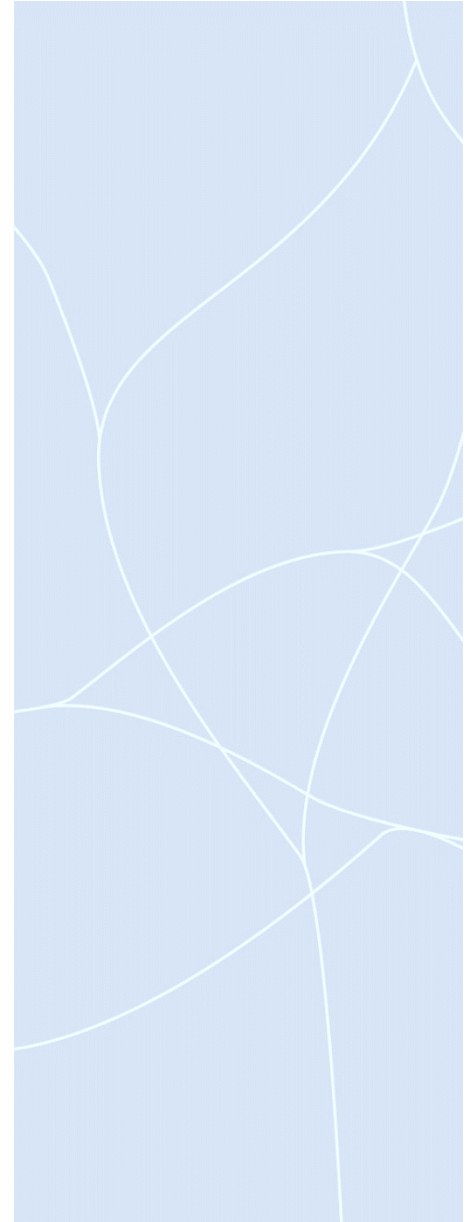


Uppföljning av klagomål inkomna 2024



Upprättad
Datum: 2025-03-18
Version: 1.0
Ansvarig: Moa Morin
Förvaltning: Förskoleförvaltningen
Enhet: Utvecklings- och utvärderingsenheten

Innehåll

Inledning och bakgrund	3
Uppföljning av klagomålsärenden.....	3
Övervägande vårdnadshavare som klagar.....	5
Klagomål som berör huvudmannanivå	5
Klagomål till utbildningschef	5
Klagomål på förvaltningsövergripande nivå.....	5
Minskning av klagomålen på huvudmannanivå 2024	6
Typer av klagomål som berör förskolorna	6
Förskola och hem	7
Personella och organisatoriska förutsättningar	8
Kränkningar, normer och värden	8
Stöd och särskilt stöd	8
Förskolans ledning	9
Utveckling och lärande	9
Materiella förutsättningar	9
Sammanfattning	10

Uppföljning av klagomål inkomna 2024

Inledning och bakgrund

Den här rapporten presenterar en sammanställning av de diarieförda klagomålsärendena som förskoleförvaltningen tagit emot under 2024.¹ Rapporten är ett underlag i det systematiska kvalitetsarbetet på huvudmannanivå. 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 klagomålshandlingen och aktivt verka för att rutinerna är kända i verksamheten och bland vårdnadshavare. Förskoleförvaltningen reviderade 2022 *Riktlinjer och rutin för hantering av klagomål*, som gäller för samtliga medarbetare i förskoleförvaltningen. Syftet med klagomålshandlingen 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.

