



Evaluering av VO-linjen

Fredrik Langeland, Nezihat Bakar og Trond Bliksvær



NORLANDSFORSKNING
NORDLAND RESEARCH INSTITUTE

Evaluering av VO-linjen

Fredrik Langeland, Neziha Bakar og Trond Bliksvær

PUBLIKASJONSINFO

Copyright © 2023 NORDLANDSFORSKNING
Utgitt av Nordlandsforskning AS

Nordlandsforskning AS
Postboks 1490
N-8049 Bodø
Tlf. +47 754 11 810
nf@nforsk.no
www.nordlandsforskning .no

Tittel: Evaluering av VO-linjen
NF-Rapport nummer: 14/2023
ISBN (trykk): 978-82-7321-884-1
ISBN (digital): 978-82-7321-883-4
ISSN (trykk): 0805-4460
ISSN (digital): 2704-0348

Forfattere: Fredrik Langeland, Nezihat Bakar og Trond Bliksvær
Publikasjonsdato: 05.01.2023
Prosjektansvarlig: Fredrik Langeland
Forskningsleder: Ragnhild Holmen Waldahl
Oppdragsgiver: Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet (Bufdir)
Antall sider: 80
Salgspris: ONOK



INNHOOLD

FORORD	3
SAMMENDRAG	4
ABSTRACT	6
1 INNLEDNING	8
1.1 RAPPORTENS MÅLSETNING	8
1.2 BAKGRUNN FOR OPPRETTELSEN AV VO-LINJEN	8
1.3 HANDLINGSPLANEN MOT VOLD I NÆRE RELASJONER – <i>ET LIV UTEN VOLD</i> (2014-2017)	9
1.4 OPPRETTELSEN AV VO-LINJEN	11
1.5 VOLD I NÆRE RELASJONER, KONSEKVENSER, HJELPETILTAK OG HJELPESØKING	12
1.6 DISPOSISJON FOR RAPPORTEN	13
2 METODISKE OG ETISKE BETRAKTNINGER	14
2.1 VALG AV METODER.....	14
2.2 DOKUMENTANALYSE OG INNHENTING AV SEKUNDÆRDATA	14
2.3 KVALITATIVE INTERVJUER.....	15
2.4 SPØRRESKJEMAUNDERSØKELSE TIL KRISESENTRENE OG NOK.-/SMISO-SENTRENE	16
2.5 DATAANALYSE	17
2.6 ETISKE BETRAKTNINGER.....	17
2.7 WORKSHOP	18
2.8 REFERANSEGRUPPE	18
3 OM TILBUDET TIL VO-LINJEN OG ORGANISERINGEN AV TJENESTEN	19
3.1 ET LAVTERSKELTILBUD PÅ TELEFON OG CHAT.....	19
3.2 INFORMASJON VIA NETTSIDEN	20
3.3 EN ANONYM HJELPELINJE.....	20
3.4 TILBUDET PÅ CHAT	21
3.5 KOMPETANSE OG BEHOV FOR KOMPETANSEUTVIKLING	22
3.6 ANSVARSOMRÅDER OG DRIFT	23
3.7 ØKONOMI OG ÅRSVERK	24
3.8 FORDELER OG ULEMPER MED DAGENS ORGANISERING	25
3.9 OPPSUMMERING	27
4 BRUKEN AV TJENESTEN	28
4.1 HENVENDELSER OG BRUKEN AV NETTSIDEN	28
4.2 NÅR HENVENDELSENE KOMMER.....	30
4.3 BRUKERNE AV TJENESTEN	32
4.4 HVA VET VI OM GEOGRAFISK FORDELING?	37
4.5 OPPSUMMERING	37
5 BRUKERNES ERFARINGER MED VO-LINJEN	39
5.1 HVORFOR TAR BRUKERNE KONTAKT MED VO-LINJEN?.....	39
5.2 MØTER MED DET OFFENTLIGE HJELPEAPPARATET.....	42
5.3 ERFARINGER MED Å BRUKE VO-LINJEN.....	43

5.4	ERFARINGER MED CHATTETJENESTEN	47
5.5	OPPSUMMERING	48
6	I HVILKEN GRAD ER TJENESTEN KJENT?.....	50
6.1	SYNLIGHET I OFFENTLIGHETEN	50
6.2	KJENNSKAP TIL VO-LINJEN.....	52
6.3	ANSATTES ERFARINGER MED VO-LINJEN.....	56
6.4	BRUKERNE VED KRISESENTRER OG NOK.-/SMISO SINE ERFARINGER MED VO-LINJEN	57
6.5	KOMMENTARER OG INNSPILL TIL VIDEREUTVIKLING AV TJENESTEN.....	59
6.6	OPPSUMMERING	60
7	VO-LINJEN SETT OPP MOT ANDRE HJELPETJENESTER.....	62
7.1	ULIKE TJENESTER PÅ FELTET.....	62
7.2	HJELPETELEFONEN FOR SEKSUELT MISBRUKTE	63
7.3	DINUTVEI.NO OG SAMARBEID MED VO-LINJEN	65
7.4	TILRETTELEGGING FOR SPRÅKLIGE MINORITETER.....	66
7.5	OPPSUMMERING	66
8	KONKLUSJON, DRØFTING OG ANBEFALINGER.....	68
8.1	HAR TJENESTEN EN HENSIKTSMESSIG ORGANISERING?.....	68
8.2	I HVILKEN GRAD BLIR TJENESTEN BRUKT OG HVEM ER BRUKERNE?	71
8.3	I HVILKEN GRAD ER TJENESTEN KJENT?.....	73
8.4	HVORDAN FUNGERER TJENESTEN SETT OPP MOT ANDRE HJELPELINJER?	75
8.5	ER VO-LINJEN VIRKSOM SETT OPP MOT FORMÅLET?	77
	REFERANSER	78

FORORD

Denne evalueringen er skrevet på oppdrag fra Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet (Bufdir). Rapportens hovedforfattere er Fredrik Langeland, Nezihat Bakar og Trond Bliksvær ved Nordlandsforskning. I forbindelse med rapporten har vi også samarbeidet med en utvidet faggruppe, som har bidratt med faglige innspill og kvalitetssikring gjennom prosjektperioden, der blant annet Helga Eggebø, Bjørg Eva Skogøy og Ragnhild Holmen Waldahl har bidratt gjennom ulike stadier av prosjektet. Takk til alle samarbeidspartnere. En stor takk må rettes til prosjektets referansegruppe som har bidratt med råd og innspill underveis. Vi vil også takke alle informantene som har delt sine erfaringer med oss. Takk også til Bufdir for god dialog og nyttige innspill underveis i prosjektet.

Bodø og Holmestrand, november 2023

Fredrik Langeland, Nezihat Bakar og Trond Bliksvær

SAMMENDRAG

Vold- og overgrepslinjen (VO-linjen) ble etablert i 2019 som en gratis, døgnåpen, landsdekkende hjelpelinje for personer utsatt for vold i nære relasjoner og seksuelle overgrep. I 2021 ble tjenesten utvidet med en chattetjeneste som har åpningstid på dag, ettermiddag og tidlig kveldstid på hverdagene. VO-linjen driftes av Krisesentersekretariatet i samarbeid med Oslo Krisesenter med finansiering fra Barne- og familiedepartementet. Med VO-linjen ivaretar Norge forpliktelsene i Istanbulkonvensjonen til en hjelpelinje for voldsutsatte.

Denne evalueringen av VO-linjen bygger på dokumentanalyser, intervjuer med brukere av VO-linjen og ansatte i VO-linjen, samt spørreundersøkelser til krisesentrene og Nok./Smiso-sentrene (sentrene mot incest og seksuelle overgrep). I tillegg er det gjennomført en workshop med relevante aktører på feltet. Ved oppstarten i 2019 forvaltet VO-linjen 1,45 årsverk, i 2022 er dette økt til 7,1 årsverk. VO-linjen mottok i 2022 6,8 mill i tilskudd fra Barne- og familiedepartementet. Hjelpelinjen har hatt en jevn økning i henvendelser fra oppstarten. I 2020 som var første hele driftsår, mottok tjenesten 1431 henvendelser (3,9 i snitt pr dag). I 2022 var dette økt til 2762 henvendelser (7,6 i snitt per dag). Chatten har hatt en liknende utvikling med 2,5 henvendelser pr dag i 2021 og 4,7 i 2023. De aller fleste som tar kontakt er voldsutsatte kvinner mellom 18 og 40 år. Tjenesten benyttes i mindre grad av eldre, samt av menn generelt. Videre er også en liten andel av brukerne som befinner seg i en likekjønnsrelasjon. For om lag en fjerdedel av de som henvender seg er det første kontakten med hjelpeapparatet. Størsteparten av henvendelsene handler om fysisk eller psykisk vold, men fra opprettelsen i 2019 har andelen som henvender seg på grunn av seksuell vold økt. De fleste som tar kontakt med VO-linjen får tilbud om samtale, råd og veiledning. Omkring en fjerdedel av de som tar kontakt får informasjon om hjelpeapparatet.

I arbeidet med evalueringen er det gjennomført kvalitative dybdeintervjuer med seks brukere. Brukerne forteller at de tar kontakt med VO-linjen fordi de har behov for en bekreftelse og anerkjennelse av volden de har erfaring med. Historiene til brukerne er sammensatte og komplekse, og viser et stort spenn i henvendelsene til tjenesten. Felles for flere av brukerne er at de har tatt kontakt med VO-linjen fordi de er lite fornøyde med hjelpen de har fått fra det offentlige tidligere, samt at det er krevende å orientere seg i hjelpesystemet. Kontakten med VO-linjen oppfatter de som viktig og som et nyttig lavterskeltilbud. At tjenesten er anonym, kan se ut til å senke terskelen for å ta kontakt. Særlig bidrar chatten til å styrke opplevelsen av å være anonym i møtet med tjenesten.

Det har også blitt gjennomført to spørreundersøkelser, en undersøkelse til landets krisesentre og en undersøkelse til sentrene mot incest og seksuelle overgrep. 33 av 40 (83 prosent) krisesentre svarer at de har god eller svært god kjennskap til VO-linjen. 16 (40 prosent) av de mener VO-linjen er synlig i offentligheten og et flertall, 32 stykker (82 prosent) svarer at tjenesten er en viktig del av hjelpeapparatet. Rundt en fjerdedel forteller at de har erfaringer med at brukere har vært i kontakt med, eller blitt henvist fra VO-linjen. Svarene fra Nok./Smiso-sentrene gjenspeiler mye av det samme, samtidig som flere av disse sentrene blant annet etterlyser mer kontakt med VO-linjen og behovet for kompetansehevning på seksuelle overgrep i barndommen.

Evalueringen konkluderer med at dagens organisasjonsmodell fungerer godt, og at de samarbeidende institusjonene, Krisesentersekretariatet og Oslo Krisesenter, har utbytte av hverandres kompetanse, men at det samtidig kan legges vekt på å styrke et felles fagmiljø.

Særlig er det et behov for å styrke VO-linjen sin kompetanse på seksuell vold/overgrep. Dette er særlig aktualisert med etableringen av chattetjenesten som har ført til økt antall henvendelser relatert til seksuelle overgrep i barndommen.

Videre viser evalueringen at VO-linjen har en del overlappende brukere med Hjelpetelefonen for seksuelt misbrukte. Samtidig har VO-linjen fortsatt et begrenset antall henvendelser sammenliknet med Hjelpetelefonen for seksuelt misbrukte og Alarmtelefonen for barn og unge. En generell tilbakemelding fra brukerne er at chattetjenesten fyller en ny og svært viktig funksjon, og bidrar til å nå brukere som ellers ikke ville ha tatt kontakt med et hjelpetilbud. Det er også et ønske om å utvide åpningstidene til chatten fra brukerne.

ABSTRACT

The Violence and Abuse Helpline (VO-line) was established in 2019 as a free, 24/7, nationwide helpline for individuals experiencing violence in close relationships and sexual abuse. In 2021, the service was expanded with a chat service available during the day, afternoon, and early evening on weekdays. The VO-line is operated by the Krisesentersekretariatet (KSS) in collaboration with Oslo Crisis Shelter, with funding from the Ministry of Children and Families. With the VO-line, Norway fulfils its obligations under the Istanbul Convention for a helpline for victims of violence.

This evaluation of the VO-line is based on document analyses, interviews with users and staff of the VO-line, and surveys to crisis centres and Nok./Smiso centers (centres against incest and sexual abuse). Additionally, a workshop with relevant stakeholders in the field was conducted. At the start in 2019, the VO-line managed 1.45 full-time equivalents (FTEs), which increased to 7.1 FTEs in 2022. In 2022, the VO-line received a grant of NOK 6.8 million from the Ministry of Children and Families. The helpline has experienced a steady increase in inquiries since its inception. In 2020, its first full operational year, the service received 1431 inquiries (average of 3.9 per day). In 2022, this increased to 2762 inquiries (average of 7.6 per day). The chat service followed a similar trend with 2.5 inquiries per day in 2021 and 4.7 in 2023.

The majority of those taking contact are women aged 18 to 40 who have experienced violence. The service is used less by young and older individuals, as well as men in general. A small percentage of users are in same-sex relationships. Approximately a quarter of those contacting the helpline are doing so for the first time. Most inquiries involve physical or psychological violence, but there has been an increase in those seeking help due to sexual violence since 2019. Most contacts with VO-line offer conversations, advice, and guidance. Around a quarter of contacts receive information about support services.

In the evaluation, qualitative in-depth interviews were conducted with six users. Users state they contact the VO-line for confirmation and recognition of the violence they have experienced. User stories are complex, showing a wide range of issues addressed by the service. Several users have contacted the VO-line because they were dissatisfied with previous public assistance and found it challenging to navigate the support system. They perceive contact with the VO-line as important and a useful low-threshold service. The anonymity of the service appears to lower the barrier for reaching out, especially with the chat function reinforcing the sense of anonymity.

Two surveys were also conducted, one for the country's crisis centres and one for centres against incest and sexual abuse. 83 percent of 40 crisis centres report having good or very good knowledge of the VO-line. 40 percent believe the VO-line is visible to the public, and a majority (82 percent) consider the service an important part of the support system. Around a quarter report having experiences with users being in contact with or referred from the VO-line. Responses from Nok./Smiso centres show a similar pattern, with some centres requesting

more contact with the VO-line and an emphasis on increasing expertise on childhood sexual abuse.

The evaluation concludes that the current organizational model of VO-line functions well, and that the collaborating institutions, Krisesentersekretariatet (KSS) and Oslo Crisis Shelter, benefit from each other's expertise. However, there is a need to strengthen a common professional environment, particularly regarding the VO-line's competence in sexual violence/abuse. This need is emphasized with the establishment of the chat service leading to an increased number of inquiries related to childhood sexual abuse.

Furthermore, the evaluation indicates that the VO-line has some overlapping users with the Help Phone for Sexually Abused. Still, the VO-line continues to have a limited number of inquiries compared to the Help Phone for Sexually Abused and the Emergency Phone for Children and Youth. General feedback from users is that the chat service fulfils a new and crucial function, reaching users who might not have contacted a support service otherwise. There is also a desire from users to extend the chat's opening hours.

1 Innledning

1.1 Rapportens målsetning

Denne rapporten presenterer en evaluering av Vold- og overgrepslinjen (heretter VO-linjen). Tjenesten driftes i dag av Kriesesentersekretariatet (heretter KSS) i samarbeid med Oslo kriesesenter. Evalueringen er et tiltak¹ i handlingsplanen *Frihet fra vold* (Justis- og beredskapsdepartementet, 2021).

VO-linjen ble etablert 1. oktober 2019 med midler fra Justis- og beredskapsdepartementet, og skal være en gratis, døgnåpen, landsdekkende hjelpelinje for personer utsatt for vold i nære relasjoner og seksuelle overgrep. VO-linjen består av en nettside (volinjen.no), en telefontjeneste som er tilgjengelig på nummeret 116 006 og en chattetjeneste.

Målet med denne evalueringen er todelt:

- *å vurdere hvorvidt tjenesten er virksom sett opp mot formålet*
- *å utvikle forslag til hvordan tilbudet kan videreutvikles.*

Gjennom denne evalueringen skal vi særlig se nærmere på:

- *Om tjenesten har en hensiktsmessig organisering*
- *I hvilken grad tjenesten blir brukt, og hvem brukerne er*
- *I hvilken grad tjenesten er kjent*
- *Hvordan tjenesten fungerer sett opp mot andre hjelpelinjer*

Et spørsmål for evalueringen er også om tjenesten er utformet på en måte som treffer en bred sammensetning av personer og grupper.

1.2 Bakgrunn for opprettelsen av VO-linjen

Istanbul-konvensjonen

Innledningsvis vil vi gi en historisk kontekst for opprettelsen av VO-linjen. Istanbul-konvensjonen – Europarådets konvensjon om forebygging og bekjempelse av vold mot kvinner og vold i nære relasjoner – ble vedtatt i Istanbul i 2011 og trådte i kraft 1. august 2014. Norge ratifiserte konvensjonen i november 2017. Istanbul - konvensjonen er på mange måter en «implementeringskonvensjon».² Konvensjonen forplikter den norske staten til å forholde seg til fire grunnpilarer i arbeidet med den: å sikre beskyttelse av voldsutsatte, overvåkning (av gjennomføringen av konvensjonen), forebygging av vold og straffeforfølgelse av utøvere.

¹ Tiltak 33: Evaluere bruken og effekten av Vold- og overgrepslinjen (VO-linjen) etter en treårig prosjektperiode, herunder relasjonen til øvrige telefontjenester.

² Med implementeringskonvensjon menes en konvensjon som bygger bro over gapet mellom innholdet i menneskerettighetene og realiseringen av dem (Bliksvær et al, 2019, s. 20).

I Stortingsmelding 15 (2012-2013) *Forebygging og bekjempelse av vold i nære relasjoner* (Justis- og beredskapsdepartementet, 2012) drøftet regjeringen fremtidig politikk for arbeidet mot vold i nære relasjoner. I meldingen refereres det til artikkel 13 i Istanbulkonvensjonen, som viser til at staten har en plikt til å sørge for brede og tilgjengelige tiltak for å forebygge vold mot kvinner og vold i nære relasjoner. I henhold til artikkel 13 forplikter partene seg til å drive med holdningsskapende arbeid, herunder å igangsette kampanjer eller programmer for å bevisstgjøre allmennheten, og å bidra til større innsikt i temaet vold.

I meldingen vises det til at god informasjon om tilgjengelige hjelpetiltak vil kunne bidra til at flere søker hjelp. Telefontjenester, nettsider og skriftlig materiell trekkes frem som eksempler på aktivt opplysningsarbeid. I meldingen kan man lese at regjeringen vil sørge for at informasjon om rettigheter og hjelpetiltak når fram til voldsutsatte, gjennom å etablere en ny nettportal om vold i nære relasjoner og voldtekt. Det blir videre foreslått at etableringen av en ny nettportal også burde bli sett i sammenheng med et eventuelt behov for en ny alarmtelefon for voldsutsatte.

I meldingen ble det også referert til artikkel 24 i Istanbulkonvensjonen som forplikter myndighetene til å tilby en nasjonal, døgnåpen hjelpelinje for utsatte for vold og overgrep.

Partene skal ved lovgiving eller på annen måte treffe dei tiltaka som er nødvendige for å opprette landsdekkende, gratis hjelpetelefoner som er åpne døgnet rundt alle vekedagar, og som kan gi råd til dei som tar kontakt, enten konfidensielt eller anonymt, i samband med alle former for vald som er omfatta av denne konvensjonen.

En ny hjelpelinje skulle bidra til at norske myndigheter oppfylte sine forpliktelser etter Istanbulkonvensjonen. I meldingen skisseres det ulike løsninger for denne tjenesten. Det påpekes at det ville være enkelt å spre informasjon om et nasjonalt telefonnummer, og at det ville sikre et gratis og likeverdig tilbud til hele befolkningen. Den voldsutsatte ville dermed fratas ansvaret for å finne fram til telefonnummeret til lokale tjenester. En desentralisert ordning ville på den andre siden kunne bidra til at flere distrikter kunne motta anrop over samme telefonnummer. De som betjener telefonen, ville derfor ha lokal kunnskap om konkrete hjelpetilbud i distriktet. Ifølge meldingen skulle regjeringen gjennomgå eksisterende telefontjenester og vurdere om var behov for et nasjonalt telefonnummer for utsatte for vold i nære relasjoner, eller om eksisterende tjenester dekket behovet.

1.3 Handlingsplanen mot vold i nære relasjoner – *Et liv uten vold* (2014-2017)

Handlingsplanen *Et liv uten vold* (Justis- og beredskapsdepartementet, 2013) bygger på Stortingsmelding 15 (2012-2013). «Alle skal nås» er et overordnet mål, og ifølge handlingsplanen skal hjelpeapparatet i størst mulig grad være tilgjengelig og tilrettelagt for alle utsatte for vold i nære relasjoner. Et tiltak var også å undersøke behovet for en alarmtelefon for voldsutsatte. Tiltak 18b i handlingsplanen sier at:

Behovet for en alarmtelefon for voldsutsatte skal vurderes i tilknytning til ny nettportal om vold i nære relasjoner og voldtekt. NKVTS får i oppdrag å gjennomføre en kartlegging av behovet for en

alarmtelefon for utsatte for vold i nære relasjoner og voldtekt (Justis- og beredskapsdepartementet, 2014, s. 18).

NKVTS fikk i oppdrag å gjennomføre en kartlegging av behovet for en slik alarmtelefon. Rapporten *Nasjonal alarmtelefon? – en kartlegging av behovet for en nasjonal telefon for voldutsatte* (Saur & Holth, 2015) hadde som mål å belyse: 1) hvordan dagens telefontilbud fungerte for voldutsatte, 2) om det fantes udekkede informasjons- og hjelpebehov hos utsatte for vold i nære relasjoner og voldtekt, som en telefontjeneste vil kunne avhjelpe, og 3) hvilke fordeler og ulemper som ville være knyttet til innføring av en nasjonal alarmtelefon.

Det kom frem i rapporten at det ikke eksisterte et slikt nasjonalt tilbud, at de eksisterende telefontjenestene hadde varierende kvalitet, og at det var vanskelig å orientere seg i de ulike tjenestene. Å finne frem til informasjon om eksisterende hjelpetilbud og tiltak, og hvor utsatte kunne henvende seg med sine problemer, var en utfordring som rapporten påpekte. Det ble også lagt vekt på at problemstillingen gjaldt hele landet. Rapporten konkluderte med at det var behov for å etablere en nasjonal telefon med ett felles nummer for mennesker med voldsrelaterte erfaringer.

På bakgrunn av anbefalingene utredet NKVTS på oppdrag fra Justis- og beredskapsdepartementet ulike modeller ved en slik telefontjeneste i rapporten *Telefontjeneste for utsatte for vold i nære relasjoner og seksuelle overgrep* (Østby, 2016). Utredningen baserer seg på intervjuer med ansatte ved aktuelle hjelpe-, støtte- og alarmtelefoner i Norge, Sverige og Danmark, og fokusgruppeintervjuer med personer som har vært utsatt for vold i nære relasjoner og seksuelle overgrep.

Rapporten anbefalte å opprette en anonym telefontjeneste med funksjonene å «lytte og støtte», samt å «lose og informere» brukerne om det øvrige hjelpetilbudet. Målgruppen skulle være volds- og overgrepsutsatte, inkludert pårørende og nettverket til utsatte, samt fagpersoner. Rapporten understreker viktigheten av en tjeneste som vil bidra til å styrke voldsutsattes evne til å tro på seg selv og få kontroll i eget liv. Det ble lagt vekt på at brukeren beholdt kontroll og styring når det gjaldt å kontakte hjelpeapparatet. En utfordring som ble påpekt var at en slik linje ikke ville sikre at voldsutsatte faktisk får hjelpen og støtten de har behov for. Dermed kunne det være en fare for at enkelte opplevde den som avvisende, særlig ved tilfeller hvor voldsutsatte har forventninger om å få umiddelbar hjelp, mens de i stedet loses videre til andre tjenester (Østby, 2016).

I rapporten blir tre ulike organisasjonsformer skissert: 1) å legge telefonen til en offentlig instans, 2) til en frivillig organisasjon og 3) til lokale operatører, f.eks. et utvalg av krisesentrene. Rapporten konkluderer med at argumentene for å legge telefonen til en offentlig drevet tjeneste veier tyngst. Gjennom å forankre telefonen i en offentlig organisasjon ville myndighetene kunne vise at vold og seksuelle overgrep er et samfunnsproblem som tas på alvor. Det ble foreslått at den nasjonale telefonen skulle legges til et av de store krisesentrene i en av de store byene, ettersom de store krisesentrene har mengdetrening og erfaringer når det gjelder ulike problemstillinger som er relevant for telefontjenesten. Rapporten dannet grunnlaget for opprettelsen av VO-linjen.

