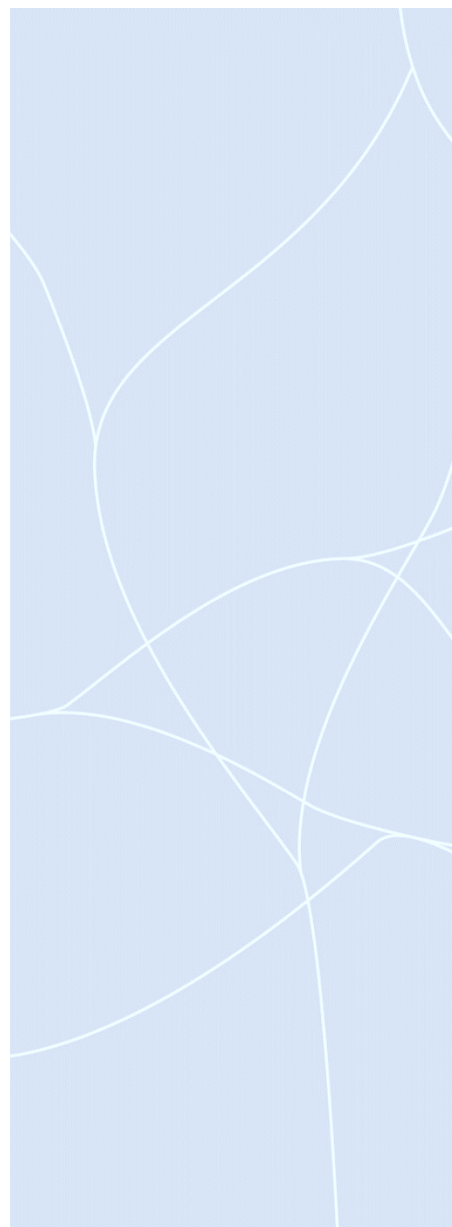


# Uppföljning av klagomål inkomna 2025



Upprättad  
Datum: 2026-03-09  
Version: 1.0  
Ansvarig: Moa Morin  
Förvaltning: Förskoleförvaltningen  
Enhet: Utvecklings- och utvärderingsenheten

## **Innehåll**

<b>Inledning och bakgrund .....</b>	<b>3</b>
<b>Uppföljning av klagomålsärenden.....</b>	<b>3</b>
Övervägande vårdnadshavare som klagar.....	4
<b>Klagomål som berör huvudmannanivå .....</b>	<b>5</b>
Klagomål till utbildningschef .....	5
Klagomål på förvaltningsövergripande nivå.....	5
Ökning av inkomna klagomål på huvudmannanivå 2025 .....	6
<b>Typer av klagomål som berör förskolorna .....</b>	<b>7</b>
Tillsyn över och omsorg om barn .....	7
Förskola och hem .....	8
Personella och organisatoriska förutsättningar .....	8
Kränkningar, normer och värden .....	8
Förskolans ledning .....	9
Utveckling och lärande .....	9
Materiella förutsättningar .....	9
<b>Sammanfattning .....</b>	<b>10</b>

# Uppföljning av klagomål inkomna 2025

## Inledning och bakgrund

Den här rapporten presenterar en sammanställning av de diarieförda klagomålsärendena som förskoleförvaltningen tagit emot under 2025.<sup>1</sup> Syftet med uppföljningen är att huvudmannen ska få en övergripande bild av de klagomål som riktats mot förvaltningen under det senaste året samt en jämförelse av utvecklingen över tid.

Enligt skollagen ska huvudmannen ha skriftliga rutiner för klagomålshanteringen och aktivt verka för att rutinerna är kända i verksamheten och bland vårdnadshavare. Huvudmannen ska ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. När huvudmannen har tagit emot ett klagomål ska huvudmannen bekräfta detta, skyndsamt göra den utredning som behövs för att kunna hantera klagomålet och återkoppla till den som har framfört klagomålet.

Förskoleförvaltningen reviderade 2022 *Riktlinjer och rutin för hantering av klagomål*, som gäller för samtliga medarbetare i förskoleförvaltningen. Syftet med klagomålshanteringen är att identifiera och förebygga brister inom verksamheten. Det kan också handla om att identifiera nya eller icke tillgodosedda behov hos enskilda barn i förskolorna eller brister i verksamhetens kvalitet.

