

NOTAT

SPØRGSMÅL NR. 1560 FRA FOLKETINGETS RETSUDVALG

FOLKETINGETS
OMBUDSMAND



Spørgsmål nr. 1560 fra Folketingets Retsudvalg (alm. del):

”I forhold til Ombudsmandens Børnekontor som klageinstans, bedes Ombudsmanden redegøre for, hvordan det i praksis fungerer, når der kommer en klage fra et barn. Ombudsmanden bedes endvidere oplyse, hvor mange klager, der har været registreret indtil videre. Endelig bedes Ombudsmanden oplyse, på hvilken måde der bliver taget hånd om et barn, der har indgivet en klage til Ombudsmandens Børnekontor.”

Dok.nr. 14/04118-2/MR

Svar:

Ombudsmandens Børnekontor har siden åbningen den 1. november 2012 oprettet 1229 sager. 84 sager er oprettet på baggrund af klager fra børn og unge.

Der er mange måder, som et barn eller en ung kan rette henvendelse til børnekontoret på. Det kan være telefonisk, ved mail, ved udfyldelse af et meget enkelt klageskema, der ligger på børnekontorets hjemmeside, via chatfunktionen på hjemmesiden, ved almindeligt brev eller ved at møde personligt op i institutionen.

Når børnekontoret modtager en klage fra et barn eller en ung, bliver sagen straks visiteret til den sagsbehandler, som skal behandle klagen, og det har høj prioritet, at børn og unge får svar så hurtigt som muligt.

Børnekontoret kommunikerer med børn og unge på den måde, de foretrækker. Kun hvis det strider mod gældende regler, kan ombudsmanden ikke imødekomme de ønsker, som børnene/de unge har til kommunikationsvej. F.eks. kan ombudsmanden ikke kommunikere via usikker mail, hvis det drejer sig om fortrolige forhold.

I klageskemaet på hjemmesiden opfordres børn og unge til at opgive et telefonnummer og angive tidsrum, hvor ombudsmanden kan kontakte dem. Børnekontoret har nemlig meget ofte behov for at kontakte børnene og de unge,

fordi deres henvendelse ikke indeholder alle de oplysninger, som er nødvendige for, at sagen kan behandles. Og da sikker mail normalt ikke kan bruges i forhold til børn og unge, har børnekontoret behov for at tale med dem i telefonen. Samtidig giver en telefonsamtale mulighed for, at børnekontoret kan fortælle dem om vores måde at behandle sagen på, og hvad de kan forvente, at ombudsmanden kan hjælpe dem med.

Overordnet set består ombudsmandens hjælp ofte i at sætte klagen ind i en retlig ramme ved at formulere barnets eller den unges ønsker, så de passer til lovgivningens rammer. Ombudsmanden kan på den måde videreformidle ønsker eller klager til den myndighed, der i første omgang skal tage stilling til barnets/den unges ønsker eller klager, og ombudsmanden kan holde øje med, at barnet/den unge også får et svar. Det sidste gør vi ofte ved at bede om at få en kopi af myndighedens svar.

Hvis ombudsmanden går videre med en klage, f.eks. ved at kontakte myndighederne, er udgangspunktet, at forældremyndighedsindehaveren skal underrettes om sagen.

I øvrigt henviser jeg til artiklen "Børn og unge klager nu selv til ombudsmanden", som er optrykt i min beretning for året 2013, side 42. Artiklen er vedhæftet.



Skilleark

Dokumentnummer: 14/04118-6

BØRN OG UNGE KLAGER NU SELV
TIL OMBUDSMANDEN



Bente Mundt
Kontorchef, Børnekontoret

”Jeg aner ikke, hvad jeg skal gøre”, skrev en 17-årig pige til Ombudsmandens Børnekontor. Pigen havde i halvanden måned prøvet at få fat i sin sagsbehandler. Hun havde ringet mange gange og sendt adskillige e-mails, og også pigens kontaktperson havde forsøgt. Men alt sammen uden held. Grunden til pigens bekymring var let at forstå: Hun havde tidligere været anbragt uden for hjemmet og boede nu på et værelse og havde en kontaktperson som støtte. Hun fyldte snart 18 år, og hvad skulle der så ske? Kunne hun fortsat få hjælp? Var såkaldt efterværn en mulighed? Det var det, hun ville tale med sin sagsbehandler om. Og det hastede naturligvis. Hun ville gerne selv tage en beslutning, men hun havde brug for vejledning.

