

# Redovisning av klagomål, synpunkter och anmälningar 2021

6

2022VFN55

Välfärdsnämnden

Datum  
2022-01-26

Diarienummer  
2022VFN55 610

## Redovisning av klagomål, synpunkter och anmälningar 2021

### Förslag till beslut

Välfärdsnämnden noterar informationen.

### Sammanfattning av ärendet

I välfärdsnämndens *Årsplan 2022* antagen den 12 januari 2022 § 8 framgår det att en sammanställning av klagomål, synpunkter och anmälningar som inkommit föregående år ska redovisas för nämnden under kvartal ett. Synpunkter och klagomål kan lämnas både muntligt, skriftligt i brev eller mejl eller via synpunktsformuläret på kommunens hemsida. Synpunkts- och klagomålshanteringar är ett sätt för medborgarna att utöva inflytande.

Under 2021 inkom 92 synpunkter och klagomål till sektorn vilket är i nivå med antalet som inkom under 2020. Under 2021 inkom fem anmälningar till huvudmannen från Skolinspektionen och Barn- och elevombudet (BEO), vilket är märkbart färre än 2020 då det inkom 15 ärenden.

Förvaltningen arbetar kontinuerligt med att förbättra rutiner för synpunkter och klagomål. Bland annat har samordnare för synpunkter utsetts för varje del av sektorn för utbildning, kultur och fritid som ansvarar för att synpunkten/klagomålet uppmärksammas och att ett svar från ansvarig verksamhetschef lämnas till synpunktställaren samt att svaret diarieförs. På detta sätt kan klagomålsärenden hanteras och bemötas mer effektivt av verksamheterna. Detta kan vara en bidragande orsak till att anmälningar till Skolinspektionen och BEO har minskat.

### Beslutsunderlag

- Tjänsteskrivelse 26 januari 2022

### Ärendet

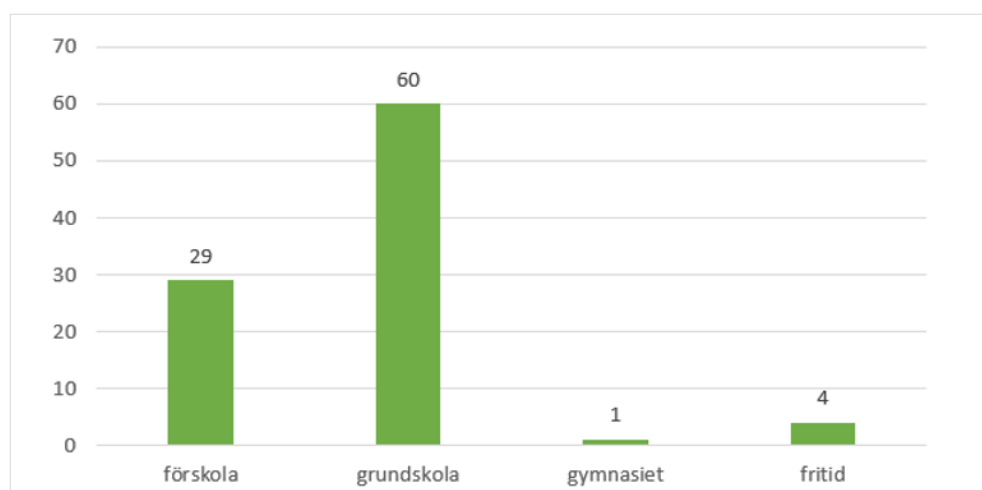
I välfärdsnämndens *Årsplan 2022* antagen den 12 januari 2022 § 8 framgår det att en sammanställning av klagomål, synpunkter och anmälningar som inkommit föregående år ska redovisas för nämnden under kvartal ett. Under

2021 inkom 92 synpunkter och klagomål till sektorn. Dessutom hanterades 17 anmälningsärenden från Skolinspektionen och tre från Barn- och elevombudet (BEO).