1.4 Opprettelsen av VO-linjen

NKVTS etablerte nettportalen dinutvei.no i 2016, og KSS fikk tildelt oppdraget med å etablere VO-linjen i 2018. Etter en anbudsprosess ble det bestemt at VO-linjen skulle driftes som et samarbeid mellom KSS og Oslo krisesenter. VO-linjen kom i drift fra 2019. I prosjektsøknaden fra KSS i forbindelse med opprettelsen av VO-linjen, beskrives et mål om å nå ut til så mange voldsutsatte som mulig, ved å spre informasjon om vold i nære relasjoner og seksuelle overgrep. Her beskrives en gruppe som KSS ønsket å komme i kontakt med: De som vanligvis ikke søker hjelp, enten det er på bakgrunn av skyld og skam, eller lite kjennskap til hjelpeapparatet. Formålet med VO-linjen ble formulert i tilskuddsbrevet fra 2018 «Nasjonal hjelpetelefon for utsatte for vold i nære relasjoner og seksuelle overgrep» på følgende vis:

Prosjektets hovedformål er å utvikle en gratis, døgnåpen, landsdekkende krisetelefon for personer utsatt for vold i nære relasjoner og seksuelle overgrep. Prosjektet tar også sikte på å utvikle kompetansen til de som skal betjene telefonen.

I tilskuddsbrevet vises det til Artikkel 24 i Istanbulkonvensjonen som bakgrunnen for igangsetting av et slikt pilotprosjekt. Det oppgis at midlene er en del av Justis- og beredskapsdepartementet sin tiltakspakke for å forebygge vold i nære relasjoner. I brevet understrekes også viktigheten av et samarbeid med nettportalen «Dinutvei.no», og samtidig behovet for å gå opp grensegangen til andre nasjonale telefontjenester som for eksempel Hjelpetelefonen for seksuelt misbrukte.

Prosjektets målsetninger skulle dermed være å:

1. Opprette en nasjonal hjelpetelefon for personer utsatt for vold i nære relasjoner og seksuelle overgrep.
2. Nå ut til voksne personer som er utsatt for vold i nære relasjoner og seksuelle overgrep som ikke får hjelp i dag, ved å få flest mulig i målgruppen til å ringe telefonen og søke hjelp.
3. Senke terskelen for å ta kontakt med hjelpeapparatet i voldssituasjoner, ved å skape bevissthet og engasjement rundt vold i nære relasjoner og seksuelle overgrep, og å senke terskelen for å be om hjelp og rådgivning.

Som det formuleres i en pilotrapport utarbeidet av KSS som tar for seg VO-linjens arbeid fra 2019-2021, skulle målgruppen være:

1. personer utsatt for vold eller overgrep i nære relasjoner. Telefonlinjen skal være et tilbud til alle som er utsatt for vold i nære relasjoner og seksuelle overgrep.
2. pårørende, nettverk og hjelpeapparatet.

Linjen skulle dermed være et hjelpetiltak som skulle gi ulike typer brukere informasjon, støtte og hjelp til å orientere seg i det eksisterende hjelpetilbudet.

1.5 Vold i nære relasjoner, konsekvenser, hjelpetiltak og hjelpesøking

Vold i nære relasjoner er et betydelig samfunnsproblem og et folkehelseproblem i Norge (Schei et al., 2005). Omfangsundersøkelsen *Vold og voldtekt i Norge. En nasjonal forekomststudie av vold i et livsløpsperspektiv* (Thoresen & Hjemdahl, 2014), viste at 14,4 prosent av kvinnene og 16,3 prosent av mennene hadde blitt utsatt for mindre alvorlig partnervold i løpet av livet. En større andel kvinner hadde imidlertid blitt utsatt for alvorlig fysisk partnervold enn menn. 9,4 prosent av kvinnene og 1,1 prosent av mennene rapporterte at de var blitt utsatt for voldtekt. I 2023 lanserte NKVTS en ny representativ undersøkelse som viser at kvinner er mest utsatt for partnervold (Dahle et al., 2023). Undersøkelsen viser også at 1 av 10 kvinner har blitt utsatt for alvorlig fysisk vold fra partner, mot 3 prosent for menn. 1 av 20 kvinner har vært utsatt for voldtekt ved makt og tvang fra partner, og kvinner er mer utsatt for kontrollerende atferd fra partner. 14 prosent av kvinnene og 2 prosent av mennene har vært utsatt for voldtekt ved makt og tvang. Andre nordiske forekomststudier viser også at både kvinner og menn utsettes for partnervold. Et gjennomgående funn er at flere kvinner enn menn utsettes for alvorlig fysisk partnervold, men når det gjelder mindre alvorlig fysisk vold er kjønnsforskjellene betraktelig mindre (Inez Lien et al., 2017).

Å ha blitt utsatt for vold i barndommen kan henge sammen med risiko for å bli utsatt for vold som voksen. Jo mer vold man har opplevd i barndommen, desto høyere er risikoen for å bli utsatt for ny vold, såkalt *reviktimisering* (Mossige & Huang, 2019; Aakvaag & Strøm, 2019). Det er også en veletablert sammenheng mellom voldsutsatthet og psykiske helseplager hos både kvinner og menn (Thoresen & Hjemdahl, 2014). Blant menn og kvinner som har opplevd vold, finner man høye nivåer av angst, depresjon og posttraumatiske stressreaksjoner. Symptomtettheten øker også for de som hadde opplevd flere typer vold (Dahle et al., 2023). Skamfølelse og skyld etter å ha blitt utsatt for vold og voldtekt er ikke uvanlig (Eide, 2013)

Erfaringer med å være utsatt for vold er imidlertid noe man sjelden deler med andre. De fleste voldsutsatte søker i liten grad hjelp og kommer dermed ikke i kontakt med hjelpetjenester (Grøvdal & Skaalerud, 2014; Pape & Stefansen, 2004; Saur & Holth, 2015). Bare rundt en tredjedel av kvinnene som hadde opplevd voldtekt i omfangsstudien fra 2014, hadde snakket med helsepersonell om voldtekten eller helseplager i etterkant. Rundt en fjerdedel av kvinnene som hadde blitt utsatt for alvorlig vold, fortalte at volden var kjent for politiet (Thoresen & Hjemdahl, 2014). Forskning fra Sverige viser at blant kvinner som hadde erfart vold i nære relasjoner, opplevde 45 prosent å ha et behov for hjelp, samtidig som man også unngikk å ta kontakt med hjelpeapparatet (Lövestad et al., 2021). Voldsutsatte forteller blant annet at de har vært for overveldet og utmattet til kunne å søke bistand (Grøvdal & Skaalerud, 2014). Det kan også handle om at man ikke definerer seg i målgruppen, fordi man ikke erfarer det man har opplevd som vold eller voldtekt (Stefansen & Smette, 2006)

Samtidig ser det ut til at jo mer vold man har opplevd, desto lavere tillit har man til institusjoner som politi, rettsvesen og helsevesen (Dahle et al., 2023). Bjørnholt (2021) viser i en kvalitativ studie (N=16) at halvparten av de voldsutsatte kvinnene som tok kontakt med hjelpeapparatet, opplevde at de ikke fikk adekvat hjelp eller at de ble å bli trodd av hjelpeinstanser og rettsvesen. En tredel av kvinnene i studien forteller om svært negative erfaringer, der møtet med hjelpeinstanser som familievernkontor, barnevern og andre aktuelle instanser ble en tilleggsbelastning.

Det har vært en stor økning i hjelpetiltak de siste årene, og en bevegelse fra frivillig arbeid mot offentlig styring av tiltakene på feltet vold i nære relasjoner i en norsk kontekst. Fra å være et felt som særlig krisesenterbevegelsen jobbet med på 70- og 80-tallet, er hjelpelandskapet i dag omfattende og til dels også overlappende (Skjørten et al., 2019). En årsak til at mange ikke tar kontakt med hjelpeapparatet, er imidlertid at man ofte ikke kjenner innholdet i tilbudet (Grøvdal & Skaalerud, 2014). Trygghet, tilgjengelighet og opplevelsen av å bli lyttet til er viktig i møtet med hjelpetjenester, og terskelen for å finne informasjon øker om det krever en ekstra innsats fra den enkelte for å orientere seg (Østby, 2016). I den sammenheng kan telefon og chattetjenester gi en opplevelse av trygghet og støtte i møte med hjelpeapparatet (Wood et al., 2023). Å tilby hjelpetjenester via chat kan være særlig viktig for å nå ut til unge brukere (Haner & Pepler, 2016).

1.6 Disposisjon for rapporten

Denne rapporten består av syv kapitler i tillegg til denne introduksjonen. I kapittel 2 vil vi ta for oss metodiske og etiske problemstillinger i prosjektet. Kapittel 3 handler om VO-linjens tilbud til brukerne, og hvordan tjenesten er organisert. Kapittel 4 undersøker i hvilken grad VO-linjen blir brukt, og hvem brukerne her, og kapittel 5 omhandler brukererfaringer med tjenesten. Kapittel 6 handler om i hvilken grad tjenesten er kjent, med utgangspunkt i to spørreundersøkelser som ble sendt ut til krisesentrene og til Nok.-/Smiso sentrene. Kapittel 7 ser på VO-linjen i lys av andre hjelpetjenester på feltet, særlig Hjelpetelefonen for seksuelt misbrukte ved Smiso Vestfold, og nettportalen dinutvei.no. Kapittel 8 kommer med en overordnet konklusjon for evalueringen, og drøfter sentrale temaer og presenterer rapportens anbefalinger.

2 Metodiske og etiske betraktninger

2.1 Valg av metoder

Rapporten bygger på ulike typer empiri, og har benyttet følgende metoder: dokumentgjennomgang, intervjuer, og spørreundersøkelser. Vi har også gjennomført en workshop med relevante aktører som en del av dette prosjektet. Dokumentanalyse handler om å gjennomgå innhold i forskjellige dokumenter på en systematisk måte, for å identifisere relevant informasjon om bestemte forhold (jfr. Grønmo, 2004). Kvalitative intervjuer er hensiktsmessig når man ønsker å få frem brukernes stemmer og erfaringer, og for å gi en utfyllende forståelse av en bestemt situasjon, noe som er viktig i denne evalueringen. Et kvalitativt design har fordelen av å kunne fange opp nyanser og subjektive opplevelser hos informantene. Forskeren prioriterer dybde, fremfor bredde, og målet er ikke først og fremst å si noe om utbredelsen av et fenomen, men i stedet å få fram deltakernes erfaringer (Lilleaas & Fivel, 2011). En spørreundersøkelse er på sin side egnet til å si noe om utbredelsen av et fenomen eller sammenhenger mellom fenomener (jfr. Tuft, 2011). Et sentralt, men samtidig metodisk utfordrende og potensielt tids- og kostnadskrevende spørsmål i denne evalueringen, har vært å kunne si noe om kjennskap til VO-linjen i primærmålgruppa. For å kartlegge dette valgte vi en indirekte tilnærming, der vi la inn noen åpne spørsmål i en nettbasert spørreskjemaundersøkelse til ansatte på henholdsvis krisesentrene og Nok.-/Smiso-sentrene (se nærmere beskrivelse i kapittel 5). Styrken ved denne tilnærmingen er at brukerne av krisesenter og Nok.-/Smiso-sentrene kan antas å være sentrale målgrupper for VO-linjen. En potensiell begrensning ved fremgangsmåten er at vi får tilbakemeldingene filtrert gjennom ansattes oppfatninger eller tolkninger, og påfølgende beskrivelser av informasjonen de får fra brukerne. Samlet sett vurderer vi at den metodiske tilnærmingen og tilfanget av data i prosjektet er egnet til å gi et bredt bilde av VO-linjen som tjeneste og hjelpelinje.

2.2 Dokumentanalyse og innhenting av sekundærdata

Rapporten bygger altså blant annet på en gjennomgang av ulike typer dokumenter relatert til VO-linjen: tilskuddsbrev, søknader om midler, skjemaer for registrering av samtaler og chat. Vi har også gjennomgått årsrapporter for VO-linjen, og i dokumentanalysen har vi også identifisert relevante sekundærdata relatert til tjenesten. Statistikken som presenteres i den forbindelse i kapittel 4, er basert på tabeller og figurer fra årsrapporter og fra oversendt materiale fra VO-linjen vedrørende bruken av tjenesten. Det er dels snakk om allerede publiserte tall og statistikk (årsrapporter), og dels noe som ikke er publisert tidligere (registreringsskjemaer, tilbakemelding etter chat, statistikk fra VO-linjen). Vi har også et oppdrag om å se tilbudene til VO-linjen og Hjelpetelefonen for seksuelt misbrukte opp mot hverandre. Statistikken som presenteres fra Hjelpetelefonen for seksuelt misbrukte i kapittel 7 er utlukkende basert på tall fra årsrapportene for denne tjenesten.

Her følger en oversikt over dokumentene som inngår i dokumentanalysen, og som danner utgangspunkt for gjennomgang av sekundærdata i forbindelse med hjelpelinjene.

Tilskuddsbrev	Tilskudd til opprettelse av pilotprosjekt, 2018 Tilskudd Statsbudsjett 2020, VO-linjen Tilskudd Statsbudsjett 2021, VO-linjen – midler til informasjonsvirksomhet
VO-linjens søknad om midler	Prosjektsøknad: Opprettelse av pilotprosjekt - Nasjonal hjelpetelefon for utsatte for vold i nære relasjoner og seksuelle overgrep, 2018 Søknad om midler til Vold- og overgrepslinjen, 2019
VO-linjens årsrapporter	VO-linjens årsrapport, 2019 VO-linjens årsrapport, 2020 Pilotrapport, 2019-2021 VO-linjen årsrapport, 2022
VO-linjen - google registreringsskjema	Utdrag av spørsmål 12 og 13 fra både telefon og chat
VO-linjen - tilbakemeldinger etter chat	Oppsummering av tilbakemeldinger fra innskrivere på chat
Statistikk fra VO-linjen	Overordnet informasjon om VO-linjens statistikkføring Totaloversikt over henvendelsene på telefon og chat, oppdateres månedlig
Hjelpetelefonen for seksuelt misbrukte - årsrapporter	Årsrapport, 2020 Årsrapport, 2021 Årsrapport, 2022 Arbeidsplan for Hjelpetelefonen 2020-2023
Andre	Hjelpetelefoner og chatter (Bufdir)

Tabell 1. Oversikt over dokumenter

Førsteforfatter og andreforfatter har vært ansvarlig for gjennomgang av dokumenter og relevant statistikk.

2.3 Kvalitative intervjuer

I arbeidet med rapporten har det blitt gjennomført totalt 15 intervjuer: seks intervjuer med brukere av VO-linjen, fire ansatte i VO-linjen, to ansatte ved Hjelpetelefonen for seksuelt misbrukte og tre ledere ved Nok.-sentre (sentre mot seksuelle overgrep). Intervjuene ble gjennomført over telefon eller teams, og senere transkribert. Vi har benyttet kvalitative semistrukturerte intervjuer som metode i forbindelse med intervjuene. Intervjuene ble gjennomført i perioden oktober 2022 til mars 2023. Rapportens andreforfatter har gjennomført samtlige av intervjuene.

Brukerintervjuer

I evalueringen har vi intervjuet brukere for å få deres perspektiver på og erfaringer med tilbudet til VO-linjen. Etersom brukerne av VO-linjen er i en sårbar situasjon og anonymitet er viktig, betraktet vi det som utfordrende å rekruttere til denne delen av evalueringen. Vi vurderte det slik at det kunne være komplisert å nå ut til målgruppen, og å finne frem til noen som var villige til å la seg intervju. Her er det flere aktuelle forhold som kan spille inn. En barriere for voldsutsattes deltakelse i forskning, er f.eks. mistillit til forskning og til forskningsprosessen (Ellard-Gray et al., 2015). For å nå ut til deltakere brukte vi ulike strategier i rekrutteringsprosessen: rekrutteringskampanjer via blant annet via betalte annonser på sosiale medier (Facebook), rekruttering via krisesentre og andre relevante aktører på feltet,

rekruttering via egen nettside hos Nordlandsforskning³ og rekruttering via forskergruppens eget nettverk. Vi hadde en målsetning om å rekruttere 5-10 brukerinformanter i dette prosjektet, og erfarte gjennom rekrutteringsprosessen at det var tidkrevende å komme i kontakt med aktuelle informanter.

Utvalget består av seks norskfødte kvinner, som er bosatt på ulike deler av landet: Nord-Norge, Vestlandet og det sentrale østlandsområdet. En av informantene definerte seg som lesbisk, men spørsmål knyttet til seksuell orientering var ellers ikke et tema i det aktuelle intervjuet. Fem brukere beskriver seg som voldsutsatte, og en som pårørende til en voldsutsatt. Informantene har et alderspenn fra i begynnelsen av 20-årene til 60-årene. Utvalget av seks brukere kan ikke generaliseres til å si noe generelt om erfaringene til innringerne/innskriverne til VO-linjen. Dette er samtidig viktige enkelthistorier som gir et nyttig innblikk i hvordan noen brukere har erfart det å møte tjenesten.

I intervjuene har vi benyttet en semistrukturert intervjuguide som var delt inn i ulike temabolker, og som inneholdt predefinerte spørsmål. I tillegg fikk informantene anledning til å løfte frem temaer som var viktig for dem. Intervjuene hadde en varighet på 1-1/2 time.

Intervjuer med de ansatte

Til intervjuene med ansatte fra hjelpelinjene og i tjenesteapparatet (fire ansatte i VO-linjen, to ansatte ved Hjelpetelefonen for seksuelt misbrukte og tre ledere ved Nok.-sentre) rekrutterte vi informanter gjennom direkte henvendelser til ulike aktuelle institusjonene. Også i disse intervjuene benyttet vi en semistrukturert intervjuguide delt inn i ulike temabolker, i tillegg til at informantene fikk løftet frem aktuelle temaer som de var opptatt av. Disse intervjuene hadde en varighet på mellom 30 minutter og 1 time.

2.4 Spørreskjemaundersøkelse til krisesentrene og Nok.-/Smiso-sentrene

Evalueringen bygger også på data fra to digitale spørreskjemaundersøkelser: en undersøkelse til landets krisesentre, og en undersøkelse til Nok.- og Smiso-sentrene (Sentrene mot incest og seksuelle overgrep). Formålet med undersøkelsene var å få informasjon om kjennskapen til VO-linjen fra ansatte ved de ulike sentrene og deres brukere. Førstnevnte spørreskjema ble sendt til alle landets krisesentre som del av et større forsknings samarbeid om fire delprosjekter innenfor voldsfeltet. Skjemaet ble sendt ut 14. mai 2023, og 40 av 43 krisesentre (93 prosent) returnerte utfylt skjema etter tre purringer. Spørreskjemaet hadde 64 store og små spørsmål fordelt på ni tematiske bolker, og må nok betegnes som et forholdsvis krevende skjema å fylle ut. Skjemaet inneholdt ni spørsmål (to lukkede og syv åpne) spørsmål om VO-linjen, og kom forholdsvis langt ute i skjemaet (som bolk nummer syv av ni bolker). Likevel fylte de aller fleste krisesentrene ut alle disse ni spørsmålene. Skjemaet var rettet til leder ved krisesenteret, som også ble bedt om å fylle ut skjemaet selv eller peke ut en person til å gjøre det. I forbindelse med denne undersøkelsen har vi her trukket ut spørsmålene som relaterer seg til VO-linjen. Spørreundersøkelsen som ble sendt til Nok./Smiso-sentrene omhandlet utelukkende spørsmål omkring VO-linjen og inkluderte de samme ni spørsmålene som ble rettet til krisesentrene. Også spørreskjemaet til Nok.-/Smiso-sentrene ble sendt ut i mai 2023,

³ Det ble også lenket til denne nettsiden på VO-linjens nettside.

med svarfrist i juni, og 14 av 18 sentre (77 prosent) besvarte undersøkelsen. I august ble det gjennomført en oppringing/purring per telefon for å fange opp de som ikke hadde mulighet til å svare tidligere. Spørreskjemaene ble også brukt til å måle kjennskap til VO-linjen blant primærbrukerne. Målingen ble gjort indirekte ved at ansatte ble spurt om å henvende seg til innværende brukere på senteret med spørsmål om kjennskap til VO-linjen.

Førsteforfatter og tredjeforfatter har vært ansvarlig for gjennomføring av spørreundersøkelsen i dette prosjektet.

2.5 Dataanalyse

Dokumentanalysen er gjennomført ved hjelp av kvalitativ innholdsanalyse, der vi har kategorisert og registrert data som er relevant for problemstillingen i denne evalueringen (jfr. Grønmo, 2004). Dokumentene ble gjennomgått manuelt og kodet med utgangspunkt i de overordnede temaene for denne evalueringen.

I forbindelse med brukerintervjuene har vi valgt det som kan beskrives som en erfaringsnær tolkningsstrategi. Dette innebærer at informantens egen forståelse av en situasjon eller et fenomen står i fokus (jfr. Friberg, 2019, s. 126). Dataene er videre analysert etter prinsipper fra tematisk analyse, som er en metode for å identifisere og analysere og beskrive mønstre i et datamateriale (Braun & Clarke, 2006). Når det gjelder intervjuene med de ansatte ved VO-linjen, Hjelpelinjen for seksuelt misbrukt og NOK-sentre, gjennomgikk vi transskripsjonene, kodet intervjuene og hentet ut relevant informasjon, og brukte dataene som grunnlag for informasjonsinnhenting i forbindelse med de ulike tjenestene.

Spørreundersøkelsen er analysert ved hjelp av univariate tabeller og diagrammer.

Underveis i prosjektperioden har vi hatt prosjektmøter på tvers av forskningsprosjekter på voldsfeltet ved Nordlandsforskning, der vi presentert og diskutert foreløpige resultater og metodologiske spørsmål.

2.6 Etiske betraktninger

Det innsamlede datamaterialet er blitt behandlet etter gjeldende etiske retningslinjer for forskning (jfr. retningslinjer fra Nasjonal forskningsetisk komité for humaniora og samfunnsvitenskap). Prosjektet er godkjent av Sikt – Kunnskapssektorens tjenesteleverandør, og har prosjektnummer: 986751. Både de som har deltatt i de kvalitative intervjuene og i spørreundersøkelsen har mottatt et informasjonsskriv med opplysninger om prosjektet og personvern, og om at lydopptak ville bli slettet ved prosjektets slutt. Ettersom vi har samlet inn personidentifiserende informasjon og sensitive opplysninger, har forsvarlig datalagring og anonymisering vært viktig i forskningsprosessen. Av forskningsetiske hensyn har det vært nødvendig å gi relativt lite informasjon om utvalget, ettersom tematikken som beskrives i denne rapporten, ville kunne medføre at enkeltpersoner kan identifiseres. Det har vært viktig å gi informantene trygghet om at all informasjon de delte med oss ville bli behandlet konfidensielt.

Erfaringer med vold er et sensitivt tema, og intervjuer omkring belastende livserfaringer kan igangsette følelser som tilhører en tilbakelagt del av livet, eller som den intervjuede har forsøkt å fortrenge. På en annen side kan også det å delta i intervjuer oppleves som verdifullt

og som en positiv opplevelse. Det å bli lyttet til kan også ha en stor verdi (Grøvdal & Jonassen, 2015, s. 35–36). I intervjuene med brukerne av tjenesten var vi opptatt av at informantene skulle få plass til å fortelle sin egen historie om voldserfaringene, i tillegg til erfaringene de hadde med VO-linjen. Det kan være viktig at de(n) voldsutsatte selv styrer hvor mye hen vil formidle om bestemte erfaringer med vold (Inez Lien et al., 2017, s. 118). Den semistrukturerte intervjuguiden muliggjorde at informantene fikk rom til å utbrodere sine erfaringer, i tillegg til å løfte frem temaer som de selv var opptatt av.

2.7 Workshop

I mai 2023 ble det gjennomført en digital to-timers workshop med relevante aktører på feltet, med et særlig fokus på hvordan ulike hjelpelinjer arbeider med å skape inkluderende og likeverdige tjenester som kan treffe en bred sammensetning av personer og grupper. Deltakere på workshopen var representanter fra VO-linjen, Røde kors, Rusinfo, dinutvei.no, Nasak (Nasjonalt samisk kompetansesenter), Unge Funksjonshemmede, Norasenteret IKS (Senter mot vold og seksuelle overgrep i Øst-Finnmark), og FFO (Funksjonshemmedes Fellesorganisasjon).⁴ Hensikten med workshopen var å få innspill fra ulike aktører på hvordan arbeidet med å skape likeverdige tjenester. Det ble tatt notater fra denne workshopen.

2.8 Referansegruppe

Gjennom prosjektperioden har vi også vært i dialog med en ekstern referansegruppe som ble etablert i forbindelse med dette prosjektet, for å sikre forankring i relevante fagmiljøer gjennom prosjektperioden. Institusjonene som har vært representert i referansegruppen har vært Mira-Senteret, Gjøvik krisesenter, Krisesenteret i Salten, Indre Østfold krisesenter, Krise- og incestsenteret i Fredrikstad og Krisesenteret i Tromsø. Referansegruppen har gjennomført to digitale møter, og har også fått mulighet til å gi innspill til en tidlig versjon av rapporten.

⁴ Vi hadde også en telefonsamtale med Alarmtelefonen for barn og unge i etterkant av workshopen da de ikke kunne delta på selve workshopen, vi gjennomførte også en telefonsamtale med dinutvei.

