

Brugerrejseanalyse af projekt ”Test af serviceniveau” i Familiernetshuset

Familiernes oplevelse af deres sagsforløb



Knowledge for a better society

Oxford Research er en specialiseret videnvirksomhed med fokus på velfærdsområderne og erhvervs- og regionaludvikling.

Oxford Research gennemfører skræddersyede analyser, implementeringsevalueringer og effektevalueringer for offentlige myndigheder, fonde og organisationer i civilsamfundet. Vi rådgiver også om strategiudvikling, faciliterer udviklingsprocesser og formidler vores viden på undervisningsforløb og seminarer. Vi kombinerer akademisk fordybelse, strategisk forståelse og god kommunikation – på den måde skaber vi anvendelsesorienteret viden, der kan gøre en forskel.

Oxford Research er grundlagt i 1995 og har selskaber i Danmark, Norge, Sverige og Finland. Oxford Research er en del af Oxford Gruppen.

Oxford Research A/S

Vesterbrogade 149,
bygning 12, 3.th.
1620 København V
Danmark
office@oxfordresearch.dk
www.oxfordresearch.dk

Kunde

Familieretshuset

Projektperiode

Fra juli 2020 – til marts 2021

Forsidebillede

Foto af [Karsten Würth](#) på [Unsplash](#)

Team

Nete Krogsgaard Niss
Clara Ellegaard
Katrine Marie Larsen
Amanda Thor Andersen
Rikke Lynge Storgaard



Venn-diagrammet er en stilistisk repræsentation af Oxford Researchs bestræbelser på at kombinere forskningskompetencer, strategi og kommunikation og lave viden til et bedre samfund.

Indholdsfortegnelse

1. Sammenfatning	1
1.1 Analysens hovedkonklusioner	2
1.2 Opmærksomhedspunkter til Familieretshusets videre arbejde	5
2. Brugerrejsens delelementer – forældres og børns oplevelse	7
2.1 Forventninger	7
2.2 Ansøgningsfasen	10
2.3 Familiemæglingssmøder	15
2.4 Familieretlige udredningsmøder	18
2.5 Samarbejdskursus	22
2.6 Konfliktmægling	23
2.7 Børnesagkyndig undersøgelse	24
2.8 Kontaktperson	25
2.9 Børnesamtale	29
2.10 Afgørelse	32
3. Brugernes overordnede oplevelse af forløbet i Familieretshuset	36
3.1 Barnet i centrum	37
3.2 Forløb tilpasset forskellige behov	40
3.3 Brug af børnesagkyndige undersøgelser og sagkyndige erklæringer	46
3.4 Énstrengt system	47
3.5 Koordinering med kommuner	49
3.6 Forældrenes møde med Familieretshusets medarbejdere	50
3.7 Forældrenes samlede tilfredshed	52
3.8 Perspektivering af resultaterne ift. Familieretshusets øvrige praksis	54
4. Fem brugerrejser	57
4.1 Et familiemæglingssforløb med lavt konfliktniveau og positive forventninger til forløbet	57
4.2 Et familiemæglingssforløb med højt konfliktniveau og lave forventninger til forløbet	59
4.3 Et kortere forløb i familieretlig udredning	61
4.4 Et længere forløb i familieretlig udredning med børnesagkyndig undersøgelse	62
4.5 Børnerejse	64
5. Metode	65
5.1 Udvælgelse af deltagende familier	65
5.2 Spørgeskemaundersøgelser	65
5.3 Interview med forældre	66
5.4 Tidspunkter og temaer for spørgeskemaer og interviews	67
5.5 Interview med børn	68

1. Sammenfatning

I 2019 blev der indført en stor reform på det familieretlige område. Reformen indebærer en omfattende ændring af det familieretlige system, herunder nedlæggelsen af Statsforvaltningen og etableringen af to nye myndigheder, Familieretshuset samt Familieretten, som er en ny domstolsenhed under byretterne. Reformen har bl.a. haft følgende formål:

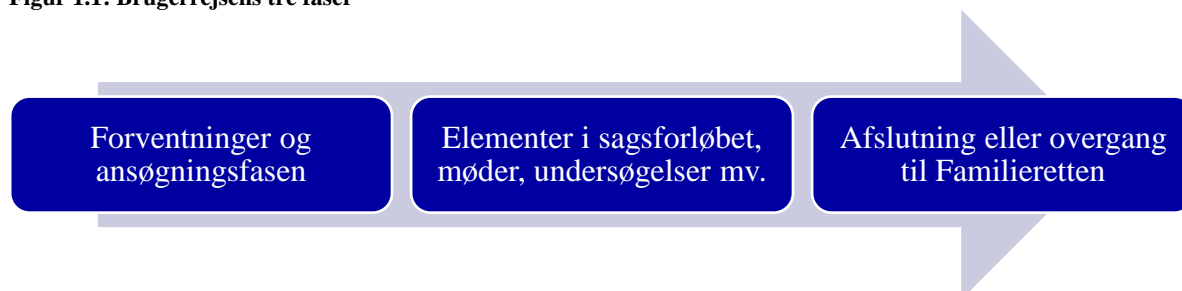
- At understrege, at hensynet til barnet er altafgørende, bl.a. gennem oprettelsen af en børneenhed, som sikrer barnets egen indgang til systemet via en kontaktperson.
- At forløbene tager hensyn til familiernes forskellige behov. Derfor er der oprettet forskellige sagsbehandlingsspor, som skal tage hensyn til familiernes konkrete behov.
- At skabe bedre sammenhæng mellem de forskellige dele af det familieretlige system og evt. andre involverede myndigheder, herunder kommuner.

Det nye system er stadig under opbygning. Siden etableringen af Familieretshuset er der pågået et omfattende arbejde med at beskrive serviceniveauet for tilbud til forældre og børn på området for børn og forældreansvar (BOF) i Familieretshuset, som endnu ikke er fuldt implementeret.

I løbet af sommeren 2020 blev der igangsat en test af det beskrevne serviceniveau i Familieretshuset i projekt ”Test af Serviceniveau”. I projekt ”Test af Serviceniveau” har Familieretshuset gennemført 73 sager efter det nye serviceniveau. Sagerne er enten under sporene Familiemægling (§ 6) eller Familieretlig Udredning (§ 7) og omhandler forældremyndighed, bopæl eller samvær. Formålet er at få erfaringer med at arbejde på denne måde, at indhente viden om, hvad det kræver af ressourcer, samt at få viden om, hvordan det opleves for brugerne (børn og forældre), når sagsbehandlingen foretages ud fra en fuldt implementeret reform.

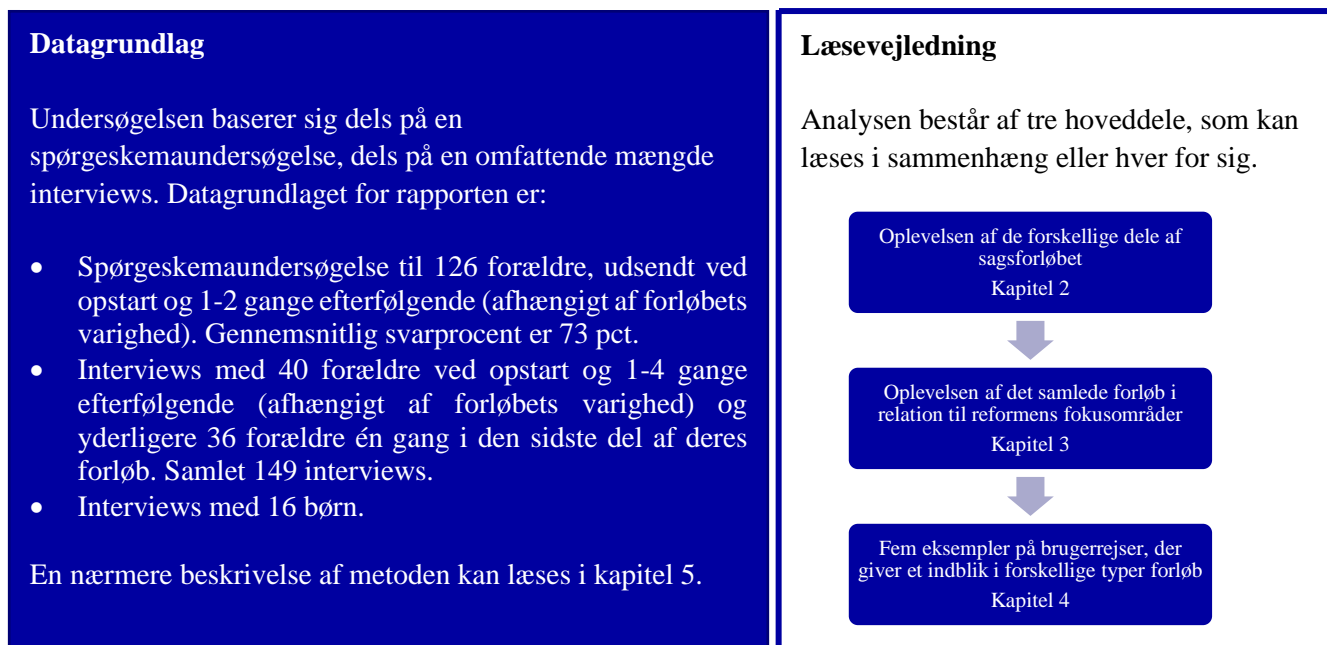
Formålet med denne analyse er at afdække forældrenes oplevelse af sagsforløbet i Familieretshuset. Det er oplevelsen for de familier, som indgår i pilotprojektet og dermed oplever et sagsforløb, som det skal se ud, når reformen er fuldt implementeret. Vi har undersøgt familiernes oplevelse fra start til slut i et sagsforløb fordelt på tre faser, som ses i figuren herunder. Familierne er fulgt tæt, så vi løbende har hørt om deres oplevelser.

Figur 1.1: Brugerrejsens tre faser



Undersøgelsen er foretaget af Oxford Research, som har gennemført dataindsamling, analyse og afrapportering. Fokusområderne for undersøgelsen er udvalgt i samarbejde med Familieretshuset.

Figur 1.2: Datagrundlag og læsevejledning



Overordnet set vurderer vi, at datagrundlaget for undersøgelsen er meget solidt. Overordnede og løbende konklusioner er foretaget på baggrund af både spørgeskemadata og interviewmaterialet, som tilsammen giver et dækkende billede af brugernes oplevelser.

1.1 Analysens hovedkonklusioner

Formålet med undersøgelsen er at svare på følgende spørgsmål:

Hvordan oplever brugerne deres sagsforløb, når det afvikles i overensstemmelse med det ønskede serviceniveau?

Vi tager udgangspunkt i en række fokusområder fra reformen, som er udvalgt i samarbejde med Familieretshuset:

- **Barnet i centrum:** Barnet skal være centralt i Familieretshusets arbejde med familien. Hensynet til barnet og barnets trivsel skal sættes først i Familieretshusets tilrettelæggelse af sagsforløbet, så der træffes den afgørelse, som er bedst for barnet. Et væsentligt element i at sikre barnet inddragelse og støtte er kontaktpersonordningen og børnesamtalen, hvor barnet får mulighed for at fortælle om sine oplevelser og ønsker. Der er desuden fokus på at styrke barnets trivsel via forældrene, som skal modtage rådgivning om barnets behov og om, hvordan de støtter barnet i den aktuelle situation.
- **Forløb tilpasset familiernes forskellige behov:** Forældrene visiteres til et forløb, der afspejler deres situation og behov. Det drejer sig dels om forløbet familiemægling, hvor sigtet er, at forældrene får støtte til selv at lave en aftale, der har fokus på at arbejde med forældrenes underliggende konflikt, dels om familieretlig udredning, hvor der er fokus på udredning af sagen pga. identificerede risikofaktorerens betydning for barnet (f.eks. vold, misbrug og psykisk

sygdom) samt på at give rådgivning til forældrene om, hvordan de kan støtte barnet i den aktuelle situation. I forløbet kan der bl.a. laves en undersøgelse og beskrivelse af barnets trivsel, og forældrene får støtte til samarbejdet om barnet.

- **Brug af børnesagkyndige undersøgelser og sagkyndige erklæringer:** Familieretshuset kan vurdere, at der er behov for at iværksætte undersøgelser og erklæringer med fokus på forældrenes omsorgsevne og samarbejde.
- **Énstrengt familieretligt system for familierne:** Familieretshuset skal være med til at sikre et énstrengt og fokuseret forløb for familierne. Det skal ske gennem sambehandling internt, hvor familierne oplever, at der én samlet indgang til huset samt i overgangen til Familieretten.
- **Koordinering mellem Familieretshuset og de kommunale myndigheder:** Familieretshuset skal samarbejde med og koordinere med kommuner om forløbene og herunder sørge for, at der indhentes oplysninger med relevans for forløbet.
- **Forældrenes møde med Familieretshusets medarbejdere:** Familieretshuset skal møde forældrene gennem en konflikthåndterende tilgang og vejlede forældrene i at få en forståelse for barnets perspektiv, og hvordan konflikten påvirker barnets trivsel, samt hvordan forældrene konkret kan dæmpe konfliktniveauet.

I det følgende beskrives undersøgelsens hovedkonklusioner. Resultaterne skal ses i sammenhæng med den konfliktfyldte og svære situation, som familierne står i. Det er svært at forestille sig et system af denne type, uanset serviceniveau, hvor alle brugere vil være glade, bl.a. fordi systemet behandler partstvist, som kan indebære afgørelser, som går imod den ene part.

1.1.1 Forældrene oplever at blive mødt professionelt og med forståelse

Forældrene oplever overordnet set at blive godt modtaget i Familieretshuset, når deres sag er i gang. De oplever Familieretshusets medarbejdere som venlige og behagelige. De fleste beskriver medarbejderne som professionelle, der tydeligvis er vant til at arbejde med familier med konflikter. De fleste forældre fortæller også, at de følte sig mødt med forståelse, og at medarbejderne har styret møderne godt.

Der er en mindre gruppe forældre (ca. en tredjedel), der i mindre grad føler sig mødt med forståelse. Det er ofte den part, der ikke er ansøger. Det forklares f.eks. med, at møderne tager udgangspunkt i ansøgningen, hvorfor den ikke-ansøgende part kan være i forsvarsposition.

Forældrene har fået forskellige tilbud f.eks. om samarbejdskursus og konfliktmægling, der afspejler deres situation og behov. Generelt synes forældrene, at det er positivt, at man kan få hjælp til at løse konflikterne, og nogle forældre tager imod tilbuddene og har fået glæde af dem. Både i familieretlig udredning og familiemægling er konfliktniveauet faldet blandt forældrene efter forløbet i Familieretshuset. Det er især blandt forældre med et højt konfliktniveau.

Der er dog også mange forældre, der ikke tror på, at konfliktløsende tilbud kan hjælpe dem. Disse oplever tilbuddene som spild af tid og ville foretrække at få en hurtig afgørelse i stedet.

Familierne i familieretlig udredning oplever den grundige screening, hvor der bliver spurgt ind til de forskellige risikofaktorer, som positiv. Dog mener knap halvdelen af forældrene, at det ikke er alle væsentlige områder, som afdækkes grundigt nok i sagsforløbet. De kan have en oplevelse af, at der

ikke er indhentet oplysninger fra relevante aktører, eller at der ikke er spurgt grundigt nok ind til risikofaktorer. Samtidig er de fleste forældre glade for, at udredningen ikke tager for lang tid, så de kan få afsluttet sagen.

1.1.2 Børnene er i centrum og inddrages gennem kontaktpersonordningen

3 ud af 4 forældre oplever, at deres børns behov har været i centrum i sagen. Forældrene oplever generelt, at medarbejderne i Familieretshuset har stor viden om børns behov, og at medarbejderne er gode til at styre sagsforløbet, så børnenes behov hele tiden er i centrum. Der er dog også en del af forældrene (knap en tredjedel), som i mindre grad oplever, at barnets behov er i centrum. Disse forældre oplever typisk, at forældrenes konflikt kom til at fylde.

I forbindelse med projekt ”Test af Serviceniveau” er tilbuddet om en kontaktperson blevet fremmet på den måde, at forældre til børn på mindst syv år er blevet ringet op med information og tilbud om en kontaktperson til barnet. Det har betydet, at en meget større andel af børnene har fået en kontaktperson end normalt. Konkret har 40 pct. af forældrene svaret, at deres barn har en kontaktperson.¹

Kontaktpersonen opleves som havende stor betydning for børnenes mulighed for at blive inddraget på en god måde. Børnene føler sig forstået af og er glade for deres kontaktperson. Særligt opleves ordningen positivt i forbindelse med børnesamtaler, når barnet har talt med sin kontaktperson inden børnesamtalen. Det gør, at børnene føler sig trygkere, fordi de kender kontaktpersonen lidt på forhånd, og fordi de bliver forberedt på, hvad der skal ske til børnesamtalen. Der er også eksempler på, at børnene får rådgivning, som de eksempelvis kan bruge til, hvordan de kan tale mere med deres forældre om deres egne behov.

1.1.3 Forældrene oplever en lav grad af sammenhæng og koordinering på tværs af myndigheder

Det familieretlige system består af Familieretshuset og Familieretten, og mange sager starter i Familieretshuset, men overgår undervejs til Familieretten. Generelt oplever forældrene Familieretshuset og Familieretten som to adskilte systemer fremfor ét samlet system. Langt de fleste forældre har dog en oplevelse af, at Familieretten har fået de forskellige informationer, som er relevante for sagen, og at der dermed er en vis sammenhæng i sagsforløbet. Forældrenes forståelse for overgangen til Familieretten er overordnet uklar, og de er usikre på, hvad der skal ske. Forældrene er imidlertid overvejende enige i beslutningen om, at sagen er sendt videre til Familieretten og også trykke ved overgangen.

De fleste forældre oplever manglende koordinering og sammenhæng i sagsbehandlingen mellem Familieretshuset og de kommunale myndigheder. Relevant information opleves at være udvekslet i de fleste sager, særligt i familieretlig udredning, hvor det er lovpligtigt og ofte også mest relevant for sagen pga. den mere komplekse karakter. I en del af tilfældene er forældrene ikke klar over, om der er udvekslet information, eller hvorvidt der er udvekslet for lidt.

¹ Det tilsvarende tal i familieretshusets seneste tilfredshedsmåling er, at 9 pct. har modtaget en kontaktperson, jf.: VIVE (2020): Forældres tilfredshed med de familieretlige myndigheder.

De fleste forældre udtrykker, at de gerne så mere og bedre samarbejde mellem deres kommune og Familieretshuset, så indsatser og afgørelser kunne blive bedre oplyst og i højere grad understøtte hinanden.

1.1.4 Kortere ventetid er en vigtig faktor

Tiden er en vigtig faktor for, hvordan forældrene oplever sagsforløbet i Familieretshuset. I projekt ”Test af Serviceniveau” har udgangspunktet været så vidt muligt at undgå vente- og sagsbehandlingstid for at leve op til det ønskede serviceniveau efter reformen. Dette har været en stor lettelse for forældrene, som havde frygtet lange ventetider. Der er dog også nogle familier i projektet, der har oplevet ventetid, bl.a. fordi der er ventetid hos eksterne psykologer, eller hvis deres sag sendes videre til Familieretten. Når der er ventetid, er det meget belastende for både forældre og børn. Forældrene fortæller om, at de ved lang ventetid bliver stressede, fastholdes i en livskrise og måske mister kontakten til deres barn.

1.2 Opmærksomhedspunkter til Familieretshusets videre arbejde

På baggrund af undersøgelsen peges på en række opmærksomhedspunkter, som Familieretshuset med fordel kan sætte fokus på i den fremadrettede implementering af reformen på det familieretlige område.

- **Lettere adgang til rådgivning uden om de formelle sagsforløb.** Forældrene oplever, at det er svært at komme i kontakt med Familieretshuset og få hjælp uden for møderne og de formelle sagsforløb, hvilket har negativ betydning for deres samlede oplevelse. Kortere kø i telefonen, direkte adgang til rådgivere og en kontaktperson, når sagen er i gang, ville give mange en bedre og tryggere oplevelse gennem forløbet.
- **Mere styring i konfliktmæglingen.** En del forældre har været til konfliktmægling. Forældrene oplever, at eftersom fokus er på, at de selv skal definere, hvad de skal tale om, så bliver konfliktmæglingen ustruktureret og ikke særlig hjælpsom. Forældrene peger derfor på, at de ønsker mere styring fra konfliktmæglerens side.
- **Fokus på grundig afdækning af relevante faktorer i udredningsforløb.** Forældrene oplever ofte, at der ikke spørges nok ind eller ikke indhentes nok information om væsentlige områder. Et skærpet fokus på at sikre, at afdækningen af forældrenes bekymringer har været grundig nok, vil afhjælpe dette.
- **Bedre koordinering med kommuner.** Forældrene oplever ikke sammenhæng mellem de to systemer. Bedre koordinering kan understøtte, at de rette informationer udveksles, så de to systemer sammen kan understøtte børnenes forhold bedst muligt.
- **Fokus på overgangen til Familieretten.** Forældrene oplever overgangen som uklar og ikke som et samlet forløb, når sagen overføres til Familieretten. En hjælp til familierne kunne f.eks. være en tydeliggørelse af, hvad man kan forvente, at der skal ske, hvor lang tid forløbet vil tage osv.

Overordnet set fortæller de fleste forældre, at deres oplevelse af sagsforløbet i Familieretshuset har været positiv. Forældrene føler sig positivt mødt og oplever, at barnets perspektiv er i centrum, og at de som forældre får relevante tilbud.

Der er dog også forældre, der i mindre grad føler sig hørt, og hvor der netop er identificeret opmærksomhedspunkter til det fremadrettede arbejde. Forældre i projekt ”Test af serviceniveau” er overordnet set mere positive end andre forældre jf. Familieretshusets seneste tilfredshedsmåling gennemført af VIVE 2020², hvilket indikerer, at det reform-opdaterede serviceniveau giver en forbedring af brugernes oplevelse.

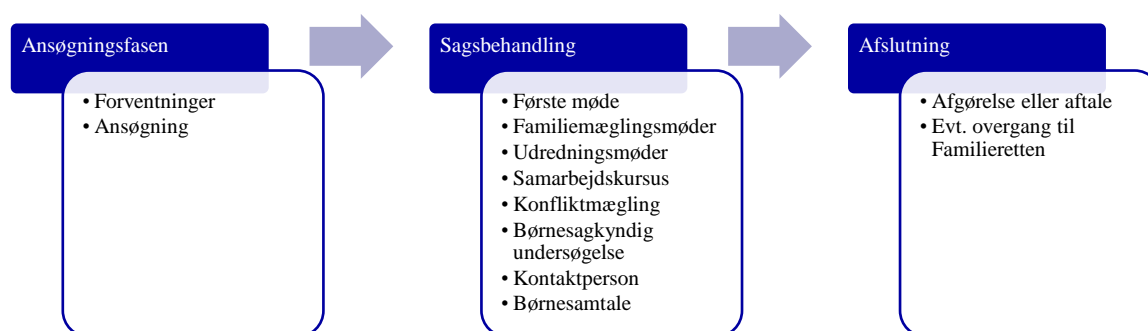
² VIVE (2020): Forældres tilfredshed med de familieretlige myndigheder.

2. Brugerrejsens delelementer – forældres og børns oplevelse

I dette kapitel beskrives forældres og børns tilfredshed, oplevelse, følelser og tanker i forbindelse med forskellige steder i forløbet i Familieretshuset.

Kapitlet er struktureret således, at vi beskrivende og analytisk dykker ned forskellige steder i sagsforløbet: i forbindelse med a) ansøgningen og før opstart, under b) selve sagsforløbet i Familieretshuset og ved c) afslutningen af forløbet. Kapitlet følger den struktur, der er illustreret i figuren nedenfor.

Figur 2.1: Opbygning af kapitel 2



Hvert afsnit i kapitlet afdækker et delelement i forløbet. Nogle forældre vil have et forløb sammensat af nogle delelementer, mens andre forældre vil have andre delelementer. Der er f.eks. forskel på sammensætningen af elementer i hhv. familiemægling og familieretlig udredning. Der vil også være delelementer, som alle forældre har.

Det er altså ikke formålet med kapitlet at se på et sammenhængende forløb, men på de enkelte delelementer i forløbet. Der er en typisk kronologi i et forløb, som også afspejles i kapitlets opbygning. Da forløbene er forskellige, vil det være forskelligt, hvor mange informanter hvert afsnit er baseret på. Dette vil fremgå løbende, og vi har kun medtaget delelementer, hvor der er mindst fem informanter.

2.1 Forventninger

I dette afsnit beskrives de forventninger, forældrene indledningsvis har til deres kommende forløb i Familieretshuset. Der er tale om *forventninger*, da forældrene på det adspurgte tidspunkt endnu ikke havde været til møder i Familieretshuset. Afsnittet er derfor udelukkende baseret på data fra hhv. et spørgeskema besvaret af forældre inden første møde og et interview med hver af forældrene, der også er gennemført inden første møde i Familieretshuset (baseline).

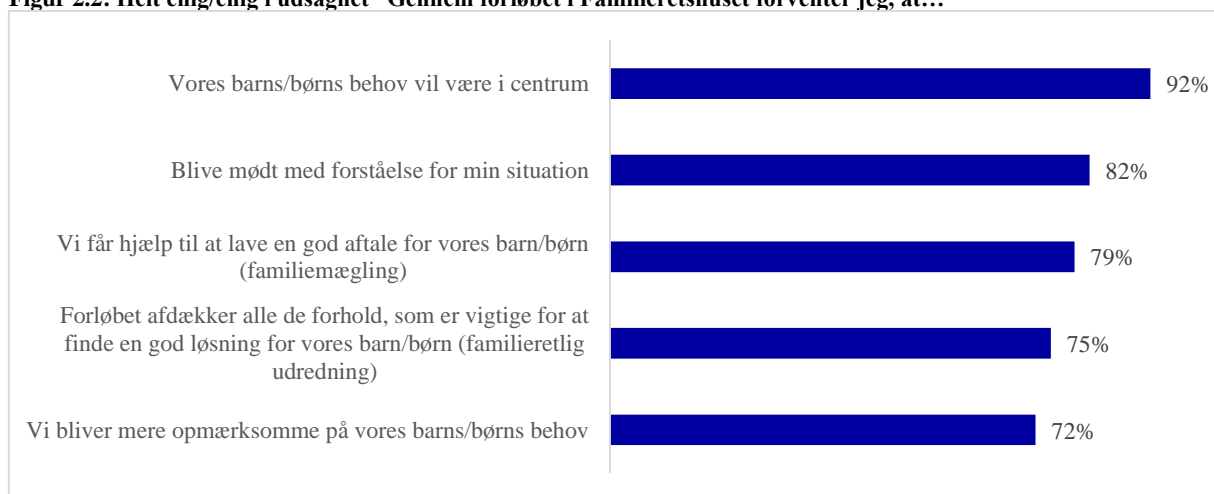
Som udgangspunkt beskrives forældrene i de to familieretlige spor samlet. Der kan dog være steder, hvor der er nævneværdige forskelle mellem forældrenes forventninger til det kommende forløb i henholdsvis familiemægling (FM) og familieretlig udredning (FRU), hvilket i så fald vil fremgå eksplicit.

Afsnittet beskriver først forældrenes forventninger til deres sagsforløb og derefter, hvad der har formet disse forventninger.

2.1.1 Forældrenes forventninger til sagsforløbet i Familieretshuset

Forældrene har generelt høje forventninger til deres kommende sagsforløb i Familieretshuset. Som illustreret i figur 2.2 er 92 pct. af de adspurgte forældre *helt enige* eller *enige* i, at deres barns behov vil være i centrum for forløbet; 82 pct. forventer at blive mødt med forståelse for deres situation; 79 pct. i familiemæglingsforløbet forventer at få hjælp til at lave en god aftale; 75 pct. i familieretlig udredning, at alle forhold, der er vigtige, afdækkes. Samlet set forventer 72 pct., at de som led i forløbet vil blive mere opmærksomme på deres barns behov.

Figur 2.2: Helt enig/enig i udsagnet ”Gennem forløbet i Familieretshuset forventer jeg, at...”



Kilde: Oxford Research. Note: N = 87 (N = 43 og 44 for hhv. familiemægling og familieretlig udredning), spørgsmålsformulering: "Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn: Gennem forløbet i Familieretshuset forventer jeg, at:" (fra startspørgeskemaerne). Figuren viser kun svarmulighederne 'helt enig' og 'overvejende enig', som er slået sammen.

Det er forventningen til, at barnets behov vil være centrum for forløbet, der fylder mest. Forældrene fortæller via interviews, at denne forventning skyldes, at det jo i bund og grund er børnene, som deres sag handler om, og at det netop er for barnets skyld, at de som forældre har valgt at tage sagen op i Familieretshuset. Dertil kommer forældrenes forventninger til, at medarbejderne er professionelle og derfor også er vant til at arbejde med et børneperspektiv, samt at reformen af det familieretlige system må medføre et særskilt fokus på barnets tarv.

Flere af forældrene forventer, at deres børns behov vil blive inddraget i sagen gennem professionelle samtaler med børnene, som kan medvirke til, at børnene får et bedre kendskab til deres rettigheder og får en stemme i sagen:

”Jamen, jeg tror, det ville være godt, hvis der var nogle, der snakkede med hende om hendes ret, og at hun ikke skal være bange for de trusler, som moren kommer med... Hun får at vide, at hun svigter sin mor, fordi hun gerne vil bo hos sin far...”. (Forælder, Familiemægling)

Forældre har en forventning om, at en tredjepart, herunder eksempelvis en tilknyttet kontaktperson, som specifikt nævnes af flere, kan være med til at nedbryde loyalitetskonflikter og sætte fokus på, hvad barnet tænker og føler. I spørgeskemaundersøgelsen ses det, at 55 pct. af forældrene forventer, at en kontaktperson vil kunne støtte deres barn under forløbet.

