



**Inspirationskatalog**  
- opbygning af en lettilgængelig  
indgang for børn og unge på  
kommuners hjemmeside

# Indhold

<b>Introduktion og læsevejledning</b>	<b>3</b>
<b>Opbygning af indgang til børn og unge på hjemmesiden</b>	<b>6</b>
Tone of voice: Skriv til børn og unge	7
Forslag til struktur for sidens indhold	13
<b>Indhold til indgang til børn og unge på hjemmesiden</b>	<b>17</b>
Supplerende tekstelementer til siden	18
Ord, der kan forklares på siden	22
Spørgsmål & svar	25
Det visuelle symbol	28

Inspirationskatalog - opbygning af en lettilgængelig indgang for børn og unge på kommuners hjemmeside, 1. udgave

Udgivet: Februar 2024

Materialet er udarbejdet af Publico Kommunikation for Social- og Boligstyrelsen

Design og layout: Frank Studio

Download, eller se materialet på [www.sbst.dk](http://www.sbst.dk)

Der kan frit citeres fra kataloget med angivelse af kilde

ISBN: 978-87-94445-54-2



# Introduktion og læsevejledning

Som led i udmøntningen af barnets lov (§ 14, stk. 4) skal alle danske kommuner per 1. april 2024 på deres hjemmeside have implementeret en synlig og lettilgængelig indgang til de kommunale myndigheder, som er specifikt målrettet børn og unge.

Indgangen er særligt målrettet den enkelte kommunes børn og unge, som selv er i stand til at navigere på en hjemmeside og kontakte deres kommune.

## Krav til indgangen

Via den digitale indgang skal det være nemt for børn og unge at finde oplysninger om, hvem de kan kontakte og hvordan, hvis de har behov for hjælp og vejledning.

Ved lettilgængelig forstås, at siden skal være synlig, og at informationen er målrettet børn og unge – og dermed udformet i et børnevenligt og enkelt sprog og udtryk. Børn og unge skal altså nemt kunne finde information på den enkelte kommunes hjemmeside om, hvem de kan ringe eller skrive til for at få hjælp og støtte.

Der er ikke fastsat krav til formen på eller indholdet af den digitale indgang. Det er dermed op til den enkelte kommune at udforme den børnevenlige indgang på deres hjemmeside, så den afspejler kommunens konkrete organisering og tilbud på børne- og ungeområdet.

## Lovens intention

Barnets lov bygger på et tidssvarende børnesyn, hvor det er centralt, at barnets perspektiv skal være styrende i udredning, indsatser og opfølgning – uanset barnets alder og funktionsniveau. Børn skal anerkendes i deres egen ret som selvstændige individer med egen stemme.

Den børnevenlige indgang på kommunernes hjemmesider kan medvirke til, at målgruppen i højere grad får oplevelsen af handlekompetence i egen livssituation. Siderne kan bidrage til, at synliggøre for børnene og de unge, hvordan de selv kan gøre noget aktivt for at ændre det svære – uden at det bliver deres ansvar – gennem en tydelig og letforståelig formidling af, hvem i kommunen der har myndighed til at hjælpe.



## Kampagnen: Din side

For at gøre børn og unge opmærksomme på kommunernes digitale indgange lancerer Social- og Boligstyrelsen i samarbejde med kommunikationsbureauet Publico en landsdækkende oplysningskampagne om indgangene – kaldet Din side. Kampagnen lanceres som del af aftalen om Børnene Først. Kampagnen, der vil løbe fra april til september 2024, skal via annoncering på sociale medier og andre kommunikationsaktiviteter sikre, at indgangen bliver synlig for børn og unge i alderen 10-17 år.

Social- og Boligstyrelsen har fået udarbejdet et inspirationskatalog med det formål at give implementeringsansvarlige i kommunerne inspiration til opbygningen af den børnevenlig hjemmeside samt forslag til indhold og design. Kataloget er udarbejdet for at skabe størst mulig sammenhæng mellem de kommunale indgange og kampagnen – og for at understøtte kommunernes implementering af den digitale indgang for børn og unge.

Det er ikke et krav at bygge den børnevenlige hjemmeside op med brug af elementerne i dette katalog. Katalogets formål er at inspirere til, hvordan siden kan opbygges og stille tekst og andre elementer, der let kan benyttes, til rådighed.

Materialet er udarbejdet på baggrund af input og feedback fra i alt 32 kommuner om deres ønsker og behov til inspirationsmaterialet.

## Læsevejledning

I kataloget finder du 1) inspiration til, hvordan du kan opbygge siden – hvilke elementer den kan indeholde, i hvilken rækkefølge og gode råd til og eksempler på, hvilket sprogbrug der egner sig til målgruppen. Og 2) konkrete indholdselementer, du kan plukke i og sætte ind på jeres digitale indgang til kommunens børn og unge.

### 1) Inspiration til opbygning af den digitale indgang til børn og unge:

- I en tone of voice-guide får du en hjælpende hånd til at kommunikere med børn og unge i et sprog, de forstår og finder troværdigt. For at ramme rigtigt i ordvalg og tone er det essentielt hverken at tale ned til eller hen over hovedet på målgruppen. I guiden får du derfor både en række principper for, hvad der er godt at skrive og mindre godt – og konkrete eksempler herpå.
- Du kan også finde kernebudskaber, som du kan tage udgangspunkt i til konkrete formuleringer. I vores optik er budskaberne essensen af, hvad indgangen skal formidle, så du kan med fordel bruge dem som tjekliste, når du har udarbejdet din egen tekst: Står læseren tilbage med samme budskaber (ikke nødvendigvis på ordniveau, men den forståelse)?



- Du får en skabelon til, hvad du kan lægge ind på siden, og hvordan den kan struktureres. Det er vigtigt, at siden bliver så overskuelig, præcis og enkel som muligt. Hvis du kan fjerne normalt faste elementer (fx venstre-menu, links til selvbetjening eller jobsider, kontaktinfo til webmaster o. lign.), vil vi anbefale dig at gøre det. De foreslåede elementer står med faldende vigtighed, så hvis du ønsker at udelade noget – så prioritéér at få det øverste med (fra side 14).

