



# Tilbakemeldinger fra barn og unge - erfaringer fra Mitt Liv-tjenester

---

Tilbakemeldinger fra barn i egen tjeneste er en forutsetning for å kunne gi stadig bedre hjelp til de som trenger det. Ulike metoder for å hente inn tilbakemeldinger gjøres rundt om i landet av, dette verktøyet er basert på samlede erfaringer gjort av tjenester, og jobbet fram sammen med proffer i Forandringsfabrikken.

## Tjenester som har spilt inn sine erfaringer:

Mange tjenester har delt sine erfaringer i møtepunkter med Forandringsfabrikken.

De som har gitt innspill konkret i utviklingen av dette heftet er Stavanger, Sarpsborg, Haugesund, Kristiansand, Verdal, Østensjø i Oslo, Numedal, Drammen, Dalane, Hå, Arna, Fyllingsdalen i Bergen, Fjell, Barnevernvakten i Bergen, Åsane og Arna senter for familieveiledning i Bergen, Sandnes, Halden, Stange, Grünerløkka i Oslo, Nordstrand i Oslo, St. Hanshaugen i Oslo.

## Viktigste råd fra proffene:

Felles for alle tilbakemeldingsmåtene, er at informasjonen barnet eller ungdommen gir, avtales hvordan skal gis videre. Det må sies tydelig hva det skal brukes til, hvordan informasjonen anonymiseres og hvem som får lese svarene. Etter undersøkelsene er det viktig at barna får vite hva som blir gjort.

*«Vi proffer vet at mange barn og unge ønsker å hjelpe sitt barnevern å bli bedre  
– masse lykke til!»*

## Innholdsfortegnelse:

### DEL 1: Verktøy for direkte tilbakemeldinger fra barn og unge i prat med kontaktperson

1. Hvordan kan jeg hjelpe bedre? .....	3
2. FIT-skjema, Feedbackinformerte tjenester .....	5
3. Fargelegging av figur .....	7

### DEL 2: Verktøy for systematiske tilbakemeldinger fra barn og unge til utvikling av tjenester

Hva må til for å lykkes? .....	8
Hva kan tilbakemeldinger brukes til? .....	9
4. Barne- og ungekontakt .....	10
5. Postkasse på Facebook .....	11
6. Profftreff .....	13
7. Undersøkelser i snakk .....	15

# DEL 1: Direkte tilbakemeldinger i prat med kontaktperson

## 1. Hvordan kan jeg hjelpe bedre?

---

Kontaktpersoner ber om tilbakemelding fra barnet eller ungdommen på slutten av en prat.

### Beskrivelse:

Hvordan opplever barn og unge hjelpa de får og samarbeidet med barnevernet? Hver kontaktperson kan stille spørsmål til barnet i slutten av hver prat for å få tilbakemeldinger. Det er viktig å be om tilbakemeldinger underveis, så barnet blir vant til at sin stemme er viktig.

Det er viktig å be om tilbakemelding av riktig grunn, fordi man vil bli stadig bedre i jobben sin, og for at flere barn skal få bedre hjelp. Får man tilbakemeldinger som det er vanskelig eller vondt å ta imot, må man huske at dette er barnets opplevelse, ikke en objektiv beskrivelse. Likevel er den viktig å ta på stort alvor, for å kunne gjøre deg som kontaktperson og barnevernet bedre og tryggere for barnet.

Barnevernet dokumenterer at barn er bedt om å gi tilbakemelding, og hva barnet sier. Svarene skrives som sitater, på den måten vil barnet kjenne igjen sin egen stemme den dagen hen får tilgang til mappa si.

### Råd fra proffene:

Det er viktig at du som voksen kjenner etter at du virkelig vil høre tilbakemeldinger, og klarer å ta det godt i mot. Forklar oss, og vis med kroppen og ansiktet ditt, at du virkelig ønsker tilbakemeldinger for å bli enda bedre i jobben din, til neste barn du skal møte. Hvis vi blir usikre på om du faktisk ønsker å høre tilbakemeldinger fra meg, eller om vi tror du blir lei deg, så sier vi kanskje ikke noe. Dere voksne må undre dere over det vi barn og unge svarer, kanskje ordlegger vi oss annerledes og trenger spørsmål underveis for å få sagt det vi vil.

### Tips til hvordan forklare hvorfor du ber om tilbakemelding:

Jeg jobber i barnevernet og barnevernet skal hjelpe barn i Norge. Barnevernet vil være sånn at barn skal være trygge og få hjelp. Derfor kan du hjelpe barnevernet og meg litt, så barnevernet kan bli enda bedre? Om du vil, blir jeg kjempeglad.

