

BØRNS VILKÅR

SAMMEN STOPPER VI SVIGT

Uddybende projektbeskrivelse af Børns Vilkårs rådgivning for børn og unge i 2017

Ingen har før lyttet, ingen har før forstået, ingen har før taget mig alvorligt og ingen har før gjort noget. I gør en forskel! I gjorde en forskel for mig!!
Af hjertet tak.

Min far drikker alt for meget. Han drikker sig ikke fuld, når jeg er der, men han drikker så meget, at man kan mærke, at han bliver helt anderledes.

HAR DU ET
PROBLEM ELLER ER DU
KED AF NOGET?

Mobning og andre former for svigt giver børn problemer, men ansvaret for at beskytte børnene ligger hos de voksne.

I en ung alder drev Mathias alene rundt i gaderne og røg hash. På BørneTelefonen mødte han voksne, der gad lytte.

WWW.BØRNETELEFONEN.DK



**RING
SMS
CHAT**
GRATIS
OG ANONYMT
PÅ 116 111

BØRNETELEFONEN
- din linje til én der lytter

Jeg kan stadig huske, hvordan jeg vågnede op med ondt i maven på skiftedage. At jeg gik rastløst rundt hele dagen og havde det som om, jeg konstant var på nippet til at græde.

Jeg bliver slået af min mor, og hun hiver i mit øre. Hun har gjort det, siden jeg var 4 år gammel, men hun er ikke alkoholiker eller stofmisbruger.

Børns Vilkår • Trekronergade 126 F, 2. 2500 Valby • Tlf.: 35 55 55 59 • bv@bornsvilkar.dk • www.bornsvilkar.dk

Kontaktperson • Hans Christian Niebuhr • Tlf.nr.: 51 36 04 88 • E-mail: hc@bornsvilkar.dk

Bankoplysninger • Nordea Næstved Afd. • Axeltorv 2, 4700 Næstved • Reg.nr. 2510 • Konto Nr. 4405 69 84 26 • CVR-Nr.: 10 63 47 92

Børns Vilkår: Sammen stopper vi svigt af børn i Danmark

Børns Vilkår arbejder på to fronter:

- Vi udfører frivilligt socialt arbejde med børn via rådgivningstilbuddet BørneTelefonen, der er hjertet i organisationen. Børns Vilkår tilbyder anonym, professionel og gratis rådgivning til over 43.000 børn og unge om året, der ofte kæmper med alvorlige problemer som mobning, vold, seksuelt misbrug, ensomhed, angst og sorg.
- Vi arbejder for børn, ved at kæmpe for børns rettigheder og altid tage barnets perspektiv, ved udtalelser i den offentlige debat. Børns Vilkår er børnefaglige eksperter og rådgiver andre om, hvordan man skaber et godt børneliv samtidig med at børn og deres interesser sættes i første række i alt, hvad organisationen foretager sig.

Arbejdet med- og for børn sker gennem en systematisk indsamling af informationer fra de børn, som organisationen dagligt er i kontakt med. I denne kontakt får Børns Vilkår løbende et indblik i, hvilke tanker, følelser og tendenser, der påvirker og rør sig blandt børn og unge i Danmark. Børns Vilkår bliver på den måde børnenes stemme og kan tale højt om det, som børn kun tør fortælle til en anonym rådgivning.

Børns Vilkårs rådgivning blev oprettet i 1987 og er en kontinuerlig aktivitet. Når barnet kontakter rådgivningen, bliver vedkommende mødt af en anerkendende voksen rådgiver, der gør at barnet oplever:

- At blive mødt med oprigtig interesse og som et individ med egne synspunkter
- At der er tillid til, at han/hun er kompetent i eget liv
- At have forståelse for sin situation
- At barnet selv har indflydelse på aftaler og rammer for processen
- At barnet får forståelse for, hvorfor barnets ønsker er imødekommet eller eventuelt ikke er imødekommet
- At barnet får faktisk information om forskellige spørgsmål, som barnet måtte have eller guide barnet derhen, hvor han/hun kan få den relevante information

