

Klagomål mot utbildningen

Riktlinje

Ansvarig för dokumentet: Bildningschef
Omfattar: Bildningsförvaltningen; från förskola till kommunal vuxenutbildning
Informationsklass: Öppen
Publicering: Författningssamling
Beslutsinstans: Bildningsnämnden
Fastställd: 2026-05-20
Reviderad:
Gäller från och med: 2026-08-01
Giltighetstid: Tills vidare
Ersätter: Rutin för klagomål på utbildningen
Diarienummer: BN 2026/000217

Innehåll

1. Inledning.....	4
2. Omfattning	4
2.1 Hantering av vissa anonyma klagomål	4
3. Hur kan man lämna klagomål?	4
3.1 "Trappan" – vem ska anmälaren vända sig till?	5
4. Hantering av klagomålet – förloppet	5
5. Dokumentation och sammanställning	6
6. Uppföljning.....	7

1. Inledning

Ett klagomål är något som på ett tydligt sätt uttrycker ett missnöje med någonting i verksamheten eller mot rektors tjänsteutövning.

Klagomål är ett sätt för bildningsförvaltningen att få reda på brister i verksamheten och kunna åtgärda dessa och ge bättre service till kommuninvånarna. Den som lämnar in ett klagomål kallas ”anmälare”. Inkomna synpunkter och klagomål är allmänna handlingar och är offentliga till den del de inte innehåller uppgifter som omfattas av sekretess.

Detta dokument motsvarar de skriftliga rutiner som avses i 4 kap. 8 § skollagen.

2. Omfattning

Rutinen gäller för alla utbildningsformer där kommunen är huvudman – från förskola till kommunal vuxenutbildning. Om klagomålet gäller en fristående verksamhet ska anmälan göras till den fristående verksamheten, enligt deras rutiner. Klagomål gällande fristående förskola eller fristående fritidshem som inte bedrivs vid en fristående skolenhet, kan lämnas in till bildningsförvaltningen om man inte är nöjd med huvudmannens hantering.

Rutinen avser endast klagomål på utbildningen enligt 4 kap. 8 § skollagen. Synpunkter och klagomål på annat än utbildning hanteras på annat sätt inom förvaltningen.

Rutinen omfattar inte heller så kallade visselblåsarärenden, alltså missförhållanden som det finns ett allmänintresse av att de kommer fram. De hanteras enligt särskilda rutiner.

2.1 Hantering av vissa anonyma klagomål

Vissa anonyma klagomål där det inte finns något sätt att kontakta den klagande kan inte hanteras enligt reglerna i 4 kap. 8 § skollagen, eftersom det inte går att bekräfta mottagandet av klagomålet och återkoppla till den klagande. Sådana klagomål får utredas om det bedöms vara värdefullt att göra det. Den chef som anser sig vara berörd av ett sådant klagomål bestämmer om det ska utredas/åtgärdas och i så fall av vem och hur.

Anonyma klagomål där det finns ett sätt att återkoppla till den klagande ska däremot hanteras enligt riktlinjen.

3. Hur kan man lämna klagomål?

Klagomål kan lämnas via e-tjänsten Synpunkten, e-post, brev, telefon eller muntligt till en personal.

3.1 "Trappan" – vem ska anmälaren vända sig till?

Klagomålet hanteras i en stigande "trappa":

1. Medarbetare
2. Rektor
3. Verksamhetschef
4. Skolchef

De två första "stegen i trappan" kallas i detta dokument för enhetsnivå, det tredje för förvaltningsnivå och det sista för högre förvaltningsnivå. Om anmälaren är missnöjd med hanteringen av klagomålet på ett av "trappstegen" kan denne vända sig till nästa "trappsteg". Om anmälaren skulle vara missnöjd även efter skolchefens hantering kan denne lämna in klagomål till Skolinspektionen och/eller Barn- och elevombudet.

Klagomål ska alltså i första hand hanteras på medarbetarnivå och lämnas till mentor, lärare eller annan personal vid den berörda enheten. Om klagomål lämnas in till en för hög nivå på "trappan" så ska klagomålet vidarebefordras till rätt nivå. När det gäller vissa typer av klagomål bör dock en högre nivå engageras redan från början. Närmaste chef är oftast den som bäst kan hantera ett klagomål på en viss medarbetares tjänsteutövning, till exempel bör rektorn hantera klagomål som avser en lärare, verksamhetschefen hantera klagomål som rör en rektor, och chefen för elevhälsan hantera klagomål som avser elevhälsans personal.

