



Børnekontor satser på mobilen

12. oktober 2012

Mobiltelefonen er børns foretrukne kommunikationsværktøj, og det tager Folketingets Ombudsmand konsekvensen af, når han åbner det nye børnekontor d. 1. november 2012.

”Normalt kommunikerer vi primært via brev og e-mail. Sådan er kulturen af gode grunde hos offentlige myndigheder. Men har et barn eller en ung brug for hjælp, vil vi ikke bede ham eller hende om at skrive et brev eller udfylde en lang klageformular. Så skal vi være fleksible. Vi skal indrette os på børns måde at kommunikere på,” siger Folketingets Ombudsmand Jørgen Steen Sørensen.

Børn og unge kan derfor klare sig med en mobiltelefon, hvis de skal kommunikere med Ombudsmandens Børnekontor. De kan ringe og stille spørgsmål, de kan ringe og aflevere en klage, de kan blive ringet op og blive orienteret om deres sag, og de kan via mobilen gå ind på ombudsmandens hjemmeside, som er fleksibelt designet, så den også er enkel at overskue fra en mobiltelefon. Endelig er børnekontorets hjemmeside åben to gange om ugen for chat med medarbejdere. Chatten kan også bruges via mobilen.

Fordel med telefonsamtaler

Folketinget vedtog kort før sommerferien, at Folketingets Ombudsmand skal etablere et kontor for børn, og som resten af ombudsmandsinstitutionen skal børnekontoret tage sig af juridiske spørgsmål. Kontorchef Bente Mundt erkender, at det er en udfordring at opbygge et juridisk kontor, der samtidig er børnevenligt.

”For hvordan sagsbehandler man for eksempel, når man ikke har dokumenter på skrift? Det er nyt for os, men vi vil gøre vores bedste for at møde børn og unge på den måde, som er naturlig for dem,” siger Bente Mundt.

Medarbejdere fra ombudsmandsinstitutionen har over de seneste måneder holdt møder med institutioner og foreninger, der har erfaring i at kommunikere med børn. Blandt andet det norske Barneombudet. Meldingen har ikke overraskende været, at børn i vid udstrækning bruger deres telefon som forbindelseslinje til omverdenen. De bruger ikke bare mobilen som telefon og til tekstbeskeder, men også til at gå på nettet, til at være på Facebook og andre sociale medier. Det stod derfor hurtigt klart, at Ombudsmandens Børnekontor skulle bygge sin kommunikation op omkring mobilen, hvilket Bente Mundt ser frem til.

NYHED

”Jeg tror, at det i mange tilfælde vil være lettere for os at hjælpe børnene, når vi sidder med dem i telefonen eller på en chat. Misforståelser kan lettere ryddes af vejen, end når man skal skrive breve med mange dage og uger imellem. Så forhåbentlig ender det med at blive en fordel for børnene, at sagsbehandlingen foregår over telefonen,” siger børnekontorchefen. Hun understreger dog, at børn stadig kan henvende sig til børnekontoret på alle mulige andre måder. De kan skrive et brev, udfylde en forenklet klageformular på den kommende hjemmeside for børn, og endelig er de velkomne til at komme forbi børnekontoret.

For yderligere kommentarer:

Folketingets Ombudsmand, Jørgen Steen Sørensen, 20 33 97 52
Chef for Ombudsmandens Børnekontor, Bente Mundt, 33 13 25 12

Se andre nyheder om børnekontoret:

Ombudsmanden intensiverer tilsyn med døgntilbud for børn og unge (8. oktober 2012)

Ombudsmandens Børnekontor åbner 1. november (1. oktober 2012)

Chef for børnekontor udnævnt (21. juni 2012)

Faktaark

Sikker mail

Folketingets Ombudsmand har – som andre offentlige myndigheder – pligt til at sikre, at andre ikke får kendskab til fortrolige oplysninger om en borger. Hvis ombudsmanden skriver via almindelig mail, kan andre forholdsvis nemt komme til at se mailen. Derfor må ombudsmanden – og Ombudsmandens Børnekontor – ikke skrive med borgere på almindelig mail, men kun via såkaldt sikker mail.

Alle over 15 år kan oprette en digital brevkasse på www.borger.dk og kan via denne brevkasse sende og modtage sikker mail. Børn under 15 år har derimod ikke denne mulighed, og Ombudsmandens Børnekontor må derfor kommunikere med disse børn på en anden måde, f.eks. via telefonsamtaler eller chat.

Folketingets Ombudsmand er jurist og valgt af Folketinget til at behandle klager over offentlige myndigheder. Ombudsmanden kan kritisere og anbefale myndigheder at ændre deres afgørelser. Hvert år får ombudsmanden mellem 4.000 og 5.000 klager fra borgere, der mener, at en myndighed har begået fejl. En typisk fejl kan være en kommune eller anden myndighed, der har været for længe om at svare på et brev eller truffet en forkert afgørelse. Ombudsmanden tager også selv sager op, for eksempel efter omtale i en avis,

NYHED

ligesom han ofte er på inspektion i blandt andet fængsler og psykiatriske afdelinger. Cirka 90 medarbejdere er ansat hos Folketingets Ombudsmand.