## 2) Indhold til jeres digitale indgang til børn og unge:

- Forslag til tekstelementer, som følger den foreslåede struktur for siden. Her kan du finde forskellige tekstvariationer, du kan "fylde ind" i skabelonen.
- Ord, der kan forklares på siden på en børnevenlig måde. Vi har samlet og forklaret en række centrale, svære ord og fagord, så børn kan forstå dem. De kan (i helhed eller udvalgt) bruges eksplicit som en ordliste på selve siden – eller som en hjælp til dig, når du skal forklare fagord i selve teksten.
- En FAQ/Spørgsmål & svar. Her besvarer vi spørgsmål, som børn og unge kunne have om indgangen – forklaret i et børne- og ungevenligt sprog. Det er tanken, at du kan anvende hele eller udvalgte dele af FAQ'en på indgangen. Spørgsmålene står i prioriteret rækkefølge vurderet ud fra vigtighed og relevans, så hvis du vil udelade spørgsmål, så prioritéér at få de øverste med (fra side 25). Det vigtigste er, at spørgsmål og svar er på børnenes præmisser, så helst heller ikke for mange. I vores forslag til skabelon kan du se, hvor vi vil anbefale at placere FAQ'en på siden (fra side 14).
- Det visuelle symbol kan du bruge som grafik, fx som topbanner på indgangen eller som knap på kommunens forside, der leder børn og unge direkte ind på indgangen. Det grafiske symbol optræder også i kampagnen, hvilket skaber genkendelighed for børnene og de unge. Symbolet kan også bruges som grafik på kommunens sociale medier.

Har du spørgsmål til kataloget, kan du kontakte projektleder i Social- og Boligstyrelsen Louise Lau Justesen på mail: [llju@sbst.dk](mailto:llju@sbst.dk).

Rigtig god arbejdslyst!

Opbygning af indgang  
til børn og unge på  
hjemmesiden



# Tone of Voice: Skriv til børn og unge

I udarbejdelsen af kommunens indgang for børn og unge er særligt ét princip afgørende: Indgangen er til for børn og unge, og kommunikationen her skal derfor være på deres præmisser.

Det betyder, at der udelukkende skal kommunikeres indhold, der er direkte relevant for børn og unge. At der skal skrives i et sprog, børn og unge forstår. Og at der bruges visuelle virkemidler, der appellerer til børn og unge, og som er let at afkode for målgruppen.

Denne guide er udarbejdet til dig, der skal skrive tekster til kommunens indgang til børn og unge.

## Målgrupper

Kommunens indgang er til alle børn og unge, men vi ved også, at børn og unge skal have en vis alder, for at de kan læse og navigere på en hjemmeside.

Den primære målgruppe for indholdet på siden er derfor børn og unge mellem 10 og 17 år, der har det svært derhjemme eller i skolen, og som mangler nogle voksne at gå til med problemerne.

Den sekundære målgruppe er børn og unge i alderen 10-17 år, der ikke oplever problemer i eget liv, men som er nysgerrige på indgangen og på deres rettigheder.

## Nøgleord for kommunikationen

- I øjenhøjde med målgruppen
- Venlig
- Vidende/ekspertise
- Omsorgsfuld
- Tålmodig
- Forstående.

## Tone

- Formel overfor uformel: Overvejende uformel
- Professionel overfor afslappet: Professionel med varm undertone
- Informativ overfor inspirerende: Informativ
- Oplysende overfor underholdende: Oplysende.



## Sprog

- Vi skriver så kort og enkelt som muligt
- Vi bruger vendinger som ”det er helt almindeligt at føle sig usikker, når...”, ”du kan også tale med en voksen, du stoler på”, og ”alle børn og unge har ret til at få hjælp”
- Vi undgår tekniske termer, medmindre de er vigtige at få forklaret
- Vi bruger en venlig og imødekommende tone, men bliver aldrig smarte eller joviale.

Vi udfolder retningslinjerne for sprog i de følgende afsnit.

## Kernebudskaber

Der er rigtig mange forskellige oplysninger, man kan argumentere for skal med på kommunens indgang til børn og unge. For at sikre, at det vigtigste ikke drukner i mængden, kan det derfor være hjælpsomt at have en række klare budskaber, som er de allervigtigste at nå igennem med til modtageren. Det er de tre kernebudskaber.

### 1. Du har rettigheder – og ret til hjælp, hvis du har brug for det

Det skal være gennemgående, at alle børn og unge har ret til få hjælp, hvis de har brug for det. Og at de har ret til at blive spurgt og hørt.

### 2. Du skal ikke stå alene med det, når det er svært

Det skal være en vigtig pointe, at barnet/den unge ikke selv skal stå med ansvaret for det, der er svært. Det er de voksne omkring barnet eller den unge, der har ansvaret. Og hvis de nære voksenrelationer ikke løfter ansvaret, er der hjælp at hente hos de professionelle voksne i kommunen.

### 3. Hvis du ikke kender voksne, der kan hjælpe, kan du tage fat i de voksne i kommunen

Det skal være tydeligt og prioriteret, at lige her er der mulighed for hjælp. Der skal være en klar handlingsanvisning, så barnet/den unge hurtigt og sikkert kan overskue, hvilket nummer man kan ringe til eller lignende.

## I modtagerens sted

I arbejdet med at formulere skriftligt indhold til kommunens side er det hjælpsomt at sætte sig i modtagerens sted. Modtageren er for det første mellem 10 og 17 år, men der er – blandt andet med udgangspunkt i fokusgrupper afholdt i Videnscenter om børneinddragelse og udsatte børns liv – også en række andre faktorer, vi på forhånd kan tage udgangspunkt i.





