



SI IFRA!

Årsrapport 2020

Alarmtelefonen for barn og unge

www.116111.no

116 111

ALARMTELEFONEN
for barn og unge



SI IFRA!

Har du det vanskelig eller vondt hjemme?
Eller kjenner du noen som har det sånn?
Ring eller chat med oss på 116 111. Vi kan hjelpe deg.

www.116111.no

116 111
ALARMTELEFONEN
for barn og unge

Innhold

5	Leder
6	Hva har vi gjort i 2020
10	Nøkkeltall 2020
13	Alarmtelefonen - Antall innringere - Hvem har tatt kontakt - Antall besvarte innringere pr svarsted - Innhold i henvendelser [Telefon og e-mail] - Vurdering av tiltaksbehov ved henvendelser
21	Chat - Antall chat - Alder - Innhold i henvendelser - Vurdering av tiltaksbehov ved henvendelser - Kjønn
28	Når på døgnet tar folk kontakt på chat og telefon
31	Nettside - Antall besøk på nettsiden - Antall ganer en bruker har besøkt nettsiden - Økter etter enhet - Kilder og mest besøkte sider - Steder
38	Annonsering i sosiale medier
40	Kontakt oss



Et svært spesielt og utfordrende år



Margrethe Østerhus
Leder

Kjære alle dyktige kollegaer, samarbeidspartnere og ikke minst alle barn og unge som har benyttet Alarmtelefonen i 2020.

Vi har lagt bak oss et svært spesielt og utfordrende år, et år som har krevd mye av oss alle.

Vi startet året med stort pågangsmot og gode planer for å jobbe mer målrettet og profesjonelt med å markedsføre Alarmtelefonen. Agenda Kaupang som evaluerte Alarmtelefonen, hadde påpekt flere forbedringsområder. De stilte spørsmål ved om vi var godt nok kjent både blant barn og unge, men også blant sentrale samarbeidspartnere. Et annet sentralt spørsmål de stilte var om vi er til stede på de digitale plattformer der ungdom befinner seg. Som et ledd i dette arbeidet hadde vi klare planer for å profesjonalisere tjenesten i større grad. Disse planene har vi i all hovedsak klart å gjennomføre. Vi hadde laget nye plakater med bilder av fire flotte ungdommer: Fokus i de nye plakaterne er et mer direkte blikk og et tydelig og klart budskap – «si ifra». Disse er distribuert til alle landets barneverntjenester som er bedt om å bistå med å distribuere de til aktuelle samarbeidspartnere i deres kommuner.

Vi har vært aktive med å spre informasjon om Alarmtelefonen på Instagram, Snapchat, TIK TOK og facebook. Vi har vært aktive i media, både tv, aviser og i diverse radiokanaler. Nettsiden vår er revidert og gjort mer profesjonell og leser/ brukervennlig. Vi har laget to nye filmer med bistand fra ansatt ved kommunikasjonsavdelingen i Kristiansand kommune.

Medio mars endret alt seg. Pandemien førte til strenge smittevernrestriksjoner der vår målgruppe ble ekstra sårbare. Dette førte til at Alarmtelefonen ble en døgn-åpen tjeneste fra 15 mars. Vi fikk økt bemanning på dagtid for å sikre at alle telefoner besvares. Antall henvendelser på telefonen har økt med 24,5 prosent i år sammenlignet med 2019.

7. april etablerte vi en døgnåpen chat tjeneste i regi av Alarmtelefonen. Mandatet til chat tjenesten er det samme som til telefonen – sikre bistand til de mest sårbare barn og unge som har vært utsatt for vold, overgrep og alvorlig omsorgssvikt.

Chat tjenesten har vist seg å være en stor suksess. Vi har motatt 14 322 chat samtaler fra oppstart i april til 31.12.2020. Ved både chat tjenesten og telefonen viser det seg at det ungdom strever mest med er egen psykisk helse. Vi har sendt inn 125 bekymringsmeldinger fra Alarmtelefonen til ulike kommunale barneverntjenester i 2020. Dette gjøres i samråd og enighet med barnet/ungdommen.

Ingenting av arbeidet som er gjort ved Alarmtelefonen kunne vært gjort uten de ansatte. De har vist en formidabel innsats i dette anderledes året.

Mvh

Margrethe Østerhus
Leder

De største hendelsene i 2020



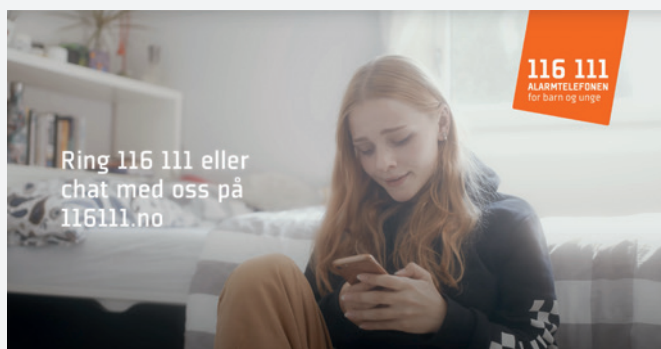
Nye plakater trykket og distribuert til hele landet i løpet av 2020



Pandemien

Fokus på ivaretagelse av de mest sårbare barn og unge

Døgnåpen telefon fra 15. mars



Ny reklamefilm

Filmen gikk på reklamefrie dager i påsken på TVNorge/Discovery



TV2 – 16. mai

Lengre intervju av Margrethe direkte på TV2 nyhets-kanalen



Alarmtelefonen

NB-NO

Velkommen til vår chat-tjeneste!

Kjønn:
Jente

Alder:
12

Vil snakke om:
meg selv

GDPR, EU's nye personvernforordning, stiller krav til at det må innhentes spesifikt samtykke for å lagre personopplysninger. Alarmtelefonen lagrer informasjon du aktivt gir fra deg i 72 timer.

☒ Jeg samtykker

START CHAT

Chat-tjeneste lansert 7. april



NRK – 12. april

Lengre intervju av Margrethe direkte på NRK

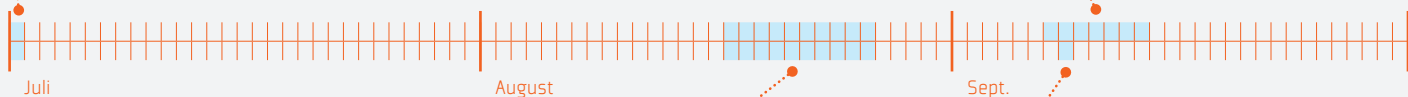
De største hendelsene i 2020



Ny nettside lansert 1. juli
116111.no



Uke 37 – Annonse kampanje
i sosiale medier



Buttons



Nasjonal boards kampanje
Uke 34 skolestart



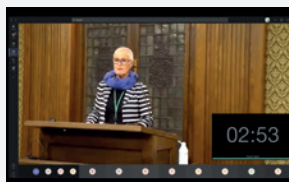
8. september fikk vi besøk av Barne- og familieminister
Kjell Ingolf Ropstad og Tone Viljugrein fra Bufdir



1. oktober – Samarbeid med Blå Kors Chat-senter



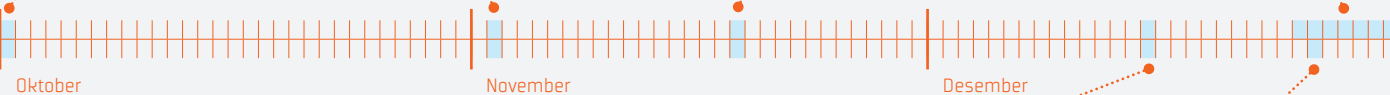
Buttons Kampanje på Facebook i regi av Siri Søftestad



18. november – Presentasjon i Kristiansand bystyre

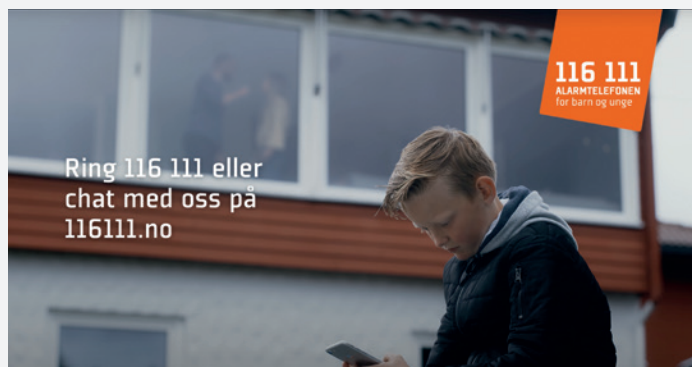


Uke 52 – Annonse kampanje i sosiale medier



Medio desember – Opprettelse av brukerpanel/ungdomsrådgivere
Panelet består av 6 ungdommer i alderen 14–19 år.

For å sikre at tjenesten utvikles på en best mulig måte vil brukerpanelet spille en sentral rolle. Målet er at de vil supplere og korrigere tjenesten i tråd med innhenta informasjon om brukerbehov og brukertilbakemeldinger.



