

Datum: 2019-12-16
Handläggare: Karin Berg
Direktr:
Diariennr: 2019.414 BUN

Barn- och ungdomsnämnden

Uppföljning av klagomål/synpunkter inkomna till huvudman 2019

Ärendebeskrivning

I januari 2018 beslutade barn- och ungdomsnämnden om att årligen följa upp inkomna synpunkter/klagomål till huvudmannen. Detta ärende följer upp synpunkter inkomna under 2019.

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. Som en del i huvudmannens systematiska kvalitetsarbete följs inkomna synpunkter upp. Det är andra gången förvaltningen gör en uppföljning på inkomna synpunkter/klagomål till huvudmannen.

2019 inkom totalt 34 synpunkter, nio rör förskola, 15 rör skola och tio rör mer övergripande frågor. För 2018 valde förvaltningen att dela in inkomna synpunkter/klagomål till huvudmannen i fem delområden; kost, organisation, bemötande/information, inomhusmiljö och utomhusmiljö. För 2019 har området "digitala system" tillkommit och inomhusmiljö redovisas tillsammans med organisation. Fördelningen gällande antalet inkomna synpunkter/klagomål för varje område ser ut på följande sätt:

Område	2019	2018
Kost	10	11
Organisation	15	30
Inomhusmiljö	1	2
Utomhusmiljö	3	1
Information/bemötande		3
Digitala system	5	
<i>Totalt</i>	<i>34</i>	<i>47</i>

Kost

Synpunkter rörande kosten handlar om matens kvalitet, näringsinnehåll, ensidiga mellanmål i förskolan, miljön i matsalen samt portionsstorlekar och mat som tar slut. En synpunkt rör förskola specifikt, sju synpunkter rör skolan och två är av mer övergripande karaktär.

Organisation, inomhusmiljö, Utomhusmiljö

Utav den 15 synpunkterna som inkommit rörande organisation är sex inom förskolan. Två synpunkter rör oro inför nedläggning av öppna förskolan i Noltorp, där verksamhetens kvaliteter lyfts fram. Två berör organisering av minskade barngrupper och rör i ena synpunkten oro för personals arbetsmiljö och i den andra oro för barns säkerhet. Ytterligare en synpunkt rör arbetsmiljön vid Nattugglan. Fem av synpunkterna rör skolan där två handlar

om kränkande behandling, en angående brister i elevs rätt till stöd, en om brister i en klassituation och rektors kommunikation kring denna samt en synpunkt som berör tider för frukost på morgonfritids. Ytterligare fyra synpunkter över av mer övergripande karaktär och berör personalens arbetsmiljö, fråga om skolskjuts till och från modersmålsundervisning samt Yoga inom förskola och skola. En synpunkt rör inomhusmiljön, mer specificerat hur förskolorna jobbar med giffri förskola och genuspedagogik. Ytterligare en rör dimensionering av förskola och skola i Ingared. Utav de tre synpunkter som inkommit rörande utomhusmiljön berör de; buller i utomhusmiljön vid förskola, elever säkerhet vid rastverksamhet samt tillgång till skolgårdar under/efter verksamhetstid.

Digitala system

Fem synpunkter har inkommit som rör digitala system. Tre rör Arena för lärande där synpunkterna framförallt rör informationsflöde där vårdnadshavare får mer info än de behöver och två rör Skola24 och synpunkter kring hur scheman ska rapporteras och hur systemet används i verksamheten.

Förvaltningens slutsatser

Synpunkterna rörande kost speglar de utmaningar som förvaltningen redan arbetar med inom ramen för avtalet med ISS som levererar mat till förskolor och skolor. Vidare konstaterar förvaltningen att synpunkter/klagomål rörande organisation, inomhusmiljö och utomhusmiljö speglar de processer i vilka förvaltningen arbetar i. Det handlar om arbete för att minska barngrupperna i förskolan, men också de utmaningar som identifierats rörande personalens arbetsmiljö. Även andra frågor som varit aktuella under året såsom byggarbetsplatser i anslutning till förskolor men också mer generella frågor vilka förvaltningen och dess verksamheter arbetar med. För synpunkter rörande digitala system fortsätter förvaltningens med att internt och externt arbeta med informations insatser för att nå så ändamålsenlig hantering som möjligt för såväl personal som vårdnadshavare.

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. Orsaken till halveringen av synpunkter inkomna till huvudmannen kan bero på olika faktorer, såsom att fler klagomål och synpunkter tas om hand ute i verksamheterna men det kan också minskningen kan också bero på bristande information om möjligheten att lämna synpunkt. Förvaltningen kommer under 2020 se över och ge stöd till rektor i hur synpunkter och klagomål kan hanteras inom ramen för enheternas systematiska kvalitetsarbete.

Ekonomisk bedömning

Beslutet innebär inga kostnader

Förslag till beslut

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

Helena Balte
Förvaltningschef
Godkännare tjänsteskrivelse, 2019-12-16

Karin Berg
Verksamhetsutvecklare
Helena Balte,