

Handläggare  
Westerling Johan

Datum  
2016-02-05

Diarienummer  
UBN-2016-0425

Utbildningsnämnden

## Uppföljning skolklagomål och anmälan av kränkande behandling andra halvåret 2015

### Förslag till beslut

Utbildningsnämnden föreslås besluta

**att** lägga rapporten ”Uppföljning av skolklagomål och anmälan om kränkande behandling till huvudman” till handlingarna

### Ärendet

Enligt rutinerna för skolklagomål och anmälan om kränkande behandling vid kommunal verksamhet ska en uppföljning göras till nämnd två gånger per år eller när nämnden så begär. Föreliggande rapport innehåller en uppföljning av skolklagomål och anmälan om kränkande behandling för andra halvåret 2015.

I rapporten redovisas skolklagomål och anmälan om kränkande behandling till huvudman för perioden 1 juli-31 december 2015. För skolklagomål som inkommit under perioden kan inga större skillnader konstateras jämfört med första halvåret 2015. Planering av förändringar inom ett antal grundskolor har inneburit en ökning av antalet synpunkter.

För antalet anmälningar om kränkande behandling till huvudman har en minskning skett jämfört med första halvåret. En förändring är att fler skolor inom grundskolan och gymnasieskolan gör anmälningar. För förskolan har en minskning skett i antal anmälningar. Könsuppdelad statistik presenteras för första gången.

Utbildningsförvaltningen

Birgitta Pettersson  
Utbildningsdirektör

# Uppföljning skolklagomål och anmälan om kränkande behandling till huvudman

2016-02-03

## Innehållsförteckning

|   |   |
|---|---|
| Skolklagomål.....   | 3 |
| Redovisning av skolklagomål 2015-07-01-2015-12-31 .....                                     | 3 |
| Bemötande (8 ärenden) .....   | 4 |
| Elevhälsa (1 ärende).....   | 4 |
| Elevresor (6 ärenden) .....   | 4 |
| Information (12 ärenden).....   | 4 |
| Lokaler och miljö (34 ärenden) .....  | 4 |
| Placering (7 ärenden).....  | 4 |
| Utbildningens genomförande (39 ärenden) .....   | 4 |
| Övrigt (35 ärenden) .....   | 5 |
| Sammanfattning.....   | 5 |
| Anmälan till huvudman angående diskriminering och kränkande behandling .....                | 5 |
| Regelverk .....   | 5 |
| Redovisning av anmälan till huvudman angående kränkande behandling 2015-07-01-2015-12-31 .. | 6 |
| Förskola.....   | 6 |
| Grundskola, fritidshem och gymnasieskola .....  | 6 |
| Könsuppdelad statistik .....  | 7 |
| Anmälan till Skolinspektionen och Barn- och elevombudet.....                                | 8 |
| Definitioner och innebörden av diskriminering, trakasserier och kränkande behandling.....   | 8 |
| Diskriminering.....   | 8 |
| Trakasserier .....  | 8 |
| Kränkande behandling.....   | 8 |
| Mobbning .....  | 9 |

## Skolklagomål

I Skollagens 4 kap. 8 §, Kvalitet och inflytande, regleras att huvudmannen ska ha rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. Huvudmannen bestämmer hur klagomålshandlingen ska organiseras och hur information om klagomålsrutinerna ska lämnas.

### Redovisning av skolklagomål 2015-07-01-2015-12-31

Översikt inkomna skolklagomål, antal per kategori 2015-07-01-2015-12-31

| Skolform         | Antal | Bemötande | Elevhälsa | Elevresor | Information | Lokaler och miljö | Placering | Utbildningens genomförande | Övrigt |
|------------------|-------|-----------|-----------|-----------|-------------|-------------------|-----------|----------------------------|--------|
| Förskola         | 26    | 2         | 1         |           |             | 6                 | 1         | 6                          | 10     |
| Förskola (F)     | 13    | 1         |           |           | 1           | 4                 |           | 6                          | 1      |
| Grundskola       | 84    | 3         |           | 5         | 8           | 21                | 9         | 17                         | 21     |
| Grundsärskola    | 1     |           |           |           |             | 1                 |           |                            |        |
| Grundskola (F)   | 2     |           |           |           |             |                   |           | 2                          |        |
| Fritidshem/klubb | 8     | 1         |           | 1         | 2           |                   |           | 4                          |        |
| Gymnasieskola    | 13    | 1         |           |           | 1           | 2                 | 4         | 3                          | 2      |
| Gymnasiesärskola | 2     |           |           |           |             |                   |           | 1                          | 1      |
| Totalt           | 149   | 8         | 1         | 6         | 12          | 34                | 14        | 39                         | 35     |

För handläggning av skolklagomål finns rutiner framtagna. Under perioden inkom 149 skolklagomål, av dessa är 93 stängda och avslutade. När det gäller redovisning av kön är merparten av klagomålen generella och omfattar många elever eller så saknas informationen. 24 av ärendena rör pojkar, 16 rör flickor.

