

Kallelser till barn i socialtjänsten

Stödmaterial och exempel

Denna publikation skyddas av upphovsrättslagen. Vid citat ska källan uppges. För att återge bilder, fotografier och illustrationer krävs upphovsmannens tillstånd.

Publikationen finns som pdf på Socialstyrelsens webbplats. Publikationen kan också tas fram i alternativt format på begäran. Frågor om alternativa format skickas till alternativaformat@socialstyrelsen.se

Artikelnummer 2020-6-6838
Publicerad www.socialstyrelsen.se, juni 2020

Förord

Det här materialet är ett stöd för socialtjänsten i samband med att de ska välkomna ett barn till ett möte. Med barn menas alla under 18 år.

Regeringen gav Socialstyrelsen i uppdrag (S2018/00535/FST) att under 2018 och 2019 stödja huvudmän samt yrkesverksamma inom den sociala barn- och ungdomsvården genom insatser för att främja kompetens och stabilitet samt kvalitetsutveckling inom området.

En del av arbetet inom regeringsuppdraget har gjorts inom projektet *Målgruppsanpassad information till barn och unga i socialtjänsten*. Både i förstudien till projektet och i andra av Socialstyrelsens arbeten har det framkommit att barn och ungdomar saknat egna kallelser till möten i socialtjänsten. Kallelsen kan ses som ett konkret och handfast sätt att sträva mot att säkerställa barnets delaktighet och på det viset ett stöd till att leva upp till centrala delar av barnkonventionen.

Stödmaterialet har tagits fram i samverkan med professionen samt barn och unga med erfarenhet från socialtjänsten.

Utredare Thomas Jonsland har varit ansvarig för att ta fram materialet. Ansvarig enhetschef har varit Annika Öquist.

Avdelningschef
Jenny Rehnman

Innehåll

Förord	3
Inledning.....	7
Barnet ska få information	8
Barnets behov av egen kallelse	9
En bedömning behöver göras från fall till fall	10
Kallelsens innehåll	11
Anledning till och syftet med mötet	11
Information om socialtjänsten	11
Förslag på hur barnet kan förbereda sig inför mötet	11
Beskriv vårdnadshavarnas roll	12
Synliggör centrala frågor för barnet	12
Hur barnet hittar till socialkontoret	12
Barnet kan påverka var man ska ses	12
Kontakt inför mötet	13
Om att bifoga foto på den som barnet ska träffa	13
Olika innehåll för olika skeden	13
Första mötet eller ett i raden.....	13
Vid misstankar om att vårdnadshavarna utsätter barnet för fara	14
Anpassad kallelse till det enskilda barnet.....	16
Boka tid med barnet.....	17
Kallelsen – i vilken form?	18
Brev.....	18
Sms och mejl.....	18
Sms	18
Kallelser via sms och mejl kräver säkerhetsåtgärder	19
Ringa.....	20
Exempel på kallelser	21
Process, metod och upplägg	26
Insamling av exempel och erfarenheter	26
Resonemang att utgå ifrån	26
Referenser	27

Inledning

Det här materialet är ett stöd för socialtjänsten i samband med att de ska välkomna ett barn till ett möte. Med barn menas alla under 18 år.

Att förbereda barnet med en kallelse, kan ses som ett sätt att sträva mot att säkerställa barnets delaktighet.

Materialet innehåller en genomgång av sådant som kan vara bra att reflektera kring när man ska välkomna barnet till ett möte. Exempelvis vilken betydelse det kan ha för ett barn att få en egen kallelse, kallelsens innehåll och olika former av kallelser. Utöver en mindre juridisk del bygger dessa beskrivningar i huvudsak på resonemang från tidigare arbeten från Socialstyrelsen och från kontakter med professionen, respektive barn och ungdomar med erfarenhet från socialtjänsten. I materialet hänvisar vi kontinuerligt till hur professionen respektive barn och ungdomar resonerar, och då syftar vi på sådant som kommit fram enligt ovan.¹

I materialet ingår även fyra exempel på hur en kallelse till barn i socialtjänsten skulle kunna se ut. Exempelen är tänkta att användas som något att utgå ifrån. I de enskilda fallen kan man behöva lägga till, ta bort och formulera om för att det ska passa i ett specifikt sammanhang och för det specifika barnet.

Barnkonventionen är sedan den 1 januari 2020 svensk lag.² Socialstyrelsen bedömer att kallelser till barn är en viktig del i arbetet med att stärka barns rätt till relevant information och sträva efter ökad delaktighet för barnet, och att stöd i arbetet med detta inom socialtjänsten är efterfrågat.

¹ För mer information om metoden, se nedan Process, metod och upplägg.

² Lag (2018:1197) om Förenta nationernas konvention om barnets rättigheter.

Barnet ska få information

När en åtgärd inom socialtjänsten rör ett barn ska barnet få relevant information.³ Information bör ges så tidigt som möjligt, dels för att information kan lugna i en obekant och kanske skrämmande situation, dels för att barnet ska kunna ge uttryck för sin inställning tidigt i processen. Information behöver också ges kontinuerligt under hela tiden som ett ärende pågår.⁴ En väsentlig del av informationen kan barnet behöva inför ett möte, och då behöver den innehålla all den information som barnet rimligtvis kan behöva känna till. Information ska vara anpassad till barnets ålder, mognad och förutsättningar i övrigt, och den ska vara skriven på ett enkelt och tydligt språk.⁵

Rätten till information är en viktig förutsättning för att ge barnet möjlighet att komma till tals och bli delaktigt.⁶ För att barnet ska kunna sätta sig in i en fråga och bilda sig en uppfattning krävs att barnet har fått relevant information. Barnet ska få information av betydelse för hen om inte informationen är olämplig med beaktande av ålder och mognad.⁷ Barn har rätt till information i alla åldrar [1].