3 Om tilbudet til VO-linjen og organiseringen av tjenesten

Temaet for dette kapitlet er VO-linjens tilbud til brukerne, og hvordan tjenesten er organisert. Kapitlet baserer seg hovedsakelig på data innhentet gjennom dokumentanalysen og intervjuer med de ansatte ved VO-linjen.

Faktaboks: VO-linjen

Telefon og chattetjeneste der brukere kan ta kontakt anonymt

Tilbyr informasjon om vold i nære relasjoner på volinjen.no

Telefontjenesten er døgnåpen

Chattetjenesten er åpen fra 0900-2000 på hverdager

Tjenesten er drevet av KSS og Oslo krisesenter

3.1 Et lavterskeltilbud på telefon og chat

VO-linjen tilbyr både en telefontjeneste og en chattetjeneste. Telefontjenesten har eksistert siden 2019, mens chattetjenesten ble opprettet i 2021. Telefonen er døgnåpen, mens chatten er åpen fra 09.00 – 20.00 på hverdager. VO-linjen er også tilgjengelig fra utlandet.⁵ Målgruppen for tjenesten er personer som opplever vold eller overgrep i nære relasjoner, pårørende, hjelpeapparatet og fagpersoner. Når det gjelder voldsutsatte skriver VO-linjen i pilotrapporten som oppsummerer erfaringene fra perioden 2019-2021, at målgruppen for tjenesten er «diffus», ettersom «alle kjønn, samfunnslag, både unge, voksne og eldre» kan bli utsatt for vold eller overgrep. Det er altså en bred målgruppe som tjenesten retter seg mot. VO-linjen tilbyr individuelle og anonyme brukersamtaler på telefon eller chat med voldsutsatte, pårørende og hjelpeapparatet. Samtalene med voldsutsatte er det man har flest av forteller de ansatte til oss i intervjuene.

I pilotrapporten understrekes det at VO-linjen skal være et lavterskeltilbud med mål om å møte utsatte der de er mest komfortable med å dele, slik at flere søker hjelp og støtte i prosessen med å forandre egen situasjon. Ifølge tjenesten er tilgjengeligheten i det døgnåpne tilbudet VO-linjen tilbyr avgjørende, ved at det er lett tilgjengelig uavhengig av når den utsatte er klar for å oppsøke hjelp. Det fremheves også at VO-linjen skal være et supplement til andre instanser på feltet:

Vi observerer at vår oppgave ofte blir å være et springbrett på veien mot å oppsøke andre deler av hjelpeapparatet: for eksempel et krisesenter, politi, juridisk rådgivning eller fastlegen.

⁵ Tjenesten er tilgjengelig fra utlandet på + 47 94135035

VO-linjen skal dermed være en vei videre inn til det øvrige hjelpeapparatet. Samtidig inngår også tjenesten i det allerede omfattende og til dels overlappende hjelpelandskapet på feltet vold i nære relasjoner (jfr. Skjørten et al., 2019).

3.2 Informasjon via nettsiden

VO-linjen tilbyr informasjon om ulike former for vold og konsekvenser av volden, særlig via nettsiden volinjen.no. Nettsiden har flere faner med informasjon som «hva er vold» og «konsekvenser av vold», og gir informasjon til voldsutsatte, pårørende og fagpersoner. Den gir også informasjon om telefontjenesten, og man kan chatte med linjen via nettsiden. VO-linjen viser i pilotrapporten til at tjenesten vektlegger å ha en diskret og lite avslørende nettside. Det er også en fane øverst som viser til «trygg bruk», som blant annet gir informasjon om hvordan man skal unngå å bli sporet når man er på internett. I tillegg er funksjonen «steng siden» lagt til venstre hjørne, som en ekstra avslutningsmulighet.

Regnbueflagget er i dag svært synlig på nettsiden, både som et symbol midt på siden bak bokstavene VO, og øverst på siden under fanen «Alt er ikke love». Bruken av regnbuesymbolikk hos VO-linjen kan ses i sammenheng med tjenestens ønske om å nå ut til en del av målgruppen VO-linjen i mindre grad mottar henvendelser fra. I årsrapporten fra 2022 viser tjenesten til at det er en lav registrering av mennesker som lever med vold i likekjønnede forhold. På nettsiden ligger det generell informasjon som er tilgjengelig på 11 språk i tillegg til norsk: nordsamisk, russisk, somali, arabisk, engelsk, thai, spansk, urdu, sorani, polsk og fransk. Hele nettsiden til VO-linjen er imidlertid ikke oversatt, bare deler av den.⁶ Chatten er tilgjengelig på norsk og engelsk. VO-linjens nettside tilbyr ikke en høytlesningsfunksjon, det finnes heller ikke noe informasjon på tegnspråk.⁷ Vi sendte en henvendelse til VO-linjen om hvorvidt nettsiden er universelt utformet, men fikk tilbakemelding om at man ikke har kjennskap til dette.

3.3 En anonym hjelpelinje

Ifølge de ansatte ved VO-linjen handler tilbudet på telefon og chat mye om å lytte til innringer/innskrivers utfordringer, å gi råd og veiledning, og informasjon om hjelpetilbud. Man kartlegger situasjonen og brukernes behov, sørger for at det blir gitt faglig forankret tilbakemelding, og bistår voldsutsatte i prosessen med å finne frem til andre hjelpeinstanser og hjelpetiltak. Ifølge pilotrapporten skal VO-linjen være et trygt rom, hvor mennesker kan dele egne opplevelser og utfordringer. VO-linjen er anonym og tjenesten har ikke tilgang til telefonnummer eller IP-adresse til brukerne. Dermed har ikke tjenesten adgang til annen personinformasjon enn det som kommer frem i samtalene med en aktuell bruker.

Anonymitet blir også trukket frem som en årsak til at man når ut til personer som gjerne ikke tar kontakt med hjelpeapparatet. I pilotrapporten kan man lese at

⁶ Vi har ikke undersøkt kvaliteten på oversettelsene i denne evalueringen.

⁷ Dette er funksjoner som vi ser at den svenske nasjonale telefonen for voldsutsatte – *Kvinnofridslinjen* – har muligheter for på sin hjemmeside. Se: <https://kvinnofridslinjen.se/>

For mange er anonymitet en viktig årsak til hvorfor de kontakter VO-linjen, som gjør at vi treffer en-gruppe som ellers ikke oppsøker hjelp.

At tjenesten når ut til denne brukergruppen er også noe som kommer frem i intervjuer med de ansatte ved VO-linjen. En vi har intervjuet reflekterer rundt dette slik:

Den målgruppen som jeg tenker at vi treffer mer med VO-linjen er de som veldig gjerne vil være anonyme, og vil ikke miste ansikt utad. Og de er ofte ressurssterke, så de er ikke i et akutt behov for et beskyttet botilbud som jo er en stor del av det krisesentrene tilbyr.

Informanten legger vekt på at man gjennom den anonyme tjenesten når ut til voldsutsatte som ikke nødvendigvis har et akuttbehov ved et krisesenter.

De ansatte beskriver i intervjuene at anonymitet er en styrke for tjenesten, men også at det kan være utfordrende i møte med brukere som ønsker at tjenesten kan gripe inn på en annen måte enn det man har mulighet til.

De er i målgruppen fordi de er utsatt for vold, men de trenger noe litt annet enn en anonym hjelpelinje, og så henviser vi dem, eller oppfordrer dem til å oppsøke den hjelpen som vi tenker at de trenger, men så blir de frustrerte når jeg ikke kan gjøre det. Eller at vi ikke kan gi den praktiske hjelpen da.

Områder hvor de ansatte opplever at de ikke kan hjelpe er først og fremst når brukere f.eks. ønsker at ansatte skal ringe krisesentret og bestille time, eller anmelde saker til politiet. Dette vil da ligge utenfor det tjenestens har mulighet til å følge opp. I slike tilfeller ser enkelte brukere ut til å ønske en tettere oppfølging enn det linjen kan tilby. Slik vi forstår det opplever også de ansatte at er dette er en utfordring for tjenesten slik den er innrettet i dag.

Østby (2016) identifiserer som tidligere nevnt noen hovedfunksjoner hjelpelinjer kan ha. En funksjon omtales som «lytte og støtte», om å gi bekreftelse, anerkjennelse og støtte til den som ringer. En annen funksjon er å «lose og informere», der hjelperen snakker og informerer om hvilke hjelpetilbud som eksisterer, og hjelper innringeren å ta kontakt videre. En tredje funksjon som Østby (2016) også viser til er «følge opp», som innebærer at hjelperen følger opp den som tar kontakt. Dette krever imidlertid at innringeren ikke er anonym, og har mulighet til å samtykke til at den som tar imot samtalen mobiliserer andre deler av hjelpeapparatet. Ettersom VO-linjen er anonym har man ikke mulighet til å følge opp brukerne, og VO-linjens tilbud til brukere ligger dermed i skjæringspunktet mellom å «lytte og støtte» og «lose og informere». «Følge opp»-funksjonen som Østby viser til er dermed noe linjen ikke kan tilby brukerne.

3.4 Tilbudet på chat

Chat beskrives som en hjelpekanal som stadig blir mer populær blant brukerne, noe vi kommer tilbake til i neste kapittel. Dette kan henge sammen med at chat har noen egenskaper som skiller den fra en telefontjeneste. I rapporten *Kartlegging av behovet for en nasjonal telefon for voldsutsatte*, beskrev Saur & Holth (2015) chattetjenesten som en interaktiv løsning som ville sikre brukerens anonymitet. Videre poengteres det at for noen kan anonymitet være et behov som er et viktig steg for å oppsøke hjelp. VO-linjens ansatte er også opptatt av dette

aspektet ved chattetjenesten i intervjuene: ettersom man ikke bruker stemmen i dialog med tjenesten, kan det å ta kontakt på chat oppleves som mer anonymt enn via telefon for brukerne. Samtidig har chatten også bidratt med noen nye problemstillinger for tjenesten.

Tidligere forskning har vist at interaksjon gjennom digitale tjenester som chat kan være utfordrende, og at det kreves trening, ekspertise og veiledning for å sikre god kvalitet på de tjenestene som tilbys (Wood et al., 2023). I intervjuene med de ansatte kommer det frem at chat kan være utfordrende når den som tar kontakt ikke skriver så mye om seg selv eller sine egne erfaringer. Uten ansiktsuttrykk og stemme å forholde seg til, og der man bare har teksten å basere seg på, kan det fort oppstå misforståelser blir vi fortalt gjennom intervjuene. Det krever stor grad av evne til fortolkning og vurdering av situasjonen fra den som tar imot samtalen. En ansatt peker på at det kan være vanskelig å avgjøre alvorlighetsgraden i erfaringene til den som henvender seg til tjenesten via chat. Chat er også en kommunikasjonsform tjenesten ikke har mye erfaring med. Oslo krisesenter har lang erfaring når det gjelder med henvendelser på telefon, men chat er noe nytt. Tilbudet på chat har dermed også ført til et økende behov for kompetanseheving fra tjenestens side.

3.5 Kompetanse og behov for kompetanseutvikling

Kompetansen til de ansatte har stor betydning for kvaliteten på tilbudet. Østby (2016) anbefalte at telefonen betjenes av fagpersoner som har kompetanse fra arbeid med vold og traumer. Det ble lagt vekt på at fagpersonene burde ha minimum bachelorutdanning innen helse- og sosialfag, og relevant videreutdanning innen psykisk helse, barnevern, rusmiddelbruk, vold og traumer. De ansatte burde ellers ifølge Østby (2016) ha ferdigheter og holdninger som skulle gi faglig trygghet. Dette innebærer også å lytte, akseptere, anerkjenne og vise omsorg, samt kommunisere uten å dømme og ha evne til å skape tillit. I tillegg ble det lagt vekt på at ansatte skulle ha kunnskap om hjelpeapparatet og kjennskap til eksisterende tilbud til voldsutsatte.

De vi har intervjuet ved tjenesten har høyere utdanning innen både sosialfaglige og samfunnsvitenskapelige fag, med tilleggskompetanse på voldsfeltet. I årsrapporten fra 2022 oppgis det at alle som besvarer hjelpelinjen:

har utdanning innenfor relevant fagområde, på minimum bachelornivå, og at kompetansehevende tiltak har sentral betydning for både ivaretagelse og videreutvikling av det faglige forankrede tilbudet til vold- og overgrepssatte.

Kompetansekravet kan ses på som en del av det som har blitt beskrevet som en økt profesjonalisering av feltet vold i nære relasjoner, og et ønske om å sikre kvalitet i hjelpearbeidet (Skjørten et al., 2019). De ansatte fremhever at det er viktig å bli møtt av personer som har voldskompetanse, og at man bruker tid og ressurser til å bli gode på å møte personer som står i krevende livssituasjoner. De ansatte vi har intervjuet er også opptatt av at fagligheten bunnar i den brede voldskompetansen som VO-linjen samlet sett har med seg, og som særlig knytter seg til tilhørigheten til Oslo krisesenter. De ansatte ved Oslo krisesenter forteller at de har relevant voldskompetanse etter mange års erfaring på krisesentret. De beskriver at mange som kontakter VO-linjen sitter med mye skyld- og skamfølelse, noe vi også kjenner igjen fra tidligere forskning når det gjelder vold i nære relasjoner (Dahle et al., 2023;

Inez Lien et al., 2017). Voldkompetansen beskrives som en styrke som muliggjør innsikt i hvordan det er å være utsatt for vold. Det blir understreket at denne kunnskapen kan være fraværende eller manglende hos mange i hjelpeapparatet som møter voldsutsatte.

I intervjuene blir det lagt vekt på at det å gi god og faglig forankret tilbakemelding er givende. De ansatte forteller at de som fagpersoner opplever å få brukt sin kompetanse, både faglig med tanke på utdanning og tidligere arbeidserfaring, men også sin personlige egnethet i møtet med brukerne. I pilotrapporten understrekes viktigheten av å ha kontinuerlig fokus på fagutvikling, og at VO-linjen jobber aktivt for å sikre og utvikle den faglige kvaliteten på tjenesten. Under intervjuene blir det gjentatte ganger nevnt at det legges stor vekt på faglig utvikling blant de ansatte i VO-linjen. Alle har for eksempel hatt kurs i samtalemetoden motiverende intervju. Oslo Krisesenter tilbyr varierte kurs, seminarer og hospitering til alle ansatte i VO-linjen. I pilotrapporten og de ulike årsrapportene fremgår det også at VO-linjen årlig deltar på flere kurs og fagdager, og at de blant annet har fått kompetanseheving på temaer som: seksuell vold og seksuelle overgrep, seksuell vold i barndommen, det å være skeiv og voldsutsatt og digital vold. Alle VO-linjens ansatte gjennomfører også kurset Førstehjelp ved selvmordsfare i regi av VIVAT.

Seksuelle overgrep blir trukket frem som et relativt nytt felt for VO-linjens ansatte, og det beskrives at man har fått flere henvendelser om denne tematikken. En av de vi har snakket med beskriver det slik:

nå har vi fått en ny brukergruppe som spesielt kommer på chatten, og det er personer som har blitt utsatt for seksuelle overgrep, og gjerne i barndommen, og som sliter med det enda. Og det er en ny gruppe for oss. Og det å skulle bistå og ha en god kommunikasjon med et faglig utgangspunkt, både på et nytt fagfelt og i et chatformat, det er veldig utfordrende. Hvilke ord skal man bruke, hvor mye skal man si, hvilken kompetanse har vi som et lavterskeltilbud på å møte denne gruppen.

Vi blir fortalt at henvendelser angående seksuelle overgrep i barndommen via chat er noe man har måttet tilegne seg mer kompetanse på. Østby (2016, s. 57) påpekte allerede i 2016 at siden krisesentrene har mindre erfaring med å bistå utsatte for seksuelle overgrep, burde det vurderes om ansatte ved en nasjonal hjelpelinje mot vold i nære relasjoner ville ha behov for opplæring og kompetanseheving på denne tematikken. Som vi skal komme tilbake til i neste kapittel ble det i 2022 registrert at rundt en av tre samtaler på chat handlet om seksuell vold.⁸ Det har altså vært en viss dreining i brukergruppen som VO-linjen skal tilby samtaler til, noe som stiller nye krav til kompetanseheving hos tjenesten.

3.6 Ansvarsområder og drift

De ansatte ved KSS drifter VO-linjens telefontjeneste fra kl. 08.30-15.30, og chattetjenesten fra 09.00-15.00 alle hverdager. Oslo Krisesenter drifter telefontjenesten fra kl. 15.30-08.30 hver dag hele året, samt hele døgnet i helger, helligdager og ved ferieavvikling hos KSS. I tillegg betjener Oslo Krisesenter både chat og telefon ved sykdom eller andre fraværsgrunner hos KSS. Oslo Krisesenter betjener chattetjenesten fra kl. 15.00-20.00 alle hverdager. KSS og Oslo

⁸ Se figur 6 i kapittel 4.

krisesenter ligger ikke under samme tak, men det er kort fysisk avstand mellom de to institusjonene.

Hos KSS som prosjekteier består VO-linjens ansatte av en prosjektleder og to prosjektmedarbeidere. Hovedoppgaven til de ansatte er å besvare chat og telefon på dagtid i ukedagene. I tillegg til å besvare telefon og chat, går arbeidsoppgavene over hverandre, og på tvers blir vi fortalt. De ansatte roterer mellom ulike oppgaver.

Prosjektmedarbeidere har hovedansvaret for å besvare chat og telefon i ukedagene, samt ansvaret for informasjonsarbeid i f.eks. sosiale medier og arbeidet med statistikk. I tillegg bistår de prosjektlederen i arbeid med søknader og rapporteringer. I tillegg til betjening av hjelpelinjen driver VO-linjen også informasjonsarbeid som innebærer opplæring, undervisning og nettverksarbeid. Dette er prosjektleder sitt ansvarsområde.

Oslo krisesenter har ansvaret for å besvare chat og telefon på kveld, natt, i helgene, på røde dager, og ved fravær av ansatte. VO-linjen ved Oslo krisesentret har en prosjektleder og en prosjektkoordinator som er ansvarlig for ansatte som besvarer chat og telefon. Ved Oslo krisesenter ligger chat og telefontjenesten av praktiske grunner under to forskjellige seksjoner i to forskjellige etasjer i på samme hus.

3.7 Økonomi og årsverk

KSS og Oslo krisesenter får statlig tilskudd for å drifte VO-linjen, og tjenesten må søke om finansiering årlig. VO-linjen ble fra oppstart og frem til 2022 finansiert av Justis- og beredskapsdepartementet. I januar 2022 ble VO-linjen overført til Barne- og familie-departementet som finansierer tjenesten i dag. I 2020 fikk ble det tildelt 2 950 000 kr til drift av VO-linjen, og i 2022 6 800 000 kroner. Det har altså vært en økning i tilskudd i den perioden tjenesten har eksistert. Det var en særlig økning fra 2020 til 2021, da VO-linjen gikk over til å tilby chat.

Tabellen under angir antall årsverk for VO-linjen fordelt på de to organisasjonene som drifter tjenesten:

	Fra 2019	Fra 2020	Fra januar 2021	Fra mars 2021	Fra 2022
VO-linjen ved KSS	1 årsverk	1 årsverk	2 årsverk	3 årsverk	3 årsverk
VO-linjen ved Oslo krisesenter	0,45 årsverk	1,47 årsverk	3,5 årsverk	3,5 årsverk	4,1 årsverk
Totalt	<i>1,45 årsverk</i>	<i>2,47 årsverk</i>	<i>5,5 årsverk</i>	<i>6,5 årsverk</i>	<i>7,1 årsverk</i>

Tabell 2 Årsverk

VO-linjen driftes av over 25 personer i turnus. VO-linjen ved KSS ble driftet av ett årsverk fra oktober 2019 til januar 2021. I januar 2021 ble dette utvidet til to årsverk, og i mars 2021 til tre årsverk. Dette innebærer en prosjektleder og to prosjektmedarbeidere. VO-linjen ved Oslo Krisesenter fikk i utgangspunktet avsatt midler tilsvarende 0,45 årsverk i fra 2019, 1,47 årsverk fra 2020 og 3,5 årsverk fra 2021. Fra 2022 utgjør driften av VO-linjen ved Oslo krisesenter 4,1 årsverk. Det er 2,6 årsverk fordelt på ni personer som arbeider med telefontjenesten, noe som også inkluderer en prosjektkoordinator. Når det gjelder chatten arbeider 1,5 årsverk fordelt på 11 personer med denne delen av tjenesten, dette inkluderer også da en egen prosjektleder.

I intervjuene med tjenesten blir det trukket frem at det er viktig med stabilitet og forutsigbarhet i måten tjenesten skal driftes på i fremtiden, særlig med tanke på å videreutvikle tjenesten, og å opprettholde den kompetansen man har bygget opp. Det blir lagt vekt på at man har brukt mye ressurser på å bygge opp et nasjonalt fagmiljø, og at det er viktig at man får fortsette å bygge videre på det arbeidet som er lagt ned i å etablere tjenesten slik den er i dag.

Chat var et nytt tilbud til brukere fra april 2021, og som vi ser fra tabell 2 har det vært en økning i bemanningen til tjenesten i en periode da man har bygget opp dette nye tilbudet. I samtaler med tjenesten, kommer det frem at det krever mer bemanning å tilby en chat enn det å tilby en telefontjeneste. I pilotrapporten kan man lese følgende:

Telefon- og chattetjenesten krever ulike tilrettede forhold. På chat er det nødvendig med et egnet sted å sitte, mens på telefon kan man være mer fleksibel og bevege seg rundt på krisesenteret.

Dette er et bilde som også går igjen i andre norske hjelpelinjers erfaringer fra sin praksis (Østby, 2016, s. 41). Dette henger sammen med at den som betjener chat i mindre grad enn ved en telefontjeneste, kan utføre andre oppgaver i tillegg. Chat krever altså mer tid og flere medarbeidere på jobb for å besvare henvendelsene. Derfor er det ekstra ressurskrevende å drive en chattetjeneste jfr. en telefontjeneste. Det vil også si at hvis man skal utvide chattetjenesten fra dagens åpningstider til å for eksempel bli en døgnåpen tjeneste, vil det kreve betydelig økt tilskudd og økt bemanning til tjenesten. Å utvide åpningstidene til chatten er imidlertid ikke noe de ansatte ved VO-linjen ønsker seg, da man fra et faglig ståsted er bekymret for at en chat på nattetid vil kunne gi tjenesten mange krevende henvendelser (stabiliseringsamtaler eller akutteamtaler), i tillegg til at det vil være svært kostbart å gjennomføre.

3.8 Fordeler og ulemper med dagens organisering

Østby (2016, s. 54-57) så i sin tid på to ulike modeller som organisasjonsformer for tjenesten: en helhetlig tjeneste og en delt tjeneste. En helhetlig tjeneste innebar at hjelpelinjen ble knyttet opp til et allerede eksisterende fag- og kompetansemiljø som jobber klinisk med vold i nære relasjoner og seksuelle overgrep. En delt tjeneste handlet om at hjelpelinjen skulle deles mellom to ulike organisasjoner, som gjorde at det måtte bygges opp en ny tjeneste som skulle samarbeide med et eksisterende faglig kompetansemiljø. Hjelpelinjen skulle betjenes på dagtid av ansatte ved hjelpelinjen, og på kveld/natt og helg av allerede eksisterende døgnbemannet tjeneste. Ifølge Østby (2016, s. 57-58) ville fordelene med en delt tjeneste være at ansatte kunne konsentrere seg om å betjene telefonen, fremfor å være opptatt med andre akutte oppgaver, og at det kunne være lettere å utvikle kompetanse på bistand og veiledning på telefon. Ulempen kunne være at en slik organisering ville føre til at man ikke ville støttet seg på kompetanse fra annen klinisk virksomhet. I tillegg mente Østby at man kunne risikere å ikke opparbeide seg kompetanse i felleskap, og at man ville få et fragmentert fagmiljø.

VO-linjen er en delt tjeneste, og i intervjuene med de ansatte stilte vi spørsmål omkring organiseringen. I intervjuene peker de ansatte på en tydelig arbeidsfordeling mellom de ulike organisasjonene: KSS tar seg av det administrative arbeidet, herunder lobbyvirksomhet, informasjonsarbeid, det tekniske osv. Oslo krisesenter har i større grad ansvar for den faglige delen av arbeidet. En fare ved en todelt organisasjon er «silotenkning», hvor hver del av

organisasjonen har eget perspektiv og hvor en ikke nødvendigvis påvirker hverandre positivt eller jobber i samme retning (Gotvassli, 2015). Dette kan være en utfordring med dagens organisering av VO-linjen. På en annen side får vi beskrevet at det er tett og god kontakt mellom de to organisasjonene.