Översikt inkomna skolklagomål, antal, avslutade och uppdelade på kön 2015-07-01-2015-12-31

| Skolform         | Antal | Varav stängda | Flicka | Pojke | Grupp |
|------------------|-------|---------------|--------|-------|-------|
| Förskola         | 26    | 24            | 2      | 2     | 19    |
| Förskola (F)     | 13    | 5             | 1      |       | 10    |
| Grundskola       | 84    | 45            | 8      | 13    | 52    |
| Grundsärskola    | 1     | 1             |        |       |       |
| Grundskola (F)   | 2     | 1             | 1      |       | 1     |
| Fritidshem/klubb | 8     | 5             | 2      | 3     | 2     |
| Gymnasieskola    | 13    | 11            | 2      | 4     | 7     |
| Gymnasiesärskola | 2     | 1             |        | 2     |       |
| Totalt           | 149   | 93            | 16     | 24    | 91    |

För periodens registrerade klagomål har följande kategorier använts:

*Bemötande (8 ärenden)*

I kategorin handlar merparten av ärendena om synpunkter på kommunikation mellan vårdnadshavare och skola och/eller mellan barn/elev och skolans personal. Ärendena handlar om konflikter mellan barn i skolan eller om bemötande mellan personal och vårdnadshavare. Ärendena handlar även om synpunkter på hur skolans rutiner följs. I ett ärende vill anmälaren lyfta frågan om skolans rätt att definiera kön.

*Elevhälsa (1 ärende)*

Ärendet som registrerats under kategorin handlar om att anmälaren anser att en förskola brister i hygienföreskrifter.

*Elevresor (6 ärenden)*

Ärendena handlar om synpunkter på rätten till elevresor, platsbrist för resor eller ökade/andra behov av resor. Ett ärende handlar om brist på rätt utrustning i skoltaxi, ett annat om att en elev hamnat på fel buss.

*Information (12 ärenden)*

Ärendena handlar om synpunkter på kommunikation mellan vårdnadshavare och personal. Till exempel att skolan inte kommunicerat elevs progression i tillräcklig utsträckning eller att det uppstått missförstånd gällande information till vårdnadshavare med delad vårdnad. Några ärenden rör synpunkter på fritidshemmens öppettider och några ärenden rör missnöje över eBarnUngdoms användarvänlighet.

*Lokaler och miljö (34 ärenden)*

Ärendena handlar om brister i säkerhet och att utomhusmiljöer inte är klara efter renovering. De handlar även om behov av renovering av skolor, hygien i matsalar, långsiktig planering av skolor och om skolans lokalvård. Tre ärenden rör uttryckt missnöje över skolmat. Några ärenden rör specifika skolor som Tiundaskola, Årstaskolan, Katedralskolan, Brantingskolan, Gamla Uppsala skola och Junkils skola. Skolorna där kommande förändringar presenterats.

*Placering (7 ärenden)*

Merparten av ärendena rör flytt av verksamhet och elever. Skolor som varit aktuella är Junkil/Åkerläna skolor, Kvarngårdesskolan, Årstaskolan, Almtunaskolan, Eriksskolan, Sverkerskolan och Tiundaskolan. Många har haft synpunkter och flera reaktioner har rört Kvarngårdesskolan. Några ärenden handlar om väntan på placering i förskolan och om syskonförtur och närhetsprincipen. Fem ärenden rör brist på plats för elever för språkintrödnation och att det tar lång tid för placering när det är kö till CIS.