Kallelser kan ses som en väsentlig del av den förberedelse som barnet behöver inför ett möte i socialtjänsten. Kallelsen behöver innehålla det viktigaste av den information som barnet har rätt till och behov av.

För att förverkliga barnets rätt att bli hört krävs, enligt FN:s barnrättskommitté, bland annat förberedelse. I detta ingår bland annat att informera barnet om rätten för hen att uttrycka sin åsikt och förklara hur, när och var ett möte eller samtal kommer att äga rum och vilka som kommer att delta [2].

Att förbereda barnet inför mötet med socialtjänsten kan ses som kallelsens huvudsakliga syfte. Kallelsen kan därmed ses som ett konkret och handfast sätt att sträva mot att säkerställa barnets delaktighet, och på det viset ett stöd till att leva upp till centrala delar av barnkonventionen.

³ 11 kap 10 § socialtjänstlagen (2001:453).

⁴ Se proposition 2006/07:129 Utveckling av den sociala barn- och ungdomsvården m.m, s. 38.

⁵ SOU 2015:71, Bilaga 3, s.13.

⁶ Se proposition 2012/13:10 Stärkt stöd och skydd för barn och unga, s. 39.

⁷ Jfr prop. 2006/07:129 s. 37.

Barnets behov av egen kallelse

I Socialstyrelsens kontakter med barn och ungdomar beskriver de flesta vikten av att barnet får en egen kallelse⁸. Med en egen kallelse menas att den har skickats direkt till barnet. Att få ett personligt riktat välkomnande kan vara viktigt, eftersom barnets känsla av delaktighet då kan grundas redan inför mötet. Flera ungdomar beskriver att känslan och vetskapen om att den professionella har ansträngt sig för att få just dem att förstå och komma på mötet kan ha stor betydelse. Det visar att deras delaktighet och åsikter har betydelse. En av ungdomarna menar att socialtjänsten ofta tänker för mycket på vårdnadshavarna, och att kallelsen då blir ett första steg till att barnet inte utesluts.

Om jag inte ens kan få brevet till mig själv så känns det ju inte som att det handlar om mig. Alls. Så liksom vad ska jag då där och göra? Skicka den till mig så känns det som att det är om mig. (Ungdom med erfarenhet från socialtjänsten)[3].

Ett syfte med en kallelse till barnet är att socialsekreteraren kan rikta sig direkt till barnet för att skapa intresse och motivation inför mötet. Man kan väga upp en negativ bild av socialtjänsten som vissa bär på, och på det viset lugna barnet inför mötet. Om barnet får informationen riktad till sig själv, kan chansen öka att barnet förstår vad socialtjänsten är och vad syftet med mötet är.

I Socialstyrelsens kontakter med professionen menar flera att det är vårdnadshavarna som har det grundläggande ansvaret att informera och förbereda barnet inför ett möte i socialtjänsten, utifrån den information som de i sin tur har fått. De menar att man måste utgå ifrån att vårdnadshavarna tar det ansvaret. Vissa i professionen beskriver också att det finns ett egenvärde i att just vårdnadshavarna tar ansvaret att informera, om de har förmågan.

Bland barn och ungdomar är det istället flera som beskriver vikten av att detta ansvar inte läggs på vårdnadshavarna, utan att informationen och kallelsen behöver komma direkt till barnet.

Ibland finns det en konflikt mellan vårdnadshavarna och barnet i kontakten med socialtjänsten, vilket skapar andra förutsättningar än till exempel vid kontakt med hälso- och sjukvården. Flera barn och ungdomar beskriver risken att de inte får adekvat information om informationen endast går via vårdnadshavarna. Vissa beskriver erfarenheter av att vårdnadshavarna gömt en kallelse på grund av att de är negativa till socialtjänsten, eller att vårdnadshavarna väljer vad de vill föra vidare och på så vis kanske sprider en subjektiv och begränsad bild. Andra menar att vårdnadshavare i vissa fall inte förstår informationen i kallelsen, och att de då inte heller klarar av att förklara för barnet. Det är tydligt att utifrån barnens och ungdomarnas perspektiv ökar

⁸ Se mer om Socialstyrelsens insamling av erfarenheter och synpunkter från barn, ungdomar och professionen nedan *Process, metod och upplägg*.

möjligheterna att de får den information de behöver och har rätt till, om kallelsen skickas direkt till barnet.

En bedömning behöver göras från fall till fall

Alla barn behöver inte en egen kallelse, utan detta måste bedömas från fall till fall. Det beror på hur barnet är, hur vårdnadshavarna är och hur den specifika situationen ser ut. Inte minst är mycket beroende av barnets ålder och mognad.

Såväl vissa barn och ungdomar som vissa ur professionen beskriver en oro för att i synnerhet yngre barn skulle kunna bli rädda och oroliga om de fick en kallelse direkt skickad till sig. De menar att barnen behöver ta del av sådan information tillsammans med vårdnadshavare. Samtidigt betonar andra att behovet av en egen kallelse med anpassad information gäller oavsett ålder. Bara det faktum att den är adresserad till barnet kan uppskattas och skapa ett intresse, även av till exempel ett barn i förskoleåldern. En variant, för i synnerhet yngre barn, kan vara att ett brev är adresserat till både barn och vårdnadshavarna, och att det i kuvertet finns två versioner av kallelsen, eller bara en kallelse som är anpassad till barnets behov, men som även föräldern kan ta del av. Vårdnadshavarna kan utgå ifrån hur informationen beskrivs till barnet i kallelsen när de själva ska prata med barnet om den. Kallelsen som skickas till vårdnadshavarna kan även innehålla konkreta förslag på hur vårdnadshavarna kan prata med barnet om de aktuella frågorna.

Flera professionella betonar vikten av att inte hamna i konflikt med vårdnadshavarna, och att det därför kan vara bra att vårdnadshavarna är införstådda med hur man väljer att ha kontakt med och informerar barnet. På samma sätt som det är viktigt att barnet förstår hur man har kontakt med och informerar vårdnadshavarna.

