

Dato
Januar 2016

Opfølgning på styrkelse af børns rettigheder (2012) Sammenfatning og Social- og Indenrigsministeriets vurdering

1. Baggrund

Danmark blev eksamineret i FN's Børnekonvention (Konventionen om Barnets Rettigheder) i 2011. På baggrund af anbefalinger fra FN's Børnekomité besluttede aftaleparterne bag henholdsvis satspuljeaftalen og finanslovsaftalen for 2012 at sikre en samlet styrkelse af børns rettigheder i Danmark gennem følgende tiltag:

- En styrkelse af Børnerådets fortalerefunktion
- Oprettelse af et specialiseret børnekontor hos Folketingets Ombudsmand
- Styrkelse af børns adgang til rådgivning og vejledning hos Børns Vilkårs BørneTelefon

Ordningen betegnes i denne sammenhæng samlet set som "Styrkelse af børns rettigheder". Af forarbejderne til det tilknyttede lovforslag, lov nr. 598 af 18. juni 2012 om ændring af lov om retssikkerhed og administration på det sociale område (Børnerådets fortalervirksomhed) fremgår det, at der skal foretages en opfølgning på ordningen med de tre parter. Der er på den baggrund foretaget en dialogbaseret opfølgning, der giver en status på de tre parters aktiviteter siden oprettelsen af ordningen i 2012. Opfølgningen er udarbejdet på baggrund af oplysninger om de tre parters aktiviteter i perioden 1. januar 2012 til 1. september 2014 (for Ombudsmandens Børnekontor siden oprettelsen af kontoret 1. november 2012), som de tre parter har udarbejdet og indsendt til Social- og Indenrigsministeriet. De tre parters statusredegørelser indeholder desuden en redegørelse for samarbejdet imellem dem, deres erfaringer med ordningen hidtil, samt en redegørelse for deres fremadrettede aktiviteter.

Udover statusredegørelserne fra de tre parter har Als Research foretaget en mindre undersøgelse af børns oplevelser af kontakt med de tre parter i ordningen. Som et led i opfølgningen er der derudover foretaget en høring om status på ordningen blandt aktørerne på området for børns rettigheder.

2. Formål med ordningen

Aftaleparterne bag finansloven for 2012 (Radikale, Socialdemokraterne, Socialistisk Folkeparti og Enhedslisten) og satspuljeaftalen for 2012 (Venstre, Socialdemokraterne, Dansk Folkeparti, Det Radikale Venstre, Socialistisk Folkeparti, Liberal Alliance og Det Konservative Folkeparti) besluttede at styrke børns rettigheder i Danmark med oprettelse af en ordning med vægt på en specialiseret arbejdsdeling mellem henholdsvis Børnerådet, Børns Vilkår og Ombudsmandens Børnekontor:



a) Styrkelse af Børnerådet

Aftaleparterne bag ordningen valgte at styrke Børnerådet med det formål at understøtte fortalerfunktionen for børns rettigheder i Danmark og sikre en styrkelse af børns stemme i forhold til myndigheders beslutninger om børns forhold. Ved at styrke Børnerådet var det muligt at bygge videre på den ekspertise, som rådet allerede havde opbygget i forhold til at sikre gennemslagskraft og synlighed overfor beslutningstagere. Man sikrede samtidig, at opgaven blev varetaget af en organisation med de relevante børnefaglige kompetencer og den nødvendige kapacitet i forhold til at arbejde med børneinddragelse på et højt fagligt niveau.

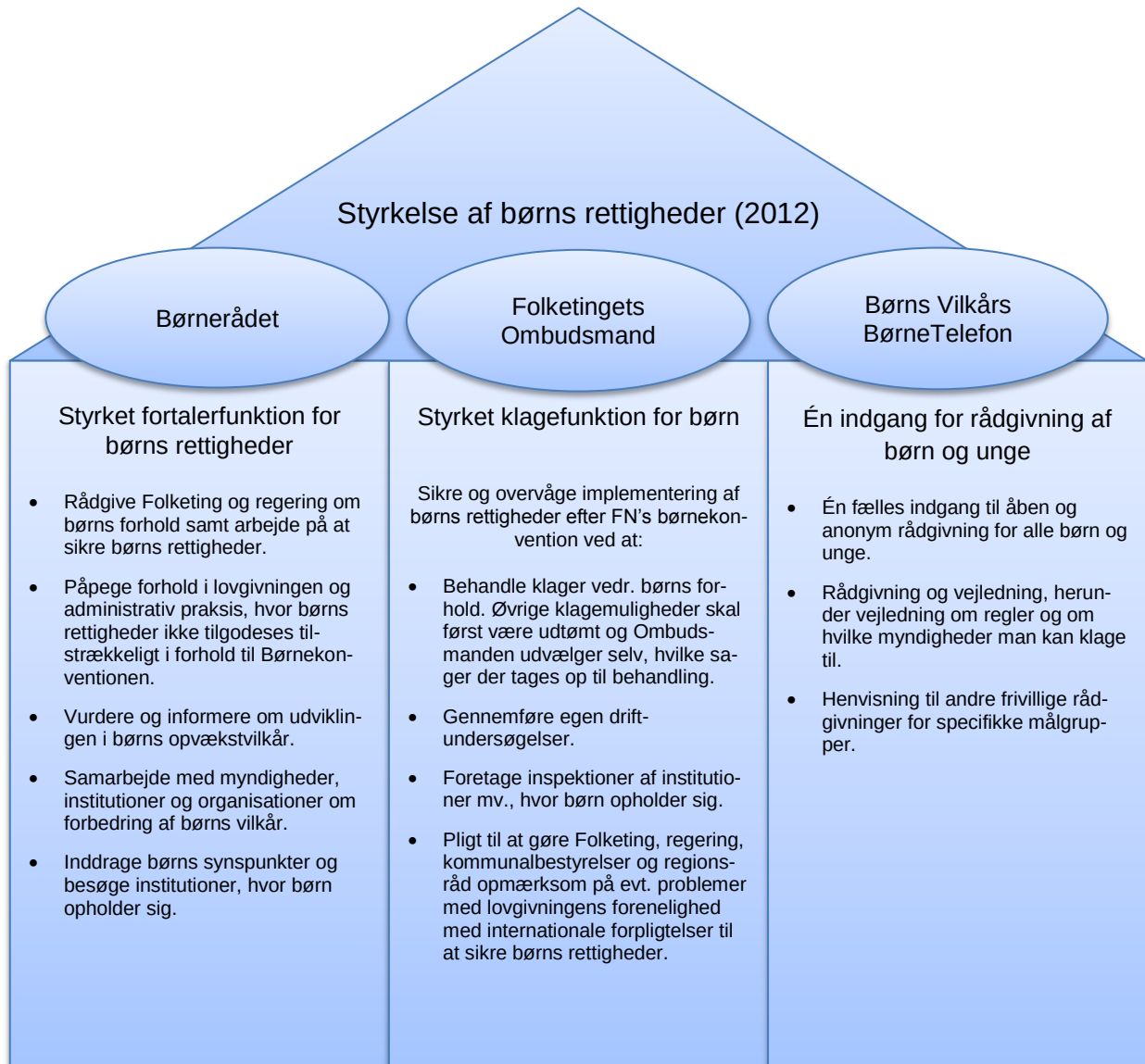
b) Oprettelse af et børnekontor hos Folketingets Ombudsmand

Aftaleparterne besluttede at oprette et specialiseret kontor med særlige børnefaglige kompetencer hos Folketingets Ombudsmand med det formål at sikre børn bedre mulighed for at få individuelle klager behandlet af en åben og uafhængig instans. Ombudsmanden afgør selv, hvilke sager og hvilke spørgsmål i sagerne, som han vil undersøge. Det giver ombudsmanden mulighed for at prioritere sager af generel eller principiel karakter, det vil sige, hvor vigtige rettigheder kan være tilsidesat, eller hvor der er principielle spørgsmål at afklare.

Med oprettelsen af et specialiseret børnekontor hos Folketingets Ombudsmand sikrede man på den ene side en styrkelse af de børnefaglige kompetencer og børns adgang til at få klager behandlet. På den anden side sikrede man, at også børn er omfattet af den særlige juridiske faglighed og autoritet overfor myndighederne som Folketingets Ombudsmand besidder, og man bevarede samtidig systemet med kun én ombudsmandsinstitution i Danmark for at undgå risikoen for udvanding af ombudsmandens rolle og autoritet.

c) Styrkelse af Børns Vilkår

Aftaleparterne valgte derudover at styrke Børns Vilkårs BørneTelefon med det formål at styrke børns muligheder for at få anonym rådgivning og vejledning. Der er et udbredt kendskab til Børns Vilkårs BørneTelefon blandt danske børn og unge, og ved at styrke BørneTelefonen understøttede man formålet med at sikre én indgang til anonym rådgivning, som er kendt af børn og unge, så de ikke er i tvivl om, hvor de skal henvende sig. Hensigten med styrkelsen af BørneTelefonen var således, at børn og unge via BørneTelefonen hurtigt kan få rådgivning, og samtidig også blive hjulpet videre til det rette sted, hvis de har brug for mere målrettet vejledning.



3. Sammenfatning af opfølgningens resultater

Status på Børnerådets aktiviteter

Børnerådet lancerede i maj 2013 "Børneportalen.dk" som udmøntning af aftalen om, at der med etablering af ordningen også skulle ske en styrkelse af børns adgang til vejledning om, hvordan børn og unge kan klage og få hjælp i det offentlige system. Børneportalen giver konkret viden til børn, unge og forældre samt fagpersoner om rettigheder og information om rådgivningstilbud og klagemuligheder.

Børnerådet indsamler deres viden og information om børn og unge gennem panelundersøgelser, ekspertgrupper, workshops og temaundersøgelser og kommer derigennem i kontakt med en lang række børn og unge.

Børnerådet har i perioden bl.a.:

- haft ekspertgrupper af bl.a. børn og unge i plejefamilie og børn og unge, der har vidnet i en retssag vedrørende et seksuelt overgreb
- stået for et inddragelsesinitiativ af unge på sikrede afdelinger i forbindelse med Magtanvendelsesudvalget arbejde



- gennemført en temaundersøgelse af børn og unge i psykiatrien med deltagelse af børn og unge fra de psykiatriske afdelinger
- gennemført panelundersøgelser i regi af deres Børne- og Ungepanel med ca. 2000 børn på 5.-7. klassetrin samt Minibørnepanelet med ca. 1000 børn i alderen 4-6 år.

Børnerådet formidler sin viden om børn og unges vilkår, og de anbefalinger som deres undersøgelser leder frem til, på en række forskellige platforme i form af større rapporter, analysenotater, høringssvar, ved direkte møder med ministre og relevante udvalg i Folketinget, i pressearbejdet og ved diverse oplæg i relevante fora. Børnerådet oplyser, at det er en integreret del af Børnerådets arbejde at inddrage børns egne synspunkter og erfaringer i arbejdet, og Børnerådet har i perioden derfor også hyppigt gjort brug af sin besøgsret på institutioner, hvor børn og unge opholder sig. Børnerådet vurderer derudover, at ordningen fra 2012 samlet set har ført til en styrkelse af Børnerådets direkte rådgivning af regering og Folketing, da Børnerådet i højere grad end før oprettelsen af ordningen har bidraget til bl.a. det lovforberedende arbejde.

Status på Ombudsmandens Børnekontors aktiviteter

Folketingets Ombudsmand oplyser, at Ombudsmandens Børnekontor siden oprettelsen af kontoret i overensstemmelse med formålsbeskrivelsen har behandlet en lang række væsentlige spørgsmål om børns rettigheder. Ombudsmanden har i perioden behandlet en række klager fra børn og voksne, foretaget tilsynsbesøg på offentlige og private institutioner, herunder i plejefamilier, og taget en række sager op af egen drift. Ombudsmanden oplyser, at kontoret i den forbindelse sikrer Børnekonventionens opfyldelse. Sigtet med behandlingen af sager i Ombudsmandens Børnekontor er bredere end den enkelte sag, og dermed ikke kun at hjælpe det enkelte barn eller ung, men i videst muligt omfang at hjælpe andre børn i tilsvarende situationer. Ombudsmandens fokus er således på de principielle aspekter af en sag samt at sikre en bred formidling af ombudsmandens udtalelser.

En del af de behandlede sager i perioden har givet ombudsmanden anledning til at udtale alvorlig kritik, ligesom der i flere sager har været anledning til at orientere Folketingets Socialudvalg, Folketingets Retsudvalg samt relevante ministerier og kommunalbestyrelser. I perioden har ombudsmanden taget 35 sager op af egen drift, herunder bl.a. den såkaldte Guldborgsund-sag, sager om privatskolebørn og adoptivbørns rettigheder mv. 5 af de afsluttede egen-drift sager i perioden har ført til kritik eller en henstilling fra ombudsmanden. Kontoret har i perioden afsluttet 1059 klagesager, hvoraf omkring en tredjedel er oversendt til andre myndigheder. I klagesager, hvor det er børn selv, der henvender sig (i perioden har der i alt været 83 henvendelser fra børn og unge), vil ombudsmandens håndtering af sagen ofte bestå i at hjælpe barnet med at tage kontakt til de relevante myndigheder, bl.a. ved at videreformidle og retligt kvalificere barnets synspunkter, ønsker og klager. Det er ombudsmandens vurdering, at Børnekontoret samlet set har levet op til det formål, som er beskrevet i lovgrundlaget.

Status på Børns Vilkårs aktiviteter

Børns Vilkår oplyser, at der i perioden har været 71.015 henvendelser til BørneTelefonen fordelt på 65.529 henvendelser fra børn og unge på BørneTelefonens børnemedier - telefon, chat, sms, og brevkasse, og 5.486 henvendelser på ForældreTelefonen. BørneTelefonens forskellige platforme henviser hyppigt videre til relevante rådgivningsfunktioner, både til dem som Børns Vilkår selv udbyder, ligesom der henvises til andre rådgivningsfunktioner og de kommunale myndigheder. Temaerne for henvendelserne til BørneTelefonen dækker bredt fra de oftest forekommende problemstillinger.



ger "kærlighed/forelskelse", "venskaber/uvenskaber" og "drillerier" til emner som "fysisk vold" og "seksuelle krænkelser", der også indgår blandt de 10 mest hyppige problemstillinger.

Der har i perioden for afrapporteringen i overvejende grad været piger, der har henvendt sig til BørneTelefonen, idet piger udgør 80,2 pct. af det samlede antal henvendelser og drenge 19,8 pct. Aldersmæssigt udgør gruppen af børn i alderen 13-15 år omkring 45 pct. af henvendelserne. Gruppen af 10-12 årige udgør lidt over 28 pct., og den ældste gruppe på 16-17 år udgør 13,9 pct. af det samlede antal henvendelser. I alt har 2.853 anbragte børn og unge henvendt sig til BørneTelefonen i perioden. I forhold til formålsopfyldelsen oplyser Børns Vilkår, at de lægger vægt på at være den ene indgang til rådgivning og vejledning af børn og unge, som var formålet med styrkelsen af BørneTelefonen i 2012.

Samarbejdet mellem de tre parter

Det fremgår af alle tre parters statusredegørelse, at parterne mødes jævnligt for at understøtte koordinering af indsatsen og en hensigtsmæssig henvisningspraksis imellem dem i overensstemmelse med formålsbeskrivelsen. Parterne mødes kvartalsvist på dagligt ledelsesniveau og årligt på institutionslederniveau.

4. Social- og Indenrigsministeriets vurdering

Det er Social- og Indenrigsministeriets vurdering, at opfølgningen overordnet viser, at ordningen bliver brugt som tiltænkt ved oprettelsen. Samlet set vurderer Social- og Indenrigsministeriet, at opfølgningen viser, at den nuværende arbejdsdeling mellem de tre parter lever op til sit formål og fortsat har relevans indenfor de fastsatte rammer for ordningen. Samtidig viser de erfaringer, der på nuværende tidspunkt er opnået med ordningen, herunder de indsendte hørings svar, at der har været behov for at foretage nogle justeringer, eller at der kan være behov for at gøre det fremadrettet.

Social- og Indenrigsministeriets vurdering på baggrund af de nuværende erfaringer er uddybet nedenfor:

Børns adgang til åben og anonym rådgivning

Social- og Indenrigsministeriet vurderer, at opfølgningen tyder på, at ordningen med rådgivning for børn og unge hos Børns Vilkår i høj grad bliver anvendt, og at arbejdsdelingen dermed også lever op til sit formål. Der har i perioden for afrapporteringen således været hyppige henvendelser om rådgivning til Børns Vilkårs BørneTelefon. Ifølge Børns Vilkår viste en kendskabsanalyse i 2014 desuden, at 84 pct. af alle børn og unge i alderen 10-17 år har kendskab til BørneTelefonen, hvilket understøtter BørneTelefonens funktion som indgang til rådgivning for danske børn og unge. Samtidig tyder BørneTelefonens egne opgørelser på, at der er tale om et meget bredt felt af henvendelser, der dækker både børn og unges mindre alvorlige udfordringer i hverdagen og relativt tunge problemstillinger som vold og seksuelle krænkelser.

Adgang for alle målgrupper

Danske Handicaporganisationer har, som led i høringsprocessen i forbindelse med opfølgningen, rejst spørgsmålet om adgang for børn og unge med handicap til Børns Vilkår såvel som Folketingets Ombudsmand. Dette gælder særligt i forhold til børn og unge med vidtgående kommunikative vanskeligheder. Danske Handicaporganisationer ønsker mere fokus på, at begge organisationer er opmærksomme på at have den fornødne ekspertise, eller indhente den udefra, i de tilfælde, hvor parterne har behov at kunne kommunikere med et barn eller en ung med intellektuelle, udviklingsmæssige



og kommunikative handicap, så det sikres, at disse børn også er omfattet af ordningen.

Social- og Indenrigsministeriet har drøftet problemstillingen med de to parter. Folkeetingets Ombudsmand og Børns Vilkår har i drøftelserne oplyst, at de er meget opmærksomme på, at også børn og unge med et handicap har adgang til at benytte sig af mulighederne for at få bistand fra de to parter. Børns Vilkår oplyser derudover, at de, som led i deres strategi for det fremadrettede arbejde, vil sætte aktivt fokus på mangfoldighed i forbindelse med deres tjenester. Indsatsen har til formål at få Børns Vilkår til at nå ud til flere og nye grupper af børn, og bidrage til, at Børns Vilkår bedre kan møde sin målgruppe og i endnu større grad løfte sit sociale ansvar. Ombudsmandens Børnekontor har derudover oplyst, at temaet for kontorets tilsynsbesøg i 2015 er handicapinstitutioner.

Børns muligheder for at få individuelle klager behandlet af en åben og uafhængig instans

Der har i perioden for afrapporteringen været hyppige henvendelser til Ombudsmandens Børnekontor, der også har noteret en stigning i antallet af sager på området siden før oprettelsen af kontoret i 2012. Langt hovedparten af henvendelserne til ombudsmanden kommer fra voksne angående en børnesag, men Ombudsmandens Børnekontor har også modtaget i alt 83 henvendelser fra børn og unge selv i perioden. Ombudsmanden oplyser, at Ombudsmandens Børnekontor kun modtager meget få klager fra børn og unge selv, som falder helt uden for ombudsmandens kompetence. I lyset af, at Ombudsmanden først og fremmest har til formål at vurdere sager af principiel betydning, vurderes dette at være positivt. Samlet set vurderer Social- og Indenrigsministeriet, at opfølgningen tyder på, at ordningen bliver anvendt, som det var forudsat. Samtidig er det positivt, at kun få henvendelser fra børn og unge falder helt udenfor ombudsmandens kompetence, hvilket indikerer, at den overordnede arbejdsdeling mellem parterne fortsat er relevant.

Styrket samarbejde omkring konkrete henvendelser

Det er afgørende, at alle henvendelser om børns rettigheder havner det rigtige sted. Der har i forbindelse med opfølgningen været overvejelser omkring, hvorvidt det er muligt at styrke samarbejdet på tværs af parterne yderligere. Børns Vilkår og Ombudsmandens Børnekontor samarbejder allerede i dag omkring konkrete henvendelser fra børn og unge, såvel som fra voksne, som de gensidigt henviser til hinanden i de tilfælde, hvor barnet eller den voksne bedst kan hjælpes videre af den anden part. Ombudsmandens Børnekontor og Børns Vilkår har drøftet den nuværende henvisningspraksis med Social og Indenrigsministeriet og har oplyst, at de fremadrettet ønsker at styrke samarbejdet yderligere omkring deres løbende henvisningspraksis.

Fortalerfunktion for børns rettigheder

Social- og Indenrigsministeriet kan konstatere, at Børnerådet i perioden har arbejdet aktivt med inddragelse af børn og unge, og børn og unges synspunkter, i de politiske beslutningsprocesser og det lovforberedende arbejde. Det er blandt andet sket i forbindelse med arbejdet i Magtanvendelsesudvalget og i forbindelse med nye initiativer på plejefamilieområdet. Social- og Indenrigsministeriet vurderer, at dette er positivt i forhold til Børnerådets formål omkring øget inddragelse af børn og styrket fortalervirksomhed for børns rettigheder i Danmark.

Børns oplevelser af kontakt med de tre parter

Undersøgelsen af børns oplevelser, udført af Als Research, tyder på, at de børn, som har været i kontakt med enten Børns Vilkår eller Ombudsmanden Børnekontor over-



ordnet set har været tilfredse, og eksempelvis vil henvende sig igen, hvis det skulle blive relevant for dem. Deltagerne i Børnerådets ekspertgrupper udtrykker samtidig stor tilfredshed med deres deltagelse. Samlet set tyder undersøgelsen på, at de børn, som kommer i kontakt med en af de tre parter, overordnet set har en god oplevelse af deres kontakt.

Synlighed omkring ordningen som helhed og de tre parters opgaver

I forbindelse med høringsprocessen, samt i flere af parternes egne tilbagemeldinger, er det blevet rejst, at der er behov for at skabe mere synlighed omkring ordningen som helhed, såvel som omkring det arbejde de tre parter hver især udfører som en del af ordningen. På den baggrund har Børnerådet og Børns Vilkår foreslået at styrke samarbejdet mellem de tre parter omkring denne del. Parterne vil i fællesskab drøfte, hvordan de kan udbrede kendskabet til ordningen og deres respektive roller heri. En del af formålet med et styrket samarbejde herom kan samtidig være at skabe en mere systematiseret dialog og et stærkere samarbejde med de forskellige interessenter og frivillige organisationer, der også arbejder for børns rettigheder i Danmark. Parterne har oplyst, at de i fællesskab arbejder videre med konkrete løsninger på problemstillingen.

Synlighed omkring behandlingen af sager hos Ombudsmandens Børnekontor

Der opstod i januar 2015 mediedebat om ombudsmandens behandling af børnesager. Folketingets Ombudsmand oplyser i den forbindelse, at ombudsmanden pr. 1. januar 2015 er overgået til et nyt statistiksystem, hvor det er mere synligt, hvad der sker med de henvendelser, som ombudsmanden modtager både fra børn og voksne. Fremadrettet vil der dermed være mere synlighed omkring, hvad der sker med de henvendelser, som ombudsmanden modtager. Social- og Indenrigsministeriet vil derudover drøfte med Ombudsmandens Børnekontor, hvordan man kan sikre, at registreringen af henvendelser sker på et detaljeringsniveau, der gør det muligt at få et fyldestgørende overblik over, i hvilket omfang, såvel som på hvilken måde, sagerne følges af ombudsmanden efter modtagelsen. Et bredt oplysningsgrundlag om borgernes behov i de sager, som ombudsmanden modtager, vil således understøtte muligheden for at målrette vejledning, oplysning og løsninger fx så færre henvender sig med en sag, som ombudsmanden ikke har mulighed for at behandle.