*Utbildningens genomförande (39 ärenden)*

Flera ärenden rör skolans resurser och lärarnas arbetsbelastning. Synpunkterna handlar om elevers behov av stöd, skolans brist på personal, omsättning av personal eller utbildad personal och konsekvenser för utbildningen och elevernas resultat. Ärenden handlar även om omsorg om barn i förskolan. Några ärenden berör förändringar i strukturersättningen till skolorna. Inom kategorin finns

även ärenden som handlar om trygghet och studiero. Ärendena handlar om stökiga klasser, ordningsregler som inte följs, språkbruk och skolans förebyggande arbete att motverka kränkande behandling. När det gäller synpunkter på undervisningens kvalitet kan ärendena vara av generell karaktär eller mycket specifik. Exempelvis kan det handla om synpunkt på hur utvecklingssamtal genomförs eller sätt att genomföra prov. Ett ärende rör klagomål på ledarskap. Några ärenden inom kategorin handlar om skolplanering. Till exempel finns här en sammanställning över flera elevers syn på nedläggningen av GUC/Bolandsskolan tillsammans med en namninsamling. Inom kategorin återfinns specifika ärenden av frågekarakter. Exempelvis frågor om vilka krav föräldrakooperativ kan ställa på vårdnadshavares medverkan i verksamheten eller vad kommunen gör för EU-migranternas barn.

### *Övrigt (35 ärenden)*

Ärendena rör frågor eller synpunkter på områden som; möjlighet att ta med skolpeng utomlands, uppföljning av föräldraenkät, avgiftsfri förskola, ersättningar för modersmålsundervisning, öppettider på förskolan, skolskjuts över kommungränserna, mottagande av ensamkommande barn, krav på medarbetare inom förskolan, möjlighet att kombinera utbildning och tjänst inom kommunen för speciallärarutbildning, nedskärning av vistelsetid för barn till arbetssökande och föräldralediga, kommunens miljöombudsarbete, val av dag för avslutning, ersättning för trasiga kläder och nedläggning av förskolor.

### *Sammanfattning*

Jämfört med första halvåret kan inga större skillnader konstateras.

- Omflyttning av elever mellan skolor och ombyggnader och renoveringar av skolor ger fler synpunkter. Flera grundskolor har presenterat planer vilket ökat antalet synpunkter.
- Viss minskning av synpunkter gällande utbildningens genomförande. En orsak till detta kan vara att kategorin är så bred att det inte går att utesluta en viss subjektiv bedömning av vilka ärenden som läggs in i kategorin.
- Skolklagomålen ökar när något extraordinärt inträffar. Vid terminsstart kan även antalet klagomål öka.

## **Anmälan till huvudman angående diskriminering och kränkande behandling**

### *Regelverk*

I ärenden avseende kränkande behandling tillämpas 6 kap. och 26 kap. i skollagen. Alla barn och elever har rätt att utvecklas i en trygg miljö och bemötas med respekt. Kränkande behandling är handlingar som kränker barns eller elevers värdighet. Kränkningar kan bestå av till exempel nedsättande ord, ryktesspridning, förlöjliganden eller fysiska handlingar. Kränkningar kan även bestå av utfrysning eller hot. De kan äga rum vid enstaka tillfällen eller vara systematiska och återkommande. Enligt skollagen ska huvudmannen se till att skolan bedriver ett målinriktat arbetet för att motverka kränkande behandling av barn och elever. En lärare eller annan personal som får kännedom om att en elev anser sig blivit utsatt för kränkande behandling i skolan är skyldig att anmäla detta till rektor. En rektor som får kännedom om att en elev anser sig ha blivit utsatt för kränkande behandling i samband med verksamheten är skyldig att anmäla detta till huvudmannen. Skolans personal är skyldig att motverka att kränkande behandling uppkommer och, om så ändå sker, se till att

den upphör. Skolan ska ta varje uppgift eller annan signal om kränkande behandling på allvar och utreda vad som ligger bakom. Utredningens omfattning är beroende av omständigheterna i det enskilda fallet. Om utredningen visar att kränkande behandling förekommer ska skolan sätta in de åtgärder som behövs för att förhindra fortsatta kränkningar. För att försäkra sig om att åtgärderna ger resultat ska åtgärderna följas upp och utvärderas. Om det vid uppföljningen visar att kränkningarna fortfarande pågår ska nya eller kompletterande åtgärder vidtas för att kränkningarna ska upphöra. Enligt skollagen ska alla skolor upprätta en plan för arbetet mot diskriminering och kränkande behandling. Planen ska innehålla en beskrivning av skolans främjande och förebyggande arbete med att motverka diskriminering och kränkande behandling. Planen ska bygga på en kartläggning som identifierar riskområden. I arbetet med planen ska barn och elever vara delaktiga. Planen ska utvärderas kontinuerligt.