Det finns inga generella juridiska hinder för en socialsekreterare att skicka en kallelse direkt till barnet samtidigt som en kallelse skickas till barnets vårdnadshavare. Det är upp till den professionella att bedöma vad som är det bästa för barnet i det specifika fallet. Som framgår av avsnitt *Kallelsen – i vilken form?* nedan finns det dock viktiga frågor att ta ställning till om man till exempel överväger att ha kontakt med barnet via sms eller mejl.

Kallelsens innehåll

Kallelsens innehåll måste bestämmas utifrån en bedömning från fall till fall. Avsnittet nedan kan användas som något att utgå ifrån, som en påminnelse om olika delar som en kallelse kan behöva innehålla.

Upplägget och innehållet i kallelsen är beroende av i vilket skede som kallelsen skickas ut. Därför beskriver vi olika skeden, och hur dessa kan påverka hur man ska hantera kallelsen till barnet.

En övergripande fråga är vilken information barnet behöver *inför* mötet och vilken information som kan vänta *till själva* mötet. En tanke man kan ha med sig är att kallelsen ska vara skriven till barnet, i syfte att förbereda och skapa trygghet inför mötet.

Anledning till och syftet med mötet

Barnet behöver få tydlig information om vad det är för möte hen kallas till, varför hen kallas till mötet och vad mötet ska handla om. Om det är ett i raden av återkommande möten, är det viktigt att beskriva vad som kommer vara i fokus vid just det här mötet. Även om socialsekreteraren oftast har en egen agenda, är det bra om man i kallelsen kan notera att barnet även kan ta upp andra saker, och därför be barnet fundera över om det finns något hen vill prata om.

Information om socialtjänsten

Det är angeläget att i kallelsen ange namn på den eller de som barnet ska träffa och vad den eller de arbetar med. Eventuellt behövs också kort information om vad socialtjänsten gör och har för ansvar. Ett alternativ kan vara att hänvisa till webben eller bifoga material. Det kan också finnas behov av att hänvisa till ytterligare mer specifik information, som barnet kan ta del av som ett sätt att förbereda sig. Det kan exempelvis handla om vad en anmälan till socialtjänsten innebär eller information om en viss insats.

Koll på soc.se är sajt om socialtjänsten och dess olika insatser som Socialstyrelsen driver. Där finns information för barn och ungdomar samlat.

Flera kommuner har också samlat information på egna webbplatser eller Youtube-kanaler där relevant information finns tillgänglig. Några ungdomar menar att det också kan finnas en poäng i att få ett fysiskt material att bläddra i, till exempel en folder med relevant information.

Förslag på hur barnet kan förbereda sig inför mötet

Flera barn och ungdomar föreslår att kallelsen innehåller konkreta förslag på hur barnet praktiskt kan förbereda sig inför mötet. Förslagen kan ses som ett aktivt sätt att uppmuntra barnet till delaktighet. Barnen och ungdomarna menar till exempel att det kan vara bra att uppmuntra till att skriva ner eller

spela in sådant som de vill berätta. Det kan vara en beskrivning av en händelse eller allmänna tankar om hur man har det. Ytterligare förslag på en bra förberedelse är att be barnet skriva ner frågor och funderingar som hen vill ta upp på mötet. Detta kan barnet sedan välja att använda som stöd inför och under samtalet, eller lämna över till socialsekreteraren innan eller i samband med mötet.

Beskriv vårdnadshavarnas roll

Det är ofta viktigt att i kallelsen informera om vårdnadshavarnas roll: Kommer de att vara med på mötet, och i så fall, på vilket sätt? Om man redan innan bestämt hur man ska lägga upp det, kan man beskriva just det. Exempelvis om man först ska träffa barnet och vårdnadshavarna tillsammans och sedan var för sig. I andra fall kan det vara mer relevant att berätta att även vårdnadshavarna är kallade till mötet, och att barnet kan fundera på om det skulle vilja prata med socialsekreteraren själv en stund eller inte.

Synliggör centrala frågor för barnet

En god idé kan vara att i form av en ruta eller punktlista synliggöra några viktiga saker för barnet att ha med sig inför mötet. Här är några förslag:

- Du har rätt att fråga och berätta vad du vill. Om du inte vill säga något så behöver du inte.
- Du får ta med dig en valfri person som stöd, till exempel en förälder, fritidsledare, kompis eller ett syskon.
- Du kan få hjälp av en tolk om du pratar ett annat språk än svenska.

Hur barnet hittar till socialkontoret

Flera barn och ungdomar beskriver att de är oroliga för att inte hitta rätt. De kan också bli stressade över otydlighet vid till exempel anmälan i receptionen. Förutom uppgifter om adress är det ofta relevant att beskriva hur man bäst tar sig dit, och hur man hittar rätt väl på plats. Ange till exempel närmaste busshållplats och beskriv hur entrén ser ut utifrån. Att bifoga ett foto på entrén kan också vara en idé. Berätta hur det funkar när man kommer in till receptionen och ska anmäla sig. Vissa kommuner har Instagram-konton där både foton på lokalerna och personalen finns med, en öppenhet som många barn och ungdomar uppskattar.

Barnet kan påverka var man ska ses

I de flesta fall finns det en plats eller ett rum som åtminstone för den professionella är det mest naturliga valet för var mötet ska äga rum. Ofta kan det emellertid finnas skäl att fråga sig om samtalet kan äga rum någon annanstans. Att låta barnet påverka valet av mötesplats kan vara stärkande för barnet, bland annat för att det kan minska maktobalansen mellan den professionella och barnet. *Hur* man låter barnet påverka mötesplatsen måste bedömas från gång till gång. Ett sätt är att fråga barnet inför ett kommande möte, ett

annat sätt är att när man i en kallelse föreslår en plats är man tydlig med att barnet kan höra av sig med ett annat förslag på var man ska ses.

