



Huvudmannens klagomålshantering

Nicole Gazett, Johan Juffermans och Lars Thornberg

Antalet inkomna anmälningar år 2013 - 2017

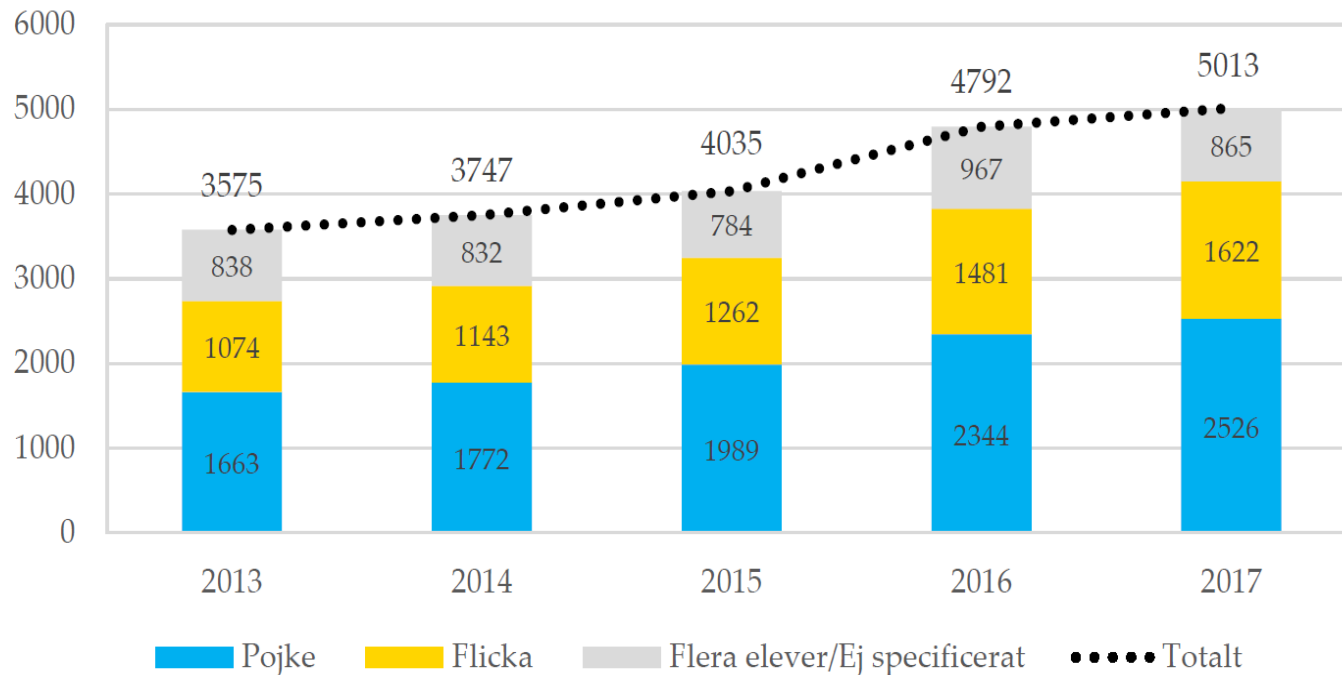


Diagram 1. Antal inkomna anmälningar efter kön. År 2013 – 2017.

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.