Udover synspunkter omkring de tre parters virke i ordningen er der i forbindelse med opfølgningen rejst spørgsmål af generel karakter om børns rettigheder. Disse er gengivet i den samlede opfølgning.

Opfølgning på styrkelse af børns rettigheder (2012)

Indholdsfortegnelse

1. Indledning	2
2. Ordningens formål og lovgrundlag	2
3. Status - Børnerådet	3
3.1. Opgaver med styrkelsen i 2012	4
3.2. Formålsopfyldelse	4
3.3. Status på aktiviteter	5
4. Status - Ombudsmandens Børnekontor	7
4.1. Opgaver med styrkelsen i 2012	8
4.2. Formålsopfyldelse	8
4.3. Status på aktiviteter	9
5. Status - Børns Vilkår	12
5.1. Opgaver med styrkelsen i 2012	12
5.2. Formålsopfyldelse	13
5.3. Status på aktiviteter	13
6. Samarbejdet mellem de tre parter	17
7. Erfaringer og fremadrettet fokus	18
7.1. Erfaringer	18
7.2. Fremtidige aktiviteter for de tre parter	19
8. Undersøgelse af børn og unges oplevelser	21
8.1. Børns og unges oplevelser af kontakt med Børnerådets børneinddragelsesinitiativer	21
8.2. Børns og unges oplevelser af kontakt med Ombudsmandens Børnekontor	22
8.3. Børns og unges oplevelser af kontakt med Børns Vilkårs BørneTelefon	23

1. Indledning

Danmark blev senest eksamineret i FN's Børnekonvention (FN's Konvention om Barnets Rettigheder) i 2011. FN's Børnekomité anbefalede dengang, at Danmark sikrede en stærk fortalerfunktion for FN's Børnekonvention samt en åben uafhængig instans, som kunne monitorere implementeringen af børns rettigheder og behandle individuelle klager fra børn. På den baggrund besluttede aftaleparterne bag henholdsvis satspuljeaftalen og finanslovsaftalen for 2012:

- at styrke Børnerådets fortalerfunktion
- at oprette et specialiseret børnekontor hos Folketingets Ombudsmand
- at styrke børns adgangen til rådgivning og vejledning hos Børns Vilkårs BørneTelefon

Formålet med den samlede styrkelse af de tre instanser var at fremme og beskytte børns rettigheder i samfundet. Af forarbejderne til det tilknyttede lovforslag, lov nr. 598 af 18. juni 2012 om ændring af lov om retssikkerhed og administration på det sociale område (Børnerådets fortalervirksomhed) fremgår det, at der skal foretages en opfølgning på ordningen.

Der er med dette notat tale om en dialogbaseret opfølgning, der giver en status på de tre parter aktiviteter siden oprettelsen af ordningen i 2012. Notatet er således udarbejdet på baggrund af de oplysninger om status på de tre parter aktiviteter i perioden mellem januar 2012 og september 2014 som de tre parter har udarbejdet og indsendt til Social- og Indenrigsministeriet.

Indledningsvist redegøres således kort for ordningens formål og lovgrundlag. Derefter følger statusredegørelserne indsendt af de tre parter - Børnerådet, Ombudsmandens Børnekontor og Børns Vilkår. Derefter følger de tre parter redegørelse for samarbejdet imellem dem, deres erfaringer med ordningen hidtil, samt en redegørelse for deres fremadrettede aktiviteter.

Afslutningsvist følger en sammenfatning af resultaterne af en undersøgelse af børns oplevelser af kontakt med de tre parter i ordningen udført af Als Research i foråret 2015. Undersøgelsen består af en kvalitativ undersøgelse af børns oplevelser af kontakt med henholdsvis Børnerådets børneinddragelsesinitiativer og Ombudsmandens Børnekontor samt en mindre survey blandt brugere af Børns Vilkårs BørneTelefon. Undersøgelsen i dens fulde længde er vedlagt som bilag.

Som et led i denne opfølgning er der foretaget en skriftlig høring om status på ordningen blandt aktørerne på området for børns rettigheder. Høringssvarene er vedlagt i deres fulde længde som bilag.

2. Ordningens formål og lovgrundlag

Med oprettelsen af et særligt Børnekontor hos Folketingets Ombudsmand, styrkelsen af Børnerådet og Børns Vilkårs BørneTelefon ønskede man at fremme børns rettigheder og retsstilling i Danmark.

Den samlede styrkelse havde til formål at fremme og beskytte børns rettigheder i henhold til FN's Børnekonvention. Opfølgningen på anbefalingerne fra FN's Børnekomité hvilede således på en deling af opgaverne blandt de tre parter - Børnerådet, Ombudsmandens Børnekontor og Børns Vilkår.

Med ordningen ønskede man:

- 1) At sikre børn en stemme i forhold til myndigheders beslutninger om børns forhold
- 2) At sikre børn bedre muligheder for at få individuelle klager behandlet af en åben og uafhængig instans
- 3) At sikre børn adgang til åben og anonym rådgivning via én indgang

Desuden blev der med oprettelsen af ordningen truffet politisk beslutning om at styrke børns muligheder for at få viden om deres rettigheder, samt styrke vejledningen til børn og unge i forhold til, hvordan de kan klage og få hjælp. Dette skulle ske via en udbygning af Børnerådets hjemmeside (Børneportalen), der bl.a. skulle henvise til BørneTelefonen, Folketingets Ombudsmand og andre relevante organisationer på området.

Med satspuljeaftalen for 2012 blev der afsat 5,0 mio. kr. årligt til oprettelsen af et børnekontor hos Folketingets Ombudsmand og 2,0 mio. kr. årligt til styrkelse af Børnerådet. Samtidig blev der i forbindelse med finanslovsaftalen for 2012 afsat 5,0 mio. kr. årligt til styrkelse af Børns Vilkårs BørneTelefon og til oprettelsen af hjemmesiden "Børneportalen" i regi af Børnerådet.

Formålet med ordningen og de tre parter respektive opgaver blev fastlagt med lov nr. 598 af 18. juni 2012 om ændring af lov om retssikkerhed og administration på det sociale område (Børnerådets fortalervirksomhed) samt loven om ændring af ombudsmandsloven, lov nr. 568 af 18. juni 2012 (Fastsættelse af embedsperiode for Folketingets Ombudsmand og oprettelse af et børnekontor hos Folketingets Ombudsmand).

Af forarbejderne til loven om Børnerådets fortalervirksomhed fremgår det, at de tre parter i ordningen skal sikre koordinering af indsatsen, herunder sikre en hensigtsmæssig henvisningspraksis mellem de tre parter, så børn vejledes bedst muligt. Derudover fremgår det, at det skal sikres, at der er en hensigtsmæssig vidensdeling imellem parterne med henblik på gensidig læring. I lovbemærkningerne til de to love er det endvidere beskrevet, hvilke opgaver de tre parter hver for sig forventes at varetage.

I afsnittene nedenfor følger statusredegørelser fra de tre parter i ordningen, herunder en kort introduktion til de tre parter respektive opgaver ifølge lovgrundlaget.

3. Status - Børnerådet

Børnerådet er et uafhængigt og tværfagligt sammensat råd, der har til opgave at vurdere og informere om børns vilkår i Danmark. Børnerådet skal bl.a. som led i sin fortalervirksomhed påpege forhold i samfundsudviklingen, som kan have indvirkning på børns rettigheder og udviklingsmuligheder set i lyset af bestemmelserne og intentionerne i FN's Børnekonvention. Børnerådet skal bl.a. rådgive Folketinget, regeringen og centrale myndigheder i spørgsmål, der har betydning for børns vilkår i samfundet og kan eksempelvis påpege forhold i lovgivningen, hvor børns rettigheder ikke tilgodeses. Børnerådet skal også formidle information om børns forhold og tale deres sag i den offentlige debat, samt gøre børns stemme tydelig i debatten. Børnerådet kan også tage generelle temaer op til behandling og kan på den baggrund anmode offentlige myndigheder om at beskrive deres politiske beslutninger og administrative praksis. Børnerådet kan ikke tage konkrete klagesager op til behandling.

3.1. Opgaver med styrkelsen i 2012

Børnerådet fik i forbindelse med styrkelsen af børns rettigheder i 2012 til opgave at tydeliggøre sit virke som fortalere for børns rettigheder. Formålet var at fremme børns rettigheder ved at give børn en klar stemme i den offentlige debat samt overfor Folketing, regering og centrale myndigheder. Rådet skal derfor som led i sin fortalervirksomhed informere og rådgive regeringen og Folketinget om børns forhold i samfundet samt arbejde på at sikre børns rettigheder. Derudover blev det tydeliggjort, at rådet har til opgave at påpege forhold i lovgivningen og administrativ praksis, hvor børns vilkår og rettigheder ikke tilgodeses tilstrækkeligt i forhold til FN's Børnekonvention.

Det blev derudover tydeliggjort, at rådet skal inddrage børns synspunkter i sit arbejde, og at rådet som led i sin fortalervirksomhed kan anmode institutioner, hvor børn opholder sig, om at aflægge besøg. Dette skal understøtte Børnerådets funktion som officielt talerør for børn med henblik på at fremme deres rettigheder.

Konkret skal Børnerådet jævnfør lovbemærkningerne bl.a.:

- rådgive regering og Folketing om børns forhold i samfundet samt arbejde på at sikre børns rettigheder
- påpege forhold i lovgivningen og administrativ praksis, hvor børns vilkår og rettigheder ikke tilgodeses tilstrækkeligt i forhold til FN's Børnekonvention
- vurdere og informere om udviklingen i børns opvækstvilkår
- samarbejde med myndigheder, institutioner og organisationer om forbedring af børns vilkår
- inddrage børns synspunkter i sit arbejde og anmode institutioner, hvor børn opholder sig, om at aflægge besøg

Som beskrevet indledningsvist blev der med oprettelsen af ordningen desuden truffet politisk beslutning om, at Børnerådets hjemmeside skulle udbygges specifikt i forhold til børns rettigheder og med vejledning om, hvordan børn kan klage og få hjælp i det offentlige system. Samtidig skulle hjemmesiden henvise til BørneTelefonen, Folketingets Ombudsmand og andre relevante organisationer på området.

3.2. Formålsopfyldelse

Idet styrkelsen af Børnerådet havde til formål at styrke en del af Børnerådets allerede eksisterende aktiviteter, gennemførte Børnerådet også en række af deres aktiviteter før styrkelsen af rådet i 2012. Børnerådet oplyser, at det er deres vurdering, at ordningen fra 2012 har ført til en styrkelse af Børnerådets direkte rådgivning af regering og Folketing, da Børnerådet i perioden i højere grad end tidligere har bidraget til det lovforberedende arbejde og i højere grad mødes med udvalg og ministre, der er relevante for Børnerådets virkefelt.

Børnerådet oplyser, at rådet løbende har kontakt med børn og unge og hyppigt gør brug af sin besøgsret på institutioner, som eksempelvis i forbindelse med rådets temaundersøgelse om børn og unge i psykiatrien jævnfør beskrivelsen i rådets status nedenfor. Kontakten til børn og unge som en del af rådets vidensindsamling anvendes aktivt i Børnerådets fortalervirksomhed, både for børn og unges vilkår generelt og vedrørende specifikke grupper af børn og unge. Børnerådet videreformidler således viden om børn og unges vilkår og anbefalinger til forbedringer i rapporter, analysenotater, ved direkte møder, i høringssvar, pressearbejde og ved oplæg.

Børnerådet har en række børnepaneler, der dækker almene emner og giver et generelt indblik i børn og unges opvækstvilkår. I perioden for afrapporteringen har Børnerådet undersøgt emner som digitale medier, opfattelse af egen krop, kærlighed, forældrenes tid til nærvær og forventninger til skolestart m.v. Børnene og de unge er repræsentativt udvalgt og giver derfor et indblik i børn og unges generelle forhold i Danmark. Ved oprettelsen af det nye Børne- og Ungepanel i 2013 udvidede man med specialskoler, således at børn og unge med funktionsnedsættelser indgår i panelundersøgelserne. I Børnerådets andre typer af undersøgelser (temaundersøgelser, ekspertgrupper og workshops) fokuseres der på en konkret gruppe af børn og unge - oftest udsatte børn og unge.

Børnerådet oplyser, at Børnerådet ved at afgive høringssvar rådgiver regering og Folketing i det konkrete lovarbejde. Derudover mødes Børnerådets ekspertgrupper med ministre, relevante udvalg i Folketinget og andre ad hoc udvalg for at videregive deres anbefalinger.

Børnerådet indsamler viden og information om børn og unge ved at foretage panelundersøgelser, etablere ekspertgrupper, afholde workshops med børn og unge og ved at foretage interviewundersøgelser, og Børnerådet kommer derigennem i kontakt med en stor gruppe børn og unge. Børnerådet formidler deres viden og anbefalinger gennem rapporter, analysenotater, høringssvar, ved direkte møder med relevante ministre og udvalg, i pressearbejdet og ved oplæg for praktikere og andre fagfolk. Rådet deltager endvidere i følgegrupper, styregrupper og faglige netværk på området.

Børnerådet har modtaget en bevilling fra VELUX FONDEN på 11,4 mio. kr. fordelt over årene 2013 - 2017, der fortrinsvis skal anvendes til en øget inddragelsesindsats i forhold til grupper af udsatte børn.

Som et led i Børnerådets vidensindsamling i forhold til både panelerne og de forskellige typer af undersøgelser, har Børnerådet i perioden 1. juli 2012 til 1. september 2014 besøgt en række institutioner, hvor børn og unge opholder sig. Det drejer sig om daginstitutioner i Minibørnepanelet; skoler inklusive specialskoler i Børne- og Ungepanelet; fritidsklubber i socialt udsatte boligområder; psykiatriske afdelinger for børn og unge på hospitalerne; og unge på sikrede institutioner. Børnerådet oplyser således, at det er en integreret del af Børnerådets arbejde at inddrage børns egne synspunkter og erfaringer i sit arbejde. Besøgene på institutioner og den direkte kontakt med børn og unge gør Børnerådet i stand til at udøve fortalervirksomhed baseret på konkret viden om børns og unges vilkår. Børnerådet udfører dog, jævnfør lovgrundlaget, ikke egentlige kontroltilsyn.

I nedenstående afsnit uddybes Børnerådets konkrete aktiviteter i perioden for afrapporteringen fra 1. juli 2012 til 1. september 2014.

3.3. Status på aktiviteter

3.3.1. Lancering af Børneportalen

Børnerådet lancerede i maj 2013 "Børneportalen.dk". "Børneportalen" er Børnerådets udmøntning af aftalen om, at der som led i oprettelsen af ordningen med de tre parter skulle ske en styrkelse af børns adgang til vejledning om, hvordan de kan klage og få hjælp, og at Børnerådet dermed skulle udbygge sin hjemmeside i forhold til børns rettigheder.

Børneportalen giver konkret viden til børn, unge og forældre samt fagpersoner om rettigheder og information om rådgivningstilbud og klagemuligheder for derved at styrke børns rettigheder. "Børneportalen.dk" er udarbejdet som en "vejviser" til den række af rådgivningstilbud der findes til målgruppen og oplyser derudover om børns rettigheder. Hjemmesiden er temaopdelt i temaerne: rettigheder, anbragt, afhængig, skilsmisse, seksualitet, vold og overgreb, psykisk sårbar, skole og arbejde, venner og kærester, etnisk, sorg og sygdom, handicap, privatliv og dit liv online, og henviser bl.a. videre til Ombudsmandens Børnekontor, Ankestyrelsen og Børns Vilårs BørneTelefon.

Hjemmesidens primære målgruppe er de 10-15 årige, og hjemmesidens layout er således målrettet denne aldersgruppe. Samtidig har Børnerådet øget deres fokus på videomateriale, så læsesvage børn og unge og den yngste del af målgruppen også rammes. Børnerådet har oplyst, at al information i fremtiden vil findes som videomateriale. Til hjemmesidens sekundære målgruppe, voksne, er der derudover udfærdiget en guide der beskriver, hvordan voksne bedre bliver opmærksomme på udsatte børn, og kommer med en række råd til voksne og fagfolk. Guiden er udarbejdet i samarbejde med Danmarks Lærerforening, BUPL, Skole & Forældre, De Offentlige Tandlæger, Danske Skoleelever, Børnehaveklasseforeningen og Skolelederforeningen.

3.3.2. Ekspertgrupper, enkeltstående møder og workshops

Børnerådet oplyser, at de i perioden har haft en række ekspertgrupper, enkeltstående møder samt workshops med deltagelse af børn og unge. Børnerådet har bl.a. gennemført en række workshops og et ungemøde for børn og unge i alderen 10-18 år, der bor i et socialt udsat boligområde. 33 børn og unge deltog i undersøgelsen.

I alt har Børnerådet gennem denne type aktiviteter i perioden talt indgående med i alt 61 børn og unge i aldersgruppen 10-19 år. Børn og unge til denne type af aktiviteter er udvalgt på baggrund af deres personlige erfaring med de konkrete problemstillinger, som Børnerådet har valgt at undersøge. De forskellige typer af aktiviteter er uddybet nedenfor:

Ekspertgrupper

Ekspertgruppe af børn og unge i psykiatrien (vinter/forår 2013)

Gruppen bestod af 6 unge i alderen 14-17 år. Ekspertgruppen mundede ud i en temaunder søgelse om børn og unge i psykiatrien.

Ekspertgruppe af børn og unge i plejefamilie (forår 2014)

Gruppen bestod af 10 børn og unge anbragt i plejefamilie, som udarbejdede en række anbefalinger til forbedring af vilkårene og rettigheder for børn i plejefamilie. Gruppen deltog afslutningsvist i et møde i Magtanvendelsesudvalget, hvor gruppen formidlede deres anbefalinger til udvalget.

Ekspertgruppe af børn og unge, som har vidnet i retssag vedrørende et seksuelt overgreb (efterår 2013-2014).

Gruppen bestod af 6 piger i alderen 13-19 år, som har været udsat for et seksuelt overgreb og efterfølgende har vidnet i retten. Gruppen mødtes afslutningsvist med Strafferetsplejeudvalget ang. børn som vidne i retten og brug af videoafhøring af børn over 12 år.

Som bidrag til arbejdet i Magtanvendelsesudvalget (foråret 2014) har Børnerådet desuden gennemført interviews med i alt 8 drenge mellem 15-18 år på en sikret institution.

Temaundersøgelse om børn og unge i psykiatrien

Børnerådet har i 2013 gennemført en temaundersøgelse af børn og unge i psykiatrien. Børnerådet har besøgt en række psykiatriske afdelinger på hospitalerne og mødt et stort antal børn og unge. Børnene og de unge meldte sig selv til at deltage i undersøgelsen og i alt 51 børn i aldersgruppen 8 og 19 år deltog. Børnene og de unge kom fra 13 forskellige afdelinger fordelt på 6 hospitaler i 5 regioner. Børnene blev interviewet enkeltvis eller i grupper. En udvalgt gruppe af børnene og de unge blev desuden samlet i en særlig ambassadørgruppe, der har været med til at udarbejde anbefalinger til forbedringer. Temaundersøgelsen er formidlet som en rapport med anbefalinger om forbedring af børns vilkår og rettigheder i psykiatrien.

3.3.3. Paneler med børn og unge

Børnerådet har nedsat børne- og ungepaneler, som munder ud i en række årlige analyser. Temaerne har bl.a. været børns oplevelser og liv på de sociale medier, børn og seksualitet, trivsel og læring i skolen, herunder også i forhold til skolereformen, anbragte børns rettigheder, stressede forældre og børns forhold i psykiatrien. Børnene og de unges deltagelse er frivillig, og deltagerne er udvalgt tilfældigt for at sikre repræsentativitet.

Børne- og ungepanelet

I Børne- og ungepanelet er der ca. 2500 børn på 5.-7. klassetrin, der sidder i panelet for en 3-årig periode. I panelet gennemfører Børnerådet årligt 2-3 kvantitative anonyme spørgeskemaundersøgelser. I forbindelse med undersøgelserne mødes Børnerådet desuden med omkring 40-80 børn inden spørgeskemaundersøgelserne, og gennemfører efterfølgende kvalitative interviews med op mod 80 børn og unge. Som understøttelse af spørgeskemaundersøgelserne har Børnerådet samlet set kvalitative data fra omkring 160 børn ved hver undersøgelse. På årsbasis er der tale om kvalitative data fra ca. 400 børn. Under Børne- og ungepanelet har Børnerådet desuden et Specialpanel, hvor mellem 10-20 børn fra specialskoler årligt interviewes. Panelet blev oprettet i efteråret 2013. Undersøgelsesresultater formidles gennem rapporter og analysenotaterne "Børneindblik", der udgives løbende.

Minibørnepanelet

I Minibørnepanelet laves der årligt 1-2 undersøgelser med ca. 1000 børn i alderen 4-6 år. I forbindelse med spørgeskemaundersøgelserne gennemføres desuden kvalitative interviews med mellem 40 og 60 børn, og der indgår således kvalitative data fra 50-100 børn. Undersøgelsesresultater formidles som rapporter.

4. Status - Ombudsmandens Børnekontor

Folketingets Ombudsmand vælges af Folketinget (lovbekendtgørelse nr. 349 af 22. marts 2013 om Folketingets Ombudsmand). Ombudsmanden skal bedømme, om myndigheder eller personer, der er omfattet af ombudsmandens virksomhed, handler i strid med gældende ret eller på anden måde gør sig skyldige i fejl eller forsømmelser ved udøvelsen af deres opgaver.

Ombudsmanden kan behandle klager over forvaltningsmyndigheders afgørelser og deres behandling af borgere. Herudover kan ombudsmanden tage sager op på eget initiativ og iværksætte generelle undersøgelser af en myndigheds behandling af

sager. Folketingets Ombudsmand kan også inspicere institutioner, der hører under ombudsmandens virksomhed. Ombudsmanden kan ikke behandle klager over forhold, der kan indbringes for en højere forvaltningsmyndighed, før denne myndighed har truffet afgørelse. Desuden kan ombudsmanden ikke træffe bindende afgørelser, men alene fremsætte kritik, afgive henstillinger og i øvrigt fremsætte sin opfattelse af en sag.

Ombudsmanden afgør selv, hvilke sager og hvilke spørgsmål i sagerne, som han vil undersøge. Det giver ombudsmanden mulighed for at prioritere sager af generel eller principiel karakter, det vil sige, hvor vigtige rettigheder kan være tilsidesat, eller hvor der er principielle spørgsmål at afklare.

4.1. Opgaver med styrkelsen i 2012

Det fremgår af lovbemærkningerne til ændring af ombudsmandsloven (lov nr. 568 af 18. juni 2012), at Børnekontoret hos Folketingets Ombudsmand skal være med til at sikre og overvåge implementeringen af børns rettigheder efter FN's Børnekonvention, herunder rettigheder, der er fastsat i dansk lovgivning m.v. med henblik på opfyldelse af Danmarks forpligtelser efter konventionen. Dette skal ske ved behandling af individuelle klager vedrørende børns forhold, ved at gennemføre egen driftundersøgelser, ved at foretage inspektioner af institutioner m.v., hvor børn opholder sig, og ved en pligt til at gøre Folketing og regering og eventuelt kommunalbestyrelser og regionsråd opmærksom på eventuelle problemer i forbindelse med lovgivningens forenelighed med internationale forpligtelser til at sikre børns rettigheder.