Kontakt inför mötet

Det är ofta både relevant och viktigt att ge tydlig information om hur barnet inför mötet kan kontakta den som hen ska träffa. Förklara om det är möjligt att ringa, mejla eller skicka sms, och ge nödvändiga kontaktuppgifter.

Om att bifoga foto på den som barnet ska träffa

Både bland barn och ungdomar och inom professionen kommer det upp förslag om att bifoga ett foto i kallelsen på den som barnet ska träffa. Vissa ungdomar beskriver det som väldigt värdefullt och bra. De menar att det skapar en personlig grund inför mötet. Andra – både ungdomar och socialsekreterare – tycker att det är onödigt och kan vara olämpligt i vissa situationer. Socialsekreterare framhåller att fotot kan öka risken att de blir utsatta för hot eller våld.

Olika innehåll för olika skeden

Upplägget och innehållet i kallelsen är inte minst beroende av i vilket skede som kallelsen skickas ut. Nedan beskriver vi olika skeden, och hur dessa kan påverka hur man behöver hantera kallelsen till barnet.

Första mötet eller ett i raden

Något som påverkar hur man behöver hantera kallelsen till barnet är om det är ett första möte eller om det är ett i raden av flera möten. En kallelse till ett allra första möte med socialtjänsten kräver ofta en hel del information och att kallelsen är relativt formell. Inför ett första möte kan det vara relevant att både skicka en kallelse till barnet och att man pratar med barnet i telefon.

Kallelser till ett i raden av möten kan göras mer informellt och med mindre information. Mindre informella kallelser kan till exempel göras genom information som ges vid ett föregående möte eller genom ett kort telefonsamtal eller eventuellt sms just inför mötet.

Förhandsbedömning

Ett specifikt skede är en kallelse inför ett första möte inom ramen för en förhandsbedömning, med anledning av en anmälan enligt 14 kap 1 § socialtjänstlagen (2001:453), SoL. Tiden är en viktig faktor i samband med en förhandsbedömning, eftersom ett beslut om att inleda eller inte inleda en utredning ska fattas inom fjorton dagar efter att en anmälan kommer in, om det inte finns synnerliga skäl (11 kap. 1 b § SoL). Det kan dessutom vara akuta förhållanden, utifrån vad anmälan handlar om. Ytterligare en faktor är att förhandsbedömningen i många kommuner genomförs av socialsekreterare på en mottagningsfunktion, som lämnar över till utredare efter beslut om att

inleda utredning. Det innebär att ett möte med barnet inom ramen för förhandsbedömningen ofta kan vara det enda mötet som den socialsekreteraren har med barnet.

Det är flera i professionen som mot denna bakgrund beskriver att man inom ramen för en förhandsbedömning ofta träffar enbart vårdnadshavarna, inte barnet. Och även om man träffar barnet, ställs kallelsen ofta ändå bara till vårdnadshavarna. Utifrån att information till barn bör ges så tidigt som möjligt, är det viktigt att överväga vad som är görligt och relevant, något som måste bygga på en bedömning utifrån det enskilda fallet. Att barn får information inför ett möte under en förhandsbedömning kan vara lugnande för barnet, och också öka förutsättningarna för att barnet ska kunna uttrycka sina åsikter och beskriva sina erfarenheter och upplevelser. Detta kan i sin tur vara av betydelse för att socialsekreteraren ska få en tillräcklig helhetsbild av barnets situation för att kunna bedöma om en utredning ska inledas eller inte.

Första möte under en utredning

Ett annat skede är när en kallelse ska skickas ut inför ett första möte under utredningen efter en anmälan. Hur kallelsen ska hanteras beror på om barnet redan har varit på ett besök under förhandsbedömningen och hur mycket information barnet fick då. Fast i de flesta fall är det inte till nackdel att relevant information till barnet ges ytterligare en gång. I stora drag kan man utgå ifrån att samma information behövs som inför det eventuellt första besöket under förhandsbedömningen.

Om det istället är första mötet under en utredning efter en *ansökan*, gör egentligen ingen större skillnad. Barnet ska få relevant information, och barnets behov av information är som regel detsamma som vid möten vid ovan beskrivna skeden.

Återkommande möten

Vid återkommande möten behöver man bedöma från gång till gång hur man ska hantera kallelsen och vilken information som är relevant för barnet. Det kan gälla möten inom en utredning eller uppföljningar av insatser. Det faller sig naturligt att behovet av information vanligen minskar när barnet redan har varit på flera möten med socialtjänsten, även om det sällan är en nackdel att upprepa en viss information. Det är också naturligt och befogat att kallelsorna blir enklare och mindre formella.

Vid misstankar om att vårdnadshavarna utsätter barnet för fara

Vid en utredning som gäller ett barns behov av skydd och stöd får socialtjänsten tala med barn utan att barnets vårdnadshavare har lämnat sitt medgivande.⁹ Innan samtalet genomförs är utgångspunkten dock att vårdnadshavare ska informeras om att man avser att tala med barnet.¹⁰

När socialnämnden får kännedom om att ett barn kan ha utsatts för våld eller andra övergrepp av en närstående, eller bevittnat våld eller andra övergrepp av eller mot en närstående ska nämnden utan dröjsmål inleda en utredning om barnets behov av stöd och hjälp.¹¹ Om den som begått brott mot

⁹ 11 kap. 10 § tredje stycket SoL.

¹⁰ Se proposition 2009/10:192 Umgängesstöd och socialtjänstens förutsättningar att tala med barn, s. 17 f.