En anden pige klagede, umiddelbart efter at hun var flyttet fra et opholdssted, hvor hun havde været anbragt i halvandet år. ”Jeg ønsker ikke, at andre skal udsættes for det, jeg har oplevet”, skrev hun. Hun oplyste, at hun havde været udsat for mange magtanvendelser, og at hun i forbindelse med flytningen til et nyt opholdssted havde fået at vide, at kun fem af episoderne var blevet indberettet. Det var hun chokeret over. Hun mente, at hun havde været udsat for mange flere.

Det er to eksempler på klager fra børn og unge, som Ombudsmandens Børnekontor har modtaget. Siden Børnekontoret åbnede den 1. november 2012 og til udgangen af 2013, har vi oprettet 62 sager efter klager direkte fra børn og unge, hvilket er cirka 10 procent af det samlede antal klager, som Børnekontoret har modtaget i denne periode. Vi må konstatere, at vi har fået betydeligt flere klager fra piger end fra drenge.

Inden Børnekontorets start havde vi en naturlig forventning om, at klagerne om børn og unge primært ville komme fra voksne – men at 62 børn og unge det første år og to måneder har fundet frem til Børnekontoret, er vi glade for. Ikke mindst når man ser på indholdet af klagerne. Som i de to nævnte sager indeholder klagerne fra børn og unge nemlig generelt substantielt vigtige spørgsmål. Både for børnene selv, men, som eksemplerne viser, også spørgsmål, der rækker ud over den enkelte sag.

TYPISKE TEMAER FOR KLAGERNE

Et helt afgørende spørgsmål for et barn eller en ung er: *"Hvor skal jeg bo?"*. Og det er det spørgsmål, som vi har modtaget flest henvendelser fra børn og unge om.

Det drejer sig typisk om anbragte børn og unge, der ikke er tilfredse med det sted, hvor de er anbragt, og ønsker at blive flyttet. Eller situationer, hvor myndighederne har afgjort, at et barn eller en ung skal flytte fra en institution eller plejefamilie, imod barnets/den unges vilje.

Eksempelvis har vi fået en henvendelse fra en 16-årig pige, som boede på et opholdssted og gerne ville flytte til et andet sted, f.eks. en ungdomspension. Hun havde behov for et møde med sin sagsbehandler. Og hun ville gerne have sine forældre og sin primærpædagog med til mødet. Hun oplyste, at hun havde sendt flere e-mails til sin sagsbehandler i kommunen, men ikke havde fået svar.

Vi har også modtaget en klage fra en pige, der i 3½ år havde boet på et opholdssted, som hun var glad for, men nu havde kommunen afgjort, at hun, efter at hun var blevet 18 år, skulle flytte til et værelse i et bofællesskab i en anden by. Det havde hun ikke lyst til. Hun følte sig ikke klar til at flytte i egen bolig, selv om hun samtidig fik tilbud om støtte. I bofællesskabet ville der være mange fremmede mennesker, og hun ville være langt væk fra sin skole og de mennesker, som hun var tryk ved.

Et andet spørgsmål, som vi er stødt på flere gange, drejer sig om ønsket om at få yderligere *samvær* med forældre, mens barnet eller den unge er anbragt på en institution.

Sagsbehandlingstiden i kommunerne og problemer med at få fat i sagsbehandleren er også gengangere i klagerne fra børn og unge.

I *familieretlige sager*, der typisk vedrører konflikter mellem forældre, kan børn og unge rette henvendelse og give udtryk for, hvem af forældrene de gerne vil bo hos, eller hvor meget samvær de ønsker med henholdsvis mor og far.

