

# Utredning om stödtelefon

Tove Briell

Rapportnr: Bun 2017/123  
Mars 2017

**Innehåll**

1. SAMMANFATTNING .....	2
2. BAKGRUND .....	2
3. SYFTE.....	3
4. METOD.....	3
5. LAGAR OCH RIKTLINJER .....	3
5.1. Skollagen .....	3
5.1.1. Skolverkets allmänna råd .....	4
5.2. Diskrimineringslagen .....	4
5.3. Barnkonventionen .....	4
6. STATLIGA MYNDIGHETER OCH ORGANISATIONER .....	5
6.1. Barnombudsmannen .....	5
6.2. BRIS .....	6
6.3. Barn- och elevombudet .....	6
6.4. Barnrättsbyrån .....	6
7. JÄRFÄLLAS NUVARANDE ARBETSSÄTT .....	7
8. REDOVISNING.....	7
8.1. Vad tycker eleverna? .....	7
8.1.1. Attitydundersökningen 2016 .....	7
8.1.2. Elevråden.....	8
8.2. Två rektorer .....	9
8.3. Vad tycker förvaltningsledningen? .....	9
8.4. Vad tycker Järfälla barn- och elevhälsa?.....	10
8.5. Andra modeller för rapportering av kränkande behandling .....	10
8.5.1. Norrköping .....	10
8.5.2. Via kommuns hemsida .....	11
8.5.3. SpeakUp .....	11
9. ANALYS.....	11
9.1. Förebyggande arbete och rutiner .....	11
9.2. Rapportering eller stöd? .....	12
10. SLUTSATSER OCH FÖRSLAG .....	12
10.1. Förutsättningar för stödtelefon .....	12
10.1.1. Barn och elevkonsulenten .....	12
10.1.2. Information och kommunikation.....	13
11. EKONOMISKA ÖVERVÄGANDEN.....	13
12. KÄLLFÖRTECKNING .....	13



## 1. SAMMANFATTNING

Mot bakgrund av den Barnhearing som hölls 2016 framkom från flera av barnen som medverkade att de upplevt kränkningar och mobbning i skolan och att de inte alltid vågat säga till en vuxen. Efter Barnhearingen fattade nämnden ett beslut att i enlighet med ett ordförandeförslag om att ge barn- och ungdomsförvaltningen i uppdrag att utreda förutsättningarna att inrätta en stödtelefon för att underlätta för barn och elever att anmäla mobbning och kränkningar. I enlighet med skollagen ges det också i förslaget uttryck för att uppgifterna om kränkningen/kränkningarna direkt ska förmedlas till skolan för hantering.

En rapport sammanställd av Barnombudsmannen 2015 "*Välkommen till verkligheten*" ringar in de problem som barn och elever kan uppleva med kränkningar i skolan och svårigheten som barn ibland upplever med att berätta om sina upplevelser för vuxna i skolan. Barnombudsmannen lyfter fram flera förslag på åtgärder som behöver vidtas för att förbättra situationen för barnen och eleverna och framhåller huvudmännens ansvar. Bland annat anser Barnombudsmannen att huvudmän behöver ta ett större ansvar för att barn och elever ska veta vart eller till vem de kan vända sig om de har bekymmer. Det huvudsakliga förslaget som presenteras är att det i varje kommun bör inrättas ett oberoende barnombud som kan hjälpa och stödja barn exempelvis i kränkningssärenden.

Barn- och ungdomsförvaltningen ser att det förebyggande och främjande arbetet som bedrivs i skolorna är det mest centrala för att komma tillrätta med kränkningar och trakasserier. Att bygga förtroendefulla relationer mellan personal och elever är en viktig del i kärnverksamheten. I skolans fall är barn- och elevhälsans arbete en del i detta arbete och därför centralt att deras uppdrag görs känt och tillgängligt för eleverna.

Genom utredningen har många synpunkter vägts in från elever, förvaltningsledning, Järfälla Barn- och elevhälsa och rektororer. Slutsatserna som presenteras i utredningen är en sammanvägning av dessa ställda mot facklig samverkan, lagkrav, fakta och befintliga förutsättningar.

Barn- och ungdomsförvaltningen ser positivt på att öppna ytterligare en kanal till huvudmannen dit barn och elever kan ringa och rapportera händelser.

Utifrån rådande ekonomiska och organisatoriska förutsättningar ges i utredningen förslaget att detta ska inkorporeras i barn- och elevkonsulentens funktion under en provperiod om en termin, för att sedan utvärderas.

## 2. BAKGRUND

På den årliga Barnhearingen våren 2016 deltog ett femtiotal barn och elever från förskoleklass till årskurs 9. Det fanns representation från fem olika skolor. Barnen och eleverna berättade på Barnhearingen om otrygga miljöer, kränkningar och trakasserier som de upplevt. De gav uttryck för att detta skett bortom vuxenvärldens vetskap och att det ibland kunde vara svårt att prata med skolpersonalen om det man varit med om.

