

Uppföljning av klagomål inkomna år 2018

Förskoleförvaltningen



Upprättad
Datum: 2019-03-11
Version: 1.0
Ansvarig: Sofi Lauenburg
Förvaltning: Förskoleförvaltningen
Avdelning: Kvalitet och myndighet

Innehållsförteckning

Bakgrund och syfte	3
Avgränsningar och förhållande till angränsande arbete	3
Utredningens tillvägagångssätt	4
Resultat.....	4
Vilka klagar?.....	5
Vilka berörs av klagomålen?	5
Vad handlar klagomålen om?	6
Tillsyn över och omsorg om barn	8
Förutsättningar, styrning och ledning	8
Samarbete med hemmet	9
Normer och värden	9
Utveckling och lärande	10
Stöd och särskilt stödbehov.....	10
Inom- och utomhusmiljö	10
Klagomål riktade mot huvudmannen	11
Handläggning av klagomål	11
Diskussion och slutsatser	12

Bakgrund och syfte

Varje huvudman inom skolväsendet har enligt skollagen en skyldighet att på huvudmannanivå systematiskt och kontinuerligt planera, följa upp och utveckla utbildningen. Förskoleförvaltningen i Malmö stad lägger stor vikt vid det systematiska kvalitetsarbetet och anser att inkludering av klagomål i detta arbete ger goda möjligheter att både uppmärksamma brister i verksamheten och att arbeta förebyggande.

Skollagen anger även att huvudmannen är skyldig att ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot förskolan och att information om rutinerna ska lämnas på lämpligt sätt. I enlighet med detta lagkrav har Malmö stads förskoleförvaltning skapat en process för sin klagomålshantering i en särskild rutin riktad till medarbetare i förvaltningen som på olika sätt hanterar klagomål.

Syftet med förskoleförvaltningens klagomålshantering är att identifiera och förebygga brister inom verksamheten samt att identifiera nya eller icke tillgodosedda behov gällande enskilda barn i förskolorna eller verksamhetens kvalitet. Syftet med rutinen är att underlätta för medarbetare att hantera de klagomål som inkommer till förvaltningen. Förhoppningen är att detta i sin tur ska underlätta för den enskilde att framföra klagomål och att möjligheterna att påverka kommunens förskolor och annan pedagogisk omsorg därmed också ökar. På Malmö stads webbplats, malmo.se, kan skriftliga klagomål lämnas genom ett särskilt formulär och klagomål kan även lämnas direkt till personal i förskolor eller till tjänsteperson på förvaltningen.

Under våren 2017 beslutade förskolenämnden utifrån ett förslag från förvaltningen, att en skriftlig uppföljning av klagomålen ska redovisas en gång om året (inför nämndens möte i mars) avseende hela föregående års klagomål. En enklare genomgång av deskriptiv natur presenteras muntligt för nämnden i oktober och avser då den gångna vårens klagomål. I denna rapport presenteras således *samtliga* diarieförda klagomålsärenden inkomna under 2018 tillsammans med en analys och diskussion av resultatet. Syftet med denna rapport är att förskolenämnden ska få kännedom om alla klagomål som riktas mot verksamheten och att skapa sig en helhetsbild av de brister som klagomålen avser. Resultaten i denna uppföljning ingår som ett underlag i det systematiska kvalitetsarbetet där exempelvis lägesbedömningen tillämpar resultaten i analyser av förskolans kvalitet.

Avgränsningar och förhållande till angränsande arbete

I Malmö stad finns det en mångfald av förskolor och familjedaghem i enskild och kommunal regi. Denna rapportens kartläggning och analys av inkomna klagomål omfattar de kommunala förskolorna, pedagogisk omsorg och annan pedagogisk verksamhet. Klagomål beträffande verksamheten i fristående förskolor och enskild pedagogisk omsorg ingår inte i denna rapport utan hanteras av respektive huvudman eller som ett anmälningsärende inom ramen för kommunens tillsynsansvar (då klagomålet lämnats till förskoleförvaltningen istället för till huvudmannen). Om ett klagomål som inkommit till förskoleförvaltningen däremot inte rör den fristående *verksamheten* i sig utan rör Malmö stad i egenskap av *tillsynsmyndighet* för sådan verksamhet, inkluderas klagomålet i rapporten.