Jeg ønsker å være best i den jobben jeg skal gjøre, og jeg skal møte flere barn/unge senere i dag, eller i morgen. Og da trenger jeg å vite hva du synes jeg kan gjøre mer av og om det er noe du tenker jeg kunne gjort annerledes? Jeg ønsker godt, men jeg vet jo ikke hvordan det kjennes for deg. Og da trenger jeg å vite det fra deg.

### Forslag til spørsmål:

#### Forslag til spørsmål: barn 5-7 år

- Hvordan synes du det er å prate med meg?
  - o Hva er bra? Og hva er ikke så bra?
- Forstår du hvorfor jeg fra barnevernet vil treffe deg? Hva kan jeg gjøre annerledes, for å hjelpe deg bedre?
- Hvis du var læreren min og du skulle lære meg å bli en bedre barnevernsarbeider, hva ville du lært meg?

#### Forslag til spørsmål: barn 8-12 år

- Hvordan kjennes det for deg å møte barnevernet?
- Hva er bra og hva kan gjøres litt annerledes når vi prater sammen?
- Er du nok med å bestemme hva som skal skrives ned etter en samtale? Vet du hvordan du kan få tak i noen i barnevernet når du trenger det? Hvis du var læreren min og du skulle lære meg å bli en bedre barnevernsarbeider, hva ville du lært meg?
- Hvordan må jeg være for at du skal kjenne helt på ekte at jeg er glad i deg, og at jeg ønsker å hjelpe deg på best mulig måte?

#### Forslag til spørsmål: unge 13-23 år

- Hva er bra og hva kan gjøres litt annerledes når vi prater sammen? Får du kontakt med oss i barnevernet når du trenger det?
- Vet du nok om hva barnevernet vil gjøre for deg framover?
- Er du nok med å bestemme hva som skal skrives ned etter en samtale? Hvis du var læreren min og du skulle lære meg å bli en flinkere barnevernsarbeider, hva ville du lært meg?
- Hvilke råd har du til meg som barnevernsarbeider, for at jeg skal kunne hjelpe flest mulig barn på en best mulig måte?
- Jeg vil gjerne vise deg respekt og vise at jeg er glad i deg, har du noen tips til hvordan jeg kan gjøre det bedre for akkurat deg?

## 2. Feedbackinformerte tjenester (FIT-skjema)

---

FIT er skjemaer man fyller i sammen med barnet eller ungdommen, på iPad eller datamaskin, om hvordan livet er, og hvordan kontakten med barnevernet fungerer. Data lagres og man kan se på utviklingen over tid.

### Beskrivelse:

Ærlige tilbakemeldinger er noe som først kommer etter at man har fått en god relasjon, FIT kan likevel være et godt verktøy for å stille seg inn på hvor den andre er i starten av en snakk.

Hvordan har ungdommen det i dag? Med familien, skole, venner. Eller at man tar opp tråden fra sist samtale. «Sist så snakket vi om...» eller «Hvordan går det med dette vi snakket om sist?»

Etter snakken brukes FIT til å få tilbakemelding på om barnet fikk snakket om det som var viktigst for det, og om barnet føler seg hørt og tatt på alvor.

Systemet leveres av Nasjonalt kompetansesenter for psykisk helsearbeid, NAPHA (del av NTNU Samfunnsforskning AS). Erfaringer fra både barnevernsarbeidere og unge proffer tilsier at den digitale versjonen (FIT) anbefales veldig sterkt over utskrevne skjemaer (KOR). KOR anbefales ikke å bruke.

### Råd fra proffene:

Proffer over hele landet er, og har over lang tid vært skeptisk til spørreskjema. Mange har dårlig erfaring med blant annet elevundersøkelsen fordi formatet gjør at man sjelden får gitt utfyllende tilbakemeldinger.

For at det skal gjøres på en god måte er det viktig at dere voksne spør hvorfor barnet svarer som det gjør, og fokuserer på grunnene til svarene som kommer. Det er viktig å ha hjertet med i en slik prat, så barnet forstår at du faktisk ønsker å vite svaret for din del, ikke bare for å fylle i skjemaet.

### Tema og spørsmål:

Man svarer på en skala fra surfjes til smilefjes. Man stiller inn egne spørsmål, gjerne tilpasset alder.

Hvordan jeg har det:

- med meg selv
- i familien min eller der jeg bor
- på skolen og med venner
- alt i alt

Om samtalen med meg, hva jeg mener om:

- hvordan jeg ble hørt
- hvor viktig det vi snakket om var
- det vi gjorde sammen
- alt i alt

### Hva det kan brukes til etterpå:

Man ser score over tid og kan se hva som påvirker mest positivt i livet til barnet, og i samarbeidet med barnevernet.

Hvis man registrerer svarene fra foreldre/fosterforeldre også, kan man sammenlikne tallene over tid og sammenlikne det med barnets. Ofte er det ulikt hvordan barnet opplever sitt liv og sitt samarbeid med barnevernet, og foreldre/fosterforeldre opplever det samme. Denne oversikten kan gjøre det tydeligere hva som er til det beste for barnet, som er hovedpersonen.