Ny reklamefilm

Filmen gikk på reklamefrie dager 1. juledag på TV2

Nøkkeltall 2020

14 033 henvendelser
på telefonen

30 213 besøk på
nettsiden siden 1. juli

Ny nettside lansert 1. juli

2064 besvarte sms

204 besvarte spørsmål til ung.no

24,5% økning på telefon fra 2019

14 322 henvendelser på chat

Chaten ble lansert 7. april

Det er sendt ut 125 bekymringsmeldinger

6 356 hendelser omhandlet psykisk helse

100% økning på chat siden oppstart 7. april

Fra den døgnåpne chatten startet opp i april og helt til september, lå snittet på 40 samtaler i døgnet. De siste tre månedene har vi opplevd en enorm økning, og har i snitt ligget på 80 chat-samtaler i døgnet – noe som utgjør en økning på 100 prosent.

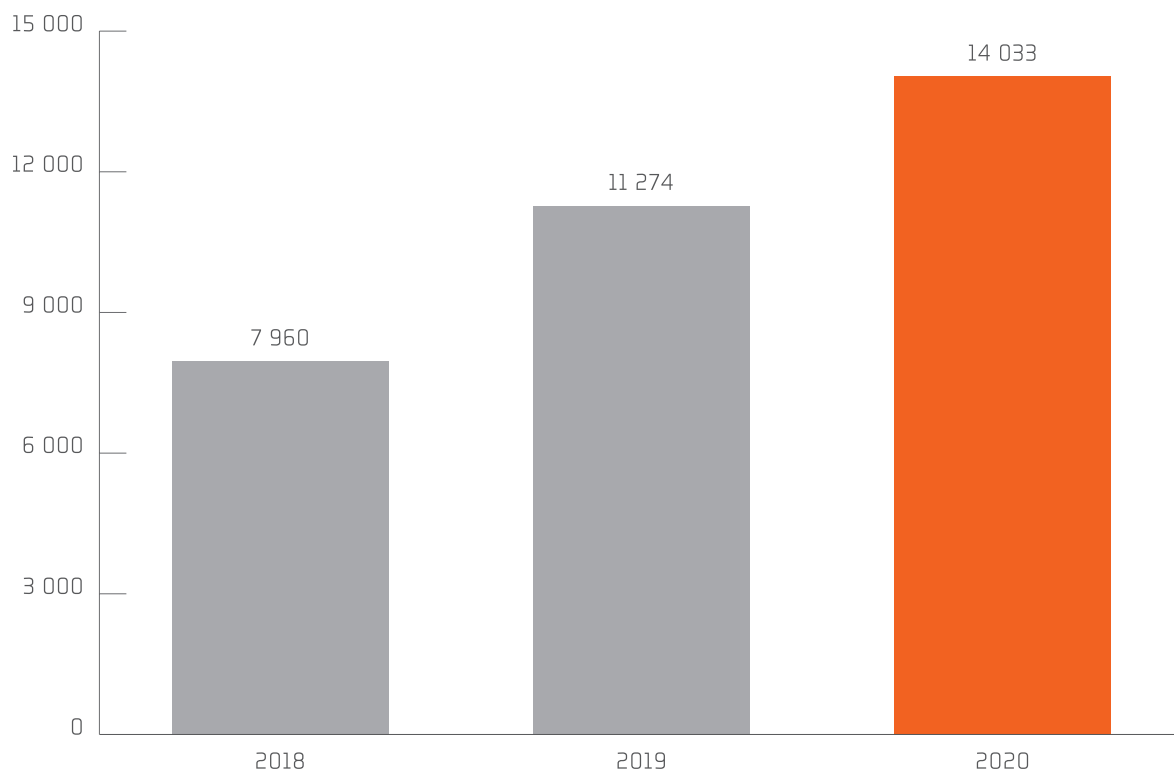


Alarmtelefonen

Det har vært 14 033
henvendelser på telefonen

Tall i dette kapittelet bygger på rapporter fra Telenor, og tall fra Alarmtelefonen i Kristiansand sin journalføring.

Antall innringere



Antall innringere i 2018 var 7960, i 2019 var det 11274 som ringte til Alarmtelefonen.

Pr 31.12.20 hadde vi besvart 12 853 samtaler. I november ble det besvart 809 telefoner mot 1 243 i desember.

Av de 1 243 telefonene som var i desember, ble 711 besvart ved svarsted Kristiansand. (56%)

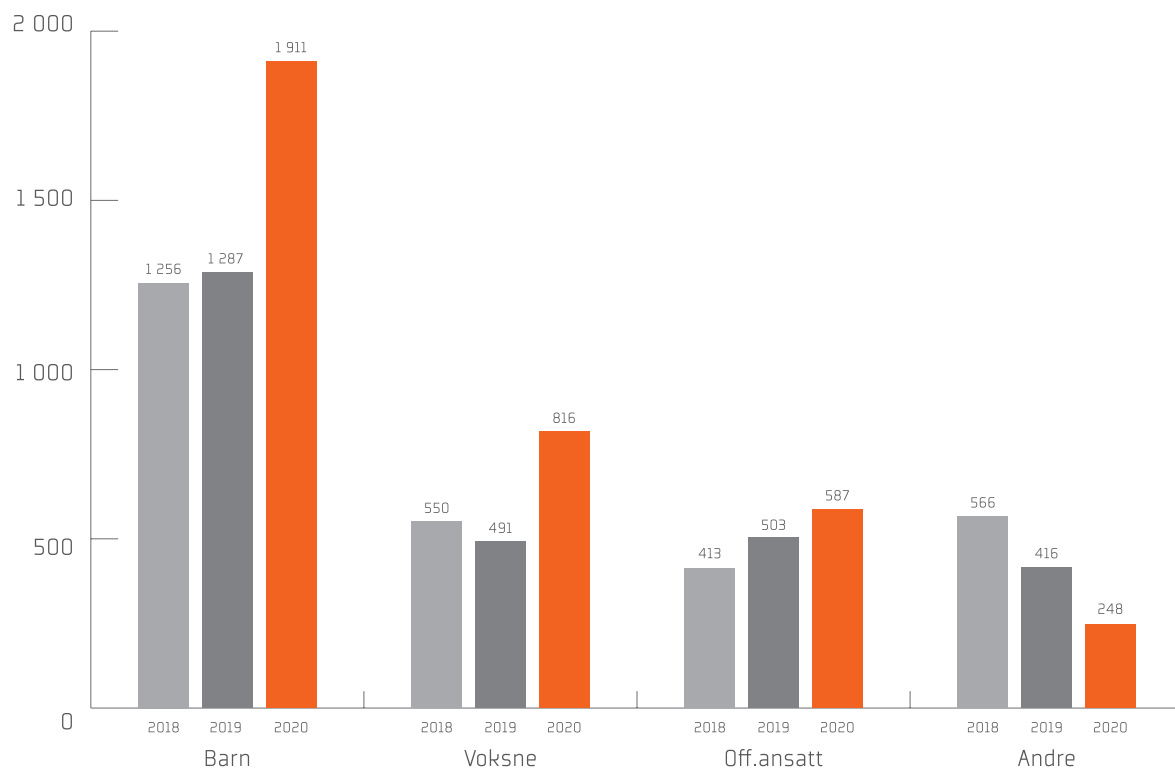
Vi har ikke registrert alders og kjønnsfordeling på telefonen da de som ringer ofte ikke vil oppgi hverken kjønn eller alder.

Vi ser en markert økning i antall telefoner i desember sammenlignet med november. Dette samsvarer med den økningen vi forutså kunne komme og da spesielt relatert til juleferien.

Da vi ble en døgnåpen tjeneste, var vi nysgjerrig på hvor stor pågang det ville bli på telefonen på dagtid. I den første perioden etter 15.mars var det ikke mye pågang. Det ble i denne perioden opprett mange ulike hjelpetelefoner på skoler rundt om i landet. Dette er nå ikke en realitet lengre og vi ser at vi mottar flere telefoner på dagtid – snittet pr 31.11.2020 var på 8 telefoner mellom kl. 08.00 og 16.00. For desember 2020 er snittet pr dag 20 samtaler i samme tidsrom.