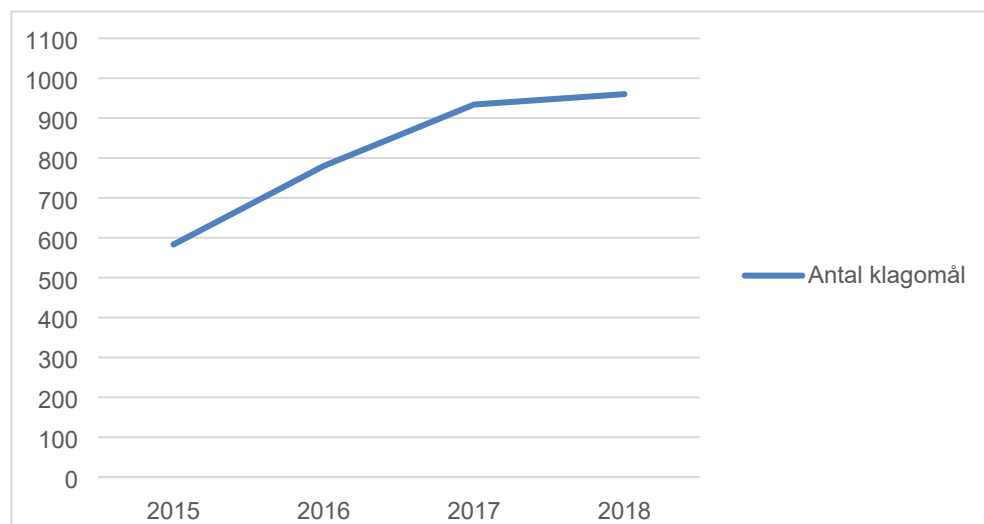
Ärenden som innefattar kränkande behandling diarieförs vanligen direkt som ”Anmälan om diskriminering och annan kränkande behandling” och hanteras utifrån en särskild procedur i enlighet med 6 kap. skollagen (anmälan till huvudman, utredning och åtgärder) och följs upp i ”Uppföljning av diskriminerings och kränkingsärenden 2018”, diarienummer FSKF-2019-4261. Denna typ av ärenden kan dock inkomma även via klagomålshandlingen, antingen på grund av att händelsen diarieförts felaktigt eller för att uppgifterna inte endast innefattar kränkande behandling utan även klagomålsaspekter, och inkluderas då både i statistiken i ovan nämnda rapport och i statistiken presenterad här.

Utredningens tillvägagångssätt

En genomgång har gjorts av samtliga ärenden som under 2018 har diarieförts under rubriken *synpunkter/klagomål*. De ärenden som handlar om allmänna frågor, synpunkter eller positiv respons har sorterats bort och återstående klagomålsärenden har kategoriserats och analyserats.

Resultat

Under 2018 har 1029 unika ärenden diarieförts under rubriken synpunkter/klagomål. Av dessa är 69 ärenden ej att betrakta som klagomål, vilket betyder att analysen innefattar 960 klagomålsärenden – 498 inkomna under det första halvåret och 462 under det andra. Antal klagomål för 2016 och 2017 var 780 respektive 934. Som figur 1 illustrerar har det skett en årlig ökning av inkomna klagomål sedan 2015, ett mönster som planat ut mellan 2017 och 2018.



Figur 1. Antal klagomålsärenden per år

Av förskoleförvaltningens ca 220 kommunala förskoleverksamheter som var verksamma någon gång under 2018 (inklusive kommunens 6 familjedaghem) är det ca 200 enheter (90 %) som registrerat minst ett av klagomålen som inkom under året och 18 av dessa verksamheter har registrerat över 10 (11-23) klagomål vardera. Det finns således ett 20-tal verksamheter som inte har registrerat något klagomål överhuvudtaget under 2018.

I tabell 1 redovisas antalet inkomna klagomål per utbildningsområde. Under hela 2018 har Innerstaden registrerat flest antal klagomålsärenden och Öster och Söder har registrerat lägst antal. Innerstaden, Norr och Öster har registrerat ett högre antal ärenden än under 2017 medan framför allt Väster men även Söder har registrerat ett lägre antal jämfört med 2017. De skillnader i fördelningen av inkomna klagomål mellan utbildningsområdena som sågs under 2017 har minskat under 2018.

Tabell 1. Antal klagomål per utbildningsområde

Utbildningsområde	2016	2017	2018
	Antal (%)	Antal (%)	Antal (%)
Innerstaden	186 (24)	221 (24)	242 (25)
Norr	161 (21)	155 (17)	202 (21)
Söder	112 (14)	164 (18)	159 (17)
Väster	177 (23)	263 (28)	189 (20)
Öster	122 (16)	106 (11)	150 (16)
Övergripande/stab	22 (3)	25 (3)	18 (2)
Totalt antal	780	934	960

Vilka klagar?

