

## Huvudman

Vittraskolorna AB

org. nr 5564586716

## Ärendet

Tematisk tillsyn av Vittraskolorna AB som huvudman

---

## Beslut

Skolinspektionen avslutar ärendet.

## Om ärendet

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

Tillsynen har genomförts genom intervju med representant för huvudmannen den 11 december 2025. Som en del av tillsynen har även dokumentation granskats. Skolinspektionen har bland annat tagit del av Vittraskolorna ABs skriftliga rutiner för klagomålshantering samt exempel på ärenden och vidtagna åtgärder. Huvudmannen har yttrat 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, huvudmannens hemsida samt dokumentstudier framgår att huvudmannen tar emot och bekräftar mottagande av klagomål som inkommer mot utbildningen, samt utreder ärendet och återkopplar till anmälaren. Klagomål kan lämnas på hemsidan, via mejl och telefon eller muntligt på plats till en medarbetare inom organisationen. Oavsett hur klagomålet inkommit vidarebefordras det till en skoljurist som bekräftar till anmälaren att

klagomålet tagits emot. Bekräftelsen skickas framförallt per mejl, men kan även ges via ett telefonsamtal i särskilda fall. I bekräftelsen får anmälaren kontaktuppgifter till den som utreder, en kort förklaring till arbetsgången och hur lång tid den beräknas ta samt en inbjudan att ta kontakt med utredaren igen om anmälaren känner behov av det. Efter utredning får anmälaren ta del av utredningen och de åtgärder som ska vidtas. Anmälare kan emellertid också välja att lämna klagomål anonymt. Huvudmannen utreder även sådana klagomål, men kan då inte ge anmälaren bekräftelse och återkoppling.

### **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.

### **Skriftliga rutiner för hantering av klagomål**

#### **Omständigheter som ligger till grund för bedömningen**

Av intervju med representant för huvudmannen samt dokumentstudier framgår att huvudmannen har skriftliga rutiner för klagomålshanteringen. Rutinerna omfattar såväl hur anmälaren kan gå tillväga som vem som har ansvar att ta emot och hantera det samt vem som får återkoppling och ansvarar för att eventuella åtgärder vidtas.

Vidare framkommer i intervjun att huvudmannen verkar för att rutinerna är kända bland elever, vårdnadshavare och personal. På varje skola finns information om hur man lämnar klagomål uppsatta på strategiska platser, som exempelvis kapprum. Därtill finns information på skolans och huvudmannens hemsidor och på skolans lärplattform. Rektorn informerar också flera gånger under läsåret via brev och på föräldramöten om hur elever och vårdnadshavare kan gå till väga för att lämna klagomål. För att hålla rektorerna uppdaterade har skoljuristerna en stående punkt i det informationsbrev till rektorer som huvudmannen skickar regelbundet.

### **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.

## Vidtagna åtgärder vid identifierade brister

### Omständigheter som ligger till grund för bedömningen

Av intervju med representant för huvudmannen samt dokumentstudier framgår att huvudmannen vidtar åtgärder med anledning av inkomna klagomål. Av ärenden som Skolinspektionen tagit del av framgår att åtgärder vidtas på flera olika nivåer. Dels gör huvudmannen specifika insatser för att komma till rätta med det enskilda påtalade problemet dels använder huvudmannen klagomålen för att hitta mönster och göra insatser på en större skala. Exempel på åtgärder i enskilda fall är att åtgärdsprogram har uppdaterats och elever fått utökat stöd. Utifrån att flera liknande klagomål inkommit gällande samma skola har skolan fått ledningsstöd och kompetensutveckling i hur man hanterar kränkande behandling och hur man skriver en plan mot kränkande behandling. Huvudmannen har också utifrån mönster i klagomålen sett till att alla speciallärare och specialpedagoger fått utbildning i hur man skriver åtgärdsprogram. Vidare har huvudmannen efter klagomål tagit fram informationsmaterial om betygssättning som stöd till skolorna i deras information till elever och vårdnadshavare.

### 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.

**X** Viveka Berglund

Beslutsfattare  
Signerat av: Viveka Berglund

**X** Lena Osvaldsson

Föredragande  
Signerat av: Lena Osvaldsson