Synpunkter och klagomål kan lämnas både muntligt, skriftligt i brev eller mejl eller via synpunktsformuläret på kommunens hemsida. Synpunkts- och klagomålshanteringar är ett sätt för medborgarna att utöva inflytande. Genom att ta emot och analysera klagomål och synpunkter skapas tillfällen för sektorn att förbättra verksamheten. I vissa fall leder detta till att sektorn snabbt kan rätta till brister i verksamheterna. I förlängningen innebär det bättre kvalitet, ökad trovärdighet och legitimitet för sektorns verksamheter.

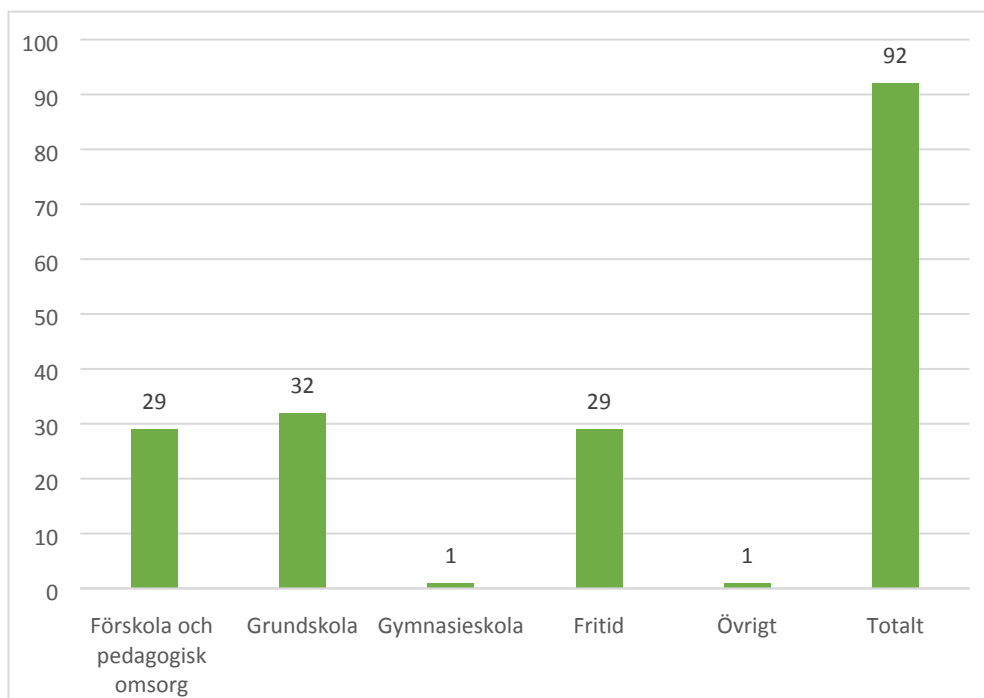
Vid hantering av synpunkter och klagomål bör frågan i de flesta fall kunna lösas direkt av personal på den berörda enheten. Alla ärenden som inte genast reds ut ska följas upp och dokumenteras. Handläggningen ska ske skyndsamt.

### ***Synpunkter och klagomål 2020***



Välståndsnämnden fick den 3 mars 2020 § 59 enligt *Årsplan 2021* informationen att 94 synpunkter och klagomål som inkommit under året 2020 till sektorn för utbildning, kultur och fritid.

## **Synpunkter och klagomål 2021**



Under 2021 inkom 92 synpunkter och klagomål till sektorn för utbildning, kultur och fritid. Dessa har antingen inkommit direkt via synpunktsformuläret på kommunens hemsida eller från förskollärare/lärare, rektorer eller annan personal i sektorns verksamhet, i de fall synpunkterna inte har hanterats på enheterna. Nedan följer en sammanfattning av synpunkternas innehåll för varje verksamhet.

### **Förskola**

Drygt hälften av synpunkter och klagomål rörde det ny implementerade verksamhetssystemet Skolplatsen. Dessa utgjorde 15 av 29 ärenden som hörde till förskolans verksamhet och handlade om att vårdnadshavare inte kunde utföra ärenden så som att anmäla närvaro och frånvaro för sitt barn, ansöka om och säga upp förskoleplats samt inkomstredovisning och försenade fakturor. Ämnen på resterande synpunkter var en blandning av hantering av magsjukesutbrott, sommaröppenförskola, hantering av restriktioner kopplade till Covid-19, placering på förskola samt fem stycken klagomål gällande nedläggning av förskolor. Alla ärenden är hanterade och avslutade.