- **Barnet/den unge er med stor sandsynlighed forvirret og utryg over den situation, vedkommende/familien er i**
  - > Der er behov for at kommunikere omsorgsfuldt og beroligende
  - > Barnet/den unge har akut brug for at vide, hvad der foregår og hvorfor. Kommunikationen skal tage udgangspunkt i dette
  - > Der skal kommunikeres enkelt, letforståeligt og tydeligt.
- **Barnet/den unge er kun inde på hjemmesiden af nød. Målgruppen har som udgangspunkt ikke lyst til at opsøge eller forholde sig til den information, siden præsenterer**
  - > Det skal være helt umiddelbart tydeligt, hvilket udbytte modtageren får ud af at være på siden
  - > Sproget skal være letforståeligt
  - > Siden skal være overskuelig og indbydende
  - > De visuelle virkemidler skal være appellerende til børn og unge.
- **Barnet/den unge er ikke nødvendigvis en stærk læser**
  - > Der skal skrives så kort som overhovedet muligt
  - > Der skal bruges så kendte ord som muligt
  - > Den skriftlige kommunikation skal om muligt understøttes af visuelle virkemidler
  - > Der skal være mulighed for, at teksten læses op, og dette skal markeres tydeligt.
- **Barnet/den unge kender typisk intet til det kommunale system, er usikker på kommunens rolle og måske endda utryg ved "kommunen" som aktør**
  - > Det skal være tydeligt, hvorfor kommunen kan spille en (positiv) rolle i dit liv
  - > Det skal være klart, hvordan en voksen fra kommunen adskiller sig fra andre voksne, barnet kunne betroe sig til – nemlig ved at kunne ændre konkrete vilkår i barnets virkelighed
  - > Sproget skal være omsorgsfuldt, venligt og imødekommende.
- **Barnet/den unge kender intet til juridiske termer**
  - > Der er brug for at forklare de begreber, der er helt nødvendige at have med
  - > Alle svære ord og begreber, der ikke giver klar værdi at forklare, skal undgås.



### Skriv kortest muligt

Du kan både forkorte din tekst ved at skrive mindre – altså have færre informationer med – og ved at skrive kortere ord og sætninger. Fjern alle overflødige informationer, og skriv kun det helt nødvendige. Overvej grundigt de enkelte informationer: Er de nødvendige for forståelsen? Hvis noget kan udelades, uden det skaber misforståelser, skal det ikke med.

Set fra et afsender-perspektiv kan der være et ønske om at dække alle scenarier ind, men det er ikke en fordel for modtageren.

Dog: Hvis en sætning bliver længere, fordi der bruges mere enkle og kendte ord i forklaringen, trumfer dette tekstlængden. Forståelse og genkendelighed kommer her i første række.

#### Eksempel

Budskab: Denne indgang henvender sig til børn og unge, der har udfordringer i hjemmet eller i skolen. Via indgangen kan barnet eller den unge komme i kontakt med en børne- og ungerådgiver, der kan hjælpe.

Forslag til formulering: *Er der noget, der er svært derhjemme, i skolen eller andre steder i din hverdag? Her på Din side kan du skrive eller ringe til en rådgiver, der arbejder med børn og unge tæt på, hvor du bor.*

### Gør det, du vil sige, så konkret som muligt

For at øge børn og unges forståelse af det formidlede er det en fordel at skrive så konkret som muligt. Det skal stå klart, præcis hvad der menes med nogle af de formuleringer, der ofte tages for givet i den daglige kommunikation mellem voksne. Når du umiddelbart vil bruge et abstrakt begreb, stil da dig selv spørgsmålet: Hvad mener jeg egentlig, når jeg skriver det? Ofte bliver det skrevne også langt mere præcist på denne måde – til glæde for både børn, voksne, modtagere og afsendere.

#### Eksempel

Budskab: Familiecentret har myndighedsansvaret for kommunens indsats over for børn og unge, der har behov for særlig støtte.

Forslag til formulering: *De voksne, der arbejder i Familiecentret, har ansvaret for, at kommunen giver den rigtige hjælp til børn og unge, der har det svært. Det gælder, uanset om det er i skolen, derhjemme eller i fritiden, der er noget, der er svært.*

### Overvej brugen af hvert enkelt ord

Overvej de ord og begreber, der bruges, nøje. Er det et ord, børn/unge kender? Hvis ikke, er der to muligheder:

Er ordet eller begrebet ét, barnet eller den unge vil have stor gavn af at lære og kende også videre i forløbet, bruges det oprindelige begreb, men det forklares grundigt med brug af andre mere kendte ord og begreber.

Er der ikke et behov som ovenstående, bruges et andet og mere kendt ord eller begreb, der samtidig er dækkende. Her vil det blot skabe forvirring og kræve unødigt meget plads at forklare ordet nærmere.



### To eksempler: Ord, der forklares

**Underretning** Ordet "underretning" er et ukendt og svært forståeligt ord for langt de fleste børn og unge, der ikke tidligere har været i kontakt med det kommunale system. Men samtidig er det et ord, mange børn og unge vil støde på i forbindelse med deres sag. Ordet skal derfor forklares, fx på denne måde:

*En underretning er, når nogen har skrevet eller ringet til kommunen for at fortælle, at de er bekymrede for, hvordan et barn eller en ung har det. Det kan fx være en lærer, der har lavet underretningen, men det kan også være et familiemedlem eller en nabo. I Danmark har alle voksne pligt til at give besked til kommunen, hvis de er bekymrede for, at et barn eller en ung ikke har det godt.*

**Bisidder** Det er helt afgørende, at et barn eller en ung, der har en sag i kommunen, ved, hvad en bisidder er. Samtidig er det et ord, der slet ikke giver mening for børn og unge, og som man ikke kan ræsonnere sig frem til betydningen af. Bisidder skal derfor forklares nærmere, fx med:

*Når du er til møde med kommunen, har du altid ret til at have en "bisidder" med. En bisidder er en person, der kan hjælpe og støtte dig til møderne. En bisidder skal være over 15 år, og det er dig, der bestemmer, om du vil have en bisidder, og hvem det skal være. Det kan være fx en lærer eller et familiemedlem. Du kan også få en professionel bisidder, fx gennem BørneTelefonen.*

Efter den første introduktion kan ordet, hvis det bruges igen, blot være ledsaget af en kort forklaring, fx:

*Det sker, fordi kommunen har modtaget en underretning. Nogen har altså givet besked til kommunen om, at de er bekymrede for, hvordan du har det.*

*Her kan du også have en bisidder med. Altså en person, der kan hjælpe og støtte dig på mødet.*