Målgruppens problemstillinger

Børn og unge kontakter Børns Vilkår for at få rådgivning om en bred vifte af problemstillinger. Nogle børn og unge kontakter rådgivningen for at tale om oplevelser fra hverdagen i skolen eller hjemmet. Det kan være oplevelser relateret til drillerier, mobning eller forskellige former for teenageproblemer som forelskelse og seksualitet. En stor del af samtalerne vedrører meget alvorlige problemer, hvor der er tale om omsorgssvigt. Herudover er der en gruppe børn, der ringer for at opnå vigtig voksenkontakt. Nedenfor ses en top 10 over de hyppigste emner på BørneTelefonen i 2015.

Flest rådgivninger om kærlighed, venskaber og relationen til forældre



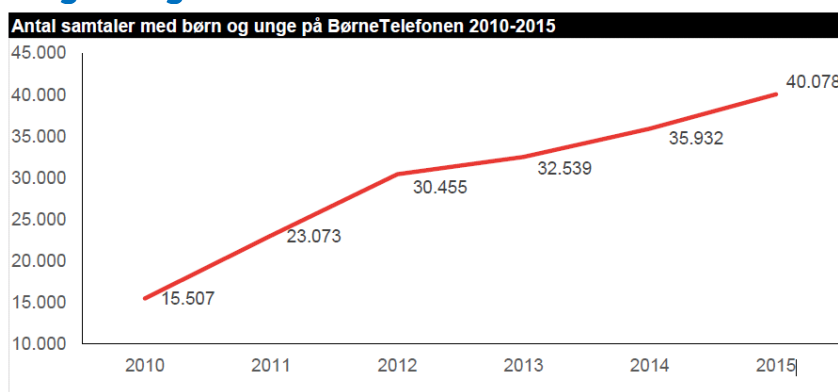
Fokus på omsorgssvigt og udsatte børn

På landsbasis omhandler mere end 6 % af samtalerne i rådgivningen omsorgssvigt. De hyppigste former for omsorgssvigt er vold i familien, forsømmelse/vanrøgt, seksuelt misbrug, psykisk vold og alkohol- og stofmisbrug. Hvis barnet opgiver sin anonymitet har Børns Vilkår's rådgivere flere handlemuligheder, der i mange tilfælde kan gøre en konkret forskel for det omsorgssvigtede barn. Når et udsat barn kontakter rådgivningen og fortæller om sine forhold, tilbyder rådgiveren, at Børns Vilkår kan underrette det sociale system. Hvis problemet er akut, kan den sociale døgnvagt kontaktes og politiet evt. underrettes. Hvis en rådgiver vurderer, at barnet kan få gavn af en børnebisidder, kan barnets oplysninger videregives til Børns Vilkår's bisidderkorps, der kontakter barnet.

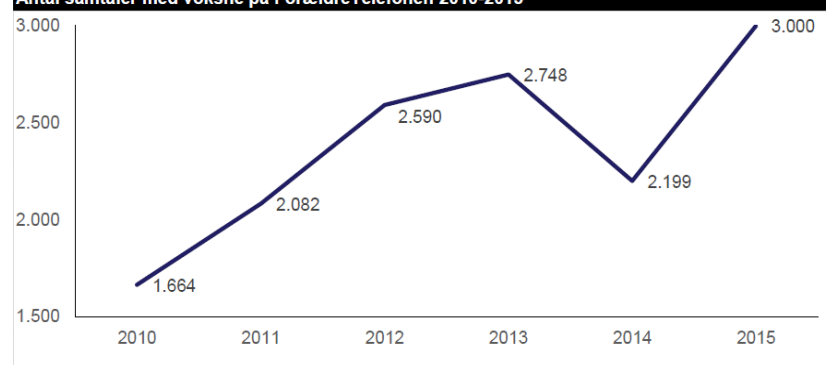
Bisidderkorpsen blev oprettet i 2008 med støtte fra Socialministeriet. Gennem dette tilbud kan børn og unge få en børnebisidder fra Børns Vilkår med ved samtaler hos kommunen eller statsforvaltningen, f.eks. i sager om anbringelse eller forebyggende foranstaltninger. Bisidderens vigtigste opgave er at sikre, at barnet bliver hørt og inddraget, og at dets rettigheder ikke krænkes. Fra og med start på det første bisidderprojekt i oktober 2008 til og med 2015 har 1.740 børn og unge fået hjælp af Børns Vilkår's bisidderkorps. Over halvdelen af børnene får kontakt til Børns Vilkår's bisidderkorps via en rådgivning på BørneTelefonen.