¹¹ SOSFS 2014:4 Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om våld i nära relationer, 6 kap. 1 §.

barnet är en familjemedlem kan den första kontakten med familjen behöva planeras noga.¹² Beslutet att inleda utredning kan inte undanhållas från vårdnadshavare men i vissa situationer kan nämnden vänta något med att informera vårdnadshavare.¹³ Om det då krävs samtal med barnet kan det lämpligaste sättet att komma i kontakt med barnet vara att nå hen på telefon eller söka upp hen. Om socialtjänsten överväger att söka upp barnet är det viktigt att ta ställning till hur det kan göras på bästa sätt med hänsyn till skydd för barnets integritet.¹⁴

¹² Utredda barn och unga – Handbok för socialtjänstens arbete enligt socialtjänstlagen, s. 78.

¹³ Se prop. 2012/13:10, s. 61 f.

¹⁴ Se till exempel JO dnr 3515-2017.

Anpassad kallelse till det enskilda barnet

En kallelse behöver anpassas just utifrån att den är riktad till ett barn och inte en vuxen. Samtidigt är det en fördel om alla kallelser till socialtjänsten är utformade på ett enkelt och tillgängligt vis, även när de riktar sig till enbart vuxna. Med andra ord kan det vara bra att använda samma kallelse till vårdnadshavaren som till barnet.

Barn och ungdomar beskriver ett behov av att kallelsen lättas upp på olika vis, så det inte är ett sedvanligt textdokument rakt upp och ner. ”*Det är roligt om någon ansträngt sig för att göra det najs*”, som en ungdom uttryckte sig.

I en kallelse behöver man lyfta fram den viktigaste informationen, så att läsaren kan återvända till kallelsen och hitta detta med en snabb blick. Rutor, punktlister och fetstil är till stor hjälp för läsaren. Det kräver mer plats, men underlättar för läsaren, oavsett ålder och läsvana. Det gäller att lyfta fram svaren på frågorna när, var och hur. Däremot kan man undvika parenteser, understrykningar och kursiv text, eftersom de bara gör det svårare att läsa.

Barnets ålder, mognad och eventuella funktionsnedsättningar är sådant som kan påverka hur kallelsen behöver se ut. Om barnet är yngre, inte kan läsa eller har vissa kognitiva funktionsnedsättningar kan det vara angeläget att kallelsen är så bildbaserad som möjligt. I andra fall kan det vara lämpligt att kallelsen är en ljudinspelning.

Här går vi inte in på hur en kallelse kan se ut för att vara anpassad för de olika förutsättningar ett barn kan ha. Det är bra om det finns möjlighet att resonera med en vuxen som känner barnet bättre. Ta gärna hjälp av någon som har mer kunskap om barn i den aktuella åldern, den specifika funktionsnedsättningen, et cetera.

Boka tid med barnet

Det är viktigt att anpassa sig till barnet så mycket som möjligt när man ska boka tid. Barnets inställning till mötet kan påverkas om hen måste välja bort skolan eller andra aktiviteter för att kunna delta.

När man anger tiden för mötet i kallelsen, så är det bra om man tydligt anger att barnet kan höra av sig om tiden inte fungerar för hen. I synnerhet vid återkommande möten är det ofta möjligt att ha en dialog med barnet om vilka tider som fungerar sämre eller bättre.

Hur mycket man har möjlighet att anpassa sig till barnet är beroende av situation och sammanhang.

Kallelsen – i vilken form?

En kallelse kan ges i olika former och på olika sätt: brev, telefonsamtal eller möjligen mejl eller sms. Vilket sätt och vilken form av kallelse man använder behöver bestämmas utifrån en bedömning från fall till fall.

Brev

Vanliga brev är sannolikt den vanligaste formen av kallelse till barn i socialtjänsten. Det är den mest inarbetade formen och på så vis blir det också den mest naturliga att använda för professionen. Samtidigt ser i synnerhet barn och ungdomar inte många fördelar med att skicka en kallelse till ett barn enbart via brev. Det som man möjligen kan se som en fördel är att brevet ses som mer formellt, och att det ger en nödvändig signal om att det här mötet är viktigt.

Istället beskriver barnen och ungdomarna flera tydliga nackdelar:

- De har mindre kontroll över kallelser som kommer som brev i brevlådan.
- De är inte vana vid att få brev, så de kanske inte ens noterar att det kommer, och då kan det bli liggande.
- Risken finns att vårdnadshavare slänger bort brev till barnet eller på annat sätt undanhåller det.
- Vissa barn beskriver erfarenheter av att både vårdnadshavare och familjehemsföräldrar har öppnat deras brev.

Sms och mejl

Sms

Möjligheten att skicka och få kallelser med sms är något som både barn och ungdomar och professionen har haft många synpunkter på och idéer kring. Det flesta beskriver att det borde utvecklas, men många är kluvna inför hur man ska hantera det. Man ser både fördelar och nackdelar, möjligheter och svårigheter.

Kontroll: Barn och ungdomar beskriver att de har mer kontroll över sms, jämfört med brev. De vet om och kan läsa ett sms direkt efter att det har skickats. Jämfört med ett brev som kan bli liggande, utan att de ens vet om att det har kommit. Med ett sms finns inte heller risken att vårdnadshavarna undanhåller eller öppnar det, som beskrivits ovan gällande brev. Vissa barn och ungdomar kan i och för sig se en risk i att en notis om sms:et kan dyka upp när de är med kompisar, och att kompisarna då kan råka få reda på sådant som de inte borde. Samtidigt menar de att detta måste man själv kunna ta ansvar för.

Tillgänglighet: Sms beskrivs som mer tillgängligt än ett brev. Det blir lättare att komma ihåg att man har fått det, och barnet kan enkelt gå tillbaka och kolla innehållet – mobilen finns ju nästan alltid där i fickan.

Smidighet: Det beskrivs också som smidigare att svara på eller fråga tillbaka utifrån en kallelse på sms, istället för att ringa upp socialsekreteraren eller själv inleda en sms-kontakt. Barnen och ungdomarna beskriver att sms känns mer lättsamt, och därför lättare att ta till sig och svara på.