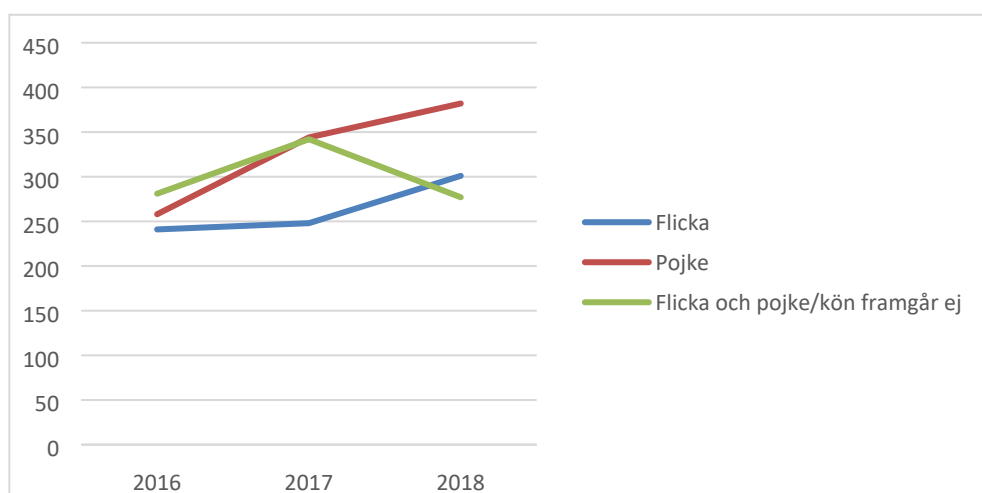
Den absoluta majoriteten av 2018 års klagomål (94 %), i likhet med tidigare års uppföljningar, kommer från vårdnadshavare (se tabell 2). Resterande klagomål kommer i huvudsak från medborgare (ca 3 %). Bland klagomålen finns 23 ärenden registrerade där vårdnadshavare gått samman för att klaga.

Tabell 2. Antal klagomål per kategori av klagande

Klagande	2016	2017	2018
	Antal (%)	Antal (%)	Antal (%)
Vårdnadshavare	723 (93)	879 (94)	906 (94)
Annan anhörig	3 (<1)	3 (<1)	2 (<1)
Medborgare	45 (6)	45 (5)	29 (3)
Medarbetare	7 (<1)	4 (<1)	19 (2)
Anonym	1 (<1)	2 (<1)	4 (<1)
Övriga	1 (<1)	1 (<1)	-
Totalt antal	780	934	960

Vilka berörs av klagomålen?

Av de inkomna klagomålen under 2018 berör 301 flickor (31 %) och 382 pojkar (40 %) (se figur 2). Det föreligger således en överrepresentation av klagomål angående brister som drabbar pojkar, vilket även sågs under 2017. Vidare har övriga 277 klagomål inkomna under 2018 (29 %) antingen berört både pojkar och flickor eller varit formulerade på ett sådant sätt att kön inte kunnat härledas. Anledningen till det sistnämnda är oftast att dessa klagomål är mer allmänt hållna och inte handlar om en specifik situation och därför inte heller om ett specifikt barn.



Figur 2. Antal klagomål uppdelat på kön

Överrepresentationen av klagomål angående brister som drabbar pojkar kan inte kopplas till någon enskild kategori av klagomål (se tabell 3). Istället kan överrepresentationen av pojkar ses i sex av åtta klagomålskategorier, undantag är *Klagomål riktade mot huvudman* samt *Inom- och utombusmiljö* där inga könsskillnader går att se. Den största skillnaden ses för klagomål som handlar om *Stöd och särskilt stödbehov* där 32 % av klagomålen berör flickor och 47 % berör pojkar (22 % berör flicka och pojke eller är formulerade på så vis att kön ej går att härleda).

Vad handlar klagomålen om?

Antalet inkomna klagomålsärenden under 2018 är som tidigare nämnts 960. Ett *klagomålsärende* kan dock innehålla flera olika *klagomål* och ett klagomål kan i sin tur beröra flera olika typer/kategorier av *brister* inom verksamheten.

Klagomålsärendena har i denna rapport delats in i åtta olika sådana kategorier av brister som presenteras i tabellen nedan och i den efterföljande texten.