### Eksempel: Ord, der undgås

Konkrete lovparagraffer o. lign. Det kan ikke forventes, at børn og unge forstår eller har ønske om at forstå den præcise lovgivning, heller ikke selvom den vedrører dem selv. Det kan derfor ikke anbefales at nævne konkrete paragraffer eller lovtekster på indgangen. En formulering, der går uden om nøjagtige paragraffer, kan fx være:

*I barnets lov står der, hvordan børn og unge i Danmark skal hjælpes, hvis de har brug for det. Hvis du vil vide mere om barnets lov, kan du spørge din børne- og ungerådgiver, eller du kan ringe til BørneTelefonen på 116111, hvis du gerne vil have råd fra en, der ikke kender dig.*

### Skriv i øjenhøjde – men neutralt

Hold dit sprog neutralt, og undgå at bruge slangudtryk eller forsøge at formulere dig ungt eller jovialt. Dels er målgruppen meget bred i forhold til at ramme den 10-årige og den 17-åriges sprogbrug helt præcist, dels er risikoen for helt overordnet at ramme forkert meget stor. Og endelig passer et kækt sprogbrug ikke til den situation, modtageren er i.

Kom i stedet i øjenhøjde med modtageren ved kun at bruge ord og begreber, målgruppen kender, og ved at skrive ud fra den situation, modtageren befinder sig i, jf. indledningen.

Undgå herudover billedsprog, som særligt den yngste del af målgruppen kan misforstå.

### Skriv anerkendende og omsorgsfuldt

Det er for barnet eller den unge et enormt skridt at være gået ind på hjemmesiden. Samtidig vil barnet eller den unge være usikker på situationen og mulighederne. Det skal imødekommes med anerkendende og omsorgsfulde formuleringer, der både viser, at bekymring, tvivl og usikkerhed er helt normalt, men som samtidig understreger, at der skal gøres noget, hvis barnet ikke har det godt.

Her kan bruges formuleringer som:

- *Hvis et barn eller en ung ikke har det godt, skal der gøres noget. Derfor skal kommunen hjælpe dig, hvis du har brug for hjælp*
- *Hvis der er noget, der er svært derhjemme eller i skolen, har du ret til at få hjælp*
- *Det kan måske føles underligt at spørge efter hjælp her på siden hos nogle voksne, du ikke kender endnu. Men børne- og ungerådgiverne er her netop for at hjælpe børn og unge i vores område, hvis der er noget, der er svært*
- *Hvis det er første gang, du er her på siden, er du nok i tvivl om, hvad det er, du kan bruge Din side til. Din side er et sted, hvor du kan få fat i en rådgiver fra kommunen, som arbejder med at skaffe hjælp til børn og unge, der har det svært.*



# Forslag til struktur for sides indhold

Her kommer forslag til, hvordan indgangen til børn og unge kan se ud på jeres hjemmeside. Rækkefølgen af informationer er illustreret med bokse, som hver er tænkt som et element/"bånd" på siden.

Det kan sagtens være, at du foretrækker andre formuleringer end dem, vi har foreslået, og jeres kommune har andre kontaktpunkter og former etc. Men vi anbefaler dig at benytte den opbygning, vi har skitseret i venstre spalte. Den tager udgangspunkt i, hvad børn og unge har brug for at vide, i hvilken sekvens, for nemt at forstå, hvad indgangen er, hvad den kan bruges til, og hvordan den kan bruges.



Banner eller foto fra kampagnen for genkendelse og sammenhæng.

Overskrift og indledning.

Bjælke med kontaktinfo, der følger med, når man scroller (hvis I ikke har et telefonnummer, vælg da den kontaktfom, I har).

FAQ (spørgsmål og svar).

Eksempel på kontaktformer og åbningstider.

I kontaktformularen kan den unge skrive sin besked og efterlade sit mobilnummer.

[Borger](#) [Erhvej](#) [Brug byen](#) [Politik](#) [Om kommunen](#)

[Borger](#) / [Børn og unge](#) / [Den digitale indgang til børn og unge](#)




## Du har ret til hjælp, hvis du har brug for det

Er du under 18 år, og er der noget i din hverdag, som gør, at du har det dårligt? Er du ked af det eller bange meget af tiden? Drikker de voksne derhjemme fx for meget alkohol? Eller bliver du, eller nogen tæt på dig, slået? Så kan du få hjælp.

Hvis du ikke føler, du kan få hjælp fra de voksne, der er tæt på dig, er der nogle voksne i din kommune, som arbejder med at hjælpe børn og unge, der har det svært. Voksne, der skal lytte til dig, og som du kan ringe eller skrive til.

Alle børn og unge har rettigheder – og ret til hjælp, hvis de har brug for det.

**Brug for hjælp? Ring eller sms 12 34 56 78**

### Spørgsmål og svar

- + Hvad er en kommune, og hvorfor skal jeg vide det?
- + Hvad kan jeg få hjælp til?
- + Hvad kan kommunen hjælpe med?
- + Hvad er mine rettigheder?
- + SKAL jeg sige, hvad jeg hedder, og får mine forældre noget af vide?
- + Hvem tager telefonen/svarer på min sms/chat?
- + Hvad sker der, hvis telefonen ikke bliver taget, når jeg ringer?
- + Hvad sker der, når jeg har skrevet/talt med jer?

### Har du brug for hjælp?

Eller kender du én, der har?

**Ring eller sms**  
Telefonen er åben:  
Kl. 8-16: 12345678  
Kl. 16-8: 12345872

Der kan godt være lidt kø på telefonen, hvis der er mange, der ringer på samme tid. Prøv igen lidt senere.

**Skriv til os**  
Vi svarer dig indenfor 1-2 dage

Besked

Dit telefonnummer

SEND



Borger / Børn og unge / Den digitale indgang til børn og unge

## Sådan foregår det, når du ringer til kommunen

Line er børne- og ungerådgiver i kommunen og kan være en af dem, der tager telefonen, når du ringer.

Men hvordan foregår sådan en samtale egentlig?

Vær med, når Line taler med 15-årige Frederik, der føler sig utryk, fordi hans far drikker for meget alkohol og tit bliver vred.

[LÆS MERE](#)


Link til artikel, der gennemgår en typisk samtale med kommunen på en børnevenlig måde (artiklen kommer længere nede).

