



## FBU-LINIEN og FBU Brevkassen

FBU-LINIEN og FBU Brevkassen er begge rådgivningstilbud til forældre, som har eller tidligere har haft en social børnesag i kommunen jf. Barnets Lov, f.eks. forældre, som har et barn anbragt uden for hjemmet. Tilbuddene henvender sig også til pårørende, frivillige og fagprofessionelle, som er tæt på familier, som har en børnesag.

Tilbuddene er åbne for alle. De er gratis ud over eventuel telefontakst.

**Du kan henvende dig om hvad som helst. Rådgivningen er til for dig. Måske er der noget konkret du har brug for at tale om? Måske ved du ikke hvor du skal starte, men har brug for at tale med en? Du skal vide, at du er velkommen.**

Der er hvert år mange, der ringer til FBU-LINIEN og skriver til FBU Brevkassen. Det kan være om:

- Sagsbehandlingen: statusmøder, klageregler, tidsfrister, aktindsigt, partshøring, indhentelse af oplysninger, inddragelse samt tillid og samarbejde med sagsbehandler
- Forskelle på bisidder, partsrepræsentant, advokat og forældres § 54 støtteperson
- Indhold i en børnesag: underretninger, børnefaglige undersøgelser, handleplaner, udredninger, forældrekompetenceundersøgelser og tilknytningsundersøgelser
- Hjælp imens barnet bor hjemme, ophold på forældrebarn-hjem, anbringelse af barnet med eller uden samtykke, adoption af barnet og efterværn dvs. hjælpeforanstaltninger til den unge i overgangen til voksenlivet
- Skilsmisse og samlivsophør: forældremyndighed, bopæl, samvær med hjemmeboende børn, forældresamarbejde
- Forældres, pårørendes og børns rettigheder ift. samvær, medbestemmelse og støtte under anbringelsen
- Følelsesmæssig støtte: svære tanker, savn, ensomhed, sorg og glæder
- Hjælp til at forstå *systemet*, og hvor man skal henvende sig, for at få hjælp
- FBU's tilbud til forældre og eventuelle andre organisationers hjælp til forældre

Der er også mange frivillige og fagprofessionelle, som henvender sig om:

- Afgrænsning af opgaven ift. forældre eller barn
- Dilemmaer i hjælpen
- Rammer for arbejdet

FBU-LINIEN har telefonnummeret 70 27 00 27. Der er åben mandage kl. 10-13 og kl. 16-20, tirsdage kl. 10-13 og torsdage kl. 10-13 og kl. 16-20. Udenfor åbningstiderne kan du lægge en telefonbesked og oplyse dit telefonnummer, hvis du ønsker at blive ringet op af en rådgiver.

FBU Brevkassen er altid åben via brevskebelon på [www.fbu.dk](http://www.fbu.dk) eller ved direkte mailbrev til [brevkassen@fbu.dk](mailto:brevkassen@fbu.dk). Vi bestræber os på at svare på din henvendelse indenfor 7 dage.

Når du ringer til FBU-LINIEN eller skriver til FBU Brevkassen kommer du i kontakt med en socialrådgiver, som har særlig erfaring i arbejdet med familier med sociale børnesager. Rådgiveren er til rådighed for dig, -

også hvis du ikke har brug for egentlig rådgivning, men måske har brug for at tænke højt og tale med en, som har mulighed for at lytte og støtte dig.

Rådgiverne værner om dit privatliv ved altid at behandle dine oplysninger fortroligt, og efter gældende databeskyttelseslovgivning.

FBU ForældreLANDSforeningen har ansvaret for driften af FBU-LINIEN og FBU Brevkassen. Det er ansatte socialrådgivere i FBU ForældreLANDSforeningen og i Fonden FBU ForældreStøtte, der varetager rådgivningen.

### **FBU-LINIEN og FBU Brevkassen har fået RådgivningsDanmarks kvalitetsstempel**

FBU ForældreLANDSforeningens rådgivning FBU-LINIEN og FBU Brevkassen har fået RådgivningsDanmarks kvalitetsstempel. Kvalitetsstemplet viser vores brugere og samarbejdspartnere, at de kan være trygge ved, at vi leverer rådgivning af høj faglig og etisk kvalitet til mennesker, der enten er forældre, med en børnesag i kommunen eller fagpersoner og frivillige, som arbejder med at støtte familier.

For at få kvalitetsstemplet har vi nemlig været igennem en lang og krævende akkrediteringsproces, hvor vi er blevet målt på en række kriterier inden for temaer som faglig tilgang og metode, kompetencer, ledelse, etik og lovgivning.

Akkrediteringen udføres af RådgivningsDanmark, som er brancheforening for de almennyttige organisationer, der tilbyder gratis, social rådgivning. Foreningens vision er, at rådgivning til mennesker i svære livssituationer skal være let tilgængelig og af højeste kvalitet. I Danmark findes der ingen anden regulering eller minimumskrav til disse gratis, sociale rådgivningstilbud, som tusindvis af mennesker kontakter hver dag. Derfor er kvalitetsstemplet det eneste pejlemærke som rådssøgende kan bruge til at sikre sig, at de modtager rådgivning af ordentlig kvalitet.

Selvom vi nu har fået kvalitetsstemplet, stopper arbejdet med at løfte og sikre kvaliteten i vores rådgivning ikke her. Vi holder f.eks. fokus på kvaliteten ved at holde os ajour med nyeste praksis på anbringelsesområdet; ved at deltage i faglig udvikling sammen med andre rådgivningstilbud; og ved løbende at indsamle erfaringer fra forældre igennem FBU's tilbud. Og om tre år skal vi igen igennem akkrediteringsprocessen.

