

Huvudman

Pilgrimsskolan AB, organisationsnummer 556523–3797

annika.johansson@ralsen.se

Ärendet

Tematisk tillsyn av Pilgrimsskolan i Stockholms kommun.

Beslut

Skolinspektionen avslutar ärendet.

Om ärendet

Skolinspektionen har under hösten 2025 inlett en tematisk tillsyn av Pilgrimsskolan AB. I tillsynen har Skolinspektionen kontrollerat om huvudmannen följer gällande bestämmelser avseende huvudmannens klagomålshantering.

Tillsynen har genomförts genom intervju med representant för huvudmannen den 30 oktober 2025. Som en del av tillsynen har även dokumentation granskats. Skolinspektionen har bland annat tagit del av Pilgrimsskolan AB:s skriftliga rutiner för klagomålshantering samt exempel på ärenden och vidtagna åtgärder. Huvudmannen har getts tillfälle att yttra sig över allt material av betydelse för beslutet.

Motivering av beslutet

Huvudmannens hantering av klagomål

Omständigheter som ligger till grund för bedömningen

Av intervju med representant för huvudmannen och dokumentstudier framgår att huvudmannen tar emot och bekräftar mottagandet av klagomål mot utbildningen samt ger återkoppling till den som lämnat klagomålet. På huvudmannens hemsida, tillika skolans hemsida, och på skolans digitala plattform finns information om hur den som vill lämna klagomål på utbildningen kan gå till väga. I huvudsak finns fem olika sätt att lämna synpunkter och klagomål. I första hand ska den klagande vända

sig direkt till den avdelning eller lärare som klagomålet berör. I andra hand går det bra att ta kontakt med rektorn, personligen eller via telefon eller e-post. I tredje hand finns VD som nås via en e-postadress specifik för synpunkter eller VD:s personliga e-postadress. Huvudmannen gör en distinktion mellan synpunkter och allvarliga brister. Klagomål som rör den senare typen ska, i fjärde hand, skickas till en annan specifik e-postadress. En femte möjlighet att lämna klagomål är att gå via moderbolagets e-postadress men enligt representanten för huvudmannen har denna kanal inte använts. Om den skulle användas får huvudmannen reda på detta genom att moderbolaget hör av sig till huvudmannen direkt.

Inom fem arbetsdagar lämnas en bekräftelse till uppgiftslämnaren om att klagomålet är mottaget, under förutsättning att klagomålet inte har lämnats in anonymt. I bekräftelsen framgår hur ärendet kommer att hanteras och vem som ansvarar för utredningen. När utredningen är klar återkopplar huvudmannen skriftligt eller muntligt till den som framfört klagomålet. Återkoppling sker normalt inom 30 dagar efter att klagomålet mottagits.

På hemsidan och i den digitala plattformen finns även rutiner för hur personal kan gå till väga för att lämna klagomål på utbildningen till huvudmannen. Det kan ske via en intern visselblåsarfunktion och en externt hanterad visselblåsarfunktion, kallad trumpet.

Rättslig reglering

Av 4 kap. 8 § skollagen (2010:800) framgår att huvudmannen ska ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. När huvudmannen har tagit emot ett klagomål ska huvudmannen bekräfta detta, skyndsamt göra den utredning som behövs för att kunna hantera klagomålet och återkoppla till den som har framfört klagomålet.

Skolinspektionens bedömning

Av ovan redovisade omständigheter framkommer inte annat än att verksamheten uppfyller författningarnas krav inom detta område. Ärendet ska därför avslutas i denna del.

Skriftliga rutiner för hantering av klagomål

Omständigheter som ligger till grund för bedömningen

Av intervju med representant för huvudmannen och dokumentstudier framgår att det finns skriftliga rutiner för klagomålshantering och att dessa revideras årligen. Rutinerna finns tillgängliga för all personal via den digitala plattformen och finns även i en förkortad version på hemsidan för vårdnadshavare och elever. Av rutinerna framgår hur den som vill lämna klagomål ska gå till väga och att klagomål kan lämnas på flera olika sätt, både muntligt och skriftligt. Vidare framgår av klagomålsrutinen hur ärendet kommer att hanteras och ansvarsfördelningen i detta arbete. Exempelvis framgår att klagomålet kommer att dokumenteras och utredas av rektorn. Om klagomålet rör rektorn är det huvudmannen som tar emot

och utreder klagomålet. En bekräftelse på mottagandet skickas inom fem arbetsdagar och ett skriftligt eller muntligt svar lämnas inom 30 dagar när utredningen är klar. Det framgår inte i den skriftliga rutinen vem som ska lämna bekräftelse till den som lämnat klagomål men i intervju med huvudmannens representant tydliggörs att det är VD som hanterar huvudmannens digitala brevlådor dit såväl synpunkter som klagomål om allvarliga brister kan skickas och att det är VD som bekräftar och svarar den som lämnat synpunkter eller klagomål via de kanalerna. Av den skriftliga rutinen framgår att det är huvudmannen som ger återkoppling när utredningen är klar. Den som lämnat klagomålet och eventuellt inte är nöjd med huvudmannens hantering av klagomålet får information om möjligheten att vända sig till Skolinspektionen eller till Barn- och elevombudet vid frågor som rör trygghet och kränkande behandling.

Rättslig reglering

Av 4 kap. 8 § skollagen framgår att huvudmannen ska ha skriftliga rutiner för klagomålshanteringen och aktivt verka för att rutinerna är kända bland elever, vårdnadshavare och personal.

Skolinspektionens bedömning

Av ovan redovisade omständigheter framkommer inte annat än att verksamheten uppfyller författningarnas krav inom detta område. Ärendet ska därför avslutas i denna del.

Vidtagna åtgärder vid identifierade brister

Omständigheter som ligger till grund för bedömningen

I intervju med representanten för huvudmannen framgår att huvudmannen vidtar åtgärder vid eventuella klagomål. Representanten uppger dock att huvudmannen inte har tagit emot några klagomål under de senaste tre åren, utöver en anmälan om kränkande behandling 2022 som gällde ett ärende som handlade om en konflikt som bilades kort efter att anmälan gjordes. Huvudmannen har reflekterat över varför de inte har fått in några klagomål och menar att det beror på att vårdnadshavare och elever är nöjda med verksamheten och att de vet vart de ska vända sig om de har klagomål. Problem löses ofta direkt på skolan. Personalen är lyhörd och diskuterar sådant som kan vara problematiskt. Rektorn är närvarande i klassrum och fritids och finns i byggnaden och är lätt att ta kontakt med så vårdnadshavare vänder sig mer informellt till rektorn vid klagomål. Huvudmannen ser i enkätundersökningar att föräldrar och elever är nöjda, till exempel i trygghetsenkäter.

Rättslig reglering

I 4 kap. 7 § skollagen anges att om det vid uppföljning, genom klagomål eller på annat sätt kommer fram att det finns brister i verksamheten, ska huvudmannen se till att nödvändiga åtgärder vidtas.

Skolinspektionens bedömning

Av ovan redovisade omständigheter framkommer inte att verksamheten brutit mot bestämmelserna inom detta område. Ärendet ska därför avslutas i denna del.

Beslutet har fattats av utredare Helena Lund Lönnvik.

Utredare Jan Liljegren har varit föredragande i ärendet.

I ärendets slutliga handläggning har även utredare Sofia Granberg medverkat.