## Hvad sker der, når du har talt med os?

Når du har talt med os, får du måske at vide, at vi har brug for mere viden om dig og din situation for at finde ud af, om vi kan hjælpe dig. Det kan også være, du skal tale med nogle andre. Men hvad sker der egentlig i sådan en proces?

**1/**

### Du kan komme til et fysisk møde med kommunen

På mødet vil børne- og ungerådgiveren spørge til, hvordan du har det. Måske bliver du spurgt om, hvordan du har det derhjemme og i skolen. Rådgiveren spørger, fordi hun vil finde ud af, hvad der fungerer godt og skidt i dit liv – og hvordan du får den hjælp, der passer til dig.

Mødet foregår enten i et lokale hos kommunen eller et andet sted, du kender godt. Første gang, du møder rådgiveren, vil du måske have din mor og far med. Det kan også være, du har en anden voksen med til mødet, eller at du taler med rådgiveren alene.

**2/**

### Rådgiveren finder ud af, hvordan du kan få hjælp

Børne- og ungerådgiveren samler alle de informationer, der fortæller, hvordan du har det. Det gør hun ved at tale med dig og din familie. Måske holder rådgiveren også et netværksmøde. På sådan et møde samles nogle af de voksne, der kender til dig. Det kunne være din lærer eller træner.

Nogle gange skal rådgiveren undersøge din situation endnu mere, hvor hun måske taler med en børnepsykolog. Men i sidste ende er en af rådgiverens vigtigste opgaver at finde ud af, hvad DU synes, der skal ske. Din mening SKAL altså tælle med i beslutningen om den hjælp, du skal have.

**3/**

### Du får den hjælp, der passer til dig

Måske beslutter børne- og ungerådgiveren, at du ikke har brug for hjælp, eller at du og dine forældre selv kan klare det. Det kan også være, at du får en kontaktperson, som kan hjælpe dig i hverdagen. Andre gange skal du eller din familie tale med en psykolog.

Hvis det er rigtig svært derhjemme, kan det være, du skal bo hos nogle andre i en periode. Det kan enten være dine bedsteforældre eller nogle andre, du kender godt. Det kan også være en plejefamilie. Sker det, kan du stadig se dine forældre, hvis du har lyst til det, og hvis det er godt for dig.

Processen kort fortalt. Denne tekst tilpasses til hver enkelt kommune, alt efter hvordan processen typisk forløber.

Liste med ord på en underside e.l. Se listen senere i kataloget.

## Svære ord, der er gode at kende

Hvis du skal til møde med en børne- og ungerådgiver i kommunen, kan der være nogle ord, som du ikke kender så godt. Dem får du her i en samlet liste herunder.

[TJEK LISTEN UD](#)
**KOMMUNE**


Seks explainer-videoer, som Videnscenter om børneinddragelse og udsatte børns liv (Social- og Boligstyrelsen, Børns Vilkår og VIVE) har fået produceret til børn og unge, som får en sag i kommunen (10-17 år). Videoernes formål er give børn og unge viden om, hvordan et forløb i kommunen kan se ud, hvem de kan møde, og hvilke rettigheder de har.

Links til videoserien på:

*YouTube* og

*Social- og Boligstyrelsens hjemmeside*

Udvalg af andre lokale og nationale tilbud.

Her er det oplagt at udvælge nogle foreninger, der hjælper i situationer, hvor kommunen ikke gør. Eksemplerne her er fra København.



Borger Erhverv Brug byen Politik Om kommunen

Borger / Børn og unge / Den digitale indgang til børn og unge

## Vil du gerne vide mere om, hvordan kommunen finder ud af, hvilken hjælp du har brug for?

Vil du gerne vide, hvad det betyder at have en sag i kommunen, hvem du kan møde, og hvilke rettigheder du har? Så kan du se nogle korte film om det med Inge, som du måske kender fra Ultra Nyt.

SE DEM HER



## Der er også andre, der kan hjælpe dig

... hvor du ikke behøver fortælle, hvem du er, hvis du ikke har lyst. Her kan du tale med voksne, der lytter og kan give dig trøst og gode råd.

+ BørneTelefonen

+ Sexlinien

+ Livslinien (selvmordstanke)

+ Headspace København

+ Ventilen København (ensomhed)

+ AURA København (LGBT+)





**Indhold til indgang  
til børn og unge på  
hjemmesiden**



# Supplerende tekstelementer til siden

I dette afsnit uddybes udvalgte indholdselementer fra forslaget til struktur for siden. Du finder også alternative tekstforslag til nogle af afsnittene, så du nemt kan udvælge og tilpasse indholdet til din kommune og de regler og arbejdsgange, I er underlagt.

## Introduktion til siden

Det første, barnet møder, er en kort tekst eller indledning, der rammesætter sidens indhold. Det er vigtigt, at barnet forstår teksten og kan spejle sig i det, der står, så barnet får lyst til at se, hvad der findes længere nede på siden. Den foreslåede indledning tager udgangspunkt i følgende hovedbudskaber, som er i overensstemmelse med fokusområderne i barnets lov:

- 1) Du har rettigheder – og ret til hjælp, hvis du har brug for det
- 2) Du skal ikke stå alene med det, når det er svært
- 3) Hvis du ikke kender voksne, der kan hjælpe, kan du tage fat i de voksne i kommunen.