Hvem har tatt kontakt

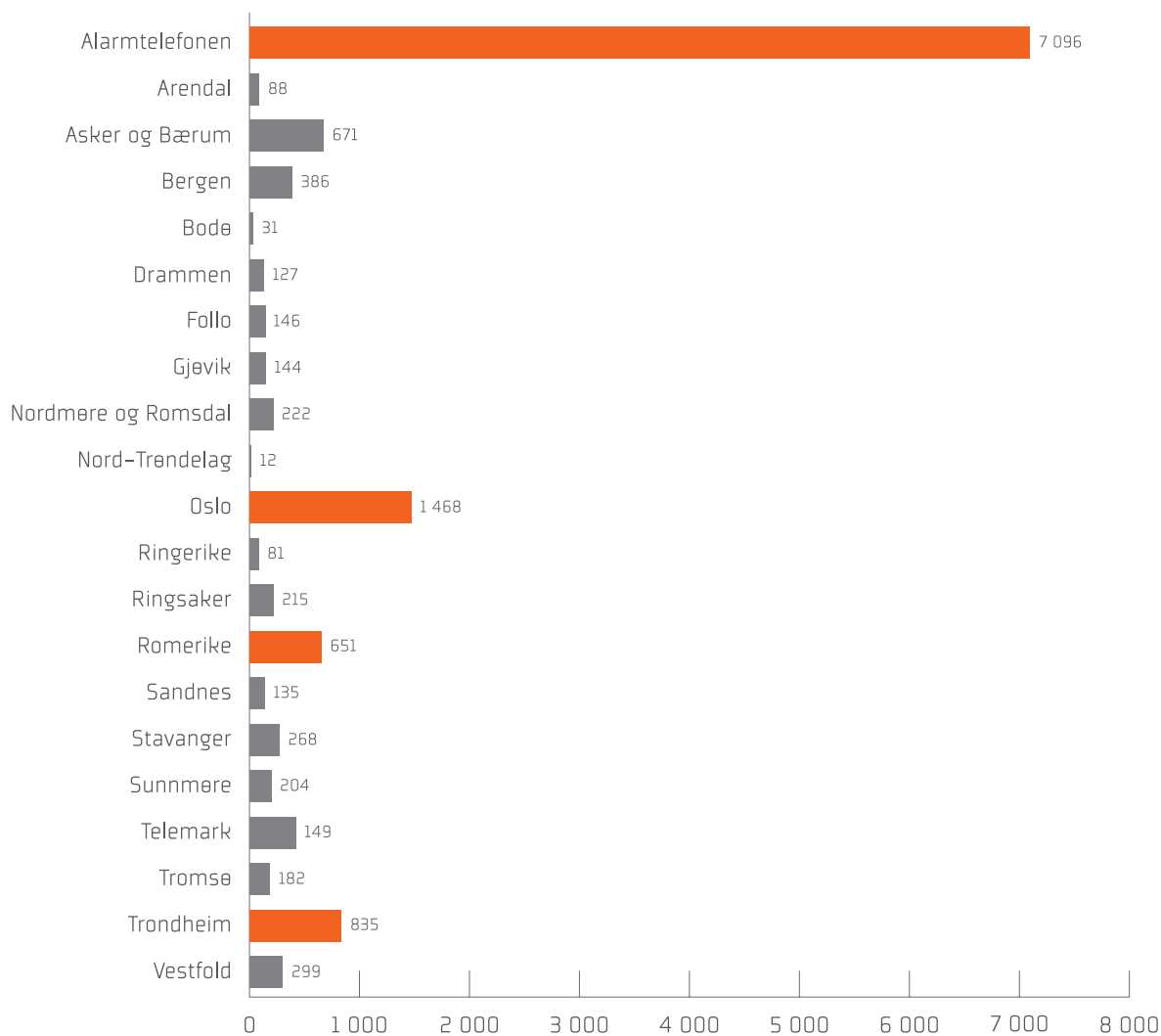
[Telefon og e-post – tall fra intern journalføring].



Tabell viser antall personer – og ikke antall henvendelser. Det kan bety at noen tar kontakt flere ganger med ulike problemstillinger.

Tall for 2020 viser at den største gruppen som tok kontakt med Alarmtelefonen er barn selv. Dette er en ønsket og villet endring. Den nest største gruppen som har tatt kontakt med Alarmtelefonen i 2020 er voksne. Dette er bra med tanke på at vårt mandat også er å sikre at voksne kan kontakte oss for råd/veiledningen knytta til de barn som av ulike grunner ikke selv kan kontakte oss.

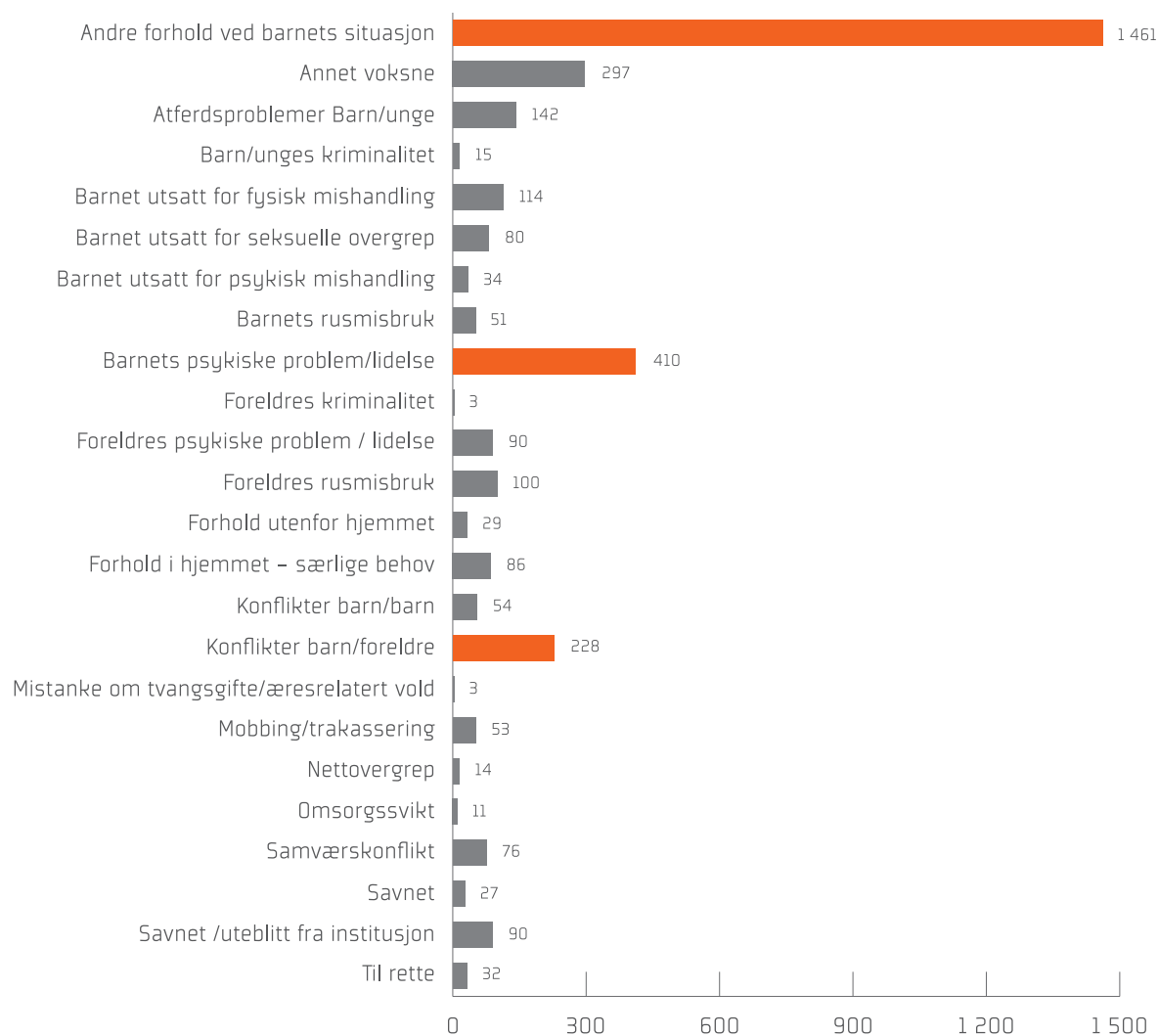
Antall besvarte innringere pr svarsted



Alarmtelefonen i Kristiansand har besvart rett over 50 % av alle telefonen som ble ringt inn til Alarmtelefonen i 2020. De resterende telefonen besvares av Alarmtelefonens svarnettverk som består av de 20 barnevernvaktene som er i drift i Norge.

De som mottar flest telefoner i svarnettverket fordelt på snitt pr. døgn er Oslo med 3, Trondhjem med 2,1, Romerike 1,4, Asker og Bærum 1 og Bergen 1 samtale pr. døgn. De øvrige vaktene mottar færre en 1 samtale pr. døgn.

