tas emot via e-post eller brev.
- Klagomål tas emot via kommunens hemsida, danderyd.se

Observera att ett klagomål i första hand ska lämnas till personal (medarbetare eller chef) på förskolan eller skolan. Om ett klagomål i stället lämnas till bildningsförvaltningen via kommunens hemsida (se ovan) kommer klagomålet att remitteras till förskola eller skola om det inte är så att ärendet redan har hanterats på lokal nivå eller om det finns annat skäl för att utreda klagomålet på central nivå.

Det är varje rektors ansvar att informera sina medarbetare om skyldigheten att ta emot ett klagomål från olika intressenter. Det är inte nödvändigtvis så att mottagande personal behöver utreda ett klagomål men personal eller chefer behöver alltid kunna ta emot ett klagomål för vidare bedömning (se nedan).

2) **Initial granskning och registrering av klagomål.** Efter mottagandet sker alltid en initial granskning för att fastställa om det handlar om ett reellt klagomål (se definition av klagomål) eller om det handlar om exempelvis en synpunkt. Den initiala bedömningen görs av mottagande personal och/eller ansvarig rektor.

För att huvudmannen ska ha en samlad bild över hur många klagomål som verksamheterna hanterat behöver enheterna ha en rutin för hur klagomålen registreras. Detta kan ske på olika vis, men det viktiga är att varje enhet har en rutin för ändamålet.



- 3) **Utredning av klagomålet.** Rektorer ansvarar för att se utse lämplig part, som i sin tur utreder klagomålet. Notera att utredningen ska ske skyndsamt och utan onödigt dröjsmål. Om det behövs ska ansvarig personal genom frågor verka för att parten förtydligar eller kompletterar sitt klagomål.

Hur pass omfattande varje utredning behöver vara är helt och hållet beroende av aktuella omständigheter - klagomål som är mer graverande kräver en mer omfattande utredning och vice versa. Mindre allvarliga klagomål eller klagomål som kan hanteras på ett enkelt sätt behöver inte någon omfattande dokumentation eller utredning. Utredningen av klagomålet ska visa på nödvändiga åtgärder, både genomförda och planerade. Av denna princip följer även att bemanning och ansvar anpassas efter klagomålets art och omfattning. Vid enklare utredningar kan mottagande personal hantera klagomål, men vid mer omfattande klagomål behöver alltid en rektor informeras.

Är det så att klagomålet innehåller uppgifter som aktualiserar andra regler, till exempel en kränkingsutredning eller en arbetsrättslig process, avslutas klagomålsutredningen med hänvisning till det regelverk som i stället ska tillämpas.

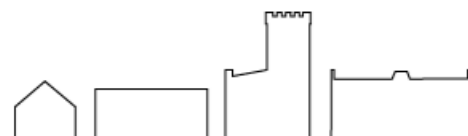
- 4) **Återkoppling till den som lämnat klagomålet**

När utredningen är klar ska återkoppling ske till den person som lämnat in klagomålet. Notera att återkoppling även ska göras till klagande part om utredningen om utredningen inte är färdig men dröjer längre än förväntat. Återkopplingen kan ske skriftligt eller muntligt. Vid skriftlig återkoppling ska ett svar samt eventuellt tillhörande handlingar alltid diarieföras i kommunens ärendehanteringssystem. Hänsyn ska tas till den enskildes förmåga att tillgodogöra sig information. Vid återkopplingen ska information lämnas om var man kan vända sig om den som lämnat klagomålet inte är nöjd med utredningens resultat. Notera här att det inte går att överklaga en klagomålsutredning, utredningar klassificeras som "verkställighet", men den enskilde kan alltid vända sig till en extern instans, Skolinspektionen.

Det är inte möjligt att ge återkoppling på anonyma klagomål. Beroende på klagomålets innehåll och allvarlighet kan utredning vara nödvändig, men om det inte är möjligt att identifiera exempelvis vilken enhet eller individ som berörs kan ärendet komma att avslutas utan utredning.

- 5) **Analys av samtliga registrerade klagomål inom huvudmannens verksamheter**

I samband med årsredovisningen ansvarar bildningsförvaltningen för att redovisa antalet registrerade klagomål samt ge en kortfattad analys av klagomålets huvudsakliga innehåll.



## Viktiga utgångspunkter att beakta vid all form av klagomålshantering

### - Närhets- och likhetsprincipen

Som framgår ovan ("Mottagande av klagomål") ska klagomål i princip alltid lämnas till personal på berörd enhet (förskola eller skola). Undantagen från denna princip kan vara om klagomålet gäller en hel förskola eller skola. Då uppmanas den klagande parten att kontakta ansvarig rektor på enheten. Om klagomålet handlar om rektors eller annan chefs tjänsteutövning lämnas klagomålet till skolchef. Om klagomålet avser skolchef kontaktas bildningsdirektör.

Klagomålshanteringen ska ske på likartat sätt oavsett vem som tar emot ärendet. Av detta skäl är det viktigt att alla som tar emot och utreder ett klagomål följer ovan listade punkter ("klagomålshanteringens olika stadier").

### - Skyndsam hantering

Av uttrycket "så snart som möjligt" från förvaltningslagens bestämmelser framgår att myndighetens svar inte får dröja längre än nödvändigt. Vad som är en rimlig svarstid påverkas av flera olika faktorer som frågans art och arbetsläget hos den berörda myndigheten. Hur länge myndigheten kan dröja med sitt svar måste därför bedömas i det enskilda fallet.

### - Öppen dialog och gott bemötande

En viktig förutsättning för att klagomålshanteringen ska fungera är ett tillåtande klimat, tillit och en god dialog där vårdnadshavares respektive barns och elevers åsikter och erfarenheter av verksamheten välkomnas och tillvaratas. För många klagomål är det lämpligt att ha en dialog med berörda parter, dels i syfte att få en utökad förståelse för situationen, dels för att informera om genomförda eller planerade åtgärder. Dialogen ersätter inte kravet på att utreda och dokumentera.

### - Aktiv information om klagomålshantering

Huvudmannen har inte bara ett ansvar för att ta emot och utreda eventuella klagomål utan även för att ha skriftliga rutiner för denna hantering samt verka för att dessa är kända bland elever, vårdnadshavare och personal. Av detta skäl är det av största vikt att medarbetare och chefer i Danderyds kommun aktivt informerar om möjligheten att lämna klagomål. För det fall att klagande part inte önskar lämna klagomål direkt till verksamhetens företrädare (lärare, rektorer et cetera) ska den klagande upplysas om möjligheten att lämna klagomål till huvudmannen via kommunens hemsida.