### Erfaringer:

#### *Hva som har gått bra:*

I en samtale med en gutt skåret han høyt på alt ved samtalen, hvordan han ble møtt, følte seg hørt etc., men han ga null i skår på hvor viktig det var. Det viste seg at det viktigste for ham var å snakke om å få møte broren sin. Det resulterte i en veldig viktig snakk om samvær med bror.

#### *Hva man bør unngå eller være obs på:*

Det er viktig at ikke tilbakemeldingene blir hengende i løse luften hvis barnet svarer at de ikke er fornøyde med noe, eller ikke opplever at det de er opptatte av, er tema i samtalen. I slike tilfeller må det avtales raskt, senest etter et par dager, i samarbeid med barnet, hva man kan gjøre for å bedre situasjonen.

### Tjenester som har prøvd det ut:

Stange, Hamar, Bergen, Drammen

### 3. Fargelegging av figur

---

Barnet fargelegger en figur, med fargekoder på ting som er fint, helt greit, og ikke så bra. Dette er grunnlaget for en snakk om tilbakemeldinger på hvordan kontaktpersonen kan bli enda bedre på å møte barn, eller hvordan barnevernstjenesten kan bli enda bedre på å hjelpe barn.

#### Råd fra proffene:

Det er viktig at dere voksne undrer dere på det barnet fargelegger og stiller spørsmål for å forstå mer. Husk at barnet får velge hvilken farge som skal bety hva.

#### Beskrivelse:

Fargelegging av figur til bruk i samtale om hva som skal til for at hjelpa skal fungere best mulig, er prøvd ut av mange tjenester, med gode tilbakemeldinger.

Eksempel på figurer finnes som vedlegg til sist i dette verktøyet, eller som eget verktøy til nedlasting og kopiering på [www.mittliv.no](http://www.mittliv.no)

Bruk gjerne spørsmålene fra del 1 på side 3.

Fargelegging kan fungere godt for barn som ikke snakker så mye. Figuren kan fylles i på slutten av en snakk. Ha minst 8 farger som barnet kan velge 3 av.

#### Barnet svarer på spørsmålene med å fargelegge

Fint	= bruk fargen barnet liker best
Helt greit	= fargen midt imellom
Ikke så bra	= fargen barnet ikke liker så godt

## DEL 2: Systematiske tilbakemeldinger til utvikling av tjenesten

### Hva må til for å lykkes?

---

Det er viktig at arbeidet med systematiske tilbakemeldinger er godt forankret i ledelsen. Hva er målet med å hente inn barn og unges kunnskap og tilbakemeldinger? Hva trenger ledelsen tilbakemeldinger fra barn og unge i egen tjeneste til?

Det er viktig at ledelsen har en plan for oppfølging av det som kommer av tilbakemeldinger. Det er dumt for alle å hente inn mye informasjon, hvis man ikke har en plan for hvordan man skal få brukt det til forandring i etterkant.

Ansatte må informeres godt om at tjenesten nå skal begynne med å hente inn tilbakemeldinger fra barna i tjenesten. De ansatte får komme med innspill på hva de ønsker at man henter inn tilbakemeldinger på, enten noe de tror de er veldig gode på og har lyst å få bekreftet, eller noe de synes er vanskelig og som de ønsker råd om. Fokuset er at om tjenesten skal gi stadig bedre hjelp, må man vite hva ungene som mottar hjelpa mener. Målet er at de ansatte skal ønske disse tilbakemeldingene.

#### Råd fra proffene:

For å lykkes med å få ærlige svar til systematiske tilbakemeldinger, må den eller de som skal hente inn tilbakemeldingene vise tydelig for barnet eller ungdommen at dette er viktig, og forklare at det gjøres for å gjøre barnevernstjenesten bedre.



## Hva kan tilbakemeldinger brukes til?

---

Tilbakemeldingene kan gi mulighet til å fange opp rutinesvikt og avvik. Det er ikke bare viktig for ungdommene men også for tjenesten, sånn at de kan gjøre jobben riktig.

Tydelige svar fra barn og unge i tjenesten etter oppsummerte tilbakemeldinger må tas på stort alvor. Det bør utarbeides en konkret plan for hvordan tjenesten skal følge opp tilbakemeldinger som kommer. De kan tas med som grunnlag for å forankre verdisettet fra Mitt Liv i tjenesten.

Det kan for eksempel innarbeides i malverk eller rutiner, lages en tiltaksplan for kontaktpersonene i tjenesten, tas inn i nyhetsbrevet til kommunen eller bydelen, eller

### Tas inn på møtepunkter i og utenfor tjenesten:

Tilbakemeldinger kan tas opp på avdelingsmøter og fagmøter el. for faglig utvikling. Det kan være med på å utvikle prosesser for ansettelse og opplæring eller når hjelpetiltak skal utvikles og evalueres.