Forældrene er også blevet spurgt om, hvorvidt de forventer, at de – som følge af deres forløb i Familieretshuset – vil blive mere opmærksomme på deres barns behov. Som figur 2.2 viser, er 72 pct. af forældrene enige i, at de vil blive mere opmærksomme herpå. Det hænger i høj grad sammen med, at forældrene samtidig forventer, jf. ovenstående, at medarbejderne i Familieretshuset vil sætte fokus på børnene og derigennem gøre forældrene mere opmærksomme på deres barns behov. Det er særligt ”den ansøgende forælder”, som forventer, at de som forældre igennem forløbet vil blive mere opmærksomme på deres barns behov.

82 pct. af de adspurgte forældre forventer, at de vil blive mødt med forståelse for deres situation. Forældrene er således generelt positivt indstillede over for, hvordan de vil blive modtaget i Familieretshuset, og de kvalitative interviews vidner om, at flere af forældrene forventer, at de vil kunne tale frit og åbent til møderne, uden at de dømmes.

”Jeg håber, de er meget imødekommende, forstående og viser empati. Så man kan føle sig tryk og snakke, som man nu føler... Jeg tror også, det vil være sådan, fordi det er ressourcepersoner, der er vant til det”. (Forælder, Familieretlig udredning)

75 pct. af de adspurgte forældre i familieretlig udredning forventer, at forløbet i Familieretshuset vil afdække alle de forhold, som er vigtige for at finde en god løsning for deres barn. De forældre, som har lave forventninger (er uenige i udsagnet) hertil, fortæller, at de er i tvivl om, hvorvidt Familieretshuset har ressourcerne til at foretage en grundig afdækning, samt hvorvidt det overhovedet er lovgivningsmæssigt muligt for Familieretshuset at indhente disse oplysninger fra andre myndigheder og/eller institutioner.

79 pct. af de adspurgte forældre i familiemægling forventer, at Familieretshuset kan hjælpe dem til at lave en god aftale for deres barn. Det er særligt forældre i konfliktfyldte skilsmisser i familiemæglingssporet, der har høje forventninger til, at Familieretshuset kan hjælpe dem til at lave en god aftale.

2.1.2 Lave forventninger formes af tidligere erfaringer med ”systemet” og konfliktniveauet

Forældre med lave forventninger til det kommende forløb i Familieretshuset er generelt påvirket af dårlige oplevelser med tidligere forløb i det familieretlige system eller har venner/familie, som har fortalt om dårlige oplevelser med systemet.

”Jeg har dårlige erfaringer med Statsforvaltningen, så mine forventninger er meget lave”. (Forælder, Familiemægling)

”Jeg tror, det bliver hårdt at skulle fortælle igen... Blandt folk jeg kender og har snakket med, som er igennem noget af det samme, hører man meget om, at kvinderne ikke bliver taget seriøst for tiden”. (Forælder, Familieretlig udredning)

”Håber, at jeg bliver taget seriøst, og at de ikke dømmes mig... Men jeg har hørt fra en ven, at det er blevet meget bedre end den gamle Statsforvaltning, og han har haft en kanon oplevelse”. (Forælder, Familieretlig udredning)

Som citaterne herover antyder, avler tidligere dårlige erfaringer med det familieretlige system ofte lave forventninger til det kommende forløb i Familieretshuset, mens gode erfaringer fra tidligere typisk avler højere forventninger til det kommende forløb i Familieretshuset. Herudover peger interviewene på, at den spæde kontakt, som forældrene på daværende tidspunkt har haft med Familieretshuset, f.eks. via den skriftlige ansøgningsproces eller telefonopkald, også har betydning for deres forventninger og tilgang til forløbet.

Interviewene peger desuden på, at graden af konflikt med den anden forælder kan have en betydning for de forventninger, som forældrene har til deres kommende sagsforløb i Familieretshuset. Analysen viser, at forældre, der i starten vurderer deres konflikt med den anden forælder som meget stor, samtidig også indledningsvis har lave forventninger til deres forløb i Familieretshuset. Flere af disse begrundes ovenstående med, at konflikten er så altoverskyggende, at de ikke tror på, at Familieretshuset kan hjælpe dem.

2.1.3 Opsamling på forventninger

Sammenfattende viser analysen, at størstedelen af forældrene har positive forventninger til deres kommende forløb i Familieretshuset. Det gælder særligt deres forventninger til, at deres barns behov vil være i centrum for forløbet. Afgørende for forældrenes forventninger til deres sagsforløb er deres forventninger til medarbejderne, som ifølge data er tilsvarende positive. Således har forældrene generelt nogle forventninger om, at medarbejderne i Familieretshuset vil være professionelle, kompetente, behagelige og objektive i deres møde med forældrene og i behandlingen af deres sag.

2.2 Ansøgningsfasen

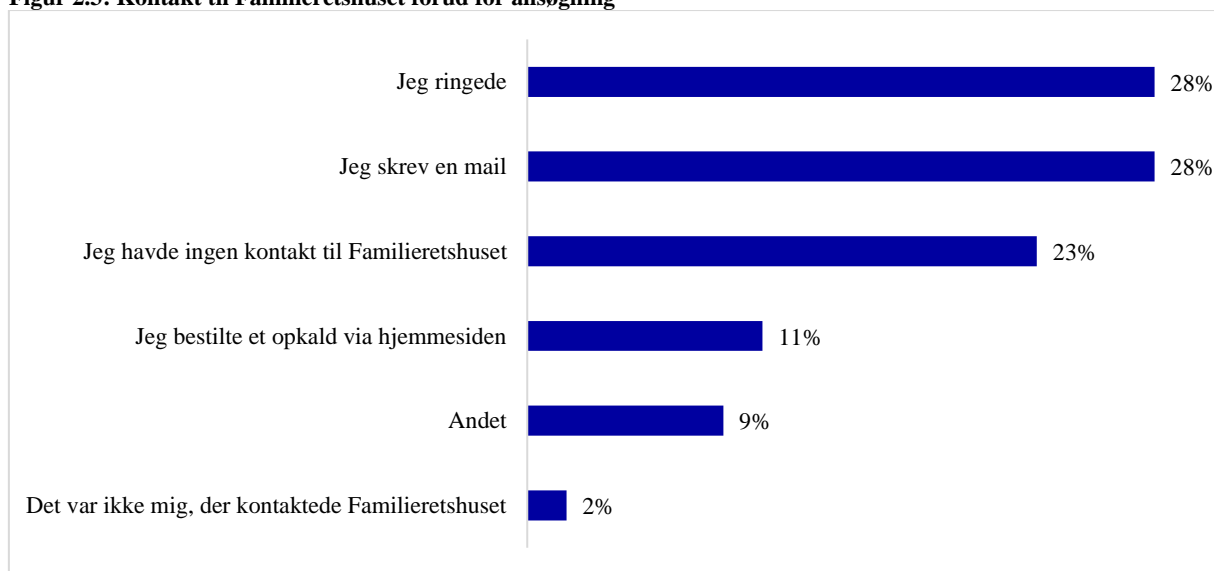
I dette afsnit beskrives de oplevelser, forældrene har haft i forbindelse med ansøgningsprocessen, dvs. både forud for denne og efter at ansøgningen er blevet indgivet. Fokus vil primært være på de forældre, som er ansøgere, men afsnittet vil også berøre de forældre, som ikke selv har rettet henvendelse til Familieretshuset.

2.2.1 Kontakt til Familieretshuset forud for indsendelse af ansøgning

Størstedelen af de adspurgte forældre, der selv er ansøgere, har haft kontakt med Familieretshuset forud for indsendelsen af deres ansøgning (76 pct.). Interviewene vidner om, at dette skyldes et behov

hos forældrene for at konsultere nogen om deres situation. Særligt peges der på, at formålet med den forudgående kontakt har været at få råd og vejledning om, hvad vedkommende skulle gøre, samt herefter afklare, hvilken blanket forælderen skulle udfylde for at indlede en sag i Familieretshuset.

Figur 2.3: Kontakt til Familieretshuset forud for ansøgning



Kilde: Oxford Research. Note: N = 57, spørgsmålsformulering: "Hvordan havde du kontakt til Familieretshuset forud for, du indsendte en ansøgning?" (fra startspørgeskemaerne). Figuren viser kun svarmulighederne 'helt enig' og 'overvejende enig', som er slået sammen. Da spørgsmålet har flere svarmuligheder, summerer procenter til mere end 100.

Som figur 2.3 herover viser, har ansøgenes primære kontakt til Familieretshuset været telefonopkald eller mail. Hvad angår førstnævnte, er der blandt forældrene blandede holdninger til oplevelsen. Mens nogle forældre giver udtryk for, at de har været tilfredse med telefonopkaldene og føler, at de har fået den hjælp, de efterspurgte, er der andre, som er mindre tilfredse. Utilfredsheden blandt disse forældre bundes i en oplevelse af, at de mødes af en telefonisk kontakt, som er *rodet og upersonlig*:

"Der er ikke en decideret sagsbehandler tilknyttet. Hver gang man ringer ind, så er det en ny. Det er meget, man skal forklare hver gang. Man savner lidt den menneskelige kontakt og forståelse...".
(Forældre, Familiemægling)

"De roder rundt i det. De rådgiver i øst og vest". (Forælder, Familiemægling)

"Man ved jo ikke rigtig, hvem man snakker med, det er lidt specielt og ikke særligt trygt. Man får en fornemmelse af, at der sidder sådan nogle frontfigurer, som ligesom skal tage det værste. Det kunne være rart, hvis man hurtigt fik et navn og en form for nummer. Så man kan bede om den samme igen eller i hvert fald referere til den samme, så der var en rød tråd. For det vil altid være sårbart at bede om hjælp fra nogen, man ikke kender". (Forælder, Familieretlig udredning)

Fælles for ansøgende forældre, der har ringet til Familieretshuset i forbindelse med ansøgningen, er, at de oplever for lange ventetider, når man ringer ind til Familieretshuset. 11 pct. af de ansøgende

forældre har derfor bestilt et opkald via Familieretshusets hjemmeside forud for deres ansøgning. Det fremhæves som positivt, at man har den mulighed.

23 pct. af forældrene havde ingen kontakt med Familieretshuset, før de indsendte deres ansøgning. Disse forældre syntes, at ansøgningsproceduren på hjemmesiden var nem, og de kunne tilgå den fornødne information og vejledning på hjemmesiden. Der er ingen nævneværdige forskelle på, hvorvidt disse forældre er i familiemæglingssporet eller i familieretlig udredning, men der er færre, der har et højt konfliktniveau, end blandt forældre, der tog kontakt med Familieretshuset inden. Data viser yderligere, at de fleste af de forældre, der ikke tog kontakt ifm. ansøgningen, ikke tidligere har haft en sag i Familieretshuset. Tilsvarende viser data en tendens til, at disse forældre heller ikke har fået hjælp til at indsende ansøgningen fra f.eks. familier eller venner. Det vidner om, at der er tale om forældre, som har en vis form for overskud og derfor er i stand til at agere selvstændigt i den indledende fase af deres sagsforløb.

2.2.2 Ansøgningsblanketten

Lige knap halvdelen af forældrene (46 pct.) oplever, at det er nemt at finde ud, hvad de skal gøre for at ”indsende en ansøgning” i Familieretshuset, mens hver fjerde synes, at det er svært eller besluttet meget svært. De resterende har svaret neutralt (hverken/eller). Der er en tendens til, at forældre i familieretlig udredning synes, at det er nemmere, end forældre i familiemægling synes. Det hænger nok i høj grad sammen med, at der er flere, der har prøvet det før i familieretlig udredning.

At hver fjerde angiver, at de har haft svært ved at finde ud af, hvad de skulle gøre for at indsende en ansøgning, kan hænge sammen med deres oplevelse af Familieretshusets hjemmeside. Der er nemlig også forældre, der i interviewene giver udtryk for, at de synes, at hjemmesiden ikke er intuitiv, og at teksten er skrevet i et fagsprog, der kan være svært at forstå:

*”Den var meget forvirrende... Og det gør måske også, at folk, som er pressede... Måske opgiver man, og så ender det med, det går ud over barnets trivsel. Det er jo ikke for sjov, man beder om hjælp”.
(Forælder, Familieretlig udredning)*

Forældrene er også blevet spurgt om, hvor nemt eller svært de oplevede, at det var at ”udfylde ansøgningen”. Her angiver halvdelen, at det var nemt, mens ca. hver fjerde omvendt angiver, at den var svær at udfylde. Resten af forældrene oplever det hverken som nemt eller svært. 36 pct. svarer, at de har fået hjælp fra f.eks. deres netværk eller en fagprofessionel til at udfylde blanketten.

Ansøgende forældre er i tillæg til ovenstående blevet spurgt om deres oplevelse af de stillede spørgsmål i ansøgningsblanketten. Det er spørgsmål, der drejer sig om mulige risikofaktorer, f.eks. vold, misbrug og psykisk sygdom. Især ansøgende forældre fra familieretlig udredning skiller sig ud i besvarelsen:

- Hver fjerde synes, at spørgsmålene overskred deres grænser.
- Hver tredje oplever, at spørgsmålene i blanketten gjorde dem bekymrede.³

³ Resten svarer neutralt eller ikke-bekymret.

- Samtidig svarer hver anden, at spørgsmålene gjorde dem trygge.
- Stort set alle (80 pct.) oplever spørgsmålene som relevante, og halvdelen synes, at spørgsmålene var fyldestgørende.

”Det er svært at skulle skrive det i en ansøgning, at skulle skrive sine følelser ned, og man ved, at det bliver sendt til faren. Man er bange for at svine ham til. Jeg er bange for, at han bliver sur. Jeg er både bange for det ift. sikkerhed og ift. vores samarbejde. Jeg har ikke turdet lave ansøgningen før, fordi jeg vidste, det blev sendt. Jeg er bange for, at han lader det gå ud over vores barn”. (Forælder, Familieretlig udredning)

Som flere forældre i udredningssporet giver udtryk for, er det meget grænseoverskridende at skulle skrive ting ned om de risikofaktorer, der er i disse sager, velvidende, at den anden (ikke-ansøgende) forælder får det at se. De fleste anerkender dog, at det er nødvendigt, men giver samtidig udtryk for, at det i visse tilfælde helt kan afholde dem fra at ansøge eller ligefrem betyde, at de udelader vigtig information i ansøgningen af frygt for, at konfliktniveauet eskalerer yderligere.

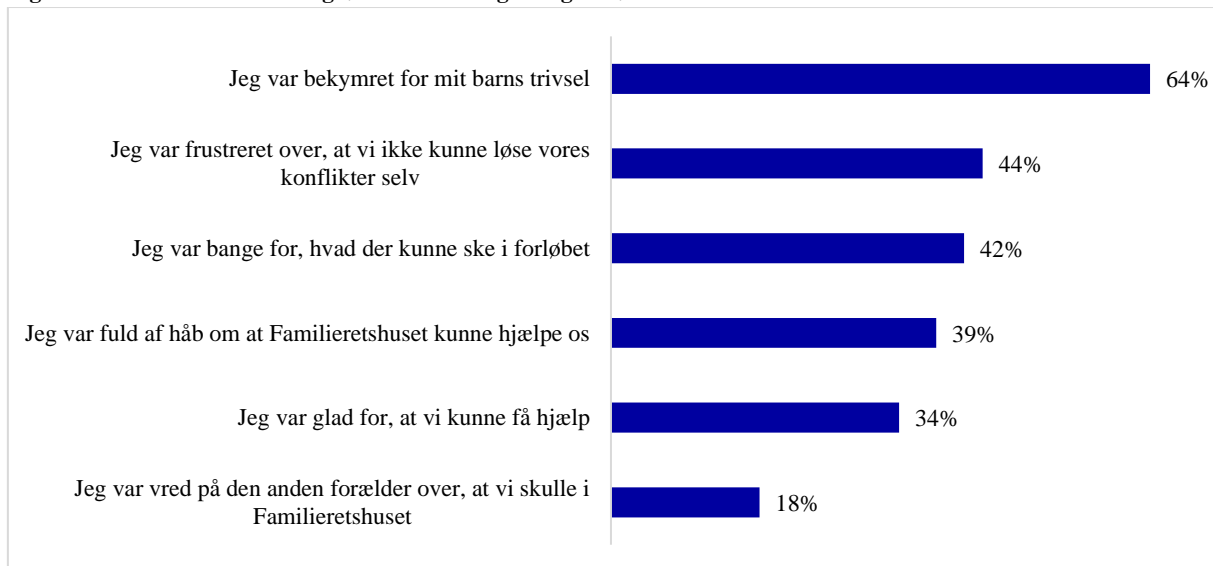
62 pct. af de adspurgte forældre, der ikke har ansøgt om en sag i Familieretshuset, angiver, at de ikke var klar over, at den anden forælder havde taget kontakt til Familieretshuset. De fleste fortæller, at de er chokerede og overraskede og begrundet deres manglende viden med, at kommunikationen mellem dem og den anden forælder er dårlig, og flere fortæller, at de stort set ikke taler med den anden part.

De øvrige ikke-ansøgende forældre vidste godt, at den anden forælder havde indsendt en ansøgning til Familieretshuset. Det skyldes, at parterne enten først har talt om det sammen, eller at den anden forælder har informeret dem herom. Flere fortæller, at det er grænseoverskridende at kunne se, hvad den anden forælder har skrevet om dem og deres barn. Til trods for dette er flere af de ikke-ansøgende forældre dog enige i, at det er *rart at måtte se* svarene, og at det medvirker til, at de *føler sig oplyste*.

2.2.3 Forældrenes tanker og følelser omkring et sagsforløb i Familieretshuset

Efter at forældrene enten har ansøgt om en sag i Familieretshuset eller er blevet oplyst om, at den anden part har ansøgt, er der opstået forskellige følelser omkring det forestående sagsforløb (se figur 2.4). Mange blev bekymrede for deres barns trivsel (64 pct.), og ca. halvdelen havde en frustration over ikke selv at kunne løse deres konflikter (44 pct.) og var bange for, hvad der kunne ske i forløbet (42 pct.). 4 ud af 10 var fulde af håb om, at Familieretshuset kunne hjælpe.

Figur 2.4: Indledende tanker og følelser omkring et sagsforløb i Familieretshuset



Kilde: Oxford Research. Note: N = 91, spørgsmålsformulering: "Vi vil bede dig om at tænke tilbage på de tanker og følelser, du havde i forhold til at skulle gennem et forløb i Familieretshuset. Sæt kryds ved de tanker og følelser, der passer på din situation: Du må gerne sætte flere krydser" (fra startspørgeskemaerne). Figuren viser kun svarmulighederne 'helt enig' og 'overvejende enig', som er slået sammen. Da spørgsmålet har flere svarmuligheder, summerer procenter til mere end 100.

Ser man på, hvad ansøger og ikke-ansøger har svaret, er der en klar tendens til, at ansøgere er mere positive om deres tanker og følelser vedrørende et sagsforløb i Familieretshuset, mens ikke-ansøgere er mere skeptiske. Eksempelvis er ikke-ansøgere i højere grad tilbøjelige til at svare, at de var bekymrede for deres barns trivsel, vrede på den anden forælder eller bange for eller forvirrede over, hvad der kunne ske i forløbet.

Til trods for at det ikke er så mange af forældrene, der angiver, at vrede var den følelse, de oplevede, da de skulle til at indlede en sag i Familieretshuset, giver flere forældre udtryk for, at en sådan følelse kan være konfliktoptrappende, og at dette ikke er et godt udgangspunkt for at starte på en frisk og arbejde på bl.a. samarbejde og kommunikation.

2.2.4 Opsamling på ansøgningsfasen

Sammenfattende viser ovenstående, at størstedelen af ansøgerne tager kontakt til Familieretshuset, inden de indsender en ansøgning. Der er delte meninger om den første kontakt, men fælles for de fleste forældre er en oplevelse af, at den telefoniske kontakt til medarbejderne i Familieretshuset er besværlig at få etableret, da man skal vente i en lang kø, før man kommer igennem.

De fleste forældre oplever, at det er nemt at finde ud af, hvad de skal gøre for at indsende en ansøgning. Selvom flere af forældrene angiver, at det er grænseoverskridende at udfylde ansøgningen, vurderer de, at spørgsmålene er relevante og fyldestgørende.

Forældrene oplevede en række bekymringer forud for sagen og var frustrerede over at skulle påbegynde en sag i Familieretshuset. Selve sagen kan, ifølge flere af forældrene, virke konfliktoptrappende.

2.3 Familiemæglingsmøder

De følgende afsnit omhandler forældrenes oplevelse af familiemæglingsmøder. Når en forælder rejser en sag i Familieretshuset om forældremyndighed, bopæl eller samvær, vurderer Familieretshuset, hvilket sagsbehandlingsspor der bedst tager hensyn til familiens konkrete behov. Et af disse spor er familiemægling, hvor der derfor indkaldes til mæglingsmøder.

Familiemæglingsmøderne har til formål at: støtte forældrene i at få talt om og finde fælles løsninger på uenighederne; støtte forældrene i at få det bedst mulige samarbejde; hjælpe forældrene med at få lavet og skrevet aftaler om samvær, børnenes bopæl og forældremyndigheden.

Alle forløb er individuelle, og der vil derfor være forskel på, hvor mange møder den enkelte forælder har været til og dermed bygger sine besvarelser på i hhv. spørgeskemaundersøgelse og interview.

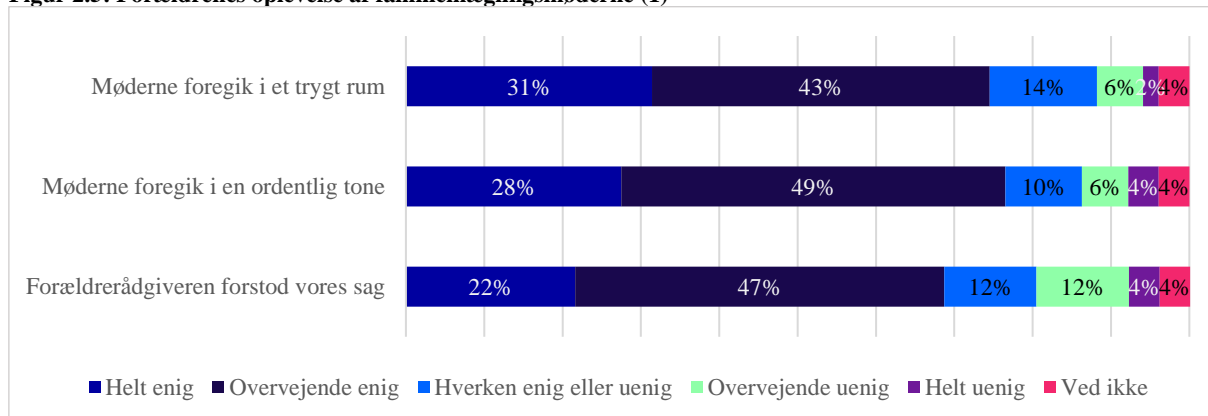
2.3.1 Forældrenes oplevelse af familiemæglingsmøder

De fleste forældre udtrykker under interviews, at de var nervøse og oplevede ubehag, inden de skulle ind til det første familiemæglingsmøde i Familieretshuset. Årsagen hertil skal jf. forældrene findes i det faktum, at der er meget på spil, fordi sagerne i bund og grund handler om deres barn/børn, og det kan for nogle virke skræmmende. Allerede efter det første møde giver de fleste forældre dog udtryk for, at de ovennævnte følelser ikke var helt så nødvendige som først antaget. Forældrene er generelt tilfredse og positive efter det første mæglingsmøde:

”Jeg synes, at det generelt har været overraskende positivt... Det var rigtig godt. Vi blev modtaget fint, og vi blev spurgt om en masse ting. Hun var sød og grundig, hende forældrerrådgiveren”.
(Forælder, Familiemægling)

Ser vi på forældrenes oplevelse af familiemæglingsmøder generelt, viser figur 2.5 herunder også, at størstedelen af forældrene (74 pct.) oplevede, at møderne foregik i et trygt rum. Kun 8 pct. af forældrene er overvejende eller helt uenige i dette. Samtidig udtrykker 77 pct., at møderne foregik i en ordentlig tone, og at forældrerrådgiveren forstod sagen (69 pct.).

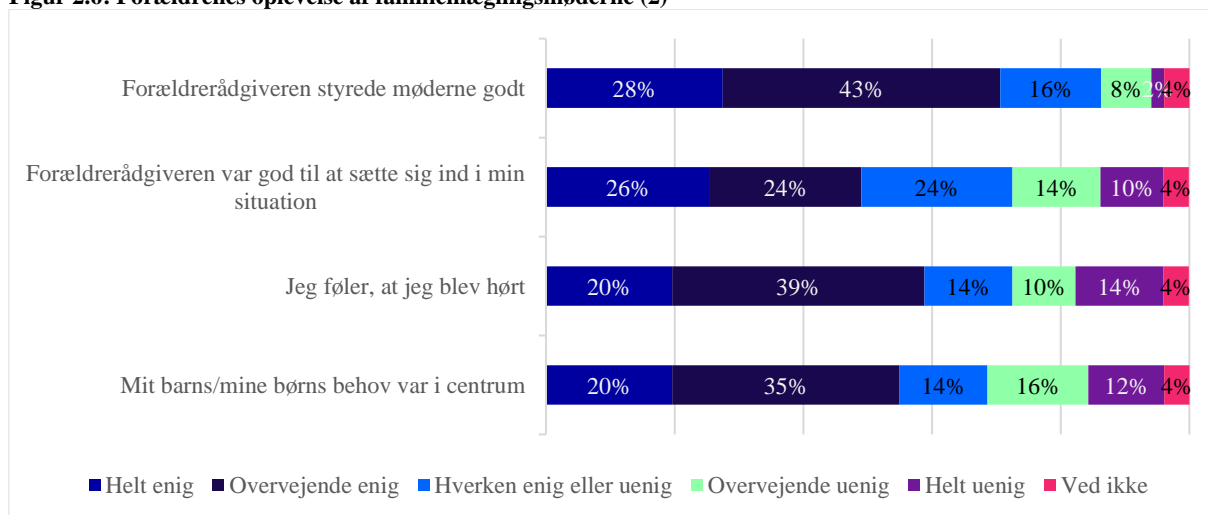
Figur 2.5: Forældrenes oplevelse af familiemæglingsmøderne (1)



Kilde: Oxford Research. Note: N = 51, spørgsmålsformulering: "Udsagnene nedenfor omhandler din oplevelse af familiemæglingsmøderne. Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn:" (fra status- og slutspørgeskemaerne). Procenter summerer ikke til 100 pga. afrunding.

Nedenstående figur 2.6 uddyber flere aspekter af den samlede oplevelse med mæglingsmøderne. Her ses det, at 71 pct. er helt eller overvejende enige i, at forælderrådgiveren styrede møderne godt. Under interviews beskrives forælderrådgiveren generelt som professionel og dygtig. De fleste forældre beskriver desuden, at forælderrådgiveren får spurgt ind til relevante forhold i sagen, som gør det muligt for forældrene at få kastet lys over og talt om de uenigheder, de måtte have.

Figur 2.6: Forældrenes oplevelse af familiemæglingsmøderne (2)



Kilde: Oxford Research. Note: N = 51, spørgsmålsformulering: "Udsagnene nedenfor omhandler din oplevelse af familiemæglingsmøderne. Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn:" (fra status- og slutspørgeskemaerne). Procenter summerer ikke til 100 pga. afrunding.

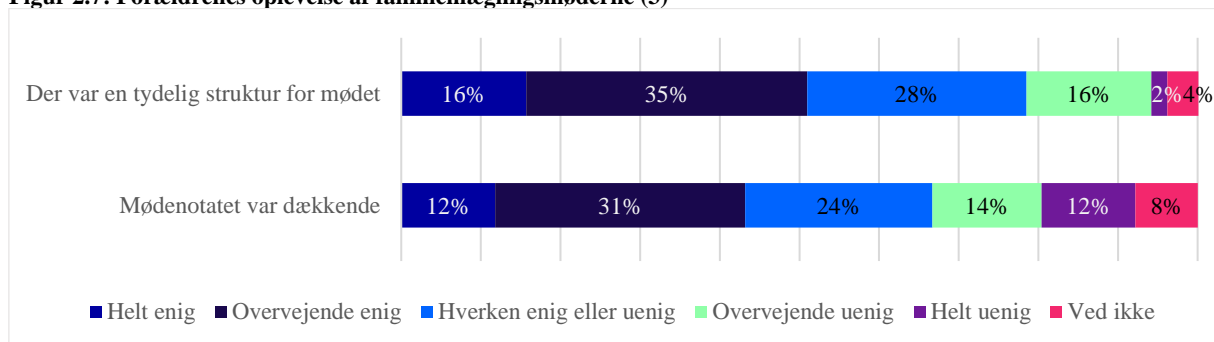
Til trods for at mange er helt enige eller overvejende enige i, at forælderrådgiveren styrede møderne godt, kan nogle af de andre resultater tyde på, at styringen ikke altid fungerer optimalt. Det handler i høj grad om forældrenes oplevelse af fordelingen af taletid mellem de to forældre, og hvorvidt barnets behov er i centrum i løbet af møderne. Begge dele uddybes nedenfor.

Forældrene oplever i mindre grad at blive hørt, set og forstået, end tilfældet er for flere af de andre aspekter af den samlede oplevelse med mæglingss møderne. Eksempelvis viser figuren, at 59 pct. af forældrene er helt eller overvejende enige i, at de er blevet hørt på møderne, mens halvdelen (50 pct.) angiver, at forælderådgiveren var god til at sætte sig ind i deres situation. Disse to ting hænger på sin vis sammen, i og med at de begge handler om forældrenes oplevelse af, at deres perspektiv bliver anerkendt. Her uddyber nogle forældre under interviews, at de ikke føler sig hørt på møderne, da den anden forælder fik meget mere taletid end dem – set fra deres perspektiv. De kvalitative interviews peger ydermere på, at ikke-ansøgerne ofte er i forsvarsposition fra mødets start, da forælderådgiveren tager udgangspunkt i ansøgningen, og dermed den anden forældres synspunkt. Omvendt viser de kvantitative data, at det i udpræget grad er ikke-ansøgere, der føler sig hørt og forstået på familiemæglingss møderne. Et bud kan være, at det hænger sammen med deres forventninger til forløbet, som er lavere end ansøgers⁴. Ikke-ansøgere bliver således primært positivt overraskede over, at de får taletid og mulighed for at uddybe deres synspunkter på familiemæglingss møderne.