Ett klagomål följer en särskild rutin i hantering som nämnts ovan och ingår i det systematiska kvalitetsarbetet utifrån skollagens 4 kapitel. Ett klagomål definieras enligt förskoleförvaltningens riktlinje och rutin som en signal om att verksamheten inte lever upp till vad som förväntas utifrån skollag, läroplan eller annan lag som verksamheten är skyldig att följa. Ett klagomål är förenat med ett tydligt missnöje eller en tydlig önskan om förändring.

Alla medarbetare i förvaltningen är skyldiga att ta emot klagomål samt bidra till att dessa utreds, åtgärdas och dokumenteras. Vid klagomål som gäller rektors ansvarsområde på en specifik förskola är det rektor som ansvarar för att en utredning sker och att eventuella åtgärder vidtas.

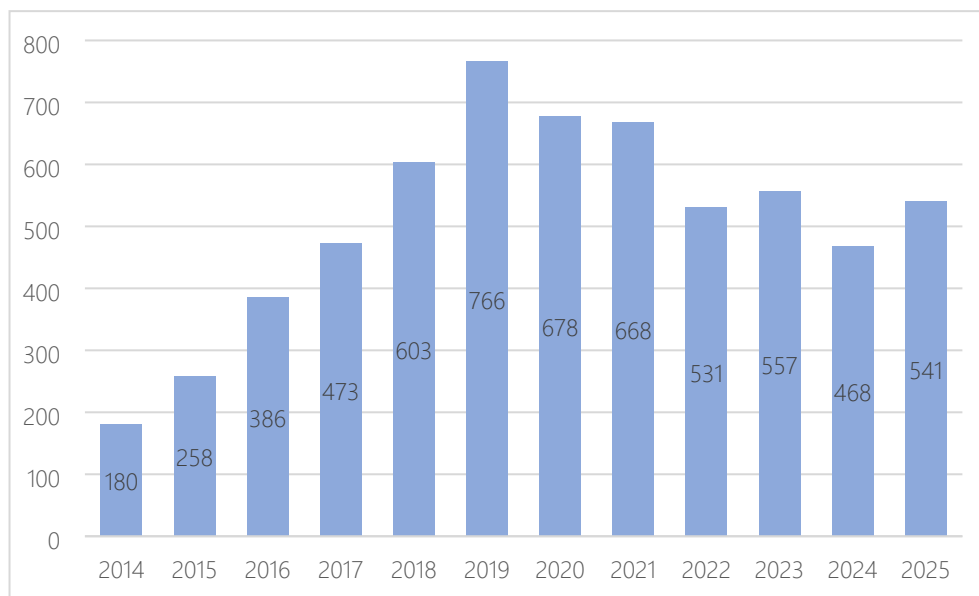
## Uppföljning av klagomålsärenden

Uppföljningen baseras på ett uttag av samtliga klagomålsärenden som registrerats i förvaltningens diarium under 2025. I uppföljningen har en totalundersökning av klagomål riktade till huvudmannen gjorts. Dessutom har ett urval av klagomål riktade mot förskolorna lästs och kategoriserats för att ge exempel på vilka olika typer av klagomål som riktas till förskolorna.

---

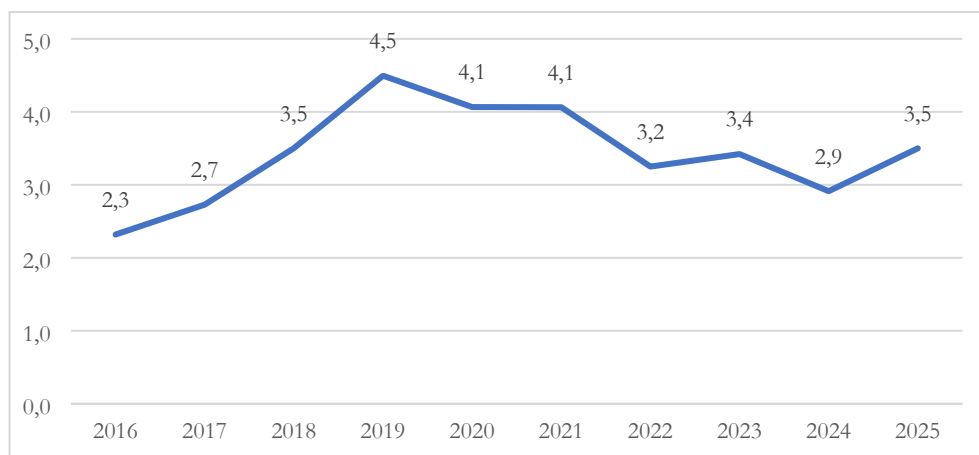
<sup>1</sup> Uppföljningen redovisar enbart klagomålsärenden, inte inkomna synpunkter.