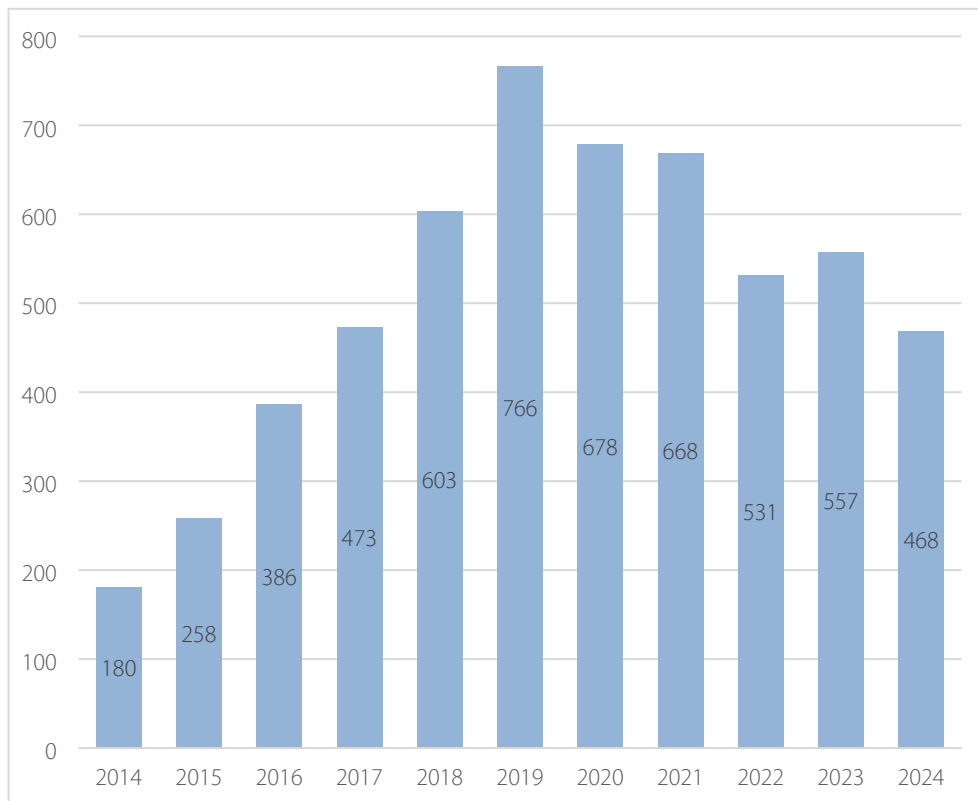
Alla medarbetare i förvaltningen är skyldiga att ta emot klagomål samt bidra till att dessa utreds, åtgärdas och dokumenteras. Vid klagomål som gäller rektors ansvarsområde på en specifik förskola är det rektor som ansvarar för att en utredning sker och att eventuella åtgärder vidtas.

Uppföljning av klagomålsärenden

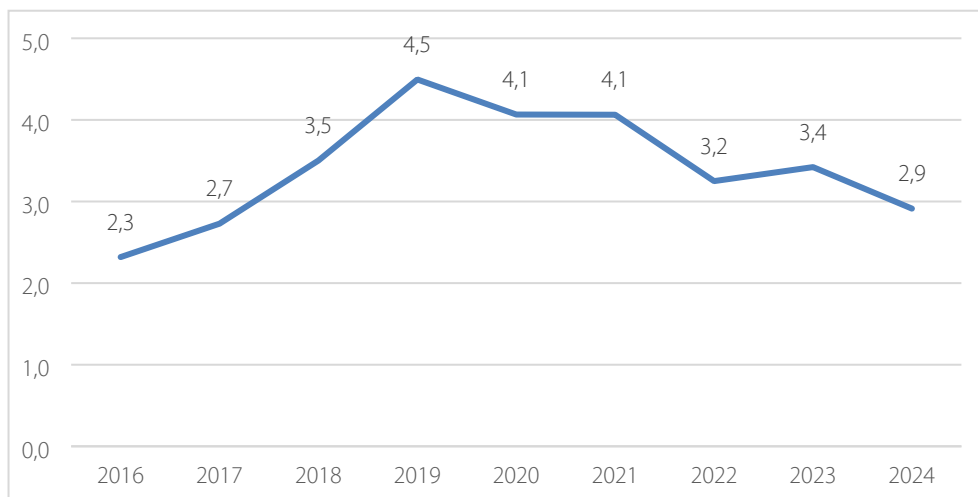
Uppföljningen baseras på ett uttag av samtliga klagomålsärenden som registrerats i förvaltningens diarium under 2024. I uppföljningen har en totalundersökning av klagomål riktade till huvudmannen gjorts. Dessutom har ett urval av klagomål riktade mot förskolorna lästs och kategoriserats för att ge exempel på vilka olika typer av klagomål som riktas till förskolorna.

Sammanlagt diariefördes 468 klagomål i förskoleförvaltningen 2024. Av dessa var majoriteten klagomål (443 ärenden) riktade till förskolorna och resterande klagomål (25 ärenden) till huvudmannen.

¹ Uppföljningen redovisar enbart klagomålsärenden, inte inkomna synpunkter.

Figur 1. Antal inkomna klagomål 2014–2024

Antalet klagomål minskade 2024 jämfört med tidigare år, från 557 till 468 vilket motsvarar en minskning på 16%.

Figur 2. Antalet klagomål per hundra barn 2016–2024

När det totala antalet klagomål sätts i förhållande till antalet barn minskade klagomålen med 15% sedan 2023. För 2024 uppgick antalet klagomål per hundra barn till 2,9 ärenden, jämfört med 3,4 ärenden 2023.

Övervägande vårdnadshavare som klagar

Precis som tidigare år är det framför allt vårdnadshavare som framför klagomål, 92% 2024. I tabell 1 nedan framgår det att andelen klagomål från vårdnadshavare varit relativt konstant över tid. Resterande klagomål kommer i huvudsak från medborgare (4%) vilket också är tämligen konstant över tid.