Dykker man ned i forældrenes oplevelse af, hvorvidt deres barns/børns behov har været i centrum på møderne, fremgår det af figur 2.6, at ca. halvdelen af forældrene (55 pct.) er overvejende enige i dette udsagn. Det efterlader en vis procentsats til forældre, som er uenige eller hverken enige eller uenige i udsagnet. Interviewene peger på, at sidstnævnte kan skyldes, at der i højere grad var fokus på forældrenes behov på møderne. Her påpeger flere, at rådgivningen særligt har centreret sig omkring dem som forældre og deres samarbejde, hvilket også har været et behov, men der efterspørges samtidig et fokus på børnene og rådgivning i forhold til, hvordan man som forælder kan støtte sit barn. Derudover kan det også være en indikation på, at møderne ikke blev styret godt nok, så fokus på barnets behov gled i baggrunden, eller at fokus på barnets behov udelukkende blev set ud fra den ene forælders perspektiv.

Forældrene har den mindst positive oplevelse af hhv. mødestrukturen og mødenotatet. Som det fremgår af figur 2.7, oplever lige knap halvdelen af brugerne (51 pct.), at der var en tydelig struktur for mødet. Figuren viser ydermere, at kun 43 pct. af forældrene er overvejende enige i, at mødenotatet var dækkende.

Figur 2.7: Forældrenes oplevelse af familiemæglingss møderne (3)



Kilde: Oxford Research. Note: N = 51, spørgsmålsformulering: "Udsagnene nedenfor omhandler din oplevelse af familiemæglingss møderne. Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn:" (fra status- og slutspørgeskemaerne). Procenter summerer ikke til 100 pga. afrunding.

⁴ Ikke-ansøgere har lavere forventninger end ansøgere, når man kigger på følgende to udsagn: ”Jeg var fuld af håb om, at Familieretshuset kunne hjælpe os” + ”Jeg var glad for, at vi kan få hjælp”.

Flere af forældrene oplever, at notatet fra møderne ikke kommer omkring de centrale ting, der er blevet sagt. Ifølge forældrene er notatet kortfattet, og enkelte fortæller endda, at referatet var fyldt med stavfejl, som det beskrives i nedenstående citat:

”Referatet var ekstremt kortfattet ift., hvad der blev sagt og gjort. Det var mere et resumé end et referat. Det er uheldigt, fordi der var ting fra faderens side, som jeg synes var vigtige at få med. Der var nogle usandheder, der kom på bordet, og det indrømmede han flere gange under mødet. Kunne have været rart at have med i retten, men mit overskud var ikke til at bryde ind eller komme med rettelser”. (Forælder, Familiemægling)

Samlet set opleves ovenstående som problematisk, da referatet i sidste instans kan være afgørende for udfaldet af sagsforløbet, f.eks. hvis det skal oversendes til Familieretten, eller der på anden vis skal træffes en afgørelse i sagen.

2.3.2 Opsamling på oplevelsen af familiemæglingsmøder

Sammenfattende vidner ovenstående om, at størstedelen af forældrene generelt har en god oplevelse af familiemæglingsmøderne. Det kommer til udtryk ved, at møderne opleves som et trygt rum, hvor samtalen foregår i en behagelig tone, og forælderådgiveren forstod deres sag. Samtidig har forældrene en oplevelse af, at forælderådgiveren styrer møderne godt. Sidstnævnte til trods kan nogle af de andre resultater tyde på, at styringen ikke altid fungerer optimalt for alle forældre. De fleste forældre oplever at blive hørt, og at barnets behov er i centrum i løbet af møderne, men der er også en vis andel, der i mindre grad oplever dette. Det er særligt ikke-ansøgere, der i mindre grad føler sig hørt. Det aspekt, som flest forældre er kritiske overfor, er mødenotatet, hvor under halvdelen af forældrene oplever det som dækkende og flere i interviews uddyber, at det er for kortfattet.

2.4 Familieretlige udredningsmøder

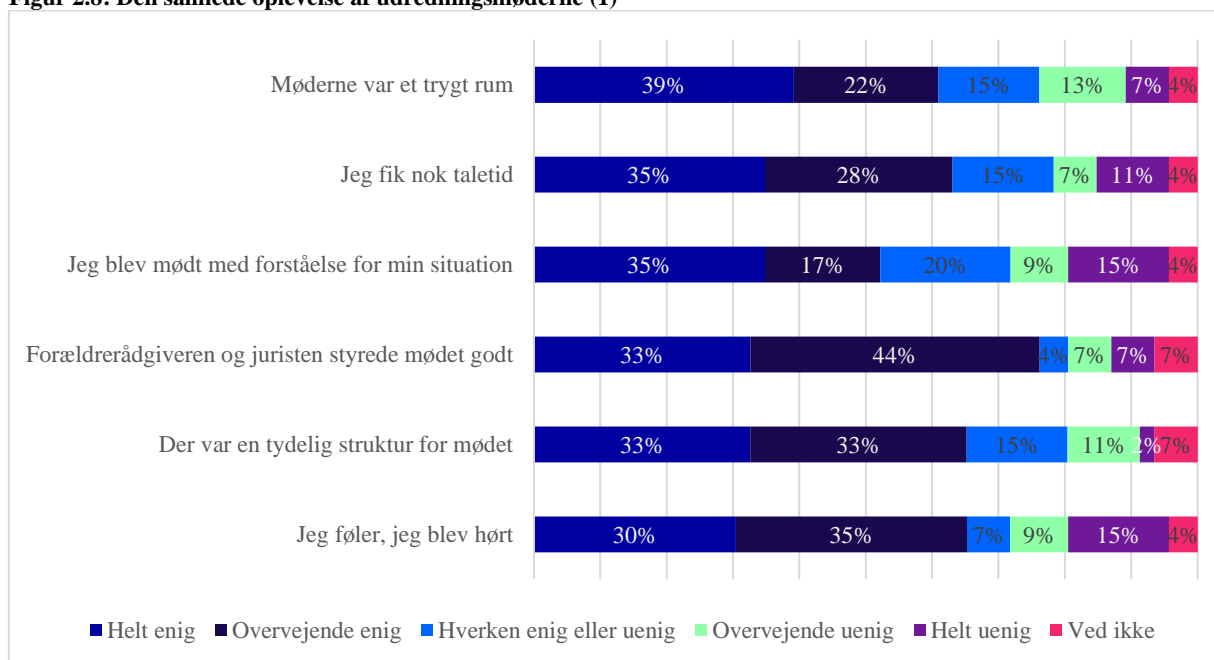
De følgende afsnit omhandler forældrenes oplevelse af udredningsmøderne. Når en forælder rejser en sag i Familieretshuset om forældremyndighed, bopæl eller samvær, vurderer Familieretshuset, hvilket sagsbehandlingsspor der bedst tager hensyn til familiens konkrete behov. Et af disse spor er familieretlig udredning. Familieretlig udredning har til formål at lave en grundig beskrivelse af børnenes trivsel og de forhold, der påvirker deres liv og hverdag, yde støtte og rådgivning til børnene under sagens udredning i Familieretshuset samt støtte forældrene i at have det bedst mulige samarbejde med deres børn.

Alle forløb er individuelle, og der vil derfor være forskel på, hvor mange møder den enkelte forælder har været til og dermed bygger sine besvarelser på i hhv. spørgeskemaundersøgelse og interview. Af samme grund er der også forældre, som har haft fælles og separate udredningsmøder.

2.4.1 Samlede oplevelse af udredningsmøder

Figur 2.8 giver et indblik i, hvordan forældrene oplever udredningsmøderne generelt. Figuren viser bl.a., at der var en god struktur på mødet. Dette fremgår både af, at 66 pct. er overvejende enige i, at mødet havde en klar struktur, og af, at 77 pct. mener, at forælderadvokaten og juristen styrede mødet godt. Denne styring kan også medvirke til, at hhv. 63 og 65 pct. føler, at de fik nok taletid, og at de blev hørt.

Figur 2.8: Den samlede oplevelse af udredningsmøderne (1)



Kilde: Oxford Research. Note: N = 46, spørgsmålsformulering: "Udsagnene nedenfor omhandler din samlede oplevelse af udredningsmøderne. Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn:" (fra status- og slutspørgeskemaerne). Procenter summerer ikke til 100 pga. afrunding.

Interviewene uddyber oplevelsen af mødet, idet langt de fleste interviewpersoner bider mærke i, at der er en klar rollefordeling mellem de to medarbejdere. Forælderadvokaten fører primært samtalen og stiller spørgsmålene, mens juristen forklarer juraen, skriver referat og stiller få opfølgende spørgsmål. Dette er interessant, da det er unikt for udredningsmøderne, at der både er en forælderadvokater og en jurist til stede. Samtidig påpeger nogle, at det er gavnligt for mødet at have de to forskellige fagligheder til stede, da forældrene kan få belyst sagen fra både en juridisk og en faglig vinkel, hvilket de giver udtryk for er rart. Efter det allerførste udredningsmøde er klart størstedelen (77 pct.) af forældrene også helt eller overvejende enige i, at det er en fordel, at der både er en forælderadvokater og en jurist til stede. Derudover nævner flere under interviews, at de på udredningsmøderne bliver mødt med professionalisme og forståelse fra medarbejdernes side.

Som figur 2.8 illustrerer, er en andel af forældrene *ikke* enige i, at de fik nok taletid og føler sig hørt. Selvom forskellen ikke er statistisk signifikant, så ses der en tendens til, at den forælder, der har ansøgt, er mere enig i mange af udsagnene i ovenstående figur end den forælder, der ikke har ansøgt. Dette mønster ses også i interviewene, hvor flere af de interviewpersoner, som har ansøgt, udtaler, at de følte sig hørt til samtalen. Dertil kommer, at ca. tre fjerdedele af de forældre, der har haft separate

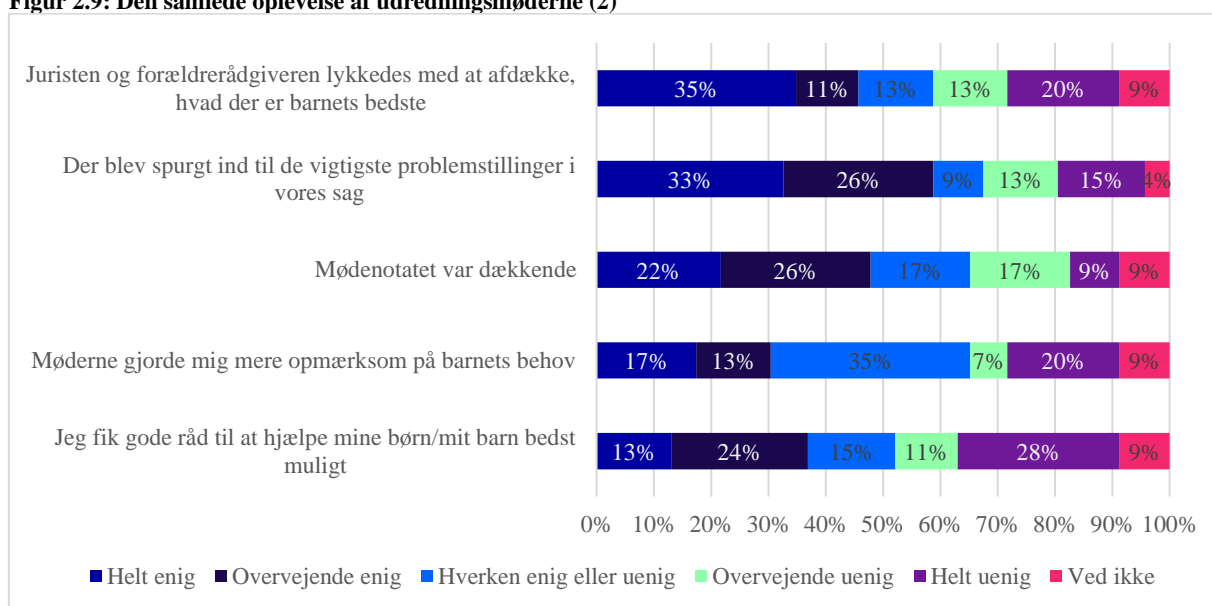
møder i Familieretshuset uden den anden forælder, føler, at de fik nok taletid, mens det kun gør sig gældende for lige knap halvdelen af de forældre, som udelukkende har haft fælles møder med den anden forælder. Citatet herunder illustrerer denne pointe:

”Jeg synes, de mødestyrede det lidt dårligt ift. at fordele taletiden. Jeg talte i fem minutter, og så talte modparten i tre kvarter, uden at de bad mig om at forholde mig til det. På plussiden delte de efterfølgende mødet op”. (Forælder, Familieretlig udredning)

Der kan således ses indikationer på, at følelsen af at have nok taletid i høj grad hænger sammen med både mødestyringen og med, hvorvidt man er til separate møder eller ej.

Nedenstående figur 2.9 uddyber flere aspekter af den samlede oplevelse med udredningsmøderne. 59 pct. er således enige i, at der blev spurgt til de vigtigste problemstillinger i sagen. Denne tendens gør sig også gældende i de fleste af de interviews, hvor der er blevet spurgt til emnet. Ud fra interviewene kan det også udledes, at nogle forældre oplever forståelse og neutralitet i forbindelse med spørgsmål, der relaterer sig til deres situation og særlige problemstillinger.

Figur 2.9: Den samlede oplevelse af udredningsmøderne (2)



Kilde: Oxford Research. Note: N = 46, spørgsmålsformulering: ”Udsagnene nedenfor omhandler din samlede oplevelse af udredningsmøderne. Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn:” (fra status- og slutspørgeskemaerne). Procenter summerer ikke til 100 pga. afrunding.

Imidlertid viser figur 2.9 også, at mindre end halvdelen af forældrene oplever, at udredningsmøderne generelt omhandler barnet/børnene, og hvordan de som forældre bedst forstår og hjælper deres børn. Eksempelvis er 37 pct. uenige i, at de til udredningsmøderne fik gode råd til at hjælpe deres barn/børn bedst muligt. Ligeledes mener 33 pct. ikke, at møderne afdækkede, hvad der er til barnets bedste. I flere interviews ses det også, at forældrene ville ønske, at udredningsmøderne generelt handlede mere om børnene. Adspurgt om, hvorvidt mødet havde fokus på barnet, svarer en mor:

”Både og. Der var mest fokus på kommunikationen. Ingen spurgte til, hvordan vores datter havde det. Det, syntes jeg, var mærkeligt. Nu var det heller ikke hendes trivsel, der var problemet, men vores kommunikation. Men stadig underligt”. (Forælder, Familieretlig udredning)

Der er også forældre, som i interviewene peger på, at de i Familieretshuset får støtte til at holde øjet på bolden og fokusere på, hvad der er bedst for deres barn/børn. Dette gælder for 46 pct. af respondenterne i spørgeskemaet. Figur 2.9 og interviewdata viser dog, at der blandt forældrene er et ønske om, at børnene får mere plads på udredningsmøderne, da en betydelig andel af forældrene oplever, at udredningsmøderne i højere grad har handlet om andre forhold end deres barn/børn og deres behov. Som en forælder udtrykker det:

”Medarbejderne var behagelige og spurgte ind til de væsentligste ting. Men det var meget ift. mig og moderens problemer. Jeg tror, jeg sad der i 2,5 time, og da der var gået 2 timer, der sagde jeg selv ’undskyld, vi har slet ikke snakket om børnene’. De [medarbejderne] sagde, at det er vigtigt, vi ved noget om jeres situation”. (Forælder, Familieretlig udredning)

Separate møder har betydning for oplevelsen

Forældre, der har møder hhv. separat og sammen, har forskellige opfattelser af udredningsmøderne. Indledningsvis skal det nævnes, at separate møder tilbydes ved mistanke eller oplysninger om eksempelvis misbrug eller om, at den ene part har udsat den anden part eller deres børn for vold. Langt de fleste, der har fået tilbudt separate møder, har været glade for muligheden, også selvom de ikke har gjort brug af den. Når møderne foregår uden den anden forælder, udtrykker mange, at de føler sig bedre tilpas på mødet, da de kan tale mere frit og undgå at blive afbrudt og distraheret af den anden forælders udsagn og dermed bedre kan deltage i mødet. En interviewperson fortæller bl.a., at:

”Fordi vi har mange konflikter, og vi ser ikke ens på tingene, så det var nemmere for mig at kunne fortælle min sandhed uden at blive afbrudt. Og sikkert også omvendt. Når vi nu har en svær relation, så er det nemmere, vi gør det hver for sig”. (Forælder, Familieretlig udredning)

Adspurgt om, hvorvidt forældrene oplevede, at det første udredningsmøde foregik i en behagelig tone, ses også en forskel afhængigt af fælles vs. separate møder. Generelt oplever 67 pct. af forældrene, at mødet foregik i en behagelig tone. Her er der dog en tydelig forskel i svarene, alt afhængigt af hvorvidt forældrene har haft det første udredningsmøde sammen eller hver for sig. Data viser nemlig, at 75 pct. af de forældre, der har haft mødet alene, er enige i dette udsagn, mens det omvendt kun er gældende for 58 pct. af de forældre, der har haft møderne sammen.

Ligeledes påpeger nogle, at de ville ønske, de enten havde fået tilbuddet eller fået opfyldt deres ønske om separate møder. Dette indikerer, at de separate møder er et værdsat tilbud i familieretlig udredning.

En relateret pointe, som kan ses i interviewene, vedrører venteværelset i Familieretshuset. Her påpeger nogle af de forældre, der har møder sammen, at det kan være ubehageligt at skulle sidde i samme

venteværelse med en person, de er i konflikt med. Dette kan være en mindre god start på et møde. Eksempelvis fortæller en interviewperson:

”Det er lidt mærkeligt at sidde i samme venteværelse. Måske skulle man lave to separate eller måske bare en skillevej. Det var lidt ubehageligt, når man ikke er på talefod”. (Forælder, Familieretlig udredning)

2.4.2 Opsamling på oplevelsen af udredningsmøder

Overordnet set har de fleste forældre i udredningssporet en oplevelse af, at udredningsmøderne bidrager positivt til deres sag, og de fleste har fået noget ud af mødet. Det er især mødernes struktur og mødet med medarbejderne, som forældrene har oplevet som positivt. Derimod er der ifølge en del forældre for lidt fokus på børnene til udredningsmøderne. Desuden kan der være en vis skævhed i, at den forælder, der ansøger om at få en sag i Familieretshuset, ser mere positivt på udredningsmøderne end ikke-ansøgeren, men dette gælder ikke i alle tilfælde. Ligeledes viser det ovenstående, at det kan have en betydning for både oplevelsen med og deltagelsen i udredningsmøderne, hvorvidt der er tale om et møde med begge forældre samtidig eller separate møder.

2.5 Samarbejdskursus

I dette afsnit beskrives forældrenes oplevelse af det samarbejdskursus, som Familieretshuset tilbyder. Formålet med kurset er at give forældrene viden, perspektiver og konkrete redskaber, der kan understøtte et stabilt samarbejde som skilte forældre. Derudover skal kurset understøtte, at forældrene får en større forståelse for deres egen proces og bliver i stand til at forstå og støtte deres børn. Analysen bygger på besvarelser fra 12 forældre, der har deltaget i kurset.

Forældrene havde generelt ikke de store forventninger til kurset til at starte med. Efter kurset udtrykker forældrene dog, at kurset var ”virkelig godt” og ”en positiv oplevelse”. Ca. halvdelen af forældrene oplever, at de på kurset fik ny viden om deres samarbejde, og at de samtidig også lærte nye måder at håndtere deres konflikter på.

Flere forældre giver udtryk for, at samarbejdskurset var brugbart, fordi det har givet dem en anden forståelse for deres kommunikation med den anden forælder og dermed løsnet op for nogle af de udfordringer, der tidligere har været forbundet hermed:

”Vi har brugt det rigtig meget allerede. Det åbnede op for vores dialog og det her med, at vi ikke udelukkende har fokus på vores egne følelser. Men at vi havde fokus på vores datter – gøre det til et ”vi” og gøre det trygt for hende”. (Forælder, Familiemægling)

”Vi har taget den her samtaleteknik til os... Hvor man står med et talekort og ikke må afbryde, og så skal den anden tolke, hvad der blev sagt... Det praktiserer vi nu”. (Forælder, Familiemægling)

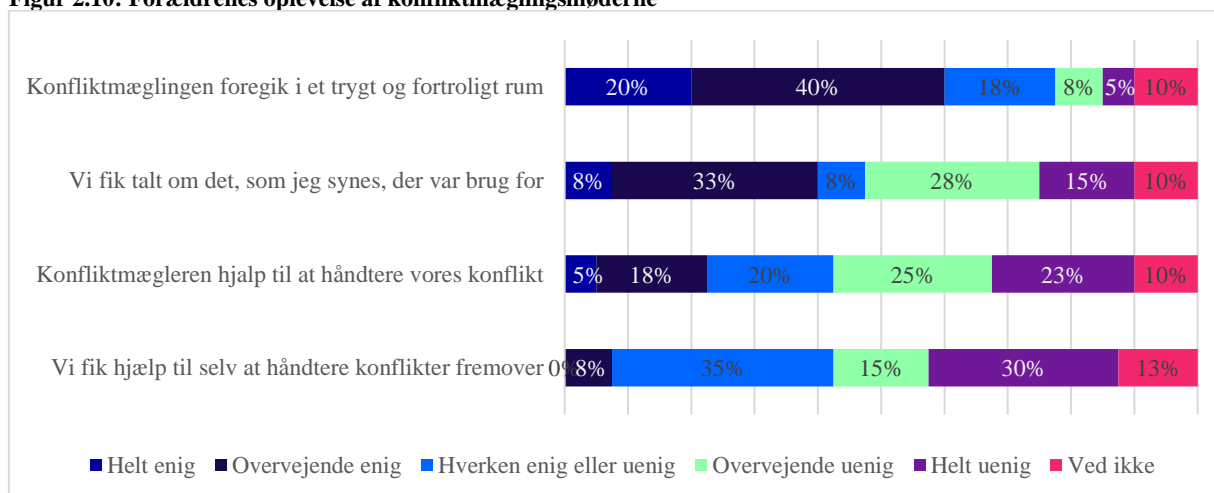
Hver anden oplever, at samarbejdskurset foregik i et trygt og fortroligt rum, mens hver fjerde oplever, at kurset gjorde dem bedre til at samarbejde om deres barn/børn.

2.6 Konfliktmægling

I det følgende afsnit beskrives forældrenes oplevelse af Familieretshusets tilbud om konfliktmægling. Formålet med mæglingen er, at forældrene får erfaring med, at de som forældre selv kan løse deres konflikter, og får en større gensidig forståelse af, hvad der har været på spil i konflikterne. Det skal på længere sigt give et bedre grundlag for, at forældrene kan håndtere de konflikter, der måtte opstå mellem dem.

Der er 40 forældre, som har deltaget i konfliktmægling. Som illustreret i figur 2.10 er 60 pct. af forældrene enige i, at konfliktmæglingen foregik i et trygt og fortroligt rum. Det er særligt forældre i familiemæglingssporet, der er positive, og 41 pct. mener, at de fik talt om det, der var brug for.

Figur 2.10: Forældrenes oplevelse af konfliktmøglingsmøderne



Kilde: Oxford Research. Note: N = 40, spørgsmålsformulering: "Udsagnene nedenfor omhandler din oplevelse af konfliktmøglingsmøderne. Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn:" (fra status- og slutspørgeskemaerne). Procenter summerer ikke til 100 pga. afrunding.

Omkring halvdelen af de adspurgte forældre (48 pct.) vurderer, at konfliktmægleren ikke hjalp dem til at håndtere konflikten med den anden forælder. Interviewene peger på, at den primære grund hertil er, at konfliktmægleren ifølge forældrene ikke formåede at styre konfliktmøglingsmøderne godt nok:

"Rådgiveren var sådan en meget mild og sød kvinde, som fortalte, at det var vores rum. Hun har ikke en holdning, kan ikke rådgive os videre, kan ikke kommentere på, hvad vi mener, er ikke klædt på til det... Hun skabte kun rammen... Det kan da ikke være konfliktmægling. Nogen må da have sagt, hvad vi skal tale om, for at vores datters verden kan blive bedre". (Forælder, Familiemægling)

"Jeg ville gerne have haft mere styring. Det blev meget lagt op til, at vi skulle bestemme, hvad der skulle snakkes om... Fordi vi skulle snakke om det, der var vigtigt for os. Men vores kommunikation er

jo så dårlig, så det blev meget ham, der snakkede. Jeg skulle nærmest række hånden op for at få sagt noget”. (Forælder, Familieretlig udredning)

Flere forældre oplever, at de på møderne bliver mødt med en løs struktur, hvor der ikke som sådan er lagt op til, at der er emner, de skal omkring. Der er en oplevelse af, at man overlades til sig selv, og flere forældre fortæller desuden, at de havde håbet, at man på konfliktmæglingsmøderne ville dykke ned i de specifikke konflikter, der er mellem parterne. Den løse struktur kan få den konsekvens, at nogle forældre får meget mere taletid end andre. Sidstnævnte er en pointe, som flere fremhæver under interviewene, altså at de ikke føler sig set og hørt på møderne. Dette kan være en årsag til, at ca. halvdelen (43 pct.) angiver, at de ikke oplever, at de fik talt om det, de synes, der var brug for på konfliktmæglingsmøderne. Det er særligt forældrene i udredningssporet, som oplever dette.

45 pct. af de adspurgte forældre, der har været i konfliktmægling, oplevede ikke at få hjælp til selv at håndtere konflikter fremadrettet.

Nogle forældre har under interviewene fortalt, at de har haft en positiv oplevelse af konfliktmæglingsmøderne. Her fremhæves særligt konfliktmægleren, der opleves som værende god til at holde fokus på mødet, styre det og lytte til begge parter.

Sammenfattende vidner ovenstående om, at forældrene generelt er skeptiske over for konfliktmæglingsmøderne. Det skyldes en oplevelse blandt forældre af, at møderne er for ustrukturerede, og at konfliktmægleren ikke styrer dem godt nok. Resultatet heraf er en oplevelse blandt forældrene af, at de i mindre grad får talt om de vigtige ting og får dykket ned i og behandlet selve konflikten.

2.7 Børnesagkyndig undersøgelse

I dette afsnit beskrives forældrenes oplevelse af den børnesagkyndige undersøgelse. Familieretshuset kan vælge at igangsætte en børnesagkyndig undersøgelse på baggrund af de oplysninger, der er kommet frem i sagen. Det sker typisk i udredningssporet, hvor sagerne oftest indeholder forskellige risikofaktorer som f.eks. vold, alkoholmisbrug eller sociale problemstillinger. Undersøgelsen foretages af en børnesagkyndig fagperson. Resultaterne i indeværende afsnit bygger på 20 forældres oplevelse af 15 børnesagkyndige undersøgelser⁵. Ca. halvdelen af undersøgelserne var ikke afsluttet ved den sidste spørgeskemaundersøgelse.

12 ud af de 20 adspurgte forældre angiver, at de forstår, hvorfor den børnesagkyndige undersøgelse skulle foretages. Hver anden forælder oplever, at undersøgelsen blev foretaget på en tryk og god måde. Interviewene peger på, at det særligt skyldes den børnesagkyndige, der opleves som ”flink”, ”grundig” og ”god”.

⁵ Flere forældre udtaler sig om den samme undersøgelse (fælles barn), hvilket betyder, at der i alt er foretaget 15 BSU'er blandt de forældre, der har besvaret skemaet.

2 af de 20 adspurgte forældre angiver dog, at de ikke er enige i, at undersøgelsen blev foretaget på en tryk og god måde. Årsagen er, at de fortæller, at det er ubehageligt og grænseoverskridende at blive observeret, samt at de ikke føler sig set og hørt i processen.

Hver tredje forælder oplever, at de fik en god tilbagemelding på den børnesagkyndige undersøgelse (erklæring). Blandt de resterende svarer knap halvdelen ”ved ikke”, hvilket formentlig skyldes, at undersøgelsen ikke er færdig. De fleste er altså tilfredse med tilbagemeldingen:

”Hun [den børnesagkyndige] har så skrevet det hele ned og læste det højt for os hver især. Det tog 45 minutter. Nu ved jeg, hvad han [faderen] tænker, og han ved, hvad jeg tænker. Han ved også nu, at jeg ikke vil forhindre ham i at se vores søn. Alle kort er på bordet. Nu behøver han ikke at være mistroisk”. (Forælder, Familieretlig udredning).

Forældrene giver udtryk for, at det kan være svært at blive konfronteret med de ting, deres barn/børn har sagt, men forældrene er overordnet set glade for den transparens, tilbagemeldingen bringer med sig. Det bidrager nemlig til en bedre forståelse for deres barns/børns behov og giver ikke mindst et indblik i den anden forælders tanker og holdninger, hvilket kan være brugbart set i relation til samarbejdet fremadrettet.

Sammenfattende viser ovenstående, at de fleste forældre er positivt indstillede over for den børnesagkyndige undersøgelse og har en god forståelse for, hvorfor den skulle foretages. Da datagrundlaget er begrænset, og flere forældre er i gang med at få foretaget undersøgelsen på det adspurgte tidspunkt, bør resultaterne dog tages med et vist forbehold.