Mot bakgrund av det som framkom på Barnhearingen sammanställde nämndens ordförande ett förslag genom vilket Barn- och ungdomsnämnden sedan fattade beslut att



ge barn- och ungdomsförvaltningen i uppdrag att utreda förutsättningar för en ”stödtelefon” för barnen och eleverna med syftet att underlätta för dem att kunna rapportera kränkningar. Detta främst med hänsyn till de barn och elever som av olika skäl inte vågar tala öga-mot-öga med personalen i skolan. I förslaget står också att man under stödtelefonen ”vill samla all den vuxenkompetens som krävs på samma ställe”. Det framgår också i förslaget att alla rapporterade händelser som inkommer genom telefonsamtal direkt ska överlämnas till skolan för utredning och åtgärder.

Det kan i bakgrunden finnas anledning att nämna att det under utredningens gång har uppkommit många frågor kring förslaget. I huvudsak har frågorna handlat om hur förslaget rimmar med verksamheternas skyldigheter att ha rutiner för arbetet mot kränkande behandling, samt att den vuxenkompetens som föreslås ska finnas samlad på ett och samma ställe, redan finns samlade i elevernas omedelbara närhet på skolorna genom skolans personal och genom representation från barn- och elevhälsans personal.

### **3. SYFTE**

Denna utredning syftar till att ge kunskap om vilka förutsättningar som anses föreligga för en stödtelefon. Syftet med inrättandet av en stödtelefon är att underlätta för barn och elever att rapportera kränkningar i det fall de inte vill eller vågar kontakta skolpersonal öga mot öga.

### **4. METOD**

Utredaren har deltagit i elevråd där syftet med en stödtelefon har diskuterats. Några rektorer har även delgett sina synpunkter kring en eventuell stödtelefon och hur man i övrigt kan utveckla arbetet kring kränkande behandling.

Utredaren har intervjuat biträdande enhetschef för Järfälla barn- och elevhälsa (JBE) och fört samtal med förvaltningsledningen gällande förutsättningarna för detta. Frågan har också tagits i facklig samverkan.

Omvärldsbevakning har genomförts bland annat genom samtal med Norrköpings barn- och elevombud. Utöver detta har rapporten från Barnombudsmannen ”*Välkommen till verkligheten*”<sup>1</sup> utgjort en viktig grund i utredningen.

### **5. LAGAR OCH RIKTLINJER**

#### **5.1. Skollagen**

Skollagen kap 6 § 10 föreskriver att personal som lyder under skollagen, i det fall denne får kännedom om att ett barn har blivit kränkt eller upplever sig ha blivit kränkt, ska anmäla detta vidare till rektor/förskolechef som i sin tur ska rapportera till huvudmannen. Denna händelse eller upplevelse ska sedan skyndsamt utredas och följas upp enligt skollagens krav. För detta finns rutiner i varje enskild verksamhet som ska vara förankrade hos elever, föräldrar och hos personal och finnas beskrivna i verksamhetens Plan mot diskriminering, trakasserier och kränkande behandling.

---

<sup>1</sup> ”Välkommen till verkligheten- Barn och unga om samhällets stöd vid kränkningar och trakasserier i skolan”, rapport av Barnombudsmannen, 2015



Det vilar ett stort ansvar på verksamheter som lyder under skollagen att arbeta aktivt mot kränkande behandling, diskriminering och trakasserier. I kap 6 föreskrivs att varje enskild verksamhet årligen ska beskriva hur detta förebyggande och främjande arbete går till i en Plan mot diskriminering, trakasserier och kränkande behandling. Likabehandlingsarbetet, som ska bidra till att skapa en miljö som är demokratisk och öppen, ska bedrivas tillsammans med barn, elever och föräldrar och vara tydligt förankrad hos alla nämnda.

Det ska vara tydligt för elever hur kränkningar hanteras i skolan och vart de kan vända sig om/när de själva eller en kamrat känner sig utsatt för kränkande behandling.

#### **5.1.1. Skolverkets allmänna råd**

En rapporterad händelse om kränkande behandling kan vara när en elev eller en förälder förmedlar till någon personal i skolan att något inträffat som gör att eleven känt/känner sig utsatt. Det spelar ingen roll om det gäller ett enstaka tillfälle eller om det skett upprepade tillfällen. Det ska oavsett hanteras, utredas och åtgärdas som en kränkning och ta avstamp i elevens upplevelse- oavsett hur andra eventuellt kan ha uppfattat händelsen.<sup>2</sup>

#### **5.2. Diskrimineringslagen**

Diskrimineringslagen (2008:567) syftar till att motverka diskriminering och främja lika rättigheter och möjligheter oavsett kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller ålder. Inom förskola och skola ska ett främjande arbete enligt lag bedrivas för att motverka diskriminering.<sup>3</sup>

#### **5.3. Barnkonventionen**

Barnkonventionen syftar till att ge barn oavsett bakgrund rätt att behandlas med respekt och att få komma till tals. Barnets bästa ska komma i främsta rummet i alla åtgärder som rör barn. Konventionen definierar barn som varje människa under 18 år och innehåller fyra grundläggande principer som ska vara styrande för tolkningen av konventionens övriga artiklar.