Tabell 3. Klagomål uppdelade på olika kategorier av brister

Kategori av brister i klagomål	Exempel på typer av brister inom kategorin	Antal klagomålsärenden per kategori (procentsatserna = antal klagomålsärenden i kategorin / totala antalet klagomålsärenden*)		
		2016 (780 klagomålsärenden)	2017 (934 klagomålsärenden)	2018 (960 klagomålsärenden)
Tillsyn över och omsorg om barn	EX: Tillsynsbrister t.ex. barn som lämnas ensamma, barn som skadar sig. Omsorgsbrister t.ex. dålig eller för lite mat, brister i toalett- och blöjbytesrutiner, barn som inte skyddas mot solen eller nedkylning.	245 (31%)	479 (51%)	534 (56%)
Förut-sättningar, styrning och ledning	EX: Barngruppsstorlek, personaltäthet, personalomsättning, många vikarier, bristande kompetens eller utbildning hos personalen	373 (48%)	362 (39%)	480 (50%)
Samarbete med hemmet	EX: Bristande information från förskolan, dåligt bemötande av vårdnadshavare	294 (38%)	349 (37%)	397 (41%)
Normer och värden	EX: Personalens bemötande av barn, kränkningar, brister i genusperspektiv	136 (17%)	232 (25%)	178 (19%)
Utveckling och lärande	EX: Personalen ej engagerade i barnen, för få pedagogiska aktiviteter, barnen har för lite utevistelse, ogenomtänkta pedagogiska inslag t.ex. lärplattor	145 (19%)	189 (20%)	172 (18%)
Stöd och särskilt stödbehov**	EX: Bristande eller uteblivet stöd eller anpassning till barn, fel typ av stöd	-	-	60 (6%)
Inom- och utomhusmiljö	EX: Brist på solskydd utomhus, dåliga grindar, farliga lekredskap, bristande barnsäkerhet på förskolegården eller i förskolans lokaler, skadedjur,	155 (20%)	142 (15%)	126 (13%)
Klagomål riktade mot huvudman	EX: Brister i organisationen, regler, för lite pengar till förskolan, köhantering	75 (10%)	104 (11%)	45 (5%)

*Eftersom ett *klagomålsärende* kan innehålla flera olika *klagomål* och ett klagomål i sin tur kan beröra flera olika typer av *brister* inom verksamheten, kan ett klagomålsärende hamna i fler än en av de sju olika kategorierna och summan av procentsatserna för kategorierna blir därför mer än 100 %.

** Kategorin *Stöd och särskilt stödbehov* har tillkommit i årets uppföljning. Därav visas endast värden från 2018.

Tillsyn över och omsorg om barn

Förskolan ska erbjuda barnen en trygg omsorg. Det tillsynsansvar som regleras i föräldrabalken övergår till förskolans huvudman under den tid barnet befinner sig i förskolan. Tillsynsansvaret handlar om att tillgodose barnets behov och med hänsyn till barnets ålder och mognad se till att barnet står under uppsikt (se mer 8 kap. 2 § skollagen, 6 kap. 2 § föräldrabalken). Under 2018 rör 56 % av klagomålen brister i tillsyns- och omsorgsansvaret. Många klagomål gäller brister i omsorgen som t.ex. kvalitetsbrister i eller mängd mat som barnet serverats, barnkläder eller andra tillhörigheter som försvunnit, klädbyten som uteblivit till följd att barnet fått utstå onödigt obehag alternativt blivit nerkylda, inte skyddat barnen från sol med solskador som följd, eller blöjbyten som uteblivit med irriterad hud eller blöjsår som följd. Det förekommer också klagomål beträffande barn som lämnats ensamma i olika sammanhang, t.ex. ute på gården eller kvarglömda utan uppsikt inne när övrig barngrupp gått ut eller att barnet tillåtits vistas i en del av förskolan där vuxna inte haft tillsyn. Ett flertal klagomål berör barn som blivit skadade men där förskolans personal inte har kännedom om hur skadan uppkommit.

Förutsättningar, styrning och ledning

Denna kategori berör kvaliteten på den enskilda förskolan och huvudmannens och förskolechefens skyldigheter att skapa sådana förutsättningar att varje förskoleenheter kan erbjuda varje barn en stimulerande, utvecklande och trygg miljö i enlighet med förskolans uppdrag (se mer 2 kap. 8 § skollagen, Lpfö 98 avsnitt 2:7 och Allmänna råd för förskola, kapitel 1). Av de inkomna klagomålen under 2018 är det 50 % som tar upp brister på detta område, vilket är en signifikant ökning jämfört med 2017 års 39 %.

Klagomålen rör ofta olika aspekter av en alltför hög personalomsättning. De klagande upplever att antalet vikarier är högt eller att vikarier inte sätts in vid ordinarie personals frånvaro, att mycket personal slutar samt att lediga tjänster inte tillsätts med förskollärare (brist på förskollärare kritiserar även utan koppling till den höga personalomsättningen). Detta leder enligt vårdnadshavarna till alltför hög arbetsbelastning för personalen och brister i den pedagogiska verksamheten.