2.8 Kontaktperson

Kontaktpersonordningen er et af fokuspunkterne i reformen. Et væsentligt element i projekt ”Test af serviceniveau” er således, at tilbuddet om en kontaktperson tydeliggøres, idet forældrene informeres om ordningen på skrift samt bliver ringet op og spurgt om, hvorvidt de ønsker en kontaktperson til barnet⁶ i forbindelse med opstarten af deres sag, inden de selv har deltaget i det første møde.

74 pct. af forældrene i denne undersøgelse har svaret, at de har fået denne information. Det skal bemærkes, at informationen kan være kommet, efter at forældrene har svaret på det første spørgeskema.

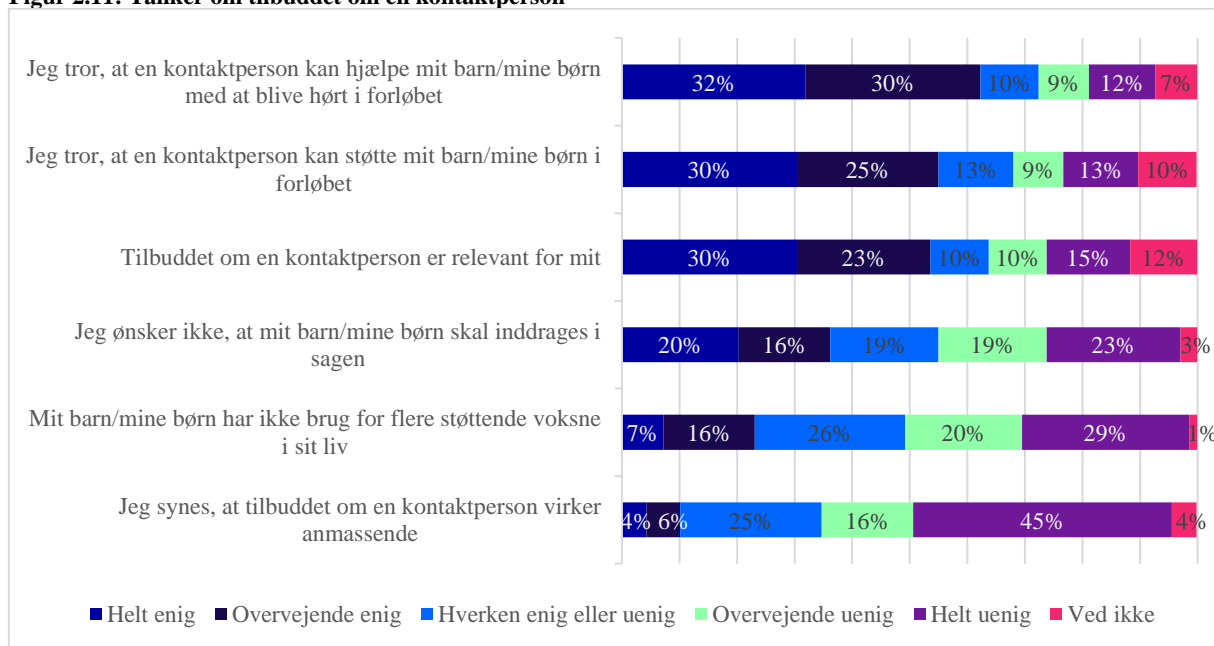
62 pct. af forældrene oplever, at tilbuddet er relevant for deres barn, og at det kan støtte deres barn og hjælpe barnet med at blive hørt i forløbet (figur 2.11). De fleste synes, at det er et godt tilbud, og er glade for at blive spurgt. Få forældre har i interviewene udtalt, at det var en decideret dårlig idé, eller at de synes, at det var mærkeligt at blive spurgt, hvilket også afspejles i spørgeskemaundersøgelsen, hvor en andel synes, at tilbuddet er anmassende.

Ca. hver tredje af de adspurgte forældre vil gerne undgå, at deres barn inddrages i sagen. Af interviewene kan vi forstå, at mange derfor først vil tage stilling til tilbuddet om kontaktperson, når og

⁶ Barnet skal mindst være 7 år.

hvis barnet skal til en børnesamtale. Andre forældre ser tilbuddet som en stor hjælp til barnet, som kan føle sig presset mellem de to forældre.

Figur 2.11: Tanker om tilbuddet om en kontaktperson



Kilde: Oxford Research. Note: N = 69, spørgsmålsformulering: "Følgende spørgsmål handler om dine tanker om at få tilbudt en kontaktperson. Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn:" (fra startspørgeskemaerne). Procenter summerer ikke til 100 pga. afrunding.

Det er især, når børnene skal til en børnesamtale, at forældrene finder det relevant med en kontaktperson. Mange forældre synes, at det er en fordel, at børnene kan lære den voksne at kende inden selve børnesamtalen. Ellers er det primært forældrenes ønske at skærme børnene, så de ikke bliver involverede i sagen, hvilket de vil blive med en kontaktperson.

Blandt dem, som i øvrigt siger nej, handler det primært om, at forældrene ikke synes, at barnet har brug for det, f.eks. fordi de har det fint eller allerede er i andre forløb. Det kan også være fordi, at barnet ikke selv har lyst. Barnet kan have dårlige erfaringer med voksne fra tidligere eller ikke orke at snakke med endnu en. I enkelte tilfælde har forælderen ikke forstået tilbuddet.

Ca. 40 pct. af de adspurgte forældre har svaret, at deres barn har haft en kontaktperson. Det er væsentligt flere end normalt. Dette kan ses i Familieretshusets seneste tilfredshedsundersøgelse⁷, hvor kun 9 pct. af respondenterne med børn på mindst 7 år svarede, at deres barn havde en kontaktperson. Dette tyder på, at den mere proaktive information om tilbuddet, der gives over telefon, har den betydning, at væsentligt flere børn får en kontaktperson.

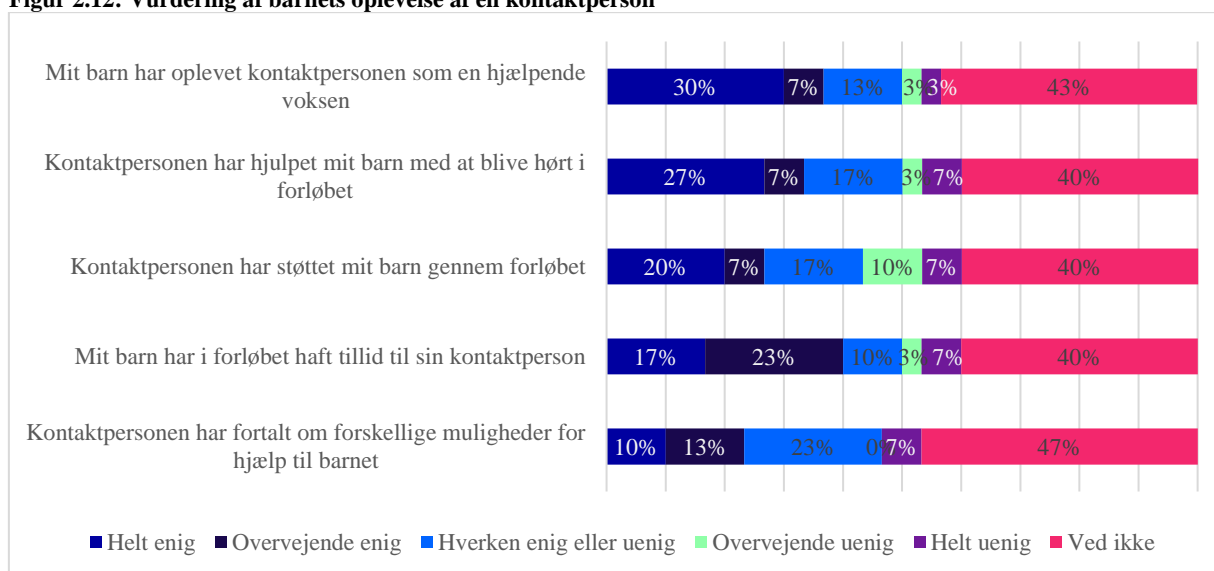
Forældre til børn, der har en kontaktperson, er blevet stillet en række spørgsmål om dette. Som det fremgår af figur 2.12, svarer en relativt stor andel "ved ikke" på samtlige spørgsmål. Via interviewene tydeliggøres det, at det skyldes, at mange forældre ikke har snakket med børnene om deres samtaler

⁷ VIVE (2020): Forældres tilfredshed med de familieretlige myndigheder.

med kontaktpersonen. Det er som udgangspunkt fortroligt, hvad barnet taler om med sin kontaktperson, og forældrene anbefales ikke at snakke med deres børn om det. Særligt samværsforældre har desuden i visse situationer begrænset mulighed for at tale med deres barn om forløbet.

Blandt de forældre, der har svaret, er de fleste positive i deres vurdering af barnets oplevelse af kontaktpersonordningen. 4 ud af 10 angiver, at barnet har haft tillid til deres kontaktperson, og næsten lige så mange mener, at barnet har oplevet kontaktpersonen som en hjælpende voksen, og at kontaktpersonen har hjulpet barnet med at blive hørt i forløbet.

Figur 2.12: Vurdering af barnets oplevelse af en kontaktperson



Kilde: Oxford Research. Note: N = 30, spørgsmålsformulering: "Udsagnene nedenfor omhandler din vurdering af dit barns oplevelse af kontaktpersonen. Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn:" (fra status- og slutspørgeskemaerne). Procenter summerer ikke til 100 pga. afrunding

Forældrene kan ikke fortælle meget om, hvordan barnet har oplevet sin kontaktperson. De fleste siger, at de ikke har talt med deres børn om det. Blandt dem, som har et indtryk, er langt de fleste positive, idet de oplever, at deres børn har haft en god oplevelse med kontaktpersonen.

"Det betød meget, at det ikke var en fremmed, hun skulle ind til børnesamtalen. Det betød, at der var en ting mindre, hun skulle bekymre sig for. Hun har generelt været bekymret. Det har været altafgørende for, at hun ville åbne sig, at hun fik en god relation til kontaktpersonen". (Forælder, Familieretlig udredning)

2.8.1 Barnets oplevelse med kontaktpersonen

Vi har interviewet 16 børn, som har haft en kontaktperson. Disse er ikke tilfældigt udvalgte, men er udvalgte efter, hvilke børn der havde lyst til at være med i undersøgelsen. Næsten alle børnene har haft en positiv oplevelse. Interviewene kan primært sige noget om, hvad kontaktpersonordningen kan, når den fungerer godt.

Børnene fortæller, at de er trygge ved kontaktpersonen. Næsten alle børnene fortæller, at de var meget nervøse inden første møde, men at kontaktpersonen fik dem til at slappe af ved at være sød og rolig. Roligheden kommer til udtryk ved, at kontaktpersonen taler med en rolig stemme, og ved, at vedkommende ikke har travlt, men bruger tid på smalltalk eller på at spille spil eller tegne tegninger.

Børnene fortæller, at de føler, at deres kontaktperson forstår dem. Nogle af børnene siger, at de kan mærke, at kontaktpersonen kender til den situation, man står i, når man er et barn af skilte forældre. Det kan være, at kontaktpersonen har sagt, at det er normalt at være ked af det og føle skyld, men at det ikke er barnets skyld. Der er forskellige måder, kontaktpersonen kan vise forståelse på. En fortæller, at kontaktpersonen ofte sagde ”det forstår jeg godt”, en anden bed mærke i, at kontaktpersonen lyttede og skrev alting ned, og en tredje fortæller, at kontaktpersonen vidste, hvilke følelser barnet havde, og derfor kunne hjælpe med at sætte ord på det ”nærmest som en tankelæser”.

Flere af børnene fortæller, at kontaktpersonen har hjulpet dem med at få fortalt om, hvordan de har det, og hvad de ønsker.

”Hun hjalp mig med at komme ud med tingene, i stedet for at jeg bare holdt det inde, og fik mig til at føle, at det sådan er okay at tale om det”. (Barn)

Det er dejligt for børnene at tale med en udenforstående voksen om deres situation. Men nogle af børnene fortæller også, at kontaktpersonen har givet dem gode råd, som har hjulpet dem til at tale mere med deres forældre, som i nedenstående to eksempler:

”Jeg vidste godt, hvad jeg ville, men min mor var ikke enig med det, så det var det, hun hjalp mig med – ift. hvordan jeg kunne tale med min mor om det”. (Barn)

”Jeg er faktisk blevet mere modig efter samtalen. Hun sagde, jeg skulle prøve at sige det til far, for så kunne det være, at han bedre forstod det. Det føltes som 100 kg, der røg af mine skuldre bagefter, for jeg havde holdt det inde rigtig meget”. (Barn)

En af de største fordele ved kontaktpersonordningen er, at barnet når at snakke med kontaktpersonen inden børnesamtalen, enten over telefonen eller face-to-face. Mere om dette i afsnittet om børnesamtalen.

2.8.2 Opsamling på oplevelsen af kontaktpersonordningen

Kontaktpersonordningen har overordnet set fungeret godt under projekt ”Test af serviceniveau”. Forældrene tager godt imod tilbuddet, og op mod halvdelen af børnene over syv år har fået en kontaktperson. De fleste forældre, som ikke svarer ”ved ikke”, oplever, at barnet har haft tillid til deres kontaktperson, at barnet har oplevet kontaktpersonen som en hjælpende voksen, og at kontaktpersonen har hjulpet barnet med at blive hørt i forløbet. I interviewene giver næsten alle børnene udtryk for det samme, nemlig at kontaktpersonen er sød og forstår dem, og at kontaktpersonen kunne hjælpe med at sætte ord på børnenes tanker og holdninger.

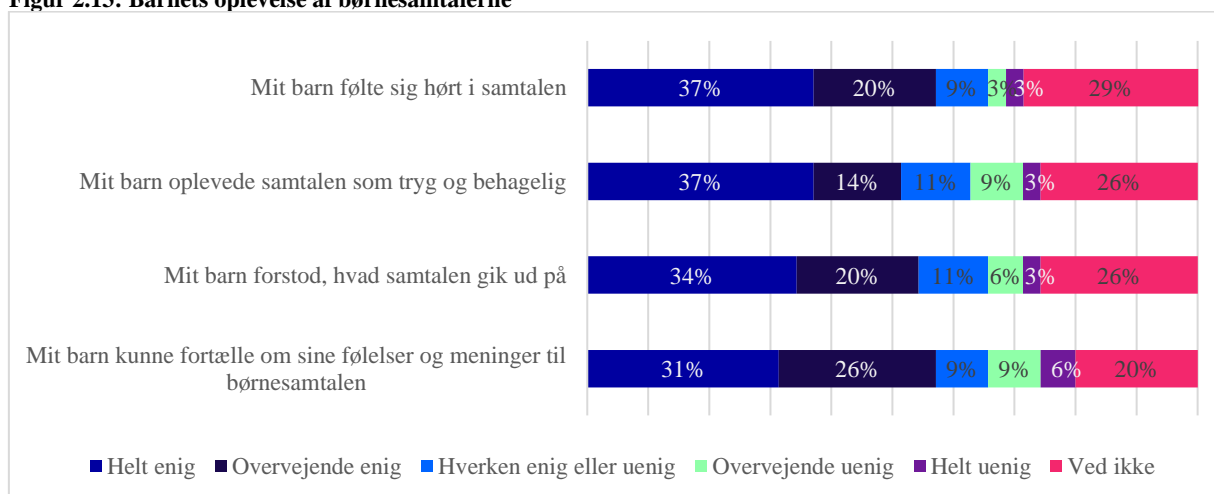
2.9 Børnesamtale

I forbindelse med sagerne afholdes der ofte børnesamtaler med børn på mindst 7 år. Børnesamtalerne gennemføres af en børnerådgiver, som også kan varetage rollen som kontaktperson. I dette afsnit beskrives det, hvordan børn og forældre oplever disse børnesamtaler.

Overordnet set vurderer forældrene, at børnene har haft en god oplevelse i børnesamtalen, hvor de var trygge, følte sig hørt og kunne fortælle om deres følelser og meninger. Dette ses i figur 2.13 nedenfor.

Der er en stor andel af forældre, som svarer ”ved ikke” til spørgsmålene, hvilket sandsynligvis afspejler, at de ikke har talt ret meget med deres børn om samtalen efterfølgende, hvilket Familieretshuset også fraråder. Samtidig svarer 10-15 pct. af forældrene, at de er uenige i de positive udsagn og dermed vurderer, at deres børn ikke har haft en positiv oplevelse.

Figur 2.13: Barnets oplevelse af børnesamtalerne



Kilde: Oxford Research. Note: N = 35, spørgsmålsformulering: "Udsagnene nedenfor omhandler din vurdering af dit barns oplevelse af børnesamtalerne. Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn:" (fra status- og slutspørgeskemaerne). Procenter summerer ikke til 100 pga. afrunding.

I interviewene fremhæver en del forældre, at de er kedede af, at børnene skal involveres i sagen. De fleste forældre mener dog, at det grundlæggende er godt, at barnet bliver hørt og får lov til at sige sin mening til en neutral tredjepart. Nogle forældre udtrykker, at de selv er i tvivl om, hvad barnet egentlig mener, fordi de er i tvivl om, hvorvidt barnet blot fortæller det, som mor/far gerne vil høre, eller om det er retvisende for barnets mening. Derfor kan det være en fordel, at barnet kommer til at tale med en udenforstående professionel. De fleste forældre udtrykker også, at det virker, som om børnesamtalen gik fint, og at barnet havde en god oplevelse. Der er dog også nogle få, der mener, at børnene er for små og/eller ikke kan tage stilling til, hvad de vil i relation til samvær og bopæl, typisk fordi de er pressede af den ene eller begge forældre. Disse forældre mener typisk også, at børnene har haft en dårlig oplevelse i børnesamtalen.

Kontaktpersonen kan gøre en forskel for, hvordan barnet oplever børnesamtalen. Både børn, der har en kontaktperson, og deres forældre fremhæver, at det har været en fordel, at barnet har kendt den

medarbejder, som afholdt børnesamtalen, inden selve samtalen. Det har gjort børnene mere trygge ved situationen. Vi har kun talt med børn, som havde en kontaktperson, og de fortæller, at de var nervøse inden første snak med kontaktpersonen, men ikke ved selve børnesamtalen. Det skyldes dels, at de allerede kender personen, og dels, at de har talt med kontaktpersonen om, hvad der skal ske til børnesamtalen og måske lavet nogle aftaler om referat mv. Det praktiske omkring børnesamtalen fylder også noget. For flere af børnene er det vigtigt at vide, hvornår mødet kommer til at foregå, så de ved, hvem der skal følge dem derhen.

”Jeg synes, det føltes godt at være til børnesamtalen, for jeg havde mødt kontaktpersonen før, og jeg kendte hende lidt... Hun havde også forklaret om, hvad der skulle ske til børnesamtalen”. (Barn)

Børnerådgiveren skriver referat af samtalen, som derefter deles med forældrene via e-Boks og/eller et opfølgende møde. Dermed adskiller børnesamtalen sig fra de andre samtaler mellem barn og kontaktperson, som er fortrolige. Børnene er helt bekendte med denne forskel. De fleste af børnene har fået at vide, at de kan sige det, hvis der er noget, de ikke synes, skal skrives ned, og en del af børnene har læst referatet i slutningen af mødet og har fået lov at rette i det. Det har stor betydning for børnene, at de har denne medbestemmelse, da de ofte er nervøse for, hvordan forældrene vil tage det, de siger.

Forældrene oplever overleveringen som fin, uanset om de har fået referatet tilsendt eller udleveret i forbindelse med et opfølgende møde. Nogle læser referatet, som om barnet prøver at sige, hvad den anden eller begge forældre vil høre, mens andre opfatter det som barnets egne tanker og oplevelser, som måske kan gøre lidt ondt, men som også kan være gode at få at vide. Generelt beskriver forældrene referaterne som gode, grundige og objektive.

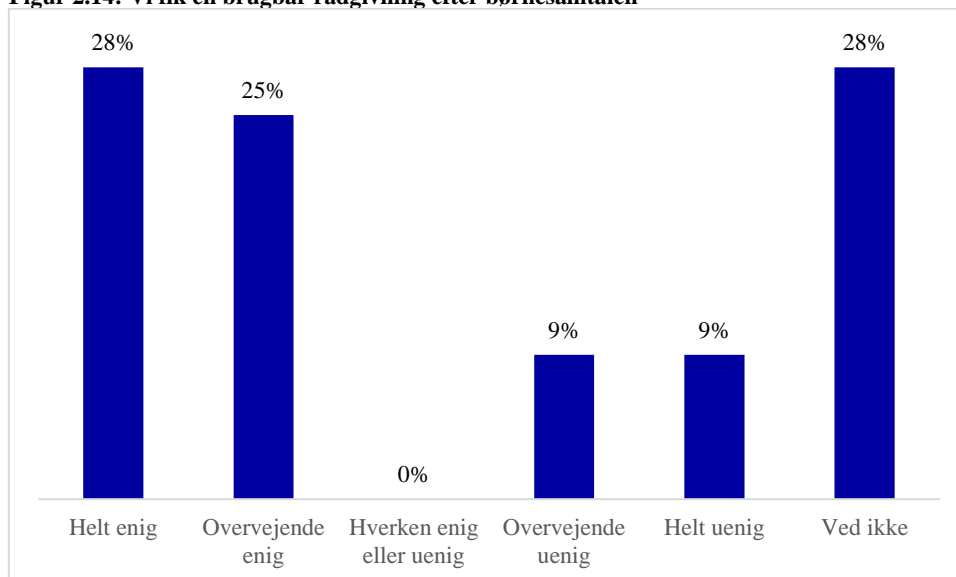
På de opfølgende møder får forældrene rådgivning. Over halvdelen af forældrene er enige i, at denne rådgivning er brugbar, mens kun 18 pct. svarer, at de er uenige. Næsten alle forældre fortæller i interviewene, at de har fået rådgivning om, at de ikke skal snakke med deres børn om, hvad de har sagt til børnesamtalen, medmindre barnet selv lægger op til det. De synes, at dette råd er brugbart, og har fulgt det. Nogle af forældrene giver desuden udtryk for, at det var godt, at de fik overleveringen i forbindelse med et møde, hvor forælderådgiveren kan hjælpe med at tolke barnets udtalelser og give vejledning til forældrene:

”Familierådgiveren forholdt sig meget til, hvad de havde sagt til børnesamtalen. Hun gav en briefing, inden hun gav os papirerne. Hun var god til at sige, det er ikke fordi, de ikke elsker den ene – det skal man huske på”. (Forælder, FM)

”Formen på den tilbagemelding var fin. Jeg tænker, det er det mest skånsomme for barnet, at man ikke bare får den. Men sidder med en børnesagkyndig, som kan sige, hvordan man skal reagere over for barnet. Om hvordan man kan tale med hende, og hvad der er godt for hende”. (Forælder, FRU)

Samtidig fortæller nogle forældre, at de lavede en aftale på det opfølgende møde på baggrund af barnets udtalelser og forældrerådgiverens råd i den forbindelse.

Figur 2.14: Vi fik en brugbar rådgivning efter børnesamtalen



Kilde: Oxford Research. Note: N = 32, spørgsmålsformulering: "Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn: Vi fik en brugbar rådgivning efter børnesamtalen" (fra status- og slutspørgeskemaerne).

Børnene har generelt samme gode råd til andre børn, som skal til børnesamtale: Vær ikke nervøs. De fortæller, at det har været en god oplevelse, og at de er glade for, at deres mening er blevet hørt, og at medarbejderne var søde.

"Man skal bare slappe af og være sig selv. Man skal tage det roligt og få sagt det, man gerne vil". (Barn)

"Man skal ikke være nervøse, for de er så indbydende og søde, og de er ret flinke". (Barn)

Vi har kun har talt med børn, der har en kontaktperson, og som ville tale med os. Vi ved fra forældrene, at der eksempler på børn, som har haft en dårlig oplevelse fra børnesamtalen, og som ikke føler sig rigtigt forstået.

2.9.1 Opsamling på oplevelsen af børnesamtaler

Forældrene svarer overvejende, at deres børn har haft en god oplevelse med at være til børnesamtale. Selvom ca. hver fjerde svarer ”ved ikke”, så svarer over halvdelen, at børnene var trygge, følte sig hørt og kunne fortælle om deres følelser og meninger. En mindre andel mener dog, at det har været en dårlig oplevelse. Interviewene peger på, at kontaktpersonordningen har gjort en positiv forskel for børnene. De er blevet mere trygge, idet de har mødt deres kontaktperson inden samtalen og er blevet forberedt på, hvad der skal ske til børnesamtalen.

2.10 Afgørelse

Formålet med dette afsnit er at belyse forældres oplevelse af og tilfredshed med deres sags afslutning. Afsnittet bygger på data fra det sidste spørgeskema, som forældrene har besvaret, samt det sidste interview med forældre. Inden undersøgelsens resultater præsenteres, beskrives de tre typer af sagsafslutninger i Familieretshuset.

En sag i Familieretshuset kan afsluttes på tre måder:

1. Der indgås en aftale mellem forældrene.
2. Familieretshuset træffer en juridisk afgørelse.
3. Indbringelse af sagen til Familieretten.

Når der indgås en aftale mellem forældrene, vil det sige, at forældre får hjælp af Familieretshuset til at lave en skriftlig aftale mellem de to parter. En eventuel aftale skal underskrives på mødet af begge forældre for at være gældende.

Hvis forældrene ikke kan blive enige, kan der træffes en juridisk afgørelse i Familieretshuset. Når der skal laves en juridisk afgørelse, inddrages en jurist, som har til opgave at belyse især barnets/børnenes perspektiv i forhold til en juridisk afgørelse. Familieretshuset kan kun træffe juridiske afgørelser i familiemæglingssager og kun i samværssager, hvor afgørelsen vurderes ikke at være indgribende for barnet/børnene. Hvis det spørgsmål, der skal træffe en afgørelse om, vurderes at være indgribende, oversendes sagen til Familieretten, som skal viderebehandle og afslutte sagen.

2.10.1 Afslutning af sager i Familieretshuset

Ved den sidste spørgeskemaundersøgelse svarer halvdelen af forældrene (41 forældre), at deres sager er afsluttede, mens den anden halvdel svarer, at de ikke er. Det skyldes, at en del sagsforløb tager længere tid end de tre-fire måneder, som spørgeskemaundersøgelsen dækker.

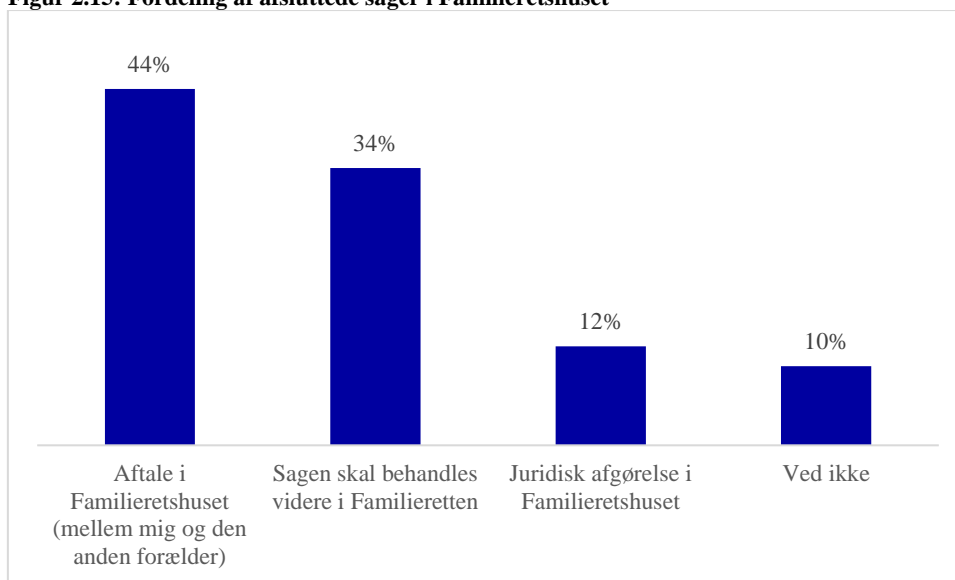
Der ses ingen forskel mellem forældre i familiemæglingssporet og familieretlig udredning, i forhold til om sagen er afsluttet ved den afsluttende spørgeskemaundersøgelse. Til gengæld viser både de kvantitative og kvalitative data, at der er en tendens til, at de forældre, hvis forløb er langt og uafsluttet på det adspurgte tidspunkt, samtidig også er de forældre, hvis sagsforløb indeholder mange forskellige elementer. Således tyder data på, at de uafsluttede sager i højere grad indeholder samarbejdskurser, konfliktmægling, børnesamtale samt børnesagkyndig undersøgelse/erklæring. En af de største forskelle findes i forhold til sidstnævnte, hvor det fremgår, at 38 pct. af de forældre, hvis sag var afsluttet ved den afsluttende spørgeskemaundersøgelse, har fået foretaget en børnesagkyndig undersøgelse, mens det tilsvarende tal for forældre, hvis sag endnu ikke er afsluttet, er 53 pct. Også de kvalitative interviews bakker op om denne pointe, hvor forældrene fortæller, at den børnesagkyndige undersøgelse/erklæring tager flere måneder at gennemføre.

Selvom der ingen signifikante forskelle er, tyder meget således på, at det altså er antallet af elementer i sagerne, der har betydning for, hvilke sager der er afsluttet eller ej på det adspurgte tidspunkt.

Blandt de afsluttede sager er lige knap halvdelen afsluttet med en aftale i Familieretshuset, mens ca. en tredjedel er sendt videre til Familieretten. Kun 12 pct. af sagerne er endt med en juridisk afgørelse i

Familieretshuset. Blandt de længerevarende sager, som ikke var afsluttede ved sidste spørgeskemaundersøgelse, kan det formodes, at en større andel ender med at blive videresendt til Familieretten.

Figur 2.15: Fordeling af afsluttede sager i Familieretshuset



Kilde: Oxford Research. Note: N = 41, spørgsmålsformulering: "Hvordan er sagen afsluttet?" (fra slutspørgeskemaerne).