Barnkonventionen ger en definition av vilka rättigheter som borde gälla för alla barn i alla världens samhällen, oavsett kultur, religion, etnicitet, funktionshinder eller andra särdrag. Konventionen handlar om det enskilda barnets rättigheter och understryker föräldrarnas och den utvidgade familjens roll och ansvar för barnet men ålägger samtidigt staten ansvar för att skydda barnet mot vanvård, utnyttjande och övergrepp.

Sverige ratificerade barnkonventionen 1990, som ett av de första länderna. Att ett land har ratificerat en konvention innebär att det har bundit sig folkrättsligt till att förverkliga den.<sup>4</sup>

---

<sup>2</sup> Skolverkets allmänna råd, ”Arbetet mot diskriminering och kränkande behandling”

<sup>3</sup> [www.diskrimineringsombudsmannen.se](http://www.diskrimineringsombudsmannen.se)

<sup>4</sup> [www.barnombudsmannen.se](http://www.barnombudsmannen.se)

## **6. STATLIGA MYNDIGHETER OCH ORGANISATIONER**

Nedan beskrivs arbetet för barns rättigheter utifrån några statliga myndigheter och organisationer, med huvudfokus på Barnombudsmannens arbete och rekommendationer i arbetet mot kränkande behandling.

### **6.1. Barnombudsmannen**

Barnombudsmannen (BO) är den statlig myndighet i Sverige som har i uppdrag att företräda barns och ungas rättigheter och intressen utifrån FN:s konvention om barnets rättigheter, barnkonventionen. BO bevakar hur barnkonventionen efterlevs i samhället och driver på genomförandet i kommuner, landsting/regioner och myndigheter. BO har till uppgift att uppmärksamma brister i tillämpningen av barnkonventionen och föreslå förändringar i lagar och förordningar.

Varje år lämnar BO en rapport till regeringen som innehåller analyser och rekommendationer till förbättringar för barn och unga. BO har regelbunden dialog med barn och unga för att få kunskap om deras villkor och vad de tycker i aktuella frågor.

BO sammanställde år 2015 en rapport som heter ”*Välkommen till verkligheten- Barn och unga om samhällets stöd vid kränkningar och trakasserier i skolan*”. Den baserades på granskningar som genomfördes 2014 gällande hur de mänskliga rättigheterna respekteras för barn och unga som upplever kränkningar och trakasserier i skolan. BO intervjuade 89 barn och unga om deras erfarenheter av kränkningar i skolan och har också frågat skolhuvudmännen hur de följer upp anmälningar.

Rapporten visade att många barn inte vågade berätta om sina upplevelser för personal i skolan. Detta av olika skäl; flera skämdes, eller trodde att det var dem det var ”fel på”. En del trodde att de vuxna bara skulle bli oroliga, några att det inte skulle hjälpa, andra att det skulle göra saken värre och vissa kände inget förtroende för de vuxna i skolan eller ansåg inte att de hade någon att vända sig till i skolan. Flera barn i rapporten gav på olika sätt uttryck för att deras problem inte togs på allvar eller att de vuxna kunde bagatellisera barnens upplevelser. Flera barn menar att om de ska våga berätta om mobbning för någon vuxen i skolan så behöver det vara någon som de känner och träffar ofta. Skolkurator eller skolsköterska är för några barn väldigt viktiga, men i rapporten säger flera barn samtidigt att de inte vet vad elevhälsans personal gör eller var de finns i skolan.

I barnens berättelser framkommer att det finns olika förväntningar på vad som ska ske när man berättar. En del vill rapportera medan andra vill ha någon att prata med. Barn lyfter genom rapporten fram en önskan om att det i skolor ska finnas en person som de kan vända sig till, som har tid och som är tillgänglig.

Enligt BO ska barn få specifik information om sina rättigheter och om vart de kan vända sig för att få stöd eller anmäla kränkningar. Det behöver finnas personal tillgänglig för detta, både i och utanför klassrummet. BO lyfter barn- och elevhälsans arbete som viktigt i detta sammanhang.

Även om det praktiska genomförandet av en utredning om kränkande behandling oftast delegeras av huvudmannen till skolledningen, så är det huvudmannen som är ekonomiskt och juridiskt ansvarig om en elev far illa. Därför är det huvudmannens



skyldighet att det finns utarbetade rutiner för arbetet mot kränkande behandling samt att dessa följs.