En fordel med at VO-linjen ligger under KSS, er at de ansatte får muligheter til å delta på faglige arrangementer på volds- og overgrepfeltet. Tilhørigheten til KSS innebærer også at man får en direkte linje mellom krisesentrene og VO-linjen. En annen fordel handler om informasjonsarbeid, at VO-linjen får muligheter i å delta i store kampanjer. Å være organisert sammen med Oslo krisesenter har slik de ansatte beskriver det også noen fordeler. Å være en del av et større fagmiljø som har høy kompetanse i voldsfeltet gir VO-linjen tilgang til kompetanseutvikling, og ansatte sikres faglig utvikling gjennom kurs, konferanser og videreutdanninger.

En annen fordel med et samarbeid mellom de to organisasjonene, er at KSS som en liten institusjon med få ansatte samarbeider med Oslo krisesenter som er en større organisasjon med flere ansatte. Dette kan ha personalmessige fordeler som kan gjøre VO-linjen mindre sårbar, enn om kun en liten institusjon skulle hatt ansvaret for tjenesten alene. Et eksempel på dette kan være uforutsette endringer ved bemanningen hos KSS som førte til at Oslo Krisesenter betjente VO-linjen hele døgnet, i lengre perioder fra oktober 2019 til august 2020. I den perioden utgjorde arbeidet hos Oslo Krisesenter mer enn det midlene la til rette for. Dermed stod Oslo Krisesenter ansvarlig for et økonomisk mellomlegg som var nødvendig for å kunne bemanne den døgnåpne telefontjenesten.

Det kommer også frem utfordringer ved å være organisert under KSS. Dette handler om at KSS ikke jobber direkte med brukerne, noe som igjen kan resultere i manglende forståelse for arbeidet VO-linjen gjør siden KSS jobber mest politisk og administrativt. En annen utfordring ved en delt organisering på to adskilte arbeidsplasser kan være at det ikke utvikles et felles fagmiljø, selv om VO-linjen ved KSS er lokalisert i nærheten av Oslo krisesenter. På en annen side legger de ansatte vekt på at det er iverksatt ulike tiltak som skal bidra til å etablere et godt samarbeid og legge til rette for en «felles faglighet», slik en av de ansatte formulerer det. Det blir også lagt vekt på at det er lav terskel for å ta kontakt med hverandre på tvers av de ulike institusjonene.

Utfordringer med en delt tjeneste er noe VO-linjen ser ut til å ha en bevissthet rundt. Som en delt tjeneste har VO-linjen etablert ulike tiltak som sikrer felles møtepunkter og en felles faglighet på tvers av de ulike institusjonene, dette innebærer blant annet:

- **Strategimøter:** mellom ledelsen ved KSS og Oslo Krisesenter ble gjennomført kvartalsvis i 2021. Det blir lagt vekt på at det i pilotperioden var viktig med jevnlig møter for å drøfte fremdrift, erfaringer og videre utvikling av tjenesten.
- **VO-treff:** Det er etablert to faste møtepunkter i måneden for ansatte ved KSS og Oslo Krisesenter hvor det drøftes aktuelle saker, og hvor det utveksles erfaringer
- **Hospitering:** KSS og Oslo Krisesenter har en gjensidig avtale om hospitering for ansatte i VO-linjen.

VO-linjen har slik vi oppfatter det vært opptatt av å imøtekomme potensielle problemstillinger gjennom å opprette møteplasser og ha jevnlig dialog mellom de to organisasjonene. Dette er

et bilde som kommer frem i alle intervjuene vi har gjennomført med ansatte både hos KSS og Oslo krisesenter.

3.9 Oppsummering

I dette kapitlet har vi beskrevet VO-linjens tilbud til brukere, og hvordan tjenesten er organisert. Som en nasjonal og anonym døgnåpen hjelpelinje for vold i nære relasjoner, legger VO-linjen vekt på at tjenesten skal være lett tilgjengelig når den voldsutsatte har behov for det. Det døgnåpne telefontilbudet skal sikre at voldsutsatte alltid har et lavterskeltilbud å ta kontakt med, og tjenesten beskriver at man når ut til en gruppe som ofte ikke tar kontakt med hjelpeapparatet.

Utvidelsen av VO-linjen til å også inkludere chat, bør ses på som viktig for tjenestens tilgjengelighet. Samtidig har chat ført til at en ny type brukere tar kontakt med tjenesten ifølge de ansatte, og det har ført til et økt fokus på seksuelle overgrep særlig i barndommen. Dette er et tema som tjenesten beskriver at de har måttet øke kompetanse sin på. Slik sett er det vesentlig at en tjeneste som VO-linjen får relevant kompetanseheving.

I perioden 2019-2022 har VO-linjen økt bemanningen fra 1,45 til 7,1 årsverk, og slikt sett er linjen rustet til å ta imot flere brukere i dag enn hva man var ved oppstarten av hjelpelinjen. Samtidig beskrives det at særlig chat krever mye når det gjelder bemanning,

VO-linjen betjenes av KSS og Oslo krisesenter, som drifter linjen sammen som en delt tjeneste. Samarbeidet beskrives som godt, og det legges vekt på at de ulike organisasjonene utfyller hverandres kompetanse. Samtidig har man jobbet aktivt med å bygge en felles faglighet på tvers av organisasjonene, og vårt inntrykk er at man arbeider systematisk for å imøtekomme potensielle problemstillinger relatert til det å være en delt tjeneste som holder til på to forskjellige steder. På en annen side ser det ut til at det å jobbe med samarbeid mellom de to institusjonene er noe som krever tett oppfølging, og som det er viktig at tjenesten også har et fokus på fremover.

4 Bruken av tjenesten

I dette kapitlet undersøker vi i hvilken grad VO-linjen blir brukt, og hvem brukerne her. Datamaterialet som dette kapitlet bygger på er dokumentanalysen.

4.1 Henvendelser og bruken av nettsiden

Henvendelser på telefon og chat

VO-linjen har fra oppstart i 2019 til og med mars 2023 mottatt 10 018 henvendelser, 7604 av disse (75 prosent) har kommet via telefon mens 2414 (25 prosent) er henvendelser gjennom chat. Slik fordeler telefonsamtalene seg over år når vi ser på antall henvendelser siden oppstarten i 2019:

Telefon	2019	2020	2021	2022	2023
Jan		132	112	206	213
Feb		99	105	218	241
Mar		102	109	286	259
Apr		165	192	228	
Mai		121	203	190	
Jun		126	225	208	
Jul		99	190	217	
Aug		116	168	286	
Sep		115	130	276	
Okt	167	143	269	241	
Nov	172	89	260	241	
Des	129	124	267	165	
Total pr år	468	1431	2230	2762	713
Snitt pr dag	5,1	3,9	6,1	7,6	7,9
Totalt siden oppstart					7604

Tabell 2. Oversikt over henvendelser til VO-linjen på telefon

Statistikken viser altså en stabil økning fra 2019 og fremover. I pilotrapporten viser tjenesten til at koronaepidemien kan ha bidratt til økt pågang for tjenesten i 2021. Samtidig har det også vært en økt pågang i det påfølgende året, til tross for at restriksjonene knyttet til koronapandemien ble avvirket tidlig i 2022. At økningen vedvarer også i 2022, ser dermed ut til å svekke en hypotese om at pandemien er hovedårsak til at stadig flere tar kontakt med VO-linjen.

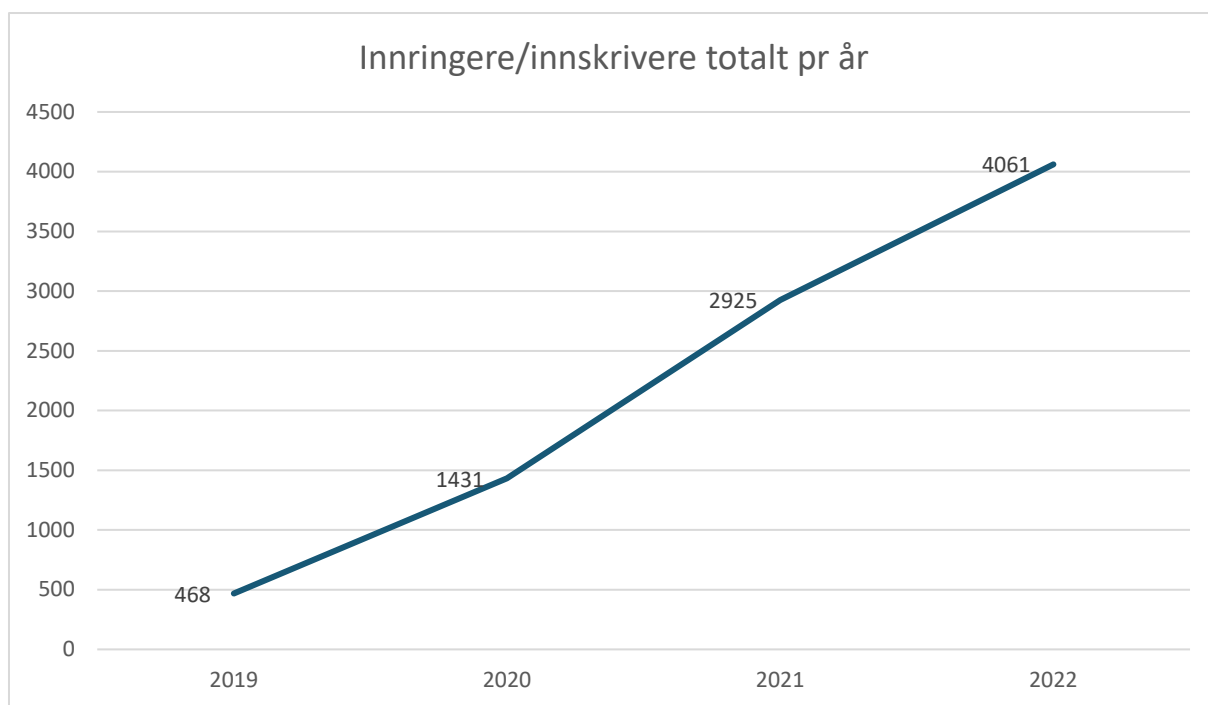
Chattetjenesten hadde som vi har vært inne på tidligere, oppstart i april 2021, og har også hatt en jevn stigning i antall henvendelser siden oppstarten. Det har kommet 2414 henvendelser på chat siden oppstarten i 2021.

Chat	2021	2022	2023
Jan		100	135
Feb		114	129
Mar		92	156
Apr	68	99	
Mai	39	109	
Jun	45	120	
Jul	69	119	
Aug	53	91	
Sep	78	104	
Okt	104	126	
Nov	90	116	
Des	149	109	
Total	695	1299	420
Snitt pr dag	2,5	3,6	4,7
Totalt siden oppstart			2414

Tabell 3. Oversikt over henvendelser til chatten

Vi ser tilsvarende økning på antall innskrivere i chattetjenesten som vi gjorde i forbindelse med telefontjenesten. Mens antall henvendelser i chatten i månedene etter oppstart var på 695, var det et høyere antall henvendelser pr måned i 2022. Det totale antallet henvendelser for 2022 (telefon + chat) var 4061. Det betyr at VO-linjen i 2022 – det året som hittil har hatt flest henvendelser – hadde et snitt på 11 henvendelser pr dag.

Hvis vi så ser på det totale antall henvendelser på telefon og chat i perioden 2019 til 2022 ser vi at det har vært en stigende trend, at antallet henvendelser på telefon og chat samlet har mer enn doblet seg fra 2020-2021, og at økningen fortsatte gjennom 2022. Tallene for 2023 tilsier at økningen i antall henvendelser fortsetter.



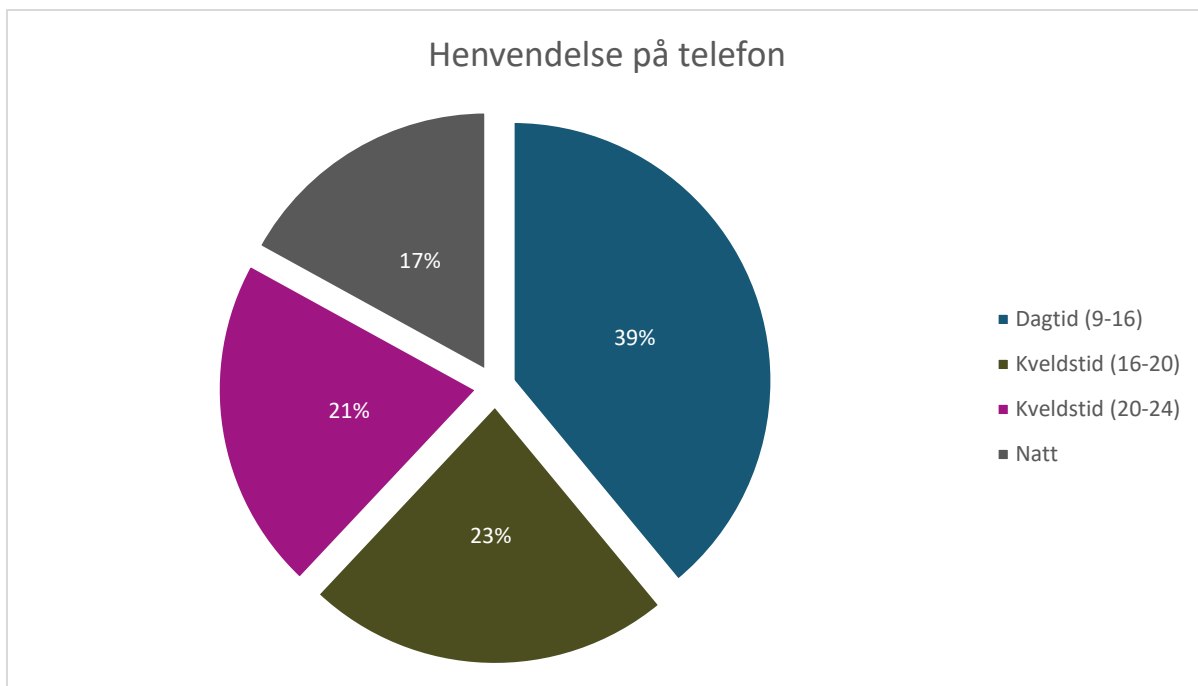
Figur 1. Innringere/innskrivere total pr år

Bruken av nettsiden

I årsrapporten for 2022 viser VO-linjen til at volinjen.no hadde besøk av 30.000 unike brukere, noe som tilsvarer en økning på 5,8 prosent fra 2021. 86 prosent av brukerne besøker nettsiden fra mobil, mens 76 prosent av trafikken inn ble generert fra sosiale medier. Facebook står for 97 prosent, og Instagram og Snapchat står for 3 prosent. På landsbasis er Oslo området med flest besøkende, etterfulgt av Viken. Nettsiden har færrest besøkende fra Finnmark.

4.2 Når henvendelsene kommer

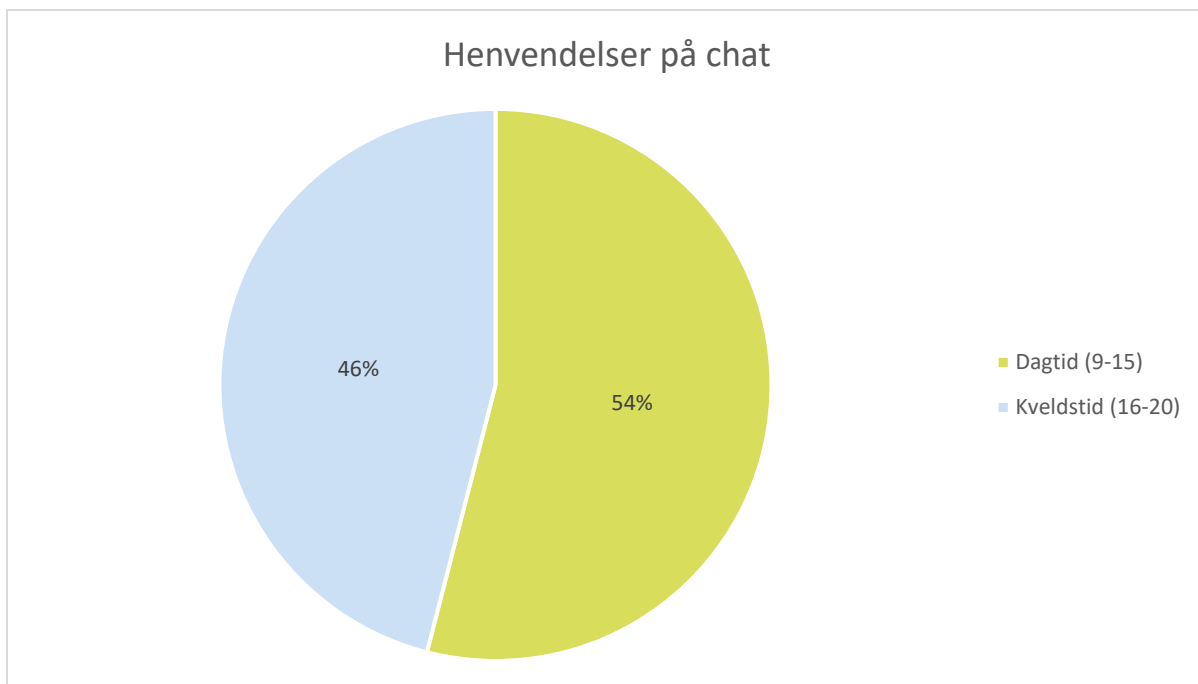
Figuren under viser når på døgnet henvendelsene kommer på telefon:



Figur 2 Henvendelser på telefon på ulike tider på av døgnet

Ifølge årsrapporten fra 2022 utgjorde henvendelsene på dagtid (09.00-16.00) 39 prosent av henvendelsene på telefon, mens henvendelsene på tidlig kveldstid (16.00-20.00) utgjorde 23 prosent; og henvendelsene sen kveldstid (20.00-00.00) utgjorde 21 prosent. Henvendelsene på nattetid utgjorde 17 prosent av henvendelsene på telefon. Det innebærer at om lag 60 prosent av samtalene – på kveld og natt – er det Oslo krisesenter som besvarer. Det er i snitt rundt tre samtaler daglig på dagtid.

Figuren under viser når på døgnet henvendelsene kommer via chatten:



Figur 3 Henvendelser på chat på ulike tider på av døgnet

Når det gjelder chat utgjorde henvendelsene på dagtid (09.00-15.00) på chat 54 prosent, mens henvendelsene på kveldstid (16.00-20.00) utgjorde 46 prosent av alle henvendelsene. Det vil altså si at det er om lag to henvendelser på chat daglig på dagtid.

4.3 Brukerne av tjenesten

Om brukerne er i målgruppen for tjenesten

Tabellen under viser i hvilken grad VO-linjen har definert at innringerne/innskriver har vært i målgruppen for tjenesten, det vil altså si voldsutsatte, pårørende og hjelpeapparatet:⁹

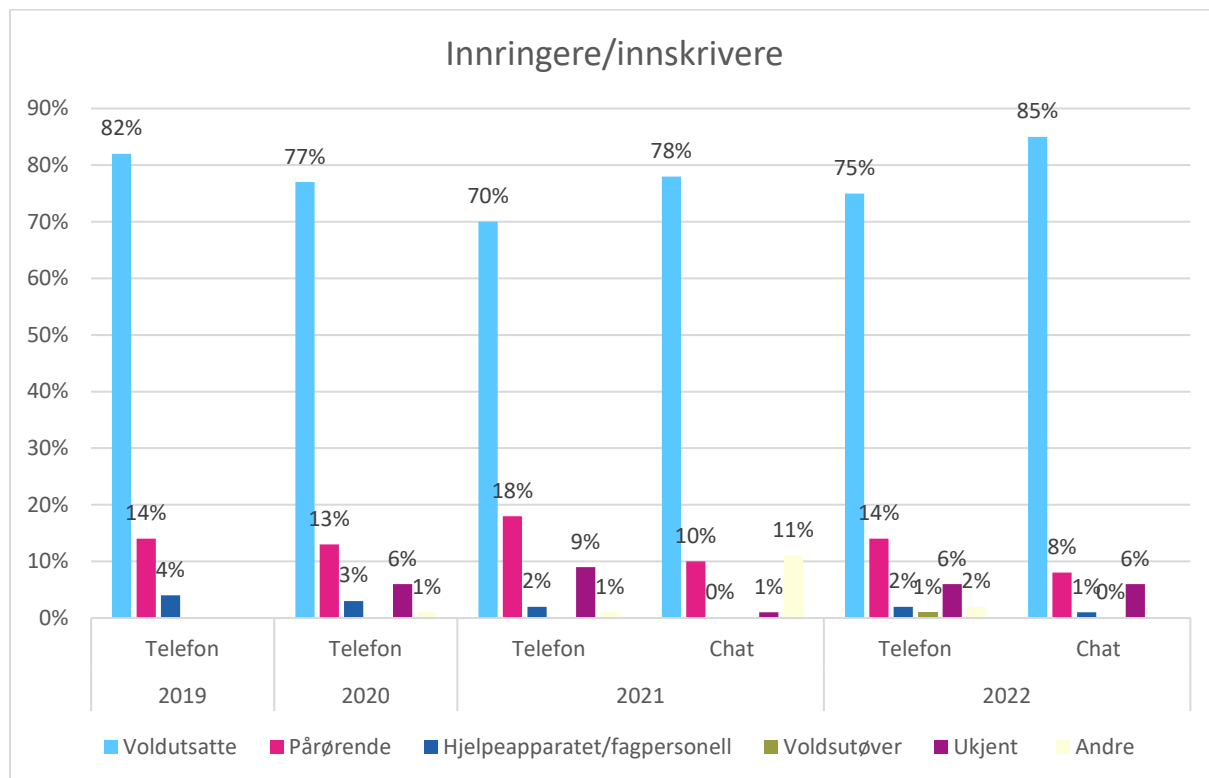
Målgruppe	2019	2020	2021		2022	
	Telefon	Telefon	Telefon	Chat	Telefon	Chat
Ja		71 %	82 %	85 %	82 %	87 %
Nei		13 %	6 %	7 %	9 %	6 %
Vet ikke		16 %	12 %	8 %	9 %	7 %
		100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Tabell 4 Registrering av samtaler og målgruppe

Tabellen viser at majoriteten av de som tar kontakt med tjenesten er innenfor målgruppen for tjenesten slik tjenesten definerer det.

⁹ Dataene fra denne tabellen er hentet fra VO-linjen egen kategorisering av samtaler.

Når det gjelder hvem som henvender seg til VO-linjen fordeler de seg slik på de ulike brukergruppene som har tatt kontakt med tjenesten:



Figur 4 Oversikt over ulike brukergrupper

Mellom 70 og 85 prosent av innringerne/innskriverne er voldsutsatte – som ikke uventet er den klart største kategorien. For øvrig er mellom 8 og 18 prosent er pårørende, mens hjelpeapparatet/fagpersonell utgjør fra en til fire prosent av innringerne/innskriverne. Svært få voldsutøvere har tatt kontakt med VO-linjen i 2022.¹⁰

Kjønn

Den største andelen av brukerne av tjenesten er kvinner, noe vi kan se av denne tabellen:

KJØNN	2019	2020	2021		2022	
	Telefon	Telefon	Telefon	Chat	Telefon	Chat
Kvinne	77 %	77 %	80 %	86 %	85 %	90 %
Menn	23 %	21 %	14 %	6 %	13 %	5 %
Annen	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	1 %
Vet ikke		2 %	6 %	8 %	2 %	4 %
	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

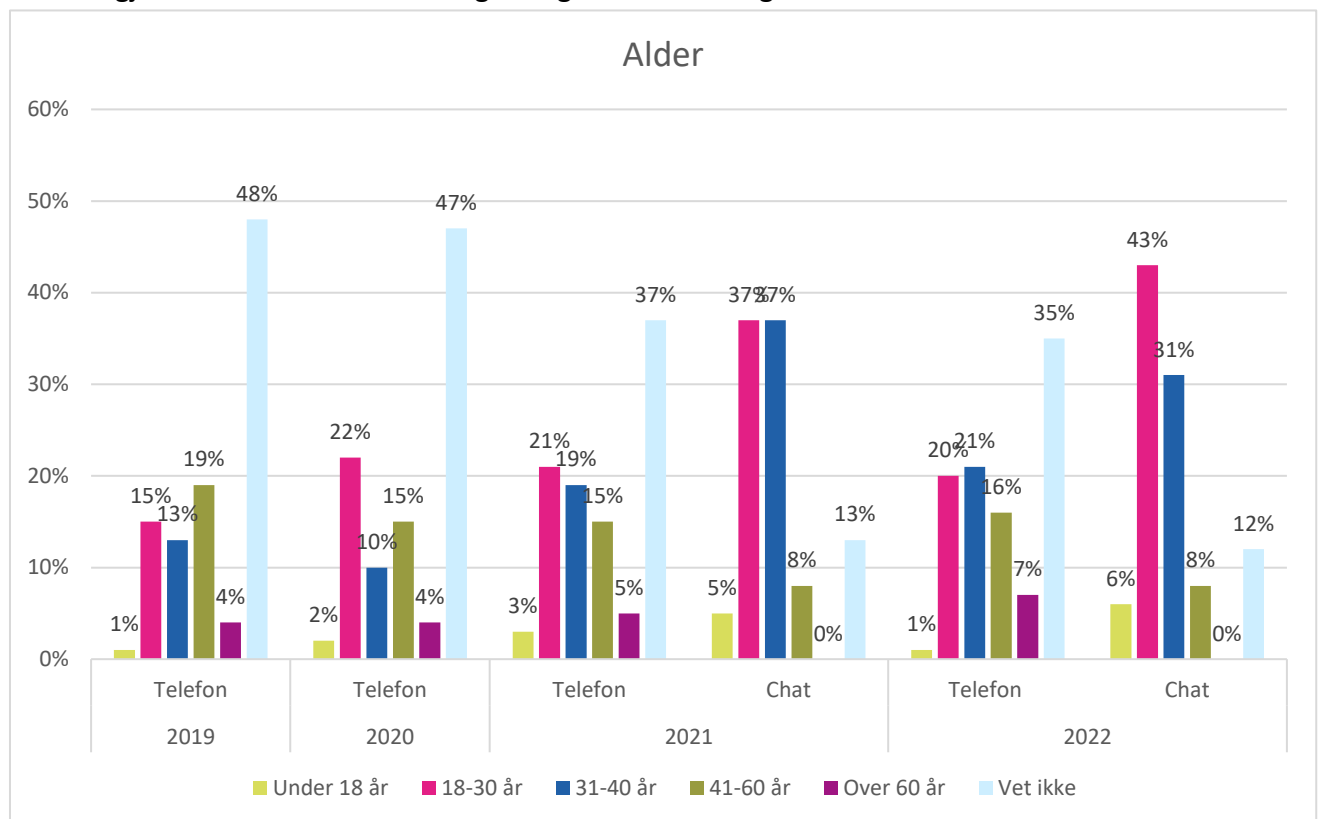
Tabell 5 Brukere registrert på kjønn

¹⁰ Kategorien voldsutøver er ikke registrert før i 2022.