Vi har også fået en henvendelse, der drejede sig om en piges *forsørgelsesgrundlag*. Hendes forældre var flyttet til udlandet, og hun havde ikke penge til at leve for. Kommunen havde afgjort, at hun ikke kunne få kontanthjælp, fordi hun var under 18 år og derfor skulle forsørges af sine forældre.

VI STRÆKKER OS LANGT FOR AT HJÆLPE

Børn og unge – ikke mindst dem, som er i en vanskelig livssituation – har behov for at blive mødt med forståelse og på en måde, som gør, at de oplever, at deres ønsker og klager bliver tillagt vægt og behandlet seriøst. Enhver henvendelse til Børnekontoret bliver derfor behandlet som en vigtig sag, der er af betydning for barnet eller den unge.

Det er ikke altid, vi kan hjælpe. Ombudsmandens Børnekontor er først og fremmest til for at løse juridiske problemstillinger, f.eks. brud på regler. Men uanset om vi kan hjælpe direkte eller ej, lægger vi stor vægt på at møde børnene og de unge med fleksibilitet og dialog i sagsbehandlingen.

Fleksibilitet forstået på den måde, at vi – så vidt muligt – vil kommunikere med dem på den måde, de foretrækker. Kun hvis det strider mod gældende regler, kan vi ikke imødekomme ønsket. F.eks. kan ombudsmanden ikke kommunikere via usikker mail, hvis det drejer sig om fortrolige forhold. I vores klageskema opfordrer vi børn og unge til at opgive et telefonnummer og angive tidsrum, hvor vi kan kontakte dem. Vi har meget ofte behov for at kontakte børnene og de unge, fordi deres henvendelse ikke indeholder alle de oplysninger, som vi skal bruge for at komme videre med sagen. Og da sikker mail normalt ikke kan bruges i forhold til børn og unge, har vi behov for at tale med dem i telefonen. Samtidig giver en telefonsamtale mulighed for, at vi kan fortælle dem om vores måde at behandle sagen på, og hvad de kan forvente, at ombudsmanden kan hjælpe dem med.

Overordnet set består vores hjælp ofte i, at vi kan sætte klagen ind i en retlig ramme ved at formulere barnets eller den unges ønsker, så de passer til lovgivningens rammer. Vi kan på den måde videreformidle ønsker eller klager, og vi kan holde øje med, at barnet/den unge også får et svar. Det sidste gør vi ofte ved at bede om at få en kopi af myndighedens svar.

VI KAN IKKE LOVE FORTROLIGHED

Selv om vi gør os umage for at møde børn og unge med forståelse og lydhørhed, kan Ombudsmandens Børnekontor ikke tilbyde børn og unge et fortrolighedsrum. Det skyldes, at ombudsmanden er forpligtet til at involvere de myndigheder eller private institutioner, som klagerne angår. Hvis vi taler med børnene og de unge, er det noget, som vi gør dem opmærksomme på, ligesom vi har skrevet det på Børnekontorets hjemmeside.

Endvidere er børn og unge undergivet forældremyndighed, så hvis vi går videre med en klage fra et barn eller en ung, f.eks. ved at kontakte myndighederne, er udgangspunktet, at vi er forpligtet af lovgivningen til at underrette forældremyndighedsindehaveren om sagen. I forbindelse med konflikter mellem forældrene, typisk samværssager og sager om forældremyndighed, oplever vi ofte, at børnene kommer til at stå midt i konflikten mellem mor og far. I disse sager kan det være svært at undgå, at børnenes henvendelse til Børnekontoret medvirker til, at børnene bliver inddraget yderligere i konflikten.

Der er imidlertid børn og unge, der benytter sig af muligheden for at kontakte Børnekontoret anonymt, enten telefonisk eller via vores chatfunktion på Børnekontorets hjemmeside, for at få en uformel snak om deres situation, og hvad der vil ske, hvis de klager. Men vi kan først hjælpe dem med deres klage, hvis vi kender deres identitet.

