

2023-01-17

§ 3 2022.431 BUN

Uppföljning av synpunkter/klagomål inkomna till huvudman 2022

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 redovisar förvaltningens sammanställning av synpunkter inkomna under 2022.

Beredning

Förvaltning har i skrivelse den 27 december 2022 lämnat följande yttrande:

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. Under 2022 inkom totalt 96 synpunkter, 40 rör förskola, 44 rör skola och 12 rör mer övergripande frågor. Synpunkter kategoriseras i ett antal olika områden. Utav de 96 synpunkterna är 56 av dessa frågor relaterade till förskol- och skolorganisation i Ingared som redovisas särskilt. Resterande 40 synpunkter redovisas utifrån de olika kategorierna nedan. Nedan följer en beskrivning av de synpunkter som inkommit inom de olika kategorierna. Förvaltningen följer antalet inkomna synpunkter per kategori över tid, dessa redovisas i bilaga.

Förskol- och skolorganisation i Ingared

De synpunkter som inkommit rörande förskola i Ingared domineras av ryttare och andra som anser att den plats som föreslås för permanent ny förskola är olycklig på grund av att det idag är en paddock där. I flera av synpunkterna lyfts vikten av att det byggs en förskola snarast. De synpunkter som rör skolan handlar i huvudsak om att vårdnadshavare önskar att barnen ska få åka till Alingsås för att gå i åk 7-9 där. Samtidigt lyfts önskemål om att fritidsgård byggs för barnen i högstadieålder. Några synpunkter lyfter en oro för att ungdomar (i högstadieålder) kommer att dra omkring i Ingared om dagarna och andra att det är ett begränsat utbud av fritidsaktiviteter Ingared för ungdomar. I några av synpunkterna lyfts frågor om beslutsprocessen/dialog med vårdnadshavare, invånare och barn/elever. Bland synpunkterna rörande skola och att bygga en 7-9-skola finns vårdnadshavare som ser positivt på att bygga F-9-skola och som oroar sig för att de som är tveksamma eller kritiska får stort genomslag. Årets 56 synpunkter kan jämföras med föregående år då 11 synpunkter inkom till huvudmannen rörande förskol- och skolorganisation i Ingared.

Organisation, inomhus- och utomhusmiljö, Covid-19/luftburen smitta

Inkomna synpunkter rörande organisation består dels av frågor kring dimensionering och hantering av förskola och skola i Ingared som beskrivits ovan. Fyra synpunkter rör elevhälsa, där två har en eller fler skolsköterskor som avsändare och rör upplevd arbetssituation och två är generella synpunkter som inkommit. Fem synpunkter rör ärende rörande återkallande

2023-01-17

av tillstånd för en fristående förskola. Sex synpunkter rör förskolan där vårdnadshavare lyft synpunkter kring barngruppernas organisering och oro för brister i förskolan avseende tillsyn och trygghet. En synpunkt rör missnöje med förvaltningens hantering av verksamheten vid Nohaga förskola efter att den brunnit. Två synpunkter rör risk för luftburen smitta i skolan, en synpunkt rör ljudnivåer i äldre skolor. En generell synpunkt lyfter också oro för Islamistisk infiltration av svensk skola.

Kost, Information/Bemötande, skolskjuts

Synpunkter rörande kost lyfter brister i verksamheten vid de tillfällen då det saknats tillräckligt med mat (8 st). Enstaka synpunkt lyfter missnöje med meny efter byte av kostleverantör liksom en synpunkt som ifrågasätter kökslokalerna vid en enhet. Fyra synpunkter rörande information och bemötande har inkommit under året. En rör fråga kring SMS-avisering vid elevers frånvaro, en synpunkt rör formulering på kommunens hemsida och en rör kränkande språkbruk i verksamheten. En synpunkt lyfter det positiva bemötande som finns vid Noltorps öppna förskola. Fyra synpunkter rör bussturer för trafiken till och från Långared.

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 2022 ökat i jämförelse med tidigare år. Ökningen består i huvudsak ett större antal inkomna synpunkter med anledning av de beslut som varit aktuella för byggnation av förskola och skola i Ingared. Huvudmannen noterar att frågor om förskole- och skolorganisation, vad gäller såväl dimensionering som byggnation är frågor som fortsatt engagerar. Hälften av de synpunkter som inkommit (som inte rör Ingared) är av generell och övergripande karaktär vilket kan tolkas som att synpunkter av elev- eller förskole/skolspecifik art hanteras vid respektive enhet.

Det är svårt att på en övergripande nivå dra några generella slutsatser eller peka på specifika områden inom vilka huvudmannen bör rikta särskilt fokus. 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.