

Huvudman

Consensum Lund AB, org.nr 556602–3684

lund@realgymnasiet.se

Ärendet

Tematisk tillsyn av Consensum Lund AB i Lunds kommun.

Beslut

Skolinspektionen avslutar ärendet.

Om ärendet

Skolinspektionen har under våren 2026 inlett en tematisk tillsyn av Consensum Lund AB. I tillsynen har Skolinspektionen kontrollerat om huvudmannen följer gällande bestämmelser avseende huvudmannens klagomålshantering.

Tillsynen har genomförts genom intervju med representant för huvudmannen den 16 april 2026. Som en del av tillsynen har även dokumentation granskats. Skolinspektionen har bland annat tagit del av Consensum Lund AB:s skriftliga rutiner för klagomålshantering samt exempel på ärenden. 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 huvudmannens skriftliga rutiner för klagomålshantering framgår bland annat att klagomål kan tas emot muntligt, skriftligt eller digitalt. Av intervju med representant för huvudmannen framgår att alla klagomål som tas emot dokumenteras samt att den som skickat in klagomålet alltid får en bekräftelse på att klagomålet är mottaget under förutsättning att klagomålet inte lämnats anonymt. Av intervjun framgår att innehållet i bekräftelsen varierar beroende på vad klagomålet handlar om

men den klagande får alltid information om att klagomålet ska utredas samt att återkoppling kommer att ges. Av intervju med huvudmannens representant framgår att huvudmannen inleder en utredning av alla inkomna klagomål, vidtar åtgärder och återkopplar slutligen till den som lämnat klagomålet.

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 representanter för huvudmannen samt dokumentstudier framgår att det finns en skriftlig och aktuell rutin för hantering av klagomål. Av den skriftliga rutinen framgår hur den som vill lämna klagomål kan gå till väga, ansvarsfördelning efter att klagomålet är mottaget och hur huvudmannen hanterar synpunkter och klagomål. Vidare framgår av samma rutiner att varje klagomål som inkommer via huvudmannens digitala klagomålshantering inkommer direkt till huvudmannen, och sådana klagomål som tas emot på annat sätt ska skyndsamt sammanställas och delges huvudmannen via mail. Alla inkomna klagomål registreras hos huvudmannen och huvudmannen bekräftar till klagomålslämnaren att ärendet är mottaget. Rutinen beskriver att klagomål utreds av huvudmannen i samråd med skolans rektor, att åtgärder vidtas för att åtgärda eventuella brister och att den som lämnade klagomålet får återkoppling. Slutligen framgår av rutinen att huvudmannen följer upp klagomål och säkerställer att vidtagna åtgärder har haft effekt. Alla klagomål sammanställs och används i huvudmannens systematiska kvalitetsarbete.

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

Av intervju med huvudmannens representanter framgår att efter att ett klagomål utretts vidtas det nödvändiga åtgärder som är relevanta för det inskickade klagomålet. Av samma intervju framgår att det exempelvis kan handla om utökat stöd till rektorn för att hantera situationen som klagomålet berör, eller andra elevnära insatser för att hantera situationen.

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.

X Henrik Helmér

Beslutsfattare
Signerat av: Henrik Helmér

X Josefina Engdahl

Föredragande
Signerat av: Josefina Engdahl