### **Grundskola**

Sammanlagt inkom 32 klagomål och synpunkter gällande grundskolans verksamhet. Likt redovisningen förra året handlade dessa ärenden om särskilt stöd, klassindelningar, kränkande behandling samt skolskjuts. Alla ärenden är hanterade och avslutade.

### ***Gymnasieskola***

Synpunkten handlade om att en elevdators innehåll skulle försvinna när den ställs om under ett pågående garantiärende. Svaret från sektorn var att det är en standardprocess om skolan inte kan lösa problemet som eleven upplevde och den blir skickad tillbaka till leverantör. Eleven blev hänvisad till skolans IT-tekniker för vidare hantering. Ärendet är hanterat och avslutat.

### ***Fritid***

Alla 29 klagomål och synpunkter inkom från olika invånare men under samma dag och handlade alla om saknad av utomhusbelysning vid Landevi idrottsplats i Landvetter. Alla ärenden är hanterade och avslutade. Svaret som gick ut till invånarna var att förvaltningen kommer påbörja en utredning kring ärendet och inhämta nödvändig teknisk- och anläggningsinformation för att skapa tillgänglighet och trygghet i området.

### ***Anmälningar***

Under 2021 inkom fem anmälningar till kommunen från Skolinspektionen och Barn- och elevombudet, vilket är märkbart färre än 2020 då det inkom 15 ärenden. Sammantaget har 17 anmälningssärenden från Skolinspektionen och tre från BEO hanterats av sektorn under 2021, detta på grund av att vissa ärenden från 2019 och 2020 fortsatt in på 2021.

Två av de ärenden som inkommit under 2021 avser BEO. Bägge ärenden är avslutade. Den kritik som BEO delgivit var att huvudmannen brustit i sin skyldighet enligt 6 kap. 10 § skollagen att se till att rektorn skyndsamt anmäler samtliga uppgifter om att en elev har upplevt sig utsatt för kränkande behandling till huvudmannen.

När det gäller anmälningar från Skolinspektionen som avser rätt till särskilt stöd och rätt till utbildning har Härryda kommun fått in tre nya ärenden där två av dessa fortsatt pågår och ett har avslutats. Utöver dessa har även fyra ärenden från 2020 avslutats under 2021. Den generella kritik från Skolinspektionen som framkommit av besluten har varit:

- Åtgärdsprogram har beslutats utan stöd av adekvat underlag i form av pedagogisk utredning.
- Frånvaroutredning har inte genomförts tillräckligt skyndsamt.
- Avsaknad av en mer djupgående analys av orsakerna till elevens frånvaro och hur detta relaterar till elevens behov.
- De åtgärder som vidtagits med anledning av elevens frånvaroproblematik har inte varit till någon konkret förbättring av elevens skolsituation.
- Brist att elevens behov av särskilt stöd inte utretts trots att behovet av en sådan utredning förelegat under en längre tid.
- Beslut om anpassad studiegång har tagits utan stöd i genomförd pedagogisk utredning.
- Brist att det inte framgår tydligare när beslutade åtgärder i åtgärdsprogrammen ska utvärderas.

Förvaltningen arbetar kontinuerligt med att förbättra rutiner för synpunkter och klagomål. Bland annat har samordnare för synpunkter utsetts för varje del av sektorn för utbildning, kultur och fritid som ansvarar för att synpunkten/klagomålet uppmärksammas och att ett svar från ansvarig verksamhetschef lämnas till synpunktställaren samt att svaret diarieförs. På detta sätt kan klagomålsärenden hanteras och bemötas mer effektivt av verksamheterna. Detta kan vara en bidragande orsak till att anmälningar till Skolinspektionen och BEO har minskat.

Päivi Malmsten  
Sektorschef

Elin Rosén  
Administrativ chef