

Huvudman

Vintertullsskolan i Stockholm aktiebolag, organisationsnummer 556554-1215

torvid.hafstrom@vintertullsskolan.se

Ärendet

Tematisk tillsyn av Vintertullsskolan i Stockholm aktiebolag i Stockholms kommun.

Beslut

Skolinspektionen avslutar ärendet.

Om ärendet

Skolinspektionen har under hösten 2025 inlett en tematisk tillsyn av Vintertullsskolan i Stockholm aktiebolag. I tillsynen har Skolinspektionen kontrollerat om huvudmannen följer gällande bestämmelser avseende huvudmannens klagomålshandtering.

Tillsynen har genomförts genom intervju med representanter för huvudmannen den 5 november 2025. Som en del av tillsynen har även dokumentation granskats. Skolinspektionen har bland annat tagit del av huvudmannen Vintertullsskolan i Stockholm aktiebolags 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, hemsidan för huvudmannens skola samt dokumentstudier framgår att huvudmannen tar emot och bekräftar mottagande av klagomål. På huvudmannens skolas hemsida finns en e-tjänst där en anmälare kan lämna synpunkter eller klagomål. Den som lämnar ett klagomål

får en bekräftelse per e-post om att klagomålet kommer gås igenom och att anmälaren får en återkoppling ”så snart vi har möjlighet att återkomma med svar eller uppföljning”. I intervju uppger representant för huvudmannen att klagomål även inkommer i muntlig form och att den som utses att utreda klagomålet alltid först gör en bedömning av huruvida det rör sig om ett klagomål eller en synpunkt. Av huvudmannens skriftliga rutiner för hantering av klagomål framgår att en utredning av klagomål ska påbörjas snarast och slutföras inom tio dagar. Huvudmannens representant uppger i intervju att eftersom det handlar om en resursskola så krävs ofta en skyndsam återkoppling till anmälaren kring vilka åtgärder huvudmannen planerar vidta gällande klagomålet. Detta är något som kommuniceras internt i organisationen och ofta sker återkopplingen inom en snävare tidsram än de tio dagar som anges i den skriftliga rutinen. Återkopplingen som anmälaren får kan variera beroende på ärendets natur, men huvudmannen eftersträvar att alltid lämna såväl muntlig som skriftlig 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. Ärendet ska därför avslutas i denna del.

Skriftliga rutiner för hantering av klagomål

Omständigheter som ligger till grund för bedömningen

Av inskickad dokumentation och av intervju med representant för huvudmannen framgår att det finns en skriftlig rutin för hanteringen av synpunkter och klagomål. Av rutinen framgår hur en anmälare kan lämna klagomål, hur inkomna klagomål ska dokumenteras, utredas och återkopplas till anmälaren. Rutinen innehåller också en intern ansvarsfördelning där det framgår vem eller vilka som ansvarar för att utreda ett klagomål samt riktlinjer för vad som ska inkluderas i utredningen och tidsramar. Huvudmannens representant uppger i intervju att den skriftliga rutinen för klagomålshantering uppdaterats efter förändringen i skollagen 2022 och att bland annat rollfördelningen vid klagomålshanteringen är något huvudmannen sett över och förtydligat.

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 representant för huvudmannen framkommer att huvudmannen vidtar åtgärder om brister i organisationen uppmärksammas genom utredningen av inkomna klagomål. Huvudmannens representant uppger i intervju att majoriteten av de klagomål som inkommer utreds och åtgärdas på en lägre nivå i organisationen och att de då dokumenteras inom ramen för det systematiska kvalitetsarbetet. Skolinspektionen har tagit del av exempel på klagomål som huvudmannen utrett och där huvudmannen i sin utredning kommit fram till att skolan följt gällande regelverk, exempelvis avseende betygsättning. Klagomålet föranledde därför inte någon åtgärd.

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 beslutsfattaren Helena Lund Lönnvik.

Utredaren Tomas Wiederholm har varit föredragande i ärendet.

I ärendets slutliga handläggning har även utredaren Linn Gustafsson medverkat.