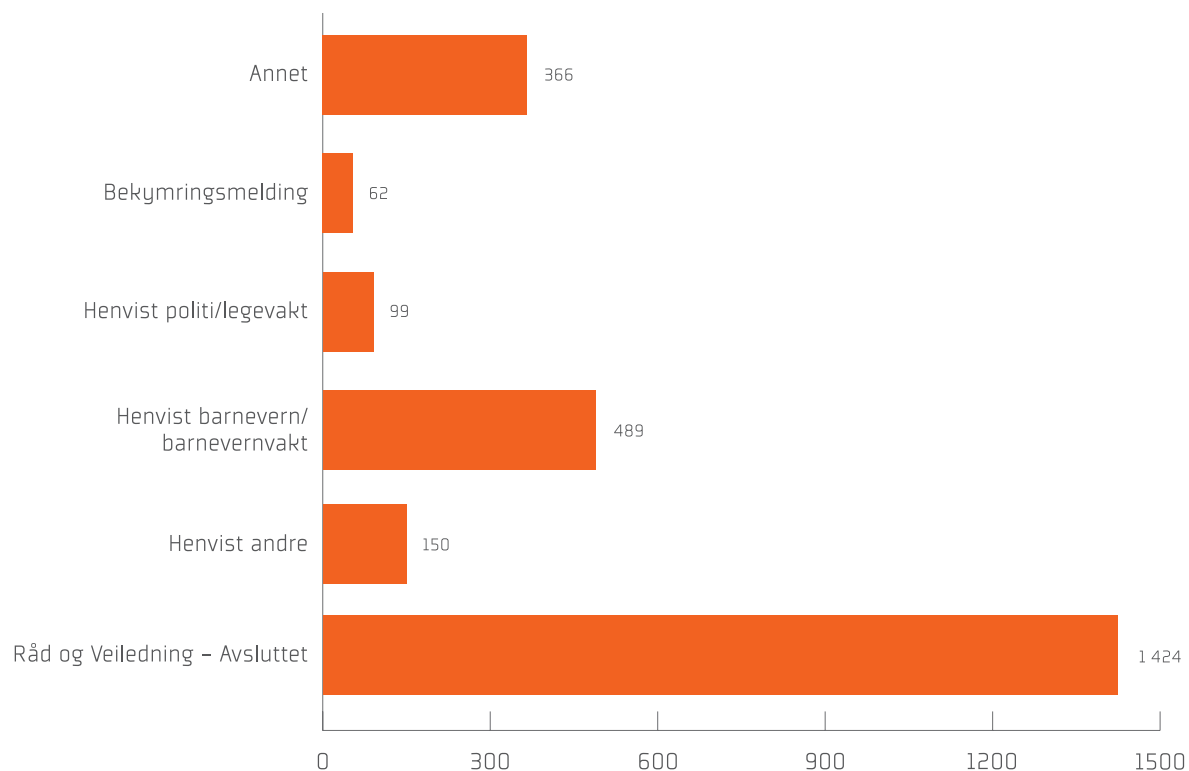
Innhold i henvendelser (telefon og e-mail)



Av de temaene barn og unge ønsker å snakke med oss om, er den største kategorien «Andre forhold ved barnets situasjon». Kategorien er upresis og gir ikke godt nok bilde av hvilke forhold det her er snakk om. I 2021 vil det bli benyttet mer presise og tydelige kategorier.

Den nest største kategorien er psykisk helse, deretter kom – mer atferdsproblemer barn/unge og konflikter mellom barn og foreldre.

Vurdering av tiltaksbehov ved henvendelser



De fleste henvendelsene blir avsluttet med råd og veiledning. Vi henviser til kommunal barneverntjenesten / barnevernvakt, legevakt / AMK og vi sender inn bekymringsmelding til lokal barneverntjenesten. Det er sendt inn 62 bekymringsmeldinger i perioden 1.januar til 31.desember 2020. I desember ble det sendt inn 4 bekymringsmeldinger som følge av telefonkontakt



Jente, 12 år:
Jeg har ei venninne
som har det tøft
hjemme



Jente, 16 år:
Jeg vil dø



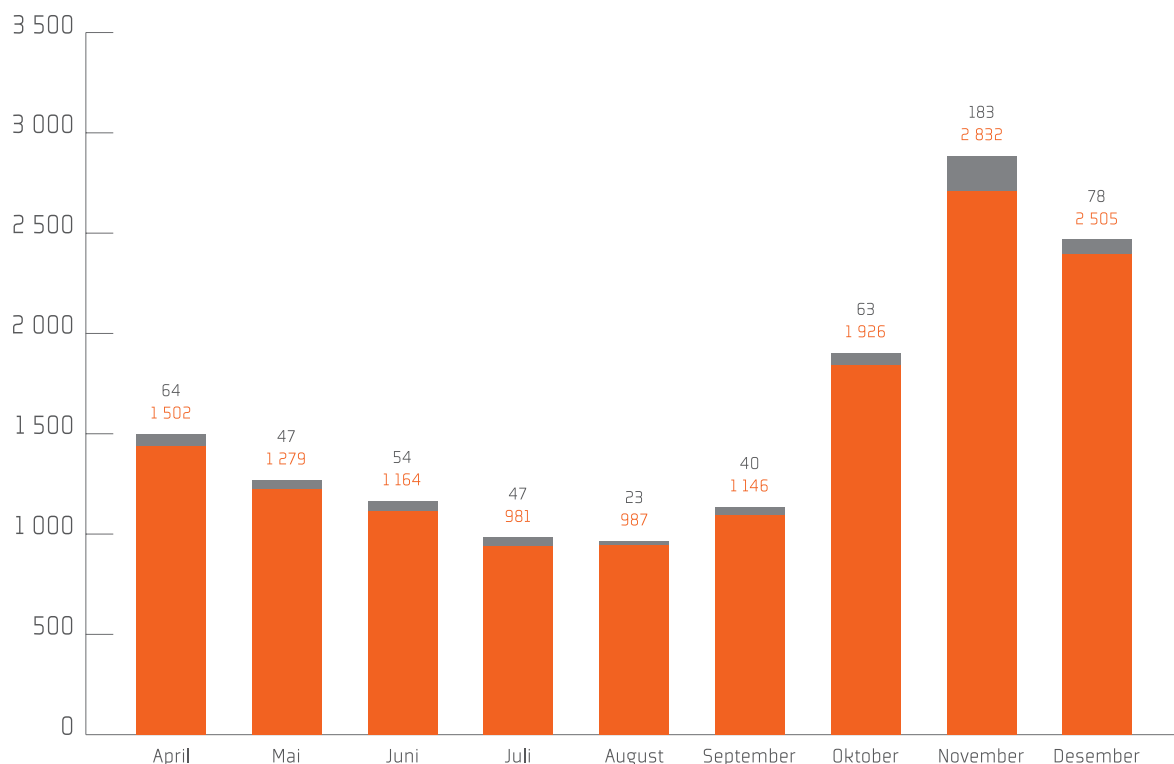
Jente, 17 år:
Jeg blir ikke slått, men er
redd for min far. Trives ikke
hjemme, sitter mye på
rommet mitt



Chat

Det har vært 14 322 chat samtaler siden oppstart 7. april

Antall chat

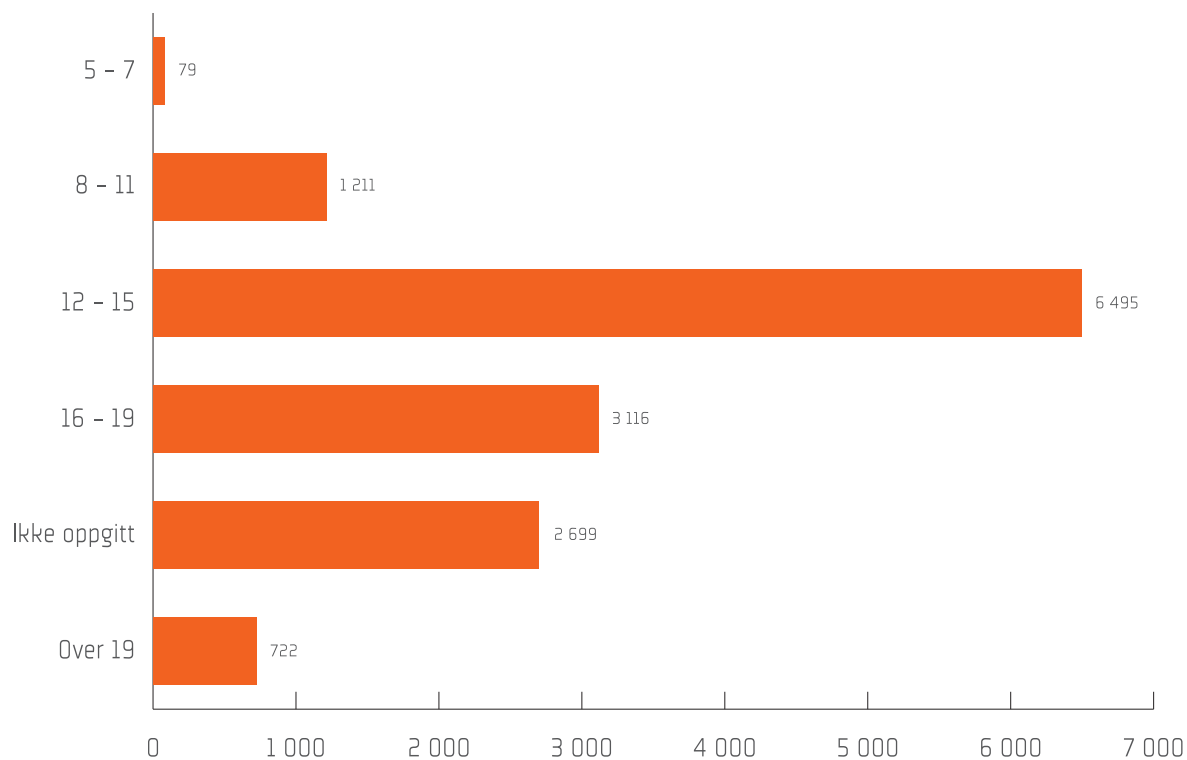


Grafen viser antall chatt samtaler vi har mottatt pr. måned fra oppstart til 31. desember. Den grå søylen viser tapte chatter, dvs brukere som legger på før vi rekker å besvare dem. Vi startet opp med 1 502 chatt samtaler i april. I juli og august var der i underkant av 1 000 chat samtaler. Etter sommerferien har vi hatt en formidabel økning, i november besvarte vi 2 832 samtaler; i desember besvarte vi 2 505 samtaler. Snittet har økt med 100 % fra de første månedene. Antall tapte chatter var 23 som var færrest tapte i august. I november hadde vi 183 tapte chatter. Dette ble redusert til 78 tapte i chatter i desember.