Flera vårdnadshavare uttrycker också oro över eventuella negativa effekter på barnens vuxenanknytning och trygghetskänsla i denna typ av klagomål. Vårdnadshavare klagar också på låg personaltäthet och på stora barngrupper. I dessa sammanhang nämns ofta konsekvenser i form av brister i omsorg, tillsyn och säkerhet för barnen. Det kan exempelvis röra sig om att blöjbyten missas, att ensamma eller gråtande barn inte tröstas, eller att barn utsätts för skador eller kränkningar från andra barn. I flera av klagomålen som rör denna kategori kan vårdnadshavare redogöra för att deras barn som tidigare trivts mycket bra på sin förskola är väldigt ledsna vid lämning eller inte alls vill gå dit längre.

Klagomålen kan även gälla det egna barnets förskole- och avdelningsplacering. Exempelvis avser dessa klagomål byten mellan avdelningar ofta från småbarnsavdelning till avdelning för äldre barn, vilket kan innebära ny personal som barnen inte känner sedan tidigare och därmed minskad kontinuitet och trygghet för barnen. I dessa fall är det även vanligt att vårdnadshavaren

efterlyser bättre och tidigare information inför bytet (se även *Samarbete med hemmet*).

Samarbete med hemmet

Förskolan ska komplettera hemmet genom att skapa bästa möjliga förutsättningar för att varje barn ska kunna utvecklas rikt och mångsidigt. Förskolans arbete med barnen ska därför ske i ett nära och förtroendefullt samarbete med hemmen (se mer 4 kap. 12–14 §§ och 8 kap. 11 § skollagen samt Lpfö 98 2:4 och Allmänna råd för förskolan kap. 4). Totalt inkom det 397 (41 %) klagomål som handlar om informations- och samarbetsbrister i relation till vårdnadshavaren under 2018 och medan andelen klagomål i denna kategori är i nivå med 2016 är den ca 15 procentenheter högre än under 2015. Dessa klagomål är antingen av övergripande karaktär – som att den regelbundna allmänna informationen (som vecko- eller månadsbrev) försämrats eller uteblivit – eller mer specifika och gäller då informations- och samarbetsbrister beträffande omständigheter runt det egna barnet. Vårdnadshavare klagat exempelvis över att personalen inte hälsar ordentligt vid lämning/hämtning eller att informationen vid hämtning angående mat, toalettbesök och dagens aktiviteter är bristfällig eller obefintlig.

Även informationsbrister (samt upplevelse av att inte kunna påverka beslut) i samband med personalbyten och uppflyttning av barn till ny avdelning efter sommaren, t.ex. från småbarnsavdelning till avdelning för större barn, är återkommande teman bland klagomålen. Det klagas också på att viktig information lämnas alltför sent eller på olämpligt sätt. Flera vårdnadshavare efterfrågar digitala lösningar för att ta del av information från förskolan exempelvis genom blogg.

Normer och värden

Kategorin *Normer och värden* sammanfattar den värdegrund som förskolan enligt styrdokumentet ska vila på. Det handlar om att visa respekt för de mänskliga rättigheterna och de grundläggande demokratiska värderingarna. Förskolebarnen ska mötas av ett förhållningssätt präglat av respekt och demokrati och barn ska ges möjlighet att vara delaktiga i beslut som rör honom eller henne (se mer 1 kap 4-5 §§ och 6 kap skollagen, 2 kap Lpfö 98 2.1). Under 2018 har 178 (19 %) klagomål som rör brister beträffande normer och värden registrerats. Flera av klagomålen handlar om att personal bemöter barn på ett olämpligt sätt; det kan handla om att barn inte får någon tröst när de är ledsna, att personal ej hälsar eller säger hejdå till barnen eller att personal skäller på barn eller t.o.m. tar hårt i dem. I vissa av klagomålen kan beskrivningarna av personalens beteende tolkas som kränkningar. Det förekommer även ett flertal klagomål som handlar om kränkningar mellan barn. I ett fåtal sådana fall gäller uppgifterna att barn blivit kränkta verbalt eller att vårdnadshavaren upplever att barnet blir utfrysst, men oftast gäller det att barnen river, slår eller biter varandra. Det är vanligt att anmälarna av dessa klagomål även är missnöjda med personalens tillsyn i samband med det som hänt. Statistiska analyser bekräftar även att det finns ett samband mellan klagomål som kategoriseras som *Normer och värden* och klagomål som kategoriseras som *Tillsyn över och omsorg om barn*.