## Tekstforslag 1:

### ***Du har ret til hjælp, hvis du har brug for det***

*Er du under 18 år, og er der noget i din hverdag, som gør, at du har det dårligt? Er du ked af det eller bange meget af tiden? Drikker de voksne derhjemme for meget alkohol? Bliver du, eller nogen tæt på dig, slået? Så kan du få hjælp.*

*Hvis du ikke føler, du kan få hjælp af de voksne, der er tæt på dig, er der nogle voksne i din kommune, som arbejder med at hjælpe børn og unge, der har det svært. Voksne, der skal lytte til dig, og som du kan ringe eller skrive til.*

*Alle børn og unge har rettigheder – og ret til hjælp, hvis de har brug for det.*



**Tekstforslag 2:*****Hvis du har det svært, skal du ikke stå alene med det***

*Hvis du har det dårligt eller er ked af det det meste af tiden, skal du ikke stå alene med det. Faktisk er det de voksne omkring dig, der har ansvaret for, at du har det godt.*

*Men nogle gange har de voksne omkring dig svært ved at tale med dig eller sørge for, at du har det godt. Heldigvis er der nogle voksne i din kommune, som gerne vil hjælpe dig.*

*Her på siden kan du se, hvordan du hurtigt og nemt kan få fat i de voksne i din kommune, så du kan få den hjælp, der passer til dig.*

**Tekstforslag 3:*****Har du brug for hjælp fra en voksen?***

*Føler du ikke, at du kan tale med dine forældre eller de andre voksne, du kender, hvis du har det svært?*

*Hvis noget er for svært til, at du kan klare det – enten derhjemme eller i skolen – skal du ikke stå alene med det. Faktisk er det slet ikke meningen, det skal være sådan. Og derfor skal du have hjælp fra nogle voksne, der lytter til dig.*

*I kommunen sidder der nogle voksne, som gerne vil tale med dig og hjælpe, hvis du har brug for det.*

*Her på siden kan du se, hvordan du hurtigt og nemt kan få fat i de voksne i din kommune, så du kan få den hjælp, der passer til dig.*



## Kontaktformer

I afsnittet "Har du brug for hjælp?" er der foreslået telefon/sms og en kontaktformular. Det er op til jer at bestemme, hvilke kontaktformer I går med i jeres dialog med børn og unge, og hvordan det passer med lokale regler, GDPR m.m. i jeres kommune.

### Andre kontaktformer kan være:

- 1) Mød fysisk op i kommunen i almindelig åbningstid
- 2) Ring til vores døgntelefon
- 3) Mød fysisk op på kommunen eller et andet sted døgnet rundt.

Vi har spurgt udvalgte unge, hvordan de helst vil kontakte kommunen. De 15-17-årige foretrækker telefon eller sms som kontaktformer. De vil ikke chatte eller sende en e-mail, og de ville aldrig møde fysisk op.

Vi anbefaler at supplere kontaktinformationerne med en tekst om, hvad der sker, hvis børn og unge har brug for hjælp uden for åbningstid (i fald I ikke har døgnåbent). Det vil også være gavnligt med en tekst, der opfordrer til at ringe 112, hvis der er akut brug for hjælp.

### Tekstforslag (Hvis politi er eneste mulighed udenfor åbningstid):

***Jeg har brug for hjælp, men telefonen er lukket. Hvad gør jeg?***  
*Måske ringer du uden for vores åbningstid, fordi du har så meget brug for hjælp, at det ikke kan vente til i morgen. Hvis det sker, vil telefonen blive taget af en fra politiet, som vil finde ud af, om de kan hjælpe dig.*

*Hvis du er i fare eller har tanker om at skade dig selv, skal du ringe til Alarmcentralen på 112 med det samme.*

Hvis I tilbyder andre muligheder uden for åbningstid, tilføj da dem i stedet.

## Sådan foregår det, når du ringer til kommunen

Et barn kan have svært ved at forestille sig, hvordan en samtale med kommunen foregår. Derfor lægger vi op til en tekst, der gennemgår en typisk samtale med en børne- og ungerådgiver fra kommunen. Teksten kan enten placeres på en underside, som en pop-up, eller som en tekst, der foldes ud, når man klikker på "læs mere".

I eksemplet har vi bevidst givet rådgiveren et navn og foreslået at indsætte et billede af rådgiveren, så barnet lettere kan forstå, hvem der sidder i den anden ende af røret, men det er ikke en ægte case.



Her kommer et forslag til, hvordan teksten kan formuleres:

**Sådan foregår det, når du ringer til kommunen**

*I [Københavns] Kommune sidder børne- og ungerådgiveren Line klar til at tage telefonen, når den ringer:*

**Line:** “Hej, du taler med Line fra Københavns Kommune. Hvem taler jeg med?”

**Frederik:** “Hej, det er Frederik.”

**Line:** “Hej Frederik. Vil du fortælle mig lidt om, hvorfor du ringer?”

**Frederik:** “Min far drikker meget alkohol. Nogle gange kører han væk uden at sige det og kommer først hjem lang tid efter, hvor han er fuld. Min mor og far råber meget ad hinanden. Jeg kan nogle gange høre min mor græde, når jeg er gået i seng og skal til at sove. Jeg er rigtig ked af det, fordi jeg føler sjældent, jeg er sammen med min ’rigtige’ far. Nogle gange falder han og slår sig, når vi er ude. Det er pinligt. Jeg ved ikke helt, hvad jeg skal gøre.”

**Line:** “Tak, fordi du fortæller mig det, Frederik. Jeg kan godt forstå, du har det svært! Må jeg høre lidt mere om din mor? Har du talt med hende eller andre voksne, du er tæt på, om din far?”

**Frederik:** “Jeg føler ikke, jeg kan tale med hende om det. Hun er på arbejde, og derhjemme skal hun lave alting. Jeg vil ikke være til besvær og give hende flere problemer. Min lillesøster har mest brug for min mor.”

**Line:** “Du lyder som en betænksom dreng, der passer godt på din familie. Men det er også vigtigt, at du har det godt og ikke skal bekymre dig. Har du fortalt de ting, du fortæller mig, til en anden voksen?”

**Frederik:** “Nej, ikke rigtig. Jeg synes, det er lidt pinligt.”

**Line:** “Tak for din ærlighed, Frederik. Jeg vil gerne invitere dig og dine forældre til en samtale med mig eller en af de andre, der arbejder her i kommunen. Det er nemlig ret vigtigt, at vi får talt med dine forældre om det, du synes er svært, så du kan få det bedre. Hvis du har det bedst med at komme her med din mor til en start, så gør vi det, men vi skal også tale med din far.”



## Processen trin for trin

Når barnet eller den unge har talt med kommunen, anbefaler vi at beskrive, hvad der sker efterfølgende, hvis kommunen fortæller, at de vil undersøge muligheden for hjælp.

Vi har i eksemplet på side 15 givet et bud på, hvordan det kan formidles, men vi er naturligvis klar over, at processen kan variere fra kommune til kommune.

Derfor opfordrer vi til, at du selv tilpasser processen og indholdet.

