

Rapport

6. RAPPORT SYNPUNKTER OCH KLAGOMÅL 2024



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)



Klagomålshantering

- Information på kommunens hemsida: [Synpunkter och klagomål i skolan. - Välkommen till Vaggeryds kommuns officiella webbplats ! Här hittar du information och nyheter om och från kommunen.](#)
- Hur du framför en synpunkt eller ett klagomål.
- Vem du ska vända dig till.
- Hanteringskedjan inom Barn- och utbildningsförvaltningen.
- Återkoppling och information om vad du gör om du fortsatt är missnöjd.



Webbplatser Language Mina sidor

VAGGERYDS KOMMUN

UTBILDNING OCH BARNOMSORG OMSORG OCH HJÄLP UPPLEVA OCH GÖRA BYGGA, BO OCH MILJÖ TRAFIK OCH GATOR NÄRINGS- OCH ARBETE KOMMUN OCH POLITIK

Anga sökord Sök

Skriv ut Lyssna Kontakta

Synpunkter och klagomål i skolan

Enligt Skollag (2010:800) ska huvudmannen 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.

Inom förskola och skola i Vaggeryds kommun jobbar vi kontinuerligt med förbättringsarbete för vi vill ständigt bli bättre. Det gör vi via vårt systematiska kvalitetsarbete som sker på alla nivåer i vår organisation. Att våra barn och elever trivs och mår bra i våra förskolor och skolor är helt avgörande för att de ska få en bra utbildning.

Om du som elev eller vårdnadshavare är missnöjd med något i vår verksamhet är det viktigt att vi får information om det. Ibland kan ett missnöje bero på missförstånd eller brist på information och då vill vi bidra med det vi kan för att komma till rätta med det som du inte är nöjd med. I andra situationer kan missnöjet exempelvis bero på missförhållanden i undervisningen, den fysiska miljön eller brist på något som elever eller vårdnadshavare önskar. Även i sådana fall är det viktigt att vi får kännedom om skälet för att vi ska kunna återkoppla kring vilka möjligheter vi har att komma till rätta med det som upplevs som problematiskt.

Att som elev eller vårdnadshavare framföra ett klagomål innebär inte nödvändigtvis att vi i förskolan eller skolan kan tillmötesgå det som önskas. Det du som elev eller vårdnadshavare dock alltid kan förvänta dig är att få en tydlig återkoppling kring vad skolan kommer att göra samt när och även på vilka grunder olika beslut tas.

Vad ska jag tänka på när jag framför en synpunkt eller ett klagomål? +

Hur kan jag framföra en synpunkt eller ett klagomål? +

Vem ska jag vända mig till om jag vill framföra en synpunkt eller ett klagomål? +

Vad kan jag förvänta mig när jag har framfört en synpunkt eller ett klagomål? +

Faktaruta

- Formulär för synpunkter och klagomål
- Skolinspektionen
- Skollag (2010:800)

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 allvarigt.

2. Kontakta förskolechef/rektor 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/rektor. 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 klagomålshandlingen?

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 **ytring 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 2024

Vilken väg kom synpunkter/klagomålen 2024?

Via kommunens webbformulär	25
Via bun-mailen	5
Via rektor	2
Via post	1

Vilka verksamheter gällde synpunkter/klagomål 2024?

Förskola	5
Grundskola	26
Gymnasium	1
Vuxenutbildning	1



Synpunkter och klagomål 2024

Vilka områden handlade de om?

Elevärenden	3
Organisation/resurser	5
Trygghet/säkerhet	3
Lokaler / yttre miljö	4
Personal	5
Skolskjuts	1
Undervisning/utbildning	6
Övrigt	6

- Organisation/resurser innefattar synpunkter på resurser, personaltäthet och organisation
- Lokaler och yttre miljö: byggarbetsplats, parkering mm
- Inom övrigt ligger klagomål som inte gäller själva verksamheten, ex skolkatalog, studentflak och cykla/gå-tävling



Beslutsförslag

Förvaltning	Förvaltningen förordar utskottet att föreslå nämnden att godkänna lämnad rapport.
AU	Barn och utbildningsnämndens arbetsutskott beslutar: att föreslå nämnden godkänna lämnad rapport.
BUN	Barn och utbildningsnämnden beslutar: att godkänna lämnad rapport.