85 prosent av innringere og 90 prosent av innskrivere av hjelpelinjen i 2022 var kvinner. De mannlige brukerne i 2022 utgjorde 13 prosent på telefon og 5 prosent på chat. Det kan se ut som at det er en fallende tendens når det gjelder andelen menn som tar kontakt med VO-linjen. Når vi ser på tallene ovenfor ser det ut til at linjen har en utfordring når det gjelder å nå ut til menn.

Alder

Når det gjelder alder fordeler innringere og innskrivere seg slik:



Figur 5 Brukere av henholdsvis telefon og chat etter registrert alder

Av figuren kan vi se at de fleste som henvender seg til VO-linjen er et sted mellom 18 og 40 år. Vi ser også at de som tar kontakt via chat ser ut til å være yngre enn de som tar kontakt på telefon. Hjelpetjenester via chat er gjerne viktig for å nå ut til unge brukere (Haner & Pepler, 2016). Det er få eldre som tar kontakt med VO-linjen, og ingen per chat de to siste årene. Samtidig er det en del usikkerhetsmomenter knyttet til alderssammensetningen av brukerne, særlig når det gjelder henvendelser på telefon der det er en stor andel som man ikke vet alderen på.

Første kontakt med hjelpeapparatet

Tabellen under angir hvor stor andel av brukerne som hadde første kontakt med hjelpeapparatet da de tok kontakt med VO-linjen.

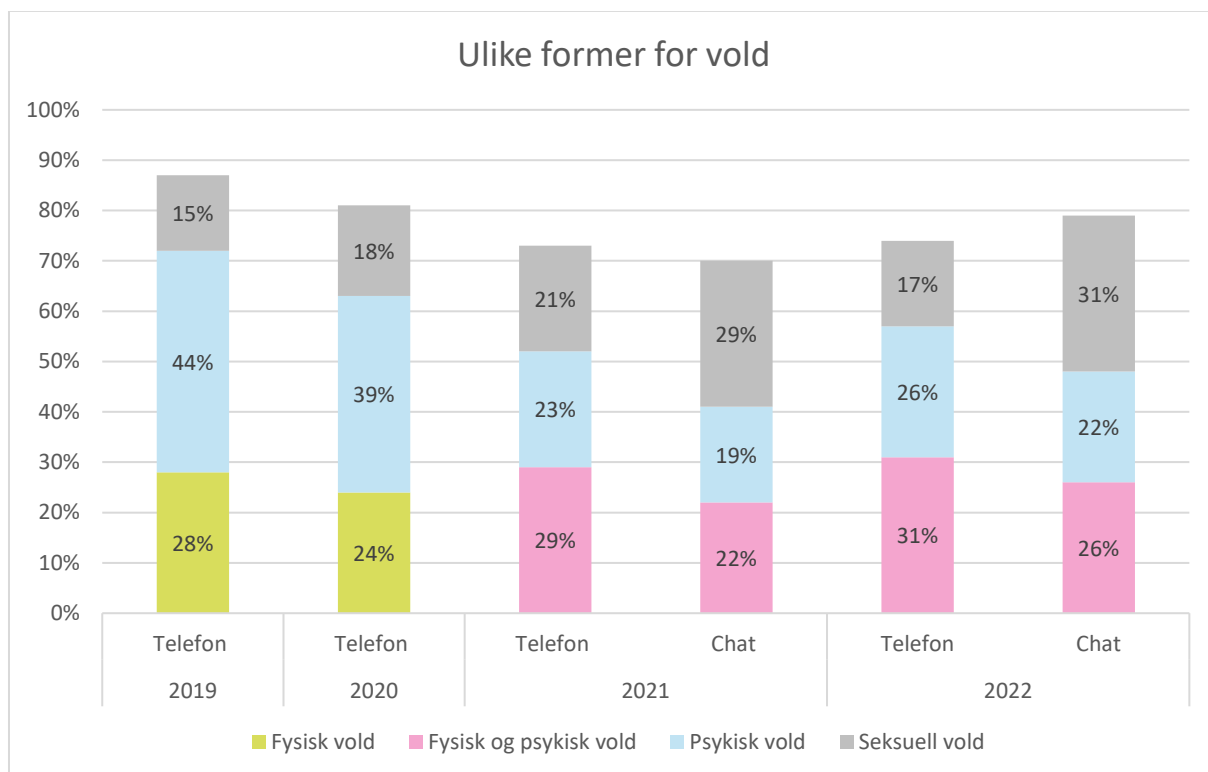
	2019	2020	2021		2022	
	Telefon	Telefon	Telefon	Chat	Telefon	Chat
Ja	28 %	26 %	23 %	27 %	20 %	28 %
Nei	72 %	57 %	57 %	48 %	63 %	50 %
Vet ikke		17 %	18 %	20 %	16 %	20 %
Ikke relevant			7 %	5 %	1 %	2 %
	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Tabell 6 Første kontakt med hjelpeapparatet

Rundt en av fire henvendelser til VO-linjen har blitt registrert som første kontakt med hjelpeapparatet. Det har samtidig vært en fallende andel førstekontakt per telefon.

Former for vold

Figuren under viser hva de mest dominerende formene for vold som henvendelsene til VO-linjen handler om.



Figur 6 Kategorisering av ulike voldsformer

I kapittel 3 viste vi til hvordan ansatte ved VO-linjen observerte at en større andel av brukere på chat tok kontakt med VO-linjen på grunn av seksuell vold sammenlignet med telefontjenesten. Figuren overfor illustrerer dette. I 2019 omhandlet 15 prosent av samtalen

på telefon seksuell vold, i 2020 18 prosent, i 2021 21 prosent og i 2022 17 prosent. Ser vi til chat handlet 29 prosent av samtalene i 2021 om seksuell vold, og i 2022 31 prosent.¹¹

Vold i likekjønnede parforhold

Denne kategorien begynte man å registrere i 2022, ettersom VO-linjen hadde erfart at de mottar en lav andel henvendelser fra personer som lever med vold i likekjønnede forhold, eller som har en annen kjønnsidentitet. Tabellen under viser fordelingen av innringere/innskrivere når det gjelder heterofile og likekjønnede parforhold:

	2022	
	Telefon	Chat
Heterofilt parforhold	50 %	46 %
Likekjønnede parforhold	2 %	1 %
Vet ikke	11 %	31 %
Ikke relevant	37 %	22 %
	100 %	100 %

Tabell 7 Heterofile og likekjønnede parforhold

Heterofilt parforhold utgjorde 50 prosent av innringerne og 46 prosent av innskriverne i 2022. Mens to prosent av innringerne var i samkjønnet parforhold, var én prosent av innskriverne i samkjønnet parforhold. Her er det en stor andel brukere man ikke har noe informasjon om.

Hvilken hjelp gis til brukerne?

Tabellen under angir hva slags hjelp som gis til brukerne av tjenesten:

	2019	2020	2021		2022	
	Telefon	Telefon	Telefon	Chat	Telefon	Chat
Samtale	38 %	33 %	35 %	32 %	40 %	32 %
Råd og veiledning	37 %	40 %	35 %	39 %	35 %	42 %
Informasjon om hjelpeapparatet	25 %	21 %	20 %	20 %	19 %	19 %
Andre		3 %	0 %	0 %		
Ukjent		3 %	3 %	4 %	2 %	3 %
Akutt hjelp			3 %	2 %	3 %	2 %
Ønsker sted å bo			1 %	0 %		
Ikke relevant			2 %	3 %	1 %	2 %
	100 %	100 %	99 %	100 %	100 %	100 %

Tabell 8 Hva slags hjelp som gis

¹¹ De øvrige kategoriene for 2022 var: materiell vold (4 % på telefon og 3 % på chat), digital vold (3 % på telefon og 3 % på chat), økonomisk vold (5 % på telefon og 2% på chat), og vet ikke/ikke relevant (14 % på telefon og 2 % på chat).

Som vi ser er samtale, råd og veiledning de kategoriene som de fleste av henvendelsene er registrert som, deretter følger informasjon om hjelpeapparatet.

Vi ser også at det er svært få henvendelser til VO-linjen som har blitt kategorisert som akutt hjelp: 3 prosent på telefon og 2 prosent på chat.

4.4 Hva vet vi om geografisk fordeling?

VO-linjen registrerer ikke hvor i landet brukerne ringer fra. Fra 2023 har VO-linjen imidlertid begynt å føre kvartalsvis statistikk for hvilke krisesentre man henviser videre til, noe som kan gi en pekepinn på hvor i landet en del av brukerne befinner seg. I første kvartal for 2023 ble det registrert 64 henvisninger til ulike krisesentre pr telefon, og 38 henvisninger på chat.

Det er relativt stor geografisk spredning når det gjelder henvisning til ulike krisesentre, og VO-linjen har henvist brukere til 28 av totalt 40 krisesentre i Norge i første kvartal i 2023. Dersom vi grupperer krisesentrene regionvis og ser på henvisninger videre basert på opprinnelig telefonhenvendelse til VO-linjen, finner vi at det ble henvist til syv krisesentre i region Nord-Norge mottok (omfattet tre krisesentre), åtte henvisninger til krisesentre i Midt-Norge (omfattet fire krisesentre), 15 henvisninger til Vest-Norge (omfattet fire krisesentre, og 34 henvisninger til Sør-Øst-Norge (omfattet 14 krisesentre). For chat-henvendelser er de tilsvarende tallene tre henvisninger til Nord-Norge, fire til Midt-Norge, 10 til Vest-Norge, og 21 til Sør-Øst-Norge. Vi ser altså at henvisningene videre til krisesentre, har skjedd forholdsvis bredt ut over i landets regioner.

4.5 Oppsummering

I dette kapitlet har vi gitt et innblikk i hvilken grad VO-linjen blir brukt, og hvem brukerne er. Linjen har siden oppstarten i 2019 tatt imot over 10000 henvendelser på telefon og chat. Bruken av tjenesten er økende, både når det gjelder telefon og chat. Henvendelsene ser ut til å være ganske jevnt fordelt på døgnet, 17 prosent av henvendelsene kommer på nattetid. Majoriteten av de som tar kontakt med VO-linjen er voldsutsatte, og hovedbrukergruppen for VO-linjen ser ut til å være voldsutsatte kvinner i alderen 18-40 år. Samtidig er det en liten andel menn som tar kontakt med tjenesten, og med tanke på hvordan en relativt stor andel voldsutsatte som er menn, er det interessant at linjen ikke i større grad nå ut til denne brukergruppen. På en annen side samsvarer dette også med funn fra tidligere forskning som viser at mange voldsutsatte menn ikke tar kontakt med hjelpeapparatet (Inez Lien et al., 2017, s. 32). Det er i utgangspunktet få unge og svært få eldre som benytter seg av tjenesten. Gjennom chatten har imidlertid VO-linjen nådd ut til yngre brukere enn tidligere, og vi ser at introduksjonen av chattetjenesten i 2021 har gjort noe med alderssammensetningen av brukere som tar kontakt med linjen.

Størsteparten av henvendelsene handler om fysisk eller psykisk vold, men det er også en økende grad av henvendelser som handler om seksuell vold, særlig i chattetjenesten. Om lag en av tre samtaler chat i 2022 handlet om seksuelle overgrep. Det ser altså ut til at en stor andel brukere som tar kontakt via chat, er relativt unge kvinner i alderen 18-40 år som er utsatt for seksuelle overgrep.

De fleste som tar kontakt med VO-linjen, henvender seg for samtale eller råd og veiledning. I første kvartal i 2022 VO-linjen henviser brukere videre til ulike krisesentre rundt om i landet, noe som kan gi en pekepinn på at VO-linjen kan ha et relativt bredt geografisk nedslagsfelt. Dette gir midlertid bare en begrenset innsikt når det gjelder å vite noe om den geografiske fordelingen av brukerne, og det må foreligge et bredere datagrunnlag for å kunne si noe mer sikkert om dette.

5 Brukernes erfaringer med VO-linjen

I dette kapitlet går vi gjennom brukererfaringer med VO-linjen, med utgangspunkt i data fra intervjuundersøkelsen, og med særlig vekt på å få kunnskap om hvem brukerne er, hvorfor de tar kontakt med VO-linjen, og de erfaringene de har med tjenesten. Vi har intervjuet seks brukere som vi har gitt pseudonymene: Emma, Gudrun, Line, Karin, Marte og Signe.

Line, Marte og Karin har brukt VO-linjens telefontjeneste, mens Gudrun og Signe har brukt chat, Emma brukte både telefon og chat. De har fått kjennskap til VO-linjen gjennom sosiale medier, reklamer eller annonser. Karin påpeker også at hun kan ha fått kjennskap til tjenesten via jobben. Emma trekker også frem *dinutvei.no* som en relevant informasjonskanal, og nevner podkaster hvor hun hørte at det ble snakket om VO-linjen. Hun beskriver at dette var nyttig å høre hvordan ansatte fortalte om tilbudet: «Og det å vite litt om bakgrunnen, hva er deres visjon, og hvorfor, det synes jeg jo er bra med en tjeneste, jeg følte at de oppfordra deg til å ringe». Hun følte at VO-linjen gjorde en god jobb med å markedsføre og å nå ut til folk.

5.1 Hvorfor tar brukerne kontakt med VO-linjen?

Line fortalte at hun ringte VO-linjen tre til fire ganger stort sett på dagtid. Årsaken til hun henvendte seg til VO-linjen var psykisk vold i parforholdet. Hun hadde tidligere vært i kontakt med hjelpeapparatet, der hun og kjæresten fikk anbefaling om å gå fra hverandre. Line savnet råd og veiledning når det gjaldt bearbeidelsen av erfaringer med vold. Etter at hun etterspurte muligheten for å få oppfølging, fikk hun et tilbud, men med koronautbruddet forsvant denne muligheten. På samme tid ble VO-linjen lansert. Hun tenkte at det fremsto som et godt tilbud og tok kontakt. De første gangene ringte hun fordi situasjonen artet seg slik at hun ikke lenger kunne stå i situasjonen alene. Hun forteller følgende:

Jeg ringte ganske fort når de hadde åpna, og så gikk det vel bare noen uker eller noen måneder før jeg ringte dit igjen. Og så var det langt opphold, og når jeg ringte de sist det var når jeg spant sånn i sirkel.

Hun ringte da hun hadde det vanskelig, og en av hovedgrunnene til at hun tok kontakt var fordi hun var i tvil om det hun hadde opplevd kunne forstås som vold. Line hadde i oppveksten blitt utsatt for fysisk vold, med hennes formulering var dette noe «håndfast man kunne sette fingeren på, å si at det var vold». Hun har dermed erfart det vi kan kalle reviktimisering, ettersom hun både har vært utsatt for vold i barndommen og i voksenlivet (Mossige & Huang, 2019; Aakvaag & Strøm, 2019). I motsetning til den fysiske volden hun ble utsatt for i oppveksten, var det derimot vanskelig å forstå og tolke den psykiske volden i parforholdet som vold.

Selv om det var flere varselamper med tanke på psykisk vold, forteller hun at hun bortforklarte eller unnskyldte partneren. Dermed tok det lang tid å erkjenne hva hun gikk gjennom. I den sammenheng forteller hun at VO-linjen var viktig:

Så brukte jeg VO-linjen som støtte til når det røynta på, og bare det at noen kan bekrefte og på en måte si at 'ja, dette er vold' eller 'det er ikke normalt' det var for meg veldig stort.

Hun hadde behov for støtte og for å få forståelse for det hun gikk gjennom forteller hun:

Jeg hadde et behov for å forstå, og få bekreftelse på at dette var vold. At det ikke var jeg som var gal, at ikke dette var min skyld. For det hadde jeg blitt overbevist om hele tiden. Og når du lever i det over så lang tid, så blir du så overbevist om det, så jeg ble jo helt selvutsletta. Når jeg brukte VO-linjen så var det mest av alt for å kunne få støtte, og for å få bekreftelse, og for å få forståelse for det jeg hadde vært igjennom, og bearbeide det jeg hadde vært igjennom. Og bare sakte, men sikkert kunne finne tilbake til meg selv.

Lines beskrivelse av at det var viktig å få anerkjennelse for den psykiske volden hun opplevde er verdt å merke seg. Hun forteller også om skyldfølelse. Tidligere forskning har vist at voldsutsatte kan sitte inne med skyldfølelse (Eide, 2013). Dette kan føre til at man ikke deler det man har opplevd, og i stedet klandrer seg selv for det som har skjedd (Thoresen & Hjemdahl, 2014). Det at volden ikke er synlig for andre gjør at den kan vedvare, uten at kvinnene får hjelpen og støtten som er nødvendig for at de skal kunne bryte ut av det destruktive forholdet (Lynum, 2014).

Gudrun var på vei ut av et voldelig parforhold da hun tok kontakt med VO-linjen. Hun forteller at ting ble verre etter at hun kom ut av den voldelige relasjonen, og at det ble vanskelig å bryte kontakten på grunn av felles barn med voldsutøveren. Bjørnholt (2021) har undersøkt voldsutsatte mødres erfaringer, og viser hvordan samarbeidet om barna etter samlivsbruddet blir en arena der voldsutøveren kan utøve vold og kontroll over den voldsutsatte. Informantene til Bjørnholt (2021) beskriver samtidig hvordan hjelpeapparatet opererer ut ifra en konfliktmodell, men der de gjerne overser at det kan være en asymmetrisk konflikt, der en driver konflikten og en annen blir en ufrivillig del av konflikten. Dette er noe vi kjenner igjen i fortellingen til Gudrun. På samme måte som Line, gir Gudrun uttrykk for behovet for anerkjennelse og støtte.

Jeg hadde egentlig bare behov for å snakke med noen, som kanskje forstod. Altså, som kunne hjelpe meg. Jeg hadde et veldig stort behov for å skjønne hva jeg selv hadde blitt, altså jeg var så forvirra da, så jeg hadde behov for noen som kunne fortelle meg litt mer.

Hun beskriver en situasjon der hun befant seg i en svært vanskelig situasjon, og der hun opplevde selvmordstanker.

Altså var det ikke noe sånn akutt voldshendelse, men det var mer sånn at jeg hadde de selvmordstankene og at jeg liksom, var liksom på vei utfor et sånt stup følte jeg. [...] da jeg ringte. Men ikke sånn at jeg sånn konkret hadde tenkt å ta livet mitt der og da liksom, det var ikke sånn akutt, men det var sånn at jeg begynte å bli skikkelig, skikkelig fortvila.

Gudrun beskriver også hun tok kontakt med VO-linjen i en periode da hun hadde det tungt, for å få en bedre forståelse av sin egen situasjon og for å bli lyttet til.

Marte hadde tidligere vært i et langvarig ekteskap hvor hun ble utsatt for vold, uten at volden ble avdekket. Hun hadde som Gudrun et felles barn med voldsutøveren. Hun forteller at hun ikke så den seksuelle volden hun hadde vært utsatt for som vold før hun kom ut av parforholdet. Videre beskriver hun tvil og en motsetningsfull erfaring av å være utsatt for vold, noe som også både Line og Gudrun er inne på:

Jeg tror jeg sa at jeg ble utsatt for seksuell vold, men det har jeg ikke tenkt over før etter jeg var kommet ut av det, ikke sant. For hvis ikke han fikk sex, så ble han enda mer gal. Og så som han sa, siden vi var gift, så var jeg pliktig til å ha sex med han. Så var det økonomi. Nei, det, han var veldig syk. Og så var det sånne trusler hele tiden. Han sa liksom 'du vet [gatenavn] ligger rett der borte'. Det var bare å gå bort dit og dytte meg ut i veibanen ikke sant, og sånne små hele tiden sånn.

Marte var i et voldelig parforhold der hun prøvde å komme ut, og forsøkte å få hjelp og støtte uten å lykkes. I den sammenheng ringte hun VO-linjen for å anerkjennelse for det hun vært utsatt for.

Signe tok kontakt med VO-linjen da hun hadde da behov for å få bekreftet volden hun erfarte i familien.

Det var mest for å få støtte, og på en måte bli hørt kanskje i min opplevelse liksom, [...] jeg gikk på skole, og da må jeg på en måte koble veldig ut av den delen liksom. Eller være forsiktig med å ikke avsløre, eller ikke hinte til lærere og sånn hva som er. Og det blir veldig sånn, selv om du har veldig kjekke lærere, så funker ikke det. Så det var vel kanskje mest sånn støtte, og bli hørt i min virkelighetsoppfatning hvis det gir mening.

Hun opplevde at hun måtte være forsiktig så hun ikke avslørte på skolen at hun ble utsatt for vold. Hun hadde behov for støtte og å bli hørt, og tok kontakt med VO-linjen, etter fylte 18 år, da det var vanskelig å finne gode tilbud i distriktet der hun bodde, og da hun kjente ettervirkninger av volden hun hadde opplevd i hjemmet.

Da vi spurte Signe om hva slags behov hun hadde da hun ringte VO-linjen, peker hun på at når man er et barn er det mer hjelp å få, mens når du blir eldre «begynner disse tilbudene ikke å ta ungdommene på alvor». Hun sto igjen med følelsen av å være alene i en vanskelig situasjon. Krisesentret var ikke aktuelt for henne på dette tidspunktet. Hun forteller:

Men det var vel egentlig mest for å ha kontakt med noen, og ikke være alene hvis du skjønner. For det er jo ett og et halvt år fra jeg fyller 18 til jeg flytter ut liksom. Det er ganske lenge å være på egenhånd, så jeg tror det var mest det at det ikke var noen andre alternativ. Ja.

Signe forteller videre at fysisk vold er noe alle forstår som vold, men psykisk vold i en familie er vanskeligere å få øye på.

Emma ble utsatt for seksuelle overgrep i barndommen. Hun var allerede i kontakt med hjelpeapparatet da hun tok kontakt med VO-linjen. Hun tok kontakt med VO-linjen da hun bestemte seg for å anmelde en overgrepssak som hun ble utsatt for i oppveksten. Dette var i en periode da hun hadde symptomer på sterk angst, noe som ofte forekom på nattetid. Hun forteller at hun var usikker på om hun var i målgruppen siden overgrepet skjedde i barndommen. Hun var også usikker på om hun kunne ringe ettersom hun hadde opplevd seksuelle overgrep. En av grunnene til at hun tok kontakt med VO-linjen var for det første at de hadde chattetjeneste. Første gang ringte hun fordi chattetjenesten stenger kl. 20.00.

Jeg hadde egentlig behov for å på en måte få en stemme utenfra på en måte. Noen ganger så satt jeg bare og gråt fordi at jeg hadde ikke ordene, det satt så langt inne. Men at jeg bare kunne si at jeg var

redd, og så var det noen som prøvde å hjelpe meg gjennom det da. De har jo den chatte funksjonen også, hvor jeg klarte å sette litt mer ord på ting da. For ofte så sperra det litt når jeg skal snakke.

Hun tok kontakt med VO-linjen flere ganger. Hun forteller at på dagtid var det andre hun kunne kontakte, men i helgene, og på kvelds- og nattetid var det ingen andre å ta kontakt med. Om hun brukte chat eller telefon kom litt an på tilstanden hennes, og hvilken tjeneste som var tilgjengelig.

De gangene jeg ikke var så aktivert, eller ting bare dukka opp eller jeg hadde behov for å dele med noen, så var det lettere å skrive det. Mens de gangene hvor jeg hadde veldig kraftig angst, så klarte jeg ikke å forklare hva det gjaldt, da trengte jeg bare å bli roa ned. Så derfor var det en forskjell.

