



Datum  
2023-03-15  
Vår referens  
Ida Alm  
Utredningssekreterare  
ida.alm@malmö.se

## Tjänsteskrivelse

### Uppföljning av klagomål inkomna år 2022 FSKF-2022-22168

#### Sammanfattning

I denna rapport redovisas sammanställd statistik gällande ärenden om klagomål och synpunkter. Syftet med rapporten är att huvudmannen ska få en övergripande bild av de klagomål som inkommer till förskolorna och på huvudmannanivå i förskoleförvaltningen. Uppföljningen visar att det skett en minskning av ärenden i jämförelse med 2021.

#### Förslag till beslut

1. Förskolenämnden godkänner rapporten.

#### Beslutsunderlag

- G-Tjänsteskrivelse Förskolenämnden 230329 Uppföljning av klagomål inkomna år 2022
- Uppföljning av inkomna klagomål år 2022

#### Beslutsplanering

Ordförandeberedning FSKN 2023-03-20  
Förskolenämnden 2023-03-29

#### Ärendet

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 klagomål och synpunkter som inkom under 2022 uppgick till 810 ärenden. Det innebär en minskning med 224 ärenden, motsvarande cirka 22%, jämfört med 2021 då antalet ärenden var 1034.

Även antal klagomål i förhållande till antal barn har sjunkit med cirka 22% sedan 2021, från 4,1 klagomål per hundra barn till 3,2 klagomål per hundra barn.

I likhet med tidigare år är majoriteten av de som klagar vårdnadshavare (93%).

Flertalet klagomål, 478 ärenden, berör specifika förskolor och hanteras av rektor, resterande 53 klagomål riktas mot huvudmannanivå.

Flertalet klagomål handlar om frågor som kan relateras till personella och organisatoriska förutsättningar. Klagomål riktas t.ex. mot personaltäthet (som anses vara för låg), vikariebrist och barngrupper (som anses för stora) och bristande kompetens bland personalen. Det förekommer även klagomål om bristande åtgärder vid hög personalomsättning eller hög sjukfrånvaro.

Förskolans samarbete med hemmet är ett annat område som flera klagomål kan kopplas till. Vårdnadshavare uttrycker missnöje kring t.ex. personalens bemötande eller brister i kommunikationen.

Slutligen förekommer det flera klagomål som rör brister i tillsyn över och omsorg om barnen. Det kan handla om barn som ramlat och slagit sig eller barn som vid hämtning haft för lite kläder/blöta kläder. Det förekommer även klagomål på kosten.

**Ansvariga**

Linda Abrahamsson Avdelningschef

Serene Rosberg Förvaltningschef