Frihet – trovärdighet: Socialsekreterare beskriver att kontakt med barnen via sms skapar en friare känsla, att myndighetsutövningen inte blir lika påtaglig. Utifrån det har det bland professionen också väckts frågor om hur det påverkar trovärdigheten: Tar barnet ett sms på mindre allvar?

I ett sms är det svårt att få innehållet överskådligt, men det hjälper med blankrader runt det viktigaste. I våra diskussioner kring att använda sms som kallelse har det kommit upp resonemang om hur långt ett sms kan vara. Är det rimligt att i ett sms få med all den information som är tänkt i en kallelse? Vissa menar att längden inte är ett problem. Andra att informationen i ett sms måste vara mer komprimerad. Flera menar att behovet av korta sms gör att det inte är lämpligt som kallelser inför ett första besök, men däremot med fördel kan användas för återkommande besök. Frågor har också dykt upp om möjligheten att bifoga dokument i sms, som det kan finnas behov av.

Har man inte tillgång till barnets mobilnummer är det i sig ett uppenbart hinder. Professionen beskriver att i samband med exempelvis en anmälan till socialtjänsten är barnets mobilnummer ofta känt, och om det inte är det kan man fråga vårdnadshavarna eller skolan om det.

Både bland barn och professionen är det flera som beskriver att påminnelser via sms borde vara en självklarhet, oavsett hur kallelsen har skickats ut från början.

Om man överväger att skicka kallelse via sms krävs det att krav på säkerhetsåtgärder är uppfyllda och att man vet vilka rutiner som är bestämda kring detta i den kommun där man arbetar, se vidare nedan.

Mejl

Mejl är ytterligare en möjlig form av kallelse. Fast i våra kontakter med barn och ungdomar har det visat sig att mejl inte känns så naturligt för dem. Ofta har de en mejl-adress, men det betyder inte att de bevakar inkommande mejl regelbundet. Man kan med andra ord inte räkna med att barnet direkt läser ett mejl som skickats till dem. Dessutom är det oftast svårare att få tag på ett barns mejladress än mobilnummer.

Om man överväger att skicka kallelse via mejl krävs det att krav på säkerhetsåtgärder är uppfyllda och att man vet vilka rutiner som är bestämda kring detta i den kommun där man arbetar, se vidare nedan.

Kallelser via sms och mejl kräver säkerhetsåtgärder

Uppgifter som behandlas inom socialtjänsten är i regel integritetskänsliga och omfattas också ofta av sekretess eller tystnadsplikt. När man kommunicerar över internet med en enskild finns en risk för att obehöriga kommer åt informationen. Kommunikation med enskilda över internet och andra öppna nätverk måste genomföras på ett sådant sätt att detta inte sker. Det ställer

krav både på att uppgifterna skyddas vid överföringen och att endast den avsedda mottagaren kan ta del av uppgifterna.¹⁵

Riksdagens ombudsmän (JO) har uttalat att när ett mejl innehåller känsliga personuppgifter krävs särskilda säkerhetsåtgärder för att säkerställa att rätt person får åtkomst till uppgifterna och att de överförs på ett säkert sätt (till exempel genom kryptering). Om det däremot rör sig om personuppgifter som inte är känsliga ur integritetssynpunkt bör viss kommunikation kunna ske även utan kryptering eller liknande. I samma beslut anges att för att undvika att integritetskänsliga uppgifter hanteras felaktigt bör det finnas tydliga rutiner inom socialnämnden som talar om i vilken utsträckning mejl får användas. Kraven på säkerhetsåtgärder kan inte frångås ens med den enskildes samtycke. Även sms kräver motsvarande säkerhetsåtgärder. Det finns vissa svårigheter med mobila enheter, till exempel kan det vara svårt att säkerställa vem som förfogar över en mobiltelefon. En mobiltelefon är stöldbärlig och lätt att tappa bort. Svårigheter kan därför uppstå när det gäller att säkerställa att endast den avsedda mottagaren tar del av uppgifter i ett skickat sms.¹⁶

En grundläggande princip i dataskyddsförordningen¹⁷ är uppgiftsminimering. Personuppgifter som behandlas ska vara adekvata, relevanta och inte för omfattande i förhållande till ändamålet.

Ringa

Även ett telefonsamtal kan ha funktionen av en kallelse. Man ringer upp barnet för att på så vis välkomna barnet till ett möte och ge relevant information.

Flera barn och ungdomar beskriver att ett problem med information via telefonsamtal är att det som sagts snabbt kan glömmas bort. Sådana samtal kan därför behöva kompletteras med något skriftligt.

Bland professionen beskriver man att kallelser via telefon framför allt kan bli aktuellt under förhandsbedömningen. Då har man begränsat med tid för att hitta mötestid som fungerar för alla inblandade, och kan inte vänta på att brev ska komma fram och besvaras. Professionen beskriver att sådana telefonkontakter oftast är med vårdnadshavarna, som i sin tur får till uppgift att informera barnet. Men det är också möjligt att ringa direkt till barnet.

¹⁵ Se Socialstyrelsens hemsida <https://div.socialstyrelsen.se/juridiskt-stod/kommunicera-over-internet-eller-andra-oppna-nat>

¹⁶ Se JO dnr 1376-2013 och Socialstyrelsens publikation Säker personuppgiftsbehandling i socialtjänsten, s. 33 ff.

¹⁷ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 av den 27 april 2016 om skydd för fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter och om upphävande av direktiv 95/46/EG, ofta benämnd GDPR.

Exempel på kallelser

Nedan ges fyra exempel på hur en kallelse till ett barn skulle kunna se ut. Exempelen är tänkta att användas som något att utgå ifrån. I de enskilda fallen kan man behöva lägga till, ta bort och formulera om för att det ska passa i ett specifikt sammanhang och för det specifika barnet. Exempelen är tänkta till ett barn som själv är läskunnigt.