Hvis hun ikke var så aktivert var det lettere å skrive forteller hun. Når hun hadde sterk angst var det vanskelig å kommunisere noe skriftlig, da måtte hun roe seg ned, og i den sammenheng var telefontjenesten et godt tilbud for henne.

Karin er den eneste pårørende vi har snakket med. Hun tok kontakt med VO-linjen på vegne av en nær person i familien som befant seg i et voldelig parforhold. Karin hadde et ønske om å hjelpe personen med å komme seg ut av parforholdet. Hun trengte råd og innspill til hvordan de på best mulig måte kunne håndtere den aktuelle situasjonen.

Da var det en situasjon der den voldsutsatte fortsatt bodde med voldsutøver, og ikke var klar for å flytte ut helt enda. Det var ikke noe tegn til at hun ville forlate voldsutøver Så var vi et par personer rundt som brukte mye tid og energi på å finne informasjon, finne kunnskap, og finne ut av hvordan vi eventuelt kunne bistå henne i å få en oversikt over hvilke muligheter hun hadde da. Og i den forbindelse så ringte jeg VO-linjen for å høre hva de kunne si, hva de kunne bidra med. Ja. Så litt om økonomiske ting, om praktiske ting. Sann type spørsmål.

I Karin sitt tilfelle falt den voldsutsatte mellom mange stoler, noe som gjorde at de måtte søke etter tiltak som aldri helt passet. Selv om de har vært i kontakt med et krisesenter og fikk advokathjelp, ringte Karin VO-linjen fordi det oppstod en del praktiske spørsmål. Hun beskriver hvordan hjelpetilbudet når det gjelder vold i nære relasjoner kan være vanskelig å navigere i, noe som også samsvarer med det bildet tidligere forskning har tegnet av et omfattende og til dels overlappende hjelpelandskap (Skjørten et al., 2019).

5.2 Møter med det offentlige hjelpeapparatet

Flere av brukerne har negative opplevelser med hjelpeapparatet fra tidligere. Vi skal nå vise noen eksempler på dette, ettersom det er en viktig kontekst for å forstå brukernes erfaringer og hvorfor de velger å ta kontakt med VO-linjen. Marte hadde med seg en erfaring om at det offentlige ikke kunne hjelpe henne. Hun forteller:

Det var behov for å finne et støtteapparat som kunne støtte oss rett og slett. Jeg tenkte, jeg trodde ikke det var så vanskelig å få støtte når man var voldsutsatt, men vi har aldri fått det faktisk. Jeg fikk til og med telefon fra legen til min eksmann, hun ringte da og sa at de hadde sett ham, og ´ dere hadde nok absolutt trengt litt støtte og hjelp dere og ´ sa hun. Men det har vi altså aldri fått. Og det er ingen som vet hvor du kan få det. Altså det er krisesenteret, men det er akkurat da du er utsatt for vold.

Marte hadde erfart at det hadde vært vanskelig å få relevant oppfølging i hjelpeapparatet, og å finne frem til en instans som kunne hjelpe henne. Hun opplevde at krisesenteret heller ikke var rett for henne, og beskriver dette mer som en akutt tjeneste for den som opplever en pågående krisesituasjon. Emma forteller at mange i hjelpeapparatet svikter, og at det derfor er viktig med tjenester som spesialiserer seg på vold i nære relasjoner. Felles for disse to er at de hadde erfaringer med at hjelpeapparatet ikke kunne gi tilstrekkelig hjelp da de valgte å ta kontakt med VO-linjen.

Gudrun hadde erfart at volden ikke ble anerkjent fordi mannen nektet for at han var voldelig mot henne. Ifølge Gudrun så ikke hjelpeapparatet volden. Hun forteller følgende:

Det ble bare rot, han nekta jo for alt, og så fortalte han en helt annen historie. Jeg følte at de [hjelpeapparatet] ikke forstod, at de ikke tok det på alvor, men de var veldig sånn 'nei, vi skal ikke ta stilling til noen ting, og vi vet ikke hvem vi skal tro på'. Det var veldig vanskelig, samtidig som jeg fikk trusler og... det var veldig vanskelig hele den perioden. Og det var ingen av de som sa noe om krisesenter eller om advokat eller noen ting. Ting var veldig kaotisk.

Gudrun opplever at hjelpeapparatet ikke har tilstrekkelig voldskompetanse, og lite kunnskap om hvordan de skal møte en som befinner seg i en voldelig relasjon. Hun nevner flere ganger at hjelpeapparatet mistenkeliggjør voldutsatte med spørsmål som: Er du sikker? Du har kanskje misforstått situasjonen? Bredal & Stefansen (2022) bruker begrepet *invalidering* for å belyse hvordan kjønnsbasert vold fortsatt møtes med minimering og fornektelse i personlige og institusjonelle sammenhenger. Gudrun beskriver indirekte en invalidering i sine tidligere møter med hjelpeapparatet:

Jeg følte at i systemet så ble det en sånn greie hvor jeg at jeg måtte prøve å forklare alt, og jeg var så forvirra selv også. Man er jo veldig kaotisk, så følte jeg at så mye ansvar ble lagt på å finne ut av hvor du kan få hjelp, og hva med barna og sånn.

Det å sitte med en følelse av ikke å bli trodd på ser ut til å bidra til forvirring. Bredal & Stefansen (2022) beskriver også svikt i personlige og institusjonelle sammenhenger, der invalideringen av volden oppleves som traumatiserende. Gudruns erfaring av invalidering resulterer også i at hun mister tillitten til hjelpeapparatet. Denne erfaringen samsvarer med tidligere forskning som viser at voldutsatte med negative erfaringer med hjelpeapparatet også har lite tillit til systemet (Bjørnholt, 2021; Dahle et al., 2023). Krisesenteret passer heller ikke her inn i forestillingene hun hadde når det gjelder hvem man skal kontakte, som Gudrun sier det: «det må jo være krise for å komme i kontakt med krisesentrene».

5.3 Erfaringer med å bruke VO-linjen

Østby (2016, s. 25) anbefalte at en nasjonal hjelpelinje skulle konsentrere seg om funksjonene «lytte og støtte» og «lose og informere». Vi vil nå se på brukernes erfaringer med VO-linjen i lys av disse funksjonene.

Lytte og støtte

Line beskriver at VO-linjen har vært en viktig støtte i bearbeidelsesprosessen når det gjelder erfaringene med vold.

Jeg har funnet veldig mye støtte i den bekreftelsen, og den støtten det har vært i at det ikke har vært en normalitet. For jeg mista jo helt grepet om hvem jeg var, og jeg var overbevist om at det var min skyld for det var jo det jeg ble fortalt hele tida. Så jeg klandra meg selv veldig mye, sånn at det har vært en veldig fin støtte i den bearbeidelsesprosessen og prosesseringa av forholdet.

Hun fikk bekreftelse og forståelse for voldserfaringene, og forstod at det ikke var vanlig å ha det slik som hun hadde det i sitt parforhold. Line verdsetter også VO-linjens ansatte som omsorgsfulle og empatiske.

[Jeg]synes jeg de var gode til på en veldig sånn omsorgsfull og empatisk måte. Og det jeg trengte aller mest, fordi jeg tvilte sånn på meg sjøl.

Å få bekreftelse og anerkjennelse for egne opplevelser har hatt stor verdi for denne innringeren. For Gudrun hadde kontakten med VO-linjen også stor betydning fordi det var første gangen hun opplevde at noen tok hennes erfaringer på alvor.

Så det var første gang jeg snakka med noen som tok det på alvor, eller som kunne gi meg noe konkret, det var de på den Voldslinja da. Det som var veldig fint var at de skjønnte liksom, de skjønnte med en gang liksom. Jeg trengte liksom ikke å, det var de som hjalp meg.

Som vi ser i sitatet understreker hun at den hun snakket med forstod situasjonen umiddelbart, noe vi tolker som at den som tok imot samtalen lyttet til henne, og hadde rett kompetanse til å vurdere hva slags støtte Gudrun hadde behov for. Hjelperens kunnskaper om problemet har også blitt løftet frem som avgjørende for den kvaliteten som tilbys (Østby, 2016, s. 34)

Marte verdsatte at VO-linjen tok henne på alvor:

Det som er godt med det er at de ser deg. Eller de hører deg da, og støtter deg. Voldsutsatte trenger jo det. For det er en veldig ensom kamp å være voldsutsatt. Så vi trenger absolutt støtte, og noen som kan prate. Så det synes jeg er veldig positivt, det er det.

På tilsvarende vis som Line verdsetter Marte også VO-linjens funksjon som støttende og lyttende. Signe trekker på sin side frem anonymitet og at den betjenes av personer som har kompetanse om vold i nære relasjoner. Når hun chatter vet hun at dette ikke spores tilbake til henne. Chatten gav Signe en særlig opplevelse av at det var trygt å ta kontakt med tjenesten.

Emma trekker frem hjelpen hun fikk til å normalisere reaksjoner som skyld og skam. Tryggheten i at hun kunne ringe noen, særlig om natten, setter hun pris på.

Jeg føler at jeg har blitt møtt på en veldig fin måte, der jeg klarte å få avkrefta ting som dukker opp som en sånn refleks av skyld og skam og sånne ting. Og det å kunne spørre om dette er normalt å føle på, eller 'er jeg rar?' Og jeg følte at jeg fikk gode svar da. Og bare at det var noen som lytta liksom. For ofte så trenger kanskje ikke folk å si så mye. [...] eller bare at jeg ringte, og når de spurte om det var noe de

kunne hjelpe meg med, så hadde jeg egentlig ikke noe svar på det. Det var egentlig bare det at jeg kunne bare si 'jeg har det ikke bra' og så har jeg fått sagt det til noen.

Vi spør hvordan hun opplevde VO-linjen når det gjaldt råd og veiledning. Hun forteller at det allerede finnes et apparat hvor hun har fått god hjelp. Det hun trengte var å kunne snakke med noen særlig utenom arbeidstidene, når hun har det som verst og det ikke er noen andre tilgjengelig.

Altså, ja, det er kanskje, jeg har hatt god hjelp, det er bare det at ofte så er den ikke tilgjengelig når det er på det verste. Sånn som det støttesenter for kriminalutsatte, de stenger jo klokka tre. Og de har jo ikke åpent i helger eller noe sånn. Og det gjør jo at det er vanskeligere å bruke de. Du må ha planlagt litt i forkant da. Det er ikke alltid du gjør det. Men ofte så er det at de kan, de spurte har du, når er neste gang skal du til legen, sånn at jeg hadde et tidsperspektiv om.

Det som fungerte særlig godt for Emma var tilgjengeligheten for VO-linjen, og at det er svært lav terskel for å komme i kontakt med tjenesten.

Karin beskriver at som pårørende var det lite spørsmål om hvordan hun hadde det. Dette opplevde hun som lite anerkjennende for hennes situasjon.

Det var en helt fin telefonsamtale. Det var en snill person i andre enden som var lyttende og svarte fint. Til sammenligning når man tar kontakt med krisesenteret så var de både opptatt av å høre om situasjonen og fortelle hva de kunne tilby til den voldsutsatte, men de var også opptatt av å understreke at dette her måtte være vanskelig for oss. Og å trygge, eller høre om jeg trengte noe, eller vi da. [...]. Og høre om vi tok vare på oss selv, og hvilke mekanismer vi hadde, mens når jeg snakket med VO-linjen så var det veldig hyggelig, og de foreslo personer å ta kontakt med, men så var det på en måte ingen sånn 'går det bra med deg?'. Og ja, jeg var ikke den voldsutsatte. Selvfølgelig, men det føltes liksom også litt sånn... Eller jeg husker at jeg ble sittende igjen med en sånn følelse av 'okei, dette vet jeg ikke...'. Det føltes litt lite anerkjennende på en måte.

Hun forteller at man får råd når det gjelder hvem man skal ta kontakt med, men frustrasjonen rundt det å være pårørende står man alene med. Slik vi tolker dette opplevde Karin å være ganske usynlig som pårørende i møte med tjenesten, og at man ikke hadde god nok kunnskap om hva slags belastning pårørende kan ha i en slik situasjon.

Lose og informere

Line hadde positive erfaringer i de første samtalene hun hadde med tjenesten. For henne var ikke opplevelsen like god den siste gangen hun kontaktet VO-linjen. Da var den ansatte ved VO-linjen litt tidlig ute med å gi råd og veiledning ifølge Line – med å lose videre – mens hun hadde behov for hjelp til å sortere tankene.

Og så var nok fokuset til vedkommende [ansatt ved VO-linjen] veldig på her og nå. Altså på personen som jeg data. Men hun som jeg data var jo ikke problemet, det var jo at jeg ikke klarte å løsrive meg fra de opplevelsene som jeg hadde hatt. Sånn at det ble nok bare en sånn mismatch i forhold til at hun hadde

slått ut en mekanisme i meg som ikke nødvendigvis ble oppfatta hos den andre da. Og det tenker jeg er forståelig.

Line opplevde da at den som betjente linjen ikke hadde tilstrekkelig forståelse for hennes situasjon. Studier om voldutsattes erfaringer i møte med hjelpeapparatet og politiet, understreker betydningen av å bli møtt av noen som har tid, med tanke på å etablere tillit og trygghet i kommunikasjonen. Videre blir det lagt vekt på at for personer med voldserfaringer, er det avgjørende å bli møtt av hjelpere som har tålmodighet til å høre smertefulle erfaringer med vold og overgrep (Grøvdal & Skaalerud, 2014, s. 78-79). Line erfarte at den hun snakket med ikke hadde nok tid, og var for opptatt av å lose henne videre i systemet.

Gudrun opplevde også at da hun tok kontakt med VO-linjen siste gang, hadde hun ikke samme gode inntrykk som den første gangen hun ringte inn. Denne gangen var den som betjente telefonen for rask med til å komme med råd og veiledning, til å henvise til andre instanser, mens hun fortsatt hadde behov for å snakke med noen.

En gang så synes jeg de var litt for raske til å komme med masse råd, eller liksom at jeg hadde egentlig bare behov for å snakke, og så ble det bare sånn ' du må kontakte sånn og sånn ' og ' du må gjøre sånn og sånn ' og da, men at det ble veldig sånn fort på løsninger da.

Gudrun beskriver den siste samtalen hun hadde med tjenesten, der man ikke helt forstod hverandre på følgende vis:

Det var den ene gangen hvor det ble veldig sånn fort på råd liksom sånn, hvis du trenger å snakke da, så ble det veldig fort vist videre til ' du må kontakte sånn og sånn ' eller ja. Så da følte jeg meg veldig avvist, fordi det gikk liksom rett på, og så hadde jeg egentlig ikke ringt for å få råd sånn sett.

Slik Gudrun her beskriver det handler dette om å gi nok rom til innringeren for å forstå behovene vedkommende har, og å tilby tilstrekkelig psykososial støtte.

Marte forteller at det ikke var så mye VO-linjen kunne bidra med når det gjaldt å lose henne videre, ettersom hun allerede hadde vært i kontakt med ulike deler av hjelpeapparatet. I den sammenheng føler hun seg resignert. I samtalen med VO-linjen fikk Signe råd til å ta kontakt med et krisesenter som hun allerede hadde kjennskap til. Hun mener at VO-linjen ikke kunne hjelpe henne noe særlig på dette punktet. Signe forteller at når VO-linjen rådet til å ha kontakt med hjelpeinstanser som hun allerede har prøvd eller ikke har tillitt til, eller ikke er tilgjengelig for henne på grunn av reiseavstand eller andre årsaker, følte hun at VO-linjen ikke fungerte for henne. Emma presiserer at det er forskjell mellom en informasjonsside som hun mener det er nok av, og en hjelpelinje hvor man kan ha en samtale, som kan være mer spesifikk og konkret. For henne handler en slik linje om å ha en samtale, og å opparbeide seg en relasjon i den situasjonen hun befant seg i. Hun forteller at det ikke var oppfølging eller rådgivning hun ønsket å fra VO-linjen, men et samtaletilbud.

Karin stiller spørsmål til hva hun som pårørende fikk ut av samtalen med VO-linjen.

I utgangspunktet synes jeg det er bra at det finnes et sted man kan ringe [...] Det er en sårbar situasjon, man kan trenge noen å snakke med, man kan trenge veiledning, man kan trenge innspill. Men så følte jeg at akkurat i den samtalen, så var det ingenting de kunne hjelpe meg med. Jeg følte at de ikke hadde så mye kunnskap som jeg kanskje hadde forventet at de hadde, det meste jeg opplevde i den samtalen

var å anbefale meg hvem jeg kunne ta kontakt med. ' Hvis du vil ha hjelp med det økonomiske, så må du snakke med NAV', ' hvis du vil ha hjelp med det så bør du ta kontakt med krisesenteret', hvis du vil ha hjelp med... ', og det er greit nok, det er bra å få en oversikt, vi hadde allerede vært i samtale på krisesenteret sammen med den voldsutsatte da. Så VO-linjen, det var ikke noe nytt, det var på en måte ingenting mer.

Karin er positiv til at det finnes en tjeneste som VO-linjen. Det var imidlertid ikke så mye tjenesten kunne tilby henne, ettersom hun både opplevde manglende støtte fra tjenesten i tillegg til at hun erfarte at de instansene som det ble videreformidlet til ikke var relevant i hennes situasjon.

5.4 Erfaringer med chattetjenesten

Til slutt i dette kapitlet skal vi vise noen tilbakemeldinger og ønsker brukerne har når det gjelder videreutvikling av chattetjenesten. Chatten har eksistert siden 2021, og er som vi tidligere har vært inne på noe som de ansatte ved VO-linjen hadde lite erfaring med fra tidligere. Det kan derfor være særlig interessant å høre hva slags tilbakemeldinger og innspill brukerne har når det gjelder denne delen av tjenesten. Her trekker vi på to ulike datakilder: 1) skriftlige tilbakemeldinger til chat fra brukere som har kommet etter avsluttet chattesamtale, der VO-linjen registrerer dette i et eget skjema (se tabell 2, kapittel 2), og 2) innspill fra brukerne vi har intervjuet. Disse tilbakemeldingene og innspillene bør ikke ses på som representative for brukergruppen, men som nyttige tilbakemeldinger som kan være viktig når det gjelder å videreutvikle tjenesten.

Overordnet sett får chattetjenesten til VO-linjen mye ros fra brukere, *både* gjennom intervjuene, og i tilbakemeldingene etter chat. I tilbakemeldingene beskrives den stort sett som lyttende og støttende, de ansatte beskrives som forståelsesfulle. Vi ser at ord som trygghet og anonymitet løftes frem flere ganger. Chatten beskrives også som et godt tilbud for de pårørende, og andre fagfolk. Noen tilbakemeldinger beskriver at man savner et sted der det gis anledning til å snakke om sine voldserfaringer. I stedet erfarer noen at man sluses videre i systemet når VO-linjen henviser innskriver videre til andre instanser. VO-linjen beskrives som flinke til å gi konkrete råd, men brukerne melder også om opplevelser av manglende medfølelse og støtte.

I tilbakemeldingene løfter brukerne også frem mer konkrete innspill til videreutvikling av tjenesten: Enkelte tilbakemeldinger peker på tekniske problemer: at det er umulig å lese chatten, at meldinger forsvinner og at siden er blank, er eksempler på forhold som blir trukket frem. En bruker ønsker å kunne få tilsendt en kopi av chattesamtalen pr epost, og at dette ville være nyttig, og da gjennom en passordbeskyttet og trygg løsning. En annen tilbakemelding løfter frem at det er for lite kunnskap om minoritetsperspektiv i tjenesten, og en bruker trekker frem at personen må bruke tid på å forklare hva et minoritetsperspektiv er. Ut fra tilbakemeldinger beskrives chattefunksjonen dessuten som en god mulighet for de som ikke kan bruke telefon pga. utfordringer med hørsel, eller andre som synes at det å snakke i telefon er ubehagelig. Det blir dessuten også løftet frem muligheten for at VO-linjen kunne bistå med å ringe eller kontakte krisesenter e.l., for personer som selv ikke har mulighet til å bruke telefon (f.eks. på grunn av hørselsproblemer).

En tilbakemelding som går igjen hos flere er ønsket om en utvidet åpningstid for chatten. Flere gir uttrykk for at en døgnåpen chat vil være å foretrekke, eller i det minste at den kunne ha

noe lengre åpningstid enn i dag. Dette ser vi også i intervjuene: Emma viser også til åpningstidene for chattetjenesten, og skulle ønske at den var tilgjengelig på kveld og natt. Gudrun kommer med tilsvarende refleksjon.

Jeg synes det er litt dumt at den chatten stenger, for det har vært noen ganger jeg har hatt lyst til å kontakte de, men så tør jeg ikke å ringe på den telefonen. Så det er litt dumt at den stenger, jeg tror det er klokka åtte. [...] Det har i hvert fall vært noen ganger jeg har hatt lyst til å kontakte de, og så tør jeg ikke å ringe, og så er chatten stengt. [...] Ja, det er liksom det at, jeg synes det er vanskelig å ringe og vite hva jeg skal si.

Brukeren setter ord på hvordan det å formulere seg skriftlig er noe annet enn å formulere seg muntlig. Hun beskriver at telefontjenesten er noe kvalitativt annet enn chattetjenesten, og at de fyller ulike funksjoner. Det fortelles at det ikke bare er å ringe på telefon når chat er stengt. Slik hun beskriver det innebærer dette at brukere kan unngå å ta kontakt med tjenesten i en situasjon der chatten er stengt. Åpningstidene for chatten henger dermed sammen med tilgjengeligheten for tjenesten.

5.5 Oppsummering

Brukerne forteller at de tar kontakt med VO-linjen fordi de har behov for bekreftelse og anerkjennelse av volden de har erfaring med. De beskriver ulike typer erfaringer med vold: psykisk vold, fysisk og seksuell vold i barndommen, vold i parforhold der barn er involvert (både før og etter samlivsbrudd), vold i en familiesituasjon med utgangspunkt i barnet i familien sin erfaring, eller vold mot et familiemedlem sett fra en pårørendes situasjon. Historiene er sammensatte og komplekse, og viser noe av spennet i samtalene som en tjeneste som VO-linjen møter i sin arbeidshverdag. Samtidig har de noen fellestrekk der brukerne gjerne har opplevd at de har falt mellom to stoler, og dermed ikke har funnet en relevant tjeneste som kan gi dem hjelp i den situasjonen de står i. De beskriver at det er viktig å bli lyttet til, forstått og trodd på. Voldsfeltet beskrives som et vanskelig felt å orientere seg i.

Bakteppet for at flere av brukerne tar kontakt med VO-linjen, er at de er lite fornøyde med hjelpen de har fått fra det offentlige. De peker på at det er mye kaos i hjelpesystemet, og at det å oppsøke krisesentret ikke er noe alternativ. De mener mange i hjelpeapparatet ikke har forståelse av voldserfaringene, eller ikke tør å snakke om volden, noe som gjør at man føler seg fortvilet og forvirret. Brukerne erfarer å ikke bli trodd på fra hjelpeapparatet. Som tidligere forskning viser til er erfaringene til brukerne at volden de opplever ofte invalideres, noe som kan oppleves som traumatisk. I den sammenheng beskriver brukerne VO-linjen som noe betydelig. De understreker at VO-linjen har spilt en viktig rolle for dem, særlig når det gjelder forståelsen og fortolkningen av situasjonen med vold. De trekker særlig fram lytte og støttefunksjonen som sentral, samtidig som løsefunksjonen oppleves som mangelfull hvis lytte og støtte ikke er til stede. Vi ser også av fortellingene at flere av brukerne opplever at linjen i for stor grad har forsøkt å løse dem videre i systemet når de egentlig ønsket mer støtte. Samtidig ser vi også en beskrivelse av å være usynlig som pårørende, og at det etterlyses en tjeneste som i større grad enn i dag har handlekraft, og som kan bidra med mer enn å bare løse videre i systemet.

Gjennom tilbakemeldinger på chat får VO-linjen mye ros for å være lyttende og støttende, samtidig er det enkelte tilbakemeldinger som går på at VO-linjen kan være mer opptatt av å

lose brukere videre i systemet, fremfor å lytte til brukernes erfaringer. Balansegangen mellom å lytte og støtte og å lose og informere er en problemstilling som går igjen når det gjelder tilbakemeldingene fra brukere. Brukere løfter frem noen konkrete ønsker for tjenesten, blant annet lengre åpningstider for chattetjenesten.

6 I hvilken grad er tjenesten kjent?

Temaet for dette kapitlet er i hvilken grad tjenesten er kjent blant potensielle brukere og blant andre tilbud som møter målgruppen. Her er vi særlig opptatt av å synliggjøre på hvilke måter samarbeidspartnere som krisesentrene og Nok./Smiso, er kjent med VO-linjen, og ikke minst om brukerne har kjennskap til VO-linjen sitt tilbud. Datamaterialet kapitlet trekker på er spørreundersøkelsen som ble sendt til krisesentrene og Nok./Smiso-sentrene, intervjuer med ledere ved tre Nok.-sentre, og datamateriale fra dokumentanalysen.