## Ord, der kan forklares på siden

### Kommunen

Danmark er delt op i 98 områder, man kalder kommuner. I hver kommune er der medarbejdere, der arbejder med, at tingene fungerer. Medarbejdere fra kommunen står blandt andet for skoler, veje og affald, men også for at hjælpe børn og unge, der ikke har det godt.

Ifølge loven skal de voksne, der arbejder i Familieafdelingen, undersøge det, hvis nogen er bekymrede for, hvordan et barn eller en ung har det. De skal finde ud af, om barnet eller den unge har brug for hjælp, og de skal hjælpe, hvis der er brug for det.

### Børne- og ungerådgiver

De mennesker i kommunen, der arbejder med at skaffe hjælp til børn eller familier, der ikke har det godt, hedder børne- og ungerådgivere. Nogle gange kaldes de også for socialrådgivere, rådgivere eller sagsbehandlere.

### Bisidder

Når du er til møde med kommunen, har du altid ret til at have en "bisidder" med. En bisidder er en person, der kan hjælpe og støtte dig til møderne. En bisidder skal være over 15 år, og det er dig, der bestemmer, om du vil have en bisidder, og også hvem det skal være. Det kan være fx en lærer eller et familiemedlem. Du kan også få en professionel bisidder, fx gennem BørneTelefonen.

### En sag

Man kan "have en sag" i kommunen. Det er det, man kalder det, når børne- og ungerådgiveren fra kommunen følger med i, hvordan et barn eller en ung har det. Det, som rådgiveren finder ud af, og som de skriver ned, kalder man også for "en sag". Det vil sige papirer eller filer på en computer med notater om, hvad forskellige personer har sagt, referater fra møder eller beslutninger, der er blevet taget. Sådan en sag kan også kaldes en journal.



### **Rettighed**

Som barn og ung har du rettigheder, hvis du har en sag i kommunen. Du har fx ret til at blive spurgt, hvad du selv synes. Det er også en rettighed at have en bisidder med til møderne. Du har også ret til at se din egen sag. Det kalder man retten til aktindsigt. Du kan se mere om dine rettigheder i *videoerne her* eller hos *BørneTelefonen*.

### **Inddragelse**

At blive inddraget betyder, at man skal spørges – og at ens mening skal tælle med. Hvis en børne- og ungerådgiver skal finde ud af, hvordan et barn eller en ung har det, skal han eller hun altså tale med barnet eller den unge, og lytte til det, der bliver fortalt. Det kaldes også, at barnet eller den unge har ret til at blive hørt. Det betyder ikke, at man som barn eller ung altid selv kan bestemme, men at der altid skal lyttes til én.

### **Underretning**

En underretning er, når nogen har skrevet eller ringet til kommunen for at fortælle, at de er bekymrede for, hvordan et barn eller en ung har det. Det kan fx være en lærer, der har lavet underretningen, men det kan også være et familiemedlem eller en nabo. I Danmark har alle voksne pligt til at give besked til kommunen, hvis de er bekymrede for, at et barn eller en ung ikke har det godt.

### **Parter**

De mennesker, en sag handler om, kaldes for parter. Parterne i en sag er næsten altid barnet eller den unge og de voksne derhjemme. Børne- og ungerådgiveren kan altid svare på, hvem der er parter i en sag.

### **Screening, afdækning og børnefaglig undersøgelse**

Hvis en rådgiver skal undersøge, hvordan et barn eller en ung har det, foregår det i flere trin. Det starter med en screening, hvor børne- og ungerådgiveren ser på de informationer, som findes i sagen, og måske taler med barnet eller den unge og hans eller hendes forældre. Her prøver rådgiveren at finde ud af, om der er noget, der skal undersøges nærmere. Hvis der er det, laver rådgiveren en afdækning. Så holder rådgiveren måske et netværksmøde med nogle af de voksne, der kender barnet eller den unge og forældrene. Rådgiveren taler også mere med barnet eller den unge. Hvis der er brug for at undersøge mere om, hvordan barnet har det, kaldes det en børnefaglig undersøgelse. Så bruger rådgiveren mere tid på at tale med de voksne, der kender til barnet eller den unge.

### **Netværksmøde**

På et netværksmøde mødes børne- og ungerådgiveren med nogle af de voksne, der kender barnet eller den unge. Det er fx familiemedlemmer, lærere fra skolen eller studiet og pædagoger fra fritids- eller ungdomsklubben. Nogle gange vil barnet eller den unge også være med til mødet sammen med sin bisidder.



**Indsats**

Indsatser er et fælles ord for den hjælp, en kommune kan beslutte at give til et barn, en ung eller en familie. En indsats kan fx være timer med en psykolog eller en kontaktperson. Det kommer an på, hvad børne- og ungerådgiveren vurderer er den bedste hjælp.

**Afgørelse**

Nogle af de beslutninger, som rådgiveren tager om, hvordan et barn eller en ung skal hjælpes, kaldes for "afgørelser". Det er fx en "afgørelse", hvis et barn eller en ung skal have en kontaktperson. Afgørelser kan man klage over. Børne- og ungerådgiveren kan altid svare på, om noget er en afgørelse.

**Barnets plan/ungeplan**

Når børne- og ungerådgiveren har fundet ud af, hvilken hjælp barnet eller den unge skal have, lægger rådgiveren en plan med tydelige mål for, hvad der skal blive bedre – og hvordan det skal ske. Du har ret til at fortælle, hvad du synes, du har brug for. Og planen bliver ofte lagt sammen med dig og de voksne, du bor sammen med.

**Opfølgning på indsats**

Når børne- og ungerådgiveren har fundet ud af, hvilken hjælp du skal have, skal rådgiveren flere gange tjekke, hvordan det går med dig og den plan, I sammen har lagt. Måske betyder det, at I ændrer planen, for at den virker bedre. Her skal rådgiveren lytte til dine ønsker og behov.





