

## Oppsummering av spørreundersøkelse om kommunenes respons på teknisk feil i overføring av bekymringsmeldinger

Bufdir har sendt ut en spørreundersøkelse til alle landets barnevernstjenester om hvordan de har respondert på den tekniske feilen hvor enkelte bekymringsmeldinger ikke gikk videre fra Nasjonal portal for bekymringsmeldinger til kommuner med fagsystemet Visma Familia. Vi sendte ut et brev i samarbeid med KS onsdag 7. juni, og fulgte opp med et brev direkte til barnevernstjenestene i samarbeid med statsforvalterne tirsdag 13. juni. Svarfristen var satt til torsdag 15. juni klokken 12:00.

Da fristen hadde gått ut var det kommet inn 166 svar, som utgjør 68 prosent av landets 244 barnevernstjenester. Tre svar ble forkastet fordi de kom fra barnevernsvakter som ikke hadde selvstendig behandling av bekymringsmeldinger.

Undersøkelsen viser at blant de 113 tjenestene som kunne vært rammet av feilen er det 18 tjenester som har bekreftet at meldinger har gått tapt. Seks tjenester har bekreftet at de har mistet brev eller møterefater.

### Antall som kunne ha vært berørt

Tabellen under viser hvilke fagsystemer tjenestene oppgir å ha benyttet fra 2020 og frem til i dag.

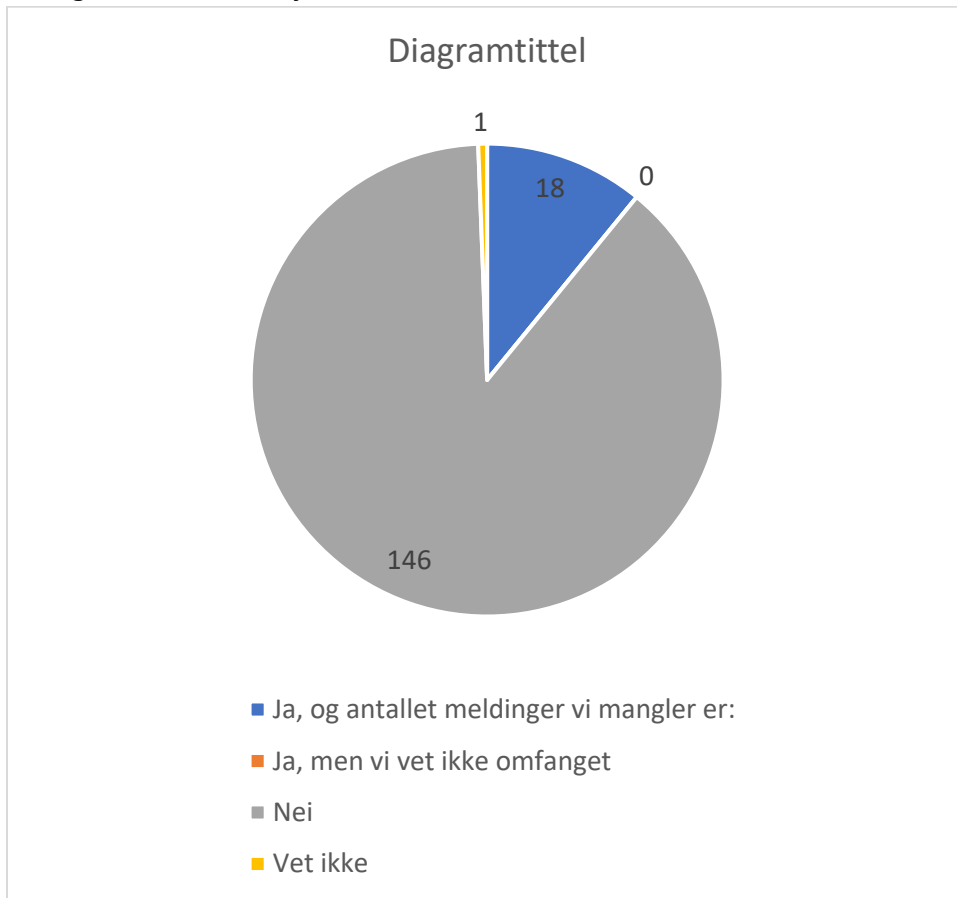
Hvilke av disse fagsystemene har dere brukt fra 2020 og frem til i dag?	Har integrert Nasjonal portal	Har ikke integrert
Visma Familia	113	45
Visma Flyt	13	12
DIPS Barnevern	2	5
Modulus Barn	2	1
Totalt	0	0

*Tabell 1: Antall tjenester som har brukt de ulike fagsystemene fordelt på om de har integrert systemet med Nasjonal portal for bekymringsmeldinger*

Blant de 166 tjenestene som svarte var det 113 tjenester som både hadde brukt Visma Familia i en kortere eller lengre periode fra 2020 og frem til i dag og som hadde integrert fagsystemet med Nasjonal portal for bekymringsmeldinger. Det var altså 113 tjenester som kunne ha vært rammet av feilen.