4. Hantering av klagomålet – förloppet

Förloppet i hanteringen av klagomål, beskrivet nedan, är liknande på både enhetsnivå och förvaltningsnivå.

1. Till att börja med ska anmälaren få frågan om hen vill att klagomålet ska hanteras som ett formellt klagomål på utbildningen. Om anmälaren svarar ja (muntligt eller vid skriftlig kontakt med verksamheten) hanteras klagomålet enligt följande steg.
2. Om ett klagomål lämnats skriftligen ska ett ärende skapas i diariet där klagomålet registreras.
3. Berörd rektor eller chef fördelar ärendet till lämplig medarbetare för hantering.
4. Anmälaren ska få en bekräftelse på att anmälan mottagits, hur det behandlas/vem som utreder klagomålet och att återkoppling vanligtvis lämnas inom 14 dagar.
5. Lämnas klagomålet muntligen förmedlas ovanstående information muntligen av den som tar emot klagomålet. Muntliga klagomål behöver inte diarieföras om de är av sådan enkel karaktär att de kan hanteras med en förklaring. För att klagomålet ska framgå i statistiken görs en markering i en e-tjänst av att ett muntligt klagomål av enkel beskaffenhet har hanterats. Mer komplexa muntliga

klagomål sammanfattas skriftligt av den som tar emot klagomålet, om anmälaren inte kan förmås att själv lämna in det via e-tjänsten.

6. För att säkerställa att klagomålet är korrekt uppfattat bör handläggaren sammanfatta det viktigaste i klagomålet och fråga anmälaren om det är korrekt uppfattat, innan hanteringen påbörjas.
7. Anmälaren bör ges möjlighet att göra tillägg till sitt klagomål under hanteringen.
8. Den som hanterar klagomålet ska ge återkoppling så snart som möjligt. Om utredning och/eller handläggning pågår i mer än 14 dagar ska anmälaren informeras om varför handläggningen blivit fördröjd och ungefär när återkopplingen kan förväntas.
9. I återkopplingen ska den som hanterar klagomålet redogöra för vilka åtgärder som kommer att vidtas och varför. Om inga åtgärder kommer att vidtas ska den som hanterar klagomålet förklara varför.
10. Återkoppling ges som huvudregel via e-post. Andra sätt att återkoppla kan användas om anmälaren önskar det.
11. Om anmälaren är missnöjd efter återkopplingen ska hen erbjudas att ta ärendet vidare till nästa steg i trappan, se ovan under 3.

5. Dokumentation och sammanställning

Det som är av vikt för hanteringen av klagomålet ska dokumenteras skriftligt (med undantag för enklare muntliga klagomål enligt punkt 4.5 ovan). I detta ingår:

- klagomålet i sig,
- kontaktuppgifter till anmälaren,
- utredning, och
- återkopplingen till anmälaren (kan bestå av en tjänsteanteckning om att återkoppling getts muntligen).

Ovanstående gäller både på enhetsnivå och på förvaltningsnivå.

För att bildningsnämnden ska kunna överblicka, sammanställa och dra slutsatser/lärdomar från de klagomål som hanteras av enheterna, ska dessa dokumenteras i Public 360, med undantag för sådana muntliga klagomål som kan bemötas med en förklaring, som endast dokumenteras med en markering i en e-tjänst.

Alla klagomål som dokumenterats i Public samt statistiken ur e-tjänsten redovisas löpande för nämnden.

6. Uppföljning

Uppföljning kan göras i ett enskilt fall med syftet att se ifall en vidtagen åtgärd knutet till ett specifikt klagomål har gett avsedd effekt. Alla klagomål ska även följas upp genom att de sammanställs och analyseras årligen.

För uppföljning i ett enskilt ärende gäller följande: Om hanteringen av ärendet resulterar i att en omfattande åtgärd vidtas ska åtgärden följas upp. Uppföljningen bör i första hand göras av den som varit ansvarig för att hantera klagomålet ifråga.

För sammanställd uppföljning: Alla klagomål som rör en viss skolenhet sammanställs av den enheten. Alla klagomål som hanteras inom den centrala förvaltningen sammanställs för sig. Ansvarig chef för uppföljningen är rektorerna respektive administrativa chefen.

För att bildningsnämnden ska kunna överblicka, sammanställa och dra slutsatser/lärdomar från klagomålen ska sammanställningarna av enheternas och huvudmannens uppföljning redovisas för Bildningsnämnden, inom ramen för det systematiska kvalitetsarbetet.