

2022-01-11

§ 8 2021.435 BUN

## Uppföljning av synpunkter/klagomål inkomna till huvudman 2021

### 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 2021.

### 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. 2021 inkom totalt 61 synpunkter, 3 rör förskola, 11 rör skola och 47 rör mer övergripande frågor. Synpunkter kategoriseras i ett antal olika områden. Förvaltningen följer antalet inkomna synpunkter per kategori över tid redovisas i bilaga. Nedan följer en beskrivning av de synpunkter som inkommit inom de olika kategorierna.

#### *Kost, information/bemötande, digitala system*

Vad gäller synpunkter rörande kosten består synpunkter i frågor om skollunch vid distansundervisning. Ett antal synpunkter har inkommit, eller ett antal ingivare (7 st) med samma fråga, kring besparingar för måltider – baserat på ett missförstånd. Ytterligare fråga finns om kostavtal samt klagomål rörande brist i hantering av ansökan om specialkost. Två synpunkter rör digitala tjänster där vårdnadshavare meddelat dels felaktiga hänvisningar och dels anser att antalet digitala tjänster för vårdnadshavare är för många. Inga synpunkter kring information/bemötande har inkommit under året.

#### *Organisation, inomhus- och utomhusmiljö*

Inkomna synpunkter rörande organisation består dels av frågor kring dimensionering av förskola och skola i Ingared (11 st), likaså förskola i Västra bodarna (1 st). Sex synpunkter rör missnöje med utfall i skolval. Synpunkter har inkommit från arbetstagarorganisationerna rörande budget, för såväl 2021 och som budget 2022. En synpunkt rör ett nekande beslut för skolskjuts och en annan rör synpunkter på start- och sluttid i skolan. Ytterligare en synpunkt rör kommunens tillsyn av fristående förskola. Ytterligare synpunkter rör planerad byggnation så som placering av ny förskola i Ingared liksom placering av ny förskola i Nolhaga. En synpunkt rör skicket på basketkorgarna vid Gustav Adolfskolan och en rör duschtrymmena i Bjärkehallen.

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

Ett antal synpunkter som kan härledas till covid-19-pandemin har inkommit under året. 17 av dessa rör frågor om vaccination, två rör frågor om skyddsutrustning och en tredje handlar om

2022-01-11

hantering av inomhusmiljö för att motverka luftburen smitta.

#### *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. Antal synpunkter har för 2021 ökat i jämförelse med tidigare år. Ökningen består i huvudsak i att ett antal ingivare skickat samma fråga eller frågeställning, men där varje synpunkt hanteras för sig, såsom fråga om besparingar på måltider liksom frågor om vaccination.

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 skolorganisation, vad gäller såväl dimensionering som skolval är en fråga som fortsatt engagerar, men även frågor kring covid-19. 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. I enheternas verksamhetsuppföljningar beskrivs hur klagomål hanteras och tas till vara på inom ramen för det systematiska kvalitetsarbetet.

#### **Beslut**

Arbetsutskottets förslag till beslut: Redovisningen godkänns.