



Datum: 2026-02-20
Handläggare: Anique Zwart
Diariernr: 2026.022 KUN

Kultur- och utbildningsnämnden

Revidering av riktlinje för klagomålshantering inom gymnasieskola, anpassad gymnasieskola och vuxenutbildning

Ärendebeskrivning

Kultur- och utbildningsnämnden ansvarar för att säkerställa att klagomålshanteringen inom utbildningsverksamheten (gymnasieskola, anpassad gymnasieskola och vuxenutbildning) följer skollagens krav och bidrar till en rättssäker och effektiv hantering av klagomål. Enligt 4 kap. 8 § skollagen ska huvudmannen ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål samt aktivt verka för att dessa rutiner är kända bland elever, vårdnadshavare och personal. Vidare ska klagomålshanteringen integreras i det systematiska kvalitetsarbetet för att identifiera och förebygga brister i verksamheten.

Förvaltningens yttrande

Nämnden antog nuvarande rutin 2019-11-20 (§ 138) och förvaltningen gör bedömningen att den nu behöver aktualiseras. Förvaltningen har tagit fram ett förslag till reviderad riktlinje för klagomålshantering som innehåller följande ändringar:

- Dokumentet byter namn från rutin till riktlinje, i enlighet med kommuns dokumentstruktur
- Omarbetning av struktur med syfte att skapa tydlighet
- Den inledande texten har utvecklats med syfte att sätta klagomålshanteringen i sitt sammanhang
- Information om hur klagomål kan utformas har aktualiserats och förenklats
- Inaktuella länkar till kommunens websida har tagit bort
- Fokus på klagomål och inte synpunkter, eftersom riktlinjer utgår från klagomålshantering som hanteras i skollagen 4 kap. (2010:800).

Förslag på reviderad riktlinje biläggs tjänsteskrivelsen och ändringar är förslagna i rött.

Ekonomisk bedömning

Ärendet innebär inga ekonomiska konsekvenser.

Förslag till beslut

Kultur- och utbildningsnämnden godkänner revidering av riktlinjer för klagomålshantering.

Beslutet ska skickas till

Samtliga rektorer

Nicklas Kosterlind Faritzson

Tf. Förvaltningschef

Nicklas Kosterlind Faritzson, Godkännare tjänsteskrivelse, 2026-02-20