6.1 Synlighet i offentligheten

Tilgjengelighet er viktig i møtet med hjelpetjenester, og terskelen for å finne informasjon øker om det krever en ekstra innsats fra den enkelte for å orientere seg (Østby, 2016). Derfor er det viktig at en tjeneste er synlig i offentligheten, og i forrige kapittel viste vi hvordan brukere blant annet fant frem til VO-linjen via internett og sosiale medier. I årsrapporten fra 2022 understrekes det at kontinuerlig synlighet er avgjørende for at mennesker som trenger VO-linjen får kjennskap til tilbudet og så tar kontakt med linjen. VO-linjen har gjort flere tiltak for å sikre at man får synlighet og når ut til relevante grupper. Det omtales i årsrapporten for 2022 at VO-linjen jobber for å være et synlig handlingsalternativ for de som søker hjelp via Google. Dette gjøres via søkemotoroptimalisering både i 2021 og 2022.¹² Det vil bety at volinjen.no skal ligge blant de øverste alternativene ved søk på: vold i nære relasjoner, eller hjelp for vold. I årsrapporten for 2022 oppgis det at informasjonsarbeidet til VO-linjen i stor grad er knyttet til sosiale medier, og det postes jevnlig innlegg på Facebook og Instagram. Statistikk på sosiale medier viser at per 31.12.22, hadde VO-linjen 2625 følgere på Facebook, og 2114 følgere på Instagram. Omtrent 90 prosent av VO-linjens følgere både på Instagram og Facebook er kvinner. VO-linjen er også aktiv på Tise, en nettside og for blant annet salg av brukte klær og interiørartikler.

VO-linjen har også gjennomført ulike informasjonskampanjer, her følger en oversikt over ulike kampanjer som tjenesten har gjennomført:

Vigelandsparken-kampanjen	Tolkning av utvalgte skulpturer i voldssammenheng, for å synliggjøre vold i nære relasjoner som et alvorlig samfunns- og folkehelseproblem. Pluss en landsdekkende digital kampanje som ble sett av over 1 million mennesker, og omtalt i ulike medier.
Informasjonsfilm om psykisk vold	Sammen med Ella-Marie Hætta Isaksen. Filmen ble også brukt på TV2 (reklamefrie dager) i 2021-2022.
«Alt er ikke love»	Rettet mot LHBTIQ+ i forbindelse med Pride 2022, kampanje i sosiale medier, og informasjonsplakater som ble hengt opp i Oslo. Formål om å

¹² Søkemotoroptimalisering er å benytte metoder som fører til at en eller flere nettsider oppnår bedre synlighet eller «ranking» på søkemotorenes resultatside. Se: <https://no.wikipedia.org/wiki/S%C3%B8kemotoroptimalisering>

	treffe en del av målgruppen VO-linjen i mindre grad mottar henvendelser fra.
«Vold tar ikke ferie»	Knyttet til ferier og høytider. Kampanjen vist i offentligheten i 2020, senere også sommeren i 2021 og 2022.
Lanseringsfilm chattetjenesten	Informasjonsfilm om chattetjenesten
Vold mot menn	Kampanje rettet mot menn, i forbindelse med Mannsdagen 2021, ettersom VO-linjen mottar få henvendelser fra menn sammenlignet med kvinner.
Informasjonskampanjer i digitale plattformtjenesten TISE	For å få innblikk i om brukerne kjenner til hvor de kan henvende seg, for å snakke om vold.
Vo-linjen og Ocean Outdoor	Digital reklameplass på Oslo Bussterminal, som ble utformet og spilt inn i 2022, og ble vist både på offentlige skjermer og i sosiale medier i april.
Vo-linjen og SWEA/Caritas	Informasjonsfilm om hjelpetilbudet på engelsk, som ble publisert i starten av 2022. SWEA er et initiativ som jobber for å skape trygge møtepunkter for kvinner i Oslo.
Plakater og brosjyrer i offentligheten	I 2021 sendte VO-linjen ut informasjonsmateriell til over 350 legekontorer over hele Norge, og i 2022 var det ønskelig å finne nye måter å spre budskapet på.
Taushet tar liv	Samarbeidsprosjekt mellom KSS og Ligestillings- og diskrimineringsombudet. Med formål å formidle kunnskap om vold i nære relasjoner, for å forebygge og bekjempe vold og forhindre partnerdrap. 2021 og 2022
Dinutvei.no	I mars 2022 ble det også publisert en informasjonsfilm om VO-linjen på dinutvei.no.
Informasjonsartikler	I 2022 har volinjen.no publisert fem nye informasjonsartikler om vold i nære relasjoner.

Tabell 11 Oversikt over ulike informasjonskampanjer

Hvordan ser dette synlighetsarbeidet som VO-linjen gjør ut mot offentligheten fra krisesentrene og Nok./Smiso-sentrenes ståsted? På et åpent spørsmål om VO-linjen er synlig i offentligheten (N=40), svarer 16 (40 prosent) av krisesentrene i undersøkelsen ja på dette spørsmålet, mens åtte sentre (20 prosent) svarer at VO-linjen er noe synlig offentligheten eller at tjenesten har et forbedringspotensial. 16 krisesentre (40 prosent) gir uttrykk for at VO-linjen i liten grad eller ikke i det hele tatt er synlig. Ett av krisesentrene som beskriver VO-linjen som synlig oppgir spesielt at dette gjelder gjennom kampanjen «Taushet tar liv». Datagrunnlaget er noe svakere for Nok./Smiso-sentrenes (N=13), men vi ser også her at et flertall mener at tjenesten er synlig i offentligheten helt (fire sentre) eller delvis (tre sentre). Ett av Nok./Smiso-sentrenes påpeker at linjen burde vært mer synlig enn i dag, og at man burde bruke sosiale medier for å bli mer synlige i forskjellige aldersgrupper.

Gjennom intervjuene vi har hatt med ledere på Nok.-sentre, forteller de at VO-linjen har vært synlig gjennom internett/sosiale medier og på Facebook. En sier: «Ja, for meg som kjenner dem så er det i hvert fall synlig. Jeg legger jo både merke til dem i sosiale medier og på nett». En annen informant trekker frem at det kan være viktig at tjenesten har fokus på synlighet i bestemte perioder, og at det kan ha betydning i for eksempel høytider som kan være vanskelig for enkelte:

[D]et å holde trykket på synlighet hele tiden [er viktig]. Nå har ikke jeg sett så mye til de reklamene, men vi vet jo det at rundt tyngre tider, altså som er tyngre for noen – altså jul, påske, høstferie, vinterferie og i grunnen, ting der samfunnet litt stenger ned og gjerne familie får et veldig fokus da – så er det viktig å ha kampanjer.

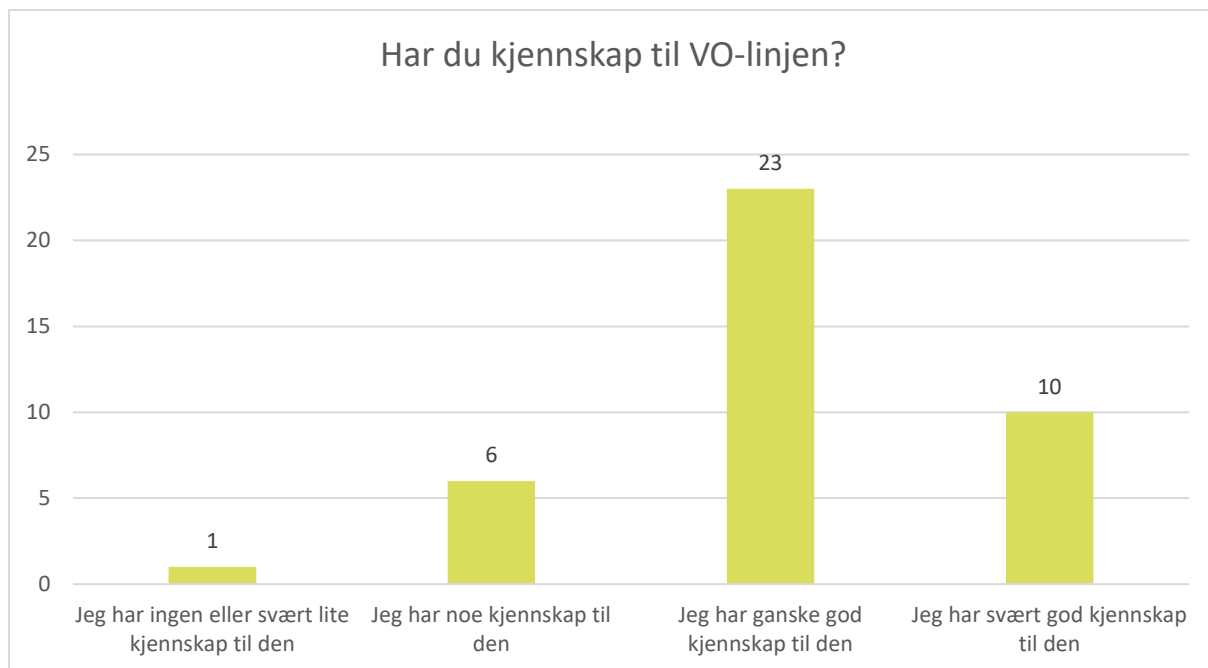
En tredje informant gir uttrykk for at det viktige er at VO-linjen er synlig for de som har behov for tjenesten, og sier følgende:

Ja, jeg må si, og det er vel naturlig, at det var mye mer fokus på den med en gang den kom, enn det det har vært etterpå. Men det er naturlig sant, nå er den jo oppe og går. Men vi ser jo det i forhold til at folk snakker om den, så den er jo synlig for de som trenger det og søker det. Altså googler du problematikk med jobben så kommer jo den opp. Så jeg tenker den er ja, den er godt tilgjengelig. Kunne sikkert vært mer på disse julekampanjene og sånn, altså den som mange andre ting, men at den er synlig ja.

Samlet sett formidler krisesentrene og Nok.-/Smiso-sentrene at de opplever VO-linjen som synlig i offentligheten. Samtidig er det også en ganske stor andel som er litt mer usikker på tjenestens synlighet, eller at de mener at tjenesten har et forbedringspotensial.

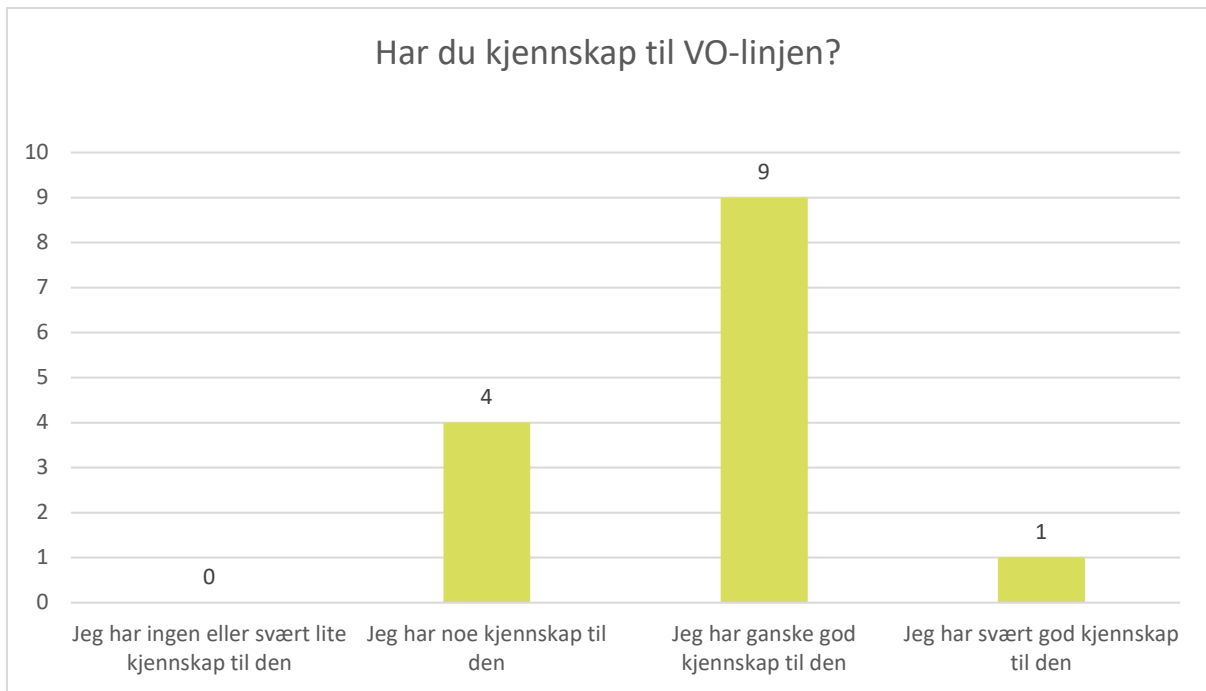
6.2 Kjennskap til VO-linjen

En indikator på hvorvidt synlighetsarbeidet fra VO-linjen har gitt resultater kan være i hvilken grad ansatte eller brukere ved krisesentrene faktisk gir uttrykk for at de kjenner til tjenesten. I spørreundersøkelsen stilte vi spørsmål om dette, og oppgav fire svaralternativer, med ingen/svært lite kjennskap og svært god kjennskap som ytterpunkter.



Figur 7 Kjennskap til VO-linjen. Krisesentrene (N=40)

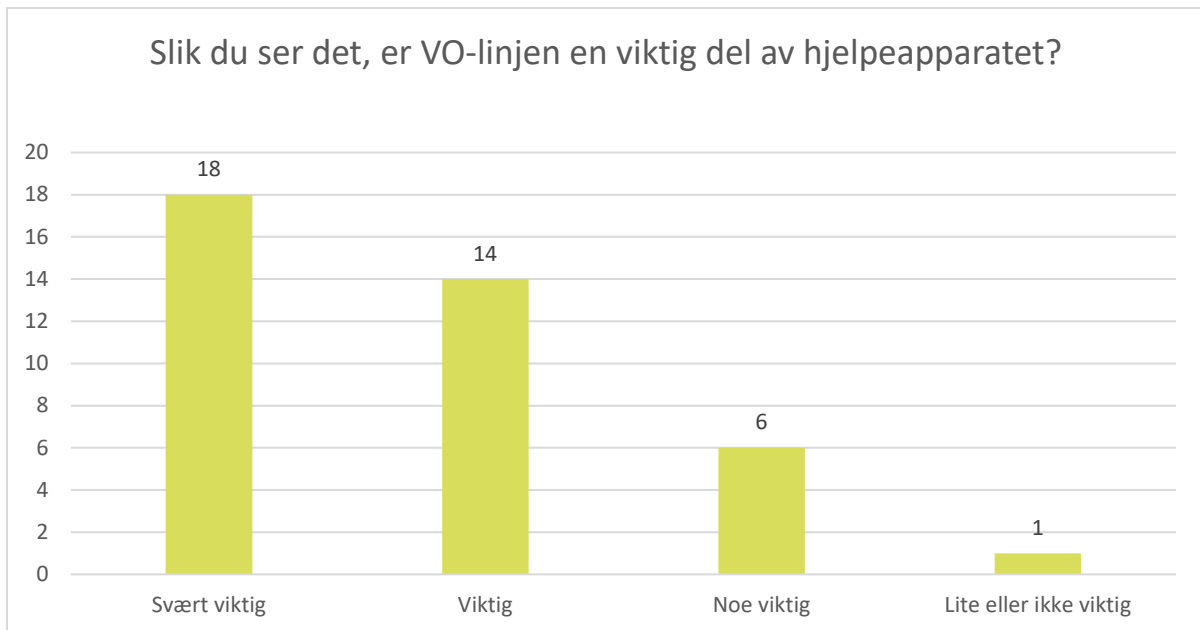
Som vi kan se av figur 7 svarte et stort flertall av krisesentrene (33 sentre, eller 83 prosent) at de har ganske god eller svært god kjennskap til VO-linjen. Syv av sentrene (tilsvarende 17 prosent) svarte at de har noe eller ingen kjennskap til tjenesten. På et oppfølgingsspørsmål om hvordan man fikk kjennskap til VO-linjen (N=37) svarte 19 av krisesentrene at de først og fremst har fått informasjon om VO-linjen via krisesentersekretariatet og krisesenterbevegelsen. Syv av krisesentrene har også fått informasjon om VO-linjen via kurs og konferanser. Andre informasjonskanaler som trekkes frem er fagmiljøer rundt de enkelte krisesentrene, kollegaer, Bufdir og sosiale medier.



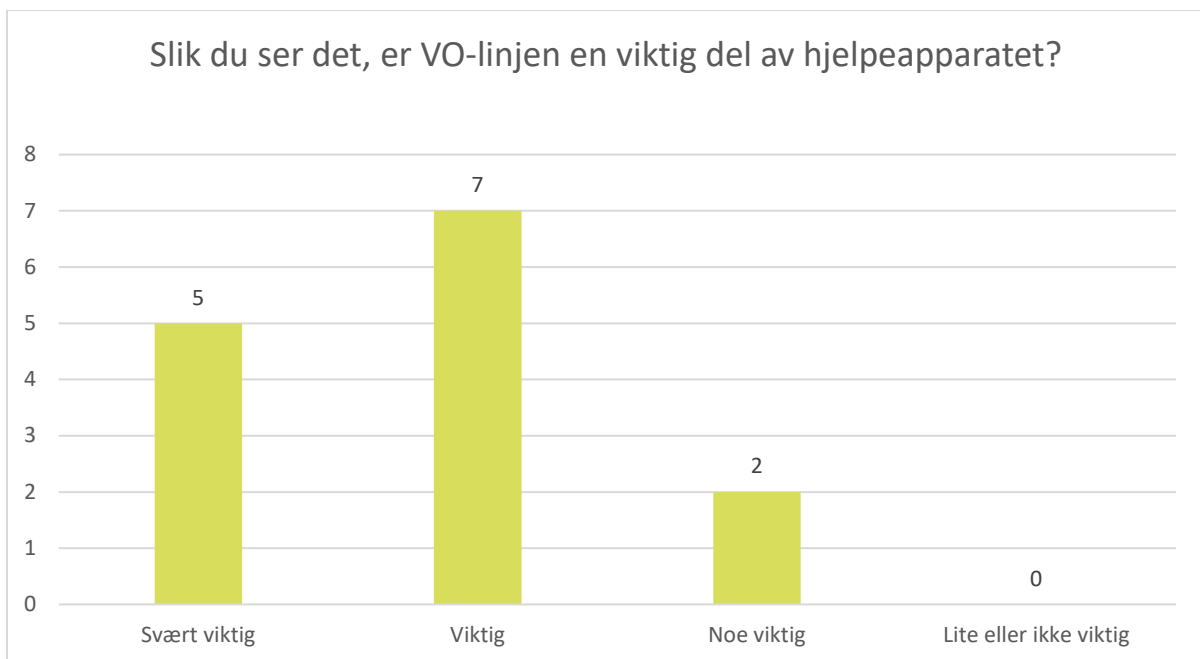
Figur 8 Kjennskap til VO-linjen. Nok./Smiso-sentrene. (N=14)

På samme spørsmål svarte 10 Nok./Smiso-sentre (71 prosent) at de har ganske god eller svært god kjennskap til VO-linjen, og fire (29 prosent) sentre svarte at de har noe kjennskap til den. På spørsmålet om hvordan man fikk kjennskap til VO-linjen (N=14), finner vi at sentrene har fått informasjon om VO-linjen via ulike informasjonskanaler. Syv av sentrene trakk frem at de har fått informasjon via nettverksmøter og seminarer. Tre av sentrene oppgir at de har fått informasjon om tjenesten fra linjen selv. Andre informasjonskanaler som trekkes frem er informasjon på nettet og via medier. Oppsummert tolker vi resultatene på dette spørsmålet slik at de ulike sentrene er godt kjent med VO-linjen, blant både krisesentrene og Nok./Smiso-sentrene. Det er bare et lite mindretall som svarer at de ikke har lite kjennskap til tjenesten.

Hvorvidt et tilbud som VO-linjen brukes eller ikke, avhenger ikke bare av kunnskap om at tilbudet eksisterer. Vi skal nå se på et spørsmål som ble stilt til krisesentrene og Nok./Smiso-sentrene, om hvorvidt man oppfatter tilbudet som en viktig del av hjelpeapparatet (firedelt svars skala fra «svært viktig» til «lite eller ikke viktig»). På spørsmålet svarte 32 av krisesentrene (82 prosent) at de oppfatter VO-linjen som en viktig eller svært viktig del av hjelpeapparatet, mens syv av krisesentrene (18 prosent) svarer at tjenesten er noe viktig eller lite eller ikke viktig.



Figur 9 Om VO-linjen oppfattes som en viktig del av hjelpeapparatet. Krisesentrene (N=39)



Figur 10 VO-linjen oppfattes som en viktig del av hjelpeapparatet. Nok./Smiso-sentrene (N=14)

Ser vi på Nok./Smiso-sentrene svarte også der et stort flertall at de oppfatter VO-linjen som en viktig eller svært viktig del av hjelpeapparatet (12 sentre/86 prosent), mens to av sentrene mener den er noe viktig (14 prosent).

6.3 Ansattes erfaringer med VO-linjen

Fordi krisesentrene er forholdsvis få i antall, vurderte vi det som håndterbart og hensiktsmessig å stille spørsmålene som rettet seg mot krisesenterets (v/leder) og beboernes egne erfaringer som åpne tekstspørsmål. Samtidig som vi kan få et bilde av omfangsmessige forhold, gir denne måten å stille spørsmål på også visse muligheter for å fange opp kvalitative aspekter, og man kan få et lite innblikk i forhold som ligger bak ulike svarmønstre. Fritekstspørsmålene hadde til hensikt å sirkle inn i hvilken grad VO-linjen er kjent for krisesentrene og deres brukere. I det følgende gjengir vi noen av svarene som har kommet inn på disse spørsmålene, og kommenterer hovedtrekkene i svarene.¹³ Vi har valgt å legge vekt på eksempler som illustrerer typiske mønstre i det de ulike sentrene har svart.

På spørsmålet: *Hvilke erfaringer har du som ansatt ved et krisesenter med VO-linjen?* (N=35), svarte rundt ni av krisesentrene at de har hatt brukere som vært i kontakt med eller har blitt henvist fra VO-linjen. Disse fordeler seg på krisesentre både i nord og sør i landet. Dette reflekterer til en viss grad også statistikken fra VO-linjen fra første kvartal 2023, som viser at VO-linjen får henvendelser fra sentre fra ulike deler av landet (se kapittel 4). Rundt 11 av de som har besvart undersøkelsen, svarte at de har lite eller ingen direkte erfaring med VO-linjen. Også disse fordeler seg på ulike regioner. Flere av sentrene trakk også frem at det kan være en lavere terskel for å ta kontakt med VO-linjen fremfor et krisesenter, og chatten trekkes frem som viktig for å nå ut til unge. Et hovedinntrykk er at VO-linjen fremheves i positive vendinger; det er ingen av lederne ved krisesentrene som beskriver negative erfaringer med VO-linjen i disse spørsmålene.

Ingen direkte erfaring. Vi informerer om linjen når vi er ute og underviser om vold og tilbudet vårt. Vi vet at mange unge foretrekker den foran å ta kontakt med oss.

Vi får jevnlig henvendelser fra brukere som blir henvist til oss fra VO-linjen. Flere har gitt uttrykk for at det er lavere terskel for å ta kontakt med en nasjonal tjeneste, og har blitt informert og motivert til å ta kontakt med oss.

På spørsmålet til Nok.-/Smiso-sentrene (N=14), ser vi også at de ulike sentrene har forskjellig grad av erfaring med VO-linjen. Fire av de som har besvart dette spørsmålet viste til at de har lite eller ingen erfaring med tjenesten. Sentrene som har erfaring med linjen svarer stort sett at de har gode erfaringer og viser til godt samarbeid. Fire av sentrene trekker frem at de viser til VO-linjen når de har stengt eller ved ferieavvikling. Tre av sentrene trekker også frem to andre hjelpetelefoner som mer relevante for dem: *Hjelpetelefonen for seksuelt misbrukte, og Alarmtelefonen for barn og unge.*

¹³ Når det gjelder disse spørsmålene har vi i enkelte tilfeller redigert dem forsiktig for å øke lesbarheten. Vi har tatt ut elementer i svar som kan være personidentifiserende.

Den er viktig slik at vi har gode hjelpelinjer å vise til i perioder med ferieavvikling, høytider, kveld og helg hos oss. Så er likevel inntrykket at ikke mange av våre eksisterende brukere benytter seg av den. De ringer nok heller 800 57 000.¹⁴

Vi benytter nå VO linjen som den foretrukne hjelpetelefon til brukere utenfor senterets åpningstid og ved ferieavvikling. Men viser også til Hjelpetelefonen for Seksuelt misbrukte.

Overordnet sett ser det ut til at krisesentrene og Nok.-/Smiso-sentrene har ulik grad av erfaring med VO-linjen. Det er en del av de ansatte som forteller at de har brukere som blir henvist fra VO-linjen, men også en del som forteller at de ikke har erfaring med dette.