Merk at summen for alternativene i tabell 1 er større enn 166, ettersom samme tjeneste kan ha brukt flere ulike fagsystemer de siste tre årene.

## Manglende informasjon



Figur 1: Antall tjenester som sier de mangler meldinger

Blant de 166 tjenestene som svarte var det altså 113 tjenester som kunne ha vært utsatt for feilen. 18 tjenester svarte at de mangler meldinger. Det vil si at 16 prosent av de tjenestene som kunne vært rammet har rapportert at de mangler meldinger. Alle tjenester som har tapt meldinger kjenner omfanget. Kun én tjeneste vet ikke ennå om de mangler meldinger, og denne tjenesten er i gang med feilsøking.

Tabellen nedenfor viser de 18 barnevernstjenestene som mangler meldinger, og antall meldinger de oppgir å mangle:

Hvilken barnevernstjeneste leder du?	Antallet meldinger vi mangler er:
Larvik	1
Barnevernstjenesten for Kristiansandsregionen	12
Besvares på vegne av 4 barnevernstjenester i Bergen; Bergenhus-Årstad, Fyllingsdalen-Laksevåg, Fana-Ytrebygda og Arna-Åsane	24
Alver inkludert Austrheim og Fedje (interkommunal barnevernstjeneste)	1
Interkommunal barnevernstjeneste for Molde, Aukra og Vestnes	1
Barnevernstjenesten Øst i Agder	1

Midt- Buskerud barnevernstjeneste	1
Nordre Follo	1
Barneverntjenesten i Sarpsborg	1
Drammen	1
Søre Sunnmøre Barnevernssamarbeid	1
Asker	2
Senja barneverntjeneste	1
Sentral systemforvalter for alle 15 bydeler i Oslo kommune	3 (Søndre Nordstrand 2, Alna 1)
Søndre Nordstrand	2
Moss barneverntjeneste	1
Sandnes	2
Øvre Eiker	3

Tabell 2: Svar fra tjenestene som rapporterer å mangle bekymringsmeldinger

Merk at Oslo kommune har svart for alle tjenestene i bydelene som helhet, og nevner de to tjenestene Søndre Nordstrand og Alna. I tillegg har Søndre Nordstrand svart på egen hånd. Det vil si at vi fikk inn 18 svar for 19 tjenester om totalt 57 meldinger.

### Kommunene mangler både bekymringsmeldinger, brev og møtereferat

Vi ba kommunene svare i fritekst om hvordan de er påvirket av feilen. Totalt har seks tjenester rapportert at de mangler annen informasjon enn bekymringsmeldinger.

Blant de 18 tjenestene som mangler meldinger beskriver enkelte at de også mangler annen informasjon enn bekymringsmeldinger. Tre tjenester mangler brev og i en tjeneste mangler et møtereferat. I ett av tilfellene ble brevene gjenopprettet.

Blant de tjenestene som ikke har svart at de mangler meldinger har kommunene for det meste enten skrevet at de ikke er påvirket eller at de er indirekte påvirket ved at de har måttet bruke ressurser på feilsøking. To tjenester melder om at de ikke mangler meldinger, men at de mangler brev.