Der er ikke i denne undersøgelse nogen sammenhæng mellem det spor, som forældrene hører til, og hvordan deres sag er afsluttet. Blandt de afsluttede sager tilhører halvdelen familiemæglingssporet og den anden halvdel sporet familieretlig udredning, og der er ikke systematisk forskel på fordelingen af, hvordan sagerne er afsluttet.

2.10.2 Aftale mellem forældre

18 ud af 41 forældre har svaret, at de har afsluttet deres sag i Familieretshuset med en aftale. Et vigtigt formål med indgåelse af en aftale mellem forældrene er, at forældrene skal føle et ejerskab til den indgåede aftale.

Forældrene oplever, at de selv er kommet frem til den indgåede aftale. 3 ud af 4 af de forældre, der har afsluttet deres sag med en aftale, føler, at de i høj eller nogen grad selv er kommet frem til aftalen. De resterende oplever det modsatte.

Interviewene underbygger, at de fleste forældre har oplevet, at de selv er kommet frem til de indgåede aftaler. Samtidig bliver det påpeget, at det er vigtigt, at forældrerådgiveren er til stede for at facilitere samarbejdet. En forælder siger f.eks. om aftalen, at:

"Det var os, der lavede aftalen. Forældrerådgiveren var til rådighed og sørgede for, at vi kom i mål, men det var ikke Familieretshuset, der bestemte aftalen". (Forælder, Familiemægling)

Blandt dem, der har oplevet det modsatte, udtaler forældrene, at tanken om den videre proces – hvis de ikke når til enighed om en aftale – medfører, at de siger ja til en aftale, de ikke mener er god. Disse forældre har følt sig pressede til at indgå en aftale. Denne oplevelse kommer til udtryk i nedenstående citat:

”Vi skulle hele tiden have at vide, hvis vi ikke kunne blive enige, så ville det blive værre. Så vi var nødt til at blive enige. Men det kunne vi ikke. Det var ret meget tvang for mit synspunkt”. (Forælder, Familiemægling)

De fleste forældre, der har indgået en aftale, er tilfredse med aftalen. Mange oplever dog også, at de er gået på kompromis i aftalen. Forældre beretter om, at der er blevet indgået et kompromis, hvor man både har taget og givet lidt. En forælder beskriver f.eks., hvordan han havde ønsket et andet udfald, men selv foreslået et kompromis i citatet herunder:

”Jeg havde søgt bopæl, men forældrerrådgiveren sagde, at det krævede, at min datter bliver inddraget, og sagen evt. ender i retten, og det ønsker hun ikke. Så jeg kom med 7-7-kompromis, og det tog forældrerrådgiveren rigtig fint op”. (Forælder, Familiemægling).

Nogle forældre udtrykker, at der er en vis usikkerhed om aftalen i fremtiden. I interviewene ses denne usikkerhed i forbindelse med kortsigtede aftaler eller bekymring for, hvordan eventuelle brud på aftalen sanktioneres. De kan være bekymrede for, at den anden forælder ikke vil overholde den nye aftale, f.eks. ved ikke at udlevere barnet i forbindelse med samvær, og en magtesløshed i den forbindelse, fordi man ikke har lyst til at konfliktoptrappe ved at inddrage politi og/eller retten.

2.10.3 Juridisk afgørelse

Der er utilstrækkelige data til at belyse forældrenes oplevelser med at få en juridisk afgørelse i Familieretshuset. Det skyldes, at det kun er fem forældre, der har svaret, at deres sag er afsluttet med en juridisk afgørelse i Familieretshuset. Der er altså ikke nok besvarelser til at kunne lave statistik over dem. Hertil kommer, at der i flere interviews er uklarhed om, hvorvidt en sag er afsluttet med en aftale eller en juridisk afgørelse. F.eks. bruger en interviewperson beskrivelsen ”juridisk aftale” om sagens afslutning. Af disse grunde er det ikke muligt på en valid måde at belyse oplevelserne med de juridiske afgørelser fra Familieretshuset.

Der skal gøres opmærksom på, at det ovenstående ikke betyder, at alle forældre har svært ved at skelne mellem disse to former for sagsafslutning. En vigtig pointe er dog, at dette kunne indikere, at der i nogle tilfælde er utilstrækkelig information om, hvordan en sag afsluttes, når den ikke sendes til viderebehandling i Familieretten.

2.10.4 Indbringelse for Familieretten

I ca. en tredjedel af de sager, som er afsluttet fra Familieretshuset, er sagerne blevet videregivet til Familieretten. En stor andel af forældrene oplever, at det er uklart, hvad der skal ske i Familieretten.

Blandt de 14 forældre, hvis sag skal videre til Familieretten, har over halvdelen svaret, at det er meget uklart eller uklart, hvordan det kommende forløb vil blive i Familieretten.

At der opleves stor uklarhed om det kommende forløb i Familieretten, ses også i interviewene, hvor flere påpeger, at de ikke har fået tilstrækkelig information om sagens forløb i Familieretten. Manglen på information medvirker til, at overgangen fra Familieretshuset til Familieretten er præget af forvirring. Nogle interviewpersoner udtrykker ligeledes, at deres advokat har spillet en rolle i forhold til at hjælpe dem med at navigere i, at deres sag overgår til retssystemet. Bl.a. udtaler en interviewperson, at:

”Det har været fint, der har ikke været det store. Det har været mest min advokat. Hvis man ikke har en advokat, så kan det være noget rod”. (Forælder, Familieretlig udredning)

Det kan være problematisk, hvis forældrene ikke kan navigere i overgangen fra Familieretshuset til Familieretten uden hjælp fra en advokat. På trods af at overgangen kan være forvirrende, er det ikke ensbetydende med, at forældrene er uenige i beslutningen. I interviewene er der flere, der ser det som et fremskridt, at sagen videresendes til Familieretten, hvis de ikke kan blive enige i Familieretshuset. Årsagen hertil er, at Familieretten har flere beføjelser til at dømme deres sag, så forældrene føler, de kan få en afslutning på den.

”[Familie]retten har jo ret til at dømme - det kan Familieretshuset ikke”. (Forælder, Familiemægling)

Citatet ovenfor er ligeledes med til at understøtte, at nogle forældre har svært ved at adskille aftaler og juridiske afgørelser i Familieretshuset. Familieretshuset har nemlig bemyndigelse til at træffe en juridisk afgørelse i familiemæglingssager, så længe den ikke er indgribende over for barnet/børnene. Alligevel fremgår det af flere interviews, at Familieretshuset udelukkende ses som en vejledende instans, mens afgørelser træffes i Familieretten. Igen kan dette give anledning til, at forældre med sager i Familieretshuset i højere grad informeres om, hvordan deres sag afsluttes.

2.10.5 Opsamling på oplevelsen af afgørelser

I forhold til aftaler indgået i Familieretshuset mener de fleste, at de selv har indgået aftalen, og størstedelen er i en vis grad tilfredse med den. Hvorvidt en sag er afsluttet med en juridisk afgørelse er svært at belyse, da det ses flere steder, at de juridiske afgørelser forveksles med aftaler. Afslutningsvis viser analyserne af overgangen til Familieretten, at der er mange uklarheder, ift. hvordan forløbet kommer til at være fremadrettet.

3. Brugernes overordnede oplevelse af forløbet i Familieretshuset

I dette kapitel gennemgås brugernes overordnede oplevelse af deres samlede sagsforløb i Familieretshuset. Med brugere menes henholdsvis forældre og børn. Kapitlet er struktureret omkring de *fokuspunkter*, som har været centrale i forbindelse med reformen af det familieretlige område. Det betyder, at vi konkret i kapitlet analyserer og opsummerer forældres og børns oplevelse af reformens intentioner.

Fokuspunkterne er udvalgt i samarbejde med Familieretshuset og er:

- **Barnet i centrum:** Barnet skal være centralt i Familieretshusets arbejde med familien. Hensynet til barnet og barnets trivsel skal sættes først i Familieretshusets tilrettelæggelse af sagsforløbet, så der træffes den afgørelse, som er bedst for barnet. Et væsentligt element i at sikre barnet inddragelse og støtte er kontaktpersonordningen og børnesamtalen, hvor barnet får mulighed for at fortælle om sine oplevelser og ønsker. Der er desuden fokus på at styrke barnets trivsel via forældrene, som skal modtage rådgivning om barnets behov og om, hvordan de støtter barnet i den aktuelle situation.
- **Forløb tilpasset familiernes forskellige behov:** Forældrene visiteres til et forløb, der afspejler deres situation og behov. Det drejer sig dels om forløbet familiemægling, hvor sigtet er, at forældrene får støtte til selv at lave en aftale, der har fokus på at arbejde med forældrenes underliggende konflikt, dels om familieretlig udredning, hvor der er fokus på udredning af sagen pga. identificerede risikofaktors betydning for barnet, f.eks. vold, misbrug og psykisk sygdom, samt på at rådgive forældrene om, hvordan de kan støtte barnet i den aktuelle situation. I forløbet kan der bl.a. laves en undersøgelse og beskrivelse af barnets trivsel, og forældrene får støtte til samarbejdet om barnet.
- **Brug af børnesagkyndige undersøgelser og sagkyndige erklæringer:** Familieretshuset kan vurdere, at der er behov for at iværksætte undersøgelser og erklæringer med fokus på forældrenes omsorgsevne og samarbejde.
- **Énstrengt familieretligt system for familierne:** Familieretshuset skal sikre et énstrengt og fokuseret forløb for familierne. Det skal ske gennem sambehandling internt, hvor familierne oplever, at der én samlet indgang til huset samt i overgangen til Familieretten.
- **Koordinering mellem Familieretshuset og de kommunale myndigheder:** Familieretshuset skal samarbejde med og koordinere med kommuner om forløbene og herunder sørge for, at der indhentes oplysninger med relevans for forløbet.
- **Forældrenes møde med Familieretshusets medarbejdere:** Familieretshuset skal møde forældrene gennem en konflikthåndterende tilgang og vejlede forældrene i at få en forståelse for barnets perspektiv, og hvordan konflikten påvirker barnets trivsel, samt i, hvordan forældrene konkret kan dæmpe konfliktniveauet.

Kapitlet afsluttes med forældrenes overordnede tilfredshed med forløbet i Familieretshuset. Dette ses i sammenhæng med de forventninger, forældrene havde inden opstart af forløbet. Derudover følger til sidst en perspektivering i forhold til resultaterne fra den seneste tilfredshedsmåling i Familieretshuset.⁸

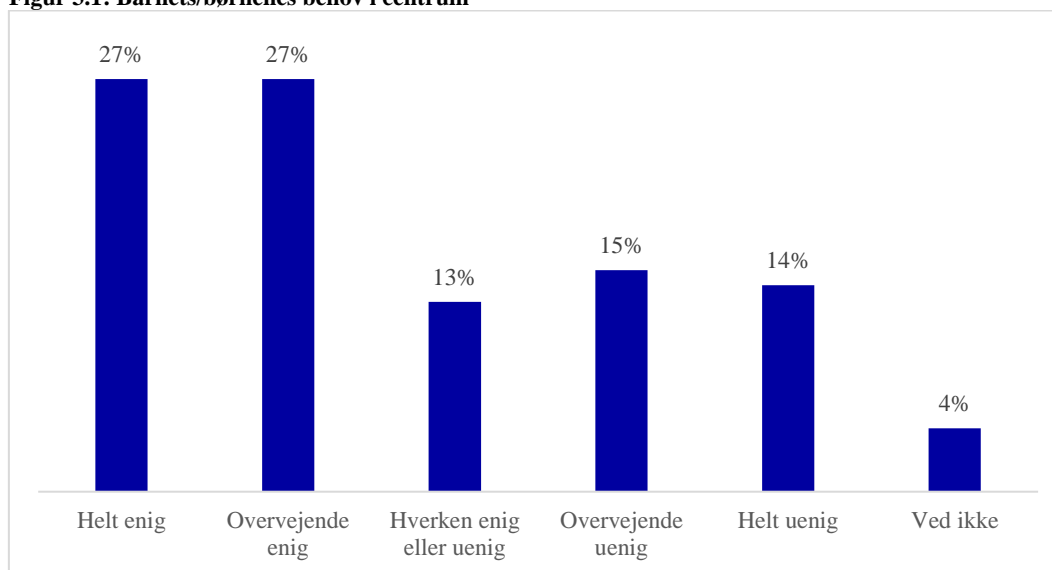
⁸ VIVE (2020): Forældres tilfredshed med de familieretlige myndigheder – 1. opfølgning af udvikling efter reform af området i april 2019.

3.1 Barnet i centrum

Barnet skal være centralt i Familieretshusets arbejde med familien. I dette afsnit gennemgås forældrenes overordnede oplevelse af, om barnet har været i centrum i sagsforløbet, og der gives en opsummering af børns og forældres oplevelse med børneinddragelsen i forløbet.

Forældrene svarer i overvejende grad, at deres børns behov har været i centrum. Som det ses i figur 3.1, angiver 54 pct., at de overvejende er enige i udsagnet, mens 29 pct. er overvejende uenige.

Figur 3.1: Barnets/børnenes behov i centrum



Kilde: Oxford Research. Note: N = 95, spørgsmålsformulering: "Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn: Gennem forløbet i Familieretshuset har jeg oplevet, at vores barns/børns behov har været i centrum" (fra status- og slutspørgeskemaerne).

I interviewene har forældrene altovervejende givet udtryk for, at deres børns behov har været i centrum i sagen. I mange sager giver begge forældre udtryk for, at medarbejderne var gode til at holde fokus på barnets behov, også når den ene eller begge forældre havde en tendens til at tale om egne behov. Nedenfor er en oversigt, der illustrerer forskellige sider af de typiske udsagn.

Emne ift. barnet i centrum	Eksempel på citat fra forælder
Overordnet	Børnene er i centrum på alle områder. Lige meget hvad vi snakkede om, kom børnene i første række.
Styring af fokus	Når min eksmand er begyndt at tale for meget om mig og sig selv, så er han blevet gjort opmærksom på, at det handlede om (vores barn).
Kompetencer	Barnets bedste var hele tiden omdrejningspunktet. Det var de gode til at sikre. De er vant til at høre på folk, som skændes, og gode til at få det til at handle om barnet...
Barnet som det neutrale	Når hun kunne høre, vi blev uenige, så kom hun med et forslag, som faktisk hver gang var meget neutralt. Man kunne mærke og se, at det var for barnet, og at det ikke handlede om forældrene.

Det er værd at bemærke, at flere, som tidligere har haft sager i Statsforvaltningen, fortæller, at de oplever, at barnets behov har været mere i centrum denne gang.

I interviewene svarer ca. hver tredje enten både-og, eller at de ikke oplever, at børnenes behov har været i centrum. Ofte begrundes det i en oplevelse af, at den anden forælder fik det til at handle om noget andet. Det kan også være, at forælderen er uenig i afgørelsen og dermed ikke synes, at barnets behov er blevet forstået, eller at der ikke er taget nok hensyn til barnets behov. I nedenstående tabel vises i øvrigt nogle af de typiske begrundelser, når forælderen ikke mener, at barnets behov har været i centrum. Som det ses, går begrundelserne i forskellige og ofte modsatte retninger.

På den ene side...	På den anden side...
Der blev ikke taget nok hensyn til, at barnet har ret til begge forældre.	Det handlede meget om den anden forælders behov.
Barnets behov handler også om at mindske konflikten mellem os forældre. Det fik vi ikke nok hjælp til.	Vi snakkede for meget om vores konflikt og for lidt om barnets behov.

Ovenstående viser for det første, at forældre er forskellige og vil opleve sagerne forskelligt. For det andet, at når barnets behov skal være i centrum, så handler det ofte om at ramme en balance mellem modsatrettede hensyn, der begge kan handle om barnets behov.

En del af de kritiske forældre begrundes det med en lang ventetid, som de mener er i modstrid med barnets behov. For tiden med konflikt og uafklarethed er ”lang i barnets liv”.

”Jeg mangler, der er nogen, der tager børnene seriøst. Prøv at høre, vi kører på et halvt år snart, hvor der ikke er sket en skid. Og ja, de siger, vi skal blive enige – men det er jo megasvært, når vi ikke er enige”. (Forælder, Familiemægling)

I starten af forløbet var forventningerne meget høje til, om barnets behov ville være i centrum, som beskrevet i afsnit 2.1. Her var kun 2 pct. overvejende uenige i udsagnet. Set i det lys har forløbet ikke levet op til forventningerne, idet der ved sidste måling er 29 pct., der overvejende er uenige.

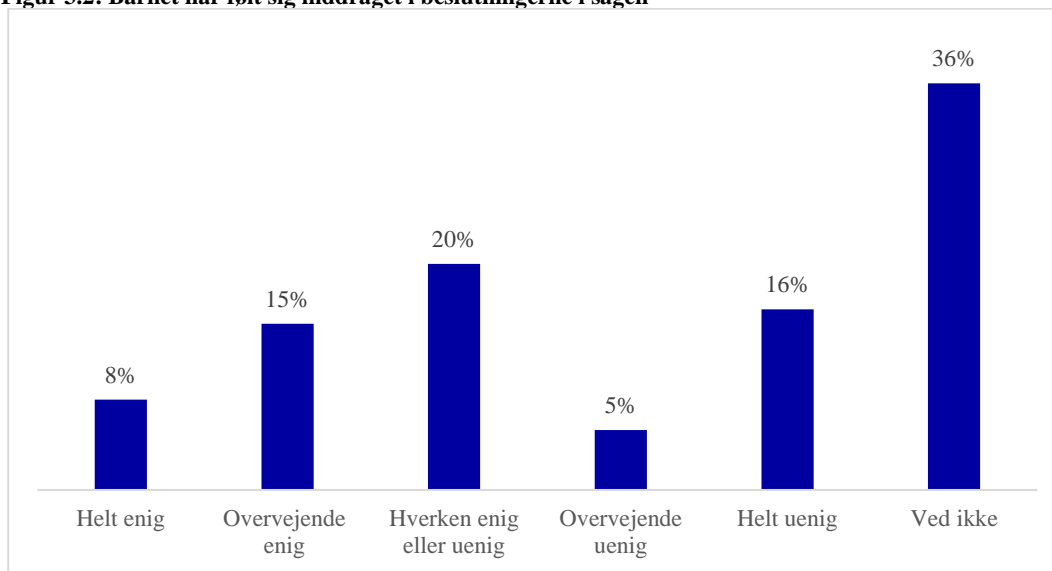
Vurderingen af, om børnenes behov er i centrum, ser ud til at være lidt højere i projekt ”Test af serviceniveau”⁹ end i de vanlige forløb. I tilfredshedsundersøgelsen, der blev foretaget af det familieretlige system i 2020 af VIVE, skal forældrene tage stilling til, om medarbejderne tog udgangspunkt i barnet. Her svarer 51 pct., at de overvejende er enige, og 35 pct., at de overvejende er uenige.

Forældrene er meget delte i forhold til, om de mener, at barnet har følt sig inddraget i sagen. Dette spørgsmål er kun blevet stillet til forældre med børn på mindst 7 år, da yngre børn ikke inddrages direkte ved f.eks. børnesamtale eller via kontaktpersonordningen. Som det ses i figur 3.2, er der en stor

⁹ Nærværende projekt

andel, der svarer ”ved ikke”. Derudover er 23 pct. mest enige i, at barnet har følt sig inddraget, mens 21 pct. mest er uenige.

Figur 3.2: Barnet har følt sig inddraget i beslutningerne i sagen



Kilde: Oxford Research. Note: N = 75, spørgsmålsformulering: ”Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn: Mit barn har følt sig inddraget i beslutningerne i sagen” (fra status- og slutspørgeskemaerne).

Inddragelsen af børnene er primært sket gennem kontaktpersonordningen og børnesamtaler. Forældres og børns oplevelser med disse dele er beskrevet mere indgående i afsnit 2.8 og 2.9.

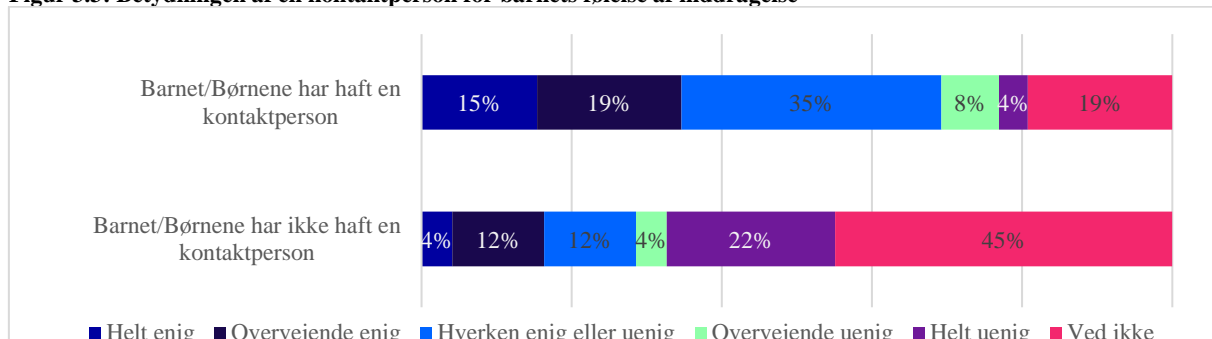
Kontaktpersonordningen er et centralt fokusområde i reformen. Tidligere erfaringer har vist, at kun få børn har fået en kontaktperson¹⁰, mens det i forbindelse med projekt ”Test af serviceniveau” er ca. 40 pct. af målgruppen. Denne forskel skyldes formentlig, at forældrene i projektet er blevet tilbudt kontaktpersonen telefonisk. Dette ser ud til at have virket, og det giver dermed mulighed for, at man kan se potentialerne i ordningen, hvis den bliver implementeret, sådan som reformen lægger op til.

Kontaktpersonordningen har overordnet set fungeret godt under projekt ”Test af serviceniveau”. Forældrene tager godt imod tilbuddet, som de finder relevant. De fleste forældre oplever, at barnet har haft tillid til deres kontaktperson, at barnet har oplevet kontaktpersonen som en hjælpende voksen, og at kontaktpersonen har hjulpet barnet med at blive hørt i forløbet. I interviewene giver næsten alle børnene udtryk for det samme, nemlig at kontaktpersonen er sød og forstår dem, og at kontaktpersonen kunne hjælpe med at sætte ord på børnenes tanker og holdninger.

Undersøgelsen viser, at der er stor forskel på, om barnet har haft en kontaktperson eller ej i forhold til, om forældrene mener, at barnet har følt sig inddraget. Som det ses i figur 3.3, er der en markant større andel (34 pct. vs.16 pct.), som er enige, når barnet har en kontaktperson, mens markant færre (12 pct. vs. 26 pct.) er uenige. Det tyder altså på, at kontaktpersonen kan være med til at gøre en forskel for, om barnet har følt sig inddraget.

¹⁰VIVE (2020): Forældres tilfredshed med de familieretlige myndigheder.

Figur 3.3: Betydningen af en kontaktperson for barnets følelse af inddragelse



Kilde: Oxford Research. Note: N = 75, spørgsmålsformulering: ”Mit barn har følt sig inddraget i beslutningen” krydset med, om barnet har haft en kontaktperson (fra status- og slutspørgeskemaerne). Procenter summerer ikke til 100 pga. afrunding.

3.1.1 Opsamling på barnet i centrum

De fleste forældre oplever, at deres børns behov har været i centrum i sagen. De oplever at blive mødt af professionelle medarbejdere, der har stor viden om børns behov, og som formår at bruge denne viden i sagsbehandlingen i forbindelse med styring, rådgivning og eventuelle afgørelser i sagen. Der er dog også en betydelig del af forældrene, som ikke mener, at barnets behov var i centrum. De oplever typisk, at forældrenes konflikt kom til at fylde, eller er uenige i, hvad der er bedst for barnet. I forbindelse med projektet har mange børn fået en kontaktperson, som er et centralt reformelement, da det giver barnet sin egen indgang til Familieretshuset. Erfaringerne med dette er positive. Både børn og forældre oplever overvejende, at kontaktpersonen har givet børnene bedre mulighed for at blive hørt, og at de har fået relevant hjælp og rådgivning.

3.2 Forløb tilpasset forskellige behov

Med reformen af det familieretlige system blev det besluttet, at forældrene skulle tilbydes forskellige forløb afhængigt af deres behov. Visitationen til enten familiemægling eller familieretlig udredning afhænger således af familiens behov og risikofaktorer, og de to forløb er tilpasset familiernes forskellige behov.

For forældre i mæglingssporet er der fokus på, at der arbejdes med forældrenes underliggende konflikt, og at forældrene hjælpes til at indgå en aftale. For forældre i familieretlig udredning er der fokus på, at der sker en grundig afdækning af sagen, så familieretten kan træffe en afgørelse til barnets bedste.

I det følgende beskrives brugernes oplevelse af de ovennævnte elementer, samt om forældrene har forståelse for deres forløb og er enige i, at det passer til deres behov. Sporene beskrives særskilt, dvs. opdelt på forældre i familiemæglingssporet og forældre i udredningssporet.

En interessant iagttagelse fra interviewene med forældrene er, at de ikke forekommer at være opmærksomme på, hvilket spor deres sag er tilknyttet. De nævner ikke selv ordene ”familiemægling” eller ”familieretlig udredning” og heller ikke f.eks. § 6 og § 7 eller de særskilte formål. De er således heller ikke opmærksomme på det, hvis de skifter spor undervejs. Der er en række fællestræk mellem de to spor. F.eks. tilbydes konfliktmægling og samarbejdskursus i begge spor, og der afholdes ofte

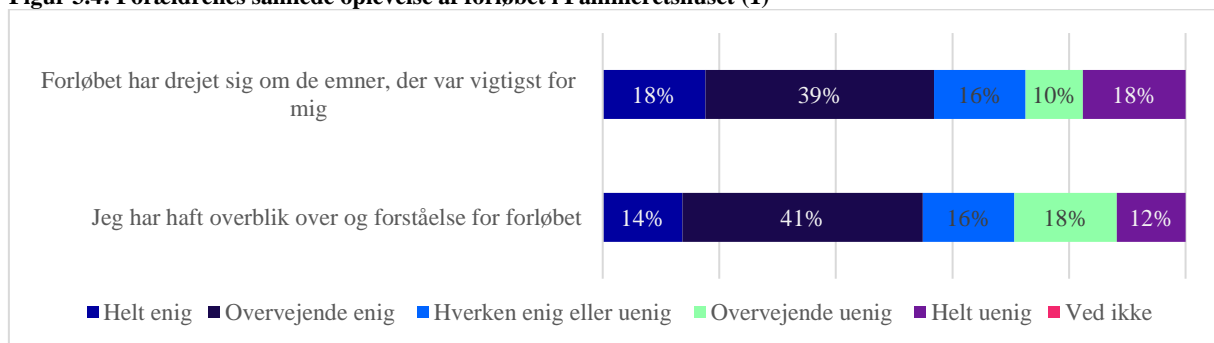
børnesamtaler i begge spor. Hvis forældrene kan nå til enighed, afsluttes sagen med en aftale mellem parterne, selv om den hører til i familieretlig udredning, hvor dette ellers ikke er det primære fokus. Samtidig er der nogle forskelle, f.eks. at der til møder i familieretlig udredning både er en jurist og en familierådgiver, mens der til familiemæglingssmøder kun er en familierådgiver. Det overordnede indtryk er, at forældrene oplever deres forløb som relevant for dem, og at både forskellene mellem sporene og fleksibiliteten internt i hvert spor ift. sammensætningen af det konkrete forløb er med til at understøtte dette.

3.2.1 Forældrenes samlede oplevelse af familiemæglingsforløbet

Lidt over halvdelen af forældrene (55 pct.) oplever, at de har haft overblik over og forståelse for forløbet (se de forældre, der ikke oplever dette, fortæller, at det manglende overblik primært skyldes, at de ikke er blevet godt nok informeret af medarbejderne om det videre forløb i familieretshuset. der er tale om en informationsudveksling, som de tilfredse forældre peger på, sker ved afslutningen af møderne, hvor forælderådgiveren oplyser dem om, hvad de næste skridt i forløbet er.

figur 3.4). De forældre, der ikke oplever dette, fortæller, at det manglende overblik primært skyldes, at de ikke er blevet godt nok informeret af medarbejderne om det videre forløb i Familieretshuset. Der er tale om en informationsudveksling, som de tilfredse forældre peger på, sker ved afslutningen af møderne, hvor forælderådgiveren oplyser dem om, hvad de næste skridt i forløbet er.

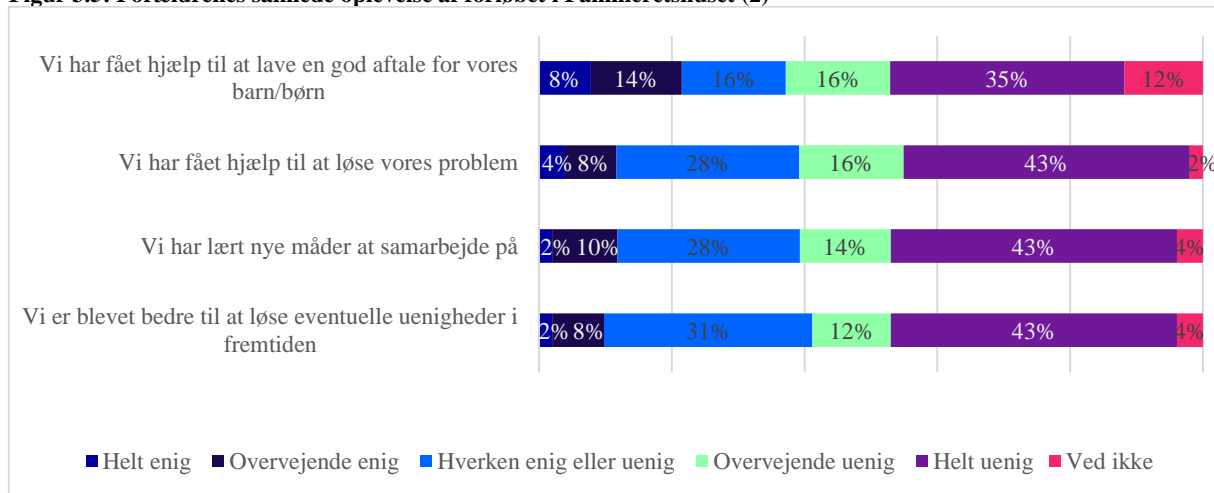
Figur 3.4: Forældrenes samlede oplevelse af forløbet i Familieretshuset (1)



Kilde: Oxford Research. Note: N = 51, spørgsmålsformulering: "Udsagnene nedenfor omhandler din samlede oplevelse med forløbet i Familieretshuset. Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn:" (fra status- og slutspørgeskemaerne). Procenter summerer ikke til 100 pga. afrunding.