Proffer kan bli med å snakke for samling med fosterforeldre, tilsynsførere eller andre. Det er også prøvd ut, med gode erfaringer, å ta med unge proffer i tjenesten til skoler og barnehager i kommunen/bydelen, eller til politikere i for eksempel oppvekstutvalget.

### Ansettelse og opplæring:

Flere tjenester har gode erfaringer med å ta med ungdommer i intervju av potensielle nye kontaktpersoner. Tilbakemeldingene er at de unge har det samme målet som voksne, men ofte ser andre ting enn voksne gjør. Der voksne kan tenke at en søker har mye relevant kompetanse og passer for stillingen, kan ungdommene si at de aldri ville ha åpnet seg for den søkeren, ikke på grunn av personlig kjemi, men på grunn av hvor varmt og åpent søkeren møter ungdommene.

I opplæring av nyansatte passer det veldig godt å ha med ungdommer til å gi sine råd og presentere sitt perspektiv på å være i barnevernet. På slike samlinger kan man også med fordel snakke om hvordan tjenesten jobber med innsamling av tilbakemeldinger og presentere noen svar som tjenesten har fått av unge i egen tjeneste.

## 4. Barne- og ungekontakt

---

Person i hel eller deltidsstilling som arbeider med, og har ansvaret for, all innhenting av tilbakemeldinger fra barn og unge i egen tjeneste.

### Beskrivelse:

Personen ansettes av barn eller ungdom i tjenesten. Barne- og ungdomskontakten skal være barnas talerør og klare å viderefremme hva barna opplever i kontakten med barnevernet.

Personen har en postkasseprofil på Facebook, arrangerer profftreff og gjør ulike undersøkelser med forskjellige metoder. Barne- og ungdomskontakten kan også administrere en lukket gruppe på Facebook for ungdom som er i kontakt med barnevernet.

Det bør lages et kontaktkort med koselig smilebilde av barne- og ungdomskontakten, med informasjonen om hva barne- og ungdomskontakten jobber med. Disse deles ut til alle barn i tjenesten. Barne- og ungdomskontakten må være lett tilgjengelig og lett å få tak i – og ikke ha for mange andre oppgaver. Det bør ikke være for liten del av stillingen satt av til dette arbeidet, eventuelt kan man sette av feks tre uker hvor utelukkende dette gjøres. Hvis ikke blir det ikke grundig nok.

Barn og unge forsikres (så langt det går) om at det de sier til barne- og ungdomskontakten ikke går videre til kontaktpersonen sin uten at barnet spesifikt ber om det, og det avtales. Alle unge får tilbud om hjelp til å ta opp vanskelige ting videre med tjenesten. Dersom barna ønsker at spesifikke ting skal tas opp, må man bli enige om en god måte å gjøre det på.

Barne- og ungdomskontakten bør som hovedregel være tilgjengelig når barn og unge er aktive på sosiale medier og telefon, ofte mellom klokken 15 og 21.

Barne- og ungdomskontakten kan også inngå i annet arbeid i tjenesten som omhandler barn og unges medbestemmelse, både i utforming av maler, retningslinjer og i interne revisjoner/kontroller.

Samarbeidspartnere som skole, helsestasjon, utekontakt, institusjoner osv. informeres om barne- og ungdomskontakten og hva den kan bistå med.

En viktig del av barne- og ungdomskontaktens jobb, er å gi tilbakemelding til barna som deler sine råd og erfaringer. Hva skal avdelingen eller tjenesten gjøre for å bli bedre på det barn gir tilbakemelding om?

### Råd fra proffene:

Barn og unge bør være med å ansette personen som skal ha denne jobben.

Personen må ha en «snill» telefon stemme, et varmt kroppsspråk, snille øyne, snakke med en varm og ydmyk tone, samtidig som at den viser at tilbakemeldingene barn og unge gir er kjempeviktig for barnevernstjenesten. Personen må være fleksibel, og kunne ta i mot telefoner eller meldinger også utenfor vanlig arbeidstid.

### Tjenester som har prøvd det ut:

Stavanger (full stilling), Færder (20% stilling)

## 5. Postkasse på Facebook

---

En postkasse er en profil på Facebook der barn og unge kan ta kontakt for å gi tilbakemeldinger til tjenesten, eller be om hjelp til å ta opp noe med sin kontaktperson.

### Beskrivelse:

En personlig profil, som én person i tjenesten har tilgang til. Profilen kalles opp etter denne personen, og kalles for eksempel Karis postkasse, med koselig bilde av Kari. Der man har ansatt en barne- og ungdomskontakt er dette samme person.