Udvikling i antal henvendelser i rådgivningen 2009-2015

Antallet af børn og unge, som henvender sig til Børns Vilkår's rådgivning for, at få hjælp er steget eksplosivt i perioden 2009-2015, hvor antal gennemførte rådgivninger er mere end tredoblet. I 2015 gennemføre Børns Vilkår mere end 43.000 samtaler med børn, unge og forældre på BørneTelefonen, hvilket er en ny rekord for organisationen:



Antal samtaler med voksne på ForældreTelefonen 2010-2015



Men Børns Vilkår modtog samtidig godt 96.000 henvendelser fra børn og unge, som vi ikke havde ressourcerne til at besvare. Børns Vilkår arbejder derfor kontinuerligt på at optimere og udvikle ressourcerne og faciliteterne på BørneTelefonen, således at vi kan hjælpe så mange børn og unge som overhovedet muligt, og samtidig reducere antallet af ubesvarede henvendelser.

Udvidelse af rådgivningen - Mulighed for hjælp til flere børn i 2017

Antal rådgivninger på BørneTelefonen har som nævnt udviklet sig eksplosivt i de senere år, og alene i 2017 forventer Børns Vilkår at gennemføre over 50.000 rådgivninger. For at kunne realisere de opstillede resultatmål for antal samtaler på BørneTelefonen i 2017, vil Børns Vilkår iværksætte følgende udvidelser af rådgivningen: 1) udvidelse af rådgivningens åbningstid, 2) rekruttering af flere frivillige til BørneTelefonen og 3) opdatering af BørneTelefonens rådgivningstilbud i henhold til den teknologiske udvikling.

1: Udvidelse af rådgivningens åbningstid

BørneTelefonens åbningstider er gradvist blevet udvidet siden 2011 og i 2016 havde BørneTelefonen for første gang åbent om natten. Se nedenstående skema, som viser udviklingen i åbningstiden fra 2011-2016:

	M	Ti	O	To	F	L	S
	12-21	12-21	12-21	12-21	12-19		
01-09-11	11-21	11-21	11-21	11-21	11-21		
01-11-11	11-23	11-23	11-23	11-23	11-23		
14-04-12	11-23	11-23	11-23	11-23	11-23	13-17	
01-02-13	11-23	11-23	11-23	11-23	11-23	11-19	11-19
01-02-14	11-23	11-23	11-23	11-23	11-23	11-23	11-23
01-03-16	11-23	11-23	11-23	11-23	11-02	11-02	11-02
01-11-16	11-02	11-02	11-02	11-02	11-02	11-02	11-02

I 2017 vil Børns Vilkår arbejde med at realisere det helt overordnede mål for BørneTelefonen om at holde døgnåbent alle årets dage – 24/7/365. I 2015 registrerede BørneTelefonen ca. 12.000 forgæves henvendelser uden for åbningstiderne. Erfaringer fra udenlandske børnetelefoner er, at der særligt om natten kommer henvendelser fra børn i barske situationer og med akut brug for hjælp. Det kan eksempelvis være børn, der netop har været udsat for vold eller et seksuelt overgreb, børn, der er stukket af eller børn, hvis forældre er ude af stand til at tage vare på dem, fordi de er påvirkede af stoffer eller alkohol. En døgnåben BørneTelefon vil kunne hjælpe børn og unge, der svigtes, til at få adgang til hjælp på tidspunkt, hvor det er særligt vigtigt.