Det er vores erfaring, at Børnekontoret bedst kan hjælpe børn og unge, der selv retter henvendelse, når sagen vedrører f.eks. myndigheder eller institutioner, og ikke deres forældre. Myndighedspersoner kan alt andet lige bedre håndtere, at barnet eller den unge kritiserer dem eller har selvstændige synspunkter eller ønsker, som ikke harmonerer med deres egne.

HJÆLP TIL TO PIGER

Inden åbningen af Børnekontoret overvejede vi, om der ville komme mange henvendelser fra børn i krise – henvendelser, der ville kræve psykologiske eller sociale fagkundskaber, og som vi måtte sende videre. Men de henvendelser, som vi har modtaget fra børn og unge, har i stort set alle tilfælde handlet om problemer, der ligger i kerneområdet for ombudsmandens virksomhed. Det vil sige retlige spørgsmål, som f.eks. tvister om anbringelsessted eller samvær. Også klager om sagsbehandlingstid er et klassisk tema for ombudsmandens jurister, hvor vi kan hjælpe på samme måde, som hvis det var voksne, der klagede. Men

vores service og fleksibilitet i sagsbehandlingen er større over for børn og unge end i forhold til voksne, som i højere grad selv må præsentere deres sag med alle relevante oplysninger.

Ombudsmandens Børnekontor er stadig i sin tidlige barndom, og vi kan derfor kun være tilfredse med, at der allerede er mange børn, der har fundet vej til os, og ikke mindst at vi har kunnet gøre en forskel for en hel del af dem.

Den 17-årige pige, der ikke kunne få fat i sin sagsbehandler, hjalp vi ved at sende klagen videre til kommunen som en anmodning fra pigen om, at hendes sagsbehandler hurtigst muligt tog kontakt til pigen. Desuden sendte vi klagen videre til borgmesteren som en klage over kommunens sagsbehandling. Vi gjorde borgmesteren opmærksom på, at det følger af serviceloven, at der, 6 måneder før pigen fyldte 18 år, skulle være truffet afgørelse om, hvilken hjælp hun eventuelt skulle have, efter hun fyldte 18 år. Vi bad om blive underrettet om, hvad der skete i sagen, og om at få en kopi af borgmesterens svar til hende. I svaret fra borgmesteren beklagede han, at den afgørelse, som kommunen var forpligtet til at træffe, var blevet forsinket. Vi fik også at vide, at pigen var blevet bevilget efterværn, efter hun fyldte 18 år.

Klagen fra den anden pige, der klagede over brugen af magt på sit tidligere opholdssted, sendte vi videre til hendes opholdskommune (den kommune, der anbragte hende). Opholdskommunen skal tage stilling til klager over overtrædelse af magtanvendelsesreglerne. Vi bad samtidig kommunen om at orientere os om det videre forløb. Det viste sig, at over halvdelen af de magtanvendelser, som pigen havde været udsat for, ikke var blevet indberettet, som de skulle efter reglerne, og at den tilsynsførende kommune efter vores henvendelse havde påtalt dette over for opholdsstedet. Opholdsstedet var også blevet bedt om at udarbejde en procedure, så det blev sikret, at alle magtanvendelser blev registreret og indberettet både til tilsynsmyndigheden og til den anbringende kommune.



Folketingets Retsudvalg
Christiansborg
1240 København K

Gammeltorv 22
DK-1457 København K

Tlf. +45 33 13 25 12
Fax +45 33 13 07 17

www.ombudsmanden.dk
post@ombudsmanden.dk

Personlig henvendelse: 10-14
Telefonisk henvendelse:
Man.-tors. 9-16, fre. 9-15

Besvarelse af spørgsmål nr. 1560 fra Folketingets Retsudvalg (alm.del)

08-10-2014

Hermed sendes besvarelse af spørgsmål nr. 1560, som Folketingets Retsudvalg har stillet til Folketingets Ombudsmand den 24. september 2014.

Dok.nr. 14/04118-6/MR
Bedes oplyst ved henvendelse

Besvarelsen er samtidig sendt elektronisk til medlem af Folketinget Karina Lorentzen Dehnhardt.

+ bilag

Med venlig hilsen

Jørgen Steen Sørensen



Bagside

Antal filer:

3
