

Datum: 2021-01-12  
Handläggare: Karin Berg  
Direktr:   
Diariernr: 2021.006 BUN

Barn- och ungdomsnämnden

## Tjänsteskrivelse Synpunkter och klagomål inkomna till huvudmannen 2020

### Ärendebeskrivning

Som en del i huvudmannens systematiska kvalitetsarbete följs inkomna synpunkter upp. Sedan januari 2018 följer barn- och ungdomsnämnden årligen upp inkomna synpunkter/klagomål till huvudmannen. Detta ärende följer upp synpunkter inkomna under 2020.

### Beredning

Elever och vårdnadshavare ska ges möjligheten att inkomma med klagomål till såväl skolpersonal, rektor som huvudman. Informationen gällande klagomålshantering i barn- och ungdomsförvaltningen finns att tillgå på hemsidan, portalen Arena för lärande samt på förskolornas och skolornas egna sidor. Det finns en intern rutin för all personal att följa när synpunkter/klagomål inkommer. Vidare har förvaltningen en ansvarsfördelning som säkerställer vem som ska svara, åtgärda och följa upp en inkommen synpunkt/klagomål. 2020 inkom totalt 36 synpunkter, 5 rör förskola, 19 rör skola och 11 rör mer övergripande frågor. Fördelningen gällande antalet inkomna synpunkter/klagomål för respektive område redovisas i bilaga.

#### *Kost, Organisation och information/bemötande*

Synpunkter rörande kost handlar i fyra av fallen om frågor kring matens ursprung. Två av dessa synpunkter ifrågasätter köttets ursprung och tillsatser i maten och de andra två uttrycker missnöje över den vecka med vegetarisk mat som ISS ordnade. Övriga två av synpunkterna handlar om fall där maten inte räckt till.

Utav de 12 synpunkterna om organisation som inkommit berör tre förskolan, två rör arbete med minskade barngrupper och en rör fråga om kostnad för blöjor inom ramen för maxtaxan. Tre synpunkter rör avvecklingen av KomTek Alingsås. Två synpunkter rör elevernas arbetsmiljö i skola och på fritidshem och hur skolan eller fritids inte lyckats med anpassningar för barn i behov av särskilt stöd. En inkommen synpunkt rör flera delar inom en skola, vad gäller användande av IT-system, organisering av lunch och mellanmål samt hantering av skadegörelse. En synpunkt rörande placeringen av grundskolan 1-6 vid Ångaboskolan. En fråga rör skillnader mellan undervisningstid vid olika skoleneheter vad gäller förskoleklassen. En synpunkt berör de nya formerna för systematiskt kvalitetsarbete.

Vad gäller information/bemötande rör den ena synpunkten inre organisation vid en fritidsverksamhet och en synpunkt handlar om brister i samverkan mellan olika samhällsaktörer (Västbus).

#### *Inomhusmiljö, Utomhusmiljö samt Digitala system*

Synpunkt rörande inomhusmiljö handlar om giffri förskola och alternativa inköp. Vad gäller synpunkter rörande utomhusmiljön berör två synpunkter skolgårdarnas skick, primärt vad gäller trasiga basketkorgar. En synpunkt handlar om ett tillbud vid en skola och möjligheten till att förebygga motsvarande händer i framtiden. Den ena synpunkten som rör digitala

system handlar om användargränssnitt i kommunens digitala tjänster generellt och den andra berör meddelandehantering i Arena för lärande specifikt.

#### *Synpunkter med anledning av Covid-19*

Utav de åtta synpunkter som inkommit rör fyra frågan om terminstidens förläggning i relation till jullovet 20/21. En fråga rör idrottsundervisning specifikt, en rör kommunens beredskap inför att gå över till distansundervisning vid eventuell skolstängning och en synpunkt rör rutiner vid smittspårning. Ytterligare två synpunkter rör städrutiner samt möjligheter till vädring av skolans lokaler.

#### *Förvaltningens slutsatser*

Det ska finnas möjlighet att på olika sätt påverka och peka ut brister i utbildningen, att lämna muntliga eller skriftliga synpunkter/klagomål är ett sätt. I ovan redovisning framkommer de synpunkter som lämnats till huvudmannen. Förvaltningen ligger på samma nivå i antal jämfört med tidigare år. Ärendet hanterar inte de ärenden som inkommer till huvudmannen från skolinspektionen, men förvaltningen har tidigare konstaterat att dessa har minskat över tid (2020-09-15 §72). Det är svårt att på en övergripande nivå dra några generella slutsatser eller peka på specifika områden inom vilka huvudmannen bör rikta särskilt fokus. Huvudmannen noterar att frågor om kost och livsmedel är en fråga som fortsatt engagerar vårdnadshavare. Majoriteten av frågorna är av generell och övergripande karaktär vilket kan tolkas som att synpunkter av elev- eller förskole/skolspecifik art hanteras vid respektive enhet. I de, förhållandevis få fall som rör enskilda, eller specifika ärenden har ärendet initialt hanteras på enheten men av olika anledningar senare utretts eller på annat hanterats av huvudmannen.

För en ändamålsenlig klagomålshantering krävs kvalitet i huvudmannens arbete. Arbetet med synpunkter måste sorteras, vara hållbart och vad olika nivåer som rektor och huvudman gör behöver vara tydligt. Förvaltningen hade som avsikt att under 2020 ge särskilt stöd till rektorer i hur synpunkter och klagomål kan hanteras inom ramen för enheternas systematiska kvalitetsarbete. Med anledning av de stora antal synpunkter och klagomål som rektorerna har fått att hantera med anledning av Covid-19 har huvudmannens arbete istället behövt handla om att stötta och vägleda rektorer i hanteringen av klagomål och synpunkter. I enheternas verksamhetsuppföljningar beskrivs hur klagomål hanteras och tas till vara på inom ramen för det systematiska kvalitetsarbete. Förvaltningen identifierar också ett behov av att aktualisera och informera tjänstmän vid barn- och ungdomskontoret som mottar klagomål och synpunkter i tjänsten hur dessa ska hanteras och dokumenteras.

#### **Ekonomisk bedömning**

Beslutet innebär inga kostnader

#### **Förslag till beslut**

Redovisningens godkänns.

Helena Balte  
Förvaltningschef

Karin Berg  
Verksamhetsutvecklare

Helena Balte, Godkännare tjänsteskrivelse, 2021-01-12