Tabell 1. Vem det är som klagat 2019–2024

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

Klagomål som berör huvudmannanivå

Totalt riktades 25 klagomål till huvudmannanivå inklusive dess stödfunktioner 2024. Det är en minskning jämfört med 2023 då 46 klagomål riktades mot huvudmannen. 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

Hälften (13 st) 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 många olika upplevda brister på samma förskola. Klagomålen handlar oftast 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 hög personalomsättning eller sjukfrånvaro. Det klagas också på bristande kompetens bland personalen samt förflyttning av personal inom förskolorna.

Klagomål på förvaltningsövergripande nivå

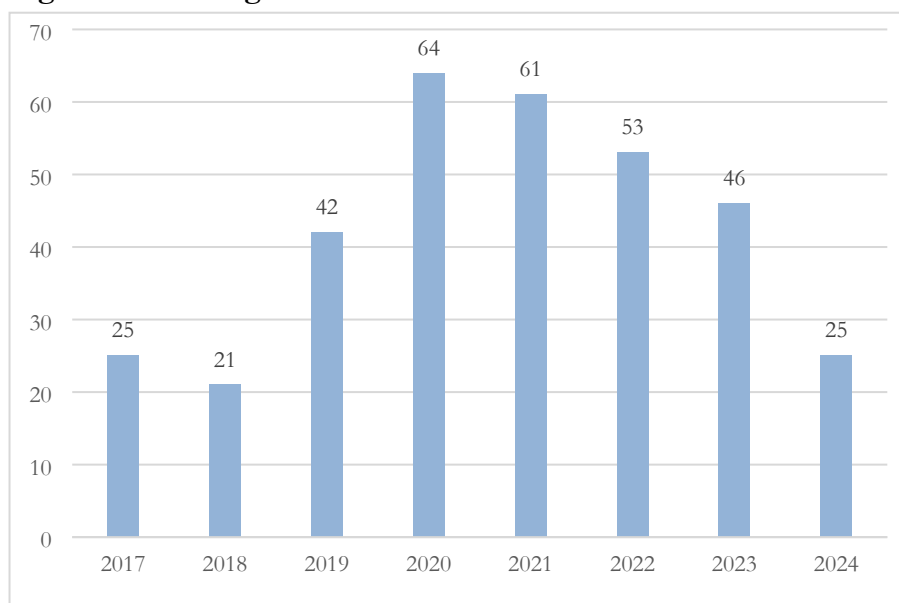
De övriga klagomålen mot huvudmannanivå (12 st) är *inte* riktade mot en specifik förskola och berör därmed *inte* rektors ansvarsområde, utan berör huvudmannens ansvar för utbildningen. Dessa klagomål handlar exempelvis om

förvaltningsövergripande rutiner och regler för förskoleplacering. Det förekommer även klagomål gällande användning av lådcyklar som upplevs vara en säkerhetsrisk, samt klagomål kopplade till tillsyn av fristående huvudmän.

Minskning av klagomålen på huvudmannnivå 2024

Det kan finnas olika skäl till det förändrade antalet klagomål på huvudmannnivå under 2024. Vartannat år påverkas antalet klagomål av genomförandet av förskoleenkäten. Klagomålen handlar då om enkätens utformning eller vem som tillfrågats i undersökningen. Under 2023 förekom även ett större antal klagomål i samband med att en fristående förskola stängdes. Sedan 2021 har klagomålen riktade till huvudmannnivå minskat något (se Figur 3), vilket sannolikt kan förklaras av ett minskat antal klagomål relaterade till pandemin. Dessa klagomål var betydligt fler under 2020–2021 och gav då upphov till en ökning av antalet klagomål riktade till huvudmannnivå jämfört med tidigare år.

Figur 3. Antal klagomål som berör huvudmannnivå 2017–2024



Typer av klagomål som berör förskolorna

För att ge en bild av vad klagomålen kan handla om har ett urval motsvarande knappt en tredjedel² av klagomålsärendena till förskolorna under 2024 (128 av totalt 443 ärenden som berör förskolor) 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 brister.³ I

² Tidigare år har en lägre andel (ungefär en femtedel) av klagomålsärendena lästs och kategoriserats, vilket innebär att samband med föregående år inte kan beläggas statistiskt.

³ 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.

nedanstående tabell sammanställs typer av klagomål riktade till förskolorna inom urvalet.