Børns rettigheder skal ligeledes styrkes ved at sikre en lettere tilgængelighed for børn og unge til ombudsmanden, så de får adgang til at få behandlet individuelle klager af en åben og uafhængig instans.

De centrale funktioner for Ombudsmandens Børnekontor er således:

- At behandle klager, der vedrører børn. Både klager fra børn og voksne.
- At aflægge tilsynsbesøg på institutioner, hvor børn opholder sig.
- At tage sager op af egen drift, samt gennemføre generelle undersøgelser. Eksempelvis efter avisomtale.
- At medvirke til at overvåge implementeringen af børns rettigheder i henhold til FN's konvention om Barnets Rettigheder i lovgivningen og i myndigheders praksis.

4.2. Formålsopfyldelse

Det er ombudsmandens vurdering, at Børnekontoret har levet op til det formål, som er beskrevet i lovgrundlaget.

Ombudsmanden oplyser således, at Børnekontoret har behandlet en lang række sager i perioden, der alle vedrører væsentlige retlige spørgsmål angående børns rettigheder. Sigtet med disse sager har bl.a. været ikke kun at hjælpe de børn og unge, som de enkelte sager har angået, men i videst mulig omfang også at hjælpe andre børn i tilsvarende situationer. Det er bl.a. sket ved at fokusere på de mere principielle aspekter i sagerne og ved en bred formidling af ombudsmandens udtalelser.

Ombudsmanden har behandlet klager fra børn og voksne, foretaget tilsynsbesøg på offentlige og private institutioner mv., herunder i plejefamilier, og har taget en række

sager op af egen drift. Ombudsmanden oplyser, at ombudsmanden i den forbindelse sikrer børnekonventionens opfyldelse.

I nedenstående afsnit uddybes Ombudsmandens Børnekontors aktiviteter i afrapporteringsperioden 1. november 2012 til 1. september 2014.

4.3. Status på aktiviteter

Ombudsmandens aktiviteter i perioden har afdækket en række forskellige temaer i forhold til børn og unges rettigheder. Adskillige af sagerne har givet ombudsmanden anledning til alvorlig kritik. I flere sager er der afdækket problemstillinger, der har givet ombudsmanden anledning til at orientere Folketingets Socialudvalg, Folketingets Retsudvalg samt relevante ministerier og kommunalbestyrelser.

Ombudsmanden oplyser, at der i perioden er offentliggjort 17 nyheder fra Ombudsmandens Børnekontor, der giver et billede af kontorets største sager. Disse kan tilgås via ombudsmandens hjemmeside, herunder følgende eksempler:

- [Ombudsmandsbesøg resulterer i udvalg om magtanvendelse over for børn og unge](#)
- [Ombudsmand alvorligt bekymret for Guldborgsund Kommunes spareplan for anbragte børn](#)
- [Slut med kommunes anbringelse af børn og unge på hotel](#)

4.3.1. Information om børnekontoret

Udover Børnekontorets hovedaktiviteter, som er uddybet nedenfor, har Børnekontoret bl.a. holdt oplæg i faglige fora og fortalt om kontorets virksomhed, holdt møder med organisationer og aktører på børneområdet og deltaget i konferencer og i internationalt initierede interviewundersøgelser.

4.3.2. Tilsynsbesøg

Ombudsmandens Børnekontor har i perioden foretaget i alt 19 tilsynsbesøg på både offentlige og private institutioner, som varetager opgaver umiddelbart i forhold til børn og unge. Børnekontorets tilsynsbesøg har hovedsageligt fundet sted på institutioner, opholdssteder og plejefamilier for socialt udsatte børn og unge. Børnekontoret har i perioden foretaget ét tilsynsbesøg på et asylcenter.

Idet udgangspunktet for Børnekontorets besøg er at holde øje med, at børn og unges rettigheder respekteres, er der ved besøgene særligt fokus på eventuelle magtanvendelser eller andre indgreb i selvbestemmelsesretten og om reglerne herfor bliver overholdt. Ved besøgene har Børnekontoret derudover fokus på børnenes og de unges indbyrdes relationer, relationerne til de voksne og relationerne de voksne indbyrdes. Endvidere er der ved besøgene fokus på uddannelse og på sundhedsmæssige forhold.

Ombudsmanden oplyser, at der ved tilsynsbesøgene lægges stor vægt på at tale direkte med børn og unge. Der er således talt med børn og unge ved alle tilsynsbesøg. Børnekontoret lægger desuden vægt på også at få mulighed for at tale med pårørende til børn og unge, der opholder sig på institutionen, hvilket normalt også lykkes. Endvidere taler Børnekontoret med institutionens ledelse og normalt også med de ansatte.

De afviklede tilsynsbesøg har ført til, at Ombudsmanden er blevet opmærksom på sager, der har rejst spørgsmål om væsentlige krænkelse af børns rettigheder. Se følgende nyheder:

- [En kommunes helt utilstrækkelige reaktion på modtagelsen af en lang række underretninger vedrørende to socialt meget udsatte børn førte til alvorlig kritik fra ombudsmanden](#)
- [Lange ophold på overbelagt akutinstitution](#)

Endvidere har tilsynsbesøgene givet anledning til at rejse en række sager om interne skoler på institutioner og opholdssteder. Disse sager var på afrapporteringstidspunktet endnu ikke afsluttede.

4.3.3. Sager taget op af egen drift

Ombudsmanden har ifølge lovgrundlaget kompetence til at udvælge og undersøge sager, selvom ombudsmanden ikke har modtaget en konkret klage. Denne type undersøgelse betegnes som sager, ombudsmanden kan "tage op af egen drift".

Ombudsmanden oplyser, at Børnekontoret i perioden har taget i alt 35 sager op "af egen drift". Dette er sket på baggrund af henvendelser, som ombudsmanden har modtaget fra borgere, på baggrund af medieomtale eller på baggrund af forhold, som Børnekontoret er blevet opmærksom på gennem tilsynsbesøg, som beskrevet i afsnittet ovenfor. Ombudsmanden har taget en enkelt sag op på baggrund af en anonym henvendelse fra en ansat (whistleblower).

27 af de 35 sager var afsluttet i perioden for dataindsamlingen. 5 af de afsluttede egen-drift sager førte til kritik eller en henstilling fra ombudsmanden.

Af rejste egen-drift-sager kan nævnes den såkaldte Guldborgsund-sag og en sag om bolig til en familie med et handicappet barn, men også eksempelvis sager om privatskolebørns rettigheder og adoptivbørns rettigheder. Se således:

- [Ombudsmanden ser på adoptivbørns rettigheder](#) → [Ombudsmanden tilfreds med mere klar retsstilling for adoptivbørn](#)
- [Ombudsmanden ser på privatskolebørns rettigheder](#) → [Privatskolebørn har ret til at blive hørt før bortvisning eller udskrivning](#)
- [Fejlagtig vejledning afholdt familie med handicappet barn fra at søge kommunen om hjælp til at finde en handicapegnet bolig](#)

4.3.4. Klagesager

Alle klager til Ombudsmandens Børnekontor handler om børn. Langt størstedelen kommer fra voksne. I perioden har Børnekontoret modtaget 1.019 klager fra voksne og i alt 83 klager direkte fra børn og unge.

I perioden har kontoret afsluttet 1.059 af de i alt 1.102 klagesager. Klagerne drejer sig f.eks. om ændring af opholdssted eller klager over, at et barn ikke har fået et relevant (special)skoletilbud.

Ombudsmanden afrapporterer, at Børnekontoret i perioden har oversendt 288 klagesager til andre organisationer eller myndigheder. I alt har kontoret i perioden fore-

taget en juridisk undersøgelse i 61 klagesager ("realitetsbehandlet"), hvoraf 4 har ført til, at den involverede myndighed fik kritik.

Klagesager modtaget direkte fra børn og unge selv

Ombudsmanden oplyser, at henvendelserne fra børn og unge erfaringsmæssigt typisk drejer sig om akutte, og ofte meget konkrete problemer i situationer, hvor myndighederne endnu ikke har afsluttet deres behandling af sagen. Derfor består hjælpen til børnene og de unge ofte i vejledning samt konkret og konstruktiv bistand.

I de sager, hvor børn og unge selv har henvendt sig, vil Børnekontoret f.eks. hjælpe barnet med at tage kontakt til relevante myndigheder, herunder ved at videreformidle og retligt kvalificere barnets synspunkter, ønsker og klager.

Børnekontoret kan desuden være med til at sikre, at myndighederne forholder sig til barnets synspunkter ved at bede om at få en kopi af myndighedernes svar – og dermed holde øje med svaret til barnet, og om nødvendigt følge op på sagen efterfølgende.

Hvis der gives skriftligt svar i form af et brev, afsluttes brevet normalt med en bemærkning om, at barnet/den unge er velkommen til at ringe til sagsbehandleren i Ombudsmandens Børnekontor.

Af de 83 sager, der er oprettet i afrapporteringsperioden på grundlag af klager direkte fra børn og unge, har Børnekontoret videreformidlet godt halvdelen af henvendelserne – 39 sager, til andre myndigheder eller instanser. Det skyldes, at sagerne efter lovgivningen kunne behandles af den pågældende myndighed. I 27 tilfælde blev henvendelsen sendt videre til den relevante kommune, i 6 tilfælde til Ankestyrelsen eller et socialt nævn og i tre tilfælde til Statsforvaltningen. De tre resterende klager blev videreformidlet til henholdsvis Socialtilsynet, en kommunal døgninstitution og et ministerium.

I 5 af de klagesager, som Børnekontoret modtog direkte fra børn og unge, har Ombudsmandens Børnekontor gennemført en juridisk undersøgelse ("realitetsbehandlet") af sagen.

De 5 sager drejede sig om:

- En handicappet pige, der ønskede at flytte til en anden kommune
- Besøgstiderne på en sikret institution
- Manglende svar fra socialministeren på breve sendt til ministeren
- Indholdet af et svar fra undervisningsministeren
- Lang sagsbehandlingstid i en kommune

Den sidste sag gav anledning til, at ombudsmanden udtalte kritik.

Ombudsmanden afrapporterer, at det i 11 tilfælde efter gennemgang af henvendelserne blev besluttet ikke at undersøge sagen. Børnene og de unge fik i alle sagerne et svar på, hvad ombudsmanden havde foretaget sig, og hvorfor. I en række af disse sager, var begrundelsen, at ombudsmanden ikke kunne hjælpe barnet eller den unge til et bedre resultat. Eksempelvis ønskede en pige at komme hjem til sin mor at bo. Ved Børnekontorets telefoniske henvendelse oplyste kommunen, at pigen sna-

rest ville blive hjemgivet. Ombudsmanden kunne således ikke hjælpe pigen yderligere. Sagen blev derfor afsluttet.

Børnekontoret modtager kun ganske få klager fra børn og unge, der falder helt uden for ombudsmandens kompetence. I perioden for afrapporteringen har Ombudsmandens Børnekontor alene afsluttet fire af sådanne sager. Tre af henvendelserne drejede sig om klager over private, som Børnekontoret ikke har kompetence overfor. I den ene af disse sager, hvor den unge klagede over sine forældre, henviste kontoret den unge til Børns Vilkårs BørneTelefon.

4.3.5. Tilgængelighed til Ombudsmandens Børnekontor

Ombudsmanden oplyser, at børnekontoret er åben for telefoniske henvendelser fra 9-16 mandag til torsdag og 9-15 om fredagen og for personlig henvendelse alle dage 10-14. Alle kan møde op uden forudgående aftale i institutionens åbningstid og uden væsentlig ventetid få en samtale med en medarbejder.

Børnekontoret er særlig fleksibelt overfor børn og unge. Da børn og unge primært kommunikerer via digitale platforme, har børnekontoret etableret en hjemmeside, som er specielt rettet mod børn og unge. På denne hjemmeside ligger et klageskema og derudover er der en chatfunktion, som er åben to eftermiddage om ugen kl. 15-17. Af hensyn til børnenes og de unges skolegang er det for børn og unge muligt, efter forudgående aftale, at få en samtale med en medarbejder også uden for institutionens normale åbningstid.

Børn og unge retter typisk henvendelse til Ombudsmandens Børnekontor ved at udfylde et klageskema (fra Børnekontorets hjemmeside), ved at sende en e-mail eller ved at ringe. Som udgangspunkt besvarer Børnekontoret børnenes og de unges henvendelser med et brev sendt med almindelig post. Ønsker børnene og de unge ikke at få sendt et brev til deres adresse, bliver de telefonisk orienteret om, hvad Børnekontoret gør i anledning af deres henvendelse.

5. Status - Børns Vilkår

Via BørneTelefonen har Børns Vilkår siden 1987 tilbudt anonym og åben rådgivning til børn og unge. I 2009 fik Børns Vilkår endvidere tildelt det fælleseuropæiske gratis-telefonnummer 116 111, som EU har oprettet til nationale børnerådgivninger i alle EU's medlemslande. Børn og unge kan derfor ringe gratis og anonymt til BørneTelefonen, da opkaldet ikke kan identificeres på telefonregningen.

BørneTelefonen.dk havde i 2014 i alt 406.599 unikke besøgende. Antallet af unikke besøgende i 2014 svarer til, at 47 procent af alle børn og unge i aldersgruppen 10-19 år har besøgt BørneTelefonen.dk. I 2014 var der i alt 36.000 samtaler med børn og unge på BørneTelefonen. BørneTelefonen er åben alle dage fra kl. 11.00 til 23.00 hele året. På BørneTelefonen.dk er desuden en brevkasse, hvor der i 2014 indtil videre var besvaret mere end 6000 anonyme henvendelser, der også ligger tilgængelige på hjemmesiden.

5.1. Opgaver med styrkelsen i 2012

Kommunalbestyrelsen har efter servicelovens § 11 pligt til at sikre åben og anonym rådgivning til børn og unge. Der er ingen aldersgrænse for retten til rådgivning. Som myndighed har kommunalbestyrelsen pligt til at oplyse barnet eller den unge om rettigheder og klagemuligheder. Børns Vilkårs BørneTelefon supplerer kommunernes arbejde, men erstatter ikke den kommunale forpligtigelse.

Med styrkelsen af BørneTelefonen ønskede man at sikre én fælles indgang til anonym rådgivning og vejledning for børn og unge i Danmark. Det fremgår derfor af lovbemærkninger til lov nr. 598 af 18. juni 2012 om ændring af lov om retssikkerhed og administration på det sociale område (Børnerådets fortalervirksomhed), at børn og unge, udover rådgivning, kan søge om vejledning, herunder vejledning om regler, og hvilke myndigheder de evt. kan klage til (kommunen, Folketingets Ombudsmand, Statsforvaltningen, Ankestyrelsen mv.) eller få rådgivning om anden frivillig rådgivningen for specifikke målgrupper.

5.2. Formålsopfyldelse

Børns Vilkår oplyser, at de lægger stor vægt på, at BørneTelefonen er den "ene indgang" til rådgivning og vejledning, som det fremgår af forarbejderne til lovgivningen var formålet med styrkelsen af Børns Vilkårs BørneTelefon.

Rådgiverne på henholdsvis Børne- og ForældreTelefonen bliver både i forbindelse med oplæring, og ved den løbende opkvalificering, klædt på til at henvise et barn, der henvender sig til det sted, der kan hjælpe barnet bedst muligt. I nogle tilfælde vil det være uklart for rådgiveren, hvorvidt det af barnet skitserede problem er egnet til fx at blive sendt videre til Ombudsmandens Børnekontor. Børns Vilkår oplyser, at i et sådan tilfælde, vil rådgiveren typisk henvise barnet til at tage kontakt til Børns Vilkårs Bisidderordning. En professionel bisidder vil herefter, med bistand fra Børns Vilkårs sekretariat, vurdere barnets problem og hjælpe barnet med at rette henvendelse til den relevante myndighed. Det er Børns Vilkårs oplevelse, at de med kombinationen af anonym rådgivning – evt. efterfulgt af hjælp fra en professionel bisidder, på bedst mulig måde sikrer barnets rettigheder.

Det er endvidere hensigten, at barnet med ovennævnte muligheder, ikke forgæves retter henvendelse til fx Ombudsmandens Børnekontoret med en sag, der ligger udenfor ombudsmandens prøvelsesgrundlag. Dette betyder ifølge Børns Vilkår imidlertid også, at rådgiverne i højere grad vil henvise et barn til Bisidderordningen med henblik på videre vejledning om klagemuligheder, end direkte til Ombudsmandens Børnekontor. Specialkonsulenterne i bisidderteamet er således garant for en hensigtsmæssig henvisningspraksis mellem de tre organisationer jf. formålsbeskrivelsen i lovgrundlaget. Børns Vilkår oplyser, at det derudover løbende drøftes på de tre parter fælles møder, hvorvidt der er særlige typer af sager, der kræver en bestemt henvisningspraksis eller om der er særlige temaer, som det fx pga. antallet af henvendelser, vil være hensigtsmæssigt at have fokus på. Det er Børns Vilkårs opfattelse, at en hensigtsmæssig henvisningspraksis og relevant vidensdeling hermed sikres.

I nedenstående afsnit uddybes Børns Vilkårs aktiviteter i afrapporteringsperioden.

5.3. Status på aktiviteter

Børns vilkårs BørneTelefon har i perioden 1. januar 2012 til september 2014 haft i alt 71.015 henvendelser. Af disse henvendelser er 65.529 henvendelser fra børn og unge. Børn og unge kan henvende sig anonymt både ved at ringe, chatte, sende en sms eller ved at skrive til brevkassen på BørneTelefonens hjemmeside.

I tabellen nedenfor er det angivet, hvordan henvendelserne fordeler sig mellem BørneTelefonens forskellige platforme.

Antal henvendelser - Primo januar 2012 til ultimo september 2014 -		
Platform	Antal	Andel
BørneTelefonen	28.872	40,7 %
Chatten	21.326	30,0 %
SMS	10.595	14,9 %
Brevkassen	4.736	6,7 %
<i>Børn i alt</i>	65.529	92,3 %
ForældreTelefonen	5.486	7,7 %
Total	71.015	100,0 %

5.3.1 Temaer for henvendelserne

Børns Vilkår afrapporterer, at de tre mest hyppige temaer for henvendelser fra børn og unge om rådgivning fra BørneTelefonen er "kærlighed/forelskelse", "venskaber/uvenskaber" og "drillerier".

Som det fremgår af nedenstående tabel udgør de 10 mest udbredte problemstillinger dog hver især kun få procentdele, hvilket tyder på, at temaerne for børnene og de unges henvendelser dækker meget bredt. Blandt de mest udbredte problemstillinger indgår således også vold og seksuelle krænkelser.

Top 10 problemstillinger: Børn i alt - Primo januar 2012 til ultimo september 2014 -			
	Problemstilling	Antal	Andel
1.	Kærlighed/forelskelse	8.029	12,3 %
2.	Venskaber/uvenskaber	5.443	8,3 %
3.	Drillerier	4.207	6,4 %
4.	Forældre-barn-relationen/opdragelse	3.693	5,6 %
5.	Mobning	3.458	5,3 %
6.	Trist/ked af det	2.914	4,4 %
7.	Seksuel praksis	2.748	4,2 %
8.	Seksuel krænkelse	2.073	3,2 %
9.	Fysisk vold	1.974	3,0 %
10	Kroppens udvikling	1.804	2,8 %

For BørneTelefonens platform for forældre, ForældreTelefonen, handler størstedelen af henvendelserne om problemstillinger relateret til samarbejde om børnene efter skilsmisse (14,5 %) og samvær (13,7 %) efterfulgt af "Forældre-barn-relation/opdragelse (11,2 %). Fysisk vold, seksuel krænkelse, forældre med misbrug og psykiske problemer, og "forsømmelse/vanrøgt" indgår også på listen over 10 mest hyppige problemstillinger i ForældreTelefonens henvendelser.

5.3.2. Interne og eksterne henvisninger

Fra BørneTelefonens forskellige platforme henvises hyppigt til relevante rådgivningsfunktioner – både dem som Børns Vilkår selv udbyder, ligesom der henvises til andre rådgivningsfunktioner (21,9 % af henvisningerne) og den kommunale forvaltning

(21,8 % af henvisningerne). Børns Vilkår oplyser, at der i den samlede periode har været henvist til Børns Vilkårs eget bisidderkorps 2.983 gange. Derudover har rådgiverne henvist til læge 3.842 gange, til politiet 892 gange og 674 gang til PPR. Derudover er der i perioden 30 gange blevet henvist til Folketingets Ombudsmand. Henvisningerne til Ombudsmanden uddybes nedenfor.

Af de i alt 65.529 henvendelser fra børn og unge i perioden er i alt 4.193 børn og unge blevet henvist til yderligere rådgivning internt hos Børns Vilkår. Derudover er 8.512 børn og unge blevet henvist til yderligere rådgivning eksternt.

Af de i alt 5.486 henvendelser fra voksne er 1.221 henvist til intern rådgivning og 3.656 voksne er blevet henvist til yderligere rådgivning eksternt, oftest til den kommunale forvaltning (39 %) og Statsforvaltningen (28,5 %). I de to tabeller herunder præsenteres tal for hhv. interne og eksterne henvisninger i rådgivningerne.

Interne henvisninger - Primo januar 2012 til ultimo september 2014 -			
		Børn i alt	ForældreTelefonen
Bisidder	Antal	2.395	588
	Andel	57,1 %	48,2 %
Hjemmeside	Antal	1.257	440
	Andel	30,0 %	36,0 %
Andet	Antal	541	193
	Andel	12,9 %	15,8 %
Total		4.193	1.221

Note: Henvisninger til Sorgtelefonen i 2012 er talt med i 'Andet'

Eksterne henvisninger - Primo januar 2012 til ultimo september 2014 -			
Instans/person		Børn i alt	ForældreTelefonen
Læge	Antal	3.531	311
	Andel	41,5 %	8,5 %
Politi	Antal	734	158
	Andel	8,6 %	4,3 %
PPR	Antal	347	327
	Andel	4,1 %	9,0 %
Anden rådgivning	Antal	1.860	366
	Andel	21,9 %	10,0 %
Kommunal-/socialforvaltning	Antal	1.857	1.426
	Andel	21,8 %	39,0 %
Statsforvaltning	Antal	177	1.041
	Andel	2,1 %	28,5 %
Folketingets ombudsmand	Antal	6	24
	Andel	0,1 %	0,7 %
Total		8.512	3.653

Note: Der er ikke tal om Folketingets ombudsmand fra 2012.

5.3.3. Henvisninger til Ombudsmandens Børnekontor

Der har i perioden 1. januar 2013 til 30. september 2014 været i alt 30 henvendelser på BørneTelefonen, hvor der er blevet henvist videre til Folketingets Ombudsmand. De 6 af henvendelserne har været på Børnemedier (BørneTelefonen, Chatten og sms), mens de resterende 24 har været på ForældreTelefonen.