Vi var forberedt på en økning i antall chat samtaler i forbindelse med juleferien. Vi hadde størst pågang av samtaler fra den 23. til 31. desember med flest samtaler i romjula. Den 23. desember mottok vi 111 samtaler, den 29. desember mottok vi 116 samtaler. For sammenligningens skyld var det høyest antall samtaler pr. døgn i november 161 (23.11).

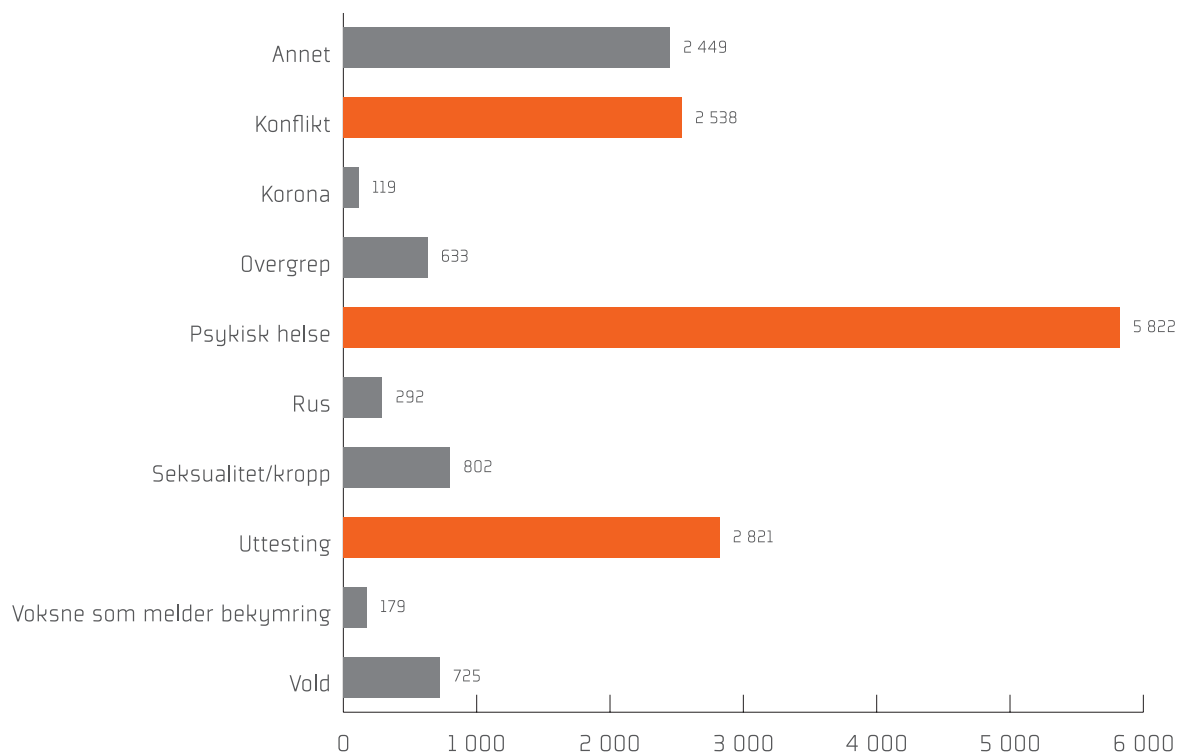
Det er satt over 5 chatter fra Blå Kors – Snakk om psyken til Alarmtelefonen.

Alder



Den største aldersgruppen som benytter seg av chat tjenesten er aldersgruppen 12- 15 år. Den samme trenden viser seg hos andre chat tjenester.

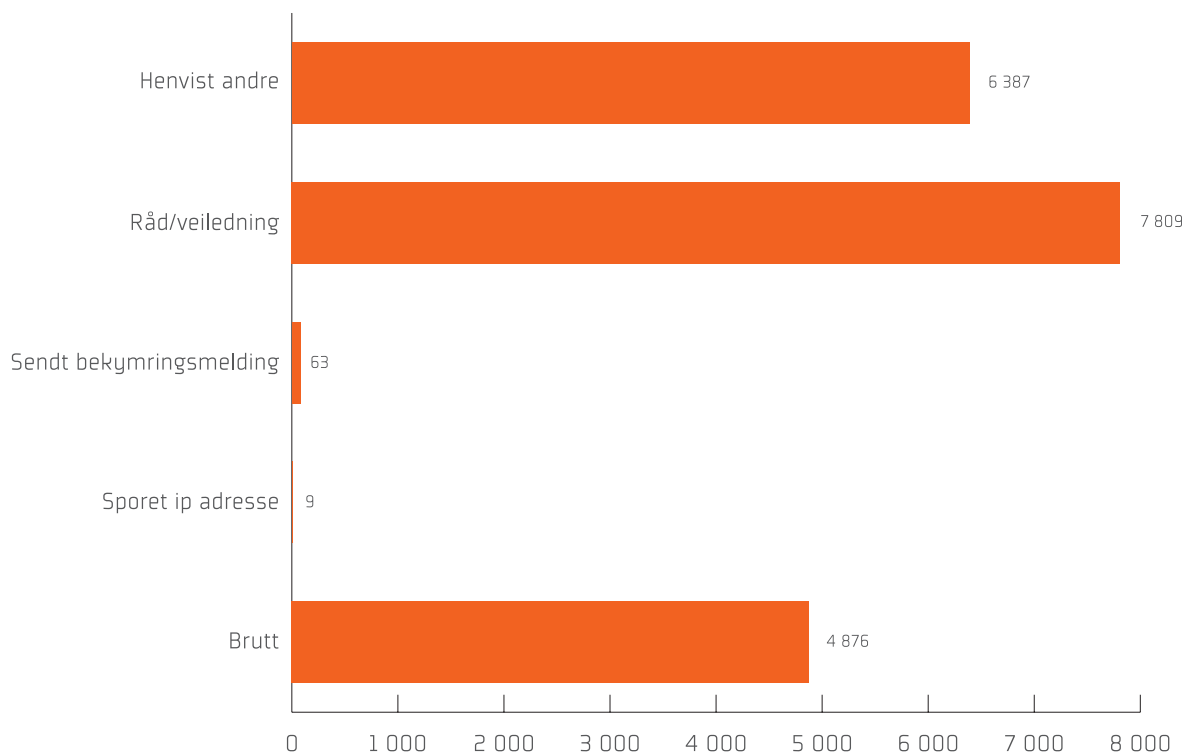
Innhold i henvendelser



Vi ser samme trend ad kategori det snakkes om på chatten, som på Alarmtelefonen; psykisk helse er den klart største kategorien; deretter kommer konflikkt, overgrep, seksualitet og vold.

Vi har i løpet av året sett en økning i tema knyttet til selvskading, selvmordstanker samt generelt dystre og mørke tanker. Ensomhet og utenforskap og da relatert til Korona har også vært økende tema utover i løpet av året.

Vurdering av tiltaksbehov ved henvendelser



De fleste chat samtaler blir avsluttet ved råd/veiledning. Vi informerer de som chatter om andre hjelpeinstanser/ offentlige myndigheter. Videre sender vi bekymringsmeldinger hvis den som chatter vil det og opplyser om eget navn. Det er sendt 63 bekymringsmeldinger siden opp- start; 5 er sendt i desember. To av meldingen er henlagt- de øvrige er enten konkludert med ny undersøkelse eller det er definert som melding i aktiv sak. Vi har mulighet for å spore ip-adressen til den som chatter, dette er kun gjort ved 9 anledninger.