Utveckling och lärande

Denna kategori sammanfattar förskolans uppdrag att förena pedagogik med omvårdnad, omsorg och fostran. Verksamheten ska utformas på ett sådant sätt att lek, kreativitet och det lustfyllda lärandet främjas, samt bidra till att barnen utvecklar en förståelse för sig själva och sin omvärld (se mer 1 kap 4 §, 8 kap § 2 skollagen, Lpfö 98 avsnitt 2:2, 2.3, 2:6). Förskoleförvaltningen har tagit emot 172 klagomål (18 %) under 2018 som relaterar till denna kategori. Många av klagomålen är av generell karaktär och rör upplevelser av att verksamheten saknar ett genomgående pedagogiskt innehåll, ofta kopplat till för hög personalomsättning och/eller att personalstyrkan anses vara för liten och alltför belastad för att hinna med att bedriva pedagogisk verksamhet. Statistiska analyser bekräftar även att det finns ett samband mellan klagomål som kategoriseras som *Utveckling och lärande* och klagomål som kategoriseras som *Förutsättningar, styrning och ledning*.

Det är även vanligt att vårdnadshavare klagar på att deras barn inte får den stimulans de behöver för sin utveckling på avdelningen för yngre barn och att de därför vill att barnen i fråga ska flyttas till en avdelning för äldre barn. Ett vanligare klagomål handlar om bristande utevistelse för barnen där vårdnadshavarna som klagar ser ett återkommande mönster kring utebliven utevistelse. Flera vårdnadshavare ifrågasätter förskolornas användning av lärplattor och filmvisning då de upplever att detta inte har ett pedagogiskt syfte utan snarare ett sätt att hålla barnen sysselsatta när personalantalet är lägre.

Stöd och särskilt stödbehov

Enligt 8 kapitlet 9 § skollagen ska förskolan ge det stöd som barnets speciella behov kräver om det av fysiska, psykiska eller andra skäl behöver särskilt stöd i sin utveckling. Det är förskolechefen som ska se till att barnet ges sådant stöd. Barnets vårdnadshavare ska få möjlighet att delta när man utformar de särskilda stödinsatserna. Förutom de krav som ställs upp i skollag och läroplan är Alla barns rätt till stöd ett prioriterat förvaltningsgemensamt utvecklingsområde. För att spegla detta område har denna kategori tillkommit i årets uppföljning av klagomål. Förskoleförvaltningen har tagit emot 60 klagomål (6 %) under 2018 som relaterar till denna kategori.

De mer specifika klagomålen i denna kategori berör ofta barn med särskilda behov och hur deras vårdnadshavare upplever att barnen inte får tillräckligt med stöd och stimulans för att kunna utvecklas optimalt. Det kan t.ex. handla om att personal byts ut vilket påverkat barnet negativt eller om att det stöd barnet får inte erbjuds hela tiden eller riskerar att bli exkluderat då personalen inte erbjuder rätt typ av stöd eller anpassning. Statistiska analyser bekräftar även att det finns ett samband mellan klagomål som kategoriseras som *Stöd och särskilt stödbehov* och klagomål som kategoriseras som *Utveckling och lärande* eller *Förutsättningar, styrning och ledning*. Det förekommer enstaka klagomål från vårdnadshavare till andra barn som upplever att deras eget barn drabbats (t.ex. av kränkningar) för att ett annat barn inte får det stöd det behöver och som anser att extra resurser behöver sättas in för det barnet.

Inom- och utomhusmiljö

Enligt skollagen och läroplanen ska förskolan erbjuda såväl en inomhusmiljö som en utomhusmiljö som ger möjlighet till utveckling och lärande (se mer 8

kap. 8 § skollagen, Lpfö 98 avsnitt 1 och Allmänna råd för förskolan kap. 2). Dessutom ska förskolemiljön vara trygg och säker för förskolebarnen. Under 2018 berör totalt 126 klagomål (13 %) sådana aspekter, vilket är en sjunkande andel i jämförelse med 2016 och 2017. Klagomålen i denna kategori gäller brister i förskoleverksamhetens lokaler, dess miljö och omgivning, men de handlar oftare om brister i utemiljön än om innemiljön. Det kan t.ex. röra sig om att det förekommer nedskräpning i utemiljön på eller i anslutning till förskolans gård i vissa fall med skadedjur som följd. Några klagomål handlar om att utemiljön upplevs som osäker på grund av dålig överblick på gården, staket eller grindar som inte upplevs vara säkra. Sommaren 2018 var väldigt solig och varm vilket också syns i de klagomål som inkom under perioden då flera handlar om allt för varm inomhusmiljö eller bristande solskydd på förskolans gård. När det gäller inomhusmiljön handlar klagomålen bl.a. om att lokalerna inte städats tillräckligt och om bristande barnsäkerhet inomhus som exempelvis farliga material eller annan utrustning som man anser ej är säker. Några klagomål berör barnvagnsförvaring som vårdnadshavare menar är för liten eller ej rätt utformad.

