

Uppmaning till kommunstyrelsen om att förbättra stadens klagomålshantering

Funktionsrätt Göteborg vill uppmärksamma stadens styrande politiker om att Göteborgs Stads hantering av klagomål om brister i stöd- och omsorgsverksamheter har stora brister som behöver åtgärdas.

Omorganisationen av stadens nämnder bör ses som ett gyllene tillfälle att införa arbetssätt för att säkerställa en likvärdig och rättssäker klagomålshantering.

När stöd- och omsorgsverksamheter brister, är det avgörande att den som drabbas har möjlighet att säga ifrån – och bli hörd. Men enskildas möjlighet att lämna klagomål inom SoL- och LSS-verksamheter, ställföreträdarskap och andra sociala insatser är idag mycket svagt reglerad. Avsaknaden av nationell reglering bör dock inte hindra Göteborgs Stad att höja sina ambitioner över den obligatoriska lägstanivån.

Göteborgs Stads klagomålshantering har länge dragits med allvarliga brister. Stadsdelarnas kvalitetsrapporter har år efter år bekräftat att kännedomen om och följsamheten till de synpunktshanteringsrutiner som har funnits har varit låg. Få klagomål har registrerats, hanteringen har varit godtycklig och vägarna in till klagomålshanteringen mycket otydliga för den som klagar.

Kommunstyrelsen måste säkerställa att hanteringen av klagomål bli tydlig, likvärdig och rättssäker. Omorganisationen utgör här ett gyllene tillfälle att lämna gamla arbetssätt bakom sig.

Vi ser det som självklart att de nya förvaltningarnas klagomålshantering ska präglas av öppenhet och tydlig kommunikation. Klagomål om potentiellt allvarliga brister måste dokumenteras, och det måste vara möjligt att följa hanteringen av ärendet.

Vi välkomnar fortsatta insatser som syftar till att förändra attityden till klagomål, från att ses som något negativt till att betraktas som en positiv chans till lärande. Vi vill dock understryka att klagomålshanteringen inte får utgå från att denna kulturförändring är etablerad.

Det måste finnas mekanismer som säkerställer möjligheten att föra fram kritik och utkräva ansvar även i situationer som präglas av konflikt, låsningar och där klagomål möter motstånd av den berörda verksamheten eller förvaltningen. När det inte fungerar att lyfta ett problem inom linjen, behöver enskilda ha tillgång till kanaler som säkerställer att inga potentiellt allvarliga klagomål motas bort.

Göteborgs Stads klagomålshantering måste:

- **Ha som primärt syfte att säkerställa enskildas möjlighet** att kunna göra sin röst hörd och lämna klagomål om potentiellt allvarliga brister – även i situationer där klagomål möter motstånd i första ledet eller där det uppstått konflikter och låsningar.
- **Stötta den som klagar.** Den som klagar befinner sig i en beroendeställning gentemot den berörda verksamheten. Det behövs en tydlig fristående instans dit enskilda kan vända sig för att få stöd i att framföra sina klagomål. Då förkunskaper och förmågor varierar hos de som klagar, behöver instansen ha som explicit uppdrag att hjälpa enskilda att formulera och skicka iväg formella klagomål – inte enbart att lyssna in åsikter eller slussa vidare.
- **Erbjuda tydliga och tillgängliga kanaler för klagomål.** Enligt stadsdelarnas rutiner låg ansvaret att ta emot klagomål hos varje medarbetare. Tanken var att sänka trösklarna, men föll på att kännedomen om och följsamheten till rutinerna var låg. Idén om ”många vägar in” måste därför kompletteras med en tydlig kanal särskilt avsedd för att lämna klagomål, som kan garantera att klagomål når fram och hanteras korrekt.
- **Erbjuda möjlighet till oberoende granskning.** Det är uppenbart problematiskt att den som klagar inte har något formellt mandat att be att få sitt klagomål granskat av någon oberoende från den berörda verksamheten. Denna mekanism måste byggas in i klagomålshanteringen för att stärka den enskildes kritikrätt.

Funktionsrätt Göteborg uppmanar kommunstyrelsen att vidta åtgärder för att hela stadens hantering av klagomål från enskilda och deras närstående utformas utifrån den enskildes perspektiv och att den lever upp till höga krav på likvärdighet och rättssäkerhet.

För ytterligare underlag, se bilagor:

[Hantering av klagomål mot SoL- och LSS-verksamheter: problem och förslag \(2021\)](#)
[Synpunktshanteringen, medborgaren och förvaltningen \(2019\)](#)