BO anser att huvudmännens ansvar behöver förtydligas och ta ett större ansvar för arbetet mot kränkande behandling. I detta ansvar ingår att se till att barn och elever får tillgång till information om alla frågor som rör dem, exempelvis vilka rättigheter de har och hur detta fungerar i praktiken. BO anser att ett sätt att åstadkomma detta vore att skolhuvudmän ska vara skyldiga att inrätta ett lokalt barn- och elevombud som skulle kunna ta emot anmälningar från barn, utreda anmälningar och kunna hjälpa och stödja barn och elever med vägledning. Ett oberoende barn- och elevombud skulle också utbilda och vägleda skolorna i deras arbete mot kränkningar.

## 6.2. BRIS

BRIS (Barnens rätt i samhället) är en barnrättsorganisation som arbetar för att stärka barns rättigheter genom att erbjuda stöd till alla under 18 år. Stöd erbjuds både via telefon, chatt och olika forum. BRIS verksamhet handlar också om att göra barns röster hörda. Inom BRIS bedrivs strategiskt opinions- och påverkansarbete mot beslutsfattare och myndigheter för att nå ut till allmänheten i syfte att hela samhället ska ha bättre kunskap om barnets rättigheter. Den som hör av sig till BRIS kan vara helt anonym.<sup>5</sup>

## 6.3. Barn- och elevombudet

Barn- och elevombudet arbetar för att ta tillvara barns och elevers rättigheter i skolan genom att se till att förskolor och skolor följer skollagens kapitel 6.

Barn- och elevombudet ska i sitt uppdrag:

- Objektivt utreda anmälningar om kränkande behandling och besluta i inkomna ärenden.
- Informera om skollagens krav på nolltolerans mot kränkningar i skolan och ge skolorna råd om hur lagen ska användas.
- Samarbeta med andra myndigheter och ombudsmän, till exempel Barnombudsmanen och Diskrimineringsombudsmanen, kommuner, elevorganisationer som Sveriges elevråd - SVEA.
- Företräda barn eller elever i domstol. Det sker när BEO:s utredning visar att ett barn eller elev utsatts för kränkande behandling och det finns förutsättningar att kräva skadestånd från den som driver skolan.<sup>6</sup>

## 6.4. Barnrättsbyrån

Barnrättsbyrån är en ideell förening som arbetar för barn och ungas rättigheter och för att deras röster ska höras. Barnrättsbyrån arbetar på uppdrag av de barn och unga de möter och erbjuder stöd, råd och praktisk hjälp i frågor som rör deras rättigheter. Utgångspunkten för Barnrättsbyrån är att barn och unga har svårt att få sina lagstadgade rättigheter tillgodosedda i konkreta frågor och har därför startat denna oberoende instans dit barn och unga kan vända sig.

---

<sup>5</sup> [www.bris.se](http://www.bris.se)

<sup>6</sup> <https://beo.skolinspektionen.se/>



## 7. JÄRFÄLLAS NUVARANDE ARBETSSÄTT

I Järfälla kommun finns nätverk till stöd för enheterna i likabehandlingsarbetet. Varje förskola och skola har en representant med på de terminsvisa träffarna i detta nätverk. Representanten har till uppgift att ha en samordnande roll i enhetens likabehandlingsarbete, även om det är rektor och/eller förskolechef som är ytterst ansvarig för att likabehandlingsplan upprättas och likabehandlingsarbete genomförs i enlighet med gällande lagkrav.

Det framgår genom likabehandlingsnätverksträffarna att det bedrivs ett målmedvetet och aktivt arbete mot kränkande behandling, diskriminering och trakasserier i Järfällas skolor och förskolor. I likabehandlingsplanerna ska rutiner finnas beskrivna för akuta händelser. Förutsatt att dessa rutiner är tydligt beskrivna samt att likabehandlingsplanen är förankrad hos barn, elever och föräldrar, ska det framgå hur och vart man som förälder eller elev kan vända sig om man vill förmedla att man upplever att det finns problem med kränkningar.

I Järfälla finns en utarbetad rutin för de kommunala verksamheterna gällande hur de ska rapportera kränkande behandling till huvudmannen. I rutinen framgår att händelsen/uppgifterna ska rapporteras till rektor samt av rektor till huvudmannen. Rapporteringen ska göras både via det digitala incidentrapporteringssystemet LISA samt via telefonsamtal eller epost till verksamhetscheferna.

I varje verksamhets likabehandlingsplan ska det förebyggande och främjande arbetet beskrivas, vilka mål som finns och åtgärder som ska vidtas för att trygga barnens och elevernas vistelse i förskolan eller skolan. För- och grundskolorna kartlägger och utvärderar kontinuerligt hur eleverna har det, exempelvis genom anonyma enkäter med frågor om socialt klimat. Personalen ska också bevaka och vara lyhörda inför elevernas sociala situation. Om skolan ändå inte lyckas fånga upp alla elever, behöver det finnas alternativa sätt att göra sin röst hörd, som exempelvis stödtelefonen.

Verksamheternas Plan mot diskriminering, trakasserier och kränkande behandling granskas årligen av barn- och elevkonsulenten. Efter granskningen ges skriftlig återkoppling till varje verksamhet med förbättringsförslag.