Kjønn



66% jenter

9 454 stk



12% gutter

1 768 stk

Hen 2% – Ikke oppgitt 20%



Jente, 15 år:
Lurer på hva som
skjedde på fest i helgen



Gutt, 12 år:
Jeg blir slått av mamma

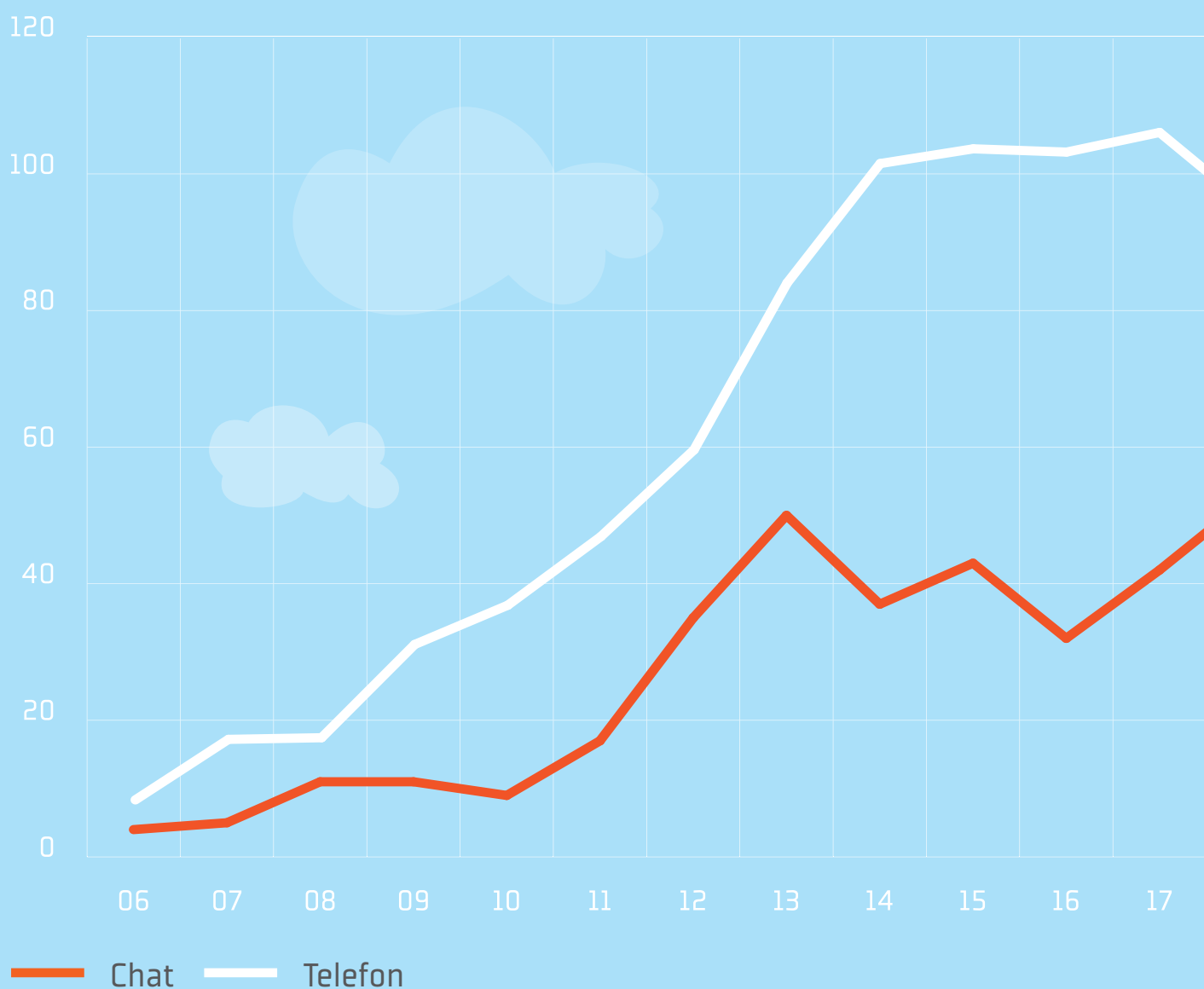


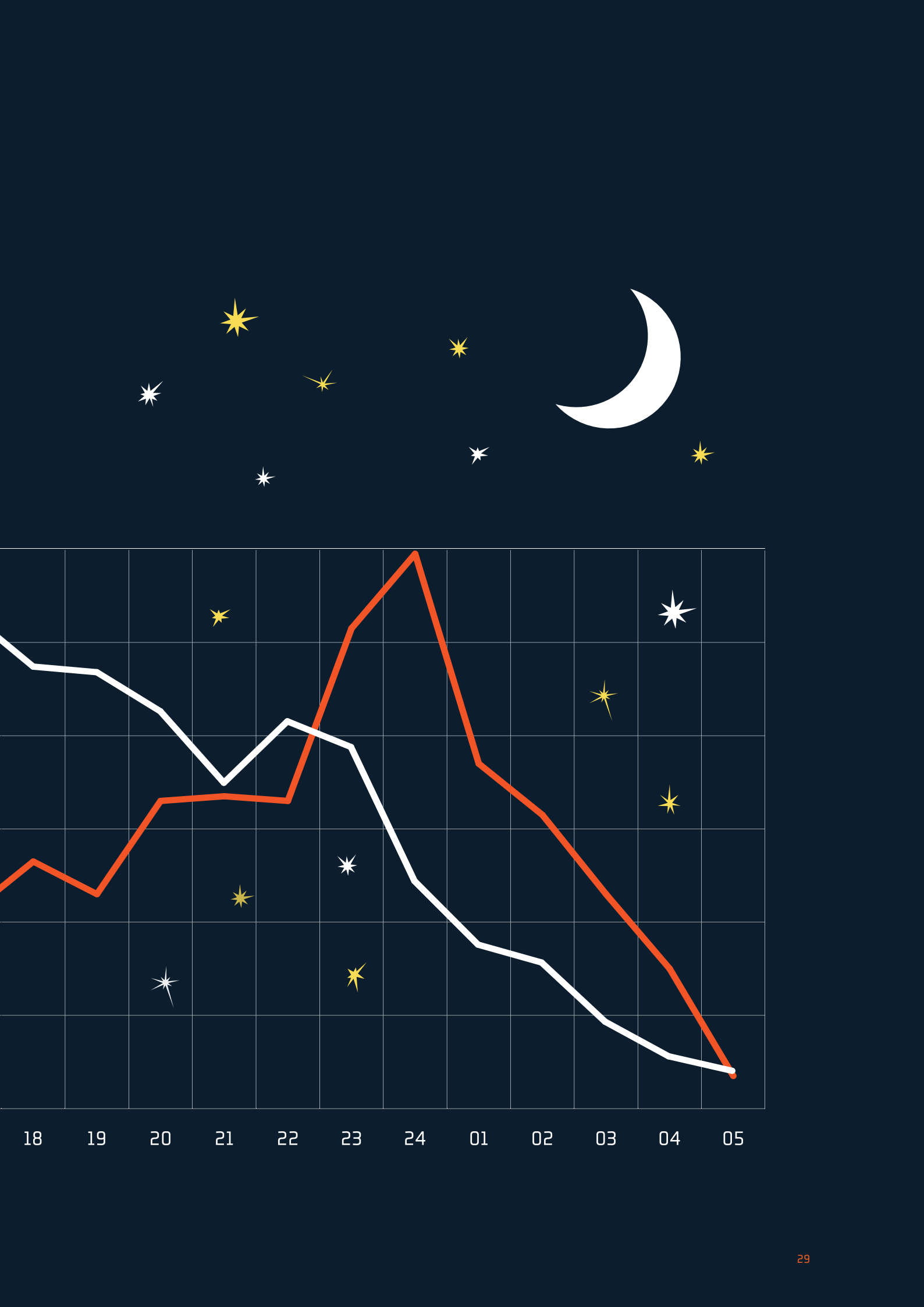
Jente, 11 år:
Jeg er deprimert
og lei meg

Når på døgnet tar folk kontakt på chat og telefon

Det viser seg at vi mottar chatt samtaler hele døgnet – jevnt og trutt med en jevn økning fra rundt 11–12 på dagtid, det flater noe ut på tidlig ettermiddag, for så å øke utover kvelden med en markert topp rundt midnatt og frem til 2–3 på natten.

Vi mottar flest chatter i tidsrommet mellom kl. 22.00 – 02.00. Dette har vist seg å være stabilt i hele perioden chatt tjenesten har vært etablert.







