

**Barn- och utbildningsnämnden**

# **Riktlinje för hantering av klagomål och klagomål mot utbildningen**



**Kristianstads  
kommun**

## Innehåll

Inledning .....	3
Klagomål mot utbildningen – rutiner på lokal nivå.....	3
Klagomålshantering en del av det systematiska kvalitetsarbetet.....	3
Användning av begreppen synpunkt och klagomål .....	4
Gällande bestämmelser.....	5
Utredning av klagomål .....	6
Ansvars-, likhets- och närhetsprincipen .....	6
Vid mottagande av klagomål .....	6
Bedömning av klagomålets art.....	6
Skyndsamhet.....	7
Utredning av klagomål .....	7
Bemötande och dialog.....	7
Anonyma klagomål .....	8
Dokumentation och registrering .....	8
Prövning av förvaltningens beslut.....	9
Kända klagomålsrutiner .....	10

## **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. På så sätt kan elever och vårdnadshavare ha inflytande över utbildningen och förbättringsåtgärder vidtas vid behov.

Denna riktlinje fastställer instruktioner för hantering av klagomål, både mot utbildningen och övriga klagomål, på övergripande nivå.

### **Klagomål mot utbildningen – rutiner på lokal nivå**

Denna riktlinje ska kompletteras med lokala rutiner på skolområdesnivå, för att skapa en tydlighet i att ta emot och hantera klagomål på de olika nivåerna i hela styrkedjan.

Skolchef förväntas föra en dialog med rektor om hur begreppet klagomål, utifrån denna riktlinjes definition, kan exemplifieras och användas i organisationen. Syftet är att på så sätt kunna utveckla en samsyn.

De lokala rutinerna förväntas tydliggöra:

- att ett klagomål i första hand behöver hanteras nära där det har uppstått, det vill säga nära barnet eller eleven
- på vilket sätt huvudmannen, rektorer och skolpersonal kan ta emot klagomål, oavsett om de lämnas skriftligt eller muntligt
- hur ett klagomål utreds och dokumenteras i verksamheten
- ansvar och roller i samband med hanteringen av ett klagomål
- att alla klagomål som lämnas på utbildningen rapporteras till barn- och utbildningsnämnden

### **Klagomålshantering en del av det systematiska kvalitetsarbetet**

Ett systematiskt kvalitetsarbete ska bedrivas både på huvudmannanivå och på lokal nivå<sup>1</sup>. Barn- och utbildningsnämnden har det övergripande ansvaret medan rektor ansvarar för kvalitetsarbetet på den egna enheten.

---

<sup>1</sup> Skollagen 4 kap. 3-5 §§

Klagomål mot utbildningen ska rapporteras upp i styrkedjan, från verksamhet till rektor och från rektor till skolchef. De lokala rutinerna ska klargöra hur detta ska ske.

*Klagomål mot utbildningen* sammanställs ifrån respektive skolområde i rapport till barn- och utbildningsnämnden 1 gång per år.

## **Användning av begreppen synpunkt och klagomål**

**Synpunkt** – Uttryckt åsikt, synvinkel, vilket även kan innefatta förslag och beröm. En synpunkt eller framförd åsikt bör huvudsakligen kunna omhändertas i en vardaglig situation.

**Klagomål** – En konkretiserad yttring av missnöje. Ett klagomål är en yttring av missnöje som behöver hanteras och besvaras. Klagomålshandlingen omfattar inte felanmälningar, renodlade förslag eller kommunala beslut som kan överklagas och hanteras inom en juridisk process.

**Klagomål mot utbildningen** – Uttalad specifik kritik mot verksamhet som bedrivs av en huvudman inom vilken barn eller elever deltar i undervisning och andra aktiviteter. Avser en brist eller missförhållande i relation till vad barn och elever har rätt till enligt skolförfattningarna.

## Gällande bestämmelser

Förvaltningslagen (2017:900) anger hur barn- och utbildningsförvaltningen ska behandla sina ärenden och är tillämplig bland annat på klagomål:

- **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. Hjälp 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>2</sup>

Barn- och utbildningsnämndens ansvar att hantera *klagomål mot utbildningen* regleras i 4 kap. 7–8 §§ skollagen.

- Nämnden ska ha en skriftlig rutin för hantering av klagomål.
- Information om klagomålsrutiner ska lämnas på lämpligt sätt.
- Verksamheten ska skyndsamt göra den utredning som behövs för att kunna hantera klagomål och återkoppla till den som har framfört klagomålet.
- Verksamheten ska se till att nödvändiga åtgärder vidtas om det framkommer att det finns brister i verksamheten.

---

<sup>2</sup> Se dokumenthanteringsplan

## Utredning av klagomål

### Ansvars-, likhets- och närhetsprincipen

Klagomål från barn och elever, vårdnadshavare eller annan intressent lämnas till berörd tjänsteperson i verksamheten. Det är också möjligt att lämna klagomål via kommunens hemsida om det upplevs som svårt att lämna klagomålet direkt till verksamheten.

