



Tjänsteskrivelse

Datum

2026-03-17

Vår referens

Jonna Pettersson
Utredningssekreterare
jonna.pettersson@malmo.se

Uppföljning av klagomål inkomna år 2025 FSKF-2026-154

Sammanfattning

I denna rapport redovisas sammanställd statistik gällande ärenden om klagomål. Syftet är att huvudmannen ska få en övergripande bild av de klagomål som inkommer. Uppföljningen visar att det 2025 skett en ökning av ärenden i jämförelse med 2024.

Då förvaltningen bedömer att nuvarande former för återrapportering inte är ändamålsenliga föreslår förvaltningen nämnden att förlägga den fortsatta redovisningen till rapporten *Lägesbedömning – Förutsättningar och Tema*.

Förslag till beslut

1. Förskolenämnden beslutar att godkänna rapporten *Uppföljning av klagomål 2025*.
2. Förskolenämnden beslutar att fortsättningsvis förlägga redovisning av klagomålsärenden till rapporten *Lägesbedömning - Förutsättningar och Tema*.

Beslutsunderlag

- G-Tjänsteskrivelse Förskolenämnden 260325 Uppföljning av klagomål inkomna år 2025
- Uppföljning av klagomål inkomna 2025

Beslutsplanering

Ordförandeberedning FSKN 2026-03-16
Förskolenämnden 2026-03-25

Ärendet

Klagomålshantering är en process som regleras av skollagen. Varje huvudman inom skolväsendet har enligt skollagen en skyldighet att på huvudmannanivå systematiskt och kontinuerligt planera och följa upp utbildningen, analysera orsakerna till uppföljningens resultat och utifrån analysen genomföra insatser i syfte att utveckla utbildningen.



Antalet diarieförda klagomålsärenden som inkom under 2025 uppgick till 541 ärenden. Det innebär en ökning med 73 ärenden, motsvarande cirka 15,6%, jämfört med 2024 då antalet ärenden var 468.

Även antal klagomål i förhållande till antal barn har ökat med cirka 19,7% sedan 2024, från 2,9 klagomål per hundra barn till 3,5 klagomål per hundra barn. I likhet med tidigare år är majoriteten av de som klagar vårdnadshavare (89%).

Flertalet klagomål, 468 ärenden, berör specifika förskolor och hanteras av rektor, resterande 73 klagomål riktas mot huvudmannanivå. De vanligaste klagomålen berör tillsyn över och omsorg om barn. Detta kan inkludera barn som skadar sig, barn som lämnas ensamma eller personal som brister i uppmärksamhet. Det kan också omfatta barn som inte tröstas när de är ledsna eller inte fått blöjor bytta i tid.

Antalet klagomål riktade till huvudmannen har ökat jämfört med tidigare år. Denna ökning kan delvis bero på att flera personer klagar på samma ärende. Flera av de vårdnadshavare som klagar vänder sig också till olika tjänstepersoner inom förvaltningen. Detta innebär att samma ärende hanteras både på förskolenivå och huvudmannanivå, vilket i sin tur genererar fler registrerade ärenden.

En del av ökningen av antalet klagomål riktade till huvudmannen kan också bero på att det under 2025 är fler medborgare som klagar. En femtedel av huvudmannens klagomål kommer från personer utan en direkt koppling till förvaltningens förskolor 2025.

Förvaltningens arbete med klagomålshantering över tid

Den återkommande rapporteringen till förskolenämnden etablerades 2014 för att säkerställa en tydlig och transparent uppföljning av hanterade klagomål. Inledningsvis genomfördes uppföljningen två gånger per år, men sker i dag på årsbasis.

Förvaltningen har tidigare uppmärksammat att den nuvarande rapporteringsmodellen är tidskrävande, då dataunderlaget kräver manuell genomgång av diarieförda ärenden. För att säkerställa att det arbete som läggs på att sammanställa och analysera klagomålsdata ger maximal nytta i det systematiska kvalitetsarbetet är det viktigt att informationen kan användas på ett sätt som tydligt stödjer nämndens och förvaltningens uppföljning, lärande och förbättringsarbete.

Uppgifter om klagomål är framför allt ett underlag för vidare analys inom ramen för varje förskolas systematiska kvalitetsarbete, då aggregerade siffror saknar kontext och inte ger en fullständig bild av verksamhetens kvalitet. Årlig statistik av antalet ärenden sammanställs också sedan flera år i de så kallade förskolebladen, vilka innehåller nyckeltal som tas fram av förvaltningen som stöd i rektors analysarbete per förskoleenhet.



Det finns därmed skäl att se över hur framtida rapportering kan utformas för att bli mer effektiv och ändamålsenlig.

Förvaltningens överväganden och bedömning

Ett centralt syfte med klagomålsrapporten är att ge nämnden insyn i eventuella brister i verksamheten och därigenom fungera som ett verktyg för uppföljning. I sin nuvarande utformning ger rapporten inte det stöd nämnden behöver i detta uppdrag. Antalet inkomna klagomål är så pass begränsat att det inte går att ta fram aggregerade resultat eller identifiera tydliga trender. Detta innebär att de redovisade uppgifterna inte ger en representativ bild av verksamheten.

Mot denna bakgrund används rapporten främst som en återrapporering till huvudmannen, medan dess funktion i analysen av förskolornas kvalitet i dagsläget är begränsad.

För att främja analyserna i det systematiska kvalitetsarbetet och integrera uppgifterna om klagomål i en bredare förvaltningsövergripande analys föreslås en förändring av återrapporeringsformen. I stället för att presenteras som en fristående rapport bör återrapporeringen till huvudmannen ingå i *Lägesbedömning – Förutsättningar och Tema (LBFT)*. Genom att placera uppgifterna om klagomål i detta sammanhang kan klagomålen analyseras ur flera perspektiv kopplade till LBFT. I LBFT redovisas ett flertal nyckeltal som har betydelse för förskolornas kvalitet. Genom att redovisas uppgifterna i detta sammanhang får nämnden en mer sammanhållen bild av förskolornas förutsättningar vilket främjar nämndens helhetsbedömning av framgångsfaktorer och utmaningar vilket i förlängningen bidrar till välgrundade och långsiktiga prioriteringar. Eventuella avvikelser eller förändringar i uppföljningen blir därefter ett underlag för mer fördjupade analyser i höstens kvalitetsdialoger.

Även ur ett tidsperspektiv bedöms *Lägesbedömning – Förutsättningar och Tema*, som redovisas i juni, som ett mer ändamålsenligt forum. En rapportering i juni skapar bättre förutsättningar för att integrera klagomålsdata i årets övriga processer inom det systematiska kvalitetsarbetet och möjliggör en tvärprofessionell analys.

Sammantaget innebär en överföring av rapporteringen till LBFT att uppgifterna om klagomål placeras i ett bredare analys- och utvecklingssammanhang. Underlaget kan därigenom bearbetas mer samlat av förvaltningen och nämnden, vilket stärker huvudmannens lärande och det fortsatta kvalitetsutvecklingsarbetet.

Ytterligare ett argument för förändringen är att hantera sammanställda uppgifter om klagomål och kräkningar på ett likartat sätt (FSKF-2026-153).

Ansvariga

Moa Morin Enhetschef



Linda Abrahamsson Avdelningschef
Serene Rosberg Förvaltningschef