Det er ikke registrert informasjon på profilen som gjør det mulig å koble den til barnevernstjenesten. Det er mulig å være venn med profilen, samt å skrive på veggen (valgfritt), kun venner ser innlegg på veggen. Unge informeres at om de velger å legge postkasseprofilen til som venn, vil andre kunne lure på hvem/hva det er. Profilen *kan* stilles inn slik at man ikke kan sende venneforespørsel eller skrive på veggen, for å unngå at ungdommen kobles til barnevernstjenesten. Det har ikke kommet erfaringer med at det har blitt et problem. En slik innstilling vil kunne distansere ungdommene.

Fra profilen sendes meldinger til barn med konkrete spørsmål for utvikling av tjenesten. Tilbakemeldingene anonymiseres og legges fram for kollegiet.

### Råd fra proffene:

Det er viktig at det ikke står at det er barnevernets facebook-profil, men en person med et bilde der den ser snill ut.

Husk å bruke varmt og koselig språk, og emoji'er, for å trygge ungdommene du snakker med. Meldinger som avsluttes med punktum uten emoji er utrygt. Bruk gjerne emoji-guide fra oss proffene tilgjengelig som verktøy på [www.mittliv.no](http://www.mittliv.no).

### Hvem som blir spurt (alder, utvalg):

Fra 13 til 23 år. Ulike utvalg etter behov.

### Tema og spørsmål:

Tema:

- Om generell kontakt med barnevernstjenesten.
- Hvor god kunnskap har de om iverksatte tiltak?
- Hvordan opplever de tilsynspersonen i fosterhjemmet?

Forslag på spørsmål:

- Vet du hvorfor barnevernet mente at familien din trengte hjelp?
- Har du fått si hva du tenkte familien din trengte hjelp med?
- Var det noe kontaktpersonen din ikke forsto som var viktig for deg?
- Har du fått det bedre?
  - o Hvis ja, på hvilken måte?
  - o Hvordan merker du at noe er endret?
  - o Hvis nei, snakker du med din kontaktperson om det, eller kan jeg hjelpe deg med å forklare sammen med deg?
- Hvis du var sjef for barnevernet, hva er det første du hadde endret for å hjelpe barn på best måte?
  - o Hva gjør vi bra, og bør fortsette med?

## Tilbakemeldinger fra barn og unge

- Hva kan vi gjøre annerledes for at det skal være nyttig for deg å være i kontakt med oss?

### Erfaringer:

#### *Hva som har gått bra:*

Erfaringer tilsier at omtrent 60-70% av de som kontaktes ønsker å svare. Erfaringer sier også at det går fint å mase opptil 6 ganger for å oppnå kontakt, barnet kan feks ha glemt det av, eller at det trenger litt tid. Man kan sende SMS dersom ungdommen ikke har Facebook eller har blokkert tilgang til meldinger fra ikke-venner.

Det går som regel helt fint for kollegiet at én kollega får tilbakemeldinger. Postkasse-personen har taushetsplikt om det den får vite og anonymiserer før det presenteres.

Noen svært få ganger har ungdommer stilt konkrete spørsmål til egen sak, da kan man oppfordre den til å spørre sin egen kontaktperson, og gjerne hjelpe dem å finne en god måte å formidle spørsmålene på.

Erfaringene er at de ansatte synes det er veldig gøy når man kommer med tilbakemeldinger fra ungdommene til fellesmøter.

#### *Hva man bør unngå eller være obs på:*

Noen ungdommer sier de ikke er gode nok på å skrive for å gi skriftlige tilbakemeldinger. Da kan man vurdere å snakke på telefon, FaceTime eller samtalefunksjon på Facebook Messenger, Snapchat eller andre sosiale medier med slik funksjon. Den som er administrator bør ha en viss kjennskap til, eller interesse for, sosiale medier så de kan vite hvor ungdommen er på de ulike arenaene.

Selv om svarene anonymiseres før de brukes, lagrer Facebook alt som blir skrevet. Dette er det viktig å gjøre ungdommen oppmerksom på, så må man jobbe for at ungdommen skal få tillit nok til å dele sine tanker likevel.

### Tjenester som har prøvd det ut:

Halden, Numedal, Stavanger.

## 6. Profftreff

---

Profftreff er samlinger der barn eller ungdommer inviteres til å gi tilbakemeldinger og innspill til barnevernstjenesten. Samtidig er det en sosial situasjon der unge kan møte andre med liknende erfaringer som de selv. Man serverer pizza eller noe annet godt å spise. Trygg og god stemning er en viktig faktor.

### Beskrivelse:

Det anbefales å ha en prosjektgruppe for å rekruttere og gjennomføre profftreff, dersom man ikke har en barne- og ungekontakt i tjenesten.