Figuren herover viser endvidere, at 57 pct. af forældrene oplever, at forløbet har drejet sig om de emner, der var vigtigst for dem. Her ses der en tydelig forskel på ansøgere og ikke-ansøgere, hvor sidstnævnte i højere grad erklærer sig enige i dette udsagn.

Kigger man omvendt på brugernes oplevelse af Familieretshuset og dets evne til at sætte rammerne for arbejdet med forældrenes underliggende konflikt, ser det noget anderledes ud. Som figur 3.5 herunder antyder, udviser over halvdelen af forældrene en skepsis, når de spørges ind til deres samlede oplevelse af deres forløb i Familieretshuset.

Figur 3.5: Forældrenes samlede oplevelse af forløbet i Familieretshuset (2)


Kilde: Oxford Research. Note: N = 51, spørgsmålsformulering: "Udsagnene nedenfor omhandler din samlede oplevelse med forløbet i Familieretshuset. Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn:" (fra status- og slutspørgeskemaerne).

59 pct. af forældrene angiver, at de ikke har fået hjælp til at løse deres problem, mens 57 pct. tilsvarende ikke mener, de har lært nye måder at samarbejde på. VIVE's undersøgelse, der undersøger forældrenes tilfredshed med de familieretlige myndigheder efter reformen, viser stort set samme resultater¹¹. Endelig angiver 55 pct., at de ikke mener, de er blevet bedre til at løse eventuelle uenigheder i fremtiden.

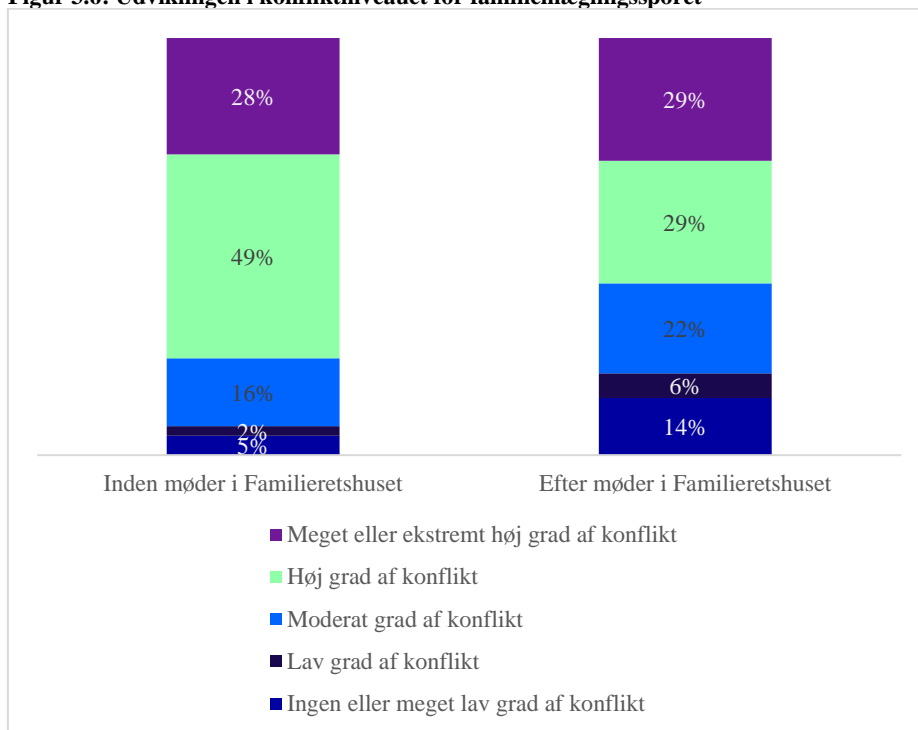
Kigger man på forældrenes oplevelse af antallet af møder i deres sagsforløb, fremgår det, at størstedelen er tilfredse. Således angiver kun 6 pct., at der har været for mange møder, mens 24 pct. oplever, at der har været for få møder. Resten er tilfredse. De forældre, som synes, der har været for få møder, fortæller, at det kunne være rart med et eller flere opfølgingsmøder i sagsforløbet, men faktisk også efter sagens afslutning.

"Det kunne være fint, hvis man efter et års tid sagde, at vi giver jer muligheden for en opfølgende samtale, hvis I gerne vil. For at samle op på, om det landede godt, og så skal man selv aktivt melde ind, at det vil man gerne. Det, der sker, er, at man skal starte ansøgningen op igen og starte helt forfra og derfor have mega meget styr på, hvordan fremtiden vil se ud... Der sker også noget med konfliktniveauet mellem forældrene, når man søger igen. Det er en helt anden melding at give modparten, at man tager imod et opfølgende møde". (Forælder, Familiemægling)

Konfliktniveauet mellem forældrene falder i mæglingsforløbet (se figur 3.6). Til trods for at undersøgelsen ikke med sikkerhed kan sige, at det er møderne i Familieretshuset, der har bidraget til, at konflikten er nedtrappet, er der indikationer i de kvalitative data på, at dette faktisk er tilfældet.

¹¹ VIVE (2020): Forældres tilfredshed med de familieretlige myndigheder.

Figur 3.6: Udviklingen i konfliktniveauet for familiemæglingssporet



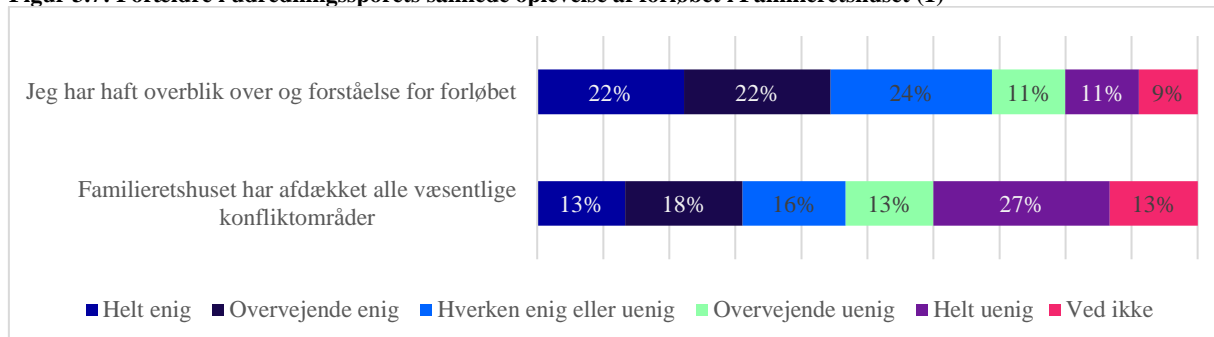
Kilde: Oxford Research. Note: N = 45, spørgsmålsformulering: "Hvordan opfatter du selv graden af konflikt med barnets/børnenes anden forælder for tiden?" (fra hhv. start- samt status- og slutspørgeskemaerne til familiemæglingssporet). Procenter summerer ikke til 100 pga. afrunding.

Det vidner om, at der er sket en positiv udvikling, og at der navnlig er sket et fald i andelen af forældre, som har angivet, at de har en 'høj' grad af konflikt – før møderne vurderede 49 pct. af forældrene, at de havde en høj grad af konflikt, mens det efter møderne i Familieretshuset er 29 pct., der oplever dette.

3.2.2 Forældrenes samlede vurdering af forløbet i familieretlig udredning

Lidt under halvdelen (44 pct.) af forældrene i familieretlig udredning angiver, at de har haft overblik over og forståelse for forløbet. Det er færre end forældrene i mæglingssporet, og interviewene peger på, at det også her skyldes manglende information fra medarbejderne i Familieretshuset. Forældrene påpeger, at de savner en plan for forløbet, og at de gerne ville have haft mere information om, hvor sagen kan ende henne, og hvor lang tid det kan tage.

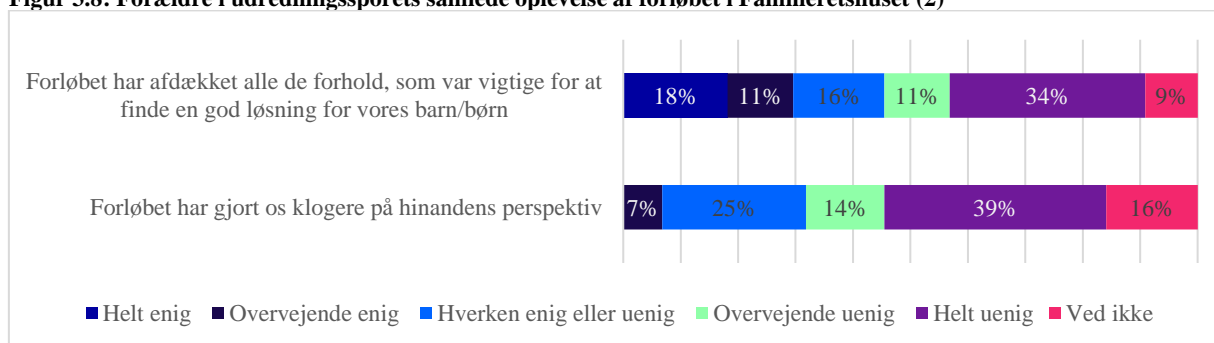
Figur 3.7: Forældre i udredningssporets samlede oplevelse af forløbet i Familieretshuset (1)



Kilde: Oxford Research. Note: N = 45, spørgsmålsformulering: "Udsagnene nedenfor omhandler din samlede oplevelse med forløbet i Familieretshuset. Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn:" (fra status- og slutspørgeskemaerne til udredningssporet). Procenterne summerer ikke til 100 pga. afrunding.

Ca. hver tredje forælder i familieretlig udredning er enig i, at Familieretshuset har afdækket alle væsentlige konfliktområder. Derudover er forældrene også blevet spurgt om, hvorvidt de oplever, at forløbet har afdækket alle de forhold, som var vigtige for at finde en god løsning for deres barn/børn. Som det fremgår af figur 3.8 herunder, erklærer 29 pct. af forældrene sig enige i dette. Resultaterne fra disse to udsagn vidner dermed om, at forældrene i mindre grad oplever, at der sker en grundig afdækning af deres sag. Forældrene giver udtryk for, at det primært skyldes en oplevelse af, at Familieretshuset ikke tager nok højde for oplysninger fra andre instanser, f.eks. fra sundhedsvæsenet, kommunen eller barnets skole, som forældrene ellers anser for vigtige, eller at Familieretshuset ikke gør nok for at indhente oplysningerne. Samtidig fortæller en del forældre, at sagerne er sendt hurtigt videre til Familieretten, hvor forældrene mener, at de ikke har udfoldet forskellige risikofaktorer særlig grundigt.

Figur 3.8: Forældre i udredningssporets samlede oplevelse af forløbet i Familieretshuset (2)



Kilde: Oxford Research. Note: N = 45, spørgsmålsformulering: "Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn: Gennem forløbet i Familieretshuset har jeg oplevet, at:" (fra status- og slutspørgeskemaerne til udredningssporet). Procenterne summerer ikke til 100 pga. afrunding.

Kun 7 pct. af forældrene angiver, at forløbet har gjort dem klogere på hinandens perspektiv. Meget tyder på, at det kan hænge sammen med forældrenes vurdering af konfliktniveauet med den anden forælder. De forældre, der er uenige i, at forløbet har gjort dem klogere på hinandens perspektiv, angiver samtidig i højere grad, at de har en høj grad af konflikt med den anden forælder. Det er ikke usandsynligt, at nogle af disse forældre derfor også vil takke nej til de tilbud, de får gennem

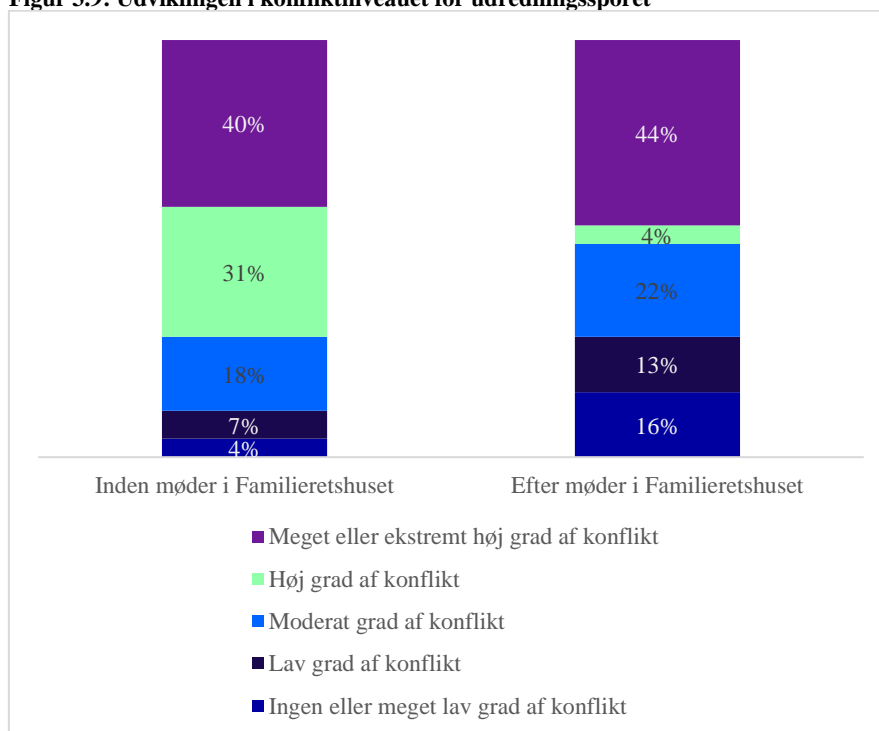
Familieretshuset, f.eks. konfliktmægling eller samarbejdskurser, fordi de ikke har lyst til at se hinanden.

Kigger man på de forældre, der har fået tilbudt separate møder, og deres oplevelse heraf, ses en udpræget tilfredshed. Som tidligere pointeret i afsnit 2.4. fortæller forældrene, at denne mødeform gjorde dem trygge, og de oplevede, at de på møderne kom til orde og kunne tale frit. Målet er som bekendt ikke, at alle skal have separate møder i udredningssporet, men at der derimod skal tages hånd om de forældre, der har ekstra brug for det.

Forældrene i familieretlig udredning er i mindre grad tilbøjelige til at angive, at antallet af møder i forløbet har været tilpas. Således oplever 39 pct. af forældrene, at der har været for få møder sammenholdt med kun 24 pct. af forældrene i mæglingssporet. Det er dog ikke muligt at identificere, hvorfor forældre i familieretlig udredning ønsker sig flere møder.

Som det sås hos forældre i familiemægling, er der også for forældre i familieretlig udredning sket en positiv udvikling i konfliktniveauet fra før til efter forløbet: Der ses særligt en forskel i forhold til de forældre, der har angivet, at de før møderne havde en 'høj' grad af konflikt.

Figur 3.9: Udviklingen i konfliktniveauet for udredningssporet



Kilde: Oxford Research. Note: N (inden møder) = 43, N (efter møder) = 51, spørgsmålsformulering: "Hvordan opfatter du selv graden af konflikt med barnets/børnenes anden forælder for tiden?" (fra hhv. start- samt til udredningssporet). Procenter summerer ikke til 100 pga. afrunding.

Figur 3.9 herover viser mere specifikt, at der før møderne i Familieretshuset var 31 pct., der angav, at de havde en 'høj' grad af konflikt, mens det efter møderne kun er 4 pct., der oplever dette. Tilsvarende er der sket en stigning i andelen af forældre, der oplever, at de ingen eller en lav grad af konflikt har,

hvilket tyder på, at møderne i Familieretshuset har været med til at nedtone konflikten mellem forældrene i familieretlig udredning. Sammenhængen er statistisk signifikant¹².

3.2.3 Opsamling på forløb tilpasset forskellige behov

Sammenfattende viser analysen, at forældrene i familiemægling er tilfredse med rammerne for sagsforløbet dvs. antallet af møder. Når det kommer til indholdet af forløbet og det outcome, forældrene har fået ud af det, ser det anderledes ud. Her er en skepsis over for Familieretshuset og dets evne til at hjælpe forældrene med at håndtere deres underliggende konflikt. Alligevel er forældrenes vurdering af deres konfliktniveau, at det er faldet gennem forløbet.

I familieretlig udredning viser analysen, at en betydelig andel af forældrene har overblik over og forstår deres sag, men at der samtidig er mange, som ikke ved, hvad de næste skridt i forløbet er. Der efterspørges generelt bedre information herom. Afsnittet viser endvidere, at forældrene i familieretlig udredning er mindre tilfredse med afdækningen af sagen og antallet af møder, hvortil flere mener, der har været for få i forløbet. Der ses overordnet en positiv udvikling i forældrenes konfliktniveau, særligt for de forældre, der før møderne vurderede, at de havde en høj grad af konflikt.

3.3 Brug af børnesagkyndige undersøgelser og sagkyndige erklæringer

I en mindre andel af sagerne i familieretlig udredning udarbejdes der børnesagkyndige undersøgelser. Det er derudover også muligt for Familieretshuset at udarbejde sagkyndige erklæringer, som belyser en forælders forhold og er relevante i sager, hvor der er rejst begrundet tvivl om en forælders evne til at tage ordentligt vare på barnet.

I dette afsnit beskrives forældrenes oplevelse af de børnesagkyndige undersøgelser. Analysen baserer sig på besvarelser fra 20 forældre. Der er ikke i nærværende undersøgelse registreret tilfælde, hvor en sagkyndig erklæring har været taget i brug.

Som det også fremgår af afsnit 2.7, er de fleste forældre godt klar over, hvorfor der skal foretages en børnesagkyndig undersøgelse. De fleste forældre synes også, at det er relevant at gennemføre en børnesagkyndig undersøgelse for at få afdækket alle aspekter af deres barns trivsel.

Knap halvdelen af forældrene oplever, at den børnesagkyndige undersøgelse blev foretaget på en tryk og god måde. Den børnesagkyndige beskrives som værende ”flink”, ”grundig” og ”god”.

Andre forældre oplever det mere som grænseoverskridende med reference til, at man får en fremmed ind i sit hjem, og at den person skal observere ens samvær med ens barn. Her italesættes det, at der mangler noget mere information om, hvad undersøgelsen går ud på, hvor længe den varer, og hvordan den indgår i den øvrige proces.

Kigger man på forældrenes oplevelse af tilbagemeldingen fra den børnesagkyndige om den børnesagkyndige undersøgelse, er forældrene enige i, at tilbagemeldingen er god og brugbar og giver

¹² Signifikansniveau = 0,04.

et fyldestgørende billede af barnet (det er svaret fra de 10 forældre, der har modtaget tilbagemeldingen).

3.4 Énstrengt system

Et af fokusområderne i reformen er, at Familieretshuset skal sikre et énstrengt og fokuseret forløb for familierne. Det indebærer sambehandling af sager internt, så familierne i højere grad oplever én samlet indgang til Familieretshuset. Derudover omhandler det samarbejdet med Familieretten, hvor loven foreskriver, at der etableres et tættere samarbejde på systemniveau mellem Familieretshuset og Familieretten. Det tættere samarbejde skulle gerne også manifestere sig ved, at familierne har forståelse for overgangen og det forestående forløb i Familieretten, samt at de relevante informationer oversendes via samarbejdet.

I undersøgelsens udgangspunkt havde vi ikke fokus på dette punkt i reformen, og vi har derfor først spurgt direkte ind til oplevelsen af et énstrengt system i den sidste del af undersøgelsen. Det betyder, at data på dette område primært er kvalitative, og at omfanget af data – særligt i forhold til sambehandling – er begrænset, da ikke alle familier har flere sager kørende i Familieretshuset på samme tid.

3.4.1 Sambehandling

Der er omkring 10 forældre, som fortæller om deres oplevelser med sambehandling. Disse forældre oplever ikke, at der sker en sambehandling af deres forskellige sager.

Det frustrerer en del af forældrene, mens en anden del ikke nødvendigvis ønsker sambehandling af sager, så længe de har opfattelsen af, at der er sammenhæng mellem de to sager, f.eks. via samme sagsbehandler eller videndeling i journalen. Begge synspunkter fremgår af nedenstående citater.

”Der har været mange sager på én gang, men det virkede ikke, som om de skulle køre samtidig. Det er også latterligt, at det bliver sat ind som individuelle sager”. (Forælder, Familiemægling)

”De har kørt hver for sig – der har ikke været en sammenhæng. Det har handlet om forskellige ting, så det har jo egentlig været okay. Men det kunne være rart, hvis det havde været den samme person – eller de lavede en bedre journal. Så havde man nok følt sig mere lyttet til og forstået?” (Forælder, Familiemægling)

Oplevelsen af sambehandling er umiddelbart ikke afhængig af det spor, forældrene følger.

3.4.2 Overgangen til Familieretten

Hvorvidt familier har overblik over sagen og dermed forståelse for, hvad der skal ske, når deres sag bliver videresendt i familieretten, er en indikator for, om systemet opleves som énstrengt.

Halvdelen af de 14 forældre, som har svaret på spørgsmålet, har en *uklar forståelse* af det kommende forløb i Familieretten, og to forældre oplever en meget uklar forståelse. Der er en enkelt forælder, som har en meget klar opfattelse, mens to personer har en hhv. klar eller hverken/eller forståelse.

Familierne, som er igennem et familieretligt udredningsforløb, synes at have en mere uklar forståelse af det kommende forløb i Familieretten end de familier, som er igennem et familiemæglingsforløb.

Størstedelen af de adspurgte forældre er usikre på, hvad forløbet i Familieretten vil indeholde. Der er flere, som har prøvet det tidligere, hvilket naturligvis mindsker usikkerheden. Derudover er der flere, som nævner, at deres advokat har forklaret dem det videre forløb.

”Det kunne da have været rart, hvis der var en, som fortalte, hvordan tingene ville foregå i retten”.
(Forælder, Familiemægling)

Forældrene er imidlertid overvejende enige i beslutningen om, at sagen er sendt videre til Familieretten, og også trykke ved overgangen, når de spørges direkte ind til det.

Familieretshuset og Familieretten opfattes som *to adskilte systemer* med hver deres rolle. Familieretshuset opfattes som havende en mere mæglende rolle, mens Familieretten har en afgørende rolle. De to instanser opleves ikke som ét system. Det udtrykkes bl.a. ved, at forældrene ikke vurderer, at de to instanser har et samarbejde, men der er en oplevelse af, at der er en sammenhæng, hvor de relevante dokumenter fremsendes fra Familieretshuset til Familieretten. Der er dog også enkelte forældre, som har en oplevelse af, at det starter forfra, når de kommer til Familieretten, og at de rette informationer ikke er blevet videregivet.

Til sammenligning viser VIVE’s undersøgelse også, at 43 pct. af de forældre, som har været i kontakt med både Familieretshuset og Familieretten, i høj eller nogen grad oplever en sammenhæng mellem de to indsatser, hvilket gælder for 55 pct. af de forældre, der udelukkende har været i kontakt med Familieretshuset.¹³

3.4.3 Opsamling på oplevelsen af et énstrengt system

Få forældre har fortalt, at de har flere sager i Familieretshuset samtidig. De oplever generelt ikke sambehandling af sagerne, men oplever det ikke nødvendigvis som et problem.

I forhold til overgang til Familieretten kan det konkluderes, at familiernes forståelse for overgangen til Familieretten under projekt ”Test af serviceniveau” overordnet er uklar, og at de familier, som er igennem et forløb i familieretlig udredning, generelt har en mere uklar forståelse af det kommende forløb i Familieretten end de familier, som er igennem et familiemæglingsforløb. Forældrene er imidlertid overvejende enige i beslutningen om, at sagen er sendt videre til Familieretten, og også trykke ved overgangen. Generelt oplever forældrene Familieretshuset og Familieretten som to adskilte systemer. De fleste forældre har dog en oplevelse af, at Familieretten har fået de forskellige

¹³ VIVE, 2020, Tilfredshedsundersøgelse blandt forældre i det familieretlige system.

informationer, som er relevante for sagen, og at der dermed er en vis sammenhæng i sagsbehandlingen.

3.5 Koordinering med kommuner

Et fokuspunkt i reformen er tilstedeværelsen af en koordineret tilgang mellem Familieretshuset og de kommunale myndigheder. Det omhandler således, hvorvidt familierne oplever, at Familieretshuset samarbejder med kommunale myndigheder, herunder at relevante oplysninger indhentes og inddrages i Familieretshusets arbejde med sagen. Navnlig i forhold til familieretlig udredning foreskriver loven, at Familieretshuset skal oplyse de kommunale myndigheder om sagen samt koordinere en evt. indsats, såfremt det vil gavne barnet.

Familieretshusets koordinering med kommuner er først kommet i eksplicit fokus i løbet af undersøgelsen, og vi har derfor først spurgt familierne direkte om oplevelsen af koordineringen mellem kommune og Familieretshus i den sidste del af undersøgelsesperioden. Det betyder, at data på dette område udelukkende er kvalitative.

3.5.1 Familiemægling

Lidt over halvdelen af de 19 forældre i familiemæglingssporet udtrykker, at der er indhentet oplysninger fra kommunen. Der er dog en gruppe af forældre, som ikke ved, om der er indhentet oplysninger eller ej, når de spørges direkte. Her må det antages, at der ikke er indhentet oplysninger, hvilket Familieretshuset heller ikke er pålagt lovmæssigt.

Forældrene er overvejende positive i forhold til udvekslingen af information og finder det relevant for deres sag. Blandt de sager, hvor der ikke er udvekslet information, udtrykker enkelte dog, at de ikke forstår, hvorfor information ikke er blevet delt, da de mener, at det ville havde været relevant for deres sag.

Stort set alle udtrykker, at de oplever en manglende sammenhæng mellem sagsbehandlingen i kommunen og Familieretshuset. De oplever to separate systemer, som kører mere hver for sig end fælles.

Størstedelen har samtidig et ønske om mere samarbejde og koordinering mellem kommunen og Familieretshuset. Det er der forskellige grunde til, f.eks. udtrykker flere, at det vil give færre misforståelser, fordi kommunen er tættere på familierne og deres dagligdag generelt, bl.a. via dagtilbud eller skole, og derfor har en bedre indsigt i familiernes problematikker. Som en forælder udtrykker det:

”Jeg kunne godt tænke mig mere samarbejde. Det kunne gøre, at der ikke kommer så mange misforståelser, for dem synes jeg der har været mange af. Så bliver man sat til det ene gennem kommunen og noget helt tredje i Familieretshuset. Så man måske kunne finde en fælles løsning”.
(Forælder, Familiemægling)

3.5.2 Familieretlig udredning

For sager i familieretlig udredning pålægger lovgivningen Familieretshuset at tage kontakt til de kommunale myndigheder, dels i forbindelse med oplysning om sagen, dels i tilrettelæggelsen af indsatser, såfremt det vil være hensigtsmæssigt ud fra barnets perspektiv.

Størstedelen af de 23 forældre i familieretlig udredning udtrykker, at der er indhentet oplysninger fra kommunen i forhold til deres sag, og at der løbende udveksles information mellem de to instanser. Der er dog en del, som har et ønske om mere eller bedre samarbejde, da de har en oplevelse af manglende sammenhæng mellem de to instanser og/eller manglende information om, hvad der sker i sagen. Kritikken er både rettet mod Familieretshuset og kommunen. Som en forælder udtrykker det:

”Det er meget frustrerende, at de to instanser underretter hinanden, og der ikke er nogen, der overordnet set lægger en plan for forløbet. Det er, som om at det er to instanser, som jeg skal navigere i, men de navigerer ikke med hinanden. Kun pr. brev. Og der er ingen, jeg kan ringe til for at få hjælp til, hvad jeg skal gøre i mellemtiden”. (Forælder, Familieretlig udredning)

Kritikken omhandler dels koordineringen af sagens forløb, dels den tid det tager for hhv. kommune og Familieretshus at gennemføre de aktiviteter, som de er ansvarlige for. At det øger tidsrammen for sagen, at flere instanser er inde over, er ikke overraskende. Derfor er det også ekstra vigtigt, at forældrene har en oplevelse af god kommunikation løbende om sagens status.

3.5.3 Opsamling på oplevelsen af koordinering med kommunale myndigheder

På tværs af de to spor har langt de fleste forældre en oplevelse af manglende koordinering og sammenhæng i sagsbehandlingen mellem Familieretshuset og kommunale myndigheder under projekt ”Test af serviceniveau”. Det er dog mest udtalt i familiemægling, hvor stort set alle af de 19 adspurgte forældre udtrykker manglende sammenhæng i sagsbehandlingen. Relevant information er udvekslet i de fleste sager, særligt i familieretlig udredning, hvor det er lovpligtigt og ofte også mest relevant for sagen pga. den mere komplekse karakter. Størstedelen på tværs af de to spor udtrykker således også, at de gerne så mere og bedre samarbejde mellem de forskellige indsatser.