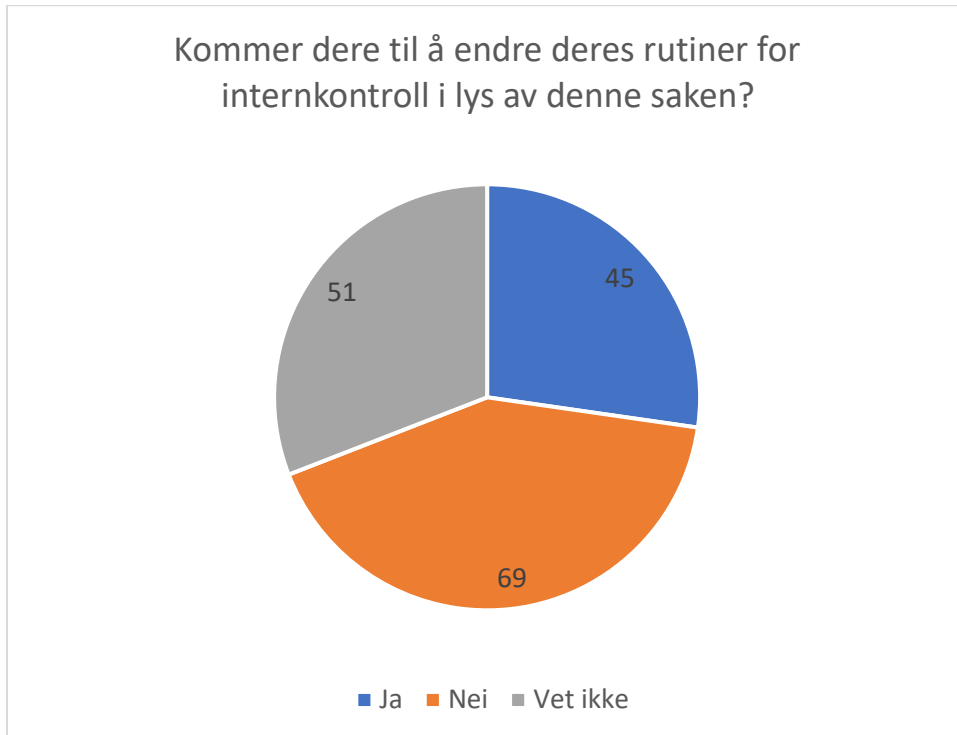
## Tiltak for å rette på feilen

### Noe av den manglende informasjonen er gjenopprettet

Flere kommuner beskriver at de har fått gjenopprettet noe av informasjonen de har mistet. Samtidig er mye informasjon tapt. For mange meldinger vet kommunene kun om det var offentlig eller privat avsender og dato for sendt melding.

Flere kommuner beskriver at de har leid inn ekstern IT-kompetanse for å søke gjennom meldingene og identifisere eventuelle mangler. Enkelte kommuner beskriver også at de har fått kontakt med avsender av tapt melding og fått meldingen på nytt.

## Endringer i rutinene



Figur 2: Antall tjenester som har svart ja, nei eller vet ikke på spørsmål om endring av rutiner for internkontroll

27 prosent av tjenestene som har svart rapporterer at de vil endre sine rutiner for internkontroll, 31 prosent vet ikke og 42 prosent svarer at de ikke vil endre sine rutiner.

Det var også mulighet for å beskrive hvordan de vil legge om side rutiner i fritekst. En tjeneste skriver:

- IKT sjekker loggene daglig for å se etter eventuelle nye feil. Ved eventuelle feil vil meldingen kunne hentes manuelt fra KS. Dersom den ikke hentes ut manuelt, vil den etter 40 timer gå til utskrift som barnevernstjenesten mottar i posten.
- Barneverntjenesten sammenligner daglig det som ligger i fagsystemet med det som ligger i SvarInn for å sikre at alt er inne i fagsystemet

Flere tjenester skriver om tilsvarende omlegginger hvor de legger opp til jevnlig manuell gjennomgang. Flere tjenester skriver også at de vil oppdatere systemene sine til seneste versjon. Ettersom dette kun er svar fra fritekst, vet vi ikke noe om hvor mange tjenester som totalt sett planlegger å oppdatere systemet.

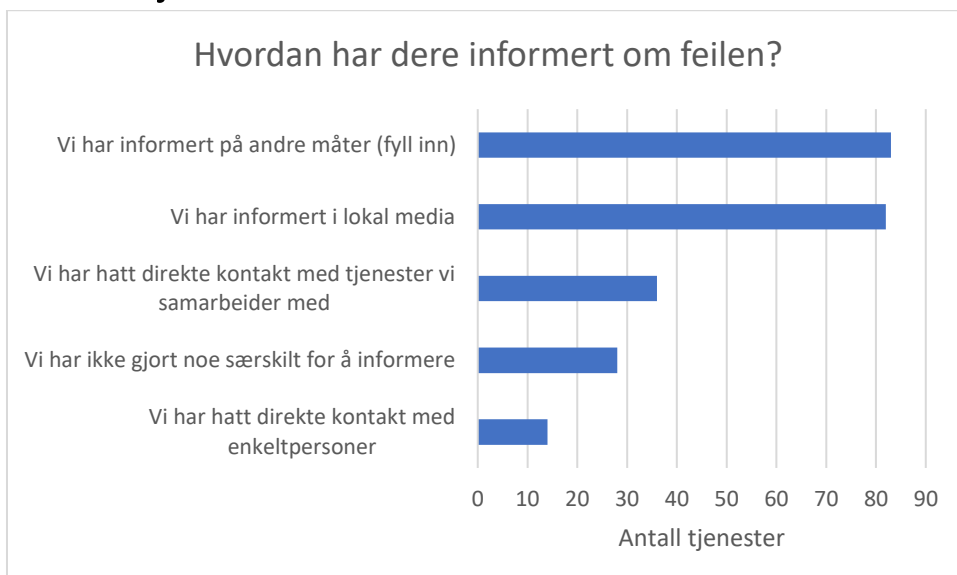
## Avvik til Datatilsynet



Figur 3: Antall tjenester som planlegger å melde avvik

20 tjenester planlegger å melde avvik til Datatilsynet. 15 av de 18 tjenestene som mangler bekymringsmeldinger (inkludert Oslo) planlegger å melde avvik.

## Informasjon om feilen



Figur 4: Type informasjonskanaler barnevernstjenestene har brukt for å informere om feilen

De fleste tjenestene har gjort noe for å informere publikum om feilen. I svaret «Vi har informert på andre måter» er det spesielt kommuneledelsen og informasjon på egne nettsider tjenestene har skrevet inn som fritekst. Kun 28 tjenester har ikke gjort noe særskilt for å informere.

## Pågang fra media

De fleste tjenestene nevner ikke pågang fra media i svarene sine, men enkelte beskriver stor pågang og andre beskriver liten pågang.