Som vi beskriver ovan så kan det krävas en del annat av en kallelse till ett yngre barn eller ett barn med vissa funktionsnedsättningar. *Forum carpe*¹⁸ har tagit fram exempel på kallelser riktade till barn som en del av handläggningen av insatser enligt lag (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS). Dessa kan även vara något att utgå ifrån vid kallelser till barn i andra sammanhang.¹⁹

Exempelen är tänkta att användas som något att utgå från gällande kallelser i brev.

Exempel 1: Inför ett första möte

Detta exempel är tänkt att vara något att utgå ifrån vid kallelser inför ett första möte med barnet på socialtjänsten, antingen som en del av förhandsbedömningen eller i inledning av utredning enligt 11 kap 1 § SoL.

Exempel 2: Inför ett av flera återkommande möten

Detta exempel är tänkt att vara något att utgå ifrån vid kallelser inför ett av flera återkommande möten med barnet som en del av utredningen.

Exempel 3: Inför ett uppföljningsmöte, öppen insats

Detta exempel är tänkt att vara något att utgå ifrån vid kallelser inför ett uppföljningsmöte med ett barn som har en pågående insats i form av kontaktperson, kontaktfamilj eller annan form av öppen insats.

Exempel 4: Inför ett uppföljningsmöte, placering

Detta exempel är tänkt att vara något att utgå ifrån vid kallelser inför ett uppföljningsmöte med ett barn som är placerat i ett familjehem, HVB, stödboende eller annat boende.

¹⁸ Forum Carpe är en samverkan mellan kommuner i Stockholms län, med uppdrag att genomföra kompetensutveckling, hålla i nätverk och sprida goda exempel i länet med syfte att det ska leda till insatser av god kvalitet för personer som får stöd inom funktionshinderområdet. <http://www.forumcarpe.se/om-forum-carpe/>

¹⁹ <http://www.forumcarpe.se/verktygslada/barn-unga/barn-unga-handlaggare/>

Exempel 1: Inför ett första möte

Hej!

Jag heter [Namn Namn] och jobbar på socialtjänsten i [kommun/stadsdel].

Jag vill träffa dig eftersom rektorn på din skola har hört av sig till oss. Rektorn berättade att de är oroliga för hur du har det. Du får veta mer om detta när vi ses.

På mötet får du berätta om hur du har det hemma, i skolan och på fritiden och om annat som du tycker är viktigt. Du bestämmer vad du vill berätta och du kan fråga om vad som helst. Om du vill kan du skriva ner eller spela in sådant som du vill prata om eller fråga. Detta kan du ta med dig till mötet.

Mötet tar ungefär en timme. Du får träffa mig och min kollega *namn*. Dina föräldrar är också inbjudna till mötet. Först pratar vi med er tillsammans. Efter det vill vi gärna prata med bara dig, om du vill det.

- Du är välkommen till mig::
datum och klockslag.
Kontakta mig om du inte kan, så bokar vi en ny tid.
- Vi ses på socialtjänstens kontor:
adress
Kolla gärna upp adressen i mobilen.
(om det är mejl eller sms kan man länka till en karta)
Buss **xx** har hållplats **yy** nära. Du ser vår ingång från hållplatsen.
- Gå till receptionen och berätta vad du heter. Säg att du ska träffa mig:
Namn Namn.
Sedan kommer jag och hämtar dig.

Om du behöver får du gärna ringa, mejla eller sms:a mig innan mötet.

E-post: xxx.xxx@xxx.se **Mobil:** 070 xxx xxx xx

Hälsningar [Namn Namn]

Tips!

- Vill du veta mer om hur det funkar på socialtjänsten – titta in på Kollpåsoc.se.
- Kolla gärna också in vårt eget Instagram-konto *kontots namn*. Där får du mer information om vilka vi är och vad vi gör.

Kom ihåg!

- Du har rätt att fråga och berätta vad du vill. Om du inte vill säga något så behöver du inte.
- Du får ta med dig en valfri person som stöd, till exempel en förälder, fritidsledare, kompis eller ett syskon.
- Du kan få hjälp av en tolk om du pratar ett annat språk än svenska.

Exempel 2: Inför ett av flera återkommande möten

Hej!

Jag heter [Namn Namn]. Vi har träffats tidigare på socialtjänstens kontor. Nu vill jag träffa dig igen.

Den här gången ska vi prata om hur du tror att det kan bli bättre hemma. Och om hur vi på socialtjänsten skulle kunna hjälpa till.

Om du vill kan du skriva ner eller spela in sådant som du vill prata om eller fråga. Detta kan du ta med dig det till mötet.

Mötet tar ungefär en timme. Du får träffa mig och min kollega *namn*. Den här gången tänkte vi bara prata med dig, men dina föräldrar vet om att vi ska träffas. Om du ändå vill att någon av föräldrarna följer med, så går det självklart bra.

- Du är välkommen till mig:
datum och klockslag.
Kontakta mig om du inte kan, så bokar vi en ny tid.
- Vi ses på samma ställe som förra gången, på socialtjänstens kontor:
adress
- Gå till receptionen och berätta vad du heter. Säg att du ska träffa mig:
Namn Namn.
Sedan kommer jag och hämtar dig.

Om du behöver får du gärna ringa, mejla eller sms:a mig innan mötet.

E-post: xxx.xxx@xxx.se **Mobil:** 070 xxx xxx xx

Hälsningar
[Namn Namn]

Tips!

- Vill du veta mer om hur det funkar på socialtjänsten – titta in på Kollpåsoc.se.

Kom ihåg!

- Du har rätt att fråga och berätta vad du vill. Om du inte vill säga något så behöver du inte.
- Du får ta med dig en valfri person som stöd, till exempel en förälder, fritidsledare, kompis eller ett syskon.

Exempel 3: Inför ett uppföljningsmöte, öppen insats

Hej!

Hoppas allt är bra med dig.

Det är dags att träffas igen. Jag behöver träffa dig för att höra hur det funkar med din kontaktperson/kontaktfamilj *namnet på personen/familjen (eller annan öppen insats)*.

