

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 Vilkår's 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 Vilkår's 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 Vilkår's 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 børns og unges vilkår generelt og vedrørende specifikke grupper af børn og unge. Børnerådet videreformidler således viden om børns og unges vilkår og anbefalinger til forbedringer i rapporter, analyser, 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 kæresten, etnisk, sorg og sygdom, handicap, privatliv og dit liv online, og henviser bl.a. videre til Ombudsmandens Børnekontor, Ankestyrelsen og Børns Vilkår's 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 temaundersøgelse 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 Vilkår's 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 Vilkår's BørneTelefon supplerer kommunernes arbejde, men erstatter ikke den kommunale forpligtelse.

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 garanteret for en hensigtsmæssig henvisningspraksis mellem de tre organisationer jf. formålsbeskrivelsen i lovgrundlaget. Børns Vilkår oplyser, at det derudover løbende drøftes på de tre parters 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>	<i>65.529</i>	<i>92,3 %</i>
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. Venkaber/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 Børnekantor 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 følte 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 Børnekantor 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 børnekantorets 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 Børnekantor eller den hjælp kontoret tilbyder.

8.3. Børns og unges oplevelser af kontakt med Børns Vilårs 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.