## 8. REDOVISNING

I detta avsnitt beskrivs hur barn/elever och personal uppfattar förslaget om stödtelefon samt vilka faktorer de anser är viktiga att framhålla i det förebyggande – respektive åtgärdande arbetet mot kränkande behandling. Det ges inledningsvis en kort presentation av 2016 års attitydundersökning, där elever i årskurs 3, 5 och 8 och deras vårdnadshavare har fått ge sin bild av skolsituationen, bland annat utifrån trygghetsperspektiv.

### 8.1. Vad tycker eleverna?

#### 8.1.1. Attitydundersökningen 2016

I den senast genomförda attitydundersökningen är 94 procent av föräldrarna som uppger att deras barn är trygga på förskolan. Denna siffra har legat konstant högt de senaste åren vilket indikerar på en stabilitet i den upplevda tryggheten. Även på fritidshemmet finns en hög grad av trygghet - 94 procent av föräldrarna uppger att de-





ras barn är trygga. Eleverna själva ger uttryck för samma åsikt då 92 procent av eleverna anser sig vara trygga på fritidshemmen. Eleverna på grundskolan upplever en hög grad av trygghet. 92 procent av eleverna är trygga i skolan och har så varit över tid. Sammantaget kan det alltså konstateras att mer än 9 av 10 elever/barn som besvarat enkäten anser sig vara trygga i Järfällas verksamheter. Dock bör tilläggas att nolltoleransen mot kränkningar innebär att endast 10 av 10 trygga elever kan vara ett godtagbart resultat.

Attitydundersökningen besvarades av 2133 elever, 84 procent av alla tillfrågade, i årskurs 3, 5 och 8.

Det finns ett starkt och tydligt mandat från föräldrahåll när det handlar om förtroende för personalens förmåga att aktivt motverka att barn/elever behandlas illa. 85 – 93 procent av alla föräldrar anser att personalen arbetar aktivt mot att barn/elever behandlas illa. Högst är förtroendet på förskolan där 93 procent av föräldrarna anser detta. På grundskolan är förtroendet något lägre, 85 procent.

### 8.1.2. Elevråden

I samband med utredningen har ett trettiotal representanter från elevråden i årskurs 1-9 tillfrågats i frågan om kränkningar. De yngre eleverna framförde att de brukar säga till sina lärare om de själva eller någon kompis blev eller kände sig retade eller utsatta. Eleverna framförde också att de tyckte att det var bra när läraren kunde hjälpa till utan att ”hänga ut” någon elev, exempelvis genom att samtala om en påtalad händelse i grupp och prata med eleverna ur ett mer allmänt perspektiv.

De äldre eleverna var mindre benägna att prata med sina lärare utan uppgav istället att de skulle försöka prata med kompisar, med den som varit elak eller med någon vuxen i skolan som inte arbetar som lärare. Som skäl till detta uppgav några att de inte ville ”skvallra” eller råka ut för att betyg eller omdömen skulle påverkas.

På frågan om eleverna visste var skolpsykolog och skolkurator hade sina rum i skolorna, framgick att flera av både de yngre och äldre eleverna inte visste det.

Det var inte många bland de tillfrågade eleverna som uppgav att de skulle ringa till en stödtelefon med sina bekymmer. Några av eleverna hänvisade till BRIS och sade att de känner till att man kan ringa till den telefonen. De trodde inte att så många skulle ringa en telefon till någon man inte känner, utan att man som barn/elev hellre pratar med någon som man känner. Andra tänkbara sätt att rapportera diskuterades; exempelvis att rapportera via mail eller sms, men inte heller det trodde eleverna skulle användas i någon större utsträckning.

De äldre eleverna gav förslag på vad som behövs i skolan för att undvika att elever utsätter varandra för kränkande behandling. Att anställa fler vuxna i skolan, som inte nödvändigtvis är lärare, utan som är där för att stödja eleverna på andra sätt, var ett förslag. En annan elev berättade att det hade varit väldigt lyckat när deras skola haft en heldag med aktiviteter tillsammans och då blandat årskurser och klasser. Eleven sade att de flesta är snälla mot varandra inom sin egen klass, men att konflikter och kränkningar kan förekomma mellan olika klasser och mellan olika årskurser.

## 8.2. Två rektorer

För att inhämta några röster från rektorerna tillfrågades två representanter i samband med utredningen, en för årskurs F-5 och en för årskurs F-9.

Båda dessa rektorer uppgav att de anser att det lokala arbetet i den egna skolan är det mest väsentliga. I det ligger att skapa ett tillåtande klimat där elever har förtroende för vuxna och kan söka stöd om något inträffar. I skolans uppdrag ingår även att uppmärksamma och agera om kränkningar framkommer via information från elever eller genom personalen egna observationer. Därför genomförs olika arbeten för att uppmärksamma vad som händer inom elevgruppen, till exempel trygghetsenkäter, sociogram eller andra metoder som nämns inom skolans Plan mot diskriminering, trakasserier och kränkande behandling. Således, menar rektorerna, att det inte enkom är upp till eleverna att påtala när något inte är bra, det vilar också ett stort ansvar på personalen att våga och vilja se vad som sker i barn-/elevgrupperna.