Sammanlagt diariefördes 541 klagomål i förskoleförvaltningen 2025. Av dessa var majoriteten klagomål (472 ärenden) riktade till förskolorna och resterande klagomål (70 ärenden) till huvudmannen (varav 48 till övergripande förvaltning och 22 till Utbildningschef).



**Figur 1. Antal inkomna klagomål 2014–2025**

Antalet klagomål ökade 2025 jämfört med föregående år, från 468 till 541 vilket motsvarar en ökning på 15,6%.



**Figur 2. Antalet klagomål per hundra barn 2016–2025**

När det totala antalet klagomål sätts i förhållande till antalet barn ökade klagomålen med 19,7% sedan 2024. För 2025 uppgick antalet klagomål per hundra barn till 3,5 ärenden, jämfört med 2,9 ärenden 2024.

### Övervägande vårdnadshavare som klagar

Precis som tidigare år är det framför allt vårdnadshavare som framför klagomål, 89% 2025. I tabell 1 nedan framgår det att andelen klagomål från vårdnadshavare

varit relativt konstant över tid. Resterande klagomål kommer i huvudsak från medborgare (8%) vilket innebär en viss ökning från föregående år.

**Tabell 1. Vem det är som klagat 2019–2025**

År	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Klagande	Antal (%)	Antal (%)	Antal (%)	Antal (%)	Antal (%)	Antal (%)	Antal (%)
Vårdnadshavare	924 (94)	627 (92)	626 (94)	494 (93)	509 (91)	432 (92)	483 (89)
Annan anhörig	4 (<1)	3 (<1)	4 (<1)	4 (<1)	1 (<1)	2 (<1)	5 (<1)
Medborgare	36 (4)	36 (5)	29 (4)	27 (5)	32 (6)	20 (4)	41 (8)
Medarbetare	10 (1)	11 (2)	6 (<1)	6 (1)	4(<1)	3 (1)	7 (1)
Anonym	4 (>1)	1 (<1)	-	-	6 (1)	11 (2)	3 (<1)
Övriga	3 (>1)	-	3 (<1)	-	5(<1)	-	2 (<1)
<b>Totalt antal</b>	<b>981</b>	<b>678</b>	<b>668</b>	<b>531</b>	<b>557</b>	<b>468</b>	<b>541</b>

## Klagomål som berör huvudmannanivå

Totalt riktades 70 klagomål till huvudmannanivå inklusive dess stödfunktioner 2025. Det är en ökning jämfört med 2024 då 25 klagomål riktades mot huvudmannen. Det innebär också en ökning jämfört med tidigare år, där det som mest inkommit 64 ärenden till huvudmannen 2020. En genomläsning har genomförts av samtliga klagomål riktade mot huvudmannanivån för denna rapport.

Klagomål på huvudmannanivån blir aktuella när klagomålet direkt avser nämnd, förvaltningsledning eller när den klagande inte är nöjd med rektors svar utan vill att klagomålet behandlas av högre chef. Det gäller oftast klagomål gällande ledningen på en förskola.

### Klagomål till utbildningschef

Mindre än en tredjedel (22 stycken) av ärendena utgör klagomål där den som klagat inte blivit nöjd med hanteringen av klagomålet på förskolan utan valt att ta ärendet vidare till utbildningschef, som agerar på delegation av förskolenämnden. De flesta klagomålen avser olika upplevda brister på samma förskola. Klagomålen handlar om bristande omsorg och tillsynsansvar, upprepade kränkningar samt bristande kommunikation med vårdnadshavarna. Det förekommer också klagomål mot förskolans ledning till exempel om bristande kommunikation eller ledarskap för att åtgärda dålig arbetsmiljö och hög personalomsättning eller sjukfrånvaro. Det klagas även på bristande kompetens bland personalen samt förflyttning av personal inom förskolorna. Därtill finns även klagomål rörande lokalbyte för OB-förskola under sommaren.