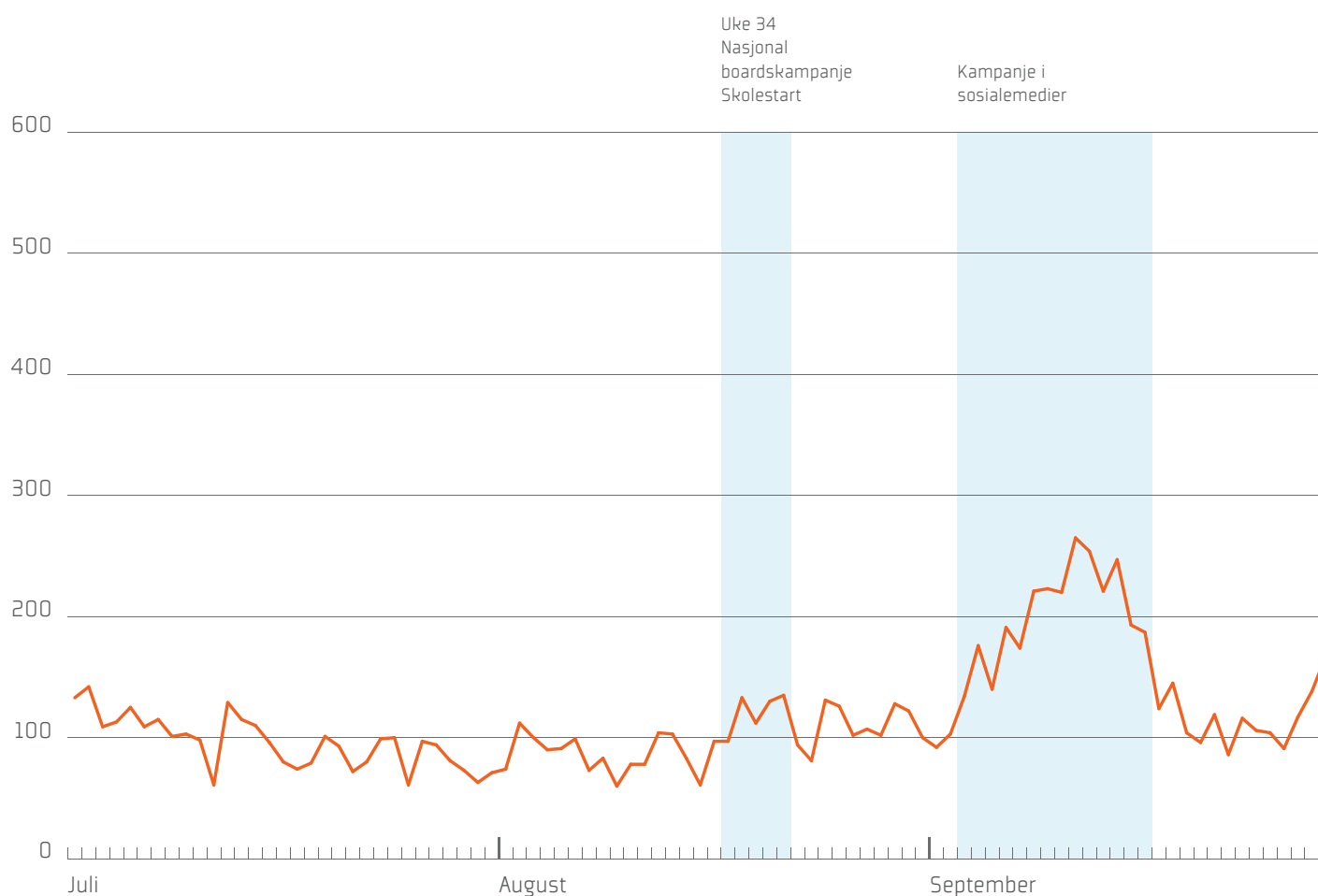
Website

Det har vært 30 213 besøk på
nettsiden og disse har sett på
48 426 sider

Antall besøk på nettsiden

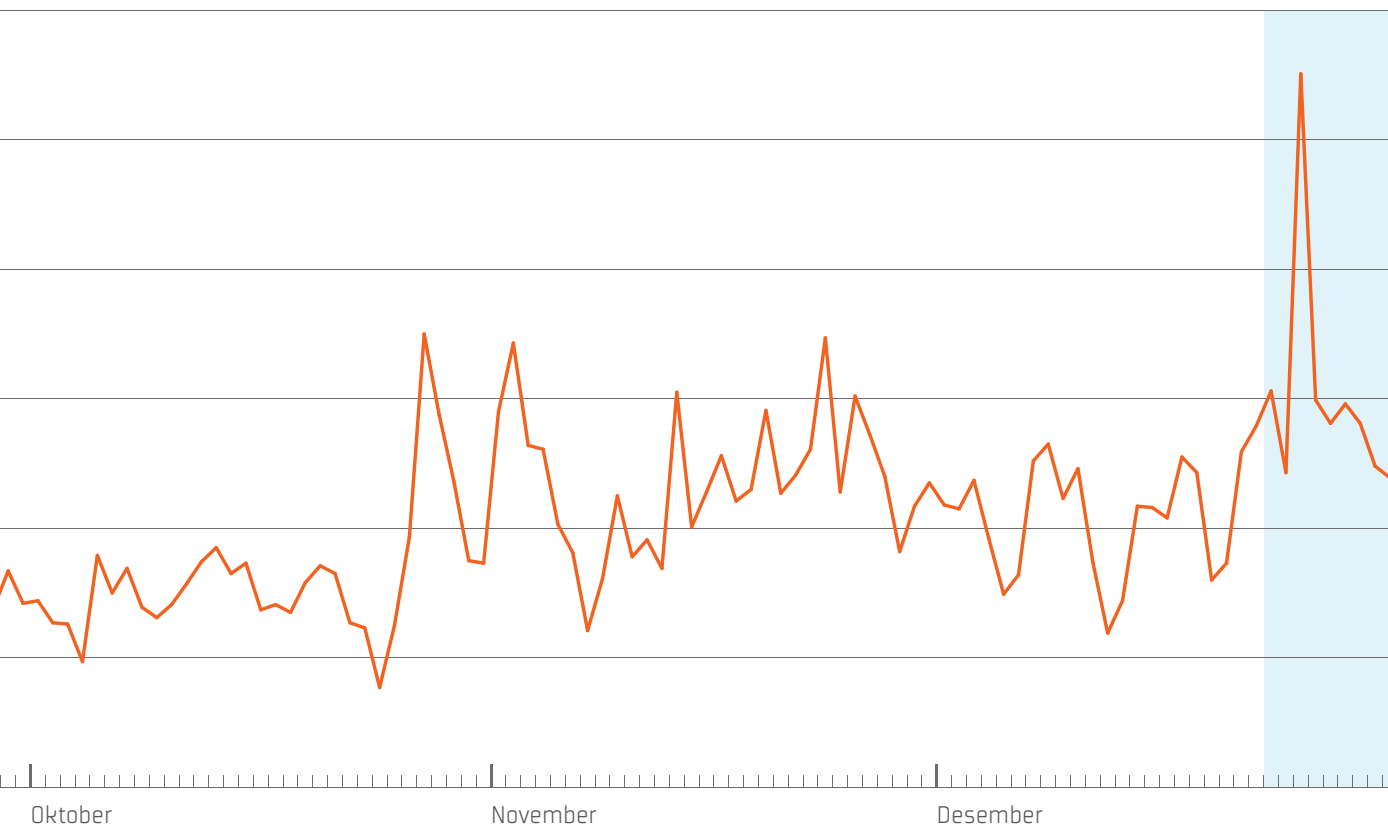
For at våre tjenester skal bli benyttet er vi helt avhengige av å være gode på å markedsføre oss på en profesjonell måte. Tress design har bidratt til dette arbeidet på flere områder. Nettsiden vår er oppgradert, vi har hatt en landsdekkende boards kampanje i den uka skolen starta i høst. Vi har distribuert nye plakater i hele landet, vi har promotert oss på Snapchat, Tik tok, Instagram og Facebook. Videre har vi lansert en «Buttons» kampanje over hele landet i oktober/november. Alarmtelefonen promoterer på ung.no sine sider, og vi se at mange av våre henvendelser kommer derfra.

Totalt sett kan vi se at promotering av våre tjenester vises igjen både på besøk på vår nettside og på økt antall henvendelser til både telefonen og til chat tjenesten.





Kampanje i sosialemedier

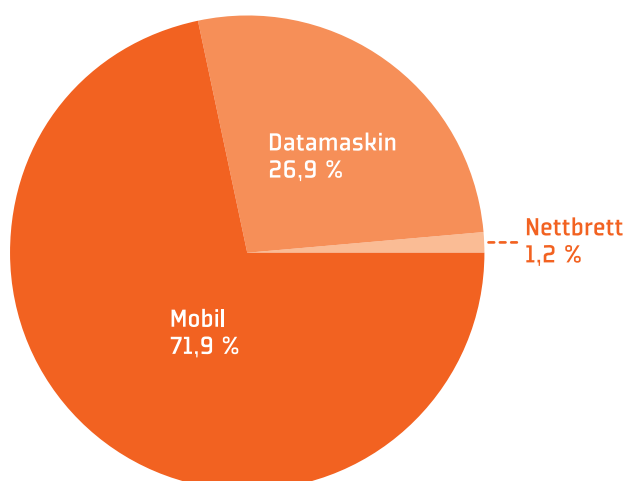


Antall ganger en bruker har besøkt nettsiden

Antall besøkt	Brukere	Sidevisninger
1	21 896	34 380
2	3 803	6 007
3	1 194	2 102
4	619	1 108
5	381	723
6	257	521
7	198	382
8	160	266
9-14	556	1 028
15-25	421	790
26-50	388	651
51-100	242	361
101-200	98	107

Det skraverte feltet viser omfanget av besøk på nettsiden. 556 personer har besøkt nettsiden mellom 9 og 14 ganger. De har da sett på 1028 sider.