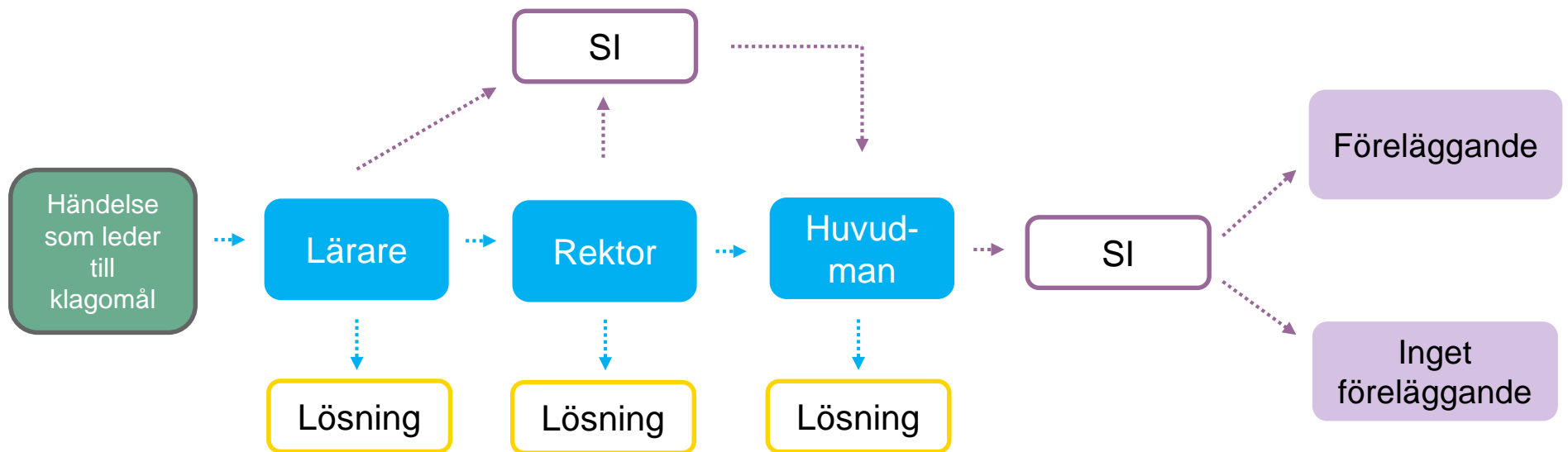
Varför är en välfungerande klagomålshantering viktig?

- 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.

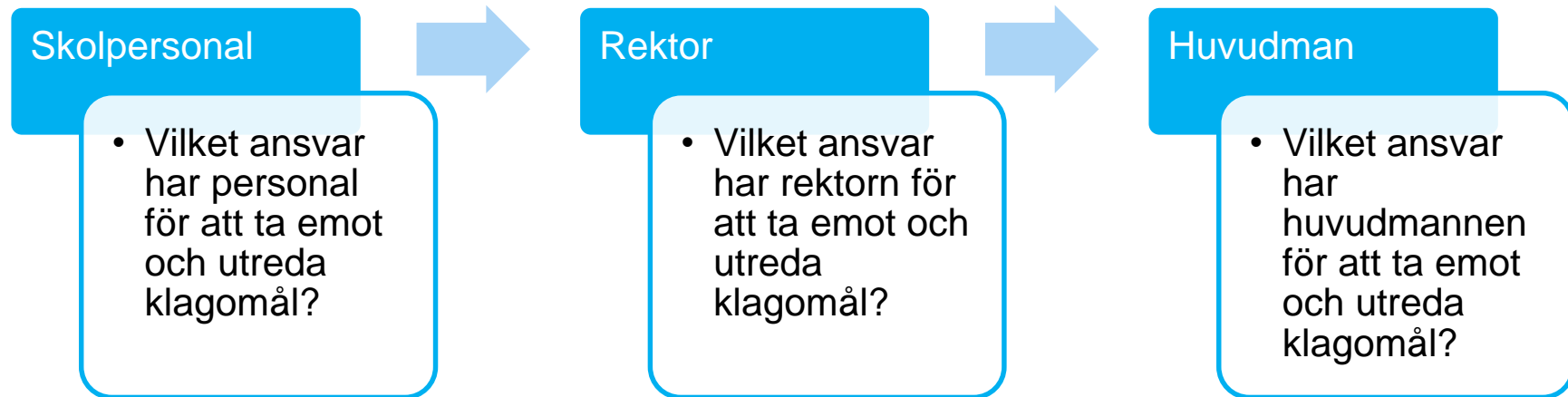
Hur kan informationen till elever och vårdnadshavare bli mer lättillgänglig?