Om du vill kan du skriva ner eller spela in sådant som du vill prata om eller fråga. Detta kan du ta med dig till mötet.

Du får träffa mig och min kollega *namn*. Dina föräldrar träffar jag en annan dag. Om du ändå vill att någon av föräldrarna följer med, så går det självklart bra.

- Du är välkommen till mig:
datum och klockslag.
Kontakta mig om du inte kan, så bokar vi en ny tid.
- Vi träffas som vanligt på socialtjänstens kontor (*eller där ni tidigare har kommit överens om att ses, tex hemma hos barnet, hos kontaktfamiljen, på café*).:
adress

Om du behöver får du gärna ringa, mejla eller sms:a mig innan mötet.

E-post: xxx.xxx@xxx.se

Mobil: 070 xxx xxx xx

Jag ser fram emot att träffa dig igen.

Hälsningar

[Namn Namn]

Kom ihåg!

- Du har rätt att fråga och berätta vad du vill. Om du inte vill säga något så behöver du inte.

Exempel 4: Inför ett uppföljningsmöte, placering

Hej!

Hoppas allt är bra med dig.

Det är dags att träffas igen. Jag behöver träffa dig för att höra hur du har det.

Om du vill kan du skriva ner eller spela in sådant som du vill prata om eller fråga. Detta kan du ta med dig till mötet.

Du får träffa mig och min kollega *namn*. Vi kommer både prata med dig och *namnet på familjehemmet*. Dina föräldrar kommer inte vara med, men de vet om att vi träffas.

Kom ihåg att du kan ta med ytterligare en person som stöd när vi träffas, som du själv bestämmer.

- Du är välkommen till mig:
datum och klockslag.
Kontakta mig om du inte kan, så bokar vi en ny tid.
- Jag kommer till dig **hemma hos familjehemmets namn** (eller där barnet är placerat).

Om du behöver får du gärna ringa, mejla eller sms:a mig innan mötet.

E-post: xxx.xxx@xxx.se

Mobil: 070 xxx xxx xx

Jag ser fram emot att träffa dig igen.

Hälsningar

[Namn Namn]

Kom ihåg!

- Du har rätt att fråga och berätta vad du vill. Om du inte vill säga något så behöver du inte.

Process, metod och upplägg

Materialet har tagits fram som en del av projektet *Målgruppsanpassad information till barn och unga i socialtjänsten*. Projektets syfte är att barn och unga i socialtjänsten ska få tillgång till relevant information, så att de kan förstå sin situation, veta vilka rättigheter de har och känna sig trygga. Både i förstudien till projektet och i andra av Socialstyrelsens arbeten de senaste åren har det framkommit att barn och ungdomar har saknat egna kallelser till möten i socialtjänsten. Det här stödmaterialet är framtaget för att ge exempel på hur socialtjänsten kan arbeta med kallelser till barn. Att förbereda barnet inför mötet med socialtjänsten kan ses som kallelsens huvudsakliga syfte. På det viset kan man se kallelsen som ett konkret och handfast sätt att sträva mot att säkerställa barnets delaktighet.

Insamling av exempel och erfarenheter

Genom de regionala utvecklingsledarna spreds en förfrågan om att samla in exempel på kallelser till barn som används i dag. Sex kommuner hörde av sig med sådana exempel. Utöver detta fick Socialstyrelsen tillgång till exempel på kallelser som organisationen Maskrosbarn respektive Barnombudet i Uppsala län (BOiU) tagit fram.

Socialstyrelsen genomförde därefter en fokusgrupp med Maskrosbarn och två av kommunerna som lämnat in exempel. Utöver det hade vi enskilda möten med ytterligare en grupp socialsekreterare från en kommun respektive representant från BOiU.

Barns erfarenheter av och synpunkter på kallelser framkom redan i arbete med kunskapsstödet *Att samtala med barn* [4] och i förstudien till projektet *Målgruppsanpassad information till barn och unga i socialtjänsten*, enligt ovan. Därutöver genomförde Socialstyrelsen två fokusgrupper med ungdomar: En grupp med fyra barn och ungdomar från Maskrosbarn och en grupp med tre barn och ungdomar från en kommun. Deltagarna var mellan 16 och 20 år, och hade alla lång erfarenhet från socialtjänsten.

De som bidragit i arbetet enligt ovan, samt ytterligare några aktörer, gavs möjlighet att lämna synpunkter på ett utkast av materialet.

Ovan beskrivna exempel på kallelser respektive kontakter med professionen och barn och ungdomar har haft en avgörande betydelse för materialet som tagits fram. En viktig bas för materialet har även varit delar av kunskapsstöden *Att samtala med barn* [4] respektive *Bedöma barns mognad för delaktighet*[1].

Resonemang att utgå ifrån

Utöver en mindre juridisk del bygger materialet i huvudsak på resonemang hämtat från tidigare arbeten från Socialstyrelsen och från kontakter med professionen respektive barn och ungdomar med erfarenhet från socialtjänsten. I materialet hänvisar vi kontinuerligt till hur professionen respektive barn och ungdomar resonerar, och då syftar vi på sådant som kommit fram enligt ovan.

Referenser

1. Bedöma barns mognad för delaktighet. Kunskapsstöd för socialtjänsten, hälso- och sjukvård samt tandvården. Stockholm: Socialstyrelsen; 2015.
2. FN:s kommitté för barnets rättigheter. Barnrättskommittén allmänna kommentar nr 12. Barnets rätt att bli hörd. Stockholm. Översättning Barnombudsmannen. Reviderad version 2014.
3. Maskrosbarn. Intervjuer med ungdomar och workshop med ungdomar och socialsekreterare; 2017.
4. Att samtala med barn. Kunskapsstöd för socialtjänsten, hälso- och sjukvården och tandvården. Stockholm: Socialstyrelsen; 2018.