

Mottagare

Barn- och utbildningsnämnden

Rapport. Klagomålshantering, 2025:2

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 2025-05-01 tom 25-10-01 har totalt 50 synpunkter, varav 19 klagomål, inkommit.

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 synpunktshantering. I denna tjänsteskrivelse delas synpunkterna därför upp i två kategorier; klagomål och synpunkter.

Under tidsperioden 2025-05-01 tom 2025-10-01 har totalt 50 synpunkter, varav 19 klagomål, inkommit. Det är fler i jämförelse med föregående år, under samma tidsperiod, då 32 synpunkter inkom, varav 13 klagomål.

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

Klagomål

Förskola

- Förskolan har tagit emot tre klagomål denna period. Klagomålen har berört tillsyn och orosanmälan enligt Socialtjänstlagen.

Grundskola

- Inom förskoleklass, fritidshem och grundskola har det inkommit 12 klagomål. De handlar främst om särskilt stöd, bristande bemötande eller kränkande behandling. Åtta av klagomålen har utretts och avslutats. De övriga är fortfarande föremål för utredning och uppföljning.
- Två klagomål har mottagits utan att rektor informerats initialt. Ärendena har därför överlämnats till rektor för en första handläggning.

Anpassad grundskola

- Inom anpassade grundskolans område har inga klagomål inkommit under tidsperioden.

Enskild huvudman

- Två klagomål har inkommit denna period rörande arbetsmiljö och ekonomihantering på de fristående verksamheter som regionen har tillsynsansvar för.

Synpunkter

- 11 synpunkter gäller missnöje med skolskjuts. I synpunkterna framkommer bland annat ett utbrett missnöje med långa väntetider för de elever som ska åka med skolbuss och linjetrafik efter skoltid.
- Åtta synpunkter rör lokaler och utemiljö. Fem synpunkter gäller att Romaskolans matsal anses vara för liten.
- Några synpunkter har varit direkta frågor eller förbättringsförslag kring digitala system, mathantering och rekrytering.
- Tre synpunkter är kopplade till nämndens skolöversyn och Skolinspektionens granskning av grundskolor.
- Fenomenalen och Kulturskolan har inte mottagit några synpunkter.

Bedömning

Antal inkomna synpunkter och klagomål under andra delen av 2025 är fler än tidigare år. Övervägande delen är synpunkter med koppling till skolskjuts, lokaler och organisation. Klagomålen motsvarar ungefär en tredjedel av synpunkterna. Främst rör de bristande stöd och trygghet inom grundskolan. I många fall visar klagomålsutredningen 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 2025-10-24

Utbildnings- och arbetslivsförvaltningen

Torsten Flemming
Utbildningsdirektör

Bo Eriksson
Avdelningschef stöd och utveckling