Henvendelserne fra børn, hvor Børns Vilkår har henvist til Ombudsmandens Børnekontor har bl.a. handlet om:

- en 11-årig piges ønske om ikke at bo hos sin far i forbindelse med skilsmisse
- en 17-årig dreng der ønsker at flytte hjemmefra pga. vold i hjemmet, men ikke oplever, at kommunen handler
- en 15-årig pige der ikke oplever, at kommunen reagerer på vold i hjemmet
- en 17-årig pige der er blevet anbragt på eget værelse, men har brug for mere støtte, og som ikke oplever, at kommunen hjælper

5.3.4. Karakteristika for målgruppen

Børns Vilkår oplyser, at det i perioden for afrapporteringen i langt overvejende grad har været piger, der har benyttet sig af BørneTelefonens forskellige platforme. Således er 80,2 % af henvendelserne fra piger, og 19,8 % fra drenge.

Aldersmæssigt fordeler henvendelserne fra børn og unge sig så langt den største gruppe (45,3 %) er børn og unge i alderen 13-15 år. Derefter følger gruppen af 10-12-årige der udgør (28,5 %) og endeligt af den ældste gruppe på 16-17 år, der udgør 13,9 % af det samlede antal henvendelser.

I perioden for afrapporteringen har Børns Vilkår registreret, at 2,5 % af det samlede antal henvendelser er kommet fra børn og unge, der er anbragt i familiepleje/netværkspleje, og 1,9 % af henvendelserne fra børn og unge, der er anbragt på en døgninstitution eller et opholdssted. I alt 2853 anbragte børn og unge er samlet set registreret som at have henvendt sig til BørneTelefonen.

Børns Vilkår oplyser, at der ikke findes data omkring brugernes etniske baggrund for den samlede afrapporteringsperiode. For en kortere periode fra 1. juli til 31. august 2014, har Børns Vilkår imidlertid gennemført en brugerundersøgelse med fokus på mangfoldighed i brugergruppen på BørneTelefonens sms- og chatfunktion. 3807 børn har deltaget i brugerundersøgelsen.

Undersøgelsen viste, at 4,3 % af brugerne på Chatten og SMS i perioden d. 1. juli til d. 31. august 2014 har svaret, at de har ikke-vestlig baggrund. I samme periode og undersøgelse har 18,6 % af børnene svaret, at de lider af fysisk eller psykisk funktionsnedsættelse. De mest hyppige funktionsnedsættelser er depression, angst, OCD (19 %) efterfulgt af ADD/ADHD (17 %) og fysisk funktionsnedsættelse (14 %).

Nedenstående tabel illustrerer fordelingen af fysiske og psykiske funktionsnedsættelser:

Typer af funktionsnedsættelser - Primo juli til august 2014 -		
	Antal	Andel
ADD/ADHD	18	17 %
Anden psykisk funktionsnedsættelse	9	8 %
Autisme	7	7 %
Depression, angst, OCD	20	19 %
Flere psykiske funktionsnedsættelser	6	6 %
Fysisk og psykisk funktionsnedsættelse	3	3 %
Fysisk funktionsnedsættelse	15	14 %
Nedsat syn, hørelse m.m.	11	10 %
Spiseforstyrrelse	10	9 %
Udefinerbar funktionsnedsættelse	7	7 %
Total	107	100 %

I samme brugerundersøgelse oplyste de unge over 14 år ang. deres seksuelle orientering at henholdsvis 70,2 % af drengene, og 71,8 % af pigerne, at de var tiltrukket af det modsatte køn. 23,4 % af drengene og 20,7 % af pigerne beskrev deres seksuelle orientering som "blandet".

I forhold til brugernes oplevelse af at kontakte BørneTelefonen har Børns Vilkår indsamlet data for brugernes oplevelse fra 1. januar til 31. december 2013. Brugere blev spurgt til, hvorvidt de havde fået det bedre efter at have kontaktet BørneTelefonen. Undersøgelsen viste, at den gennemsnitlige score på en skala hvor 1 er det laveste og 5 det højeste, var 3,7 for chat-funktionen og 3,9 for sms-funktionen, som er de to tilbud der blev indsamlet data fra. 35,8 % af brugerne gav den maksimale score på 5, mens 8,9 % gav scoren 1.

6. Samarbejdet mellem de tre parter

Ifølge lovgrundlaget, som gengivet indledningsvist, skal de tre parter sikre koordinering af indsatsen, herunder en hensigtsmæssig henvisningspraksis instanserne imellem, så det sikres, at børn vejledes bedst muligt. Derudover skal parterne sikre, at der sker en hensigtsmæssig vidensdeling mellem instanserne med henblik på at sikre gensidig læring. I lovgrundlaget er der derfor lagt op til, at Folketingets Ombudsmand i den forbindelse skulle tage initiativ til, at der blev aftalt en model for organiseringen af samarbejdet.

Ombudsmanden oplyser, at Ombudsmandens Børnekontor på den baggrund har taget initiativ til en møderække med deltagelse af de tre parter. De tre parter oplyser,

at de med det udgangspunkt har holdt en række møder med henblik på at understøtte samarbejdet og sikre en hensigtsmæssig vidensdeling og koordinering af indsatsen. Det er de tre parter opfattelse, at dette har understøttet deres samarbejde og sikret koordineringen mellem dem jævnfør intentionerne i lovgrundlaget.

Der har i perioden for afrapporteringen været afholdt møder på institutionslederniveau og på dagligt ledelsesniveau mellem de tre parter henholdsvis to gange årligt (nu en gang årligt) og kvartalsvist.

Deltagere i møderne på begge niveauer har foruden de tre parter, været Institut for Menneskerettigheder og Ankestyrelsen. Bl.a. Børns Vilkår oplyser, at dette i deres opfattelse har været meget hensigtsmæssigt og understøttet formålet med at sikre børns rettigheder generelt, idet møderne har bidraget til mulighederne for løbende at koordinere indsatsen og få kendskab til de andre aktørers fokusområder.

På møderne har den enkelte organisation orienteret de øvrige parter om de sager og spørgsmål, som er blevet skønnet af fælles interesse. Et af møderne på dagligt ledelsesniveau har været temabaseret, hvor temaet "mobning" og samspillet mellem de enkelte aktørers handlemuligheder på dette område blev drøftet.

Parterne vurderer, at regelmæssige møder fortsat er en god model for at sikre en tæt dialog imellem dem.

7. Erfaringer og fremadrettet fokus

I dette afsnit beskrives de hidtidige erfaringer, som er opnået siden ordningen trådte i kraft, justeringer der er foretaget undervejs samt de fremtidige prioriteringer og fokusområder for de tre parter.

7.1. Erfaringer

Siden etableringen i 2012 er der gjort en række erfaringer med ordningen. På den baggrund er der foretaget nogle ændringer og tilpasning af arbejdet, ligesom der også fremadrettet vil foretages justeringer på baggrund af de hidtidige erfaringer.

Det har vist sig, at de største arbejdsopgaver for Ombudsmandens Børnekontor er tilsynsbesøg, sager, der tages op af egen drift, og klager fra voksne om børnesager. Det er også disse aktiviteter, der har givet grundlag for at afdække generelle, væsentlige og principielle problemstillinger om børns rettigheder.

Klager fra børn og unge udgør en mindre del af børnekontorets arbejde. Disse sager drejer sig typisk om helt konkret, akut hjælp. Når børn og unge klager, kommer deres klager i forreste række. Ombudsmanden oplyser således, at ingen børn eller unge har klaget til ombudsmanden uden at få deres sag behandlet, og hvis ombudsmanden ikke iværksætter en egentlig undersøgelse af en klage, prøver Børnekontoret – som tidligere omtalt - altid at hjælpe barnet på en anden måde. Det er i den forbindelse ombudsmandens opfattelse, at Børnekontoret skal være åbent og tilgængeligt for børn, men at det ikke som sådan kan være afgørende, om en sag rejses på baggrund af klager fra børn, klager fra voksne, af egen drift eller i forbindelse med tilsynsbesøg. Det afgørende må være, at Børnekontoret rent faktisk hjælper så mange børn som muligt.

Ombudsmanden fremhæver i den sammenhæng betydningen af Børns Vilkår (BørneTelefonen) som den centrale "systemindgang" for børn, men således at Børns

Vilkår bl.a. er meget opmærksom på at henvise relevante sager til Børnekontoret. På den måde sikrer man efter ombudsmandens opfattelse både, at børn ikke skal holde styr på for mange myndigheder og organisationer, og at de rigtige sager finder vej til Børnekontoret. Ombudsmanden finder i den forbindelse, at Børns Vilkår og Børnekontoret med fordel løbende kan drøfte, hvilke typer sager der bør henvises til Børnekontoret.

Ombudsmanden oplyser, at der i januar 2015 opstod en offentlig debat om Børnekontorets arbejde med klager modtaget direkte fra børn og unge. Debatten skyldtes efter ombudsmandens opfattelse navnlig, at institutionens tidligere statistiksystem kun opererede med hhv. "realitetsbehandlede" og "afviste" sager. Efter dette statistiksystem blev kun 5 klager fra børn og unge i perioden registreret som "realitetsbehandlede", selvom børn og unge også modtog den størst mulige hjælp og det relevante svar i de 78 "afviste" klagesager fra børn og unge. Ifølge ombudsmanden, er det således heller ikke korrekt, som det blev fremstillet i medierne på daværende tidspunkt, at op mod 93 % af de børn og unge, der henvender sig, bliver afvist. Det er derfor ombudsmandens opfattelse, at den debat om Ombudsmandens Børnekontor, der fandt sted i medierne i januar 2015 angående ombudsmandens praksis overfor børn og unge i høj grad skyldes misforståelser af og uhensigtsmæssigheder ved dette statistiksystem. Ombudsmanden oplyser, at ombudsmanden den 1. januar 2015 overgik til et nyt og mere retvisende statistiksystem.

Børns Vilkår ønsker at gøre opmærksom på, at Børns Vilkår gerne så, at Ombudsmandens Børnekontor i højere grad gjorde Folketinget og relevante myndigheder opmærksom på områder, hvor børn ikke har tilstrækkelig retslig beskyttelse, og hvor Børnekontoret som følge heraf ikke har mulighed for at handle. Ifølge Børns Vilkår er et eksempel på et sådant område skoleområdet, hvor børn er tillagt meget få egentlige rettigheder.

Børnerådet ønsker at gøre opmærksom på, at man med lov nr. 598 af 2012 om Børnerådets fortalervirksomhed ønskede at styrke børns retsstilling og vilkår, bl.a. ved at etablere "en indgang" for rådgivning af børn i et samarbejde mellem de tre institutioner. Det er Børnerådets indtryk, at realiseringen af dette ønske i sin helhed lader vente på sig. Rådet hæfter sig bl.a. ved, at børns kendskab til deres rettigheder tilsyneladende ikke øges, men snarere i disse år mindskes, jf. Unicef Danmarks undersøgelse fra april 2014 "Undersøgelse af danske skolebørns viden om menneskerettigheder og børnekonventionen". Det er rådets håb, at en øget fælles indsats vil kunne bringe en virkeliggørelse af målet nærmere i de kommende år.

Børnerådet og Børns Vilkår oplyser, at det er deres opfattelse at øget anvendelse af tematisk emnebehandling på de fælles møder mellem parterne i ordningen vil have en konstruktiv betydning for samarbejdet fremover, og at man derfor vil arbejde for at anvende denne model på fremtidige møder.

Børnerådet og Børns Vilkår peger derudover på mulighederne for i fremtiden at skabe øget synlighed omkring ordningen som helhed, såvel som parternes respektive roller heri, eksempelvis gennem øget dialog med organisationerne på området for børns rettigheder.

7.2. Fremtidige aktiviteter for de tre parter

Børnerådet oplyser, at de forventer, at samarbejdet (de tre parter) nøje vil følge og drøfte udviklingen i forbindelse med Danmarks ratificering af 3. tillægsprotokol til

Børnekonventionen. Derudover oplyser Børnerådet, at Børnerådets næste store temaundersøgelse omhandler børns møde med Statsforvaltningen. Temaundersøgelsen indgår i Børnerådets arbejde med at styrke børn og unges møde med myndigheder og offentlige institutioner, og kommer med anbefalinger til, hvordan Statsforvaltningen kan tænke børneperspektivet ind i deres sagsbehandling. Herefter planlægger Børnerådet at foretage undersøgelser blandt frihedsberøvede unge og blandt mindreårige asylansøgere.

Ombudsmandens Børnekontor vil fremover via både tilsynsbesøg, egen-driftsager og klagesager styrke sit fokus på generelle retlige problemstillinger om børn og unges rettigheder. Børnekontoret vil fortsat have stor fokus på at hjælpe de børn og unge, der kontakter Børnekontoret, bedst muligt. Temaet for kontorets tilsynsbesøg i 2015 er handicapinstitutioner. Ombudsmanden påtænker, at temaet for Børnekontorets tilsynsbesøg i 2016 bliver børn i psykiatrien.

Ombudsmandsinstitutionen planlægger at designe et såkaldt myndighedsmodul for alle landets myndigheder på sin hjemmeside for derigennem i højere grad at kunne rådgive myndigheder om god forvaltning. Arbejdet skal ses som et forsøg på at undgå, at fejl opstår, og ikke kun pege på allerede begåede fejl. Børnekontorets budskaber vil i høj grad også kunne sendes ud via denne nye kanal til landets myndigheder.

Ombudsmandens Børnekontor vil også tage initiativ til at styrke det allerede velfungerende samarbejde med de to samarbejdspartnere i børneombuddet. For Børnekontoret vil det være et opmærksomhedspunkt løbende at drøfte visitation og henvisning til Børnekontoret fra BørneTelefon (og Bisidderkorpset), som fortsat – efter ombudsmandens opfattelse – bør være den fælles indgang for rådgivning af børn og unge.

Børns Vilkår har oplyst, at de har forlænget deres samarbejde med Trygfonden, og i de kommende år vil have fokus på følgende indsatser og tiltag:

I forhold til BørneTelefonen vil Børns Vilkår bl.a. arbejde endnu mere systematisk med registreringsdata. Det skal bl.a. resultere i en række holdningskampagner som bliver suppleret med tematiserede årsrapporter. De tematiserede årsrapporter skal fremhæve nogle aktuelle temaer i børnenes henvendelsesmønster og skal belyse et eller flere særlige temaer, hvor fx politikere og fagpersoner bør være opmærksomme på børnenes udvikling og deres rettigheder i samfundet. Derudover vil Børns Vilkår have mere fokus på at være aktiv i børnenes miljøer, eksempelvis med en bus der tager ud til skolerne med oplæg om børns rettigheder.

Børns Vilkår vil derudover arbejde systematisk med at få flere børn og unge igennem til BørneTelefonen. På nogle tidspunkter af dagen og ugen kan det være svært pga. mange henvendelser. Det skal ske ved at øge antallet af frivillige, ligesom Børns Vilkår vil arbejde med "faste brugere" af BørneTelefonen, som står for en uforholdsmæssig stor mængde af henvendelserne, så andre børn kan komme igennem. Børns Vilkår oplyser, at BørneTelefonen har brugere, der ringer indtil flere gange dagligt igennem længere perioder, nogle i årevis. Dette er et kendt fænomen, også på udenlandske rådgivningslinjer. Litteraturstudier, feltstudier, samt erfaringer fra BørneTelefonen viser, at det oftest drejer sig om ensomme unge, der er i et behandlingsforløb for sociale og psykiske problemer. Samtalerne med dem handler

ofte om at få omsorg og hjælp til at regulere deres følelser, og hjælp til at forstå og tackle problemer i sociale relationer.

Børns Vilkår oplyser, at de igennem et års tid har arbejdet med at udvikle forskellige tiltag, der har til hensigt at nedbringe antallet af "Faste Brugere", idet deres hyppige brug blokerer for, at andre børn kan komme igennem på de forskellige platforme og skaber frustration hos rådgiverne. Den spredte kontakt til mange forskellige rådgivere kan endvidere i værste fald risikere at fastholde brugeren i et afhængighedsforhold til BørneTelefonen. Derfor har Børns Vilkår udviklet et særligt "spor" til de såkaldte "Faste brugere". Børns Vilkår har udviklet nogle tekniske løsninger, der betyder, at de kan trække samtalerne væk fra den almindelige rådgivning, og i stedet til en projektgruppe, der tilbyder skræddersyede faste samtaletilbud til de enkelte brugere. Tiltaget har til formål at tilbyde brugerne en mere værdig kontakt, der kan skabe kontinuitet i samtalerne og undgå at fastholde brugerne i negative adfærds- og tankemønstre.

Børns Vilkår ønsker derudover at arbejde målrettet med mangfoldighed gennem en mangfoldighedsindsats. Formålet med mangfoldighedsindsatsen er at nå endnu flere børn, og derigennem øge mangfoldigheden blandt Børns Vilkårs målgruppe. Mangfoldighedsindsatsen har til formål at "opdatere" Børns Vilkårs tilbud, position og identitet til den stadig stigende grad af mangfoldighed, der eksisterer i det danske samfund. Indsatsen bidrager således til, at Børns Vilkår bedre kan møde sin målgruppe og dermed i endnu større grad løfte sit sociale ansvar. Målene vil blive nået gennem en række forskellige indsatser på forskellige niveauer og i forskellige størrelsesordner. De mangfoldighedsorienterede indsatser er enten selvstændige projekter eller et nyt perspektiv på allerede eksisterende projekter og driftsområder. Konkret kan det fx være at øge mangfoldigheden blandt de frivillige, der betjener BørneTelefonen, mangfoldighedsundervisning af de frivillige m.m. Børns Vilkår oplyser, at indsatserne til sammen skal sikre, at der er de bedste forudsætninger for at nå ud til nye grupper af børn.

8. Undersøgelse af børn og unges oplevelser

Als Research har i foråret 2015 undersøgt børns oplevelser af kontakt med Børnerådets børneinddragelsesinitiativer, Ombudsmandens Børnekontor samt Børns Vilkårs BørneTelefon. Als Research har foretaget en kvalitativ undersøgelse af børn og unges deltagelse i Børnerådets ekspertgrupper og børn og unges kontakt med Ombudsmandens Børnekontor samt foretaget en mindre survey blandt brugere af Børns Vilkårs BørneTelefon.

Nedenfor følger en kort opsummering af undersøgelsens resultater. Undersøgelsen i sin fulde længde er vedlagt som bilag.

8.1. Børns og unges oplevelser af kontakt med Børnerådets børneinddragelsesinitiativer

Som en del af undersøgelsen af børns oplevelser af kontakt med de tre parter har Als Research interviewet fire unge, som har deltaget i henholdsvis Børnerådets ekspertpanelgruppe for børn og unge i plejefamilie, og ekspertpanelgruppen for børn og unge, der har vidnet i retssag om seksuelt misbrug. De interviewede unge er i alderen 16-20 år.

Resultaterne af Als Research' undersøgelse af børn og unges oplevelse med at deltage i Børnerådets ekspertgrupper viser, at deltagerne generelt har haft en positiv oplevelse ved at deltage. Det fremgår af interviewene, at de oplever, at deres stemmer bliver hørt gennem deres deltagelse, de har haft en oplevelse af at blive lyttet til, og at deres mening og holdninger bliver taget til efterretning af de beslutningstagere, som inddragelsesinitiativet er rettet imod. Samtidig har alle deltagere haft en oplevelse af, at de medvirker til at forbedre forholdene for andre børn og unge i en tilsvarende situation. De udfordringer, som de unge har oplevet i forbindelse med deres deltagelse, har drejet sig om de følelsesmæssige udfordringer, der har været ved at skulle fortælle om svære oplevelser og begivenheder.

De interviewede unge fortæller, at den primære årsag til, at de sagde ja til at deltage var muligheden for at hjælpe andre børn og unge i en lignende situation. Undersøgelsen viser desuden, at flere af de unge også oplever at have fået et stort personligt udbytte ved at deltage. De unge i interviewene understreger således, at det har betydet meget for dem at møde andre unge, der har samme erfaringer som dem selv, og som har oplevet lignende udfordringer. Undersøgelsen viser, at de unge har været glade for samarbejdet med Børnerådets medarbejdere, og den måde som deres deltagelse er blevet faciliteret på. Ifølge undersøgelsen har de unge oplevet, at Børnerådet har været gode til at sætte de unge i gang og samtidig ladet de unge føre ordet. De unge udtrykker generelt også tilfredshed med den formelle form, som deltagelsen har. Som forslag til forbedringer nævnes dog muligheden for, at ekspertgrupperne kan mødes udenfor skoletiden fremfor i dagtimerne.

8.2. Børns og unges oplevelser af kontakt med Ombudsmandens Børnekontor

Als Research har interviewet fire børn og unge i alderen 14-19 år om deres oplevelser med at få bistand fra Ombudsmandens Børnekontor. Tre af de unges sag er afsluttet hos myndighederne, mens den fjerde på tidspunktet for undersøgelsen stadig verserede.

De fire børn og unge har henvendt sig på baggrund af problemer med henholdsvis at få en sagsbehandler, hjælp til at klage til Ankestyrelsen, problemer med at komme i kontakt med den unges sagsbehandler, og problemer med at få et nyt anbringelsessted. De unge giver gennem interviewene udtryk for, at de har henvendt sig til Ombudsmandens Børnekontor på baggrund af frustrationer over sagsgangene hos de offentlige myndigheder, primært deres kommune.

Undersøgelsen viser, at alle fire har oplevet kontakten til kontoret som udtalt positiv. De unge har haft et godt forhold til de medarbejdere hos Børnekontoret, som har behandlet deres sag, og fortæller i interviewene, at de har haft en oplevelse af forståelse fra medarbejderne, ligesom de har oplevet, at deres problemer blev taget alvorligt.

Ifølge undersøgelsen, er det de unges opfattelse, at myndighederne, efter de har fået hjælp fra Ombudsmandens Børnekontor, har ageret væsentligt anderledes end før de fik bistand fra kontoret. De unge fremhæver, at børnekontorets hjælp fik "tingene til at ske hurtigt for dem". Ifølge undersøgelsen har tre af de fire unge fået den hjælp de håbede på, da de henvendte sig, og de unge fremhæver, at det gik hurtigt. Den fjerde sag verserer stadig. De giver desuden alle udtryk for, at de forstår hvad Ombudsmandens Børnekontor kan, og ikke kan hjælpe dem med.

Undersøgelsen viser, at de unge har benyttet sig af hjemmesiden for Ombudsmandens Børnekontor enten til at få information om kontoret eller benyttet sig af hjemmesidens klageskema. Ifølge undersøgelsen er de unge enige om, at hjemmesiden er velfungerende. De unge beskriver henholdsvis at den er nem at gå til, at de godt kunne se at den var henvendt til én, der var lidt yngre end dem selv, men at den stadig var neutral nok til, at det ikke føltes forkert. De unge har, ifølge undersøgelsen, således fundet siden brugbar til at søge information og til at kontakte kontoret, ligesom de har fundet det nemt at være i kontakt med kontorets medarbejdere.

Alle fire unge har i første omgang fået kendskab til kontoret via en voksen, i flere tilfælde en voksen med socialfagligt kendskab. I forhold til de unges forslag til forbedringer peger en af de unge på, at der ikke var information om Ombudsmandens Børnekontor på de anbringelsessteder, hvor hun har boet, ligesom en anden ung peger på, at hun kun fik kendskab til muligheden for at kontakte ombudsmanden, fordi hendes psykolog gjorde hende opmærksom på det. En af de unge giver desuden udtryk for, at man i højere grad bør tilpasse sproget i børnekontorets kommunikation til børnenes alder. Ifølge undersøgelsen giver flere af de unge i interviewene desuden udtryk for, at de ikke mener, at andre børn i samme situation som dem selv kender til Ombudsmandens Børnekontor eller den hjælp kontoret tilbyder.

