

2026-02-03

§ 8 2025.358 BUN

Uppföljning av synpunkter/klagomål inkomna till huvudman 2025**Ärendebeskrivning**

Som en del i huvudmannens systematiska kvalitetsarbete följs inkomna synpunkter upp. Utöver detta redovisas även synpunkter som kommit barn- och ungdomsnämnden till handa i egenskap av hemkommun. Ärende redovisar förvaltningens sammanställning av synpunkter inkomna under 2025.

Beredning

Barn- och ungdomsförvaltningen har i skrivelse den 26 januari 2026 lämnat följande yttrande:

Under 2025 inkom totalt 101 synpunkter till barn- och ungdomsnämnden. Av dessa rör 46 förskola, 50 skola, 1 fritidshem samt 4 övergripande frågor som berör flera verksamheter. Av samtliga inkomna synpunkter rör 89 organisation, information och bemötande. 3 synpunkter rör inomhusmiljö och 9 rör utomhusmiljö.

Organisation, information och bemötande

Den största andelen synpunkter rör organisatoriska förutsättningar, undervisningens kvalitet och tryggheten i verksamheterna. En betydande del gäller Solkattens förskola (fristående), där 28 synpunkter inkommit. Av dessa uttrycker 27 oro för en eventuell stängning och dess konsekvenser för barnens trygghet och kontinuitet.

Flera synpunkter rör oro för trygghet och tillsyn, med beskrivningar av stökiga situationer, utåtagerande elever och begränsad vuxennärvaro i skolan. Synpunkterna beskriver upplevda brister i studiero, stödinsatser och kontinuitet, ofta kopplade till hög personalomsättning och låg personaltäthet. Även brister i kommunikation och bemötande återkommer, liksom upplevelser av kränkande behandling. Flera skolor återfinns bland synpunkter, men Östtylkeskolan är särskilt uppmärksammas. Synpunkterna rör bristande studiero, varierande undervisningskvalitet, inställda lektioner och låg vuxennärvaro. Vårdnadshavare uttrycker dessutom oro för elevernas måluppfyllelse och en stressande skolmiljö. Därtill lyfts frågor om ordningsregler, skadegörelse, ljudnivåer, tillgång till trygga miljöer samt önskemål om kamerabevakning.

Inomhusmiljö

Synpunkterna rör förskole- och skolors inomhusmiljö och hur denna påverkar verksamheten. Synpunkterna gäller dels omklädningsrum vid skolor, där vårdnadshavare anser att lokalerna behöver rustas upp för att bättre motsvara verksamhetens behov, dels behov av säkerhetshöjande åtgärder i skolmiljön, främst kopplat till dörr- och låslösningar.

Utomhusmiljö

Synpunkterna rör frågor kopplade till utomhusmiljön vid förskolor och skolor. Dessa omfattar bland annat oro för tryggheten vid busshållplatser i anslutning till skolor, störande ljudnivåer i närområden, byggnationer på skolgårdar samt risker i samband med asbestsanering. Det har även inkommit synpunkter kring en incident med skoltaxi utanför skoltid.

2026-02-03

Vidare har synpunkter inkommit som rör skolskjuts. Dessa avser bland annat busstider, nekad kompisåkning, indragna busslinjer samt önskemål om busskort året runt.

Förvaltningens bedömning

Förvaltningen har under året följt upp inkomna synpunkter och, när avsändare kunnat identifieras, besvarat dem enligt gällande rutin. Vid behov har dialog förts med berörda verksamheter och nödvändiga åtgärder för att avhjälpa bristerna har vidtagits eller planerats.

Arbetet med att stärka kvaliteten i undervisningen samt tryggheten för barn och elever fortsätter under 2026. En av huvudmannens identifierade utvecklingsområden rör samverkan med vårdnadshavare där hantering av klagomål och synpunkter är en del.

Under året noterade förvaltningen att kontaktuppgifter till förskolor och skolor saknades på hemsidan samt att Rutin vid klagomål eller synpunkt inte fanns publicerad under en period. Enligt rutinen ska klagomål i första hand lämnas till berörd verksamhet och i andra hand till förvaltningen. Den e-tjänst som vanligtvis används för att lämna klagomål var tillgänglig, men avsaknaden av tydliga instruktioner och kontaktuppgifter kan ha medfört att fler synpunkter än avsett inkom direkt till barn- och ungdomsnämnden. Förvaltningen har även identifierat ett behov av att förbättra hanteringen av synpunkter som rör skolskjuts. Processen har därför strukturerats så att dessa ärenden framöver kan redovisas och följas upp tillsammans med övriga synpunkter.

I samband med att flertalet av kommunens förvaltningar flyttar till nytt kommunhus 2026 etableras ett kontaktcenter. Förvaltningen undersöker möjligheten att integrera synpunktshanteringen i kontaktcentrets arbetsflöden. Även om ansvarsfördelningen ännu inte är fastställd bedöms en sådan samverkan kunna bidra till förbättrad återkoppling till medborgarna och underlätta samordningen mellan verksamheterna.

Synpunkter, jämförelse över tid 2023–2025

Område	2025	2024	2023
Organisation, information, bemötande	89	127	82
Inomhusmiljö	3	7	5
Utomhusmiljö	9	7	3
Kost (hanteras av KLK)	0	0	44
Totalt	101	141	90

Beslut

Arbetsutskottets förslag till beslut:
Redovisningen godkänns.

2026-02-03

Beslutsunderlag

- Tjänsteskrivelse Uppföljning av synpunkter och klagomål inkomna till huvudman 2025