

Mottagare
Barn- och utbildningsnämnden

Rapport. Klagomålshantering, 2023:2

Förslag till beslut

- Rapporten godkänns.

Sammanfattning

Huvudmannen ska, enligt skollagen, ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. Huvudmannen ska även ha skriftliga rutiner för klagomålshanteringen och vidta åtgärder om det framkommer att det finns brister i verksamheten. Region Gotland har en regiongemensam synpunktshantering som är öppen för alla som exempelvis vill lämna beröm eller klagomål på verksamheten. Utbildnings- och arbetslivsförvaltningen rapporterar halvårsvis till nämnden när det gäller inkomna synpunkter, klagomål och beröm.

Under tidsperioden 2023-05-02 tom 23-11-27 har totalt 40 synpunkter och klagomål inkommit. Sammantaget rapport 1 och 2 har det inkommit 76 synpunkter. Det kan jämföras med föregående år då 40 synpunkter/klagomål inkom. Synpunkterna har inkommit via Region Gotlands synpunktshantering, telefonsamtal eller e-post.

Ärendebeskrivning

I skollagen 4 kap. 7 och 8 §§ står att huvudmannen ska ta emot och utreda klagomål mot utbildningen i förskola, förskoleklass, fritidshem, grundskola, anpassad skola samt anpassad gymnasieskola och återkoppla till den som har framfört klagomålet. Huvudmannen ska ha skriftliga rutiner för klagomålshanteringen och aktivt verka för att rutinerna är kända bland elever, vårdnadshavare och personal. Huvudman ska även vidta åtgärder om det framkommer att det finns brister i verksamheten. Region Gotland har en synpunktshantering som är öppen för alla som exempelvis vill lämna beröm, klagomål eller förbättringsförslag på regionens samtliga verksamheter. Klagomål kan därför ha skollagen och/eller den regionövergripande synpunktshanteringen som grund. Synpunktslämnaren kan välja att vara anonym.

En sammanställning för 2023 visar en variation och bredd på innehållet som kommit förvaltningen till känna:

- Inom förskolans område har det inkommit tre synpunkter i form av beröm samt nio klagomål. Inkomna beröm handlar om personalens bemötande samt användandet av Prion som dokumentationsverktyg. Klagomålen har handlat om förskolornas utemiljö samt fråga om egenvård och medicinering på förskolan.
- Fem synpunkter har inkommit gällande fristående verksamheter som regionen har tillsynsansvar för. Det har handlat om urvalskriterier, avgifter och nedläggningar.
- Inom förskoleklass, fritidshem och grundskola har det inkommit 35 ärenden. De handlar främst om elev- och personalärenden som rör kränkande behandling eller bristande stöd.
- Inom anpassade grund- och gymnasieskolans område har inget klagomål inkommit under 2023:2.
- Några klagomål/synpunkter har handlat om övergripande frågor som berör flera verksamheter; sex klagomål kring skolskjuts; sju klagomål har handlat om skolmaten och sex olika klagomål har handlat om Unikum, Edlevo samt e-tjänst för specialkost.
- Fenomenalen har fått en synpunkt på att det inte finns angivet på hemsidan vad det kostar att besöka verksamheten.
- Förvaltningens klagomålshantering har fått beröm för snabb och positiv hantering.

Bedömning

Alla inlämnade synpunkter, företrädesvis klagomål, är omhändertagna, övervägande delen avslutade och några fortsatt under utredning. Förvaltningen ser att det är färre klagomål som har ett samband med anmälningar om kränkande behandling. Det är även tydligt att många nu vet vart de ska vända sig om de har synpunkter eller klagomål.

Utbildnings- och arbetslivsförvaltningen

Torsten Flemming
Utbildningsdirektör