### **Redovisning av anmälan till huvudman angående kränkande behandling 2015-07-01-2015-12-31**

Utbildningsförvaltningen har rutiner för handläggning av anmälan om kränkande behandling vid kommunala skolor. Under perioden 2015-07-01 till 2015-12-31 gjordes totalt 263 anmälningar om kränkande behandling till huvudmannen. Av dessa gjordes 10 av förskolor, 241 av grundskolor, 2 av grundsärskolor, 6 av fritidshem och 4 av gymnasieskolor. Av de 263 anmälningarna är 139 stängda. En anledning till en låg andel stängda ärenden är att flera väljer att hålla ärendet öppet tills uppföljning av insatta åtgärder skett.

#### Översikt inkomna anmälningar angående kränkande behandling 2015-07-01 – 2015-12-31

| Skolform         | Antal | Stängda |
|------------------|-------|---------|
| Förskola         | 10    | 6       |
| Grundskola       | 241   | 126     |
| Grundsärskola    | 2     |         |
| Fritidshem/klubb | 6     | 5       |
| Gymnasieskola    | 4     | 2       |
| Totalt           | 263   | 139     |

#### *Förskola*

10 förskolor har anmält – 1 anmälan/skola.

Antalet anmälningar från förskolan är färre jämfört med första halvåret. Flertalet av anmälningarna handlar om incidenter mellan barn, anmälningarna görs både av förskolan och av vårdnadshavare.

#### *Grundskola, fritidshem och gymnasieskola*

Antal anmälningar är något färre än under första halvåret men antalet skolor som anmäler är fler. En förklaring kan vara ökad kunskap om skyldighet att anmäla genom uppdaterade rutiner för förvaltningen. Under hösten har rektorer och biträdande rektor fått en genomgång av förvaltningens rutiner och skolans skyldigheter enligt skollagen.

42 grundskolor gjorde 243 anmälningar, 2 fritidshem gjorde 6 anmälningar och 3 gymnasieskolor gjorde 4 anmälningar under den aktuella perioden.

När det gäller anmälningarnas fördelning över antalet anmälningar per grundskola gjorde 36 olika skolor 1-10 anmälningar, 4 skolor gjorde 11-20 anmälningar, 1 skola gjorde 21-30 anmälningar och 1 skola gjorde över 30 anmälningar.

Jämförande siffror från föregående år har inte redovisats.

Den allra vanligaste anledningen till anmälan är incidenter mellan elever och i de allra flesta handlar fysiska och verbala kränkningar.

### Könsuppdelad statistik

Från 2015-07-01 har anmälningsärenden som kommit in kategoriserar utifrån vilka som utsatts för kränkning och vilken eller vilka som utsätter. Av de 263 ärendena som registrerats har de varit möjligt att kategorisera 191 ärendena. Förklaringen till differensen är att uppgifter om kön och riktning saknats i dokumentationen. Av de 191 ärendena berör 77 stycken flickor och 114 stycken pojkar. För de ärenden där flickor är utsatta för kränkande behandling är det i de flesta fall en grupp eller en pojke som utsätter. I 2 % av ärenden där en flicka utsatts är det från en lärare eller annan personal. Även för pojkar som utsatts för kränkningar är det i de flesta fall en pojke eller en grupp som utsätter. I 10 % av ärendena där en pojke utsätts är det från en lärare eller annan personal. Det bör förtydligas att kategoriseringen inte innebär en bedömning av vad som skett och om kränkning konstaterats eller inte.