En av rektorerna menade att en stödtelefon ligger långt ifrån en elevs värld och att den sannolikt inte kommer att nyttjas, men menade samtidigt inte att det skulle göra någon skada att öppna upp för fler möjligheter för eleverna att rapportera händelser. Den andra rektorn ställer sig enbart positiv till förslaget att inrätta en telefon där elever kan rapportera händelser. Båda är mycket tydliga med att informationen måste direkt tillbaka till skolan för hantering samt att det är av yttersta vikt att eleverna har kunskap om hanteringen innan de ringer.

## 8.3. Vad tycker förvaltningsledningen?

Inom förvaltningsledningen vill man vara tydlig med att det viktigaste arbetet för att stötta barn och elever i för- och grundskola måste vara det förebyggande arbetet mot kränkande behandling som bedrivs i verksamheterna med stöd av barn- och elevhälsans viktiga arbete. Det förebyggande arbetet är centralt för att motverka att kränkningar sker. Det är också upp till varje enskild verksamhet att tydliggöra sina rutiner och arbetssätt kring frågan på ett sådant sätt så att alla barn och elever är införstådda med det.

Mot bakgrund av Barnombudsmannens rapport, som redovisats i utredningen, ser förvaltningsledningen ändå att ordförandeförslaget rimmar väl med det som förordas i rapporten angående huvudmannens och kommunens ansvar för att barn och elever på sina villkor ska veta vart de kan vända sig med sina frågor. Att öppna upp för barn och elever att kunna ringa direkt till en representant för huvudmannen, är visserligen inte detsamma som att inom en kommun ha ett oberoende barnombud som kan stötta barn och elever och driva enskilda ärenden, men det kan ändå betraktas som ett ytterligare sätt för barn och elever att anmäla kränkningar.

Förvaltningsledningen anser att det är viktigt att den information som kommuniceras till barn och elever om möjligheten att rapportera händelser till en representant för huvudmannen, som exempelvis barn- och elevkonsulenten som omnämns i förslaget, behöver vara mycket tydlig för att undvika att barn - och elever förväxlar detta med exempelvis BRIS stödtelefonstjänst dit man kan ringa om vilka bekymmer som helst och vara helt anonym. Med det sagt, så förefaller det viktigt att eleverna får en rättvisande bild av stödtelefonens funktion.



Möjligheten för barn och elever att rapportera händelser på detta sätt ska inte ersätta verksamheternas egna rutiner, utan betraktas som en ytterligare kanal. Elever som ringer till stödtelefonen kommer att behöva uppge sitt namn om det ska vara möjligt för skolan att utreda kring det som hänt och kunna vidta åtgärder för att förbättra situationen. Om en elev önskar förbli anonym kan samtalet genom stödtelefonen bidra till att eleven får prata med en vuxen som förhoppningsvis kan stödja eleven samt ingjuta mod i eleven att ändå våga kontakta en vuxen på skolan.

Förvaltningsledningen bedömer att en provperiod krävs för en insats som denna för att sedan utvärdera dess efterfrågan och effekt.

#### **8.4. Vad tycker Järfälla barn- och elevhälsa?**

Genom Järfälla barn- och elevhälsa (JBE) finns den vuxenkompetens som nämns i ordförandeförslaget inom varje skolas elevhälsoteam redan nu. Där finns skolsköterska, skolkurator och skolpsykolog. JBE:s förskole- och skolstöd erbjuder som komplement specialpedagogiska insatser av olika slag – både till förskola och skola. Dessa kan utgöra viktiga resurser i arbetet tillsammans med förskole- och skolpersonal.

Biträdande enhetschef är positiv till förslaget att huvudmannen vill göra mer för de elever som inte vågar tala med skolpersonalen, men lyfter samtidigt vikten av att kartlägga hur det reella behovet ser ut bland barnen och eleverna i Järfälla, och efter det utvärdera vilka insatser som bäst kan möta behoven. Angående att flera elever på de besökta elevråden gav uttryck för att de inte känner till så mycket om elevhälsans arbete eller vart elevhälsans personal finns lokaliserad i skolan, säger biträdande enhetschef att detta är ett utvecklingsarbete för JBE i samråd med rektorerna i Järfälla kommuns skolor.

Biträdande enhetschef har också funderingar kring vilken målgrupp man når med den föreslagna insatsen och ser att alla barn och elever som omgärdas av skollagens kapitel 6, på grund av ålder, språklig förmåga eller funktionsnedsättning inte kommer ha möjlighet att nyttja insatsen i den form den föreslås här.

