



Tjänsteskrivelse

Datum

2024-03-12

Vår referens

Sofi Lauenburg

Utredningssekreterare

Sofi.Lauenburg@malmo.se

Uppföljning av klagomål inkomna år 2023

FSKF-2024-374

Sammanfattning

I denna rapport redovisas sammanställd statistik gällande ärenden om klagomål. Syftet med rapporten är att huvudmannen ska få en övergripande bild av de klagomål som inkommer till huvudmannen och till förskolorna under 2023.

Förslag till beslut

1. Förskolenämnden godkänner uppföljning av klagomål inkomna år 2023.

Beslutsunderlag

- G-Tjänsteskrivelse Förskolenämnden 240320 Uppföljning av klagomål inkomna år 2023
- Uppföljning av klagomål inkomna år 2023

Beslutsplanering

Ordförandeberedning FSKN 2024-03-11

Förskolenämnden 2024-03-20

Ärendet

Varje huvudman inom skolväsendet har enligt skollagen en skyldighet att på huvudmannanivå systematiskt och kontinuerligt planera och följa upp utbildningen, analysera orsakerna till upp-följningens resultat och utifrån analysen genomföra insatser i syfte att utveckla utbildningen.

Antalet diarieförda klagomål som inkom under 2023 uppgick till 557 ärenden. Det innebär en ökning med 26 ärenden, motsvarande cirka 5%, jämfört med 2022 då antalet ärenden var 531.



Även antal klagomål i förhållande till antal barn har ökat med cirka 6% sedan 2022, från 3,2 klagomål per hundra barn till 3,4 klagomål per hundra barn. I likhet med tidigare år är majoriteten av de som klagat vårdnadshavare (91%).

Flertalet klagomål, 511 ärenden, berör specifika förskolor och hanteras av rektor, resterande 46 klagomål är riktade till huvudmannanivå.

Hälften av klagomålen riktade till huvudmannanivå är ärenden där den klagande inte är nöjd med förskolans hantering av de upplevda brister den klagande lyft till förskolan. Den andra hälften av klagomålen riktade till huvudman gäller förskoleplaceringar, avgifter, transporter och förskoleenkätens utformning.

Flertalet klagomål riktade till förskolor handlar om frågor som kan relateras till personella och organisatoriska förutsättningar eller omsorg och tillsyn över barn i förskolan. Förskolans samarbete med hemmet är ett annat område som flera klagomål kan kopplas till men som minskat något 2023 i jämförelse med förekomsten tidigare år.

Ansvariga

Moa Morin Enhetschef

Linda Abrahamsson Avdelningschef

Serene Rosberg Förvaltningschef