Gäller klagomålet en hel förskola eller skola vänder man sig till ansvarig rektor. Klagomål gällande rektors eller annan chefs tjänsteutövning lämnas till skolchef och gällande skolchef till förvaltningschef. Klagomålshanteringen ska ske på likartat sätt oavsett vem som tar emot ärendet.

### Vid mottagande av klagomål

Den tjänsteperson som mottar klagomålet ska bekräfta att klagomålet är mottaget och vid behov se till att klagomålet lämnas vidare till rätt tjänsteperson för hantering.

### Bedömning av klagomålets art

Inkomna klagomål ska i det inledande skedet granskas för att klargöra ärendets vidare hantering. Klagomålet kan efter denna granskning i stället komma att bedömas vara exempelvis synpunkt eller överklagan på fattat beslut. Granskningen sker i enlighet med lokala rutiner och vid behov i samråd med närmaste chef.

Klagomålet ska klassificeras utefter typ av ärende i enlighet med förvaltningens rutin<sup>3</sup>, för att sammanställning till verksamhetens systematiska kvalitetsarbete underlättas.

Klagomålet kan komma att aktualisera andra regler, som exempelvis arbetsrättslig process eller kränkingsutredning. Då ska klagomålshanteringen avslutas med hänvisning till att process enligt annat regelverk påbörjas i stället.

---

<sup>3</sup> Rutin finns tillgänglig på Intranätet

## **Skyndsamhet**

Utredningen ska påbörjas skyndsamt. Det är viktigt att tänka på att skyndsamheten kan vara olika beroende på ärendets allvarlighet och komplexitet och särskilt i klagomål som rör barn eftersom deras tidsperspektiv är ett annat än för vuxna.

## **Utredning av klagomål**

Om det behövs ska ansvarig tjänsteperson genom frågor verka för att parten förtydligar eller kompletterar sitt klagomål.

Utredningen kan handla om att inhämta uppgifter från rektorn eller viss personal vid berörd skolenhet eller andra uppgifter som behövs för att klargöra väsentliga förhållanden i ärendet. Vilken utredning som behövs för att kunna hantera klagomålet beror på omständigheterna i det enskilda fallet.<sup>4</sup>

Omfattningen på utredningen påverkas av klagomålets karaktär. Klagomål som är mer omfattande kan komma att kräva även en mer omfattande utredning. 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 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.<sup>5</sup>

Utredningar enligt denna riktlinje är av verkställande art.<sup>6</sup>

## **Bemötande och dialog**

En viktig förutsättning för att klagomålshandlingen 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.<sup>7</sup>

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

---

<sup>4</sup> Prop. 2021/22:160 s. 227

<sup>5</sup> Se skriftlig fråga Riksdagen 2000/01:435 samt se JO 1989/90 s. 399.

<sup>6</sup> Se bedömning av förvaltningsrätten i Linköping FR 2727-23 2023-06-02.

<sup>7</sup> Barnkonventionen artikel 12

eller planerade åtgärder. Dialogen ersätter inte kravet på att utreda och dokumentera.

### **Anonyma klagomål**

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.

### **Dokumentation och registrering**

Klagomål ska skriftligen dokumenteras i enlighet med dokumenthanteringsplanen.<sup>8</sup>

Klagomål och utredningens resultat ska registreras och klassificeras i aktuellt verksamhetssystem.

---

<sup>8</sup> Se Förvaltningslagen 2017:99 § 24



## **Återkoppling till den som lämnat klagomålet**

När utredningen är klar ska återkoppling ske till den person som lämnat in klagomålet. Återkopplingen kan ske skriftligt eller muntligt. 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.

## **Prövning av förvaltningens beslut**

Då förvaltningens utredning kopplade till ett klagomål är av verkställande art går det inte att överklaga enligt skollagens eller kommunallagens bestämmelser.

Den enskilde kan i stället göra en anmälan till prövande extern instans, exempelvis Skolinspektionen.

## Kända klagomålsrutiner

Om klagomål mot utbildningen lämnas direkt till Skolinspektionen leder det till en fördröjning i utredningsarbetet. Verksamheten kan då inte agera och åtgärda så skyndsamt som skulle kunna behövas. Därför blir det också viktigt att verksamheten både på lokal och central nivå arbetar aktivt för att göra klagomålsrutiner kända för elever och vårdnadshavare. För att skollagens krav på aktivitet ska vara uppfyllt behöver verksamheten kombinera olika kommunikationssätt och lämna informationen vid upprepade tillfällen.<sup>9</sup>

Information om hur och till vem det går att vända sig till vid klagomål ska vara saklig, återkommande och anpassad till respektive målgrupp.

Följande kanaler för information ska användas:

- Kommunens hemsida
- Information vid läsårsstart

---

<sup>9</sup> Skolinspektionen 2023-09-29, dnr SI 2023:7619

Riktlinje för hantering av klagomål och  
klagomål mot utbildningen

Dnr 2024/1146

Antagen av Barn- och  
utbildningsnämnden

2024-05-28



Kristianstads  
kommun

Barn- och utbildningsförvaltningen | Centrala  
förvaltningen

044-13 50 00

[www.kristianstad.se](http://www.kristianstad.se) | [kommun@kristianstad.se](mailto:kommun@kristianstad.se)