## Spørgsmål & svar

*Læsevejledning: Disse 'Spørgsmål og svar' er udarbejdet med udgangspunkt i de spørgsmål, vi oplever børn og unge kan sidde med i forbindelse med kontakten til kommunen. Spørgsmålene og svarene er formuleret i et børne- og ungdomsvenligt sprog og kan implementeres direkte på din kommunes digitale indgang til børn og unge.*

### 1. Hvad er en kommune, og hvorfor skal jeg vide det?

Kommunerne er de 98 områder, Danmark er delt op i. I hver kommune er vi medarbejdere, der arbejder med, at der er styr på for eksempel skoler, veje og affald, men også med at hjælpe børn og unge, der har det svært.

I Danmark er det sådan, at det kun er dem, der arbejder i lige præcis i den kommune, hvor du bor, der kan og må hjælpe dig. Derfor er det vigtigt, at du taler med dem, der sidder i *din* kommune.

### 2. Hvad kan jeg få hjælp til?

Hvis din familie, de voksne i skolen eller andre voksne, du kender, ikke kan eller vil hjælpe dig, er vi nogle voksne i din kommune, som arbejder med at finde ud af, hvad du har brug for. Der kan være mange grunde til, at du kan have brug for hjælp. Det kan være, hvis du føler dig utryk hjemme, hvis du er ked af det meget af tiden, eller hvis du eller nogen tæt på dig oplever vold eller mange voldsomme skænderier.

Måske drikker de voksne hjemme hos dig meget alkohol. Det kan også være, at de voksne har svært ved at passe på dig. Måske føler du dig meget alene med alting? Men det kan også være andre slags problemer, der er for svære til, at du kan klare det selv.

### 3. Hvad er særligt ved vores hjælp?

Det er vores arbejde at finde ud af, om du og din familie har brug for hjælp og støtte, for at du får det bedre. Hvis du har brug for at få ændret noget i din hverdag, kan du snakke med os. Du har ikke ret til at bestemme det helt selv, men du har ret til at sige, hvordan du ønsker, det skal være.

Alle familier er forskellige, og derfor kan hjælpen også være meget forskellig. Måske skal du og din familie have noget hjælp til at klare hverdagen. Det kan være en kontaktperson, som hjælper dig eller jer med det, der er svært. Det kan også være, at du har brug for at tale med en psykolog, hvis du ikke har det godt. Eller at hele familien skal have hjælp. Så kan I få besøg af en, der er uddannet til at hjælpe familier – en familiebehandler.



Mange børn er i tvivl om, hvad forskellen er på vores hjælp og hjælp fra fx BørneTelefonen. BørneTelefonen – og andre som dem – kan give dig gode råd, trøst og en voksen, der lytter til dine problemer. Hvis du har brug for tale med nogle voksne, der lytter til dig og forstår dig, kan du fx snakke med BørneTelefonen. BørneTelefonen kan også hjælpe dig videre til kommunen, hvis I sammen beslutter, at det er det bedste for dig.

#### 4. Hvad er mine rettigheder?

Der findes en lov om børn og unge i Danmark. Den hedder barnets lov. I den står der, at de voksne fra kommunen SKAL undersøge, om de kan hjælpe dig, hvis du beder om det, eller hvis nogen er bekymrede for, hvordan du har det.

Du har altså ret til hjælp, hvis du har brug for det. Du har for eksempel ret til at bo i et trygt hjem og gå i en skole, hvor du ikke oplever mobning eller forskelsbehandling. Og du har ret til at blive hørt. Det betyder *ikke*, at du altid kan bestemme – men din mening *skal* tælle med.

#### 5. Skal jeg sige, hvad jeg hedder, og får mine forældre noget af vide?

Når du ringer, skriver eller besøger os i kommunen, behøver du ikke fortælle, hvad du hedder, eller hvor du bor, hvis du ikke har lyst. Det vil sige, at du kan være anonym.

Men hvis vi mener, at du har det så svært, at du har brug for hjælp lige nu, eller hvis du eller nogen tæt på dig er i fare, kan det være nødvendigt, at vi får dit navn at vide. Hvis det sker, er du nødt til at fortælle, hvem du er, for at vi kan hjælpe dig. Og her kan det være, at vi også bliver nødt til at informere dine forældre.

#### 6. Hvem tager telefonen/svarer på min sms/chat?

Når du kontakter os, vil det for det meste være en børne- og ungerådgiver, du taler med – en person, der giver råd og ved en masse om, hvordan man løser problemer som dine. De arbejder med at skaffe hjælp til børn eller familier, der ikke har det godt. Nogle gange kaldes de også for sagsbehandlere eller socialrådgivere.



**7. Hvad sker der, hvis telefonen ikke bliver taget, når jeg ringer?**

Ligesom butikker har vi åbent på nogle tidspunkter og lukket på andre tidspunkter. Men vi ved godt, at problemer ikke følger åbningstider. Hvis du har så meget brug for hjælp, at det ikke kan vente til næste dag, fx hvis du bliver slået, skal du stadig ringe til os. Så bliver telefonen taget af en fra politiet, som vil finde ud af, om de kan hjælpe dig. Og husk, hvis du er i fare eller har tanker om at gøre skade på dig selv, skal du altid ringe til Alarmcentralen på 112 med det samme.

*[Til intern orientering: Eksemplet her tager udgangspunkt i, at børn og unge bliver henvist til politiet uden for åbningstid i kommunen. Hvis din kommune tilbyder en anden løsning lokalt, fx et direkte akutnummer til en social døgnvagt, kan du tilføje muligheden ovenfor].*

**8. Hvad sker der, når jeg har talt eller skrevet med jer?**

Hvis du har talt eller skrevet med en børne- og ungerådgiver hos os, vil han eller hun prøve at finde ud af, om du har brug for hjælp fra kommunen.

Måske fortæller rådgiveren dig, at vi vil undersøge, hvordan du får den bedste hjælp. Det betyder, hun ringer til dig igen, så I sammen kan aftale, hvad der skal ske.

Det kan også være, rådgiveren foreslår, at du skal tale med en god ven, dine forældre, BørneTelefonen eller en anden telefonrådgivning, der passer til dine problemer.



# Det visuelle symbol

Grafiske elementer med reference til kampagnen, der kører for **DinSide** på sociale medier, er tilgængelig i forskellige formater. Filerne kan hentes i høj opløsning på *sbst.dk*. Elementerne kan implementeres, som de passer bedst på netop jeres hjemmeside.