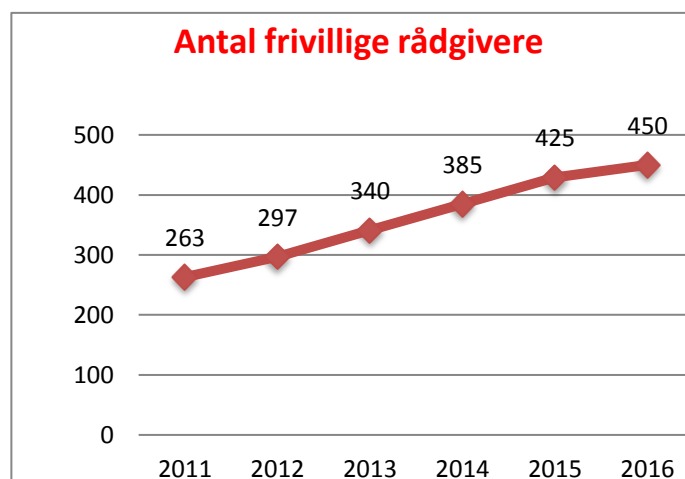
2: Rekruttering af flere frivillige rådgivere på BørneTelefonen

Antallet af frivillige er en afgørende faktor for at kunne hjælpe flere børn på BørneTelefonen. Børns Vilkår har i øjeblikket ca. 450 frivillige rådgivere og målsætningen er at nå op på ca. 500 frivillige inden udgangen af 2017. Dette skal bl.a. realiseres ved hjælp af fremtidige BootCamps for nye frivillige rådgivere, der har til formål at oplære nye frivillige i rådgivningen på BørneTelefonen.

BootCamp for frivillige rådgivere

BootCamp er en ny model for oplæring af nye frivillige rådgivere, hvor alle frivillige skal gennemføre en weekend-BootCamp med stopprøve, inden de kan begynde at rådgive børn og unge på BørneTelefonen. Der vil blive afholdt fem BootCamps for nye frivillige i 2017. Formålet med BootCampen er at samle oplæringen af nye rådgivere i et mere overskueligt tidsrum for på denne måde at spare tid og ressourcer. Der vil derfor ikke være oplæring i selve rådgivningen som hidtil, og dette vil spare ressourcer, da de erfarne rådgivere ikke skal oplære de nye og således kan hellige sig til rådgivningen.

Den nye model for oplæring vil sikre, at rådgiverne får en ensartet oplæring og er 'klædt på' inden de starter i rådgivningen. Dette vil sikre, at rådgiverne oplever ensartethed i praksis i rådgivningen, fordi de erhverver sig grundig og ensartet viden om teori, metode og rådgiverrollen. Det er vigtigt, at rådgiverne føler sig 'klædt på' metodisk såvel som teoretisk til at varetage rådgivningen af børn, unge og forældre. Dermed får Børns Vilkår også lagt fundamentet til en kvalitetssikring af rådgivningen, da den nye oplæringsmodel vil forbedre kvaliteten af den efterfølgende rådgivning.



3: Teknologisk udvikling af BørneTelefonens rådgivningstilbud

Det er et mål for Børns Vilkår altid at tilbyde rådgivning på de platforme, hvor børn og unge også befinder sig. Det betyder at BørneTelefonens rådgivningstilbud løbende tilpasses den teknologiske udvikling i samfundet. Fra kun at tilbyde rådgivning på telefon ved BørneTelefonens opstart i 1987, tilbyder Børns Vilkår nu også rådgivning via chat, digital brevkasse, SMS og "Børn hjælper børn". De seneste års trend viser at trafikken på de mobile platforme stiger betragteligt, og det er derfor vigtigt for BørneTelefonen at være tilgængelig på de medier, børn og unge bruger, for at kunne nå og rådgive så mange som muligt. Som følge heraf er alle rådgivningstilbuddene nu også tilgængelige fra en smartphone.

SMS-rådgivning

SMS-rådgivningen til børn og unge blev introduceret i 2012 og har siden været den hurtigst voksende rådgivningsplatform i BørneTelefonens historie. Sidste år gennemførte BørneTelefonens frivillige rådgivere således mere end 7.000 samtaler med børn og unge via SMS. SMS-rådgivningen har vist sig at være en succes ud over alle forventninger. Både fordi den appellerer til mange børn og unge, og fordi brugerne profiterer af rådgivningen. Med opdateringen af teknologien forventer vi i 2017 at kunne gennemføre hele 12.000 rådgivninger via SMS, som dermed vil bidrage kraftigt til stigningen i det totale antal rådgivninger.

