

**Mottagare**

Barn- och utbildningsnämnden

## Rapport. Klagomålshantering, 2024:2

### Förlag till beslut

Rapporten godkänns.

### Sammanfattning

Huvudmannen, ska enligt skollagen ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. 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 2024-05-03 tom 2024-10-25 har totalt 38 inkommit. Det kan jämföras med föregående år, samma tidsperiod, då 36 synpunkter 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.

Under tidsperioden 2024-05-03 tom 2024-10-24 har totalt 38 inkommit. Det kan jämföras med föregående år, samma tidsperiod, då 36 synpunkter inkom. Sammanslagen rapport 1 och 2 för 2024 visar att 90 synpunkter inkommit. En ökning i jämförelse med 2023 då 76 synpunkter skickades in.

En sammanställning för hela 2024 visar en variation och bredd på innehållet som kommit förvaltningen till känna:

- Inom förskolans område har det inkommit två synpunkter i form av beröm samt fyra klagomål/synpunkter. Inkomna beröm var kopplat till personalens bemötande. Klagomålen har handlat om tillsyn, bemötande och kränkande behandling.
- Två klagomål har inkommit rörande de fristående verksamheter som regionen har tillsynsansvar för.
- Inom förskoleklass, fritidshem och grundskola har det inkommit 30 klagomål. De handlar främst om bristande stöd, bristande bemötande eller kränkande behandling.
- Inom anpassade grund- och gymnasieskolans område har två klagomål inkommit under 2024.
- Fenomenalen och Kulturskolan har mottagit en (1) synpunkt var.
- Tio synpunkter har handlat om lokalfrågor och utemiljö, däribland fem synpunkter på luftkvalitén i Visby men även synpunkter på bristande belysning av förskole- och skolgårdar.
- Några klagomål/synpunkter har handlat om övergripande frågor som berör flera verksamheter; tre klagomål kring skolskjuts; en synpunkt har handlat om skolmaten och tre synpunkter har handlat om e-tjänster och skolans digitala plattform
- Utredning om skolöversyn på norra Gotland har fått tre synpunkter och en synpunkt har berört de ekonomiska neddragningarna.
- Utredning om skolöversyn i norra Visby har fått nio synpunkter.

### **Bedömning**

Antal inkomna synpunkter under 2024 har ökat i jämförelse med tidigare år. Ökningen har en tydlig koppling till de politiska uppdragen till förvaltningen om översyn av regionens skolorganisation. Övervägande delen av klagomålen kring grundskolan gäller bristande stöd och trygghet.

Alla inlämnade synpunkter, företrädesvis klagomål, är omhändertagna, övervägande delen avslutade och några är fortsatt under utredning.

Förvaltningen ser det som positivt att många nu vet var de ska vända sig om de har synpunkter eller klagomål. Det medför att synpunkter och klagomål kan uppmärksammas och åtgärdas snabbare.

### **Beslutsunderlag**

Förvaltningens tjänsteskrivelse 2024-10-25

Utbildnings- och arbetslivsförvaltningen

Torsten Flemming  
Utbildningsdirektör

**Bo Eriksson**  
**Avdelningschef stöd och utveckling**