Tabell 2. Typer av klagomål riktade till förskolor i urvalet 2024

Typer av klagomål	Antal	Andel
Tillsyn över och omsorg om barnen	79	62%
Förskolans samarbete med hemmet	69	54%
Normer och värden	50	39%
Personella och organisatoriska förutsättningar	39	30%
Kränkningar	30	23%
Klagomål relaterade till särskilt stöd	20	16%
Förskolans ledning	16	13%
Utveckling och lärande	16	13%
Materiella förutsättningar (inom- och utomhusmiljö)	14	11%
Klagomål riktade mot huvudmannen	2	2%
Barns delaktighet och inflytande	1	1%

Tillsyn över och omsorg om barn

De mest vanliga klagomålen i urvalet berör tillsyn över och omsorg om barnen, 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 ensam eller utom synhåll för personalen, eller att personalen inte är uppmärksam på barnen, till exempel på grund av att de pratar med varandra eller använder sina privata mobiler och/eller hörlurar. Bristerna i tillsyn förekommer både 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, blöjor som inte byts i tid eller att barn får gå länge med snoriga näsor. 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 och hanteringen av barnets kläder.

Förskola och hem

Klagomål som gäller samarbetet mellan förskola och hem är också vanligt förekommande i urvalet 2024. 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. Det klagas också på att vårdnadshavare inte erbjuds utvecklingssamtal. Vissa vårdnadshavare uttrycker även att de saknar förtroende för personalen.

Personella och organisatoriska förutsättningar

I likhet med tidigare uppföljningar är även klagomål som gäller personella och organisatoriska förutsättningar på förskolorna vanliga i urvalet 2024. 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, att det är för mycket vikarier, eller att personalen har bristfälliga språkliga förmågor och trafikfärdigheter.

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 att barn skickas hem utan symptom och att äldre syskon inte får hämta och lämna 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 värden⁴

Det är relativt vanligt förekommande med klagomål som beskriver misstänkt kränkande behandling⁵ och klagomål gällande brister i förskolans arbete med normer och värden i urvalet 2024. 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. Även brister i personalens barnsyn påpekas samt bristande förmåga att knyta an till barnen. Det klagas också på bristande konflikthantering och brister i arbetet med att förebygga diskriminering och annan kränkande behandling.

Stöd och särskilt stöd

En mindre andel av klagomålen rör brister i stöd och särskilt stöd. Dessa klagomål kommer från vårdnadshavare som upplever att barnet inte får tillräckligt mycket eller rätt typ av stöd och stimulans för att kunna utvecklas utifrån sina förutsättningar. Det kan till exempel handla om begränsad användning av tecken som alternativ kommunikation (TAKK) eller bristande anpassningar vid måltider. Det förekommer även klagomål från vårdnadshavare som anser att personal behöver sättas in för ett annat barn, då de upplever att deras barn drabbas av kränkningar på grund av att det andra barnet inte får det stöd det behöver.

⁴ Kategorierna *Kränkningar* och *Normer och värden* beskrivs under samma avsnitt då dessa ofta förekommer samtidigt i klagomålen.

⁵ 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 2024*, dnr FSKF 2024-16120.

Förskolans ledning

Klagomål som riktas mot rektor och/eller biträdande rektor utgör en mindre andel av klagomålen. Dessa klagomål handlar främst om brister i ledningens kommunikation med vårdnadshavare, till exempel att vårdnadshavare inte får tillräcklig information eller att ledningen inte är tillgänglig. 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, i vissa fall till den grad att vårdnadshavare helt saknar förtroende för förskolans ledning.

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 engagemang i samband med pedagogiska aktiviteter, att den språkutvecklande miljön är bristfällig, eller att barnen har för mycket skärmtid. Vissa klagomål kopplas till hög personalomsättning eller att personalstyrkan anses vara för liten och alltför belastad för att hinna med att bedriva pedagogisk verksamhet, till exempel att man inte har några pedagogiska aktiviteter alls vid full barngrupp eller att man inte har möjlighet att göra utflykter.

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 gården inte är avgränsad. Klagomål som rör inomhusmiljön lyfter till exempel att städningen brister, dålig ventilation, att lokalerna är för små eller att det saknas förvaringsutrymme.

Sammanfattning

- Antalet diarietförda klagomål uppgår 2024 till 468 ärenden. Det innebär en minskning med 89 ärenden, motsvarande cirka 16%, jämfört med 2023 då antalet ärenden var 557.
- Antalet klagomål i förhållande till antalet barn minskade med cirka 15% sedan 2023, från 3,4 till 2,9 klagomål per hundra barn för 2024.
- I likhet med tidigare år har vårdnadshavare utgjort majoriteten av de som klagat (92%).
- Flertalet klagomål, 443 ärenden, berör specifika förskolor och hanteras av rektor, resterande 25 klagomål är riktade mot huvudmannanivå.
- Hälften av klagomålen riktade till huvudmannanivå (13 st) 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 (12 st) gäller bland annat förskoleplaceringar och transporter.
- I urvalet av granskade klagomål riktade till förskolor 2024 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 vanligt förekommande i urvalet 2024.