### Klagomål på förvaltningsövergripande nivå

De övriga klagomålen mot huvudmannanivå (48 stycken) är *inte* riktade mot en specifik förskola och berör därmed *inte* rektors ansvarsområde, utan berör huvudmannens ansvar för utbildningen. Dessa klagomål handlar exempelvis om

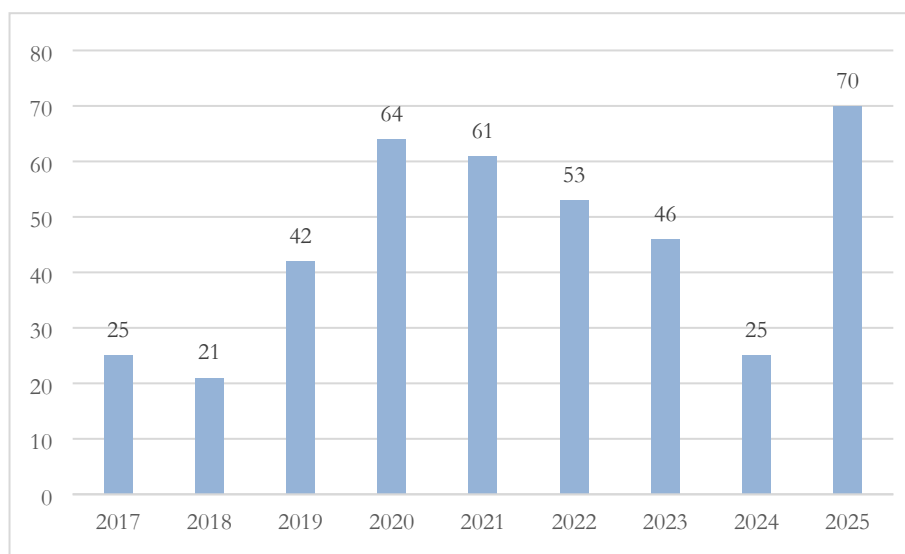
förvaltningsövergripande rutiner och regler för förskoleplacering. Ett par ärenden är kopplade till bristande samverkan med hemmen i anslutning till eventuell avveckling av förskola. Något klagomål rör användning av normkritisk litteratur i förskolan. Det förekommer även klagomål kring hur en personal uppfattas ha uttryckt sig på sociala medier. Det förekommer även klagomål kring hur förskolebussen, respektive lådcyklar framförs i trafiken. Likaså lyfts att förskolor inte borde besöka platser med barnen som kan uppfattas som farliga.

### Ökning av inkomna klagomål på huvudmannanivå 2025

2025 ökade klagomålen i jämförelse med 2024, då antalet klagomål på huvudmannanivå var särskilt lågt. I jämförelse med tidigare år syns också en viss ökning, dock inte i samma omfattning.

Vi ser särskilt en ökning på förvaltningsövergripande nivå, från 12 klagomål 2024 till 48 klagomål 2025. En förklaring till ökningen kan vara att flera klagomål berör samma ärende. Exempelvis berör två klagomål missnöje med rektors hantering av samverkan med hemmet i anslutning till eventuell avveckling av förskola, medan tre klagomål rör hur en personal uppfattas ha agerat på sociala medier. Flera av de vårdnadshavare som klagar vänder sig också till flera 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 kan bero på att det under 2025 är flera medborgare som klagar. En femtedel av huvudmannans klagomål kommer från personer utan en direkt koppling till förvaltningens förskolor 2025. Fem av dessa klagomål består utav anonymt inkomna brev från medborgare till förskoleförvaltningen. I dessa adresseras frågor om bristande arbetsmiljö, bemanning, tolkning av skollag och resursfördelning i förskolan.



Figur 3. Antal klagomål som berör huvudmannanivå 2017–2025

## Typer av klagomål som berör förskolorna

För att ge en bild av vad klagomålen kan handla om har ett urval motsvarande en fjärdedel av klagomålsärendena under 2025 (136 av totalt 541 ärenden) lästs och kategoriserats. I urvalet av klagomål påtalas brister som kan kopplas till olika läroplansmål eller delar av skollagen. Ett klagomålsärende kan innehålla flera olika typer av upplevda brister.<sup>2</sup> I nedanstående tabell sammanställs typer av klagomål riktade till förskolorna inom urvalet.