Prosjektgruppa sender brev med skriftlig informasjon (helst uten kommunelogo) om profftreffet. Deretter ringes de unge opp for å få praktisk informasjon, kanskje trenger noen hjelp til transport eller liknende.

Det er fint om barnevernleder inviterer proffene, og sier hva konkret man ønsker svar på denne gangen. Det er viktig med tydelig info om hva proffene inviteres med på. Hvorfor ønsker tjenesten at de kommer?

Det bør ikke være flere voksne enn unge på profftreffet, kanskje maks 2-3 voksne.

Når man møtes er det viktig å starte med å bli kjent, feks ha en runde der alle sier litt om sine interesser, en lek, eller begge deler. Det er viktig at de voksne tar ansvar for at det sosiale, at det ikke er for mye dødtid uten aktivitet.

### Råd fra proffene:

Det må ikke være for mange voksne på profftreffet, og man må servere god mat.

De voksne må ikke prate for mye i starten, da blir det fort kjedelig.

Man må gjøre noe hyggelig i starten, for eksempel en lek eller noe, sånn at alle blir litt kjent og vet hva hverandre liker å gjøre på fritiden.

De voksne må være så varme og trygge som de bare kan, skru på de varmeste øynene sine og spørre alle om de vil ha en klem.

### Hvem som blir spurt (alder, utvalg):

Feks 8-10 år, 10-14 år, 15-18 år og 18-23 år.

Annet eksempel på utvalg: alle som har vært part i sak det siste året.

### Tema og spørsmål:

Generelle tema:

- Hva er bra i barnevernet?
- Hva liker du ikke at barnevernet gjør, eller hva kan de gjøre bedre?
- Hvilke forslag har dere til hvordan barnevernet kan jobbe bedre?
- Hva har du savna fra de som jobber i barnevernet?
- Hvis du bestemte i barnevernet, hva var det første du ville gjort?
- Hva synes du er viktigst for å være en god kontaktperson?
- Hva må barnevernet alltid tenke på når de skal hjelpe barn?

Spesifikke tema:

- Hvordan kan barnevernet fortelle alle barn i kommunen om barnevernet?

## Tilbakemeldinger fra barn og unge

- Hva må barnevernet tenke på når man gjør en undersøkelse i en familie?
- Hva er viktige ting å tenke på når de skal hjelpe barn hjemme?
  - o Her kan man samle råd fra unge som har erfaring med MST eller liknende.
- Hva må barnevernet tenke på når de skal flytte barn?
- Hva må barnevernet tenke på om søsken?
- Hva må barnevernet tenke på når de skal samarbeide med foreldre?
- Hvordan må barnevernet følge opp barn i fosterhjem?
- Hva synes du om hjelpa du får i ettervern?
- Hvordan må et godt ettervern være?

Det er også mulig å ta med seg spørsmål eller oppgaver fra tjenesten inn på treffet. For eksempel ta med evalueringsskjemaet en avdeling bruker i arbeidet med ungdom, og la ungdommene gi tilbakemelding på hvordan et slikt skjema skal bli bedre. Det går også an å bruke ungdommer på treff til å revidere feks. rettighetshefte for barn og ungdom i barnevernet eller andre konkrete oppgaver.

På profftreffet gis info om hvordan taushetsplikten gjelder for de voksne der, og at ungdommene oppfordres til å holde det som deles av erfaringer i rommet. De fleste vil respektere det dersom det forklares hvorfor det er dumt å spre detaljer om andre.

Proffer inviteres til flere møter, så de får mulighet til å bli varmere i trøya.

### Erfaringer:

#### *Hva som har gått bra:*

Det skjer noe med motivasjonen til kontaktpersonene når de skal følge opp råd fra egne barn og unge.

Det er smart å rekruttere ungdom til å bli med på profftreff like i etterkant av at de f.eks. har gitt tilbakemelding i en undersøkelse.

De større ungdommene som er ute av barnevernet inviteres til å være mentorer og være med på aktiviteter.

Ungdom opplever det som kjekt og mange som en lettelse å få treffe andre i samme situasjon. Noen trenger mange invitasjoner og mye oppmuntring før de tør å komme på treff, så man må ikke gi opp de som nøler.

Det er lurt å ha en måte ungdommene kan gi tilbakemeldinger om hvordan profftreffene fungerer, for eksempel en tilbakemeldingskasse der de kan legge lapper anonymt.

Mange ungdommer opplever det som kjekt å få være barnevernet sin mentor, og synes det er veldig kjekt å bli utfordra av tjenesten med konkrete oppgaver.

#### *Hva man bør unngå eller være obs på:*

Det var vanskelig å få kontaktpersonene til å rekruttere sine egne barn og ungdommer til profftreff, det fungerer bedre at prosjektgruppa eller barne- og ungekontakten tar direkte kontakt.

