

Rapport

9. RAPPORT SYNPUNKTER OCH KLAGOMÅL 2023



Skollagen (2010:800) 4 kap.

Huvudmannens klagomålshantering

8 § Huvudmannen ska ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. När huvudmannen har tagit emot ett klagomål ska huvudmannen bekräfta detta, skyndsamt göra den utredning som behövs för att kunna hantera klagomålet och återkoppla till den som har framfört klagomålet.

Huvudmannen ska ha skriftliga rutiner för klagomålshanteringen och aktivt verka för att rutinerna är kända bland elever, vårdnadshavare och personal.

Så här fungerar det i nuläget:

1. Inkommande synpunkt & klagomål (mejl, formulär, m.m.) diarieförs och vidarebefordras till berörd person, exempelvis rektor, kostchef, verksamhetschef eller förvaltningschef.
2. Mottagande person ansvarar för ärendet (och att återkoppling kommer även till bun@vaggeryd.se för diarieföring och sammanställning)

Hanteringskedja enligt Skolverkets rekommendationer

1. Nära barnet/eleven
(pedagog, lärare, skolpersonal m.m.)
2. Rektor
3. Verksamhetschef/Förvaltningschef
4. Skolinspektionen

Bilaga 3. Exempel på webbsida

Klagomål på skolverksamheten

Har du klagomål på förskolan, förskoleklassen, fritidshemmet, grundskolan eller gymnasieskolan? Då vill vi veta det. Dina synpunkter är viktiga i vårt fortsatta förbättringsarbete.

Våra skolor arbetar med att ständigt utveckla sina verksamheter. Dina synpunkter är därför viktiga för skolans utveckling och kvalitetsarbete. Om skolan inte motsvarar dina förväntningar eller om du eller ditt barn är missnöjda med något, kan du kontakta oss.

1. Kontakta förskolan/skolan i första hand

Har du en synpunkt eller ett klagomål på något i förskolan, fritidshemmet eller skolan bör du i första hand vända dig till personalen där. Kontakta exempelvis ansvarig förskollärare eller lärare.

Tycker du inte att du får rätt hjälp eller gehör från förskolans, fritidshemmets eller skolans personal bör du istället vända dig till förskolechefen eller rektorn. Du bör också vända dig direkt till förskolechefen eller rektorn om du anser att problemet är allvarligt.

2. Kontakta förskolechef/rector i andra hand

Prata med förskolechef/ rektor om ditt problem eller ditt missnöje. Om du efter samtalet fortfarande är missnöjd kan du gå vidare till punkt 3.

3. Kontakta Utbildningsförvaltningen i tredje hand

Om du vill kan du vända dig direkt till Utbildningsförvaltningen. Hit vänder du dig också om du inte är nöjd med hur ditt klagomål hanterats av förskolechef/rector. Lämna din synpunkt via formuläret nedan.

För att lämna dina synpunkter digitalt klickar du på länken längst ner på sidan. Du har givetvis rätt att lämna klagomål anonymt, men om du vill ha en personlig återkoppling på ditt ärende behöver du lämna namn och kontaktuppgifter.

Om du inte har möjlighet att registrera dina synpunkter digitalt går det bra att skicka dem med post till: Storkommunen; Barn- och utbildningskontoret.

Vad händer efter du inkommit med ett klagomål?

Inom tio arbetsdagar kommer vi att kontakta dig gällande ditt klagomål. Om du valt att vara anonym så utreds och dokumenteras klagomålet men ingen återkoppling sker. När ditt klagomålsärende avslutas får du ett skriftligt svar.

Har du frågor om klagomålshanteringen?

Då kan du kontakta respektive verksamhetschef alternativt utbildningsförvaltningens kansli.

Om du inte är nöjd med kommunens hantering av dina synpunkter eller klagomål kan du göra en anmälan till Skolinspektionen.

Mer information

Interna rutiner vid klagomål mot utbildningen (pdf-fil)

Hur definieras synpunkter och klagomål?

- Det finns inte någon tydlig definition i skollagen om vad som ska betraktas som ett klagomål.
- Skolinspektionen har i sina granskningar utgått från hur begreppen definieras i Svenska Akademiens ordlista. Ett klagomål beskrivs då vara en **yttring av missnöje**, medan en synpunkt beskrivs vara **en åsikt**.
- 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.

Synpunkter och klagomål 2023

Vilken väg kom synpunkter/klagomålen 2023?

Via kommunens webbformulär	18
Via bun-mailen	5
Via skolskjutsmail	3

Vilka verksamheter gällde synpunkter/klagomål 2023?

Förskola	9
Grundskola	16
Gymnasium	0
Vuxenutbildning	1

Synpunkter och klagomål 2023

Vilka områden handlade de om?

Elevärenden	1
Organisation/resurser	3
Kost	0
Lokaler	8
Personal	2
Skolskjuts	6
Undervisning	2
Övrigt	4

- Organisation/resurser innefattar synpunkter på resurser och bristande tillsyn.
- Synpunkter på skolskjutsen kan vara säkerhetsfrågor och väntetid eller tidtabellen.
- Lokaler innefattar klagomål som BUN inte hanterar/ansvarar för men också frågor om värme.
- Inom övrigt ligger klagomål som inte gäller själva verksamheten. Klagomål kan vara uteblivet CSN, skolkatalog eller avsaknad av aktiviteter på en ort.