**Tabell 2. Typer av klagomål riktade till förskolor i urvalet 2025**

Typer av klagomål 2025	Antal	Andel
Tillsyn över och omsorg om barn	64	47%
Förskolans samarbete med hemmet	55	40%
Organisatoriska förutsättningar	50	37%
Förskolans ledning	49	36%
Personella förutsättningar	47	35%
Normer och värden	41	30%
Kränkningar	31	23%
Materiella förutsättningar (inom- och utomhusmiljö)	24	18%
Klagomål riktade mot huvudmannen	18	13%
Utveckling och lärande	16	12%
Klagomål relaterade till särskilt stöd	9	7%
Barns delaktighet och inflytande	7	5%

### Tillsyn över och omsorg om barn

De mest vanliga klagomålen i urvalet berör tillsyn över och omsorg om barn, vilket även i tidigare uppföljningar har varit ett av de vanligare klagomålen. Klagomål som gäller brister i tillsyn handlar framför allt om barn som har skadat sig eller skadat andra barn, barn som lämnas ensamma eller utom synhåll för personalen, eller att personalen inte är uppmärksam på barnen, till exempel på grund av att de pratar med varandra. Klagomålen gäller både tillsynen inne på förskolan och utomhus på förskolans gård.

Klagomål om brister i omsorg kan till exempel handla om att barn inte får tröst när de är ledsna eller blöjor som inte byts i tid. Det kan också handla om att barnet uttryckt att det inte känner sig tryggt på förskolan eller att vårdnadshavarna upplever att personalen inte sett till att barnet har rätt kläder utifrån rådande väderförhållande. Det förekommer även klagomål på hygienrutiner.

<sup>2</sup> Observera att urvalet av klagomål visar endast på inkomna klagomål, *inte* konstaterade brister. Enligt klagomålsrutinen är det rektor som ansvarar för att en utredning sker och att eventuella åtgärder vidtas. Denna del av rutinen ingår ej i denna uppföljning.

## Förskola och hem

Klagomål som gäller samarbetet mellan förskola och hem är också vanligt förekommande i urvalet 2025. Dessa klagomål handlar framför allt om brister i personalens bemötande gentemot vårdnadshavare i samband med hämtning och lämning. Det klagas även på bristande kommunikation mellan vårdnadshavare och personal, till exempel att vårdnadshavare vill ha mer information om hur dagen har varit vid hämtning eller att personalen inte har gett tillräcklig information vid en incident eller skada. Vissa vårdnadshavare uttrycker även att de saknar förtroende för personalen. Det finns även klagomål rörande bristande information kring praktiska förutsättningar såsom icke-fungerande låsanordning eller organisatoriska förutsättningar såsom hur personalfrånvaro och personalomsättning påverkar verksamheten.

## Personella och organisatoriska förutsättningar

I likhet med tidigare uppföljningar är även klagomål som gäller personella och organisatoriska förutsättningar på förskolorna vanliga i urvalet 2025. Klagomål som berör personella brister handlar bland annat om förskolans bemanning i form av personaltäthet, kompetensnivå, personalomsättning och sammansättning (andel förskollärare respektive barnskötare). Till exempel klagas det på hög sjukfrånvaro bland personalen eller att det är för mycket vikarier. Klagomål riktas också mot personals bemötande av barn.

Inom förskolans organisation handlar det om att barngruppens storlek och sammansättning upplevs vara för stor eller begränsad eller att vårdnadshavarens barn bättre skulle tillhöra en annan barngrupp i förskolan. Det förekommer även klagomål som handlar om förskolans regler och rutiner för bland annat introduktion av nya barn och vårdnadshavare, sjukfrånvaro eller hämtning och lämning. Det klagas till exempel på bristande rutiner för in/utcheckning i Tempus, liksom för bristande rutiner vid utevistelse. Utöver detta klagas det på rutiner för tidig hämtning vid sjukdom samt andra än vårdnadshavare hämtar på förskolan. Utöver detta klagas det även i samband med flytt av barn och/eller personal till nya avdelningar och vid sammanslagningar under julen och sommaren.

