

Huvudman

Viljan Friskola AB org. nr. 556777-7775

kontakt@viljan.se

Ärendet

Tematisk tillsyn av Viljan Friskola AB i Danderyds kommun.

Beslut

Föreläggande

Skolinspektionen förelägger med stöd av 26 kap. 10 § skollagen (2010:800) Viljan Friskola AB att senast den **torsdag den 12 mars 2026** ha vidtagit nedan angivna åtgärder avseende brister rörande huvudmannens hantering av klagomål. De vidtagna åtgärderna ska senast samma dag skriftligen redovisas till Skolinspektionen.

Om Viljan Friskola AB inte följer detta föreläggande kan mer ingripande sanktioner komma att aktualiseras.

Beslutet om föreläggande gäller omedelbart enligt 26 kap. 10 § tredje stycket skollagen. Beslutet om föreläggande får enligt 28 kap. 2 och 18 §§ skollagen inte överklagas.

Viljan Friskola AB ska vidta följande åtgärder

Brist 1: Huvudmannens hantering av klagomål

Se till att tydliggöra hur anmälare ska gå till väga för att lämna klagomål direkt till huvudmannen samt se till att tillvägagångssättet fungerar (4 kap 8 § skollagen).

Områden utan konstaterade brister

Skolinspektionen avslutar ärendet i de delar det avser att huvudmannen har aktuella och skriftliga rutiner för hantering av klagomål samt huvudmannens vidtagna åtgärder vid identifierade brister.

Redovisning av åtgärder

Redovisningen av de vidtagna åtgärderna skickas via e-post till skolinspektionen.stockholm@skolinspektionen.se , eller per post till Skolinspektionen, Box 23069, 104 35 Stockholm. Hänvisa till Skolinspektionens diarienummer för ärendet (dnr. SI 2025:11427) i de handlingar som sänds in.

Om ärendet

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

Tillsynen har genomförts genom intervju med representant för huvudmannen den 28 november 2025. Som en del av tillsynen har även dokumentation granskats. Skolinspektionen har bland annat tagit del av Viljan Friskola AB 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

Huvudmannen ansvarar för att utbildningen genomförs i enlighet med bestämmelserna i skollagen, föreskrifter som har meddelats med stöd av skollagen och de bestämmelser för utbildningen som kan finnas i andra författningar (2 kap. 8 § skollagen). Vidare ska huvudmannen se till att nödvändiga åtgärder vidtas om det framkommer att det finns brister i verksamheten (4 kap. 7 § skollagen).

Föreläggande

Brist 1: Huvudmannens hantering av klagomål

Omständigheter som ligger till grund för bedömningen

Av intervju med huvudmannens representant framgår att huvudmannen tar emot och bekräftar mottagna klagomål på utbildningen. Det framkommer att klagomål som når huvudmannen vanligen först hanterats av personal i organisationen eller av rektor men att huvudmannen informeras samma dag. I de fall klagomålen inte kan lösas inom skolans organisation går de vidare till huvudmannen. Av intervju med huvudmannens representant och inskickad dokumentation framgår att klagomål utreds och att anmälaren ges en bekräftelse och en personlig återkoppling om att klagomålet har mottagits. Huvudmannens representant

uppgger vidare i intervju att få klagomål inkommer. I intervju uppgger huvudmannens representanter att klagomål kan lämnas via skolans hemsida. Skolinspektionen har utan framgång försökt hitta hur en anmälare ska gå tillväga för att lämna klagomål på skolans hemsida. Skolans rektor hänvisar i kontakt med Skolinspektionen till skolans hemsida där klagomålsinformationen ligger under rubriken individ och familj. Rektor uppgger vidare att utifrån en nyligen genomförd förändring där information om klagomål skulle underlättas lett till en oönskad otydlighet i hur en anmälare kan nå huvudman för att lämna klagomål. Huvudmannens representant och rektor uppgger i intervju att detta ska ses över.

Rättslig reglering

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 (4 kap. 8 § skollagen).

Skolinspektionens bedömning

Skolinspektionen bedömer att huvudmannen brister avseende möjligheterna för en anmälare att lämna klagomål till huvudmannen. Visserligen kan en anmälare lämna klagomål till huvudmannen via rektor men det är inte tydligt på vilket sätt en anmälare ska lämna klagomål direkt till huvudmannen och få återkoppling på detta. Det finns på hemsidan ingen e-postadress till huvudmannens klagomålshantering. Därmed föreligger en risk att klagomål aldrig når huvudmannen och därmed heller inte skyndsamt kan utredas eller återkopplas till anmälaren.

Områden utan konstaterade brister

Huvudmannen har aktuella och skriftliga rutiner för hantering av klagomål

Omständigheter som ligger till grund för bedömningen

Skolinspektionen har i samband med tillsynen begärt att få ta del av huvudmannens skriftliga rutiner för hantering av klagomål. Rutinerna är endast publicerade internt och personal, elever och vårdnadshavare informeras vid terminsstart och löpande. Av rutinerna framgår att medarbetare har skyldighet att rapportera klagomål i skolans avvikelssystem. Vidare framgår att rektor tillser att utredning sker skyndsamt och att åtgärder vidtas. Rektor återkopplar till anmälaren inom 48 timmar dels om att klagomålet emottagits dels vad som gjorts hittills och hur planeringen ser ut framåt. Allvarliga klagomål går via rektor till huvudman vid som ansvarar för en skyndsamt utredning, uppföljning och återkoppling till anmälaren. Dessutom finns i organisationen flera mötesforum där klagomål och rutiner behandlas.

Rättslig reglering

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

Skolinspektionens bedömning

Av ovan redovisade omständigheter framkommer inte annat än att Viljan Friskola AB uppfyller författningarnas krav inom det här området. Ärendet ska därför avslutas i denna del.

Huvudmannen vidtar åtgärder vid identifierade brister

Omständigheter som ligger till grund för bedömningen

Av intervju med huvudmannens representant och rektor framgår att få klagomål inkommer och att det beror på en god kontakt mellan vårdnadshavare, elever och verksamheten. Av intervju med huvudmannens representant och av inskickad dokumentation framgår att huvudmannen följer upp inkomna klagomål och för en dialog kring dessa med anmälaren och att åtgärder vidtas och följs upp.

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 Viljan Friskola AB brutit mot bestämmelserna inom detta område. Ärendet ska därför avslutas i denna del.

Beslutet har fattats av utredare Helena Lund Lönnvik.

Utredare Malin Hennius har varit föredragande i ärendet.

I ärendets slutliga handläggning har även utredaren Tomas Wiederholm medverkat.