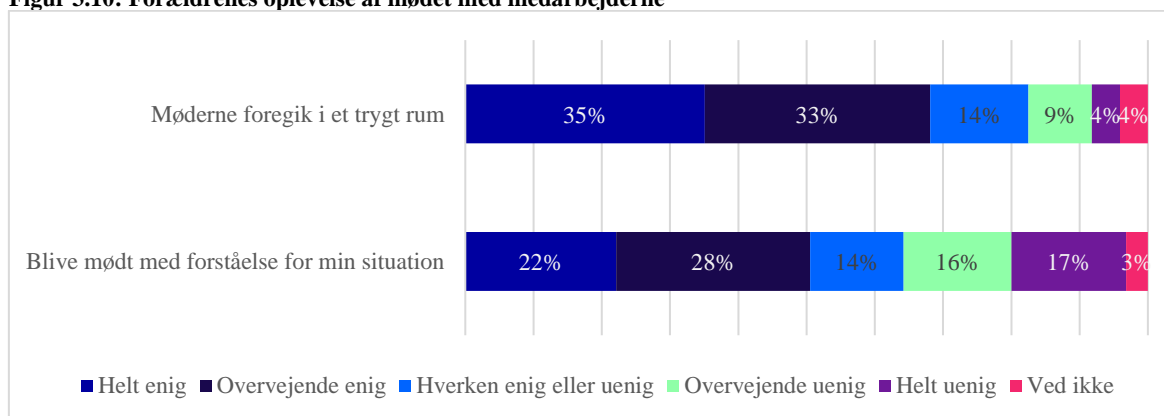
3.6 Forældrenes møde med Familieretshusets medarbejdere

Familieretshuset skal møde forældrene gennem en konflikthåndterende tilgang og vejlede dem i at få en forståelse for barnets perspektiv, hvordan konflikten påvirker barnets trivsel, og hvordan forældrene konkret kan dæmpe konfliktniveauet.

I dette afsnit undersøges det, hvordan forældrene oplever medarbejderne og deres konfliktmæglende tilgang. Det gøres ved at se på, om forældrene oplever, at de mødes professionelt, bliver set og hørt samt bliver mere opmærksomme på deres barns/børns behov. Der er ikke skelnet mellem de forskellige mødetyper, da fokus i højere grad er på forældrenes *samlede* oplevelse af medarbejderne gennem sagsforløbet. Således relaterer besvarelsene sig til det samlede forløb, som forældrene har været igennem, og ikke til en bestemt type møder (som det var tilfældet i kapitel 2).

Størstedelen af forældrene oplever, at møderne foregår i et trygt rum. Som det ses i figur 3.10, drejer det sig om 68 pct., der er overvejende enige i dette. Forældrene fortæller, at rammerne for møderne generelt er behagelige; et ord, de også bruger om medarbejderne. Flest forældre beskriver medarbejderne som professionelle, hvilket vidner om, at de, set fra forældrenes synspunkt, har en vis faglig tyngde.

Figur 3.10: Forældrenes oplevelse af mødet med medarbejderne



Kilde: Oxford Research. Note: N = 97 og N = 95 for hhv. udsagn 1 og 2, spørgsmålsformulering: ”Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn: Gennem forløbet i Familieretshuset har jeg oplevet at:” (fra status- og slutspørgeskemaerne). Procenter summerer ikke til 100 pga. afrunding.

En lidt mindre andel (50 pct.) af forældrene oplever, at de under mødet med medarbejderne bliver mødt med forståelse for deres situation. Analysen viser, at der er sket et skifte i forhold til de forventninger, forældrene indledningsvis havde til forløbet. Som afsnit 2.1. har vist, havde 82 pct. af forældrene, da deres sag indledtes, nemlig en forventning om, at de ville blive mødt med forståelse for deres situation i Familieretshuset, mens det i slutningen af deres forløb kun er 50 pct. af forældrene, der angiver, at de oplever dette.

Som tidligere fremhævet i kapitel 2 oplever de fleste forældre tilsvarende, at medarbejderne styrede møderne godt, og at de bliver hørt på møderne. Interviewene efterlader et indtryk af, at disse to ting i høj grad hænger sammen og lykkes, når medarbejderen er fagligt dygtig og i stand til at påtage sig og navigere i de mange ”roller”, som en konfliktmæglende tilgang kræver af vedkommende. Der er dog en undtagelse i forbindelse med selve konfliktmæglingstilbuddet, som nogle forældre har deltaget i. Her oplever de fleste forældre, at konfliktmæglingen ikke styres nok, og at det har en negativ indflydelse på deres oplevelse af at blive hørt og deres oplevelse af, om konflikterne bliver dæmpet.

Kigger man på forældrenes oplevelse af, hvorvidt medarbejderne har gjort dem mere opmærksomme på børnenes perspektiv og deres behov, fremgår det, at de fleste forældre har en positiv oplevelse heraf. Medarbejderne opleves nemlig som havende stor viden om børn og deres behov – en viden, forældrene tilsvarende oplever, at de formår at bruge i sagsbehandlingen i forbindelse med styring, rådgivning og eventuelle afgørelser i sagen. Konkret viser data, at 21 pct. af forældrene angiver, at de i forløbet er blevet mere opmærksomme på deres barns/børns behov.

Værd at nævne afslutningsvis er, at der i forældrenes omtale af mødet med medarbejderne ses en klar kønsforskel i forhold til, hvordan dette opleves. Således er mændene generelt mere kritiske i forhold til

mødet med medarbejderne, end kvinderne er. Det skyldes dels nogle indledende forventninger om, at man som far er dårligere stillet i mødet med det familieretlige system, dels en oplevelse af, at man på møderne ikke bliver mødt med forståelse og hørt på lige fod med moderen. En del fædre har en oplevelse af, at der sker en forskelsbehandling, som er begrundet i kulturelle og strukturelle forhold, og flere pointerer, at de foretrækker, at der er en mandlig medarbejder med til mødet, fordi de så føler sig bedre forstået. En rapport fra VIVE¹⁴, der undersøger forældrenes tilfredshed med det familieretlige system efter reformen i 2018, peger på de samme tendenser, men finder samtidig, at kønsforskellen forsvinder, når man tager højde for, hvem der er bopælsforælder (82 pct. af de adspurgte kvinder i VIVE’s undersøgelse er bopælsforældre, mens det samme er gældende for 15 pct. af de adspurgte mænd). I nærværende undersøgelse har det ikke været muligt at tage højde for dette, hvorfor vi ikke kan afvise, at de samme forhold gør sig gældende: Nemlig, at oplevelsen af ikke at være blevet hørt kan forklares af, hvorvidt forældrene er samværsforælder eller bopælsforælder, frem for om de er far eller mor.

Sammenfattende vidner ovenstående om, at forældrene generelt har en positiv oplevelse af medarbejderne. Således opleves medarbejderne som professionelle og behagelige samt gode til at styre møderne og skabe et trygt rum. Undtagelsen er dog selve konfliktmæglingstilbuddet, hvor de fleste forældre oplever for lidt styring. Medarbejderne formår generelt, ifølge forældrene, at sætte fokus på børnene og gøre dem opmærksomme på deres børns behov. Tilsammen vidner dette om, at Familieretshusets medarbejdere har en faglig tyngde samt arbejder efter en konfliktmæglende tilgang, som de formår at sætte i spil på møderne til gavn for forældrene og den konflikt, de henvender sig med.

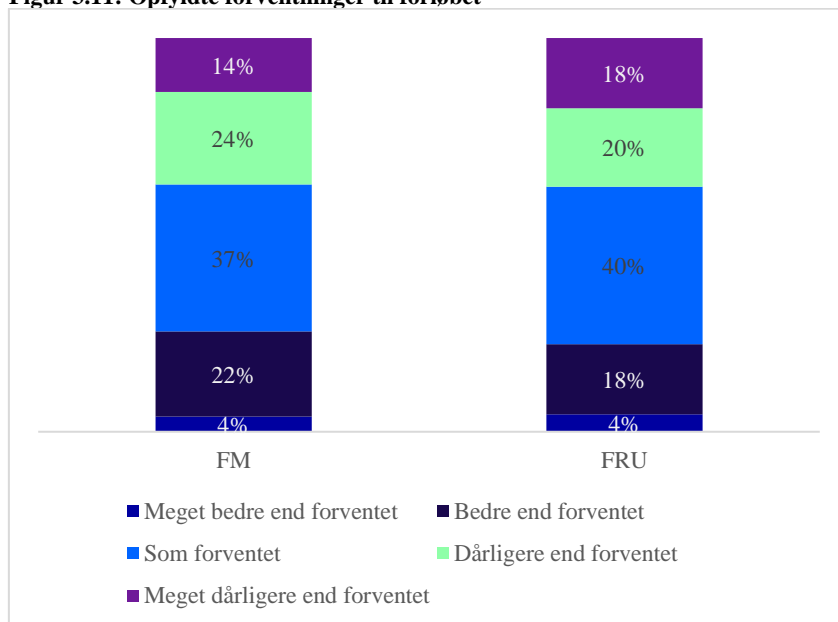
3.7 Forældrenes samlede tilfredshed

Overordnet set har forløbet i Familieretshuset levet op til forventningerne hos størstedelen af forældrene i både familiemægling og familieretlig udredning.

Af de ca. 100 adspurgte forældre på tværs af de to forløbstyper svarer ca. hver fjerde, at forløbet har været bedre eller meget bedre end forventet (figur 3.11). Billedet er det samme for hhv. familieretlig udredning og familiemægling. I den modsatte ende af skalaen svarer ca. hver tredje (38 pct.), at forløbet har været dårligere eller meget dårligere end forventet. 37-40 pct. oplever, at det var som forventet.

¹⁴ VIVE (2019): Forældres tilfredshed med de familieretlige myndigheder – Baselineundersøgelse af det familieretlige system i forbindelse med reform af området april 2019.

Figur 3.11: Opfyldte forventninger til forløbet



Kilde: Oxford Research. Note: N = 96, spørgsmålsformulering: ”Overordnet set, hvordan har forløbet levet op til dine forventninger?” (fra slutspørgeskemaerne). Procenter summerer ikke til 100 pga. afrunding.

Det er særligt forældre i meget høj eller ekstremt høj grad af konflikt¹⁵, der oplever, at forløbet ikke har levet op til deres forventninger. Ligeledes er forældre, hvis sag endnu ikke er afsluttet, mindre tilfredse end forældre, hvis sag er afsluttet. I interviewene ses en sammenhæng mellem utilfredse forældre og det faktum, at forløbet er uafsluttet og med lang sagsbehandlingstid samt kendetegnet ved at være relativt komplekst.

Analysen viser tilsvarende, at der ingen signifikante forskelle er mellem ansøgere og ikke-ansøgere. Det fremgår af data, at ikke-ansøgere er en smule mere tilbøjelige til at svare, at de oplever, at forløbet har været dårligere end forventet¹⁶. Forskellen er dog lille (6 procentpoint) og ikke-signifikant, hvorfor der ikke kan konkluderes noget endegyldigt på baggrund heraf. Det samme gør sig gældende, når man ser på sammenhængen mellem på den ene side tilfredsheden med forløbet og på den anden side dels tilfredsheden med den aftale/afgørelse, der er landet, dels antallet af møder, forældrene har haft. Således er der altså ingen af disse forhold, der umiddelbart påvirker forældrenes tilfredshed med forløbet.

En analyse af forældrenes forventninger inden forløbet viser ingen sammenhænge. Vi kan altså ikke sige, om høje eller lave forventninger ved starten har betydning for, hvordan forløbet lever op til forventningerne. Statistisk er det også svært at finde sådanne sammenhænge, idet de fleste forældre angav at have positive forventninger.

Sammenfattende viser ovenstående, at hver fjerde forælder oplever forløbet som bedre end forventet, mens ca. hver tredje angiver, at det har været dårligere end forventet. Analysen peger på, at de

¹⁵ Rapporteret i det afsluttende spørgeskema.

¹⁶ Kategorierne ”dårligere end forventet” og ”meget dårligere end forventet” er slået sammen.

utilfredse forældre typisk er forældre med en høj eller meget høj grad af konflikt, forældre med lange sagsforløb samt forældre, der tidligere har været i Statsforvaltningen/Familieretshuset.

3.8 Perspektivering af resultaterne ift. Familieretshusets øvrige praksis

Formålet med projekt ”Test af serviceniveau” har været at undersøge, hvordan Familieretshusets brugere (forældre og børn) oplever at have en sag i Familieretshuset, når reformen på det familieretlige område er fuldt implementeret. De vigtigste ændringer i forhold til den almindelige praksis har været:

- Telefonisk information og tilbud om kontaktperson til børn på mindst syv år
- Hurtigere sagsflow
- Mere systematisk tilbud om konfliktmægling mv. til familierne.

I dette afsnit kigger vi på, om forældrene i projektet vurderer forskellige faktorer anderledes end andre forældre med en sag i Familieretshuset.

Der laves løbende målinger af forældrenes tilfredshed i Familieretshuset. Vi kan ikke sammenligne svarene én til én, da spørgsmålene i de to undersøgelser er formuleret lidt forskelligt, men da indholdet i nogle centrale spørgsmål ligger tæt op ad hinanden, vil vi kort perspektivere i forhold til den seneste tilfredshedsundersøgelse fra 2020.¹⁷

I nedenstående tabel er udvalgt fire centrale spørgsmål, hvor vi vurderer, at indholdet er nogenlunde sammenligneligt.

Projekt ”Test af serviceniveau”	Tilfredhedsmåling 2020
Barnets behov	
”Gennem forløbet i Familieretshuset har jeg oplevet, at vores barns/børns behov har været i centrum” 54 pct. svarer ”Helt enig” eller ”Overvejende enig” 29 pct. svarer ”Overvejende uenig” eller ”Helt uenig”	”Medarbejderne tog udgangspunkt i barnet” 51 pct. svarer ”Helt enig” eller ”Enig” 35 pct. svarer ”Uenig” eller ”Helt uenig”
Inddragelse af barnet	
”Mit barn har følt sig inddraget i sagen” 23 pct. svarer ”Helt enig” eller ”Overvejende enig” 21 pct. svarer ”Overvejende uenig” eller ”Helt uenig” ¹⁸	”Barnet blev passende inddraget” 22 pct. svarer ”Helt enig” eller ”Enig” 48 pct. svarer ”Uenig” eller ”Helt uenig”
Medarbejdernes forståelse	
”Gennem forløbet i Familieretshuset har jeg oplevet at blive mødt med forståelse for min situation” 50 pct. svarer ”Helt enig” eller ”Overvejende enig” 33 pct. svarer ”Overvejende uenig” eller ”Helt uenig”	”Medarbejderne forstod begge forældres oplevelse” 45 pct. svarer ”Helt enig” eller ”Enig” 39 pct. svarer ”Uenig” eller ”Helt uenig”
Bedre samarbejde¹⁹	
”Hvilken indflydelse vurderer du, at forløbet i Familieretshuset har haft på samarbejdet mellem den anden forælder og dig? Samarbejdet er blevet:” 25 pct. svarer ”Meget bedre” eller ”Lidt bedre”	”Forløbet medførte bedre samarbejde” 14 pct. svarer ”Helt enig” eller ”Enig”

¹⁷ VIVE (2020): Forældres tilfredshed med de familieretlige myndigheder.

¹⁸ 36 pct. svarer ”Ved ikke”.

¹⁹ Skalaerne på de to spørgsmål er forskellige. I denne undersøgelse er skalaen dobbelttrettet, dvs. at i den anden ende af skalaen er mulighederne ”lidt dårligere” og ”meget dårligere”, mens skalaen i tilfredhedsmålingen kun har én retning, og i den anden ende af skalaen er kategorierne ”uenig” og ”meget uenig”. Da tolkningen i den ”negative” ende dermed er svær at sammenligne, afrapporteres kun den ”positive” ende, selv om dette også er med forbehold.

Som det ses i tabellen, er forældrene i projekt ”Test af serviceniveau” gennemsnitligt lidt mere tilfredse på alle parametre. Særligt i forhold til inddragelse af børn er der langt færre, der er utilfredse med inddragelsen. Det er dog svært at sammenligne helt, da mange i denne undersøgelse svarer ”ved ikke”, da spørgsmålet går på forældrenes vurdering af barnets oplevelse. Men meget tyder på, at børneinddragelsen har fungeret bedre i projekt ”Test af serviceniveau” end ellers, da ca. 40 pct. har sagt ja til kontaktperson til deres børn mod kun 9 pct. i tilfredshedsmålingen. Da denne ordning vurderes som et fremmede tiltag for børneinddragelsen af de fleste forældre og næsten alle interviewede børn, så vurderer vi, at den mere fulde implementering af reformen har haft en betydning i forhold til at styrke børneinddragelsen. Derudover er der indikationer på, at implementeringen af reformen også har haft en positiv indflydelse på de andre parametre.

3.8.1 Betydning af vente- og sagsbehandlingstid

Der har siden reformen været lange ventetider i Familieretshuset. VIVE påpeger, at dette kan have haft betydning for resultaterne i deres tilfredshedsundersøgelse, og at det derfor er svært at vurdere betydningen af reformen uden ventetiderne.

I projekt ”Test af serviceniveau” har udgangspunktet været så vidt muligt at undgå vente- og sagsbehandlingstid for at leve op til det ønskede serviceniveau efter reformen. I rekrutteringsperioden er familier med nye sager, hvor begge parter ville være med i projektet, blevet tilbudt et hurtigt møde. Derudover er der suppleret med familier, der havde ansøgt tidligere, men som endnu ikke havde været til møde. Nogle har således ikke haft ventetid, mens andre har ventet op til et halvt år ved det første møde. For alle familier har Familieretshuset så vidt muligt undgået ventetider mellem møderne. I forbindelse med involvering af andre aktører, f.eks. eksterne psykologer, kommuner og Familieretten, har det dog ikke været muligt, da de ikke var en del af projektet.

Interviewdata tyder på, at ventetiden har stor betydning for familierne. En del af forældrene giver udtryk for, at der har været relativt kort ventetid inden og mellem møderne, og de giver udtryk for stor lettelse og tilfredshed med dette.

”Det gik rimelig hurtigt mellem møderne, det var overraskende hurtigt. Det betyder rigtig meget, at vi kunne træffe vores beslutning hurtigt og ikke gå i flere måneder og tænke over, hvordan det ville blive og bekymre os. Og så kunne vi komme videre”. (Forælder, Familieretlig udredning)

Nogle forældre har haft tidligere sager, hvor der har været længere ventetid. Især disse forældre lægger positivt mærke til, at der er forskel i forhold til det nye forløb.

Andre forældre har oplevet en lang ventetid og fortæller omvendt, at det har været en stor belastning for dem. De fortæller bl.a. om følgende:

- Konflikten mellem forældrene er blevet værre.
- Det er utrygt for børnene.
- Det er stressende for forældrene.
- Forældre bliver fastholdt i en livskrise.
- Det giver konkrete problemer, f.eks. at man ikke kan planlægge ferie.

- Samværsforælderen mister tilknytning til barnet.

Den samlede tid, som sagen tager, hænger sammen med en række faktorer. Hvis der er meget, der skal udredes, vil det kræve mange møder, og arbejdet med konflikten kræver måske et samarbejds kursus eller konfliktmægling. Det er dog de færreste, der ønsker færre møder, jf. afsnit 3.2. Det er mere tiden mellem møderne, der kan være en udfordring. En anden væsentlig faktor er, om sagen bliver videresendt til Familieretten. En meget stor del af de forældre, der er utilfredse med vente- og sagsbehandlingstiden, refererer til den samlede tid i det familieretlige system og dermed også til ventetiden inden Familieretten, som altså ikke har været kortere end normalt i projektet.

4. Fem brugerrejser

I dette kapitel beskrives fem brugerrejser igennem et forløb i Familieretshuset. De fire af brugerrejserne er belyst fra forældres perspektiv, mens den femte er fra et barns perspektiv.

Brugerrejserne illustrerer ”typiske” forløb gennem Familieretshuset med de følelser og oplevelser, som forældrene har i forløbet. Brugerrejserne er fiktive, men er udledt via en kondensering af de omfattende data, som undersøgelsen baserer sig på.

Formålet med at inkludere historierne er at give læseren en indlevende beskrivelse og indsigt i forældres oplevelse af et sagsforløb i Familieretshuset. Det er vigtigt at understrege, at alle sager er forskellige, og at de fem fortællinger således ikke er repræsentative for alle brugeres forløb og oplevelser, men illustrerer typiske mønstre i de forskellige sager, der er med i undersøgelsen.

De fem brugerrejser er henholdsvis:

1. Et familiemæglingsforløb med lavt konfliktniveau og med positive forventninger til forløbet i Familieretshuset
2. Et familiemæglingsforløb med højt konfliktniveau og med negative forventninger til forløbet i Familieretshuset
3. Et kortere forløb i familieretlig udredning
4. Et længere forløb i familieretlig udredning med børnesagkyndig undersøgelse
5. Et forløb med et barn, der har fået en kontaktperson.

4.1 Et familiemæglingsforløb med lavt konfliktniveau og positive forventninger til forløbet

Andreas og Sofie gik fra hinanden ca. et år efter, at deres datter Karla blev født. Den første periode efter bruddet havde Andreas og Sofie et fint samarbejde, hvor Andreas gik med til, at Karla overvejende boede hos Sofie. Karla er i dag 3 år gammel. Andreas og Sofie er i stigende grad uenige, og der er flere og flere samarbejdsvanskeligheder. Andreas ønsker mere samvær med Karla, da han mener, at hun vil have bedst af at bo lige meget hos sin mor og sin far. Sofie er uenig med Andreas, og hun vil gerne undgå større forandringer for Karla, der lige har fundet sig tilpas i børnehaven og generelt trives godt.

I forbindelse med ansøgningen er Andreas flere gange inde på Familieretshusets hjemmeside at kigge på deres forskellige tilbud og forløb. Han har ligeledes ringet til dem to gange for at få et par gode råd til samtalerne med Sofie. Andreas bliver rådgivet til at ansøge om mere samvær, og han vælger derfor at udfylde en ansøgning via hjemmesiden. Ansøgningen indeholder en række spørgsmål om hans og Sofies forhold og samarbejde, bl.a. ift. vold, misbrug og psykiske lidelser. Andreas ser dog ikke spørgsmålene som problematiske, da han nemt kan svare nej til dem alle sammen. Han har primært positive forventninger til det kommende forløb.

Andreas fortæller Sofie om hans ansøgning til Familieretshuset, inden hun modtager det første brev. Sofie bliver en smule overrasket og synes til at starte med, at det er voldsomt, at de skal ind i

Familieretshuset. Hun er nervøs for, hvordan forløbet vil blive, og om det har en betydning, at det er Andreas, der har søgt om mere samvær. Omvendt ser hun ligeledes deres samarbejdsvanskeligheder omkring Karla som problematiske, og hun håber derfor, at de kan få noget professionel hjælp.

Andreas oplever på det første familiemæglingsmøde at blive godt modtaget af medarbejderen i Familieretshuset.

Medarbejderen til familiemæglingsmødet er ifølge Andreas yderst professionel; hun spørger åbent ind, styrer mødet godt og prøver løbende at holde deres fokus på Karla. Ifølge Andreas er medarbejderen meget neutral, hun tager ikke direkte stilling til deres udsagn, og han håber på, at de vil opleve mere konkrete forslag i det videre forløb.

Sofie er positivt overrasket efter det første familiemæglingsmøde. Medarbejderen fik hende hurtigt til at føle sig tryk, og Sofie kunne åbent dele sine bekymringer og synspunkter ift. Karla.

Der bliver ikke taget nogen beslutninger på mødet. I stedet får Andreas og Sofie en række tilbud, der kan styrke deres samarbejde.

Medarbejderen anbefaler dem samarbejdskurset, og både Sofie og Andreas siger ja tak og ser kurset som en god mulighed for at bedre deres samarbejde om Karla.

Samarbejdskurset løber over to aftener, og på kurset deltager ti par. Andreas føler straks, at hans og Sofies udfordringer ikke er lige så slemme som en række af de andre tilstedeværende pars. Kurset består af en række oplæg med tid til spørgsmål og øvelser undervejs. Andreas føler, at han og Sofie får talt sammen på en ny måde, og han er meget glad for de nye værktøjer og metoder.

Sofie er ligeledes meget positiv efter samarbejdskurset. Sofie føler, at hun har fået en bedre forståelse for sine egne følelser og reaktioner, og hun har fået redskaber til, hvordan de skal sætte fokus på Karla i samtalerne. Sofie er sikker på, at de kan bruge de nye værktøjer fremadrettet, og at det vil forbedre deres samarbejde.

Kort tid efter samarbejdskurset kommer Andreas og Sofie til et opfølgende møde i Familieretshuset. Snakken går mere flydende på dette møde, og de kan begge bedre have fokus på Karla. Sofie går med til, at de skal afprøve en mere ligelig samværsordning, da hun ligeledes mener, at Karla vil have godt af at bruge tid med sin far.

Figur 4.1: Brugerrejse for familiemæglingsforløb med lavt konfliktniveau



Andreas føler, at de selv laver aftalen, og at medarbejderen forholder sig professionelt guidende, men samtidig forholdsvis neutral. Han er glad for, at de primært selv er landet på en ny aftale, da de på den måde forhåbentlig vil få et bedre samarbejde fremadrettet.

4.2 Et familiemæglingsforløb med højt konfliktniveau og lave forventninger til forløbet

Peter og Charlotte blev skilt for otte år siden. Skilsmissem var kendetegnet af store uenigheder og konflikter især omhandlende parrets to børn, og sagen endte med en juridisk afgørelse i Statsforvaltningen. Peter og Charlotte har siden haft flere forløb i Familieretshuset, da de har meget svært ved at samarbejde om børnene. De to børn, Laura og Mads, er i dag hhv. 13 og 16 år gamle. De har tidligere begge to været involveret i et forløb i Familieretshuset, som endte med en 7-7 ordning. På det seneste er konflikterne eskaleret, da Laura er begyndt ikke at møde op til aftalerne hos sin far. Ifølge Charlotte giver Laura udtryk for, at hun ønsker mindre samvær med sin far, og Charlotte er bekymret for datterens trivsel.

Figur 4.2: Brugerrejse for familiemæglingsforløb med højt konfliktniveau



Charlotte laver ansøgningen til Familieretshuset for at få ændret samværsordningen for deres datter Laura. Mads overholder stadig den nuværende 7-7 ordning, og han er tilfreds med samværet og er derfor ikke direkte involveret i sagen.

Charlotte har tidligere erfaringer med systemet, bl.a. i forbindelse med skilsmissem, så hun finder nemt frem til de relevante oplysninger og proceduren for at ansøge via hjemmesiden. Charlotte er en smule nervøs for forløbet, da hun tidligere har følt, at hun ikke er blevet hørt på lige fod med Peter. Peter er ifølge Charlotte både charmerende og utroligt velformuleret, og det kan derfor være svært at få taletid. Charlotte har dog en klar forventning om, at Familieretshuset vil sætte Lauras behov i centrum for forløbet, og at Laura vil blive hørt og inddraget i sagen.

Peter bliver ikke overrasket over brevet fra Familieretshuset. Han har selv overvejet at lave en ansøgning på baggrund af Lauras fravær. Peter har ikke de store forventninger til forløbet, da han ikke mener, at Charlotte ønsker nogen form for kommunikation eller samarbejde med ham. Han håber, at de hurtigt kan få en afgørelse på sagen, da han ikke mener, at forløbet vil være gavnligt for hverken dem eller børnene.

Charlotte vælger at tage sin advokat med som bisidder ved det første familiemæglingssmøde. Hun oplever medarbejderen som professionel og føler sig hørt gennem hele samtalen. Charlotte vælger at takke ja til tilbuddet om konfliktmægling, da både advokaten og medarbejderen giver udtryk for, at det er en god idé. De taler herudover om Lauras udfordringer og trivsel, og at hun senere skal inddrages via en børnesamtale. Charlotte er glad for, at Laura bliver sat i centrum for forløbet, og at hun kan få talt med en anden voksen om familiens udfordringer.

Peter bliver både overrasket og irriteret over, at Charlotte har taget sin advokat med til mødet. Han føler, at hun har lavet en form for bagholdsangreb på ham, og han oplever, at det er svært at komme igennem med hans perspektiver på mødet. Han synes dog ligeledes, at Lauras perspektiver er væsentlige, og han er positiv over for forslaget om en børnesamtale. På trods af at Peter ikke mener, at tilbuddet om konfliktmægling vil føre nogen vegne, takker han ja til mødet for at vise noget ”goodwill”. Han føler sig et skridt bagved Charlotte, da hun har sendt ansøgningen og lige nu har fuldt samvær med Laura.

Charlotte oplever konfliktmæglingssmødet som et trygt rum, hvor hun kan udtrykke sine følelser og sit syn på sagen på lige fod med Peter. Konfliktmæglingen førte dog ikke til nogen nye aftaler, og Charlotte er skuffet over, at familiemægleren ikke var mere guidende eller kunne give dem nye redskaber til at tale sammen og samarbejde om børnene.

Som frygtet mener Peter, at familiemæglingen var spild af tid. Peter mener, at medarbejderen hverken gav dem nye værktøjer eller hjalp dem med at komme videre. Herudover var Peter meget skuffet over, at familiemæglingen udelukkende omhandlede Charlottes og hans udfordringer og ikke satte fokus på deres børn.

Inden det første familiemæglingssmøde blev Charlotte ringet op af en medarbejder fra Familieretshuset, der tilbød en kontaktperson til deres datter, Laura. Charlotte var glad for tilbuddet, da hun netop havde gået og været bekymret for Lauras trivsel, og hun spørger derfor straks Laura, hvorvidt hun vil tale med en kontaktperson. Laura takker ja til tilbuddet og har en telefonsamtale med den nye kontaktperson inden for kort tid. Charlotte ved ikke præcis, hvad de har snakket om, da hun forsøger at give Laura plads til at dele de svære ting med en udenforstående, uden at hendes forældre behøver blande sig.