Klagomål riktade mot huvudmannen

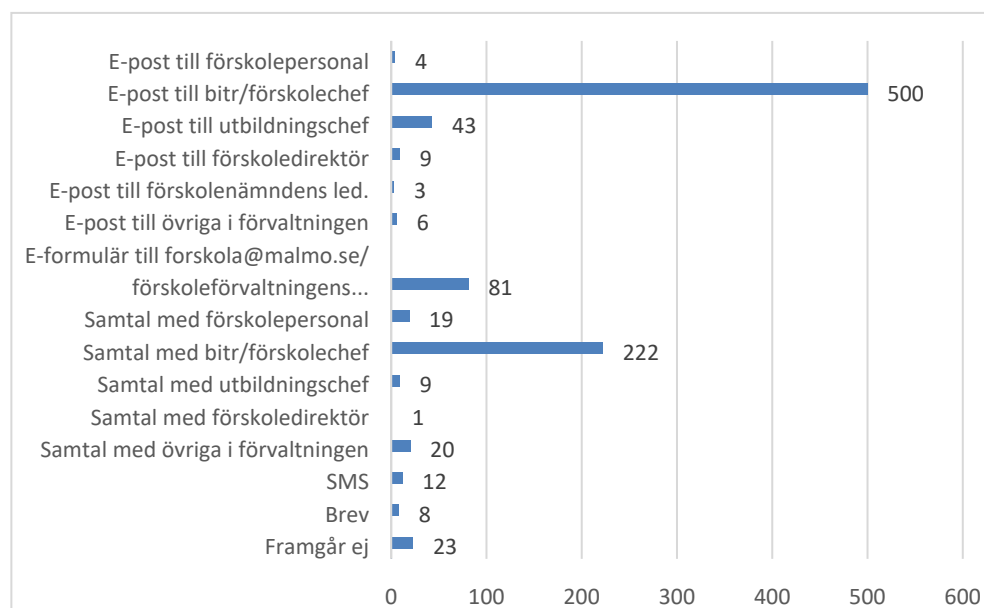
Enligt skollagen ansvarar huvudmannen för att utbildningen genomförs i enlighet med bestämmelserna och att resurser fördelas efter barnens olika förutsättningar och behov. Enligt Skolverkets allmänna råd för förskolan ska huvudmannen skapa förutsättningar för att verksamheterna ska kunna fullgöra uppdraget. Det handlar bland annat om att fördela resurser utifrån de lokala behoven och ha en plan för kompetensförsörjning (se mer 2 kap. 8 -8 a §§, 4 kap. 7-8 §§ skollagen, Allmänna råd - systematiskt kvalitetsarbete kap. 6). Klagomål som ryms under rubriken *Klagomål riktade mot huvudman* avser brister i skolhuvudmannens sätt att utföra uppdraget och under 2018 blev 45 (5 %) sådana klagomål registrerade. Detta är minskning i jämförelse med tidigare år då det legat kring 10 %. Av klagomålen riktade till huvudmannen handlar många om nedläggning eller flytt av förskolor som vårdnadshavarna motsätter sig på olika sätt.

Det förekommer ett flertal klagomål kopplade till denna kategori som liknar klagomålen kopplade till *Förutsättningar, styrning och ledning* (inte sällan räknas sådana klagomål in under båda kategorier) och dessa handlar då vanligen om resursrelaterade aspekter som personaltäthet eller vikariebrist och barngruppsstorlek eller klagomål avseende barns vistelsetider. För att inordnas i kategorin *Klagomål riktade mot huvudmannen* krävs dock en tydlig koppling från den klagandes sida att det är huvudmannen (d.v.s. Malmö stad) som bär det yttersta ansvaret för bristerna ifråga; antingen genom att det tydligt anges i klagomålet eller att klagomålet skickats högre upp i organisationen och inte bara till förskolechef/biträdande förskolechef.

