

UNDERSØGELSE

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



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 Vilkår's 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 Vilkår's rådgivning. Derudover er der gennemført enkelte supplerende interviews med medarbejdere på hhv. Ombudsmandens Børnekontor og Børns Vilkår's 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 Vilkår's 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 Bisidderkorpsset, 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 ungelivet. 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 Vilkår's 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 Vilkår's 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 Vilkår's 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 med 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.boerneaadet.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 magtanvendelses-cirkulære 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 sgu 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 magtanvendelsecirkulære 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 superhjælpsomme 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.boerneaadet.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.boerneaadet.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 finde 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 ror 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 barns 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 Vilkårs egne statistikker er de 10 hyppigst forekommende emner for rådgivninger af børn:

- 14,6% Kærlighed / forelskelse
- 8,5% Venskaber / uvenskaber
- 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 krænkelse

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 Vilkårs 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 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 benyttede sig af chat-funktionen (25), SMS (13) og brevkasse (11). Færrest havde ringet (6) og 2 havde svaret 'Andet'.

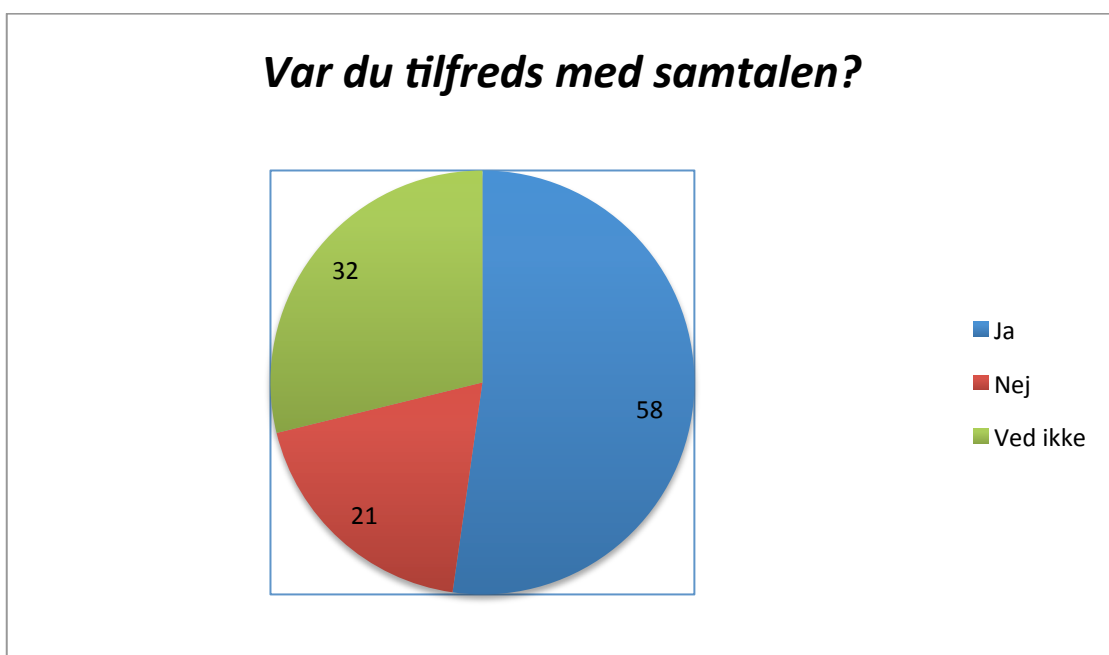
Blandt de respondenter, der svarede, at de ikke var tilfredse med samtalen, var der stadig flest, der havde benyttet chat-funktionen (10), mens færre SMS'ede (3) og flere ringede (6). Én havde benyttet brevkassen.

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."