## Kränkningar, normer och värden<sup>3</sup>

Det är relativt vanligt förekommande med klagomål som beskriver misstänkt kränkande behandling<sup>4</sup> och klagomål gällande brister i förskolans arbete med normer och värden i urvalet 2025. Vad gäller kränkningar handlar det främst om barn som har blivit kränkta fysiskt eller verbalt av andra barn, men även barn som har blivit kränkta av personal. Klagomålen handlar också om brister i personalens bemötande och förhållningssätt till barnen, till exempel att personal höjer rösten eller har en hård ton gentemot barnen. Det klagas också på

<sup>3</sup> Kategorierna *Kränkningar* och *Normer och värden* beskrivs under samma avsnitt då dessa ofta förekommer samtidigt i klagomålen.

<sup>4</sup> Anmälningar om diskriminering eller kränkande behandling hanteras enligt egen rutin och uppföljningen av dessa går att ta del av i rapporten *Uppföljning av diskriminerings och kränkningssärenden 2025*, dnr FSKF 2026-153.



bristande konflikthantering och brister i arbetet med att förebygga diskriminering och annan kränkande behandling.

### **Förskolans ledning**

Klagomål som riktas mot rektor och/eller biträdande rektor utgör en större andel av klagomålen. Dessa klagomål handlar främst om brister i ledningens kommunikation med vårdnadshavare, till exempel att vårdnadshavare inte får tillräcklig information eller information i rätt tid. Det kan även handla om vårdnadshavare som är missnöjda med de svar som de får från ledningen och dess hantering av ärenden, eller som upplever att de inte får något gehör. Det klagas också på bristfälligt ledarskap och bristande tillgänglighet hos förskolans ledare.

### **Utveckling och lärande**

En något mindre andel av klagomålen har en koppling till utveckling och lärande. Flera av dessa klagomål handlar om att barnen har för lite utevistelse och utflykter, eller brister i utepedagogiken mer generellt. Andra klagomål inom denna kategori handlar till exempel om bristande utveckling och lärande hos barnen till följd av förskolans åldersindelning av grupper, om borttagning av lärmoment såsom samling, eller borttagning av lärverktyg som Polyglutt. Det lyfts också klagomål på ett generellt enformigt innehåll i utbildningen.

### **Materiella förutsättningar**

Klagomål som berör materiella förutsättningar utgör även de en mindre andel av klagomålen. De handlar både om brister i förskolans utemiljö och i förskolans lokaler. Brister i utemiljön kan till exempel vara att grindar är trasiga, att lekutrustning har tagits bort eller att någon del av gården uppfattas som riskfylld. Vårdnadshavare klagar också på brist på parkeringsplats, cykelställ och möjlighet att parkera barnvagnar. Klagomål som rör inomhusmiljön lyfter till exempel att lokalerna är för små och brister i belysning och i barns ergonomiska miljö. Även övergripande klagomål om förskolemiljöns bristande ändamålsenlighet artikuleras. Vidare förekommer också klagomål från medborgare rörande störningar och grusiga trapphus.

## Sammanfattning

- Antalet diarieförda klagomål uppgår 2025 till 541 ärenden. Det innebär en ökning med 73 ärenden, motsvarande cirka 15,6%, jämfört med 2023 då antalet ärenden var 468.
- Antalet klagomål i förhållande till antalet barn ökade med 19,7% sedan 2024, från 2,9 till 3,5 klagomål per hundra barn för 2025.
- I likhet med tidigare år har vårdnadshavare utgjort majoriteten av de som klagat (89%).
- Flertalet klagomål, 468 ärenden, berör specifika förskolor och hanteras av rektor, resterande 70 klagomål är riktade mot huvudmannanivå.
- Mindre än en tredjedel av klagomålen riktade till huvudmannanivå (22 stycken) är ärenden där den klagande inte är nöjd med förskolans hantering av de upplevda brister den klagande lyft till förskolan.
- De övriga klagomålen riktade till huvudman (48 stycken) gäller bland annat förskoleplaceringar, transporter och bristande samverkan med hemmen i anslutning till avveckling av förskola.
- I urvalet av granskade klagomål riktade till förskolor 2025 är klagomål relaterade till omsorg eller tillsyn över barn i förskolan samt samverkan mellan förskola och hem vanligast.
- Personella och organisatoriska förutsättningar i förskolorna är ett annat område som flera klagomål i urvalet kan kopplas till i likhet med tidigare uppföljningar.
- Klagomål som berör kränkningar och förskolans arbete med normer och värden är också relativt vanligt förekommande i urvalet 2025.