

Mottagare

Barn- och utbildningsnämnden

Rapport. Klagomålshantering, 2026:1

Förlag till beslut

Rapporten godkänns

Sammanfattning

Utbildnings- och arbetslivsförvaltningen redovisar halvårsvis inkomna synpunkter, klagomål och beröm till barn- och utbildningsnämnden. Under perioden 2026-01-01 tom 26-06-30 har 19 synpunkter och 14 klagomål inkommit, vilket är något färre än motsvarande period 2025. Ärendena har inkommit via Region Gotlands synpunktshantering samt via telefonsamtal och e-post.

Klagomålen rör främst grundskolans område och avser i huvudsak särskilt stöd och skolans arbete med kränkande behandling. Synpunkterna avser bland annat skolskjuts, utemiljö och belysning samt förbättringsförslag kopplade till digitala system, rekrytering och undervisningens innehåll. Klagomålen har hanterats i samråd med berörda rektorer och verksamhetsspecialist. Flera ärenden är avslutade medan några fortfarande är under utredning och uppföljning.

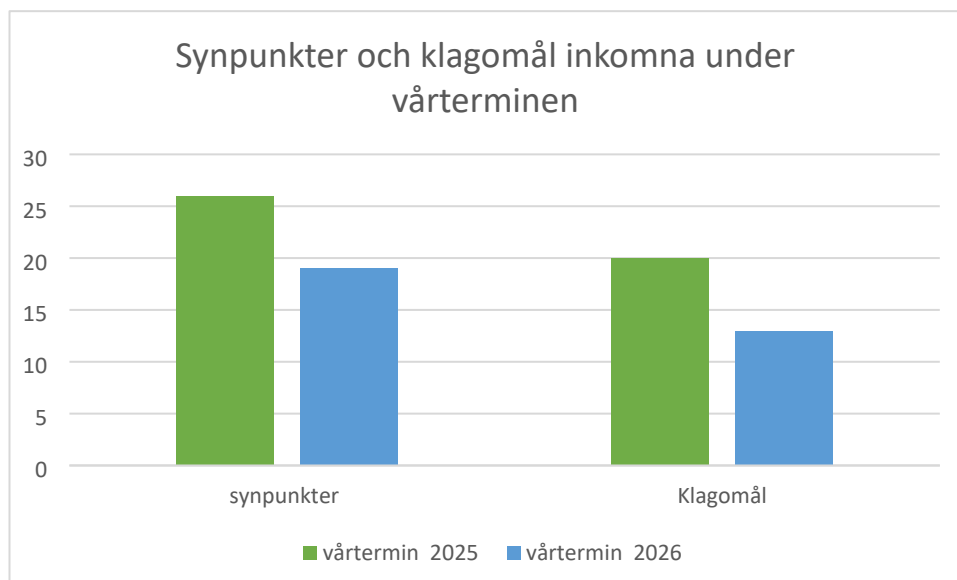
Ärendebeskrivning

Enligt 4 kap. 7 och 8 §§ skollagen ska huvudmannen ta emot och utreda klagomål om brister i utbildningen inom förskola, förskoleklass, fritidshem, grundskola, anpassad grundskola och anpassad gymnasieskola. Huvudmannen ska återkoppla till den som har framfört klagomålet och vidta de åtgärder som behövs för att avhjälpa eventuella brister. Om den som lämnat klagomålet inte är nöjd med huvudmannens hantering finns möjlighet att lämna uppgifter om missförhållanden till Skolinspektionen eller Barn- och elevombudet (BEO).

Region Gotland har en synpunkthantering som är öppen för alla som vill lämna beröm, klagomål eller förbättringsförslag på regionens samtliga verksamheter. Synpunkter som kan kopplas till en misstänkt brist i utbildningen inom aktuell skolform utreds som klagomål enligt skollagen. Övriga synpunkter hanteras enligt Region Gotlands gemensamma synpunktshantering. I denna tjänsteskrivelse redovisas ärendena därför i två kategorier: klagomål och synpunkter.

Under tidsperioden 2026-01-01 tom 26-06-30 har 14 klagomål och 19

synpunkter inkommit vilket är något färre i jämförelse med samma period 2025, då 18 klagomål och 24 synpunkter inkom.



Klagomålen har hanterats i samråd med rektor och verksamhetsspecialist och några ärenden är fortfarande under utredning. Samtliga inkomna synpunkter har tagits om hand och merparten har avslutats. I ärenden där insändaren varit anonym har förvaltningen inte haft möjlighet att återkoppla.

Sammanställningen för perioden visar vilka frågor som har kommit förvaltningen till del:

Klagomål

Förskola

- Förskolan har tagit emot ett (1) klagomål denna period. Klagomålet har berört undervisningen på förskolan och synpunkter på verksamhetens inre organisation. Klagomålet är utrett och avslutat.

Grundskola

- Inom förskoleklass, fritidshem och grundskola har 13 klagomål inkommit. Klagomålen rör främst brister kring särskilt stöd och skolans arbete med kränkande behandling. Nio ärenden är utredda och avslutade medan övriga fortfarande utreds och följs upp.

Anpassad grundskola

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

Enskild huvudman

- Inget klagomål har inkommit kring de verksamheter regionen har tillsynsansvar för.

Synpunkter

- Två synpunkter gäller skolskjuts, varav en avser önskemål om reviderade riktlinjer.
- Tre synpunkter rör utemiljö och belysning.
- Övriga synpunkter avser frågor eller förbättringsförslag med stor variation av innehåll bland annat kring digitala system, rekrytering och undervisningens innehåll.
- Fenomenalen och Kulturskolan har inte mottagit några synpunkter.

Bedömning

Antalet inkomna synpunkter och klagomål under första halvåret 2026 är något lägre än motsvarande period föregående år. Klagomålen om särskilt stöd, kränkande behandling och kommunikation med vårdnadshavare behöver fortsatt uppmärksammas inom förvaltningens systematiska kvalitetsarbete.

I flera klagomålsutredningar har det inte framkommit att skolan har brustit i sitt ansvar. Samtidigt visar ärendena att tydlig, regelbunden och dokumenterad kommunikation med vårdnadshavare är viktig för att förebygga missförstånd och skapa en gemensam bild av skolans arbete. Förvaltningen bedömer sammantaget att ärendena har hanterats enligt gällande rutiner men att de återkommande frågorna bör följas även framåt.

Beslutsunderlag

Förvaltningens tjänsteskrivelse daterad 2026-07-01

Utbildnings- och arbetslivsförvaltningen

Torsten Flemming
Utbildningsdirektör

Bo Eriksson
Avdelningschef stöd och utveckling