8.3. Børns og unges oplevelser af kontakt med Børns Vilkårs BørneTelefon

Als Research har gennemført en surveyundersøgelse med 110 besvarelser fra børn og unge, der har henvendt sig til BørneTelefonen.

I undersøgelsen er børnene og de unge bl.a. blevet spurgt til, hvilken type af medie de foretrækker, når de henvender sig til BørneTelefonen. Langt hovedparten, 74 ud af de 110 børn og unge, der har valgt at deltage i surveyundersøgelsen, foretrækker de skriftlige medier, når de skal kommunikere med BørneTelefonen. Undersøgelsen viser, at gennemsnitsalderen for børn og unge på de skriftlige medier er lidt højere end blandt den gruppe børn og unge, der foretrækker at henvende sig mundtligt.

Lidt over halvdelen af børnene og de unge (58) er ifølge undersøgelsens resultater tilfredse med den rådgivningssamtale/skriftlige rådgivning, som de har fået hos BørneTelefonen. 32 respondenter har svaret "ved ikke" til spørgsmålet om, hvorvidt de var tilfredse, og 21 respondenter har svaret, at de ikke var tilfredse.

Ifølge Als' undersøgelse giver børnene og de unge udtryk for, at det er vigtigt for dem, at rådgivningen giver dem konstruktive løsningsforslag i form af muligheder, som de kan gå videre med. Ifølge Als' undersøgelse udtrykker børnene og de unge således større tilfredshed med rådgivningen, når dette har været tilfældet. Det tyder dermed på, at der er en sammenhæng mellem respondenternes oplevelse af rådgivningens anvendelighed, tilfredshed med rådgivningen som helhed og samtalens fokus på fremadrettede løsningsmodeller.

Undersøgelsen viser derudover, at respondenterne overordnet set er tilfredse med rådgiverens evne til at lytte og tale med dem. Uanset, hvor tilfredse børnene og de unge har givet udtryk for at være med rådgivningen, vil langt hovedparten, nemlig 91 ud af 110, kontakte BørneTelefonen igen, hvis de får brug for det.

UNDERSØGELSE

BØRNS OPLEVELSER AF KONTAKT MED OMBUDSMANDENS BØRNEKONTOR, BØRNS VILKÅRS RÅDGIVNING OG BØRNERÅDETS BØRNEINDDRAGELSESMÅLTILTAG



Forord	2
1. Introduktion.....	3
1.1. Om de tre børneorganisationer	3
1.2. Undersøgelsens formål.....	3
1.3. Datagrundlag	4
1.4. Metodiske overvejelser	5
1.5. Undersøgelsesrapportens opbygning.....	5
2. Hovedkonklusioner.....	6
3. Børnerådets ekspertpanelgrupper	8
3.1. Om Børnerådets Ekspertgrupper	8
3.2. Børneinddragelse og muligheden for at blive hørt	9
3.3. Muligheden for at hjælpe andre børn og unge	10
3.4. Samarbejdet med Børnerådets medarbejdere	12
3.5. Om børns rettigheder.....	13
3.6. Delkonklusion	13
4. Ombudsmandens Børnekontor	14
4.1. Børnekontorets brugere.....	14
4.2. Anvendeligheden af rådgivningen.....	14
4.3. Tilgængeligheden af rådgivningen	15
4.4. Kvaliteten af rådgivningen.....	17
5. Delkonklusion.....	17
5. Børns Vilkårs Børnetelefon	19
5.1. Om BørneTelefonen	19
5.2. Surveyundersøgelsens fokus og resultater.....	19
5.3. Henvendelsesformer	20
5.4. Rådgivningens kvalitet.....	21
5.5. Rådgivningens anvendelighed	23
5.6. Delkonklusion	24
6. Bilag	
Bilag 1. Spørgsmål til mini-survey blandt brugere af BørneTelefonen	
Bilag 2.1. Interviewguide. Børnerådets ekspertpanelgruppe	
Bilag 2.2. Interviewguide. Ombudsmandens Børnekontor	

FORORD

Als Research fremlægger hermed en undersøgelse af børns oplevelser af kontakt med Børns Vilkårs rådgivning, Ombudsmandens Børnekontor og Børnerådets inddragelsesinitiativer.

Undersøgelsen er gennemført på opdrag fra Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale Forhold i perioden marts – maj 2015. Den bygger på en række interviews med børn og unge, der har været i kontakt med en af børneorganisationerne, samt på en mini-survey-undersøgelse blandt brugere af Børns Vilkårs rådgivning. Derudover er der gennemført enkelte supplerende interviews med medarbejdere på hhv. Ombudsmandens Børnekontor og Børns Vilkårs rådgivning.

Als Research takker alle informanter for deres beredvillige deltagelse i de forskellige interview og for at ville dele deres erfaringer med os.

Undersøgelsen er udført af chefkonsulent Jacob Als Thomsen og konsulent Mia Kathrine Jensen.

Ansvar for resultater, konklusioner og anbefalinger påhviler alene Als Research.

København, maj 2015

Jacob Als Thomsen

Adm. dir. Als Research

1. INTRODUKTION

1.1. Om de tre børneorganisationer

Børns Vilkårs Rådgivning, Ombudsmandens Børnekontor samt Børnerådets inddragelsesinitiativer udgør et samlet børneombud, der skal styrke børns rettigheder i Danmark. Hver for sig tilbyder de en række forskellige ydelser til ofte sårbare og udsatte børn og unge i forskellige livssituationer og med forskellige personlige forhold og problematikker.

Ombudsmandens Børnekontor blev oprettet i november 2012 med det formål at overvåge og sikre børns rettigheder. Ombudsmandens Børnekontor behandler klager vedrørende børns forhold, hvad enten de kommer fra børn eller voksne. Disse sager omhandler ofte forhold omkring anbringelse udenfor hjemmet. Kontoret tager også på tilsynsbesøg på private og offentlige institutioner. Ydermere rejser kontoret sager på eget initiativ, eksempelvis på baggrund af omtale i medierne, hvor der kan være grund til at tro, at myndighederne ikke har fulgt lovgivning eller god forvaltningsskik i en sag.

Hos **Børns Vilkår** er BørneTelefonen omdrejningspunktet for arbejdet med rådgivning af børn. I 2014 gennemførte Børns Vilkår næsten 36.000 samtaler med børn og unge. Samtalerne handlede om alt fra krop og udvikling, kærestesorger, mobning og ensomhed til seksuelt misbrug og overgreb. Samtalerne gennemføres telefonisk, via chat eller via SMS. Herudover er der på hjemmesiden en brevkasse, hvor børn og unge kan søge råd og vejledning samt en 'Børn Hjælper Børn'-funktion, hvor børn deler gode råd og input med hinanden. Børns Vilkår har ydermere ForældreTelefonen, der tilbyder rådgivning til forældre, FagTelefonen, der tilbyder rådgivning af professionelle, der arbejder med børn og unge, SkoleTjenesten, der holder oplæg for børn, unge og voksne om forhold, der vedrører børn og deres trivsel, samt Bisidderkorpset, som er et gratis landsdækkende korps, der hjælper og vejleder børn og unge igennem et sagsforløb i kommunen eller Statsforvaltningen.

Børnerådet er et uafhængigt, statsligt råd, hvis opgave det er at tale børns sag og sætte aktuelle spørgsmål om børn og unges liv til debat. Børnerådet beskæftiger sig med alle aspekter af børne- og ungdomslivet. Blandt andet gennem deltagelse i den offentlige debat håndhæver Børnerådet børns interesser, når der skal lovgives, eller når de, der er tæt på børnene i deres hverdag, glemmer børnenes perspektiv. Børnerådets børneinddragelsesinitiativer er med til at sikre, at børn og unges synspunkter bliver hørt, når der skal træffes beslutninger, der har betydning for deres liv og fremtid. Børne- og Ungepanelet har eksisteret siden 1998. Siden 2010 har man anvendt forskellige andre initiativer med henblik på inddragelse såsom ekspertpanelgrupper, mini-børnepanelet, workshops og temaundersøgelser.

1.2. Undersøgelsens formål

I forbindelse med finansloven samt satspuljeaftalen for 2012 blev det besluttet at styrke børns rettigheder i Danmark. Dette blev iværksat gennem oprettelsen af et børnekontor hos

Folketingets Ombudsmand, en styrkelse af Børns Vilkårs BørneTelefon samt en styrkelse af Børnerådet. Den samlede indsats for at udvikle og forbedre de tre organisationer har haft til formål at fremme og beskytte børns rettigheder i Danmark.

I lovforslaget "Forslag til lov om ændring af lov om retssikkerhed og administration på det sociale område (Børnerådets fortalervirksomhed)" fremgår det, at Ministeriet skal foretage en opfølgning på ordningen med de tre organisationer. Nærværende undersøgelse skal således udgøre et separat bidrag til Ministeriets øvrige opfølgning på ordningen.

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med kvalitativ viden om, hvordan børn oplever kontakten til de tre organisationer. Det handler særligt om rådgivningen og vejledningen hos Ombudsmandens Børnekontor og Børns Vilkår, og om deltagelsen i et inddragelsesinitiativ hos Børnerådet. Opgaven består således af tre dele:

- At belyse børn og unges oplevelse af tilgængeligheden og brugbarheden af den rådgivning, de har fået ved Ombudsmandens Børnekontor.
- At belyse børn og unges oplevelse af tilgængeligheden og brugbarheden af Børns Vilkårs rådgivning.
- At levere viden om børn og unges brug og oplevelse af at deltage i et af Børnerådets inddragelsesinitiativer.

1.3. Datagrundlag

Som udgangspunkt skulle undersøgelsens datagrundlag bestå af 8 - 12 interviews med børn og unge, der har været i kontakt med én af de tre børneorganisationer, fordelt på 3-4 børn for hver organisation. Imidlertid har det, af hensyn til tillidsforholdet mellem BørneTelefonen og dens brugere samt løftet til børnene om anonymitet, ikke været muligt at få direkte kontakt til børn, der har været i kontakt med BørneTelefonen.

Som erstatning for de oprindeligt planlagte interviews med børn og unge, der har været i kontakt med BørneTelefonen, er der gennemført en mindre surveyundersøgelse blandt brugere af BørneTelefonen. Undersøgelsen er gennemført ved hjælp af et link på BørneTelefonens hjemmeside til et spørgeskema med 13 spørgsmål (bilag 1) udarbejdet af Als Research. Linket var aktivt på hjemmesiden i perioden 14. – 22. april 2015. Data, der indgår i nærværende undersøgelse, er downloadet den 21. april. På det tidspunkt var der fremkommet 217 besvarelser. Blandt disse er 110 fuldstændige besvarelser og 117 ufuldstændige. Det er udelukkende de fuldstændige besvarelser, der indgår som data.

Ombudsmandens Børnekontor og Børnerådet har været behjælpelige med at rekruttere informanter til interviewundersøgelsen. Efter aftale med Ombudsmandens Børnekontor er interviews med børn og unge, der har været i kontakt med Ombudsmandens Børnekontor, gennemført telefonisk. Dette blev besluttet af hensyn til børnenes tarv, idet man hos Ombudsmandens Børnekontor har skønnet, at et telefoninterview vil være den mest skånsomme måde at interviewe de ofte meget udsatte børn.

Interviews med børn og unge, der har deltaget i en af Børnerådets ekspertgrupper, er gennemført ansigt til ansigt med børnene.

De interviewede børn bor i hele landet. På undersøgelsestidspunktet er de 14 – 19 år. Ved tidspunktet for kontakten til organisationerne var de 13 – 18 år. De børn, der har besvaret spørgeskemaet på BørneTelefonens hjemmeside, er 8 – 20 år.

Yderligere er der gennemført supplerende interviews med medarbejdere fra Ombudsmandens Børnekontor og BørneTelefonen.

OVERSIGT OVER DATAMATERIALE

4 telefoninterviews med børn, der har været i kontakt med Ombudsmandens Børnekontor
4 interviews med børn, der har deltaget i Børnerådets ekspertpanelgrupper
1 interview med en rådgivningskoordinator hos BørneTelefonen
1 interview med en frivillig rådgiver hos BørneTelefonen
1 interview med Kontorchef + Souschef hos Ombudsmandens Børnekontor (gruppeinterview)
Spørgeskemaundersøgelse blandt brugere af BørneTelefonen, 110 fulde besvarelser

1.4. Metodiske overvejelser

Idet der er tale om en eksplorativ undersøgelse, som involverer ganske få informanter, skal det understreges, at undersøgelsens data repræsenterer informanternes *oplevelser* med de undersøgte tilbud. Undersøgelsens resultater kan derfor ikke betragtes som repræsentative i en bredere forstand. Ydermere påpeges det, at de interviewede informanter er rekrutteret i samarbejde med organisationerne selv, hvorfor man må regne med muligheden for bias.

Mini-surveyundersøgelsen blandt brugerne af BørneTelefonen er gennemført som et alternativ til de planlagte kvalitative interviews. Med 110 respondenter er det tvivlsomt, om dens data kan betragtes som statistisk valide. Det er ikke desto mindre Als Researchs opfattelse, at besvarelserne kan bidrage med et interessant og anvendeligt indblik i børns oplevelse af BørneTelefonens rådgivning.

Børnene og de unge, der har deltaget i interviewundersøgelsen og surveyundersøgelsen, er lovet anonymitet. Navne, der fremkommer i rapporten, er derfor fiktive.

1.5. Undersøgelsesrapportens opbygning

I det følgende (afsnit 2) præsenteres undersøgelsens hovedkonklusioner. Den øvrige rapport er struktureret således, at hvert afsnit præsenterer resultaterne af undersøgelsen af hver enkelt organisation. Afsnit 3 omhandler Børnerådets ekspertpanelgruppe, afsnit 4 har fokus på Ombudsmandens Børnekontor, og afsnit 5 behandler Børns Vilårs BørneTelefon.

2. HOVEDKONKLUSIONER

Undersøgelsen viser, at informanterne overordnet set har haft en positiv oplevelse af kontakten til børneorganisationerne. Børnene har følt sig forstået af medarbejderne på de pågældende organisationer, og de har oplevet, at medarbejderne var gode til at kommunikere med dem.

Om Ombudsmandens Børnekontor

De fire interviewede børn og unge, der har været i kontakt Ombudsmandens Børnekontor, oplevede at få en hurtig og effektiv hjælp, som medvirkede til, at deres ønsker blev hørt og behandlet i andre offentlige instanser. De interviewede børn og unge er generelt tilfredse med kvaliteten og anvendeligheden af den rådgivning og vejledning, som de har modtaget. Tre af børnene svarer, at de kunne bruge rådgivningen fremadrettet, og at de fik den hjælp, de havde håbet på.

Undersøgelsen tyder på, at børn primært tager kontakt til Ombudsmandens Børnekontor, fordi de bliver opfordret til det af voksne.

Om BørneTelefonen

Blandt de børn og unge, der var i kontakt med BørneTelefonens rådgivning, svarede lidt over halvdelen, at de var tilfredse med rådgivningen. Knap en tredjedel valgte svarmuligheden "Det ved jeg ikke". Imidlertid svarede de fleste børn (87 ud af 110), at de havde talt med rådgiveren om muligheder, som de kunne gå videre med, og endnu flere (91 af 110) at de vil kontakte BørneTelefonen igen, hvis de får brug for det. Overordnet set syntes børnene, at medarbejderne hos BørneTelefonen var gode til at tale med dem og lytte til dem.

Den relativt mindre tilfredshed med rådgivningen hos BørneTelefonen sammenlignet med Ombudsmandens Børnekontor kan skyldes flere faktorer:

- Det langt større **antal respondenter** blandt brugere af BørneTelefonen
- **Rekrutteringsmetoden**
De interviewede børn og unge, der har været i kontakt med Ombudsmandens Børnekontor, er rekrutteret blandt børn og unge, der er blevet hjulpet af Børnekontoret, og man må derfor regne med muligheden for en vis bias.
- **Undersøgelsens form**
Spørgeskemaundersøgelsens form er præget af anonymitet i langt højere grad end interviewformen. Børnenes og de unges besvarelser kan derfor både være mere ærlige, men også mere fejlbehæftede, idet misforståelser eller bevidst fejlinformering kan forekomme.
- **Rådgivningens form og temaerne.**
Hos Ombudsmandens Børnekontor er rådgivningen ofte meget konkret og handlingsorienteret. Børnekontoret kan eksempelvis på børnenes vegne tage kontakt til kommuner eller andre instanser, og derved kan børnene få en hurtig hjælp. Hos BørneTelefonen får børnene og de unge råd og vejledning til selv at handle. Dermed har børnene og de unge i langt højere grad ansvaret for at ændre deres egen situation, hvilket muligvis kan resultere i en lavere grad af tilfredshed med udfaldet af rådgivningen.

Om Børnerådets ekspertpanelgrupper

De børn og unge, der har deltaget i Børnerådets ekspertpanelgrupper, har udtrykt tilfredshed med deltagelsen. Børneinddragelse, her i form af ekspertpanelgrupperne, opfattes som afgørende for, at myndigheder og fagprofessionelle tager højde for og inkluderer børneperspektivet, når der skal træffes beslutninger, der har indflydelse på børns liv og fremtid.

Samtlige børn og unge har udtrykt, at de føler, at deres stemmer bliver hørt. De føler også, at deres meninger om og holdninger til det pågældende tema bliver taget til efterretning, når beslutningstagere og fagprofessionelle fremadrettet skal beskæftige sig med området. Således oplever samtlige børn, at deres deltagelse i ekspertpanelgruppen er medvirkende til at forbedre forholdene for børn og unge i lignende situationer.

3. BØRNERÅDETS EKSPERTPANELGRUPPER

I følgende afsnit undersøges de unges oplevelse af deltagelsen i et af Børnerådets børneinddragelsesinitiativer.

Af Børnerådets mange inddragelsesinitiativer, som er nævnt i introduktionen, fokuserer nærværende delundersøgelse på ekspertpanelgrupperne. Børnerådet har været behjælpelig med at rekruttere 4 informanter. 3 af dem har deltaget i gruppen for børn og unge, der har været i plejefamilie, og 1 har deltaget i gruppen for børn og unge, der har vidnet i en retssag om seksuelt misbrug. De interviewede unge er på undersøgelsens tidspunkt 16 – 20 år.

Mens denne undersøgelse interesserer sig for kvaliteten af den rådgivning og vejledning, som Børns Vilkår og Ombudsmandens Børnekontor yder, er undersøgelsens fokus et andet ved Børnerådets ekspertpanelgrupper. Her undersøges det, i hvilken grad de unge oplever, at deres stemmer bliver hørt, og i hvilken grad og hvordan de føler, at de medvirker til at forbedre forholdene for andre børn og unge i lignende situationer.

3.1. Om Børnerådets Ekspertgrupper

Børnerådet inddrager børn og unge ud fra en antagelse om, at børn er eksperter i deres eget liv og de særlige livssituationer, de befinder sig i¹.

Ekspertgrupperne består typisk af 4-10 børn og unge, som har særlige erfaringer inden for et bestemt område. Ekspertgrupperne mødes over en kortere eller længere periode for i fællesskab at diskutere emner og tematikker, som de har særlig viden om eller erfaring med. Børnerådet har indtil videre afholdt seks ekspertgrupper.

Ekspertgrupperne har bestået af:

- unge, der har erfaring med at droppe ud af en ungdomsuddannelse
- anbragte unge
- unge fra voldsramte familier
- unge med erfaringer fra det psykiatriske system
- børn og unge, der har vidnet i retten om et seksuelt overgreb
- børn og unge, der bor i plejefamilie.

Formålet med grupperne er at få specialiseret og konkret viden om netop disse erfaringer. Gennem oplæg og fremlæggelse for myndigheder og fagprofessionelle er ekspertgrupperne med til at sikre, at børns og unges oplevelser og anbefalinger kommer i spil, når myndigheder tager beslutninger, der angår den aktuelle gruppe af børn og unge.

¹ http://www.boerneraadet.dk/media/88958/BRD_Ekspertgruppe_Boern_i_pleje.pdf

3.2. Børneinddragelse og muligheden for at blive hørt

De interviewede unge mener, at det er vigtigt, at børn og unges perspektiver og holdninger inddrages, når der lovgives og træffes beslutning om forhold, der påvirker deres liv og fremtid. De unge er enstemmigt tilfredse med, at ekspertgrupperne giver dem mulighed for at bidrage med viden om og holdninger til det tema, som de har arbejdet med i ekspertgrupperne. De oplever selv, at de kan bidrage med en helt særlig viden om emnet. Som MILLA (19 år) siger:

"Det er børnene, der står i det, så det er dem, der ved."

VILLADS (18 år), der har deltaget i ekspertgruppen om plejebørn, fortæller, at det for mange kan være svært at tale om en så personlig ting som det at være anbragt:

"Det kan være lidt svært, hvis man kommer fra en baggrund, hvor man er vant til at blive tilsidesat eller ikke hørt på eller noget, og lige pludselig... det tror jeg er svært for mange af de unge (...). Der er ikke så mange, der kan sætte ord på, hvordan det er, men i sidste ende tror jeg, at det gavner mere. Kort sagt ved dem, der har stået i det, mere om det end folk der læser om det."

MARIE (16 år) har ligesom VILLADS og MILLA deltaget i gruppen om plejebørn, og hun har også bidraget med input til udarbejdelsen af et magtanvendelsescirkulære til plejefamilier. Marie mener også, at det er vigtigt, at børn bliver hørt om forhold, der gælder dem selv, eftersom det *"jo er os, det handler om"*.

Om børneinddragelse fortæller CECILIE (20 år), der har vidnet i retten om et seksuelt overgreb:

"Det har jeg tænkt meget over. Jeg har aldrig hørt om det før, at børn har haft mulighed for at sige det, de er eksperter omkring. Jeg havde ikke forestillet mig, at jeg var en ekspert på nogen måde. Da jeg fik at vide at det var en ekspertgruppe, tænkte jeg: "Øh, hvilke slags eksperter kommer der?" for jeg vidste ikke, at jeg selv kunne være ekspert på et område. Det var først efter at jeg tænkte, at jeg jo er den eneste rigtig, som har noget at sige om det her, og som ved hvad der sker. Det var også en fed oplevelse at få lov til at sige noget, som andre ikke vidste. Det var en fantastisk mulighed, og jeg ville ønske, at der var flere, der fik lov til at få sådan en mulighed, om det så er med noget andet. For jeg synes, det er meget godt, at voksne nogle gange stopper op og lytter til, hvad børn egentlig har at sige. (...) Det er nogle gange nogle små ting, som de (voksne) ikke er klar over, som kun vi er klar over. Og det er meget rart at kunne få fortalt det. (...) Nogle gange får man en voksen, som taler som om de snakker med en anden voksen og bruger ord, som man ikke forstår. Det kan godt være, at de voksne er ligeglade med det, men det er et barn altså ikke."

I arbejdet med ekspertgrupperne oplever børnene at blive taget alvorligt, og at der bliver lyttet til det, som de har at berette. Ved møder og konferencer, som de har deltaget i, har de oplevet en stor interesse fra fagprofessionelle og beslutningstagere, der har været engagerede og stillet mange spørgsmål til ekspertgruppen.

