

Huvudman

ESF Skarpnäck AB org.nr. 556762-0223

info@esn.se

Ärendet

Tematisk tillsyn av ESF Skarpnäck AB Stockholms kommun.

Beslut

Skolinspektionen avslutar ärendet.

Om ärendet

Skolinspektionen har under hösten 2025 inlett en tematisk tillsyn av ESF Skarpnäck 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 huvudmannens skriftliga rutiner för klagomålshantering. Skolinspektionen har också skickat ett testmejl till huvudmannens mejladress för klagomål. Huvudmannens mejlsvar till Skolinspektionen har ingått som ett underlag för bedömningen. 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

På huvudmannens hemsida finns skriftliga rutiner för klagomålshantering publicerade. Där framkommer att huvudmannen bekräftar inkomna klagomål. Som en del av utredningen skickade Skolinspektionen ett testmejl till huvudmannens klagomålshantering. I huvudmannens svar på testmejlet framgår att huvudmannen har rutiner för både en första återkoppling när ett klagomål inkommit samt

återkoppling kring hur den utredande processen av ärendet kommer att se ut. Vid intervju med huvudmannens representant framkommer att efter utrett klagomål sker en återkoppling kring eventuella vidtagna åtgärder. Återkopplingen anpassas efter ärendets karaktär: antingen vid ett fysiskt möte eller via mejl.

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

I huvudmannens skriftliga rutiner framgår en intern ansvarsfördelning kring klagomålshanteringen: att klagomål i första hand ska lämnas till den i personalen som det berör, i andra hand till rektorn och i tredje hand kontaktas huvudmannen. Vidare finns i rutinerna en beskrivning av hur inkomna klagomål ska hanteras: att den som skickat in ett klagomål kommer att få en återkoppling samt information om hur ärendet kommer att hanteras. I de skriftliga rutinerna anges en mejladress till huvudmannen som ska användas för att lämna klagomål. Vid intervjun säger huvudmannens representant att det finns en blankett som kan användas vid inlämnande av klagomål, men att klagomålen ofta skickas direkt i ett mejl till huvudmannen.

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

Vid intervjun med huvudmannens representant redogörs för ett aktuellt ärende där åtgärder har vidtagits för att förbättra verksamheten efter att ett klagomål har inkommit och utretts.

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 annat än att verksamheten uppfyller författningarnas krav inom detta område. Ärendet ska därför avslutas i denna del.

Beslutet har fattats av utredare Helena Lund Lönnvik.

Utredare Johan Björnberg har varit föredragande i ärendet.

I ärendets slutliga handläggning har även utredare Tomas Wiederholm medverkat.