Diagram över vem/vilka som utsätter flickor för kränkande behandling

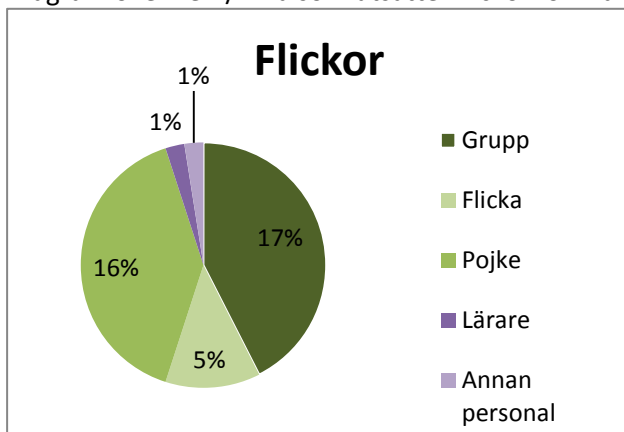
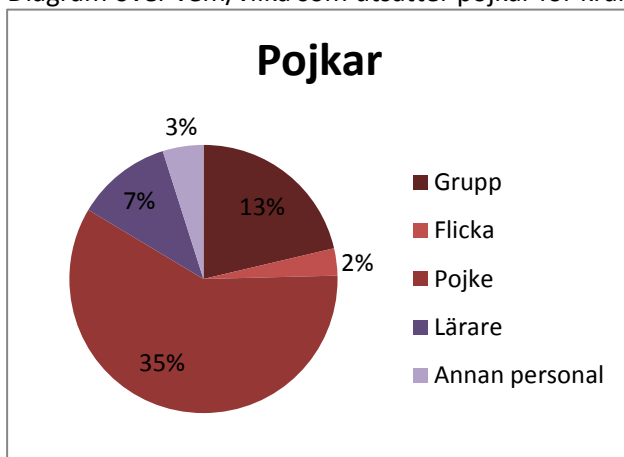


Diagram över vem/vilka som utsätter pojkar för kränkande behandling





## Anmälan till Skolinspektionen och Barn- och elevombudet

Under perioden inkom 16 anmälningar. Av dessa är 10 stängda och 6 pågående. Anmälningarna rör kränkande behandling, men även elevers rätt till stöd i undervisningen. I ett fall riktar Skolinspektionen kritik till huvudmannen.

Översikt anmälningar till Skolinspektionen samt Barn- och elevombudet 2015-07-01-2015-12-31

| Skolform          | Antal | Stängt | Kritik ja |
|-------------------|-------|--------|-----------|
| Förskola          | 1     | 1      |           |
| Grundskola        | 8     | 4      | 1         |
| Grundsärskola     |       |        |           |
| Gymnasieskola     | 1     | 1      |           |
| Gymnasiesärskola  | 1     | 1      |           |
| Förskola (F)      | 2     | 2      |           |
| Grundskola (F)    | 3     | 1      |           |
| Gymnasieskola (F) |       |        |           |
| Summa             | 16    | 10     | 1         |

## Definitioner och innebörden av diskriminering, trakasserier och kränkande behandling

### *Diskriminering*

Diskriminering innebär att ett barn eller en elev missgynnas, direkt eller indirekt, av skäl som har samband med någon av diskrimineringsgrunderna kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller trosuppfattning, funktionshinder, sexuell läggning, ålder eller bristande tillgänglighet. Eftersom diskriminering handlar om missgynnande förutsätter det någon form av makt hos den som utför diskrimineringen. I verksamheterna är det huvudmannen eller personalen som kan göra sig skyldig till diskriminering. Barn och elever kan inte diskriminera varandra i juridisk bemärkelse. Diskrimineringslagen innehåller även ett förbud mot sexuella trakasserier.

### *Trakasserier*

Trakasserier är ett uppträdande som kränker någons värdighet och som har samband med någon av diskrimineringsgrunderna kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionshinder, sexuell läggning, ålder eller bristande tillgänglighet. Om någon ur personalen utsätter ett barn eller en elev för trakasserier benämns det diskriminering.

### *Kränkande behandling*

Kränkande behandling är ett uppträdande som, utan att vara diskriminering enligt diskrimineringslagen, kränker barns eller elevers värdighet.

Trakasserier och kränkande behandling kan utföras av en eller flera personer och riktas mot en eller flera. De kan vara synliga och handfasta likaväl som dolda och subtila. De kan utföras inte bara direkt i verksamheten utan även via exempelvis telefon och internet. Trakasserier och kränkande behandling kan t.ex. uttryckas genom nedsättande tilltal, ryktesspridning, förlöjliganden eller fysisk våld. Kränkningarna kan även handla om att frysa ut eller hota någon. Kränkande behandling kan äga rum vid enstaka tillfällen eller vara systematiska och återkommande.

### *Mobbning*

Mobbning är en form av kränkande behandling eller trakasserier som innebär en upprepad negativ handling när någon eller några medvetet och med avsikt tillfogar eller försöker tillfoga en annan skada eller obehag.

Källa: Skolverket (2014): Allmänna råd arbetet mot diskriminering och kränkande behandling, s. 8-9.