

2024-02-06

§ 13 2024.049 BUN

## Uppföljning av synpunkter/klagomål inkomna till huvudman 2023

### 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 2023.

### Beredning

*Barn- och ungdomsförvaltningen har i skrivelse den 18 januari 2024 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 2023 inkom totalt 142 synpunkter, 15 rör förskola, 120 rör skola och 7 rör mer övergripande frågor. Synpunkter kategoriseras i ett antal olika områden. Utav de 142 synpunkterna är 37 av dessa frågor relaterade till omorganisation i Sollebrunn som redovisas särskilt. Resterande 105 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.

#### *Skolorganisation i Sollebrunn*

De synpunkter som inkommit rörande omorganisation i Sollebrunn domineras av oro kring minskade resurser och hur det ska påverka elevernas skolgång och kunskapsutveckling. En annan stor oro är tryggheten för eleverna och flera synpunkter handlar om att sätta upp övervakningskameror för att skapa trygghet och minska skadegörelse och igångsättning av brandlarm. Flertalet synpunkter rör specifika pedagoger och oro för att de inte kommer att vara kvar på skolan och fem av dessa är från elever.

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

Inkomna synpunkter rörande organisation består dels av frågor kring omorganisation i Sollebrunn som berörs ovan. Sju synpunkter rör oro kring situationen i en klass på Östlyckeskolan. Tio synpunkter rör förskolan där vårdnadshavare lyft synpunkter kring placering av ny förskola i Ingared och oro för brister i förskolan avseende tillsyn och trygghet samt synpunkt om att se över timmar för föräldralediga. En synpunkt rör missnöje med organisationen av Stora Mellby förskola i flera lokaler. En synpunkt rör risk för luftburen smitta i förskola. Tre synpunkter rör oro för stora klasser, en lyfter avsaknad av rastvakt och två synpunkter tar upp oro kring Långareds skola och flertalet rektorsbyten.

#### *Kost, Information/Bemötande, skolskjuts*

Synpunkter rörande kost lyfter brister i verksamheten vid de tillfällen då det saknats tillräckligt

2024-02-06

med mat (5 st). Flertalet synpunkter handlar om matens utseende, smak och konsistens (30). Enstaka synpunkt lyfter missnöje med meny efter byte av kostleverantör liksom en synpunkt som ifrågasätter likvärdigheten i specialkost. Fem synpunkter rörande information och bemötande har inkommit under året. Två rör fråga kring SMS-avisering vid kris, två synpunkter rör sommaröppet och en rör kränkande bemötande av barn i verksamheten. En synpunkt rör en bussavgång från Sollebrunn.

#### *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 2023 ökat i jämförelse med tidigare år. Föregående år fanns ett större antal likalydande synpunkter rörande förskolorganisation i Ingared, i årets uppföljning finns motsvarande tendens med ett större antal synpunkter rörande anpassningar vid Sollebrunns skola. Ökningen från föregående år består till stor del av ett ökat antal synpunkter rörande kosten. Huvudparten av de synpunkter som inkommit (exkl. Sollebrunn) är av generell och övergripande karaktär där förvaltningens slutsats är 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.

#### **Beslutsunderlag**

- Tjänsteskrivelse Synpunkter och klagomål inkomna till huvudmannen 2023
- Bilaga synpunkter tabell 2023