Økter etter enhet



Kilder og mest besøkte sider

Kilde	Brukere	Sidevisninger
google / organic	8 957	34 380
[direct] / [none]	4 963	6 007
ung.no / referral	3 891	2 102
Snapchat / (not set)	1 298	1 108
m.facebook.com / referral	473	723
bing / organic	234	521
helsenorge.no / referral	229	382
login.edialog24.com / referral	202	266
psyiskhelse.no / referral	134	1 028
baidu / organic	117	790

Grafen over viser hvilke kilde brukerne av nettsiden kommer inn via samt sidevisninger

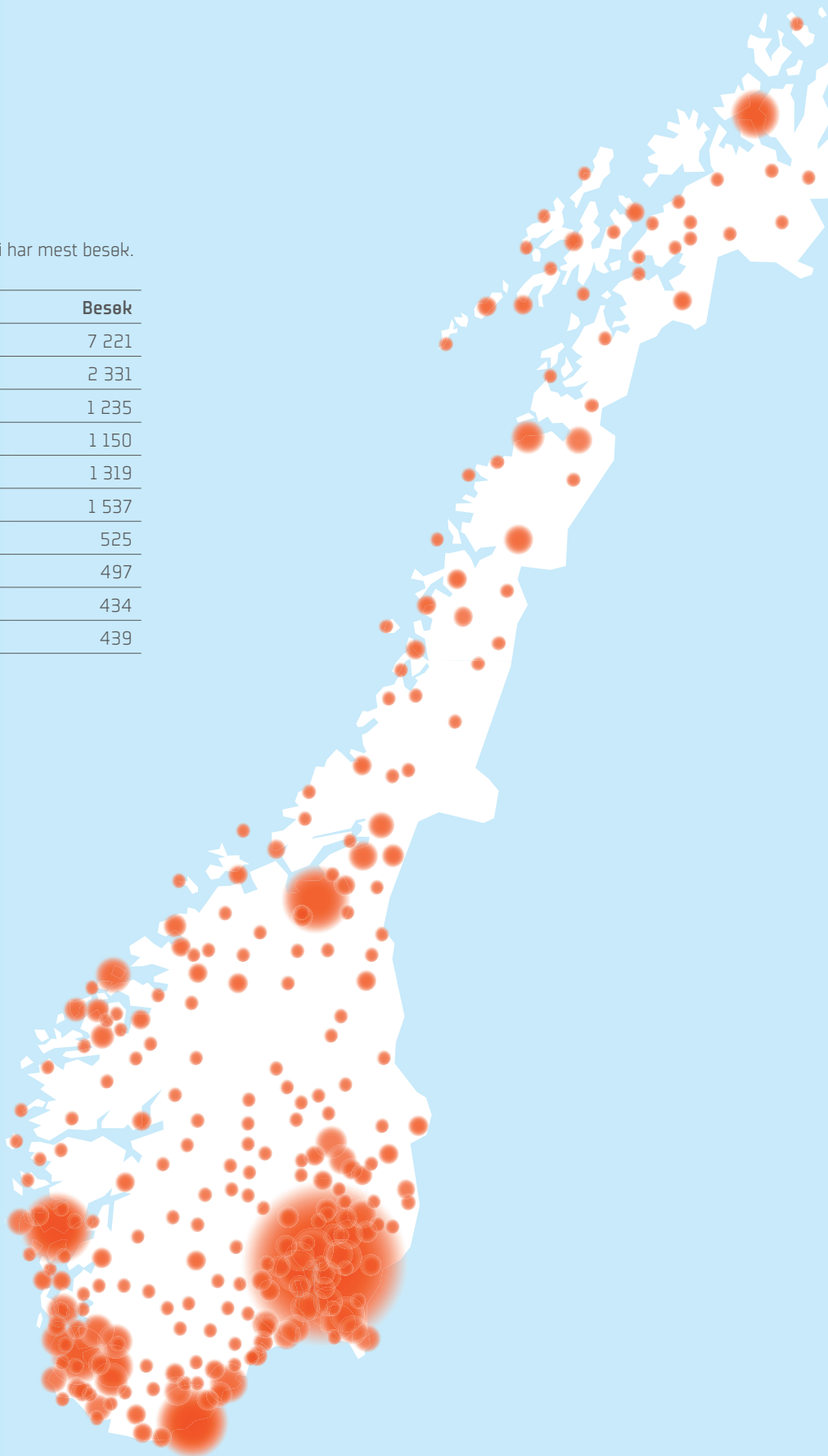
Mest besøkte sider	Sidevisninger
Forsiden	33 160
/ungdom	3 338
/barn	1 758
/goderad	1 263
/omalarmtelefonen	1 169
/voksen	904
/informasjonsmateriell	702
/goderad/ensomhet	634
/goderad/negative-tanker	492
/aktuelt/alarmtelefonen-for-barn-og-unge-apner-chat-tjeneste	450

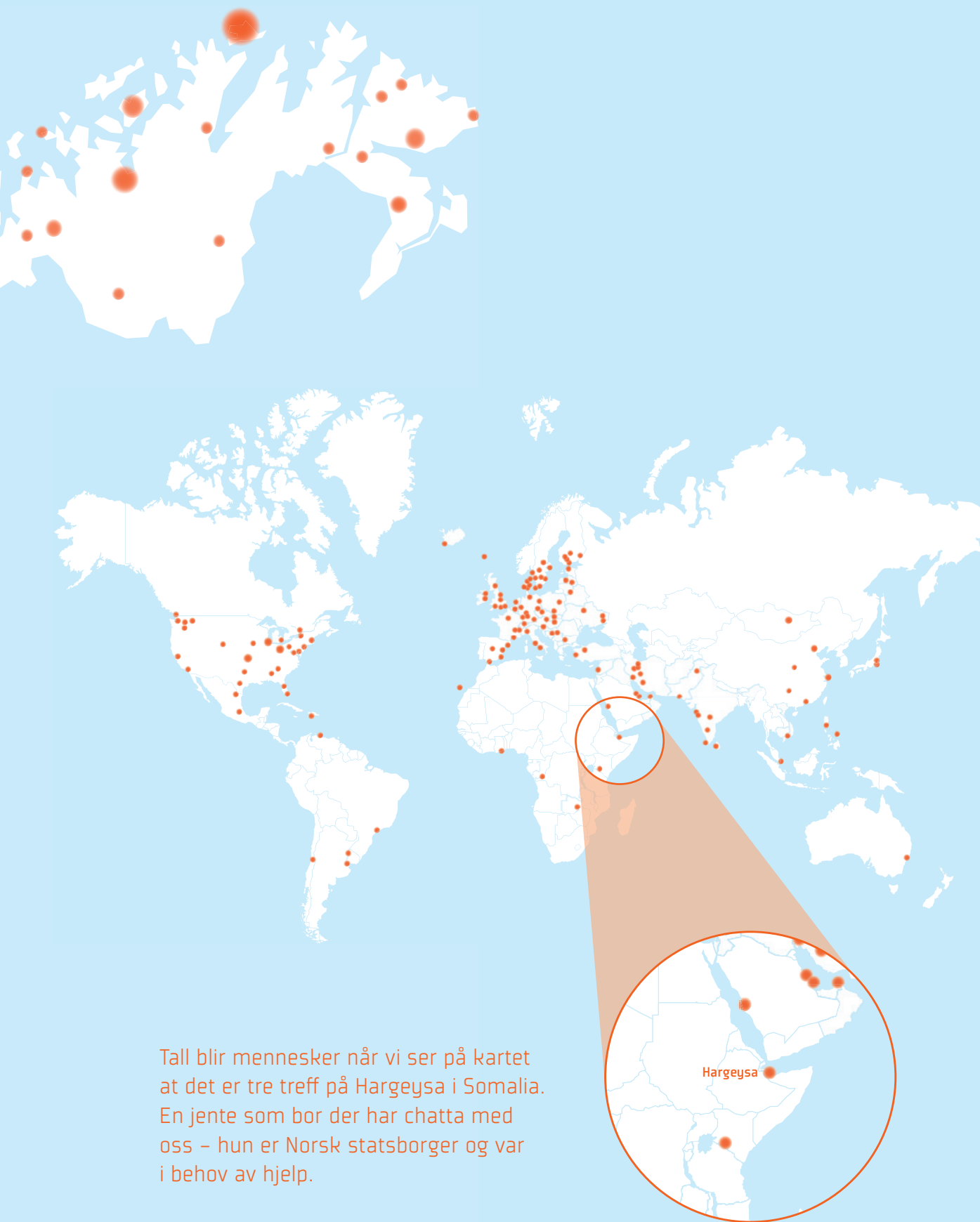
I tillegg til forsiden er siden som gjelder ungdom den som er sett flest ganger.

Steder

Denne illustrasjonen viser hvor i landet vi har mest besøk.

Sted	Besøk
Oslo	7 221
Annet	2 331
Bergen	1 235
Trondheim	1 150
Kristiansand	1 319
Stavanger	1 537
Bærum	525
Tromsø	497
Sandnes	434
Drammen	439





Tall blir mennesker når vi ser på kartet at det er tre treff på Hargeysa i Somalia. En jente som bor der har chatta med oss – hun er Norsk statsborger og var i behov av hjelp.

Annonsering i sosiale medier



September

Eksponeringer: 211 948

Swipe-ups: 1 573

Finnmark

Eksponeringer: 40 327

Swipe-ups: 262

Romjula

Eksponeringer: 497 797

Swipe-ups: 4 203

Finnmark

Eksponeringer: 56 942

Swipe-ups: 345



September

Eksponeringer: 526 819

Swipe-ups: 3 797

Finnmark

Eksponeringer: 50 739

Swipe-ups: 393

Romjula

Eksponeringer: 288 788

Swipe-ups: 2 473

Finnmark

Eksponeringer: 35 983

Swipe-ups: 208

Vi har sett på statistikk på nettsiden at det har vært få besøk fra Finnmark. Vi hadde derfor ekstra fokus på eksponering i dette fylket i kampanjene som ble kjørt i september og desember.



**Ring 116 111 eller
chat med oss på
116111.no**

Alarmtelefonen for barn og unge

Postboks 74 | 4685 NODELAND | alarm@116111.no | www.116111.no