[Læs mere om RådgivningsDanmarks akkrediteringsordning](#)



## **Anonymitet / Fortrolighed**

Når du ringer til FBU-LINIEN er du anonym. Rådgiveren har ikke nogen informationer om dig og din situation eller nogle af dine kontaktoplysninger. Rådgiveren har heller ikke adgang til personoplysninger via et teleselskab. Det er muligt at lægge en telefonbesked på FBU-LINIEN's telefonsvarer, hvis der er optaget på linien, eller hvis du ringer uden for åbningstiderne. Hvis du vælger at lægge en besked, og samtidig oplyser f.eks. dit navn og dit telefonnummer eller andre oplysninger, som kan identificere dig, så er du ikke længere anonym. For at bevare anonymiteten henvises du til, at prøve at ringe igen inden for FBU-LINIEN's åbningstider.

Når du er kommet i kontakt med en rådgiver på FBU-LINIEN tager rådgiveren udgangspunkt i de ting du fortæller, når du får rådgivning. I den forbindelse kan det være, at du oplyser om forhold, som gør at du ikke længere er anonym. De oplysninger du fortæller rådgiveren vil altid blive behandlet fortroligt. FBU ForældreLANDSforeningen registrerer ikke eventuelle oplysninger fra rådgivningen, som kan henføres til dig.

Når du skriver til FBU Brevkassen er du ikke anonym, i det tilfælde, at dine kontaktoplysninger f.eks. navnet på din mailkonto indeholder nogle personoplysninger, som kan identificere dig. Din henvendelse til FBU Brevkassen vil altid blive behandlet fortroligt, og din henvendelse og det svar, som du modtager fra FBU Brevkassen vil blive destrueret, når rådgivningen er afsluttet.

Henvendelser til og svar fra FBU Brevkassen sendes *ikke* automatisk som *sikker mail*. FBU henstiller til, at du ikke vedhæfter dokumenter med særligt personfølsomme oplysninger om dig og andre sammen med din henvendelse til FBU Brevkassen. Undtagelsesvis og ud fra en konkret vurdering af behandlingen af en brevkassehenvendelse, kan FBU sende et svar fra FBU Brevkassen krypteret, såfremt besvarelsen indeholder særligt personfølsomme oplysninger som kan henføres direkte til en person.

## **Tavshedspligt / Afværgepligt / Underretningspligt**

Rådgiverne på FBU-LINIEN og FBU Brevkassen har tavshedspligt omkring dine personoplysninger og indholdet i rådgivningen. Undtagelsesvis gælder dog rådgivernes afværgepligt ift. at afværge, at personer kommer i livsfare eller begår særlig farlig kriminalitet, samt rådgiveres underretningspligt overfor kommunen, ift. børns eventuelle behov for særlig støtte, f.eks. hvis det oplyses, at et barn udsættes for vold.

Når rådgivningen er anonym, har rådgiverne ikke mulighed for at identificere dig eller andre personer, som kan have brug for hjælp. Det er således kun i den situation, hvor du har givet rådgiver oplysninger, som kan identificere dig eller andre personer, som kan have brug for hjælp, at rådgiveren kan videregive personoplysninger til kommunale sociale myndigheder eller alarmcentralen/politiet i forhold til at afværge eller underrette om et eventuelt behov for hjælp.

Du må altid selv vælge, hvad du vil fortælle.

Hvis du har brug for videre uddybning af, hvordan dine personoplysninger behandles, henvises der til FBU ForældreLANDSforeningens privatlivspolitik, som du kan finde på [www.fbu.dk](http://www.fbu.dk) eller til FBU ForældreLANDSforeningens sekretariat.

## **Brugerevaluering af FBU-LINIEN og FBU Brevkassen**

FBU foretager brugerevaluering af FBU-LINIEN og FBU Brevkassen for fremadrettet at sikre en god kvalitet i rådgivningen.

Der foretages periodisk brugerevaluering på FBU-LINIEN. Evalueringen er frivillig for brugeren og foregår således, at rådgiveren afslutningsvis tilbyder brugeren at deltage i en brugerevaluering i form af nogle spørgsmål om brugerens udbytte af rådgivningen. Rådgiveren stiller brugeren 1-5 spørgsmål afhængig af, hvilke spørgsmål der har relevans i forhold til den konkrete rådgivningssamtale.

Brugere af FBU Brevkassen vil senest 14 dage efter modtagelsen af et svar fra brevkassen modtage en mail til samme mailadresse, som er oplyst i forbindelse med brevkassehenvendelsen. I mailen tilbydes brugeren at deltage i en anonym brugerevaluering i form af et digitalt spørgeskema med tre spørgsmål om brugerens udbytte af rådgivningen.

FBU registrerer ikke nogen personoplysninger i forbindelse med brugerevalueringerne. Brugernes evalueringer indgår i årlig statistisk afrapportering til FBU's hovedbestyrelse, som sammen med den rådgivningsansvarlige leder indstiller til eventuelt opfølgning hos rådgiverne med henblik på fremadrettet at sikre kvaliteten i rådgivningen.

## **Ønsker du at klage over en oplevelse med FBU-LINIEN eller FBU Brevkassen?**

Hvis du ønsker at klage over en oplevelse du har haft med at benytte FBU-LINIEN eller FBU Brevkassen vil FBU gerne høre fra dig.

Du kan læse mere om, hvordan du kan klage i **Klagevejledningen og den tilhørende klageformular**, som du finder her: <https://fbu.dk/wp-content/uploads/2023/08/Klageformular-og-klagevejledning-FBU-LINIEN-og-FBU-Brevkassen.pdf>