Ny digital brevkasse på www.børnetelefonen.dk

Børns Vilkår rådgiver udsatte børn og unge på brevkassen, som er en internetbaseret brevkasse på Børns Vilkårs hjemmeside www.børnetelefonen.dk. I 2016 blev www.børnetelefonen.dk relanceret, hvilket betyder, at det bliver nemmere at navigere rundt i brevkassen og søge efter relevante breve. Vi vil gerne forsøge at give så mange børn og unge som muligt et personligt svar ved at øge ressourcerne på brevkassen således, at det vil være muligt at besvare flere breve. For børn, der har svært ved at søge hjælp eller fortælle andre om deres problemer, kan en brevkasse være et trygt medie at henvende sig til. Den indirekte rådgivning, som børn kan få gennem brevkassen, kan være første vigtige skridt mod selv at søge hjælp. Vi ved fra vores brugertrafik, at det er via brevkassen, at børn finder vej til BørneTelefonen. Desværre har vi ikke ressourcer til at besvare alle brevene i den nuværende model for brevkassens drift. Vi modtager omkring 600 breve om måneden, men med den nuværende metode og model kan vi kun besvare ca. 1/3 af dem. Vi ønsker derfor at udvikle brevkassen, således at ingen børn skriver forgæves.

Introduktion af "akutlinje" på BørneTelefonen

Børns Vilkår har påbegyndt et forsøg med en ny akutlinje, som er et tilbud til børn, som er i akut fare, enten fysisk eller psykisk. Akutlinjen modtager f.eks. opkald fra børn som går med selvmordstanker, gør selvskade eller er udsat for vold eller omsorgssvigt i familien. Hovedformålet med akutlinjen er, at det skal være muligt for børn, som står i akutte situationer, at komme hurtigere igennem til BørneTelefonen.

Dokumentation af alle rådgivninger

Børns Vilkårs rådgivning er i både national og international sammenhæng førende i forhold til dokumentation og effektevaluering af anonym rådgivning på telefon, chat og SMS. Hvad angår dokumentation gennemføres følgende:

- Kvantitativ dokumentation af alle kontakter, både rådgivningssamtaler og andre typer samtaler
- Detaljeret kvantitativ dokumentation af, hvad børn henvender sig til BørneTelefonen omkring, samt baggrundsoplysninger om børnene, fx køn, alder og familieforhold
- Kvalitative beskrivelser af samtalerens indhold i ca. en tredjedel af alle rådgivninger, som detaljeret beskriver henvendelsesårsag og selve indholdet i rådgivningen
- Brugerevaluering af samtaler på chat og SMS, som viser, at knap 2 ud af 3 brugere i 2014 har fået det bedre efter samtalen. Brugerevalueringen giver desuden mulighed for, at børn kan beskrive deres oplevelse på chat og sms. Her fremhæver børn og unge, at de får gode ideer til, hvad de kan gøre, og at de bliver forstået og taget alvorligt.

Dokumentationsarbejdet giver Børns Vilkår et godt fundament for såvel det politiske og sociale arbejde, hvor resultaterne giver et unikt indblik i, hvordan børns liv i Danmark er.