Det er lurt å jobbe i grupper på treff, dersom man jobber i plenum med oppgaver eller problemstillinger er det lett for noen å snakke mye og andre blir stille.

### Tjenester som har prøvd det ut:

Sarpsborg, Haugesund, Østensjø (Oslo), Stavanger

## 7. Undersøkelser i snakk

---

Barnevernleder eller en annen i tjenesten kontakter/ringer et mindre utvalg ungdommer for å hente inn tilbakemeldinger, gjerne på et konkret tema.

### Beskrivelse:

Leder, en teamleder eller en annen dedikert person fra en annen avdeling enn barnet eller ungdommen tilhører, ringer/kontakter for en samtale om hvordan det har følt å bli møtt av barnevernet. Så spør den om råd til hvordan barnevernet kan gjøre en bedre jobb. Det er viktig at personen som ringer er oppriktig nysgjerrig på barnets meninger og bruker sin varmeste, koseligste stemme.

Et brev sendes ut med informasjon om at man ønsker å få tilbakemeldinger for å bli bedre. Brevet sendes direkte til barnet/ungdommen. I brevet står det kontaktinfo til den som vil ringe/sendt SMS/Messenger, og omtrent når barnet vil bli kontaktet.

Barna og ungdommene blir kontaktet på SMS/telefon og får informasjon på ny om hva man ønsker å få tilbakemelding om. Barnet velger selv om det vil snakke på telefon, svare på SMS/Messenger eller om det vil møtes på en kafé etc. Det er viktig å huske på at noen synes det er vanskelig å skrive svar på SMS og Messenger, og at man ofte får mye mer utfyllende svar når man møtes.

Noen vil ikke snakke uten at de kjenner deg, de mest skeptiske er ofte de sinteste. Da må man legge inn litt arbeid for å få deres tilbakemeldinger. Det blir mye verdt når man får det til.

Det er viktig å fortelle barna hva svarene skal brukes til etterpå, at ting som bør forandres på kan ta litt tid, men vi skal gjøre vårt beste for å få det til. Hvis dette ikke uttrykkes klart nok til barnet, kan dere miste tillit.

### Råd fra proffene:

Den som ringer bruker sin varmeste, snilleste stemme (men ikke bruk babyspråk) og forteller hva tilbakemeldingene skal brukes til, det må brukes til noe viktig. Prøv hele tiden å forstå hva ungdommen faktisk mener. Det er lurt å ikke bare ringe «de snille», men også de som barnevernet har «strevd med».

Det må gjøres på måter som er fine for barnet, så spør hva som er best, telefon, eller for eksempel FaceTime, Skype, Snapchat eller andre måter.

### Hvem som blir spurt (alder, utvalg):

Forslag på tema for undersøkelser:

- hasteflytting
- MST
- hjelpetiltak
- undersøkelse
- henlagte undersøkelser
- institusjon
- fosterhjem
- ettervern
- samtaleprosess
- det å være enslig mindreårige asylsøker

Dersom man har store grupper med feks hjelpetiltak, kan det være lurt å feks ta utvalg på alle som er født i 2002 og 2003 i en omgang, og et annet årstall neste undersøkelse.

Det går også an å ha pågående undersøkelser som feks på hasteflyttet, der barna blir kontaktet i løpet av de 2 første ukene etter de har blitt flytta.

### Tema og spørsmål:

#### *Om undersøkelse*

- Vet du hvorfor du kom i kontakt med barnevernet?
- Ble du snakket med før eller etter foreldrene dine, skulle du ønske det hadde blitt gjort annerledes?
- Var du noe som var bra eller dumt i samtalene med din kontaktperson?
- Fikk du informasjon/vite om hva som skulle skje i den første tiden?
- Visste du hvem som fikk vite hva du sa?
- Synes du at den eller de voksne du snakket med var en trygg person for deg, og klarte du å fortelle hvordan du har det?
- Fikk du til å fortelle de voksne hvordan livet kjennes for deg?
- Fikk du informasjon om hva barneverntjenesten bestemte, og hva som skal skje videre?

#### *Om hasteflytting*

- Vet du hvorfor du ble flytta?
- Har du råd til oss på hvordan du skulle ønske det ble gjennomført?
- Fikk du komme med forslag til hvor du skulle flytte?
- Hvordan var flyttingen, og hvordan synes du de voksne var?
  - Følte du deg hørt, hjalp de deg å forklare, følte du deg trygg på de voksne?
- Har du vært med å planlegge når du skal treffe de som er viktige for deg?
- Vet du hva som skal skje i livet ditt framover?