Om at blive hørt fortæller CECILIE:

"Jeg har altid været meget interesseret i politik. Jeg har været medlem af (et ungdomspolitisk parti) i rigtig mange år, og der er man lidt uden for, men her var man ligesom inde i varmen og snakke med nogen, som egentlig lyttede til, hvad man havde at sige. Sådan noget, det

elsker jeg. At få lov til at få sagt noget. Det var en oplevelse, jeg vil have for resten af livet. De lyttede virkelig meget. Jeg har aldrig haft den følelse før, at der var én, som lyttede helt til, hvad man sagde."

Som udsat og anbragt barn eller ung kan der ligge en særlig anerkendelse i at blive hørt. Om det at få et talerør siger VILLADS:

"Ja, jeg synes det er mega-rart, og det var også det, der fangede mig med det til at starte med; at man faktisk blev hørt om sådan et emne. Det var man jo ikke vant til, vel? Det er sku mega-fedt."

Flere af børnene fremhæver Socialminister Manu Sareen som oprigtigt engageret i deres sag.

"Manu Sareen har virkelig vist interesse i det, super fedt, så på den måde synes jeg, vi bliver hørt." – VILLADS

Om mødet med Socialministeren siger MILLA:

"Det var helt vildt fedt, at vi ligesom kunne være med i det, og så vi kunne fortælle vores holdninger til dem."

For nogle af de unge var det en følelsesmæssig udfordring at rippe op i gamle sår. De beskriver, at det var hårdt, når ekspertgruppen skulle fremlægge deres tanker og holdninger til møder med fagfolk og beslutningstagere.

"Jeg havde simpelthen været så nervøs hele dagen, at jeg ikke kunne spise noget, men bagefter var jeg lettet over, at nu var det slut. Jeg var rigtig glad for, at jeg deltog i det, for man føler lidt, at man gør en forskel, og at der er andre mennesker, der hører på det, man siger (...) Nu brød jeg også sammen derinde fordi jeg skulle snakke om noget, jeg ikke havde lyst til, og den måde de tog det på, det at jeg brød sammen, det var også bare dejligt, at de forstod, at det var et hårdt emne at snakke om. De tog det meget pænt, at jeg lige fik en pause, så det var faktisk en god oplevelse at være derinde, fordi de snakkede også så man forstod, hvad de sagde. Det var også bare spændende at høre om, hvad de havde at sige omkring området." – CECILIE

"Man har det mega-fedt med det, men man er også træt bagefter, ens hjerne har kørt på højtryk og stadig skulle holde sig rolig." – VILLADS

3.3. Muligheden for at hjælpe andre børn og unge

"Det var grunden til at jeg deltog i det, at man kunne gøre en forskel, så andre kunne få en mulighed, jeg ikke fik." – CECILIE

På spørgsmålet om, hvorfor de ønskede at deltage i ekspertpanelgruppen, svarede de unge, at muligheden for at hjælpe andre børn og unge i en lignende situation var den primære årsag. På trods af, at flere af børnene har været udsat for omfattende omsorgssvigt fra voksne, udtrykker de en tro på, at deres indsats i ekspertpanelgruppen gør en forskel for andre børn.

"Jeg troede ikke, at der ville komme noget ud af det. Det troede jeg faktisk ikke. Jeg troede bare, at vi ville få snakket om det, og så ville det være det. Jeg troede ikke, at vi skulle mødes med Strafferetsudvalget, og jeg fik også en mail fra (en medarbejder på Børnerådet) om, at

nu var der kommet et lovforslag op om, at aldersgrænsen for videoafhøring skulle sættes op, og det havde jeg aldrig i mit liv troet, der ville komme det ud af det. Så det er jeg ret glad for, at der er kommet noget ud af det. For jeg synes tit, at når man hører sådan noget, så ender det faktisk ikke rigtig med noget. Men jeg er glad for, at der faktisk skete noget. Så føler man også lidt, at man faktisk blev hørt. At det alligevel gik så langt, at det blev til et forslag."

- CECILIE

MILLA fortæller: *"Ja, altså, de skrev også et brev, da vi snakkede med Manu Sareen, om at de ville tage højde for mange af de ting, som vi havde sagt, og gøre noget ved det her."*

MARIE nævner ekspertgruppens arbejde med et magtanvendelsescirkulære for plejefamilier som en meget konkret måde, hvorved hun har bidraget til at forbedre forholdene for andre børn og unge.

VILLADS fortæller: *"Til socialt topmøde, hvor vi talte om uddannelse og anbringelse af unge, der så jeg i medierne nogle dage senere, at der blev bevilget et ret højt beløb til den sag, og der tænkte jeg, at jeg var med det at få nogle ideer ind i hovedet på politikere. Jeg er 100 på at der bliver lyttet. Jeg tror bare tit der er nogle problemer, der kommer før det. Det er prioriteringsspørgsmål."*

En væsentlig årsag til, at de unge oplever, at deres meninger og holdninger bliver hørt og anvendt, er at Børnerådets medarbejdere holder dem opdateret, når gruppens arbejde bliver citeret i medierne eller anvendt på anden vis. Det er der stor tilfredshed med hos de unge.

Børnenes personlige udbytte

Foruden tilfredsheden ved at føle, at deres stemmer bliver hørt, fortæller de unge, at de også på andre måder har fået "virkelig meget" ud af deltagelsen i ekspertgrupperne. De understreger blandt andet, at det har betydet meget for dem at møde andre børn og unge med samme erfaringer.

"Jeg har aldrig mødt nogen, der har stået i samme situation som mig, så det var rart at møde nogle andre, som også havde oplevet det samme. Jeg fik rigtig meget ud af, at jeg fik mulighed for at møde nogle andre, der har stået i samme situation og havde de samme følelser, og jeg kunne også høre, at det var de samme ting, som vi sagde til (medarbejderne hos Børnerådet). Det var meget de samme ting, der gik igen. Så det var ikke bare én, som havde haft en dårlig situation hos politiet, det var os alle sammen. (...) Altså, jeg følte mig ikke så alene. Jeg havde følt mig meget alene omkring det. Der er ikke nogen, der forstår det, men det gjorde de (andre piger i gruppen), og de følte de samme følelser som jeg, og de vidste, hvad man skal gå igennem og hvilke stadier, der var, efter at det var sket. Og hvordan det var at være i en retssag. Man kunne også godt se de samme følelser komme op igen hos os alle sammen, da vi skulle til møde, fordi det er et hårdt emne at skulle snakke om. Og det er ikke altid sjovt lige at rippe op i sådan noget. Men det gjorde mig meget glad, at jeg ikke skulle føle mig så alene omkring sådan noget." - CECILIE

VILLADS fortæller, at han, trods store forskelle i børnenes individuelle forhold og historier, kan relatere til andre udsatte børn og unge på en helt særlig måde. Han oplever også, at børnene og de unge lærer meget af hinanden om hvad det vil sige at være plejebarn og om de udfordringer, som de alle har tilfælles.

"Man kan lære virkelig meget om sig selv ved at være sammen andre anbragte børn, hvis du selv er anbragt, forstået på den måde, at jeg havde følt mig mega-meget alene (...) Det er ikke sådan, at vi altid snakker om dårlige ting, men når man snakker om dårlige ting, kan de andre relatere sig til det på en anden måde end en, der har læst om det i en bog."

MILLA, hvis plejeforhold har været relativt problemfrit, fortæller at hun er blevet bevidst om, at andre plejebørn har mange flere problematikker at slås med, end hun selv har haft. Hun har fået indblik i, at mange plejebørns forhold er langt fra optimale.

Ved deltagelsen i ekspertgruppen oplever de unge, at de medvirker til at forbedre forholdene for andre børn og unge. På denne måde oplever de at kunne vende deres egne negative livserfaringer til noget positivt anvendeligt for andre².

"Det bedste har været, at man har kunnet møde nogle andre piger, som har oplevet det samme, og så dét, at det faktisk er kommet så langt, at man faktisk føler, at man har gjort en forskel, og at det ikke bare er blevet fejlet under gulvtæppet. Det er jo nok det, der har betydet mest. Det var en ret fantastisk oplevelse." - CECILIE

3.4. Samarbejdet med Børnerådets medarbejdere

De interviewede børn og unge udtrykker sig meget positivt om samarbejdet med de voksne hos Børnerådet. Om de voksne og kontakten til dem bruges udtryk som "supergodt", "åbne", og "kreative".

"De var søde. De var rigtig, rigtig søde, og jeg var rigtig glad for dem. Nu var der en, som gik på barsel. Hun var med til de først to møder, så gik hun på barsel, men hende (anden medarbejder hos Børnerådet) havde vi hele vejen igennem, og hun var simpelthen så sød." - CECILIE

De unge, der har deltaget i gruppen for plejebørn, oplever medarbejderne som igangsættere og facilitatorer, der fint finder balancen mellem at være tilstede og at lade de unge føre ordet. MILLA fortæller, at *"De var der, men det var ikke dem, der havde ordet, de skubbede os ligesom bare i gang"*.

VILLADS roser medarbejdernes evne til at sætte sig ind i børnenes problematikker:

"De forstår én på en anden måde, vil jeg sige, end hvis jeg snakker med min mor om det (...) De har simpelthen snakket med så mange børn og unge, som har haft nogle udfordringer. Så jeg tror, at uden at de selv har været i det, så er det nok dem, der er tættest på at sætte sig ind i at være anbragt eller udsat ung. De er superforstående og superhjælpssomme og skidegode til deres arbejde."

² Resultaterne af de unges arbejde er bl.a. blevet trykt i Børnerådets publikation *"De skal være forberedt på at deres liv bliver anderledes. Børn og unges erfaringer med at være anbragt i plejefamilie"* http://www.boerneraadet.dk/media/88958/BRD_Ekspertgruppe_Boern_i_pleje.pdf samt i *"Retten er ikke et sted for børn, Børne som vidner i sager om seksuelle overgreb"*: <http://www.boerneraadet.dk/media/109947/Retten-er-ikke-et-sted-for-boern.pdf>

3.5. Om børns rettigheder.

Flere af børnene og de unge udtrykker, at de selv er bevidste om, at de har rettigheder, men at de tvivler på, at andre børn ved det. VILLADS fortæller, at han ikke tror *"der bliver konkret fortalt til anbragte børn, at de har de rettigheder, som de har, før det enten er for sent og skaden er sket, eller at de selv finder ud af det, hvor svært det er."*

MILLA og CECILIE fortæller begge, at de er bevidste om, at de som børn og unge har rettigheder, men de tror, at der er mange, der ikke ved det. MILLA forestiller sig, at der blandt børnene og de unge i ekspertgrupperne er relativt flere, der er bevidste om deres rettigheder, end blandt andre børn i almindelighed. Nærmere adspurgt ved hun imidlertid ikke, hvad hendes rettigheder mere specifikt indebærer, ligesom hun ikke ved, hvem hun kan henvende sig til, hvis de bliver overtrådt.

Der verserer en forestilling blandt flere af de interviewede børnefaglig professionelle om, at udsatte unge ofte er "små voksne", der i en ganske tidlig alder bliver bevidste om og lærer at navigere i en voksen-verden. I nærværende undersøgelse er der indikatorer, der peger på, at dette er tilfældet: Børn med omfattende kontakt til 'systemet' har større viden om, hvordan 'systemet' fungerer. Ikke mindst gennem børnenes arbejde med ekspertgrupperne synes de at blive bevidste om, at de som børn har rettigheder. Imidlertid er det mere usikkert, om børnene ved, hvor de skal henvende sig, hvis deres rettigheder bliver overtrådt.

3.6. Delkonklusion

Børnene udtrykker alle stor tilfredshed med deltagelsen i ekspertpanelgrupperne. Kontakten til de voksne medarbejdere er god, og de voksne formår at motivere og samtidig give plads til børnene. Grundlæggende er det vigtigste for børnene oplevelsen af at blive hørt og at hjælpe andre børn i samme situation. Med deltagelsen i ekspertgrupperne kan børnene vende noget, der i mange tilfælde er negativt, til noget anvendeligt, som børnene kan formidle til andre.

I forhold til ekspertgruppernes formelle form er børnene også tilfredse. Dog er et barn (MARIE) utilfreds med, at ekspertgruppen mødes i dagtimerne, hvilket forårsager fravær fra hendes skole. Om samme emne fortæller MILLA, at fraværet godkendes uden problemer af hendes skole. For nogle børn kan der således være praktiske udfordringer forbundet med at deltage i ekspertgrupperne, hvis skolen ikke udviser tilstrækkelig forståelse og fleksibilitet i forhold til fravær fra undervisningen.

4. OMBUDSMANDENS BØRNEKONTOR

I det følgende afsnit belyses børn og unges oplevelse af tilgængeligheden og brugbarheden af den rådgivning, de har modtaget ved Ombudsmandens Børnekontor.

4.1. Børnekontorets brugere

Ombudsmandens Børnekontor oplyser, at cirka 10 procent af deres henvendelser kommer fra børn og unge, mens resten kommer fra forældre og andre pårørende.³ Aldersgruppen er typisk 12-18 år⁴, og der er oftest tale om meget udsatte børn, idet de fleste henvendelser til Ombudsmandens Børnekontor drejer sig om problematikker forbundet med anbringelse af børn uden for hjemmet.

De fire børn og unge, som har deltaget i interviewundersøgelsen, er mellem 14 og 19 år. Tre af dem har henvendt sig til Ombudsmandens Børnekontor for et eller to år siden, mens den fjerdes sag fortsat verserer hos myndighederne. Af hensyn til børnenes tarv er der indgået en aftale mellem Als Research og Ombudsmandens Børnekontor om, at interviewene gennemførtes telefonisk, samt at interviewene ikke ville omhandle årsagen til børnenes henvendelse. I det følgende er årsagerne til børnenes henvendelser kun skitseret i det omfang, børnene selv har nævnt dem, uden nærmere detaljer.

SOFIE, som var 17 år på henvendelsestidspunktet, fortæller, at hun henvendte sig til Ombudsmandens Børnekontor for at få en sagsbehandler. MAGNUS, der var 13 år på henvendelsestidspunktet, fik hjælp til at henvende sig til Ankestyrelsen. EMMA, som var 16 år på henvendelsestidspunktet, henvendte sig til Børnekontoret efter at hun forgæves havde forsøgt at komme i kontakt med sin socialrådgiver i kommunen.

MARIE, 16 år, er den eneste af børnene der direkte fortæller, at hendes henvendelse handlede om anbringelsesproblematikker og et ønske om at flytte fra sit nuværende bosted. Det vides ikke, om SOFIE, MAGNUS og EMMA også er anbragt uden for hjemmet.

4.2. Anvendeligheden af rådgivningen

De interviewede børn fortæller om frustrationer over langsomme sagsgange i kommunerne og hos andre offentlige instanser. Flere af børnene har ventet meget længe på hjælp fra de offentlige myndigheder, inden de henvendte sig til Ombudsmandens Børnekontor. MAGNUS beretter om *"hvor lang tid (han) plejer at sidde og vente på folk fra kommunen og det offentlige"*. EMMA fortæller, at hun kontaktede Ombudsmanden efter at have ventet på at høre fra en socialrådgiver i flere måneder. *"Jeg tænkte bare, at nu har jeg fået nok"*. SOFIE fortæller, at hun forgæves henvendte sig til kommunen over en lang periode. Efter at hun havde involveret Ombudsmandens Børnekontor, kunne kommunen til gengæld *"lige pludselig gøre alting, og det har de gjort lige siden, så det hjalp virkelig godt."* Det tyder altså på, at inddragelse af Ombudsmandens Børnekontor medfører, at myndighederne yder en mere effektiv sagsbehandling for børn og unge. Kontoret kan i kraft af sin autoritet fremskynde resultater for børnene, som de ikke selv har kunnet opnå.

³ Der henvises til Ombudsmandens Børnekontors hjemmeside: <http://boernekontoret.ombudsmanden.dk>

⁴ Ombudsmandens Børnekontor oplyser, at der ikke føres statistik over alderen på børnene, der henvender sig.

Alle andre klagemuligheder skal være udtømte, inden Ombudsmanden formelt behandler en sag. Derfor har kontoret for nogle af børnene været den sidste instans, de henvendte sig til, i et forsøg på at bestemme over deres eget liv. På spørgsmålet om, hvem de ville kontakte, hvis Børnekontoret ikke fandtes, er svarene:

"Men det ved jeg jo ikke? Jeg ved ikke, hvem jeg ville kontakte, hvis jeg ikke kan få fat på min socialrådgiver jo. Så er der jo ikke rigtigt nogen at kontakte jo." - EMMA

"Så var jeg fortsat med at prøve at få kommunen til at gøre det, de skulle. Det havde nok bare ikke virket." - SOFIE

"Jamen, så ville jeg bare være stukket af og levet under jorden til jeg blev 18, tror jeg."
- MARIE

4.3. Tilgængeligheden af rådgivningen

Børnekontorets hjemmeside er kendetegnet ved markante farver og grafiske elementer tydeligvis henvendt til børn. Teksten er skrevet med en "blød" rund font, og hjemmesiden indeholder en kort tegnefilm, der forklarer, hvad Ombudsmandens Børnekontor kan hjælpe børn med. Der er et online klageskema, en chat-funktion, og en side med spørgsmål og svar om Børnekontoret. Al tekst er skrevet i et enkelt og koncist sprog, der henvender sig direkte til børn og unge. Medarbejderne beretter, at de modtager flest henvendelser via hjemmesiden, via e-mail eller telefonisk, og at kun et fåtal af de børn, der kontakter Børnekontoret, henvender sig personligt på kontoret⁵.

Alle fire interviewede børn har været på hjemmesiden. De benyttede sig af den enten for at få information om Ombudsmandens Børnekontor eller for at udfylde klageskemaet. På spørgsmål om kvaliteten og anvendeligheden af hjemmesiden er der enighed blandt børnene om, at den fungerer.

"Ja, ja, altså jeg kunne sagtens find ud af, hvor jeg skulle hen af(...) Det var rimelig nemt at gå til." - MAGNUS

"Den var meget fin. Man kan godt se, at den henvendte sig lidt til yngre børn, men den var stadig, hvad skal man sige, neutral nok til, at jeg ikke følte, at det var helt forkert." - SOFIE

"Det er godt nok, hvis den kan hjælpe andre folk." – EMMA

"Den er let at finde ud af, den er meget sådan... god." - MARIE

De interviewede børn og unge finder hjemmesiden brugbar både til at søge information og til at tage kontakt til Børnekontorets medarbejdere. Imidlertid er det mindre klart, *hvordan* børnene finder frem til hjemmesiden og til Ombudsmandens Børnekontor som sådan.

⁵ Ombudsmandens Børnekontor oplyser, at der ikke føres statistik over antal af henvendelser eller over henvendelsernes form. Det er altså ikke muligt at sætte præcise tal på, hvor mange henvendelserne der er sket ved personligt fremmøde, telefonisk, via chatten eller ved klageskemaet.

"Så snart du får at vide, at de er der, så er det nemt nok at komme i kontakt med dem." - MAGNUS

Alle fire børn og unge beretter, at det er en voksen, i flere tilfælde med socialfagligt kendskab, der har fortalt dem om eksistensen af Ombudsmandens Børnekontor. For SOFIEs vedkommende var det hendes psykolog, der fortalte hende om kontoret. *"Det var fordi hun vist var med til at starte det op eller et eller andet."* For EMMA var det en venindes mor. For MAGNUS var det en rådgiver på kommunen, og for MARIE var det en ældre veninde, der har arbejdet frivilligt med at hjælpe udsatte børn, som anbefalede hende at kontakte Børnekontoret. Nogle af børnene oplevede det som tilfældigt, at de opdagede Børnekontoret:

"Det er kun fordi jeg havde en psykolog, der arbejdede med det, at jeg fik det at vide." - SOFIE

"Det er også et af problemerne, at der ikke bliver fortalt på et normalt bosted, i hvert fald ikke nogen af dem, jeg har boet på. Vi, der bor der, bliver hverken informeret om vores rettigheder, men vi bliver hellere ikke informeret om, hvad vi kan gøre, hvis nu der sker noget ulovligt, eller hvis nu du er utilfreds med din situation. Du får ikke at vide, at der er andre muligheder end bare at bide tænderne sammen og holde ud. Det får du ikke at vide. Det, synes jeg også er et kæmpe problem. Hvis det ikke havde været for (...) min ældre veninde, så ville jeg slet ikke vide, at jeg havde nogen rettigheder. Det tror jeg heller ikke der er nogen af dem jeg har boet sammen der ved. De kender ikke deres rettigheder. Nu har jeg også læst Børnekonventionen og serviceloven, så jeg sat mig ind i det." - MARIE

På spørgsmålet om, hvorvidt kendskabet til Børnekontoret burde udbredes, synes MAGNUS imidlertid, at *"...det virker bare lidt dumt så at sidde og råbe det ud til alle... det (...) er ikke alle, der har brug for det."*

Ombudsmandens Børnekontor har trykt informationsmateriale om Børnekontoret, som sendes til børn på bostederne, inden kontorets medarbejdere kommer på tilsynsbesøg. Materialet består af:

- Et brev adresseret til hvert enkelt barn, som fortæller, at Børnekontoret kommer på besøg, og at medarbejderne gerne vil tale med barnet om, hvordan det er at bo på bostedet. Brevet findes i tre udgaver: én tilpasset aldersgruppen 6-11 år, én tilpasset børn over 12 år samt én til handicappede børn med eksempelvis psykisk udviklingshæmning.
- En folder om Ombudsmandens Børnekontor, som vedlægges brevet til børnene, og som forklarer, hvad Ombudsmandens Børnekontor er, og hvorfor det kommer på besøg.
- En plakat, der annoncerer, at Børnekontoret kommer på besøg.

Plakaten og folderen har samme farver, fonttyper og grafik som hjemmesiden. Brevet, som sendes til hvert enkelt barn inden et tilsynsbesøg, har et enkelt layout og ligner andre breve fra offentlige institutioner. Der synes at være ganske lidt forskel på brevets tre udgaver, og det må forventes, at børnene i varierende grad kan få behov for en voksens hjælp til at læse og forstå brevet.

Mens Børnekontoret udtrykker, at der arbejdes meget med at kommunikere i børnenes øjenhøjde, udtrykker et af de interviewede børn (SOFIE), at man i højere grad bør tilpasse sproget til børnenes alder.

4.4. Kvaliteten af rådgivningen

Alle fire interviewede børn og unge oplevede kontakten til Børnekontoret som udtalt positiv. Medarbejderne beskrives som "søde" og "venlige". Børnene og de unge oplever, at medarbejderne tog deres problemer alvorligt, og at de brugte den fornødne tid på at sætte sig ind i børnenes sager. MAGNUS beretter:

"Det er meget, altså, på en måde venligt. Altså, det er nærmest, at så er der plads til alle, kan man sige. At så er det ikke kun de voksne, der kan komme ind og gøre noget. Eller at man så skal til at gøre det på en voksen måde, hvor der sikkert er mange andre ting, man også skal svare på. Men at man kan komme ind og så gøre det med folk, der har sat sig ind i den måde, børnene skriver det på."

Børnene fremhæver især kontorets evne til at få ting til at ske hurtigt i et system, som børnene ellers kender som langsomt, upersonlig og uforstående.

"Fantastisk. Jeg synes, det gik rigtig hurtigt i forhold til, hvad deres (myndighedernes) standard er." – MAGNUS

"Jeg tænkte bare, at nu har jeg fået nok. Og så fik jeg da hurtigt hjælp med Ombudsmanden. Det tog da bare... det tog næsten lige en dag bare lige at snakke med dem." – EMMA

Tre af børnene fik den hjælp, som de havde håbet på, og fremhæver, at det gik meget hurtigt. Men børnenes oplevelser af Børnekontoret synes ikke at afhænge af de opnåede resultater, og de udtrykker alle, at de forstår, hvad kontoret kan og ikke kan hjælpe dem med. Det fjerde barns sag verserer fortsat, men hun er overbevist om nødvendigheden af et Børnekontor uanset sagens udfald.

