

Mottagare

Barn- och utbildningsnämnden

Rapport. Klagomålshantering, 2025

Förlag till beslut

Rapporten godkänns

Sammanfattning

Utbildnings- och arbetslivsförvaltningen rapporterar halvårsvis till nämnden när det gäller inkomna synpunkter, klagomål och beröm.

Region Gotland har en regiongemensam synpunkthantering som är öppen för alla som exempelvis vill lämna beröm eller klagomål på verksamheten. Huvudmannen ska också enligt skollagen ta emot och utreda klagomål som rör brister i utbildningen. I denna tjänsteskrivelse delas synpunkterna därför upp i två kategorier; klagomål och synpunkter.

Under tidsperioden 2024-12-01 tom 2025-05-01 har totalt 46 synpunkter varav 20 klagomål inkommit. Det är lika många som föregående år, samma tidsperiod, då 46 synpunkter inkom, varav 22 klagomål.

Synpunkterna har inkommit via Region Gotlands synpunktshantering, telefonsamtal eller e-post.

Ärendebeskrivning

Region Gotland har en synpunkthantering som är öppen för alla som vill lämna beröm, klagomål eller förbättringsförslag på regionens samtliga verksamheter.

I skollagen 4 kap. 7 och 8 §§ står att huvudmannen ska ta emot och utreda klagomål som rör brister i utbildningen inom förskola, förskoleklass, fritidshem, grundskola, anpassad skola samt anpassad gymnasieskola och återkoppla till den som har framfört klagomålet. Huvudman ska även vidta åtgärder för att åtgärda bristerna. Vid missnöje med huvudmannens hantering av klagomålet finns det möjlighet att lämna uppgifter om missförhållanden till Skolinspektionen och Barn- och elevombudet (BeO).

Om den synpunkt som kommit in till regionen kan kopplas till en misstänkt brist i den aktuella skolformens utbildningsverksamhet utreds den som klagomål enligt skollagen. Övriga synpunkter hanteras i linje med den regionövergripande synpunktshanteringen. I denna tjänsteskrivelse delas

synpunkterna därför upp i två kategorier; klagomål och synpunkter.

Under tidsperioden 2024-12-01 tom 2025-05-01 har totalt 46 synpunkter, varav 20 klagomål, inkommit. Det är lika många som föregående år, under samma tidsperiod, då 46 synpunkter inkom, varav 22 klagomål.

En sammanställning för perioden visar en variation och bredd på innehållet som kommit förvaltningen till känna:

Klagomål

Förskola

- Förskolan har tre klagomål denna period som rör smittspridning, kränkningar och orosanmälan enligt Socialtjänstlagen.

Enskild huvudman

- Ett (1) klagomål har inkommit denna period rörande de fristående verksamheter som regionen har tillsynsansvar för.

Grundskola

- Inom förskoleklass, fritidshem och grundskola har det inkommit 16 klagomål. De handlar främst om särskilt stöd, bristande bemötande eller kränkande behandling.

Anpassad grundskola och gymnasieskola

- Inom anpassade grund- och gymnasieskolans område har inga klagomål inkommit under tidsperioden.

Synpunkter

- Några synpunkter har handlat om övergripande frågor, som ibland även berör flera verksamheter, såsom utrustning på skolgården, parkering, luftkvalitet och digitala system.
- Förskolan har mottagit två synpunkter med frågor och förslag som berör reflexvästar.
- Fenomenalen och Kulturskolan har inte mottagit några synpunkter.
- Åtta synpunkter har berört skolorganisationen såsom nedläggningar, och förslag om att utöka antal autismklasser. Synpunkterna berör även nuvarande riktlinjer för skolval, skolbussar och det ekonomiska läget.
- Två beröm har kommit in som berör alla anställda i regionen.
- Tre synpunkter är överlämnade till projektgruppen för stadsutveckling Visborg.

Bedömning

Antal inkomna synpunkter och klagomål under 2025 är ungefär lika många som tidigare år. Övervägande delen av klagomålen kring grundskolan gäller bristande stöd och trygghet. I många fall visar utredningen att skolan inte brister men att kommunikationen med vårdnadshavarna kan behöva förbättras genom ökad tydlighet och regelbundenhet.

Alla klagomål är hanterade i samråd med rektor och verksamhetsspecialist och några är fortsatt under utredning. Alla inlämnade synpunkter, är omhändertagna och övervägande delen avslutade. I de fall insändaren varit anonym har man dessvärre inte kunnat ge någon återkoppling.

Beslutsunderlag

Förvaltningens tjänsteskrivelse 2025-05-05

Utbildnings- och arbetslivsförvaltningen

Torsten Flemming
Utbildningsdirektör

Bo Eriksson
Avdelningschef stöd och utveckling