Resultatmål fordelt på platforme 2017

Aktivitet	Resultatmål 2015	Resultatmål 2016	Resultatmål 2017	Målsætning
Telefon	16.700 samtaler	18.000 samtaler	18.000 samtaler	At barnet /den unge afhængig af behov får: <ul style="list-style-type: none"> • Overblik over egne ressourcer og handlemuligheder • Viden • Visitation • Empatisk voksenkontakt • Positiv oplevelse
Chat	12.300 samtaler	10.000 samtaler	13.000 samtaler	
SMS	8.600 samtaler	11.000 samtaler	12.000 samtaler	
Brevkasse	2.000 samtaler	2.000 samtaler	2.000 samtaler	At barnet /den unge afhængig af behov får: <ul style="list-style-type: none"> • Overblik over egne ressourcer og handlemuligheder • Viden • Visitation • Positiv oplevelse
Forældre-Telefonen	2.900 samtaler	4.320 samtaler	5.280 samtaler	At den voksne afhængig af behov får: <ul style="list-style-type: none"> • Overblik over egne ressourcer og handlemuligheder • Viden om børn og unge • Visitation • Positiv oplevelse
Børn hjælper børn	96 tråde	200 tråde	300 tråde	At børn, der bruger servicen, skal opleve: <ul style="list-style-type: none"> • At de kan noget, som andre kan bruge • At de kan genkende sig selv i andre • At de får øje på nye handlemuligheder • At andres erfaringer kan være brugbare • En følelse af fællesskab med andre ligesindede
I alt	42.596 samtaler	45.520 samtaler	50.580 samtaler	Samtlige samtaler dokumenteres i et elektronisk registreringssystem, som muliggør opfølgning på de opsatte resultatmål.
Hvervning og fastholdelse af frivillige		450	500	<ul style="list-style-type: none"> • Uddannelse • Læring • Udvikling • Fællesskab • Markedsføring
Natteåbent		Natteåbent ca. 25 % af året	Natteåbent hele året	

Brugerne vælger ofte ikke at afsløre alle detaljer om dem selv. Brugernes anonymitet betyder endvidere, at det ikke er muligt at spørge om navn og adresse med henblik på deltagelse i en undersøgelse af deres udbytte/effekter af rådgivningen.

Brugerbetalning

EU har vedtaget at oprette et fælleseuropæisk gratistelefonnummer, som børn og unge kan kontakte, hvis de har brug for rådgivning. Nummeret er 116 111. Den danske regering har givet Børns Vilkår retten til at drive den danske rådgivningstelefon på dette nummer. Det betyder først og fremmest, at børn og unge fra 2009 kunne ringe gratis til BørneTelefonen. Herudover, at brugerne nu er helt anonyme, når de ringer til BørneTelefonen, da opkaldet ikke længere kan identificeres på telefonregningen.

Mangfoldighed i Børns Vilkår

Børns Vilkår har igangsat en mangfoldighedsindsats, hvor hovedformålet er, at nå ud til grupper af børn, der har brug for støtte og hjælp, som vi ikke er i kontakt med endnu. Børn er en mangfoldig samfundsgruppe, og børneliv er præget og formet af forskellige identitetskategorier som køn, etnicitet, religion, seksualitet, funktionsdygtighed m.m. Ved at tage højde for og imødekomme disse forskelligheder på tværs af Børns Vilkårs aktiviteter i både form og indhold, kan man derfor bidrage til, at flere børn får den hjælp og rådgivning, de har brug for.

Forankring

Børns Vilkårs rådgivning har været et permanent tilbud til børn og unge siden 1987. Hvert år søges der om tilskud fra kommunale og statslige puljer samt private fonde og sponsorer. En analyse fra Gallup i 2015 viser, at BørneTelefonen er kendt af 87 % af børn og unge i alderen 10-17 år i Danmark. Det vil sige, at over 455.000 børn og unge ved, at de kan ringe eller skrive til Børns Vilkårs rådgivning, hvis de får brug for anonym rådgivning og støtte. Det er et kendskab, som forpligter, og Børns Vilkår arbejder målrettet på at fremtidssikre indsatsen på BørneTelefonen i mange år fremover. Derfor søger Børns Vilkår Ballerup Kommune om et bidrag.

Organisationens drift

Børns Vilkårs hovedbestyrelse og forretningsudvalg er den strategiske part og drivkraft i både udviklingen og implementeringen af vores vision og mission. Hovedbestyrelsen og forretningsudvalget skal sikre, at vi i alle forhold agerer på en måde, som skaber tillid, kvalitet og troværdighed, der anerkendes af vores brugere, frivillige, medarbejdere og ledere og andre interessenter i øvrigt. Frivillighed er et grundelement i Hovedbestyrelsens arbejde og er drevet af et stort frivilligt engagement.