I det fall en stödtelefon inrättas menar biträdande enhetschef att det är av yttersta vikt att en rapporterad händelse via stödtelefonen kommer elevhälsans personal till kännedom för det åtgärdande arbetet.

#### **8.5. Andra modeller för rapportering av kränkande behandling**

##### **8.5.1. Norrköping**

I Norrköping finns en organisation kring arbetet mot kränkande behandling, med en funktion, som kallas Barn- och elevombudet i Norrköping (BeoN). BeoN arbetar med personalen i enheterna både i utbildnings- och förebyggande syfte. BeoN kan även vara behjälplig i enskilda individärenden och stöttar då den som känt sig utsatt genom att exempelvis medverka på möten med skolan. På Norrköpings hemsida står det beskrivet om BeoN. Det framgår tydligt att elever och föräldrar i första hand ska vända sig direkt till skolan, men att BeoN kan finnas med och vägleda eller stödja om processen inte upplevs leda framåt. I de fall då BeoN är med som ombud för en elev, menar BeoN att det är en fördel att också ha träffat skolledning i utbildnings-

syfte eftersom det då finns en förståelse från skolans håll för BeoN:s roll och uppdrag. BeoN:s verkar därigenom betraktas som en tillgång både för rektorerna och de enskilda eleverna som blir hjälpta.

BeoN menade angående frågan om att inrätta en stödtelefon att det var svårt att se några större vinster i det, utan att ta ett helhetsgrepp om frågan, det vill säga att arbeta med ett oberoende ombud som kan ha en mer aktiv roll genom hela processen. Om man arbetar efter modellen med en stödtelefon för elever att rapportera till, menade BeoN att det är viktigt att efter en tid följa upp med både eleven och skolan hur ärendet hanterats efter att informationen överlämnats till skolan för fortsatt arbete.

#### **8.5.2. Via kommuns hemsida**

I flera kommuner finns det via hemsidan möjlighet att rapportera upplevelse av kränkande behandling. Denna rapport går då via förvaltningen vidare till den enhet där barnet eller eleven är skriven för hantering.

#### **8.5.3. SpeakUp**

Ett annat exempel på hur skolor kan arbeta för att underlätta för elever att rapportera händelser är exempelvis via en app som heter Speak Up. Genom appen kan man rapportera olika händelser och även välja om man vill rapportera anonymt. Appen har utvecklats just för att underlätta för elever att rapportera i det fall de inte vågar eller vill prata med en vuxen. Genom appen kan administratören få fram information och statistik över de inrapporterade händelserna vilket kan användas vid uppföljningsarbetet. Appen kan testas gratis inom en skola under en provperiod. Vill skolan eller en huvudman ha ett längre samarbete förs enligt hemsidan en dialog om kostnad.<sup>7</sup>

## **9. ANALYS**

### **9.1. Förebyggande arbete och rutiner**

Skollagens 6:e kapitel tillsammans med Järfälla kommuns delegationsordning föreskriver att arbetet mot kränkande behandling samt hanteringen av kränkingsärenden ska ske på den enskilda skolan eller förskolan. Genom utredningen är det också det förebyggande arbetet som tillfrågade framhållit vikten av att värna. Eleverna på elevråden kom spontant med många förslag på hur skolorna kan arbeta aktivt för att förhindra att kränkningar sker.

Förutom att det är viktigt att det inom respektive skola finns en medvetenhet och ett aktivt arbete mot kränkande behandling, och tydliga rutiner för hur händelser eller upplevelser hanteras, så är det också centralt att arbetssättet och informationen om detta anpassas till barnen och eleverna så att de vet vart de kan vända sig och hur. Denna information ska enligt lag finnas nedtecknad i varje skolas Plan mot diskriminering, trakasserier och kränkande behandling, dock behöver informationen om detta spridas på flera sätt och upprepas ofta. Det visar sig i Barnombudsmannens rapport "Välkommen till verkligheten" att detta inte alltid varit tydligt för barnen och eleverna när de befunnit sig i en svår situation. Att tydliggöra vart man kan vända sig, introducera elevhälsopersonal och likabehandlingsgrupp i skolan, och att sprida information om de nationella stödinsatserna som finns är en viktig del i detta arbete.

---

<sup>7</sup> <https://www.gospeakup.com/se/>

## 9.2. Rapportering eller stöd?

I utredningen har fokus varit hur och om man kan underlätta för elever att rapportera kränkande behandling i de fall de inte vill eller vågar ta direkt kontakt med en vuxen i skolan. Även om tillfrågade elever i elevråden inte har gett uttryck för att ett sådant behov finns, går det inte att utesluta att det kan finnas elever som ser detta som ett bra alternativ.

Det lagstadgade kravet på att kränkingsärenden ska hanteras inom förskolan eller skolan, ställer krav på att information som kommer till stödtelefonen, eller en rapporteringstjänst som den, direkt hänvisas tillbaka till berörd skolledning för hantering.

