

Datum: 2018-11-29
Handläggare: Magdalena Tavakol Karlsson
Direktnr: 6346
Diariennr: 2018.566 BUN

Barn- och ungdomsnämnden

Uppföljning av synpunkter/klagomål inkomna till huvudman

Ärendebeskrivning

Under hösten 2017 publicerade Skolinspektionen en granskningsrapport gällande lokal klagomålshantering. I granskningen ingick 31 slumpmässigt utvalda huvudmän. Alingsås kommun ingick inte, men förvaltningen gjorde en översyn av klagomålshantering. I januari 2018 beslutade barn- och ungdomsnämnden om nytt ärende i det systematiska kvalitetsarbetet att årligen följa upp inkomna synpunkter/klagomål till huvudmannen under 2018.

Beredning

Elever och vårdnadshavare ska ges möjligheten att inkomma med klagomål till såväl skolpersonal, rektor som huvudman. 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. Om huvudmannen har en välfungerande klagomålshantering kan det bidra till att problem kan lösas snabbt och så nära eleven/berörd person som möjligt. Vidare kan verksamheten/förvaltningen minimera ett förlängt missnöje och undvika missförstånd.

Förvaltningen har sett över hur tillgänglig och tydlig informationen är gällande klagomålshantering i barn- och ungdomsförvaltningen. Information finns att tillgå på hemsidan, portalen Arena för lärande samt på 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. Det är viktigt att huvudmannen följer upp och analyserar ovanstående då det hänger samman med utveckling och kvalitet. Det är första gången förvaltningen gör en uppföljning på inkomna synpunkter/klagomål till huvudmannen. Förvaltningen har valt att dela in inkomna synpunkter/klagomål till huvudmannen i fem delområden; kost, organisation, bemötande/information, inomhusmiljö och utomhusmiljö.

Fördelningen gällande antalet inkomna synpunkter/klagomål för varje område ser ut på följande sätt:

Kost	11
Organisation	30
Information/bemötande	3
Inomhusmiljö	2
Utomhusmiljö	1
Totalt	47

Av alla inkomna synpunkter/klagomål rör 25 st skolans verksamheter och 12 st förskolans verksamheter. Övriga 10st inkomna synpunkter/klagomål är av generell eller övergripande karaktär.

- Inom området kost rör de vanligaste synpunkterna/klagomålen matens ursprung, matsvinn, ekologisk mat, vegetarisk mat samt kost för allergiker. De inkomna synpunkterna/klagomålen har främst varit av övergripande karaktär men två av dessa rör; Hemsjö kyrkskola och Hasselgatans förskola.
- Inom området organisation rör de vanligaste synpunkterna/klagomålen lokaler, säkerhet, arbetsmiljö (i verksamheterna), klasstorlekar, kvalitet, personal/vikarier samt portalen "Arena för lärande". Gällande detta område rör synpunkterna/klagomålen ofta specifika förskolor/skolor såsom; Hemsjö förskola, Ekskogens förskola, Stadsskogens förskola, Noltorpsskolan, Sollebrunns skola, Ängaboskolan, Stadsskogens skolan, Stora Mellby skola, Ingaredsskolan, Lendahlsskolan, Kullingsbergsskolan och Långareds skola.
- Inom området information/bemötande rör de inkomna synpunkterna/klagomålen bemötande och kunskapsbrist. Synpunkterna/klagomålen rör; Älvdansens förskola, Västra bodarna skola och Nolbyskolan.
- Inom området inomhusmiljö rör de inkomna synpunkterna/klagomålen städning och elevskåp. Synpunkterna/klagomålen rör; Magra skola och Gustav Adolfsskolan.
- Inom området utomhusmiljö rör de inkomna synpunkterna/klagomålen nedskräpning. Den inkomna synpunkten/klagomålet rör Ingaredsskolan.

Sammanfattande analys

Förvaltningen kan konstatera att inkomna synpunkter/klagomål rör olika förskolor och skolor och att det inte är någon som utmärker sig särskilt. De flesta synpunkter/klagomål rör området "organisation". En förklaring till det är att organisationsområdet haft en större vidd på vad det kan vara än de andra områdena, vilket syns ovan. En systematisk sammanställning och analys av inkomna synpunkter/klagomålen gör att förvaltningen kan åtgärda brister och ge ett lärande i organisationen.

Ekonomisk bedömning

Beslutet innebär inte några kostnader.

Förslag till beslut

Barn- och ungdomsnämnden tar del av uppföljningen och lägger informationen till handlingarna.

Beslutet ska skickas till

Förskolechefer/rektorer

Cecilia Knutsson
Förvaltningschef

Magdalena Tavakol Karlsson
Förvaltningssekreterar