"Andre steder i systemet er det gjort til en selvfølge, at fordi jeg ikke er myndig, så har jeg ikke nogen grund til at være utilfreds. Jeg føler ikke, at der (andre steder i systemet) er særlig meget respekt for, at jeg har mine egne holdninger og livsstil og overbevisning (...). Selvfølgelig. Det er nødvendigt. Selvfølgelig skal der være et Børnekontor." – SOFIE

5. Delkonklusion.

Børnene udtrykker sig i høj grad positivt om deres oplevelse af kontakten med Ombudsmandens Børnekontor. Børnene oplevede en langt større grad af indlevelse og forståelse fra Børnekontorets medarbejdere end de har været vant til fra kommunale og andre offentlige myndigheder. Samtidig beskriver børnene behandlingen af deres henvendelse hos Børnekontoret som hurtig og effektiv. I to ud af tre tilfælde har Børnekontoret kun henvendt sig en enkelt gang til kommunen, inden det pågældende barn ønsker er blevet efterkommet fra kommunalt side.

De fire interviewede børn mener, at det er vigtigt med et selvstændigt Børnekontor under Ombudsmanden for at sikre børns rettigheder. Børnekontorets hjemmeside fungerer effektivt og henvender sig til målgruppen. Imidlertid udtrykker flere af børnene, at det var tilfældigt og ofte med hjælp fra voksne med socialfagligt kendskab, at de blev bekendt med Børnekontoret. Flere af de interviewede børn mener ikke, at andre børn i samme situation som dem selv kender til Ombudsmandens Børnekontor eller den hjælp, Børnekontoret tilbyder.

5. BØRNS VILKÅRS BØRNETELEFON

5.1. Om BørneTelefonen

BørneTelefonen har eksisteret siden 1987 og udgør Danmarks største anonyme rådgivning for børn med knap 36.000 samtaler i 2014⁶. BørneTelefonen er kendt af 84% af børn og unge i alderen 10-18 år i Danmark. Rådgivningen foregår på telefon, chat, via SMS og igennem BørneBrevkassen på BørneTelefonens hjemmeside. Ifølge Børns Vilårs egne statistikker er de 10 hyppigst forekommende emner for rådgivninger af børn:

- 14,6% Kærlighed / forelskelse
- 8,5% Venskaber / uenskaber
- 6,5% Forældre / barn-relationen / opdragelse
- 6,0% Drillerier
- 5,4% Trist / ked af det
- 4,7% Seksuel praksis
- 4,5% Mobning
- 3,4% Graviditet, prævention og kønssygdomme
- 3,3% Kroppens udvikling
- 3,1% Seksuel krænkelser

BørneTelefonen lover børnene anonymitet. Det understreges af de interviewede medarbejdere som værende afgørende for børnenes tillid til BørneTelefonen. En frivillig rådgiver igennem 4 ½ år beretter, at han ofte oplever, at børnene spørger *"om det nu er helt sikkert, at det er anonymt det her"* inden de fortæller noget. Et indledende spørgsmål er ofte: *'Kan du se det nummer, jeg ringer fra?'* eller *'Kan du se den computer, jeg chatter fra?'* hvilket understreger, at behovet for at være anonym har "kæmpe betydning."⁷ I surveyundersøgelsen svarer flere børn på spørgsmålet om, hvilket medie de foretrækker at kontakte BørneTelefonen på, at de foretrækker chat-funktionen, netop *"Fordi det er mere anonymt"*.

5.2. Surveyundersøgelsens fokus og resultater

Tilgængelighed og ventetid er problematikker, der er i løbende fokus hos BørneTelefonen, og som forventes belyst ved anden evaluering. Derfor er der i udarbejdelsen af surveyspørgsmål

⁶ Der henvises til Børns Vilårs Årsrapport 2014:

http://www.bornsvilkar.dk/~media/BV/pdf/BV_årsrapport%202014.ashx

⁷ Der henvises til telefonisk interview med Rådgivningskoordinator hos BørneTelefonen.

fokuseret på børnenes oplevelse af kvaliteten og anvendeligheden af den rådgivning, som de får hos BørneTelefonen⁸.

Hvad henvender børnene sig om?

For at få et indblik i henvendelsernes emner blev der i surveyen spurgt til, hvad børnene henvendte sig til BørneTelefonen om. Blandt de 110 fuldstændige besvarelser angav respondenterne én eller flere af følgende svarmuligheder: "Kæreste / Kærestesorger" (24 respondenter), "Vennerne" (26 respondenter), "Skolen / Klassen" (34 respondenter), "Mobning" (20 respondenter), "Forældre / andre ting derhjemme" (39 respondenter) og "Ensomhed" (30 respondenter).

Mange af respondenterne har svaret "Ja" til flere felter. Det ses især blandt de børn, der har svaret "Ja" til mobning. Ifølge den interviewede rådgiver har de børn, der er udsat for mobning, ofte andre problemer end mobning. Det kan eksempelvis være i hjemmet, hvor der kan være tale om sociale problemer eller konfliktfyldte skilsmisser. Derudover får BørneTelefonen, ifølge rådgiveren, en del henvendelser fra unge, der er "*oppe at skændes med hele verden*," og som har problemer på flere fronter.

Mens emneindkredsning ligger udenfor nærværende undersøgelses genstandsfelt, er følgende værd at bemærke: I feltet "Andet. Skriv evt.", som kunne besvares isoleret eller i kombination med andre svarmuligheder, handlede 7 henvendelser om selvmord, selvskaade eller depression. 8 henvendelser handlede om psykiske problemer, selvværd, spiseforstyrrelser eller vold og 3 henvendelser handlede om sorg og død. Således har hele 18 henvendelser, svarende til 19,8%, omhandlet tunge og meget svære problemer.

5.3. Henvendelsesformer

"Jeg er ikke så god til at formulere mig, og jeg har lettere ved det på skrift. Desuden hader jeg lyden af min 'klynkestemme':s"

- Barn, 14 år, der foretrækker at chatte på BørneTelefonen⁹

"Altså jeg kan ikke helt lide at tale med folk men skrive kan jeg godt og især når jeg kan tage screen shot og så gemme alle de gode råd som jeg får fra BørneBrevkassen."

- Barn, 12 år, der foretrækker at chatte på BørneTelefonen

Surveyundersøgelsen viser, at børnene og de unge foretrækker de skriftlige medier, når de skal kommunikere med rådgivere på BørneTelefonen. 74 ud af 110, foretrækker "at skrive med BørneTelefonen", mens kun 20 foretrækker "at tale med BørneTelefonen", 6 foretrækker at "læse og selv finde svar på BørneTelefonen.dk", mens 10 synes, at "Det er lige meget". Ifølge medarbejderne på BørneTelefonen er det typisk de lidt ældre børn og unge, der foretrækker at skrive, mens de yngre foretrækker at ringe. Surveyforens resultater viser, at gennemsnitsalderen for de børn, der foretrækker at skrive med BørneTelefonen er 13,5, mens den er 12 for de børn, der foretrækker at tale med BørneTelefonen og 13 for de børn, der foretrækker at læse og selv finde svar på hjemmesiden.

⁸ Spørgsmålet om ventetid er udelukket medtaget for at kunne tage højde for en evt. sammenhæng mellem negativ oplevelse af BørneTelefonen og ventetidsproblematikken. Der synes ikke at kunne påvises en sammenhæng.

⁹ Citater fra brugere af BørneTelefonen er fremkommet i "Skriv evt. selv"- feltet i spørgeskemaet.

Ifølge medarbejdere på BørneTelefonen foregår især de tungeste samtaler skriftligt, og der er en overrepræsentation på chat-linien af lidt ældre piger (15-18 år) med svære psykiske og sociale problemer, som foretrækker at skrive om deres problemer.

5.4. Rådgivningens kvalitet

Medarbejdernes oplevelse

Det er indtrykket hos begge de interviewede medarbejdere på BørneTelefonen, at langt de fleste brugere af BørneTelefonen har en positiv oplevelse af samtalen. I samtalerne fokuserer medarbejderne ofte på at få afklaret det mentale og følelsesmæssige 'kaos', som mange børn oplever. Der fokuseres på at hjælpe børnene med at få struktur på deres tanker, og på i fællesskab med børnene at arbejde sig frem til nogle løsningsmodeller på deres problemer. Samtalerne er således ofte konstruktivt orienteret med forslag til, hvad børnene selv kan gøre fremadrettet for at forbedre situationen. Den interviewede rådgiver på BørneTelefonen oplever i høj grad positiv feedback fra børnene, der i langt de fleste tilfælde afslutter samtaler med ham med bemærkninger som "Tak", "Tak for hjælpen" eller "Det vil jeg prøve".

Den interviewede Rådgivningskoordinator beretter, at der, trods den overordnede tilfredshed, er en andel unge (de betegnes det som 'en håndfuld') som er svære at nå ind til og hjælpe. Disse betegnes som 'faste brugere', der typisk benytter BørneTelefonen 'massivt' som 'behandlingssted' og 'samtaletterapi'. BørneTelefonens medarbejdere er opmærksomme på risikoen for, at de ikke hjælper disse unge, men tværtimod muligvis er medvirkende til at fastholde dem, idet disse unge kan kontakte BørneTelefonen og genfortælle deres negative historie igen og igen¹⁰.

Der foretages jævnligt brugerevalueringer af SMS og chat-samtalerne, som sammenholdes med rådgivernes egne oplevelser af samtalerne. Disse evalueringer bruges blandt andet til at styrke efteruddannelsen af rådgiverne. Hvis evalueringerne viser negativ feedback inden for et bestemt tema, sættes der ind med kursusvirksomhed specifikt målrettet det tema. Der er endnu ikke fundet en teknisk løsning på at evaluere de telefoniske samtaler, men der arbejdes fortsat på at finde en løsning.

Børnenes oplevelse

Børnenes oplevelser af kontakten med BørneTelefonen er meget forskellig. Lidt over halvdelen af de adspurgte børn (58 af 110 respondenter) svarede, at de var tilfredse med den samtale, som de havde med BørneTelefonen. 21 respondenter svarede, at de ikke var tilfredse med samtalen, mens 32 respondenter svarede 'Det ved jeg ikke'. Af de 58 børn og unge, der var tilfredse med samtalen, havde flest benyttet sig af chat-funktionen (25), SMS (13) og brevkasse (11). Færrest havde ringet (6) og 2 havde svaret 'Andet'.

Blandt de respondenter, der svarede, at de ikke var tilfredse med samtalen, var der stadig flest, der havde benyttet chat-funktionen (10), mens færre SMS'ede (3) og flere ringede (6). Én havde benyttet brevkassen.

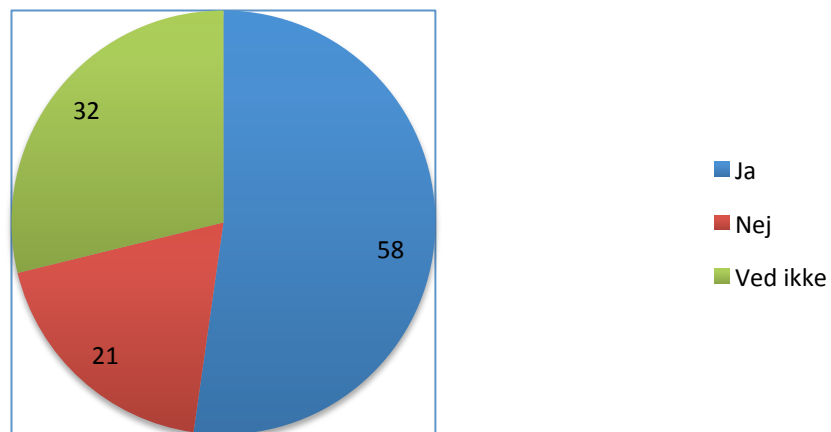
¹⁰ Det oplyses, at der pt. arbejdes med et særligt projekt målrettet disse unge, med børnefaglige konsulenter, der skal 'trække dem ud' af den øvrige rådgivning, dels for at de ikke skal blokere linierne af hensyn til de øvrige brugere, dels for at få dem til at forstå, at BørneTelefonen ikke er et tilbud om behandling eller terapi.

Af de børn og unge, der på spørgsmålet, om de var tilfredse med samtalen, svarede "Det ved jeg ikke", var der 11, der havde benyttet chat-funktionen, 5, der havde ringet, 8, der havde benyttet brevkassen og 4, der svarede 'Andet'.

"Der er alt det, jeg går rundt at tænker på og bliver ked af over, så er det meget rart at kunne sige det videre til én, som lytter og kan komme med gode råd."

- Ung 17 år, som var tilfreds med samtalen

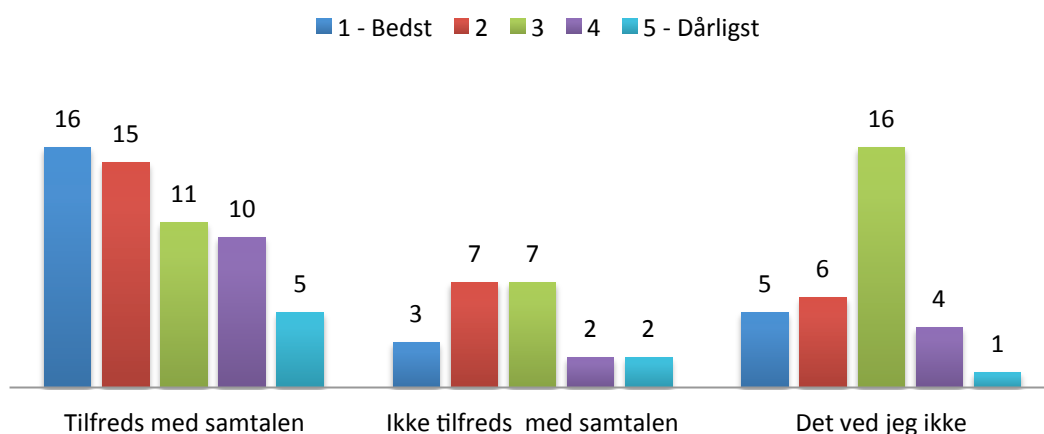
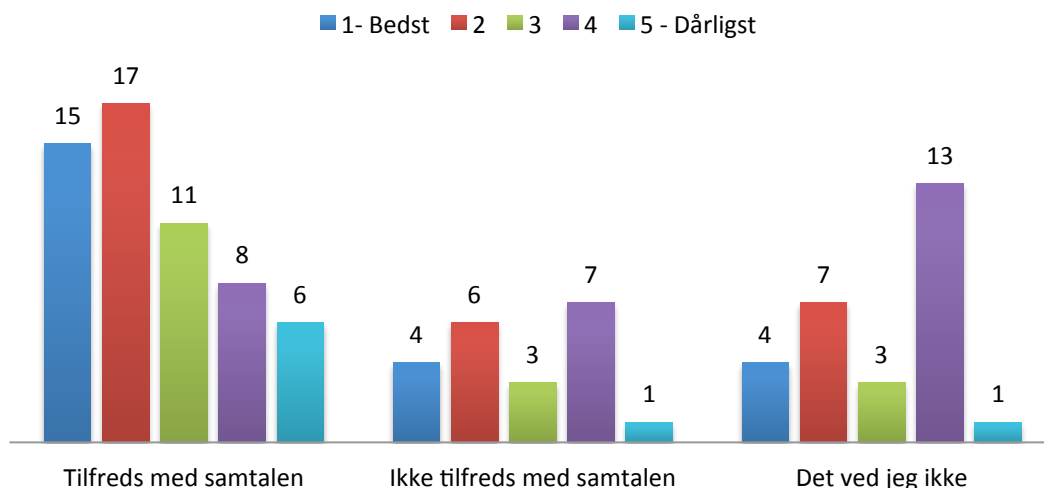
Var du tilfreds med samtalen?



"Det er nemmere at få det sagt end at skrive i detaljer."

-Barn, 12 år, der foretrækker at tale med BørneTelefonen

Diskrepansen mellem rådgivernes oplevelser af samtalerne som i "langt de fleste tilfælde positive" og børnenes mere svingende tilfredshed kan skyldes mange forskellige faktorer. Det kan være, at børnene i besvarelsen af et spørgeskema ikke føler sig forpligtet til at være 'høflige' over for en rådgiver, som de lige har talt med. Der kan være store variationer i kvaliteten af rådgivningen afhængigt af 'kemien' mellem barnet og rådgiver. Ikke mindst kan de 'faste brugere', som BørneTelefonens medarbejdere har svært ved at hjælpe, udgøre en særlig, hyppigt fremtrædende gruppe af mindre tilfredse respondenter.

Var den, du talte med, god til at lytte dig?*På en skala fra 1-5, hvor 1 er bedst, 5 er dårligst***Var den, du talte med, god til at tale med dig?***På en skala fra 1-5, hvor 1 er bedst, 5 er dårligst***5.5. Rådgivningens anvendelighed**

Gennem surveyundersøgelsens besvarelser udtrykker børnene, at det er vigtigt for dem, at rådgivningen er anvendelig og hjælper dem med konstruktive løsningsforslag. Der er større tilfredshed med samtalerne, når barnet og rådgiveren har talt "om nogle muligheder, som (barnet) kunne gå videre med". I 86 af samtalerne talte barnet og rådgiveren "om nogle muligheder, som (barnet) kunne gå videre med", og af disse var 55 børn tilfredse med samtalen. I 24 samtaler talte de ikke om "nogle muligheder, som (barnet) kunne gå videre med", og kun et af disse børn, var tilfreds med samtalen. 11 var ikke tilfredse med

samtalen, og 12 svarede "det ved jeg ikke" til spørgsmålet om, hvorvidt de var tilfredse med samtalen.

Børnene udtrykker en overordnet tilfredshed med rådgivernes evner til at tale med dem og lytte til dem. Selvom nogle af børnene fortalte, at de *ikke* havde talt om fremadrettede muligheder i samtalen, og nogle fortalte, at de *ikke* var tilfredse med samtalen, udtrykte de samme børn en vis grad af tilfredshed med rådgiverens evne til at lytte til dem og tale med dem. På en skala fra 1-5, hvor 1 er bedst og 5 dårligst, gav disse børn en karakter på 2,45 for rådgiverens evne til at lytte til dem og en karakter på 2,18 for rådgiverens evne til at tale med dem.

De børn, der svarede "Ved ikke" til spørgsmålet om, hvorvidt de var tilfredse med samtalen som helhed, udtrykte gennemsnitligt en lidt større tilfredshed med rådgiverens evne til at lytte til dem og tale med dem end de børn, der ikke var tilfredse med samtalen som helhed. Gennemsnitligt gav disse børn en karakter på 2,91 for rådgiverens evne til at lytte til dem og en karakter på 2,83 for rådgiverens evne til at tale med dem.

De børn, der udtrykte at være tilfredse med samtalen som helhed, og som fortalte, at rådgiveren hjalp dem med at tale om muligheder, som de kunne gå videre med, angav til gengæld *ikke* en mærkbart større karakter for rådgiverens evne til at lytte til dem og tale med dem. Gennemsnitligt gav disse børn en karakter på 2,48 både for rådgiverens evne til at lytte til dem og evnen til at tale med dem.

Ifølge BørneTelefonens medarbejdere, og ifølge flere af de interviewede børn i undersøgelsens andre delundersøgelser, oplever mange børn BørneTelefonen som et sted, man kan henvende sig med hvad som helst. Uanset om børnene var tilfredse med den sidst gennemførte samtale, vil langt de fleste af dem kontakte BørneTelefonen igen, hvis de får brug for det. Af samtlige respondenter svarede 91 børn, at de vil kontakte BørneTelefonen igen. 15 svarede "Det ved jeg ikke", og kun 4 svarede, at de ikke vil.

"Du kan få svar til lige præcis det, du spørger om"

- Barn, 12 år. Om brevkassen

"Det er rart at chatte med nogen om noget, man ikke føler man fx kan/tør snakke med sin mor eller far om..."

- Barn, 12 år. Om chatten

"kan ikke ringe til jer :(?! ... har bare brug for hjælp hurtigst muligt!!!!"

- Barn, 15 år, der ikke kunne komme igennem til BørneTelefonen

5.6. Delkonklusion

Baseret på surveyundersøgelsen kan det konkluderes, at børn, som bruger BørneTelefonen, overordnet er tilfredse med rådgivernes evner til at tale med og lytte til dem. Ydermere kan der ses en sammenhæng mellem børnenes oplevelse af rådgivningens anvendelighed, børnenes tilfredshed med samtalen og samtalens fokus på fremadrettede løsningsmodeller.

Der synes at være en vis uoverensstemmelse mellem de interviewede rådgiveres egne oplevelser af børnenes tilfredshed med samtalerne over for den tilfredshed, som brugere af BørneTelefonen har angivet i surveyundersøgelsen. Mens rådgiverne har indtryk af, at børn "i langt de fleste tilfælde" giver positiv feedback, udtrykker en relativt stor andel af

respondenterne, at de ikke var tilfredse med samtalen (19%), eller at de ikke ved, om de var tilfredse med samtalen (32%). Dette kan skyldes flere faktorer, hvoraf én væsentlig faktor kan være overrepræsentationen af de tidligere nævnte 'faste brugere', som BørneTelefonen har svært ved at hjælpe.

Bilag 1.

Spørgsmål til mini-survey blandt brugere af Børnetelefonen

Varighed: max 10 minutter for et barn.

Hvor gammel er du?

Skriv selv:

Hvordan kontaktede du Børnetelefonen?

- ☐ Jeg ringede
- ☐ På chat
- ☐ På SMS
- ☐ Via brevkassen
- ☐ Andet. Du kan skrive selv i feltet forneden

Hvordan foretrækker du at være i kontakt med Børnetelefonen?

- ☐ At skrive med Børnetelefonen
 - hvorfor
- ☐ At tale med Børnetelefonen
 - hvorfor
- ☐ Det er lige meget
 - hvorfor
- ☐ At læse og eventuelt selv finde svaret på børnetelefonen.dk

Var det svært at komme igennem til Børnetelefonen?

- ☐ Nej, jeg kom igennem med det samme
- ☐ Ja, lidt, jeg skulle prøve et par gange
- ☐ Ja, meget, jeg prøvede at komme igennem/ventede længe

Hvad kontaktede du børnetelefonen om? (Du må gerne krydse flere af)

- ☐ Kæresten/kærestesorger
- ☐ Vennerne
- ☐ Skolen/klassen
- ☐ Mobning
- ☐ Forældre / andre ting derhjemme
- ☐ Ensomhed
- ☐ Andet. Du kan skrive selv

Var det svært at få sagt det, du ville?

- ☐ Nej, det var ikke svært
- ☐ Ja, det var lidt svært
- ☐ Ja, det var svært
- ☐ Ja, det var meget svært
- ☐ Det ved jeg ikke

Synes du, at den du talte med, var god til at lytte til dig? (På en skala fra 1-5 hvor 1 er bedst):

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

Synes du, at den du talte med var god til at tale med dig? (På en skala fra 1-5 hvor 1 er bedst):

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

Var du tilfreds med samtalen?

- ☐ Ja
- ☐ Nej
- ☐ Det ved jeg ikke

Talte du og rådgiveren om nogle muligheder, du kunne gå videre med?