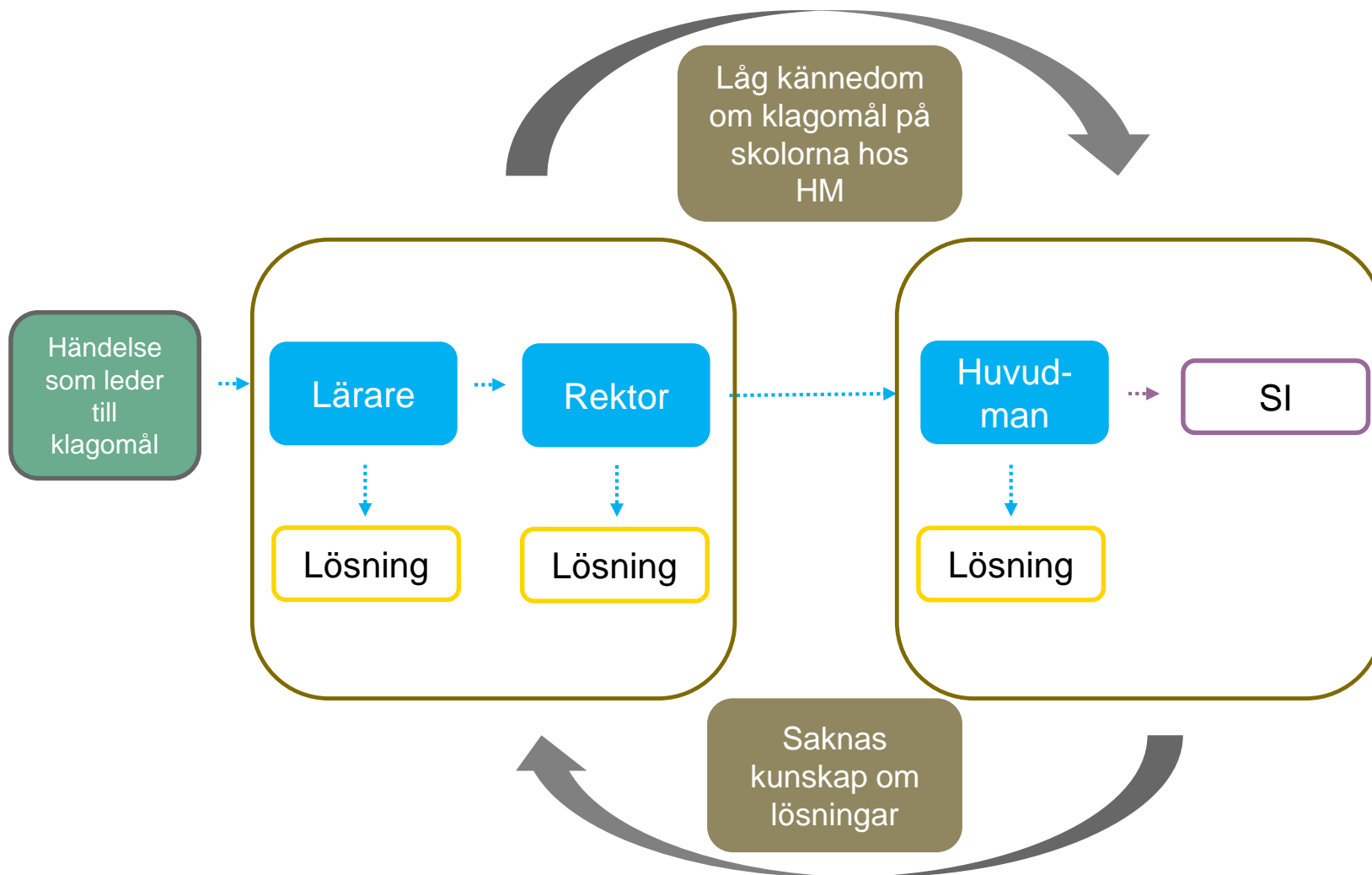
- Informationen behöver även vara tydlig.



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.

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.

Vad hände sedan?

Våra uppföljningar visar att huvudmännen har utvecklat sitt arbete med klagomålshanteringen.

- Informationen har utvecklats.
- Interna rutiner har tydliggjorts.
- System har utvecklats för att sammanställa och analysera klagomål från skolorna.