

Til landets kommuner

Til landets barnevernstjenester

Deres ref:

Vår ref: 2023/76699-6

Arkivkode:

Dato: 07.06.2023

## Kommunenes oppfølging av svikten knyttet til bekymringsmeldinger i Visma Familia

Bufdir og KS viser til den avdekkede svikten i Vismas fagsystem for barnevernet, Visma Familia. Feilen er rettet, men krever at den enkelte kommune oppdaterer sine systemer. I dette brevet gir vi informasjon og anbefalinger om hvordan kommunene bør følge opp saken.

Barneverntjenestens hovedoppgave er å sikre at barn og unge som lever under forhold som kan skade deres helse og utvikling, får nødvendig hjelp og omsorg til rett tid. Det at bekymringsmeldinger kommer frem og blir behandlet til rett tid er avgjørende i dette arbeidet. Det viktigste formålet med oppfølgingen av denne saken er derfor å rette svikten for å hindre at liknende feil skjer igjen, og å forsøke å finne ut hvilke barn eventuelle manglende meldinger gjelder. I tillegg vil Bufdir samle informasjon om oppfølgingen til bruk i nasjonal oversikt over omfang og oppfølging.

Det er viktig å understreke at feilen som er avdekket IKKE gjelder den nasjonale portalen for bekymringsmeldinger. Det er trygt å bruke nasjonal portal for bekymringsmeldinger, og vi oppfordrer kommunene til å fortsette å bruke den. Her får den som ønsker å melde god veiledning og gjør det enkelt å melde, uavhengig av bosted og hvilken rolle man har overfor barnet. Dette har bidratt til langt bedre kvalitet i meldingene som kommer inn, og dermed gjort det enklere for barnevernstjenesten å ta tak i situasjonen rundt det enkelte barn.

KS har laget løsningen på oppdrag fra Bufdir, og de har ansvaret for drift, videreutvikling og avtaler/dialog med kommunene som bruker løsningen. KS har inntil videre endret praksis med å slette bekymringsmeldingene etter 14 dager (som gjøres grunnet personvernreguleringer). Meldinger vil nå ikke bli slettet før det er verifisert at alle kommuner som bruker Visma familia har rettet feilen i sine fagsystem.

## Retting av svikten

Alle kommuner bør umiddelbart undersøke om de er berørt av svikten. Bufdir og KS oppfordrer kommuner som er, eller kan være berørt, til raskt å gjennomføre de tiltakene som Visma har anbefalt i brev og veiledning som er sendt ut til alle aktuelle kommuner. Alle kommuner som bruker Visma Familia bør umiddelbart benytte seg av følgende tiltak som er iverksatt av Visma og KS:

- Visma gjort en ny versjon av programvaren tilgjengelig for kommunene som har Visma Familia og har laget en informasjonspakke med veiledning om hva kommunene nå må gjøre. De stiller supportpersonell til rådighet for å sikre at kommunene får nødvendig veiledning. Når kommunene har gjennomført oppgraderingen, gir dette en økt trygghet for at feilen ikke oppstår på nytt på samme måte.
- Visma bistår kommunene med å finne frem i logger fra Visma Familia. Loggene vil vise antall meldinger, og tidspunkt de er sendt/mottatt.
- KS kan også bistå kommunene med å finne fram i kommunens logger fra Nasjonal portal for bekymringsmelding, slik at antall og tidspunkter kan sammenlignes.

Dersom kommunen har fått verifisert at meldinger er borte, vil det være aktuelt å gå ut til publikum med informasjon om hvilke tidspunkter dette har skjedd, og be om at aktuelle bekymringer meldes på nytt.

For å unngå liknende hendelser i fremtiden, er det viktig at kommunene har gode systemer for internkontroll.

KS vil arrangere et webinar tidlig i neste uke, hvor temaet blir erfaringsdeling og mulige tiltak som kan gjøres i den enkelte kommune for å styrke kontroll og oversikt over meldinger til og fra fagsystemet.

## Rapportering fra kommunen for å etablere nasjonal oversikt over omfang og tiltak

Det er behov for en nasjonal oversikt over omfanget av svikten og tiltak som er iverksatt for å forsøke å innhente tapt informasjon. Bufdir vil utarbeide en slik oversikt, og trenger informasjon fra kommunene i dette arbeidet.

Bufdir ber derfor kommunenes barnevernstjeneste om å fylle ut et kort spørreskjema så snart som mulig og senest innen 15. juni kl. 12.00. Bufdir understreker at dette gjelder alle kommuner, uavhengig av om kommunen er berørt eller ikke, og hvilket fagsystem kommunen i dag bruker.

[Lenke til spørreskjema](#)

## Ytterligere informasjon tilgjengelig fra KS, Bufdir og Visma:

- [Oppfordring til norske kommuner rammet av teknisk feil om bekymringsmeldinger - Bufdir](#)
- [Alvorlig svikt i Visma Familia - Visma](#)
- [Vil bistå kommunene - KS](#)

Med vennlig hilsen

Hege Nilssen, direktør Bufdir  
Kristin Weidemann Wieland, områdedirektør KS

Kopi:  
Alle statsforvaltere  
Datatilsynet

*Dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ikke håndskrevet signatur.*

Kopi til:  
STATSFORVALTEREN I AGDER  
STATSFORVALTAREN I MØRE OG ROMSDAL  
STATSFORVALTEREN I TROMS OG FINNMARK  
STATSFORVALTAREN I VESTLAND  
STATSFORVALTEREN I INNLANDET  
STATSFORVALTEREN I OSLO OG VIKEN  
STATSFORVALTEREN I TRØNDELAG  
STATSFORVALTEREN I NORDLAND  
STATSFORVALTAREN I ROGALAND  
STATSFORVALTEREN I VESTFOLD OG TELEMAR

Tenk miljø – velg digital postkasse fra e-Boks eller Digipost på [www.norge.no](http://www.norge.no)