- ☐ Ja
Skriv eventuelt hvordan:
- ☐ Nej
Skriv eventuelt hvorfor ikke:

Er det svært at tale med en rådgiver, man ikke kan se?

- ☐ Nej, det er ikke svært
- ☐ Ja, men det er kun lidt svært
- ☐ Ja, det er svært
- ☐ Ja, det er meget svært
- ☐ Det ved jeg ikke.

Har du nogensinde kontaktet Børnetelefonen, hvor de ikke kunne forstå dig eller det, du ville tale om?

- ☐ Ja
- ☐ Nej

Ville du kontakte Børnetelefonen igen, hvis du får brug for det?

- ☐ Ja
- ☐ Nej
- ☐ Ved ikke

Bilag 2.1.

Interviewguide, Børnerådets ekspertpanelgruppe

Interviewguiden tager udgangspunkt i, at informanter rekrutteres blandt børn/unge, der har deltaget i et af Børnerådets inddragelsesinitiativer. Interviewguiden er baseret på, at informanterne rekrutteres blandt børn/unge, der har deltaget i et af Børnerådets ekspertgrupper. Der gennemføres 3-4 interviews af ca. 30 minutters varighed.

For at højne børnenes chancer for at huske forløbet foreslås det, at informanter rekrutteres blandt børn/unge, der har deltaget i et af de sidste forløbne ekspertgrupper, dvs børn, der har vidnet i retten om seksuelt misbrug og/eller børn, der bor i plejefamilie.

Sproget tilpasses informanternes alder og kognitiv niveau.

Interviewene foregår som en semi-struktureret samtale, og interviewguiden betragtes som en vejledning i forhold til emner, der berøres.

Intro:

Det var dejligt, at du kunne tale med mig i dag. Det, vi skal tale om, er, hvordan det har været at deltage i Børnerådets ekspertgruppe. Jeg vil gerne vide, hvad du synes om at være med, hvorfor du valgte at være med, om du følte, du fik noget ud af det osv. Vores fokus er altså på, hvordan det var at være med i ekspertgruppen, og ikke så meget (den problematik) som ekspertgruppeforløbet handlede om.

Du skal også vide, at det er helt anonymt det her; det betyder, at dit navn kommer ikke til at stå nogen steder.

Baggrundsinformation

- Hvor gammel er du?
- Du har deltaget i Børnerådets ekspertgruppe om XX
- Hvornår gjorde du det? Hvor mange gange mødtes du?
- Hvor mange var I med i ekspertgruppen?
- Kan du huske forløbet godt?

Barnets viden om ekspertgrupperne

- Hvad går Børnerådets ekspertgrupper ud på? Hvad er ideen med dem? Hvorfor laver Børnerådet de her grupper?
- Hvorfor tror du, det hedder ekspertgrupper?

- Ved du, hvad jeres input ved de her ekspertgrupper skal bruges til?
- Hvordan kom du til at være med i gruppen?
- Hvorfor ville du gerne deltage i gruppen?

Egne oplevelser af deltagelse i gruppen

- Kan du fortælle lidt om hvordan det var helt praktisk når I mødtes? Hvordan foregik det? Hvorhenne? Hvem var med?
- Hvordan var det at tale om private ting foran andre, som du ikke kendte?
- Hvad betød det for dig, at møde andre der var i samme el. lignende situation som dig selv?
- Lærte I hinanden godt at kende undervejs? Blev I venner?
- Er der nogen af Jer, der har set hinanden siden?
- Var det at være i gruppen, sådan som du forestillede dig det?
- Hvad var det bedste ved at være med i gruppen?
- Hvad var det værste?
- Hvordan var samarbejdet med de voksne?
- Synes du, at I blev taget alvorligt?
- Er der noget, du ville lave om? Synes du, at der skulle være flere eller færre møder? Skulle de voksne være mere eller mindre til stede? Andre ting?
- Ville du deltage igen?
- Har din deltagelse i gruppen ændret noget for dig personligt?

Tanker om Børnerådets ekspertgrupper

- Er det en god ide med de her ekspertgrupper?
- Hvorfor / hvorfor ikke?
- Nu spørger jeg måske lidt åndsvagt: Er du ekspert på dit eget liv?
- Hvad kan I som eksperter fortælle de voksne om det at være barn/ung, som de ikke ved?

- Tror du, at det, som I har talt om i gruppen, kan hjælpe andre unge, der har det ligesom jer?
 - Hvis ja, hvordan?
 - Hvis nej, hvorfor ikke?
- Ved du noget om, hvordan den viden I er kommet med, bliver brugt?
- Har du nogle forslag til noget, der kunne laves om eller blive bedre?
- Hvis ekspertgrupperne ikke fandtes, ville din ekspertviden kunne blive brugt på en anden måde? Med det mener jeg, om der er andre steder eller måder, at du kan fortælle om dit liv og de emner, du ved rigtig meget om?

Bilag 2.2.

Interviewguide børn, enkeltinterview, Ombudsmandens Børnekontor.

Interviewguiden tager udgangspunkt i, at informanter rekrutteres blandt børn/unge, der har henvendt sig til Ombudsmandens Børnekontor.

Interview'et vil foregå som en semi-struktureret samtale, og interviewguiden skal derfor betragtes som en vejledning i forhold til de emner, der berøres.

Der gennemføres 4 individuelle interviews af ca. 30 minutters varighed. Sproget tilpasses informanternes alder og kognitiv niveau.

Intro:

Det var dejligt at du kunne snakke med mig i dag. Det vi skal tale om er, hvordan det har været at tale med Ombudsmandens Børnekontor (for nemheds skyld vi kalder det bare Børnekontoret fremover). Om de var nemme at komme i kontakt med, om du synes, at du fik noget ud af det, om de kunne hjælpe dig osv. Det skal altså mest handle om din kontakt med kontoret, og ikke om det (problem) som du kontaktede dem om. Du skal også vide, at det er helt anonymt det her, det betyder, at dit navn kommer ikke til at stå nogen steder, og man kommer ikke til at kunne genkende noget om dig eller din sag.

Baggrundsinformation

- Hvor gammel er du?

Om at komme i kontakt med Ombudsmandens Børnekontor

- Du har haft kontakt til Ombudsmandens Børnekontor. Hvornår kontaktede du dem første gang?
- Fandt du selv på at kontakte Børnekontoret, eller var der en anden, der foreslog det?
 - Hvem?
- Hvordan fandt du ud af, hvordan du kunne komme i kontakt med Børnekontoret?
- Hvordan kontaktede du Børnekontoret? På telefon, chat, mail, klageformular, personligt?
- Var du inde på deres hjemmeside?
 - Hvad synes du om den / var den nem at finde rundt i?
- Ringede / skrev du selv, eller var der en voksen, der gjorde det for dig?
 - Hvem?
- Var det svært at beslutte sig for at kontakte dem?

- Da du havde besluttet dig, var det så nemt at komme i kontakt med dem?
- Hvis ikke, hvad skulle man gøre anderledes?
- Kunne de tale med eller svare dig med det samme, eller måtte du vente?

Om kontakten med Ombudsmandens Børnekontor

- Hvad kan man få hjælp til fra Ombudsmandens Børnekontor?
- Havde du en voksen med?
- Klagede du om noget?
- Hvis ja, behandlede de din klage?
- Hvis nej, fortalte de dig hvor du skulle henvende dig i stedet for?
- Kan du fortælle om forløbet? Du kontaktede (ringede, skrev, chattede, mødte op hos) dem, og hvad skete der så?
- Synes du, at du fik den hjælp, som du havde håbet på?
- Hvis ja, hvordan hjalp de dig?
- Hvis nej, skulle de have gjort noget anderledes?
- Hvad synes du om den måde, som de talte til dig på, f.eks. om din sag?
- Kunne du forstå hvad de sagde?
- Var det tydeligt, hvad de kunne / evt. ikke kunne hjælpe dig med?
- Synes du, at de havde tid nok til at sætte sig ind i din sag? Brugte de tid nok på dig/din sag?
- Synes du, de tog dig / dine problemer alvorligt?
- Hvad synes du om, at Ombudsmanden har et Børnekontor?
- Hvis du havde et lignende problem, ville du kontakte dem igen?
- Har du fortalt nogen, du kender, at du har kontaktet Børnekontoret?
- Hvad har du fortalt om det?
- Kender du andre, der har kontaktet Børnekontoret?
- Hvis Børnekontoret ikke fandtes, hvem ville du så have kontaktet?



Ministeriet for Børn, Ligestilling, integration og Sociale Forhold
Holmens Kanal 2
1060 København K

Den . december 2014

Opfølgning på loven til styrkelse af børns rettigheder i Danmark "Børneombuddet" – L 142 og L 568

Børnesagens Fællesråd takker for muligheden for at udtale sig om det iværksatte "Børneombud" i form af styrkelse af Børnerådets mandat, oprettelse af Børnekontoret hos Folketingets Ombudsmand samt styrkelse af Børns Vilkårs Børnetelefon.

Siden iværksættelsen af ovennævnte i 2012 vil Børnesagens Fællesråd gerne udtale flg.:

Styrkelsen af Børnerådets mandat har medført en markant øget og mangfoldig dokumentations – og informationsvirksomhed. Virksomheden baseres på aktiv inddragelse af børn og unge på mange forskellige måder. Børnerådets produkter er brugervenlige, professionelle og af høj kvalitet.

Med oprettelse af Børneportalen har Børnerådet bidraget med en meget væsentlig og kvalitativ platform, så alle børn og unge har adgang til at få rådgivning og lære deres rettigheder bedre at kende.

Med Børnekontoret hos Folketingets Ombudsmand fik Danmark en styrket adgang til, at børn og unge eller deres talspersoner kan klage over forhold, som angår dem. Denne styrkelse af børns rettigheder er unik i Norden, og Danmark er således et foregangsland for børn og unge på det område.

Børnekontorets egenundersøgelser på institutioner hilses meget velkommen af de anbringelsesinstitutioner, som har haft besøg. Både forberedelsen af besøget, selve besøget og opfølgningen heraf bliver beskrevet som værdifuldt og et meget relevant instrument i at udvikle kvaliteten af det socialt faglige arbejde.

Børns Vilkårs Børnetelefon har i dag en meget solid og bredspekteret rådgivning. Den udvidede åbningstid samt rådgivning via SMS, Børnechatten og Børnebrevkassen gør det let for børn og unge at henvende sig uanset personlige forhold, emne eller usikkerhed.

Samlet set finder Børnesagens Fællesråd at der med Børnerådets mandat, Børnekontorets oprettelse og udvidelse af BørneTelefonen er sket en klar styrelse og forbedring af børn og unges rettigheder, herunder adgangen til at blive hørt, til at kunne klage og til at modtage åben og anonym rådgivning.



Børnesagens Fællesråd vil dog fortsat pege på den svaghed, der ligger i, at flere/mange instanser tilsammen udgør det danske "Børneombud".

Børnesagens Fællesråds første prioritering er fortsat ét samlet, uafhængigt Børneombud med direkte reference til Folketinget.

Børnesagens Fællesråd ønsker et højt ambitionsniveau for såvel børn og unges retsstilling, som klageadgang og fortalervirksomhed.

Børnesagens Fællesråd finder, at den 2 strengede model med oprettelsen af et særligt Børnekontor hos Folketingets Ombudsmand, en styrkelse og udvidelse af Børnerådets mandat og funktioner kombineret med Børnetelefonen hos Børns Vilkår ikke i tilstrækkelig grad fokuserer på behovet for nødvendig ny lovgivning på børneområdet samt på implementeringen af de anbefalinger, som Danmark modtager fra FN på børneområdet.

Børnesagens Fællesråd finder, at der er behov for en løbende synliggørelse af aktiviteterne og prioriteringerne fra de 3 instanser, der tilsammen udgør det danske "Børneombud". Med dialog og synlighed med børneorganisationer og civilsamfundet skal børn og unges rettigheder, klageadgang og deltagelse fortsat udvikle sig og være i centrum for den struktur, der styrker det danske "Børneombud".

Med venlig hilsen

Inge Marie Nielsen
Sekretariatschef

Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration
og Sociale forhold
Kontor for Udsatte Børn
Holmens Kanal 22
1060 København K
Att: Karen Drøhse



Mail: kadr@sm.dk

Dato 14.12.12

RED BARNETS UDTALELSE TIL OPFØLGNING PÅ LOVEN OM STYRKELSE AF BØRNS RETTIGHEDER I DANMARK

Red Barnet takker for muligheden for at udtale os i forbindelse med opfølgning på ordningen om det såkaldte 'Børneombud'. Ordningen omfatter tre aktører/elementer:

- Børnerådet (styrket fortalerfunktion i forhold til børns rettigheder)
- Børnekontoret hos Folketingets Ombudsmand (styrket klagefunktion for børn på alle områder under Folketingets Ombudsmand)
- Børns Vilkårs Børnetelefon: Én indgang for konkret rådgivning af børn og unge (styrkelse af Børns Vilkårs Børnetelefon til at sikre en fælles indgang for børn til anonym rådgivning, herunder vejledning om regler og klagemuligheder)

Red Barnet ønsker først og fremmest at anerkende, at der med de samlede tiltag er sket en forbedring af børn i Danmarks retsstilling (at der rent faktisk er knyttet en klageadgang til det danske børneombud, hvilket gør Danmark til et foregangsland) og i forhold til fortalerrollen, der er placeret i Børnerådet.

Siden styrkelsen af Børnerådets mandat har Børnerådet udvidet deres indsatser og blevet endnu tydeligere i deres rolle som fortaler for børns rettigheder, i forhold til dokumentation af børns liv, i formidlingen til børn og ikke mindst i inddragelsen af børn i rettighedsvaretagelsen. Det har også været et løft, at BørneTelefonen er blevet styrket. Endelig har bl.a. Børnekontorets besøg på institutioner og egen-undersøgelser af institutioner samt gennemførslen af generelle undersøgelser betydet, at der er blevet stillet skarpt på forpligtelserne hos myndighederne i rettighedsvaretagelsen.

Red Barnet ser dog fortsat helst et samlet uafhængigt børneombud med direkte reference til Folketinget i tråd med vores tidligere høringssvar fra 2012. Vi mener fortsat, at tre-delingen gør rettighedsvaretagelsen mere uigennemsigtig, og dermed er den ikke den konstruktion, der sikrer den bedste varetagelse af børns rettigheder. Det er fortsat vores formodning, at det får konsekvenser, ikke mindst ift. at børn ikke ser det samlede børneombud som et fyrtårn for deres rettigheder og dermed heller ikke altid er særligt bevidste om deres klagemuligheder.

Det er svært at finde information om, hvordan det samlede 'børneombud' reelt fungerer, hvilket vanskeliggør opgaven at kommentere på, hvordan tre-instans-ordningen har fungeret i praksis i de forløbne år siden børneombuddet blev etableret i 2012.

Derfor ønsker Red Barnet at rejse flg. spørgsmål i forbindelse med opfølgningen på ordningen:

Kender børn til deres rettigheder ift. klageadgang og er børneombuds-konstellationen synlig for børn?

Det er ikke Red Barnet indtryk, at kendskabet til Folketingets Børneombud er tilstrækkeligt udbredt, hverken blandt børn eller forældre eller i offentligheden generelt. Det indtryk får vi fra henvendelser til Red Barnet samt fra vores besøg på og samarbejde med danske skoler i hele landet. Vi mener derfor også, at det i forbindelse med opfølgningen er vigtigt at undersøge udbredelsen af kendskabet til 'børneombud' og klageadgang samt at der, hvis nødvendigt, tages yderligere initiativer til at udbrede kendskabet.

Hvordan sikres rettighedsvaretagelsen i en ordning med tre forskellige aktører med tre forskellige mandater?

Restsikkerhedsmæssigt er det helt afgørende, at samarbejdet omkring overførslen af viden mellem de forskellige aktører fungerer optimalt, således at der er sikkerhed for, at børn og forældre, der indgiver en klage, også får deres klage vurderet af rette myndighed. Derfor er det helt centralt, at de rette sager videregives fra Børns Vilkår til Ombudsmandens Børnekontor. Det er ligeledes vigtigt, at Børns Vilkår får tilbagemeldinger om, hvordan Børnekontoret har håndteret sagen, så der opstår en tydelig praksis for, hvilke henvendelser der skal videreformidles.

BørneTelefonen er den egentlige indgang for børn til Ombudsmanden og klageadgang. Der er tale om en indgang for (anonyme) henvendelser til en privat organisation (med en rådgivningstelefon, der bemannes af frivillige rådgivere). Da selve klageadgangen kun bør bestrides af en offentlig uafhængig myndighed, mener Red Barnet, at det væsentligt, at Børns Vilkårs funktion og forpligtelser som ikke-statslig aktør i denne myndighedsopgave er klart beskrevet.

Vi finder det også relevant, at det undersøges, hvordan børn og forældre oplever, at deres henvendelser varetages, fra de henvender sig til Børnetelefonen eller til Børnekontoret og til, at de evt. får behandlet deres klagesag.

Hvordan sikres det, at alle børn, der har behov for at udøve deres rettigheder og evt. klage, får gavn af ordningen?

Af den formidling der er tilgængelig om de konkrete henvendelser (fra børn) til Børnekontoret fremgår det, at Børnekontoret særligt får klager, der relaterer sig til det sociale område (anbragte børn, sagsbehandlingstid) og angående det familieretslige område. Red Barnet mener, det er vigtigt at undersøge, hvor mange henvendelser der kommer fra andre områder, der berører børns liv og rettigheder, herunder fra børn, hvis vilkår særlig reguleres efter Udlændingeloven, henvendelser angående børn, der har været i berøring med det strafferetlige område, henvendelser der relaterer sig til sundhedsområdet og fra skole og uddannelsesområdet. Det vil også være væsentligt at undersøge, hvordan børn med handicap sikres adgang til børneombuddet. Samt endelig hvilke tiltag der tages for at sikre, at viden om klageadgang og børns rettigheder formidles til børn, der måtte have behov for at henvende sig til Børnekontoret ang. forhold, der vedrører disse områder.

Hvordan varetager Ombudsmanden forpligtelsen til at medvirke til at overvåge implementering af børns rettigheder i henhold til FN's Børnekonvention i lovgivningen og myndigheders praksis?

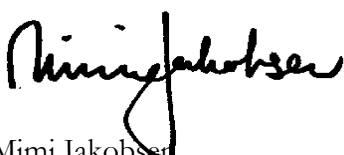
Red Barnet mener ikke, at denne centrale del af ombudsmandsfunktionen er tilstrækkeligt beskrevet, og efterlyser en beskrivelse af, hvordan denne funktion konkret varetages, og hvordan relevante

myndigheder orienteres om evt. mangler ift. lovgivning og praksis og om evt. behov for ny lovgivning på børneområdet. Hvornår bliver en sag f.eks. rejst som en sag af mere principiel karakter?

Red Barnet mener således, at der er behov for yderligere synliggørelse af børneombuddets virkefelt. Samtidigt foreslår vi, at ministeriets opfølgning bliver offentliggjort med det formål at skabe større gennemsigtighed og med henblik på at skabe et grundlag for senere egentlige evalueringer.

Spørgsmål til ovenstående udtalelser kan rettes til børnepolitisk seniorrådgiver Inger Neufeld på tlf.3524 8539 / in@redbarnet.dk

Med venlig hilsen



Mimi Jakobsen
Generalsekretær

Ministeriet for børn, ligestilling, integration og sociale forhold
att.: Karen Drøhse
Holmens Kanal 22
1060 København K

Taastrup, den 02. december 2014

Sag 14-2014-00786 – Dok. 179054/sih_dh

Begrænsninger for børn med handicap

Kære Karen Drøhse

Danske Handicaporganisationer finder det overordentligt positivt, at der nu foretages en konsultativ proces med henblik på senere revision af lovgivningen om børns muligheder for at blive hørt.

Danske Handicaporganisationer var positiv over for indholdet i lovrevisionen af 2012, der indebar styrkelse af Børnerådets fortalervirksomhed, oprettelse af Børnekontoret hos Folketingets Ombudsmand og styrkelse af Børnetelefonen hos Børns Vilkår. På nuværende tidspunkt har vi fået værdifulde erfaringer med, hvordan ordningerne fungerer i praksis, og i denne konsultationsproces vil vi gerne gøre opmærksom på et en svaghed, som vi mener, bør føre til udvikling og revision af ordningen.

Nogle børn med handicap magter fuldstændigt at henvende sig selvstændigt til Børnekontoret hos Folketingets Ombudsmand og til Børns Vilkårs Børnetelefon, hvis og når de har behov for det. For andre børn er det vanskeligere, for nogen helt uladssiggørligt uden omfattende støtte. Nogle af de børn har alene behov for støtte til henvendelsen, og kan herfra godt selv give udtryk for, hvori problemerne består.

Alle børn kommunikerer, det gælder også børn med vidtgående handicap. For dem, der er tættest på børnene, f.eks. forældre og personale, er det tydeligt, når barnet mistrives og ønsker ændringer i egne forhold. De børn har i de nuværende ordninger ingen eller meget begrænset mulighed for at henvende sig til Folketingets Ombudsmand og til Børnetelefonen.

I Danske Handicaporganisationer er vi fuldt på det rene med, at Børnetelefonen netop skal støtte barnet, ikke de pårørende eller professionelle, som barnet måske lige frem er i opposition til. For at indgå meningsfuldt i kommunikationen er det i nogle tilfælde

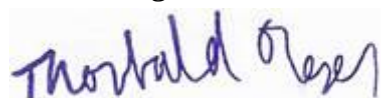
nødvendigt med kompetencer i forhold til handicap og alternativ kommunikation. De kompetencer oplever vi ikke er til stede i tilstrækkelig grad, hverken hos Børns Vilkår eller hos Folketingets Ombudsmand.

Vi er på det rene med, at der er tale om et kompliceret felt, hvor der ingen lette løsninger findes. På den anden side betyder dagens praksis, at en lille men vanskeligt stillet gruppe børn ikke får tilgodeset deres ret til at blive hørt om egne forhold, på trods af, at de har en kvalificeret mening herom. Vi finder, at der er tale om en diskriminerende praksis, og derfor at retten til at blive hørt ikke er opfyldt i tilstrækkeligt omfang for børn med handicap.

En justering og efterfølgende revision af lovgivningen vedrørende børneombud må eksplicit forholde sig til dette. Fra Danske Handicaporganisationers side vil vi pege på to sideløbende løsninger. Dels må Folketingets Ombudsmand og Børnetelefonen forpligtes til at indkøbe den fornødne ekspertise til kommunikation med børn med intellektuelle, udviklingsmæssige og kommunikative handicap – herunder også sammensatte handicap. Dette kan f.eks. foregå ved VISO's leverandører. Dels bør der arbejdes intensivt med udvikling af metoder, der understøtter selvstændig kommunikation for børn med omfattende handicap.

Danske Handicaporganisationer vil i denne sammenhæng gøre opmærksom på, at både Folketingets Ombudsmand og Børns Vilkår er omfattet af Handicapkonventionens Artikel 5 om forbud mod diskrimination grundet handicap og Artikel 7(3). Heri understreges det at børn med handicap har ret til alders og handicapbetinget støtte til at udtrykke sig. Artikel 7(3) er således en konkretisering af, hvad der skal til for at opfylde Børnekonventionens Artikel 2 og 12 for børn med handicap.

Med venlig hilsen



Thorkild Olesen
formand