Handläggning av klagomål

Det är endast en mycket liten andel av klagomålen som tas emot av förskolepersonal; istället är det förskolechefer och/eller biträdande förskolechefer som tar emot den största andelen (se figur 3). Anledningen till detta kan vara att klagomål till störst del inkommer via e-post och den e-postadress som finns tillgänglig på förskolornas hemsidor är förskolechefens och den biträdandes. Det kan antas att förskolepersonal tar emot en hel del muntlig återkoppling beträffande deras verksamhet under mer informella

förhållanden (t.ex. vid hämtning/lämning) som inte dokumenteras eller registreras som klagomål. Detta skulle delvis kunna bero på att personalen utifrån gällande rutin ska åtgärda enklare brister i verksamheten omgående om möjligt och då finns inget dokumentationskrav. Däremot kan man utläsa av flera klagomål att vårdnadshavare vänder sig till förskolechef, eller t.o.m. till någon högre upp i verksamheten, då de upplever att de ej får gehör för sina klagomål eller om klagomålen upplevs beröra frågor som ligger på en högre nivå än vad personalen kan tänkas kunna åtgärda på egen hand.



Figur 3. Hur klagomålen inkommer till förvaltningen (antal klagomål)

Diskussion och slutsatser

Antalet klagomål som registrerats under 2018 visar att det endast skett en marginell ökning i jämförelse med 2017. Tidigare år har klagomålsärendena ökat med ungefär 200 klagomål per år. Tidigare uppföljning av klagomålen har visat på en tillfällig stagnation under våren 2017 vilket i jämförelse med resultatet från 2018 visar att det möjligen inte rör sig om en tillfällighet utan att klagomålsärendena nu planar ut (se figur 1). Det är ännu för tidigt att kunna säkerställa en trendändring som kommer hålla i sig de kommande åren.

Utifrån de kategorier som 2018 års klagomål berör visar detta i jämförelse med 2017 att det är väldigt lika områden som klagomålen berör. Förändringarna har skett inom förutsättningar, styrning och ledning där en ökning skett. Minskningar har skett inom normer och värden, och klagomål riktade mot huvudman. I granskning av förekomsten av fler kategorier (tre eller fler) i samma klagomålsärende kan en kontinuerlig ökning sedan 2016 skönjas. Detta innebär att komplexiteten i klagomålsärendena höjts och effekten av detta är mer svårutredda ärenden som tar mer handläggningstid i anspråk.

Sedan hösten 2016 syns en högre andel klagomålsärenden som rör pojkar än flickor och könsskillnaden blir alltmer tydlig. Den skillnad i antal klagomål som fanns 2017 består 2018. Orsakerna till skillnaderna är inte klarlagda men det finns ett samband mellan klagomål som rör pojkar och klagomål angående bristande särskilt stöd. Dessa klagomål står dock inte för hela könsskillnaden. Den ojämna könsfördelningen i klagomålsärendena följer dock utvecklingen

beträffande anmälningarna om diskriminering och annan kränkande behandling, vilket talar för att det inte endast handlar om slumpmässiga orsaker. Ur ett likvärdighetsperspektiv är det viktigt att förvaltningen fortsätter bevaka den könsspecifika utvecklingen i fördjupade analyser inom ramen för det systematiska kvalitetsarbetet.

Antalet registrerade klagomål mellan de olika utbildningsområdena skiljer sig åt. Under 2018 har flest klagomål registrerats i Innerstaden och Norr. Väster har minskat antalet registrerade klagomål under 2018 vilket delvis kan förklaras av att liknande incidenter som väckte stor uppmärksamhet medialt och på sociala medier under 2017 inte förekommit under 2018. Öster och Norr har ökat sitt antal registrerade klagomål.

Uppföljningen kan samtidigt konstatera att det finns ett antal förskoleenheter i förvaltningen som inte registrerat några klagomål alls under 2018, bakgrunden till detta går inte att utläsa ur de underlag som denna uppföljning baseras på. Skillnaderna mellan utbildningsområdenas antal registrerade klagomål har minskat. Även antalet enheter som *inte* registrerar klagomål alls har minskat från 2017 till 2018 (från ca 50 verksamheter till ca 20). Förvaltning kommer därför att genomföra en separat uppföljning av de enheter som *ej* registrerat klagomål med syfte att fördjupa kunskapen om bakgrunden till detta. Samtidigt är det för tidigt att utläsa någon effekt av den utbildningssatsning som genomfördes för samtliga biträdande förskolechefer under hösten 2018. Förhoppningen är att den reviderade rutinen samt utbildningssatsningen ska bidra till att klagomål registreras och åtgärdas i större utsträckning. Klagomålen kan då i samverkan med det systematiska kvalitetsarbetet leda till kvalitetsförbättringar i Malmös förskolor.