Genom ordförandeförslaget antyds att stödtelefonen utöver rapporteringsfunktionen ska samla vuxenkompetens på ett och samma ställe. Eftersom rapporterade händelser enligt skollagen och delegationsordningen ska utredas av skolan, är dock det stöd som kan erbjudas genom en stödtelefon, vars huvudsyfte är att ta emot rapporterade händelser, begränsat. Namnet ”stödtelefon” kan således vara missvisande.

En viktig resurs för skolorna i detta arbete är barn- och elevhälsans personal som har specifik kompetens för att hjälpa enskilda elever, men också för att stötta och vägleda övrig personal i arbetet. Med andra ord finns redan den kompetens som omnämns och som behövs i kränkingsärenden, samlad i skolorna genom representanter för barn- och elevhälsan. Det kan finnas anledning för skolorna att se över hur arbetet med kränkande behandling ser ut idag och på vilket sätt de olika resurserna och kompetensen nyttjas.

## 10. SLUTSATSER OCH FÖRSLAG

### 10.1. Förutsättningar för stödtelefon

Huvudmannen vill bidra till att underlätta för elever att rapportera kränkningar. Utredningen har visat att en stödtelefon kan vara ett sätt att uppnå detta, även om insatsen inte täcker in alla behov. Biträdande chef för Järfälla barn- och elevhälsa lyfter den viktiga aspekten att behoven av stödtelefonen inte är nog kartlagda samt att alla som omgärdas av skollagens sjätte kaptitel på grund av ålder, språklig förmåga eller funktionsförmåga, inte kommer att kunna nyttja tjänsten. Mot bakgrund av detta föreslås att en stödtelefon inrättas under en provperiod för att sedan utvärderas. Vidare föreslås att det under samma period ska genomföras en kartläggning för att tydligare identifiera hur behoven ser ut bland eleverna.

Nedan beskrivs vilka förutsättningar som anses finnas inom barn- och ungdomsförvaltningens befintliga organisation och budget för att under en provperiod inrätta en stödtelefon, med fokus på rapportering av händelser.

#### 10.1.1. Barn och elevkonsulenten

Barn- och elevkonsulenten arbetar idag inte med enskilda elevärenden, men utreder klagomål som inkommer till förvaltningen och handlägger också anmälningsärenden till Skolinspektionen och Barn- och elevombudet. Det är också barn- och elevkonsulenten som håller i arbetet med likabehandling på central nivå och som därigenom har viss insyn i de olika verksamheternas arbete i frågan.

Genom barn- och elevkonsulenten kan en kanal för rapportering av händelser öppnas upp. Inom ramen för barn- och elevkonsulentens funktion finns möjlighet att under



en prövoperiod inkorporera uppdraget att via sin befintliga telefonlinje ta emot samtal från barn och elever som vill rapportera händelser för att sedan dokumentera detta och vidarebefordra informationen till berörd verksamhetschef respektive rektor. Barn- och elevkonsulenten kan också vägleda eleverna i detta samtal.

Efter att informationen från en elev rapporterats vidare till skolan, bör hanteringen följa skolans egna rutiner. Enligt utredningens slutsatser bör barn- och elevhälsans personal alltid kopplas in för att erbjuda stöd till elever i samband med kränkingsärenden.

Verksamhetscheferna och barn- och elevkonsulenten bör som representanter för huvudmannen följa upp elevens situation för att klarlägga om eleven upplever en förbättring och om eleven känner förtroende för någon i skolans personal så att arbetet med rätt stöd kan fortsätta inom verksamheten.

#### **10.1.2. Information och kommunikation**

För att barn och elever ska få kännedom om möjligheten att kontakta barn- och elevkonsulenten för rapportering av händelser samt möjlighet till vägledande samtal i frågor som gäller kränkningar, behöver informationsavdelningen involveras för att ta fram en strategi gällande hur denna information bäst kan kommuniceras.

Det är av yttersta vikt att den information som eleverna får är tydlig med att beskriva att det som de berättar i samtalet förs vidare till skolan för hantering.

## **11. EKONOMISKA ÖVERVÄGANDEN**

Inga medel är avsatta för förslaget i årets budget. Kostnader för marknadsföring kan tillkomma. Beroende på i vilken omfattning stödtelefonen kommer att nyttjas, kan det bli aktuellt att äska medel för ökade resurser.

## **12. KÄLLFÖRTECKNING**

”Välkommen till verkligheten- Barn och unga om samhällets stöd vid kränkningar och trakasserier i skolan”, rapport av Barnombudsmannen, 2015

*”Arbetet mot diskriminering och kränkande behandling”*, Skolverkets allmänna råd

[www.diskrimineringsombudsmannen.se](http://www.diskrimineringsombudsmannen.se)

[www.barnombudsmannen.se](http://www.barnombudsmannen.se)

[www.bris.se](http://www.bris.se)

<https://beo.skolinspektionen.se/>

<https://www.gospeakup.com/se/>