Peter føler sig sat ud på sidelinjen, da han ikke har set meget til Laura, og Charlotte ikke inkluderer ham i kommunikationen om ændringer. Han er bange for, at Charlotte påvirker Laura, da han oplever, at Charlotte stadig bærer nag over skilsmissen og deres tidligere konflikter. Han synes dog, at det er en god idé med en kontaktperson, der kan støtte Laura gennem forløbet. Derudover er han glad for børnesamtalen, da han mener, at Lauras perspektiv skal være centrum for sagen.

Charlotte og Peter modtager et referat af børnesamtalen i deres e-Boks. De ser begge referatet som informativt og neutralt formuleret. Ifølge Charlotte var det vigtigt for Laura, at det var den samme kontaktperson, som hun allerede havde haft en indledende samtale med, som gennemførte børnesamtalen. Laura havde ikke virket alt for nervøs og havde ikke været påvirket efter samtalen. Peter mener ikke, at børnerådgiveren spurgte Laura nok om hendes perspektiver, og han frygter, at Charlotte har haft en stor påvirkning på deres datter. Han har dog ikke talt med Laura om børnesamtalen, da Familieretshuset har rådgivet om ikke at gøre det.

Afslutningsvis bliver Charlotte og Peter indkaldt til et opfølgende møde, hvor de gennemgår referatet fra børnesamtalen. Laura har givet udtryk for, at hun ønsker mere samvær med sin mor, og medarbejderen i Familieretshuset foreslår derfor en ny 10-4 ordning.

Charlotte er glad for forslaget og oplever medarbejderen som både professionel, reflekteret og god til at strukturere mødet. Peter oplever medarbejderen som meget styrende og bestemt. Ifølge Peter bliver forslaget om en ny 10-4 ordning italesat som den bedst mulige løsning, da Peter ifølge medarbejderen ikke kan forvente en bedre afgørelse, hvis sagen går videre til Familieretten. Peter ender derfor med at skrive under på aftalen, da han ikke vil lægge et større pres på datteren Laura.

4.3 Et kortere forløb i familieretlig udredning

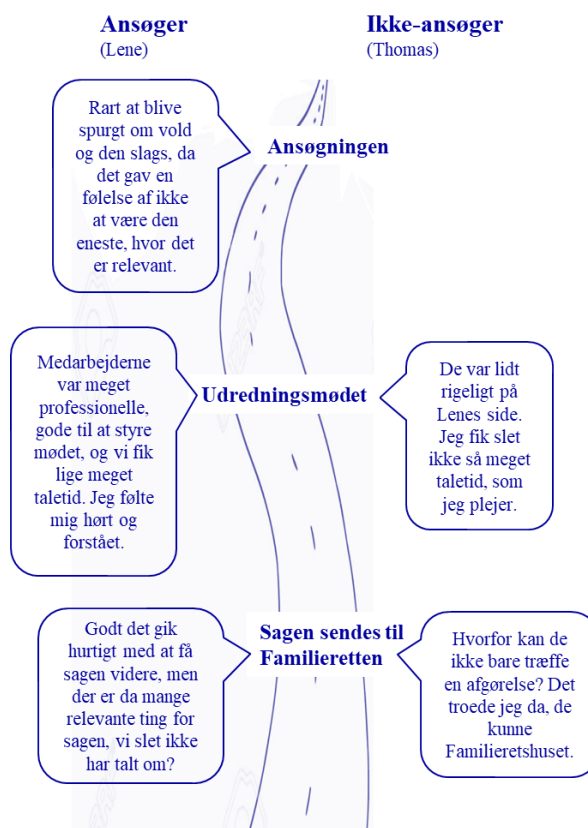
Lene og Thomas har to børn sammen fra deres ægteskab gennem syv år. Det er ca. tre år siden, de blev skilt, hvor de fik etableret en 10-4 ordning efter et forløb i Statsforvaltningen, hvor børnene er ti dage hos Lene. Børnene, Oliver og Josefine, er hhv. 5 og 9 år. Det har længe været et anspændt samarbejde præget af psykisk vold, og hvor Lene tror, at Thomas har et misbrug. Lene starter sagen, fordi hun oplever, at børnene ikke ønsker at være hos deres far.

Lene har flere gange været inde på Familieretshusets hjemmeside, og hun ved, hvad hun vil, så det er forholdsvis nemt at finde frem til, hvor hun kan ansøge om at få ændret samværsordningen. Ved ansøgningen er der en ret lang liste af ting, hvor hun skal tage stilling til, hvorvidt der er f.eks. psykisk sygdom, vold eller misbrug til stede. Hun krydser vold og misbrug af, da hun har en oplevelse af, at hun var udsat for psykisk vold i deres tidligere ægteskab, og fordi hun mener, at Thomas er misbruger.

Lene føler, at det er rart at blive spurgt om de her ting, da det ligesom giver hende en oplevelse af, at det åbenbart er relevant for andre end hende, siden de spørger. Hun er dog samtidig lidt nervøs over, hvad Thomas vil sige til, at hun har sat kryds ved vold. Han har aldrig set det som sådan. Lene håber, at hun ikke behøver at gå på listefodder over for Thomas, som hun ellers har oplevet mange gange før, når de har talt med myndighederne. Hun håber, at hun for en gangs skyld kan få sagt de ting, hun gerne vil sige, og at de problemer, hun ser, vil blive taget seriøst.

Thomas bliver lidt irriteret over indkaldelsen til mødet i Familieretshuset, da han er træt af kontakten til systemet.

Figur 4.3: Et kort forløb i familieretlig udredning



På udredningsmødet oplevede Lene medarbejderne som yderst professionelle. Hun følte sig hørt og fik taletid, uden at Thomas afbrød hende, så det var rart. Hun havde også en oplevelse af, at de to medarbejdere forstod problemet. De var også gode til at styre mødet, syntes hun, så de begge fik lige meget taletid. Thomas oplevede, at de som udgangspunkt var ret meget på Lenes side. Han fik slet ikke så meget taletid, som han plejer i den her slags møder. Han havde lidt fornemmelsen af, at medarbejderne havde bestemt på forhånd, hvad udfaldet af mødet skulle være.

Familieretshuset sender afgørelsen videre til Familieretten. Lene er ret glad for, at det er gået hurtigt med at komme videre i sagen, men der er en masse ting, som de ikke har talt om. Der er jo en 10 år lang fortid, som de aldrig nåede rigtig at tale om på det møde. De talte om Oliver og Josefine, og hvad der var bedst for dem, men nåede jo slet ikke rundt om alt det, der kunne være relevant i sagen generelt. Der ligger også en underretning i kommunen, som Lene er i tvivl om, hvorvidt Familieretshuset har fået med.

Thomas er lidt irriteret over, at de nu skal videre til Familieretten. Han havde egentlig forventet, at de i Familieretshuset kunne lave den afgørelse, som der er brug for, for at de kan komme videre, men det kan de åbenbart ikke.

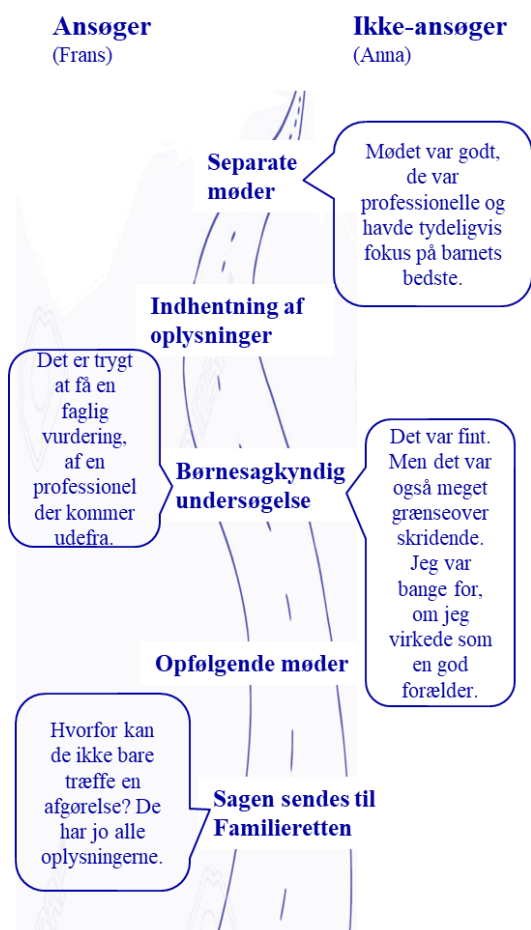
4.4 Et længere forløb i familieretlig udredning med børnesagkyndig undersøgelse

Anna og Frans er forældre til 5-årige Anton, som de fik, da de havde et kortvarigt forhold. De har delt forældremyndighed og en 9-5 ordning, hvor Anton bor hos Anna ni dage. De har længe haft store konflikter og er i tvivl om, hvorvidt Anton har det godt hos den anden forælder. Anna mener, at Frans har et overdrevet forbrug af alkohol, mens Frans mener, at Anna er psykisk ustabil.

Frans indleder sagen, da han ønsker at blive bopælsforælder og at have Anton det meste af tiden. Han beder om at få afholdt møder separat, da han tror, det vil give de mest konstruktive møder. Da Anna får ansøgningen, bliver hun sur. Hun forstår ikke, at Frans beskylder hende for at være psykisk ustabil og oplever ansøgningen som hævn for en tidligere konflikt. Hun forstår heller ikke, at de skal holde møder hver for sig, da medarbejderne så ikke kan ”se, hvordan han er over for hende”.

Frans håber, at hans synspunkt vil blive taget seriøst af medarbejderne i Familieretshuset, men er ikke sikker, da han tidligere har hørt dårlige historier om, at medarbejderne ikke lytter til mænd. Anna har tidligere talt med Familieretshuset, hvor hun har oplevet at få kvalificeret rådgivning, så hun har en forventning om, at medarbejderne i Familieretshuset er dygtige og professionelle.

Figur 4.4: Et længere forløb i familieretlig udredning



Både Frans og Anna oplever, at de på selve udredningsmødet, som de deltager i hver for sig, bliver mødt med forståelse. Frans bliver positivt overrasket til mødet, hvor medarbejderne noterer hans argumenter.

Anna og Frans modtager efterfølgende referaterne fra deres møder i e-Boks. De bliver begge sure over den andens beskyldninger, som de har lyst til at kommentere. Derfor sender de begge en mail med supplerende kommentarer.

Efter møderne beslutter Familieretshuset, at der skal indledes en børnesagkyndig undersøgelse, så de kan finde ud af, hvad der er den bedste løsning for Anton. Familieretshuset vil også indhente oplysninger fra Antons børnehave. Både Anna og Frans synes, det lyder som en fornuftig plan.

Der er to måneders ventetid til den børnesagkyndige undersøgelse, og i denne periode taler Anna og Frans ikke sammen. Da Frans bliver indkaldt til møde med psykologen, der skal afholde den børnesagkyndige undersøgelse, bliver han glad for, at der endelig sker noget. Han er dog lidt nervøs for undersøgelsen efter Annas beskyldninger. Skulle han nu kigges på med mistænksomme øjne? Men forløbet går fint, og han er tilfreds med psykologens behandling.

Anna oplever psykologen som fornuftig og rar, hvilket er noget af en lettelse, da psykologen også skal hjem til hende og observere hendes og Antons samspil. Det er grænseoverskridende, men Anna falder til ro og slapper af. Anna synes overordnet set, at forløbet var godt. Hun oplevede psykologen som grundig, men også at det tog lang tid.

Anna og Frans får en lang redegørelse fra psykologen til opfølgende møder hver for sig. Der er enkelte ting, de bliver overraskede over og måske ikke lige kan genkende, men overordnet set er de tilfredse. Det besluttes, at sagen går videre til Familieretten. Dette frustrerer især Frans, som synes, at der burde være nok oplysninger til, at Familieretshuset kunne træffe en afgørelse.

4.5 Børnerejse

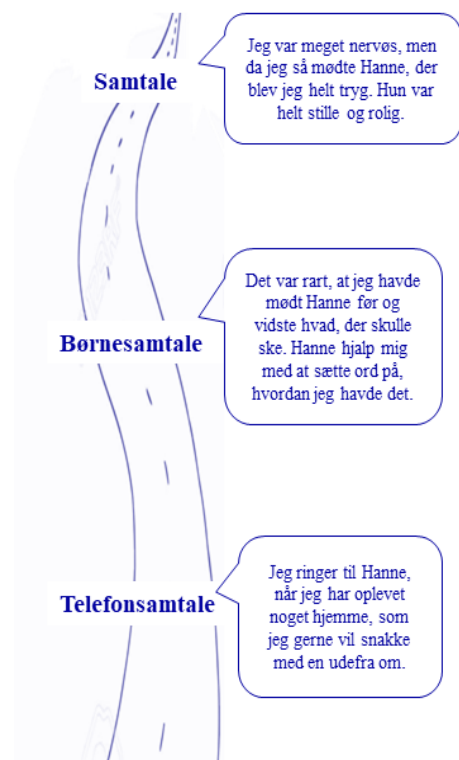
Sara er en pige på 12 år. Hendes forældre har været skilt nogle år, og Sara ved godt, at de er uenige om samvær, og at der er en sag i Familieretshuset. Saras mor spurgte hende, om hun ville have en kontaktperson, og Sara sagde, at det kunne hun da godt. Hendes mor aftaler et møde.

Inden det første møde er Sara meget nervøs. Hendes hænder ryster, og hun har faktisk ikke rigtig lyst alligevel. Hun møder Hanne (kontaktperson) i venteværelset og kommer ind på hendes kontor. Der er tegninger på væggene. Sara synes, at Hanne ser sød ud, og at hun taler stille og roligt. Der er ikke travlt, og de starter med at snakke om Saras fødselsdag og andre ting. Derefter er Sara tryk og slapper af. Sara lægger mærke til, at Hanne lytter rigtig meget, hun skriver ting ned og fortæller, at hun forstår Saras følelser. De snakker lidt om, hvordan Sara har det hos mor og far, og om, hvad der skal ske næste gang, Sara og Hanne skal mødes.

Et par uger senere mødes Sara og Hanne igen til børnesamtale. Sara er kun lidt nervøs, for hun ved, hvad de skal tale om, og hun føler, at hun og Sara kender hinanden. De har aftalt, at Sara selv kan bestemme, hvad der skal skrives ned, så mor og far kan læse det. Hanne skriver ned løbende, og Sara føler sig forstået og er tryk. I slutningen af samtalen får Sara Hannes kort med et telefonnummer, som Sara kan ringe på, hvis hun gerne vil snakke med Hanne. Det er rart at vide, at hun har muligheden.

Et par uger senere har Sara haft det lidt svært hos sin far. Hun ringer derfor til Hanne. Hanne tager den ikke straks, men ringer tilbage, og de har en snak. Sara får nogle gode råd, som hun vil prøve af. Samtidig synes hun bare, at det er rart at tale med en voksen, som ved, hvordan børn kan have det, når deres forældre er skilt.

Figur 4.5: Børnerejse



5. Metode

I dette afsnit redegør vi for de data, der ligger til grund for brugerrejseundersøgelsens analyser og konklusioner. Brugerrejseanalysen baserer sig på følgende datakilder:

- Spørgeskemaer udsendt til forældre med en sag i Familieretshuset
- Kvalitative interviews med forældre med en sag i Familieretshuset
- Kvalitative interviews med børn, hvis forældre har en sag i Familieretshuset.

Kilderne udgør tilsammen et solidt datagrundlag, som igennem undersøgelsen er blevet trianguleret i et såkaldt mixed methods design. Et gennemgående træk ved brugerrejseanalysens design er, at familierne følges gennem deres sagsforløb i Familieretshuset. Mere konkret betyder det, at spørgeskemaer og interviews med forældre er foretaget over flere gange (som udgangspunkt tre nedslag, mens nogle forældre har fået et fjerde interview afhængigt af sagens varighed) for at kunne afdække hhv. forældrenes forventninger inden opstart på forløbet i Familieretshuset, status undervejs i forløbet samt afslutningen på forløbet. Denne fremgangsmåde sikrer, at der opnås et godt indblik i forældrenes brugerrejse gennem Familieretshuset.

I det følgende beskrives de enkelte datakilder mere dybdegående, men inden da beskrives udvælgelsen af de deltagende familier.

5.1 Udvalgelse af deltagende familier

Familieretshuset har stået for at udarbejde og indhente samtykkeerklæring hos de involverede familier. Ligeledes har Familieretshuset rekrutteret de deltagende familier blandt de forældre, som søgte om at få en sag i Familieretshuset i foråret og sommeren 2020. Som tidligere pointeret i analysen deltager disse forældre i projektet ”Test af serviceniveau”, hvorfor de mødes af et andet serviceniveau end de resterende forældre, der ansøger om eller har en sag i Familieretshuset.

I alt har 126 forældre fra 74 familier deltaget i brugerrejseundersøgelsen, hvilket danner et solidt fundament for den efterfølgende dataindsamling via spørgeskemaer og interviews. Det har været tilstræbt, at begge forældre har kunnet deltage, men dette har ikke kunnet lade sig gøre i alle tilfælde.

Herudover deltager 16 børn i undersøgelsen. Her har Familieretshuset også indhentet samtykke, men da der var for få deltagende børn i de 74 familier, har Familieretshuset rekrutteret børn til undersøgelsen fra andre familier. Kriteriet for inklusion har været, at barnet har en kontaktperson, da dette er et hovedfokus i børneinterviewene, som uddybes nærmere i afsnit 5.4.

5.2 Spørgeskemaundersøgelser

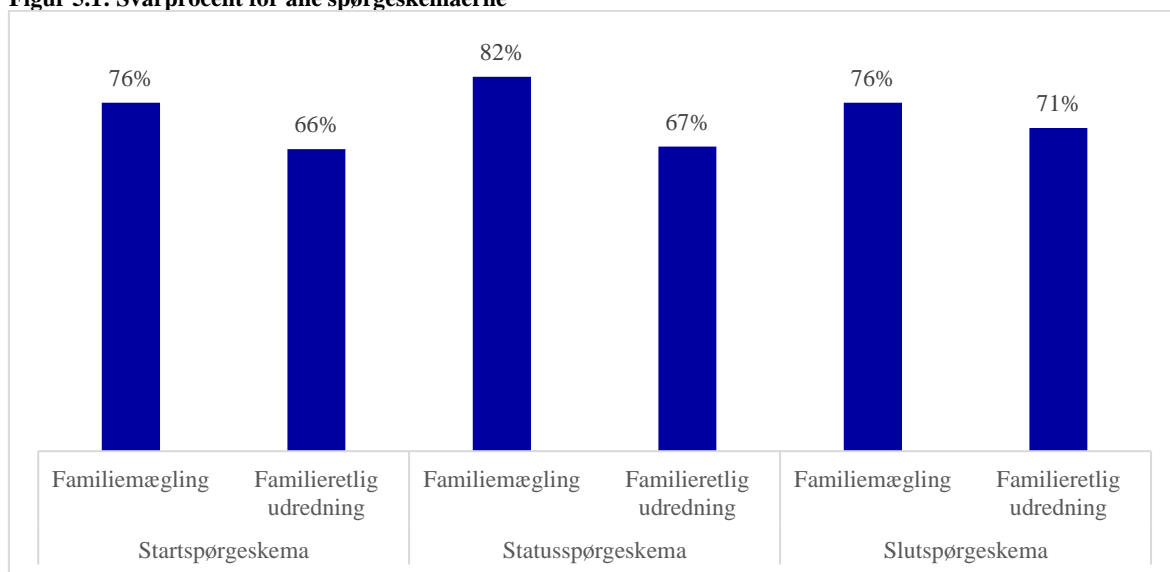
Der er udsendt spørgeskemaer pr. mail i tre omgange til alle deltagende forældre²⁰. Der er tale om hhv. et start-, status- og slutspørgeskema, som skal være med til at afdække de forskellige oplevelser, som forældrene har undervejs i forløbet i Familieretshuset. I hver runde af spørgeskemaudsendelserne har der været et særskilt spørgeskema til de to spor: familiemægling og familieretlig udredning. Årsagen

²⁰ Fem personer er udgået undervejs, da de ikke længere ønskede at deltage, eller deres mail ikke virkede.

hertil er, at de to spor er målrettet forskellige behov, hvilket har været vigtigt at kunne skelne mellem i undersøgelsen. Ovenstående betyder, at der samlet set er udarbejdet og udsendt seks forskellige spørgeskemaer.

I alt har 107 forældre besvaret ét eller flere af de udsendte spørgeskemaer. På tværs af skemaerne ligger svarprocenten mellem 66 pct. og 82 pct. Som det kan ses i nedenstående figur 5.1, er svarprocenten generelt lidt lavere for forældre i familieretlig udredning end for dem i familiemægling, men generelt vurderer vi, at svarprocenten er tilstrækkeligt høj.

Figur 5.1: Svarprocent for alle spørgeskemaerne



Kilde: Oxford Research

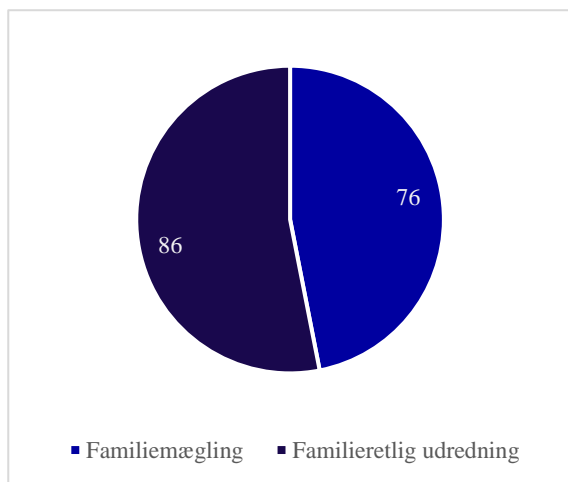
5.3 Interview med forældre

Der er blevet gennemført 1-4 interviews med udvalgte forældre i projektet, hvilket har resulteret i, at der er blevet gennemført 149 interviews med i alt 76 forældre. Dermed er det kvalitative datagrundlag for brugerrejseanalysen meget solidt. Enkelte interviews er gennemført fysisk, mens langt størstedelen er gennemført telefonisk grundet Covid-19. Interviewene er tilpasset de to spor, dvs. familiemæglings- og udredningsspor, og har som udgangspunkt en varighed af 45-60 minutter. Alle interviewene er desuden foretaget af konsulenter, der har erfaring med at afholde interviews, som omhandler sårbare emner, hvilket kan være tilfældet i denne brugerrejseundersøgelse.

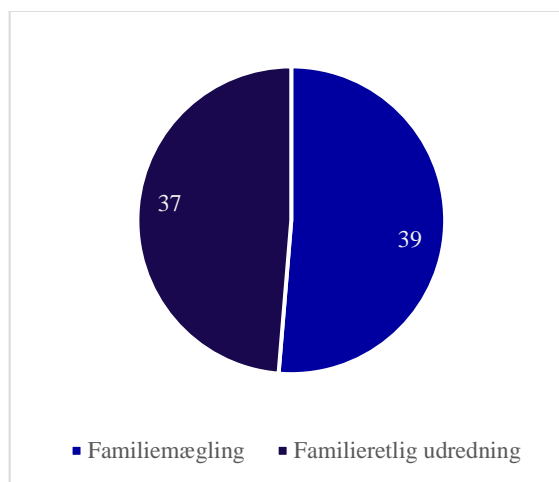
Forældrene er som tidligere nævnt blevet rekrutteret til undersøgelsen af Familieretshuset. Rekrutteringen er sket gradvist, hvorfor Oxford Research har kontaktet forældrene løbende med henblik på deres deltagelse i et interview. Det er blevet forsøgt at sikre en nogenlunde ligelig fordeling af sager fra hhv. familiemæglings- og udredningsspor. De første 40 interviewpersoner blev udvalgt i starten af perioden blandt de først visiterede til projektet. Disse er blevet fulgt tæt med 2-4 interviews, afhængigt af sagslængde. De resterende 36 er blevet udvalgt senere i forløbet, da man ønskede en større kvalitativ tyngde i undersøgelsen. Disse er kun blevet interviewet én gang.

De to figurer herunder viser et overblik over de gennemførte interviews med forældre både i forhold til antallet af interviews og antallet af interviewpersoner fordelt på hhv. familiemægling og familieretlig udredning.

Figur 5.3: Antal interviews i brugerrejseundersøgelsen



Figur 5.2: Antal voksne interviewpersoner i brugerrejseundersøgelsen



Kilde: Oxford Research

Ovenstående figur 5.2 illustrerer, at ud af de 149 forældreinterviews er 78 foretaget med forældre i udredningsspøret (52 pct.), mens de resterende 48 pct. af interviewene er foretaget med forældre i familiemæglingsspøret. Antallet af interviewpersoner fordeler sig nogenlunde lige sådan, hvilket ses i figur 5.3. Der er således 39 interviewpersoner med en familiemæglingssag (51 pct.), og de sidste 49 pct. er dermed i familieretlig udredning. Sammenholdt viser de to figurer en meget ligelig fordeling, og på den baggrund kan begge typer af forløb i Familieretshuset afdækkes i dybden i brugerrejseanalysen.

5.4 Tidspunkter og temaer for spørgeskemaer og interviews

Startspørgeskemaet blev sendt ud løbende i juli og august 2020, efterhånden som familierne blev visiteret til projektet. På samme tidspunkt blev der foretaget interviews med de første 40 forældre. Dataindsamlingen lå således efter, at forældrene havde fået indkaldelse til det første møde, men inden det første møde var afholdt.

De primære temaer i det første spørgeskema og interview var:

- Forventninger til det kommende forløb
- Ansøgningsprocessen
- Oplevelse af den første kontakt.

Statusspørgeskemaer blev udsendt i midten af september 2020 til de forældre, hvis sag ikke var afsluttet i mellemtiden. Skemaet blev således udsendt til 101 forældre. I samme periode blev der gennemført statusinterviews med 31 forældre med uafsluttede sager.

Slutspørgeskemaer blev udsendt, efterhånden som forældrenes sager blev afsluttet, og det samme gjorde afsluttende interviews. Dataindsamlingen blev dog i første omgang afsluttet i november 2020, hvorfor de sidste spørgeskemaer blev udsendt i midten af november 2020. Det er derfor ikke alle forældrenes sager, der faktisk var afsluttet på det tidspunkt. Projektperioden blev dog forlænget, og derfor er der foretaget interviews med nogle af de første 40 forældre og 36 nye forældre helt frem til slutningen af februar 2021.

De primære temaer i status- og afslutningsspørgeskemaer og -interviews var:

- Oplevelsen af de forskellige elementer i sagsforløbet, f.eks. møder, samarbejdskurser mv.
- Oplevelsen af inddragelsen af barnet/børnene
- Samlet oplevelse af forløbet
- Afslutning af sagen.

5.5 Interview med børn

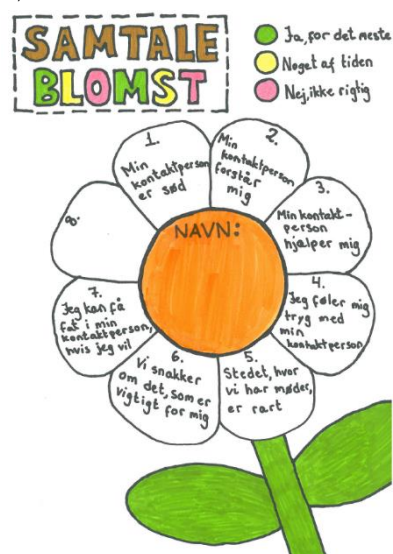
Der er i projektperioden foretaget 14 interviews med i alt 16 børn (i enkelte interviews har søskendepar deltaget sammen). Som nævnt i afsnit 5.1 har Familieretshuset indhentet samtykke. Børnene er rekrutteret på baggrund af, at de har en kontaktperson i Familieretshuset, og derudover har alle børnene været til en børnesamtale og/eller et rådgivningsforløb. Ca. halvdelen af børnenes forældre har sager i projekt ”Test af serviceniveau”, mens den anden del ikke har. Dette skyldes, at det ikke var muligt at rekruttere et tilstrækkeligt antal børn til interviews blandt familierne i projektet. Vi har dog vurderet, at børn, der har fået en kontaktperson, oplever samme serviceniveau, som børnene i projektet.

Temaerne i børneinterviews har været:

- Oplevelsen af at have en kontaktperson
- Oplevelsen af børnesamtale
- Oplevelse af den generelle hjælp og støtte, der er tilgængelig i Familieretshuset.

Børneinterviews er udelukkende foretaget af konsulenter, som har erfaring med at interviewe børn, for at sikre, at børnene får en god oplevelse. Desuden har det været en prioritet, at børneinterviews blev foretaget ansigt til ansigt. Denne tilgang blev imidlertid udfordret af Covid-19-restriktioner undervejs i dataindsamlingen, hvorfor interviewguiden og fremgangsmåden blev revideret, så interviewene kunne foretages over platformen Microsoft Teams. I forlængelse heraf blev der bl.a. lavet en samtaleblomst, som interviews tog udgangspunkt i (se figur 5.4). Formålet har været at gøre det lettere for børnene at tale om det, der kan være svært.

Figur 5.4: Samtaleblomst til børneinterviews via Microsoft Teams



OXFORD RESEARCH

Denmark

Oxford Research A/S
Falkoner Allé 20
2000 Frederiksberg
office@oxfordresearch.dk

Norway

Oxford Research AS
Østre Strandgate 1
4610 Kristiansand
post@oxford.no

Sweden

Oxford Research AB
Norrländsgatan 11
111 43 Stockholm
office@oxfordresearch.se

Finland

Oxford Research Oy
Fredrikinkatu 61a, 6krs.
00100 Helsinki
office@oxfordresearch.fi

Baltics/Riga

Oxford Research Baltics SIA
Kr. Valdemara 23-37, k.2
LV-1010, Riga
info@oxfordresearch.lv

Belgium/Brussels

Oxford Research c/o ENSR
5. Rue Archimède
Box 4, 1000 Brussels
office@oxfordresearch.eu