#### *Om hjelpetiltak*

- Vet du hvorfor familien din har hjelp fra barnevernet?
- Avtaler kontaktpersonen med deg hvordan det du forteller til barnevernet kan sies videre til foreldre eller andre voksne?
- Føler du deg trygg til å snakke sant med din kontaktperson?
- Har kontaktpersonen din spurt om dine meninger om hva familien din trenger hjelp med?
- Har kontaktpersonen din spurt om din mening om hvilken hjelp som fungerer og ikke?
- Vet du hva som skal skje framover? Og hva synes du om det?

#### *Om langtidsflytting*

- Har du fått vite barnevernets grunn til hvorfor du ikke kan bo hjemme?
- Fikk du si din mening om til hvem du ville flytte?
- Er du trygg nok på kontaktpersonen din til å fortelle helt ærlig hvordan det kjennes å bo der du bor?
- Føler du deg trygg til å snakke sant med din kontaktperson?
- Avtaler kontaktpersonen med deg hvordan det du forteller til barnevernet kan sies videre til fosterforeldre/institusjonsansatte, foreldre eller andre voksne?
- Er du med og bestemmer når du skal treffe søsken og familie og venner?



### *Om ettervern*

- Har du fått vite hva ettervern er et år eller mer før du fylte 18?
- Har du fått være med å lage en plan for ditt ettervern?
- Føler du at dine meninger har blitt tatt på alvor?
  - Hvis ja, hvorfor? Hvis nei, hvorfor? Hva kan vi gjøre annerledes?
- Hvordan opplever du de voksne som følger opp ettervernet ditt?
- Er det noe som er bra eller dumt i samtalene med din kontaktperson?
- Har du fått si din mening om hvor lenge du skal ha ettervern?

Alle utvalgene får spørsmål om de har noen råd å komme med, til de som jobber i barnevernet.

### *Hva det kan brukes til etterpå:*

Tilbakemeldingene samles opp og presenteres for avdelingen barna er i, samt ledergruppa.

Alle tilbakemeldingene gjennomgås og dersom man finner noe som går igjen er dette gode tema for videre diskusjon i avdelingen og i faggrupper. Svarene kan også brukes inn i planlegging av satsningsområder for det videre faglige arbeidet i avdelingen, samt i årsplaner og faglig standard.

Det kan utformes en rapport som sier noe om tendensene i det barna har svart, den utformes som en kvalitetsrapport som inngår i det interne revisjonsarbeidet i tjenesten.

Dersom man har to undersøkelser i samme avdeling med feks et halvt års mellomrom, og stiller samme spørsmål, kan man måle om det har vært en endring i praksis det halve året.

Det er viktig at de unge som har bidratt får vite hva som skjer med rådene etterpå. Avdelingene som har fått råd kan for eksempel skrive tilbakemelding til barna med en koselig hilsen og takk, og med noen ord om hva de skal jobbe videre med etter å ha fått høre svarene fra ungdommene. Denne blir sendt ut til alle som har deltatt på SMS av den som har gjort undersøkelsen.

### *Erfaringer:*

#### *Hva som har gått bra:*

Det fungerer godt når det er annen enn kontaktpersonen som tar kontakt med barna.

Erfaringer tilsier at det går fint å mase opptil 6 ganger for å oppnå kontakt, barnet kan feks ha glemt det av, eller at det trenger litt tid. Det er lov å bruke litt humor når man kjenner at man kanskje maser litt (eksempel: «Hei det er maserauå igjen her, tenkte bare å spørre deg en siste gang om du har lyst å sei koss du synes barnevernet samarbeide med deg?») )

Det er smart å ta kontakt med de unge etter skoletid, aller helst i leksetid, eller når det er kveld og de er ferdige med aktiviteter etc. Søndag kveld er ofte en god tid å ta kontakt med barn.

#### *Hva man bør unngå eller være obs på:*

Det fungerer ikke så bra å belage seg på at kontaktpersonene skal gjøre mye (sende ut informasjon, spørre om barn og unge har lyst å delta osv.). Det er best om kontaktpersoner kun passer på at barnet ligger inne i datasystemet med rett telefonnummer og postadresse.

Det er viktig å ta seg tid til hvert barn man spør om tilbakemeldinger og takke dem ordentlig og gi dem en skikkelig tilbakemelding etter de har svart. Dersom de forteller om noe som virker dumt, må de få tilbud om hjelp til å ta ting opp med barneverntjenesten

## Tilbakemeldinger fra barn og unge

Unngå å ta kontakt i skoleferier og på dagtid. Meldingene forsvinner fort i et hav av annen aktivitet på mobiltelefonen.

Dersom barna kommer med tilbakemeldinger som man ser vil være lette å identifisere, selv blant et stort utvalg, fortell barna om dette, og tilby/anbefal å redigere tilbakemeldingene slik at barnet kan beholde sin anonymitet.

Kontaktpersoner skal ikke få vite hvilke barn som har svart i utvalget dersom ikke barnet spesifikt ber om det.

Tjenester som har prøvd det ut:

Verdal, Stavanger