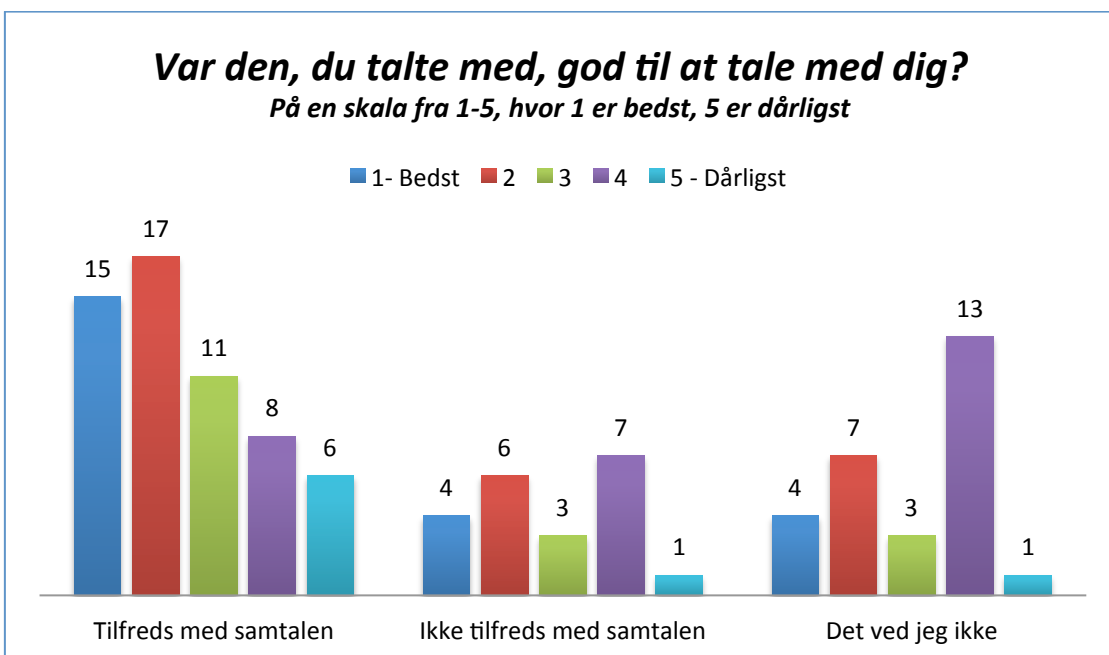
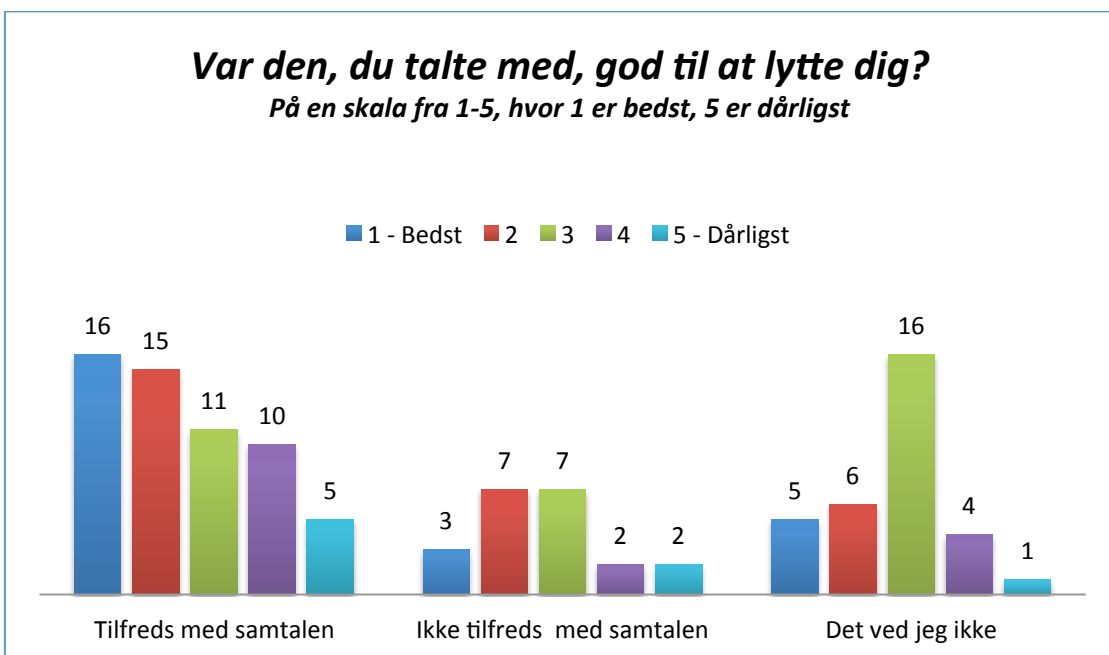
- Ung 17 år, som var tilfreds med samtalen



"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.



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 var 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?