6.4 Brukerne ved krisesentre og Nok.-/Smiso sine erfaringer med VO-linjen

Vi stilte også spørsmål til sentrene om hva slags erfaringer nåværende eller tidligere brukere, har med VO-linjen. Vi tilnærmet oss dette på to måter: først gjennom et spørsmål om hvorvidt leder selv, eller gjennom sine kollegaer, så langt hadde vært i situasjoner der VO-linjen hadde kommet opp som tema i samtaler med brukere av krisesenteret eller av Nok./Smiso, direkte eller indirekte. Dernest ba vi leder om å ta kontakt med nåværende brukere på krisesenteret eller Nok.-/Smiso for å høre om brukere hadde kjennskap til VO-linjen, og så notere ned sine inntrykk fra disse samtalene.

Ser vi på hva krisesentrene svarte på førstnevnte tilnærming er det 14 krisesentre (av 35 som har svart på spørsmålet) som oppgir at VO-linjen har vært referert til eller omtalt i samtaler mellom bruker og ansatt, mens omtrent like mange (15) svarer at det ikke har vært tema i samtaler med brukere etter det de har kjennskap til (de resterende seks svarte ikke direkte på spørsmålet). Blant de som oppgir at VO-linjen har vært tema i samtaler ser det samtidig ut til at det i hovedsak er snakk om mer sporadiske tilfeller av omtaler («noen ganger», «et par stykker», «et fåtall») mens to krisesentre gir uttrykk for at det forekommer ofte («det refereres ofte til VO-linjen»). Det viste seg at det var mange ledere som ikke hadde mulighet til å avse tid til å utføre sistnevnte oppgave med å oppsøke brukere. I alt 14 krisesentre hadde blankt på spørsmålet eller svarte at de ikke hadde tid til å undersøke. Blant de 25 som svarte, var det fem som svarte positivt på at brukerne hadde kjennskap til VO-linjen, mens 14 svarte negativt at de ikke hadde kjennskap. Vi vet imidlertid ikke av svarene på disse spørsmålene i hvilken grad et negativt svar reflekterer et udekket behov for VO-linjens tjenester, eller at det ikke har vært et slikt behov. Et hovedinntrykk fra disse to spørsmålene kan sies å være at VO-linjen fremstår som til dels kjent, og at informasjonen kan synes å nå frem til grupper som anses å ha behov for den, samtidig som det også er mange som ikke har hørt om linjen – enten de har hatt behov for tjenestene eller ikke.

¹⁴ Hjelpetelefonen for seksuelt misbrukte

Ser vi på innholdet i teksten i kommentarfeltene kommer det frem forskjellige erfaringer med VO-linjen: et senter la for eksempel vekt på styrken ved anonymiteten for brukeren når man tar kontakt med VO-linjen først:

Har hatt en bruker som kom til oss etter kontakt med VO-linjen. Bruker syntes det var fint å kunne være helt anonym ved å ringe VO-linjen først. Kan oppleves som mindre anonymt å ringe til sitt lokale krisesenter i lavt befolkede områder (høy sannsynlighet for at bruker kjenner ansatte).

Et annet krisesenter fortalte om en bruker som hadde vanskeligheter med å fortelle sin historie flere ganger, først til en nasjonal telefontjeneste, og igjen til sitt lokale krisesenter.

Det opplevdes vanskelig for vedkommende å bli møtt med; at du må ringe ditt lokale ks og fortelle historien din en gang til. Det er en stor terskel for mange å fortelle om hva de har opplevd

Mens noen peker på anonymitet som en styrke ved VO-linjen, er det andre som fremhever at brukere har foretrukket tilbudet ved et krisesenter fordi man der kan snakke med noen man kjenner og som kjenner saken deres:

De som er våre brukere tar kontakt med oss, de kjenner oss og er trygge på oss. Vi har brosjyrer og nevner at de kan ta kontakt med VO-linjen, men da får vi som svar at de helst vil snakke med oss som de kjenner og om vet om saken deres.

Et fellestrekk for flere av de tilbakemeldingene som ansatte formidler fra brukerne, er at VO-linjen beskrives som komplementær til tilbudet ved krisesentrene. Sitatet nedenfor illustrerer hvordan VO-linjen var et lavterskeltilbud som i neste omgang gjorde det enklere å ta kontakt med et krisesenter. Slike beskrivelser underbygger at VO-linjen kan ses som et viktig bidrag ved å gjøre helheten av tilbud bedre og mer egnet til å dekke flere behov.

Vi har jevnlig brukere som har blitt tipset om, trygget på at det er trygt og motivert til å ta kontakt med Krisesenteret. Mange opplever det som en lavere terskel å ta kontakt med VO-linjen. Det er høy terskel for de fleste voldsutsatte for å ta kontakt med hjelpeapparatet, og mange blir usikre på om det de har opplevd er "ille nok". Flere har fortalt av samtale/chat med VO-linjen gjorde at de våget å ta kontakt med Krisesenteret.

Ser vi på tilsvarende spørsmål ved Nok.-/Smiso-sentrene, oppga ansatte ved fire sentre (av 14 som svarte på undersøkelsen) at de eller kollegaer kjente til tidligere brukere som kjente til VO-linjen, mens seks sentre oppga at nåværende brukere kjente noe eller godt til VO-linjen (to av disse svarte at brukerne hadde god kjennskap). De fleste av Nok.-/Smiso-sentrene gir altså inntrykk av at brukerne har lite erfaring med VO-linjen.

Vi har få eksempler på at det har vært tema i samtaler, men flere ansatte har fått vite at brukere har tatt kontakt med oss etter å ha fått tips om det fra VO-linjen. Inntrykket er at de har vært positive til måten de ble tatt imot på linja og råd som ble gitt.

Dersom vi ser på utdypende kommentarer som kan belyse hvordan og hvorfor brukere eventuelt har erfaring med VO-linjen, trekker ett senter frem at det kan være en utfordring for deres brukere at VO-linjen ikke har tilstrekkelig kunnskap om traumelidelser eller om seksuelle overgrep. En ansatt ved et annet senter beskriver at de har erfart at brukere foretrekker å bruke en person de kan møte lokalt fremfor noen ukjente på avstand:

Sjeldent våre brukere har hørt om tilbudet. De fleste foretrekker å ha kontakt med den de kjenner og er trygg på senteret, ikke en annen utenfor. Lokalt hjelpeapparat foretrekkes også over nasjonalt.

Ansatte ved to sentre peker på at brukere har henvendt seg til VO-tilbudet når det har vært behov for støtte utenfor Nok./Smiso-senterets åpningstid:

Noen brukere oppgir linjen som første henvendelse når de søker hjelp, og at de der hører om senteret. Flere brukere benytter også linjen som supplement utenfor senterets åpningstid.

Har hørt fra brukere som har kontaktet VO etter at de har vært i kontakt med oss / når de ikke oppnådde kontakt på grunn av at det var utenfor åpningstidene våre; de forteller at de ble møtt på en god måte.

I intervjuene med Nok.-sentrene spurte vi også sentrene om de hører om VO-linjen via brukere. Et av sentrene forteller at det er noen få brukere som har brukt VO-linjen utenom sentrenes åpningstid, og at de har fått adekvat hjelp. Vi blir fortalt at VO-linjen anbefaler sine brukere å ta kontakt. Noen brukere forteller at de har blitt henvist fra VO-linjen.

Vi har noen få brukere som har sagt at de har tatt kontakt der utenom våre åpningstider og synes at de har fått adekvat hjelp der. Men vi har jo hengende oppe informasjon om VO-linjen her hos oss med telefonnummer, det blir på en måte naturlig del av sentret også da, de vet om det, så blir det ikke så naturlig at vi snakker så mye om det i samtaler. Men vi vet at det er flere som har tatt kontakt med dem. Og også at noen har blitt henvist fra VO-linjen til sentret.

6.5 Kommentarer og innspill til videreutvikling av tjenesten

I spørreundersøkelsene åpnet vi for at tjenestene kunne gi innspill til hvordan tjenestene kunne videreutvikles. Her kom det inn ulike svar og innspill fra de forskjellige sentrene. På spørsmålet, *Har du ellers noe du ønsker å fortelle oss om VO-linjen i dag, eller hvordan*

tjenesten kan/bør videreutvikles kan du gjerne si noen ord om dette her, fikk vi inn følgende svar fra krisesentrene (N=17) som blant annet omhandlet temaer som betydningen av chat («chat er veldig bra») og økt åpningstid for chattetjenesten (tre sentre), og tettere samarbeid med og mer informasjon til alle krisesentrene i landet (to sentre). Fem sentre mener at en slik hjelpelinje kunne vært driftet lokalt, ved at tjenesten kunne vært organisert på en annen måte enn i dag med et nasjonalt nummer som kunne vært koblet direkte til nærmeste krisesenter, eller at driften kunne vært fordelt til andre enn KKS/Oslo krisesenter. Ett senter legger vekt på at driften av VO-linjen burde videreføres («ikke legg ned eller kutt»), mens to sentre legger vekt på at tjenesten er et viktig supplement til andre tilbud og at de når ut vil andre grupper enn det krisesentrene gjør.

Chatten er et veldig bra tiltak. Åpningstidene på denne kan gjerne utvides.

Jeg tror det hadde vært mer nyttig dersom VO-linjen var organisert slik som for legevakt, der nummeret blir knyttet til nærmeste krisesenter, eventuelt nærmeste krisesenter som ønsker å være en del av linjen.

På samme spørsmål til Nok./Smiso sentrene (N=13) vektlegger fem av sentrene nettverksarbeid og samarbeid fra VO-linjens side ut mot de ulike sentrene som viktig. To av svarene viser til at VO-linjen og hjelpetelefonen for seksuelt misbrukte har like målgrupper, og stiller spørsmål til hvorvidt det er hensiktsmessig å ha to tilbud som er så like, ett senter mener tjenesten bør styrkes med kunnskap om traumer etter seksuelle overgrep. Av andre temaer som nevnes er tjenestens synlighet eksternt fra tre sentre («bedre markedsføring»), to sentre legger vekt på at det positivt at tjenesten finnes, og at det er et godt alternativ når sentrene er stengt.

Den bør styrkes med kunnskap om traumerelatert dissosiasjon etter seksuelle overgrep, barndomstraumer og hvordan det arter seg og kommer til uttrykk – og hensiktsmessige måter å møte det på

Kan det være en ide at VO linjen og dens ansatte kommer på et ledermøte/landskonferanse og snakker om tilbudet etc. Da når det ut til flere ansatte ved sentre etc.

6.6 Oppsummering

33 av 40 krisesentre (83 prosent) svarer at de har god eller svært god kjennskap til VO-linjen, 16 (40 prosent) av krisesentrene mener at VO-linjen er synlig i offentligheten, mens 32 krisesentre (82 prosent) svarer at tjenesten er en viktig del av hjelpeapparatet. Rundt åtte av sentrene (hvert fjerde senter) forteller at de har erfaringer med at brukere, nå eller tidligere, har vært i kontakt med, eller blitt henvist fra VO-linjen. Det er ulike erfaringer som kommer frem fra de forskjellige sentrene, men overordnet sett ser erfaringene med VO-linjen ut å være

positive, både fra de ansatte sin side, og det som refereres til fra brukeres erfaringer med tjenesten. Flere sentre trekker frem VO-linjen som et lavterskeltilbud som kan være enklere å ta kontakt med enn et lokalt krisesenter. I den sammenheng trekkes chattefunksjonen frem som viktig.

10 av 14 Nok./Smiso-sentre (71 prosent) sier at de har ganske god eller svært god kjennskap til VO-linjen, fire av sentrene mener at VO-linjen er synlig i offentligheten, mens 12 av sentrene mener at tjenesten er en viktig del av hjelpeapparatet. Når det gjelder erfaringer med VO-linjen viser seks sentre til at nåværende brukere har noe eller god kjennskap til VO-linjen. De ansatte som har hatt kontakt med VO-linjen har stort sett positive erfaringer fra kontakten med tjenesten. Flere av sentrene etterlyser mer kontakt med VO-linjen, og understreker også behovet for kompetanseheving hos VO-linjen, særlig når det gjelder seksuelle overgrep.

Overordnet sett viser undersøkelsen at både krisesentrene og Nok./Smiso-sentrene er relativt godt kjent med VO-linjen, noe som ser ut til å gjelde på tvers av regioner. Samtidig ser vi at det er varierende grad av erfaringer med VO-linjen, både blant enkelte krisesenter og enkelte Nok./Smiso-sentre. Det fremkommer også fra tilbakemeldingene at brukernes kjennskap til og erfaringer med VO-linjen synes å være begrensede. Samtidig er de erfaringer som formidles innholdsmessig positive og tyder på at VO-linjen kan dekke et behov som inngangsport til kontakt med krisesenter eller Nok./Smiso-senter, samtidig som også sentrene informerer i noen grad om VO-linjen for eksisterende brukere. Beskrivelsene peker særlig på muligheten for å være anonym, og muligheten for å ta kontakt når som helst på døgnet, som viktige kvaliteter ved VO-linjen og som gjør tilbudet komplementært til de fysiske sentrenes tilbud. En forskjell mellom krisesentrene og Nok./Smiso-sentrenes relasjon til VO-linjen, kan altså handle om at krisesentrene er døgnåpne, mens Nok./Smiso-sentrene bare er åpne på dagtid i hverdagene. For sistnevnte vil da VO-linjen fungerer som et kontaktpunkt de kan vise til utenfor åpningstid, sammen med andre relevante hjelpelinjer. Det kan det se ut som om det i enkelte tilfeller kan være en avstand mellom den nasjonale hjelpelinjen, og de lokale sentrene. Dette kommer til uttrykk både gjennom at det er relativt mange sentre svarer at de ikke har erfaring med at brukere blir henvist til dem via VO-linjen eller at brukere har kjennskap til VO-linjen, eller at man etterspør mer dialog med tjenesten.

7 VO-linjen sett opp mot andre hjelpetjenester

I denne evalueringen har vi også sett nærmere på hvordan VO-linjen fungerer sett opp mot andre hjelpetjenester på feltet, med særlig fokus på Hjelpetelefonen for seksuelle misbrukte, og nettportalen dinutvei.no. Datamaterialet som dette kapitlet trekker på er dokumentanalysen, intervjuer med ansatte ved hjelpetelefonen, og en workshop for aktuelle hjelpelinjer og hjelpetjenester.

7.1 Ulike tjenester på feltet

Hjelpe- og støttetelefoner har vært en viktig del av tilbudet til utsatte for vold i nære relasjoner siden de første krisetelefonene for kvinner ble etablert på 1970-tallet (Skjørten et al., 2019, s. 15). Telefontjenester har etter hvert blitt flere og mer spesialiserte, og varierer over et bredt spekter, både med hensyn til drift av tjenestene (offentlige eller frivillige tjenester), mål med tjenesten, arbeidsmåter og hvilke målgrupper de retter seg inn mot. Enkelte tjenester drives på oppdrag av staten, andre av kommunene, noen drives av stiftelser, andre av større frivillige organisasjoner. Noen telefoner retter seg inn mot spesifikke målgrupper som for eksempel barn, innvandrere, eldre voldsutsatte eller de arbeider med avgrensede temaer som voldtekt, seksuelle overgrep, tvangsekteskap eller kriminalitet. Noen er åpne for gjentatte kontakter og har oppfølging over flere år, mens andre informerer om, og henviser til andre hjelpetilbud for oppfølging. Åpningstider varierer fra hverdager på dagtid til døgnåpne tjenester (Saur & Holth, 2015). Flere av hjelpelinjene får i dag statsstøtte. Det har fra politisk hold også vært reist spørsmål om det er for mange hjelpetelefoner, og om noen av disse kan slås sammen (Østby, 2016, s. 48).

Foruten VO-linjen finnes det ulike hjelpelinjer som det er relevant å se til. I denne evalueringen har vi blant annet innhentet informasjon om følgende tjenester:

Røde Kors-telefonen om negativ sosial kontroll og æresrelatert vold, har som hovedmål å forebygge og forhindre negativ sosial kontroll og æresrelatert vold, og å bistå personer som er utsatt for disse voldsformene. Tjenestens hensikt er at personer i sårbare livssituasjoner og aktører fra offentlig og privat sektor tar kontakt for råd og veiledning. Målgruppen er personer som opplever negativ sosial kontroll og æresrelatert vold, samt pårørende og hjelpeapparatet. Denne tjenesten er ikke anonym, og tjenesten har også en del faste brukere som man følger opp. Den tilbyr både telefon og chat og er åpen på hverdager mellom 09 og 16, og på torsdager til klokken 18.

Alarmtelefonen for barn og unge 116 111, er en gratis nødtelefon for barn og unge. Alarmtelefonen vurderer på bakgrunn av telefonhenvendelser om det er behov for øyeblikkelig hjelp, sender bekymringsmelding til barneverntjenesten, tar kontakt med andre hjelpetjenester og gir råd om hvordan innringere kan få hjelp fra andre. Målgruppen er barn og unge fra 0-18 år som utsettes for vold, omsorgssvikt eller har problemer på grunn av egen risikoatferd eller på annen måte er i fare fysisk eller psykisk. Voksne som er bekymret for barn og ungdom er også en målgruppe. Alarmtelefonen har en døgnåpen telefontjeneste, og har også en chat. Tjenesten er ikke anonym. Alarmtelefonen for barn og unge hadde totalt 29885 henvendelser i 2022, 7986 henvendelser på telefon, og 21899 på chat. Alarmtelefonen tok

imot i snitt 21 samtaler på telefon og 60 samtaler på chat pr døgn.¹⁵ Hos Alarmtelefonen er det 11 årsverk på chat og ni på telefon.

I tilskuddsbrevet til VO-linjen understrekes viktigheten av et samarbeid med dinutvei.no, og samtidig behovet for å gå opp grensegangen til andre nasjonale telefontjenester som for eksempel Hjelpetelefonen for seksuelt misbrukte. I det følgende skal vi se litt nærmere på disse to ulike tjenestene, med særlig siktemål om å undersøke potensielt overlappende brukere mellom VO-linjen og Hjelpetelefonen for seksuelt misbrukte, og samarbeidsrelasjoner med dinutvei.no

7.2 Hjelpetelefonen for seksuelt misbrukte

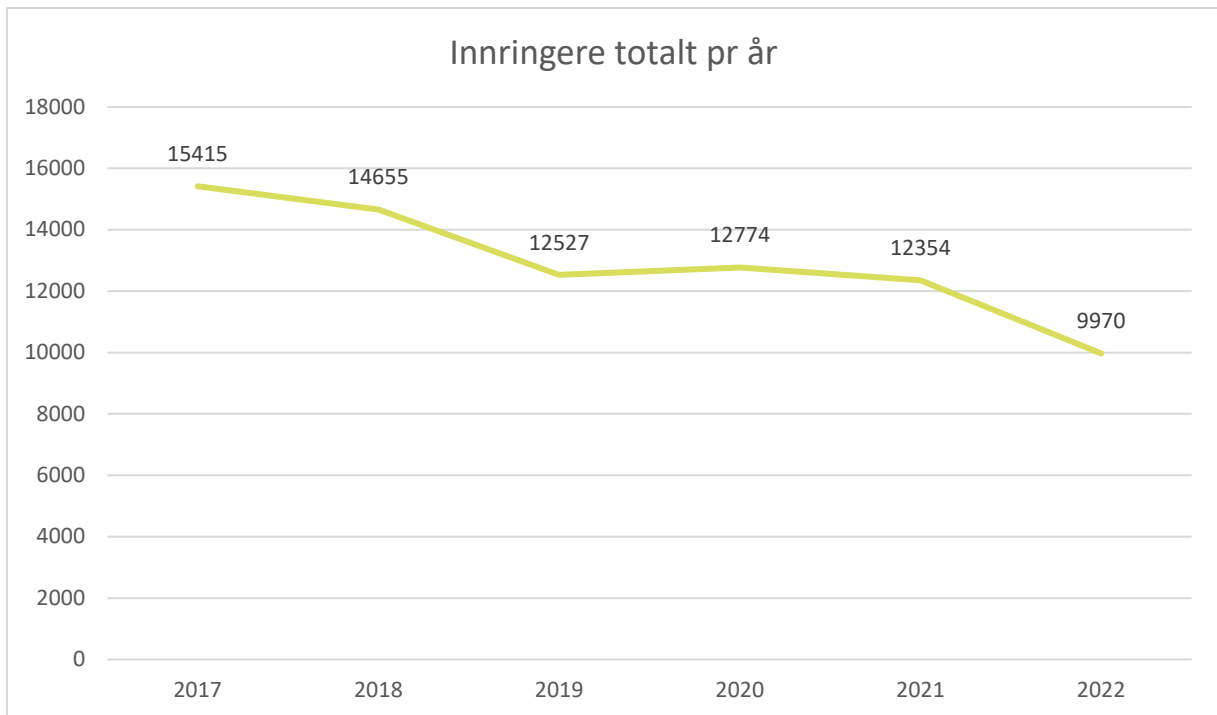
Hjelpetelefonen for seksuelt misbrukte, er en telefontjeneste og et lavterskeltilbud for incest- og seksuelt misbrukte barn, ungdom og voksne og deres pårørende. Den ble etablert i 2006, på oppdrag fra Barne- og familiedepartementet. Hjelpetelefonen driftes av Smiso-Vestfold. De ansatte ved tjenesten ivaretar både hjelpetelefonen og de øvrige arbeidsoppgavene ved Smiso-Vestfold.

Hjelpetelefonens formål slik det er formulert i årsrapporten for 2021, er å avdekke seksuelle overgrep hos barn og unge, og å bedre livskvaliteten til seksuelt misbrukte personer i alle aldre og deres pårørende. Primærmålgruppen er jenter, gutter, kvinner og menn som er utsatt for incest og/eller seksuelle overgrep og deres pårørende. I tillegg er sekundære målgrupper overgriper og offentlige virksomheter.

Ifølge årsrapporten fra 2021 har hjelpetelefonen 4,74 årsverk, I tillegg bidrar SMISO Vestfold med 5,26 årsverk til driften av den døgnåpne hjelpetelefonen. Det er altså 10 årsverk totalt til å drifte telefontjenesten.

I 2022 mottok hjelpetelefonen 9970 henvendelser, i snitt 27 henvendelser pr dag. Dette er en nedgang fra tidligere år og sammenlignet med 2017 hadde linjen nesten 5 500 færre henvendelser i 2022.

¹⁵ Se: [https://www.116111.no/filer/Alarmtelefonen - %C3%85rsrapport 2022 020223 1.pdf](https://www.116111.no/filer/Alarmtelefonen%20-%20%C3%85rsrapport%202022%20020223%201.pdf)



Figur 11 Antall henvendelser pr år

Antallet førstegangshenvendelser er også redusert fra 1092 i 2018 til 493 i 2022. Differansen mellom antallet henvisninger og førstegangshenvendelser viser at tjenesten har en del gjeninringere, altså brukere som ringer inn til linjen flere eller gjentatte ganger. I intervjuene med tjenesten blir det beskrevet at gjeninringere er en utfordring, og det blir lagt vekt på at det er viktig å legge noen rammer når det gjelder denne gruppen innringerere. En evaluering av sentrene mot incest og seksuelle overgrep fra 2017 (Smette et. al., 2017), pekte på at de andre sentrene hadde inntrykk av at mange av brukerne ringte svært hyppig, og at de som arbeidet ved hjelpetelefonen i liten grad satte grenser for hvor ofte og lenge brukere kunne ringe til telefonen. Mange av de som jobber ved hjelpetelefonen har lang erfaring fra dette arbeidet blir vi fortalt i intervjuene. Det blir lagt vekt på at det er en trygghet for de som ringer inn flere ganger – altså gjeninringere – at de møter en kjent person, hvis man er ute etter å prate litt, eller først og fremst vil ha råd og veiledning.

Et særtrekk ved inringerne til hjelpetelefonen er overvekten av henvendelser fra Vestfold. I 2022 kom 37 % av henvendelsene fra dette fylket. Deretter følger Vestland med 16 % av henvendelsene. De øvrige fylkene ligger mellom 2 og 8 prosent. Med bakgrunn i disse tallene kan det se ut som om hjelpetelefonen har en særlig lokal forankring, selv om vi også tar høyde for ulike befolkningsgrunnlag i de ulike fylkene. Gjennom intervjuene med hjelpetelefonen fremgår det også at de ansatte ved hjelpetelefonen bruker en del tid på lokalt informasjonsarbeid. Smette et al. (2017, s. 118), fant også at en stor andel av inringerne kom fra Vestfold fylke, og at telefonen så ut til å fungere som et supplement til senteret i Vestfold. Her ble det også påpekt at en mulig forklaring på dette var at «Incestsenteret i Vestfold er svært synlig lokalt».

I 2022 var 64 prosent av inringerne registrert som utsatte, fem prosent som offentlige etater, tre prosent som pårørende. Svært få kommer inn under kategoriene andre og overgriper. En av fire som henvendte seg til hjelpelinjen har blitt kategorisert som taus/ukjent.

Halvparten av de registrerte innringerne (51 prosent) er utsatte jenter/kvinner, 13 prosent er utsatte gutter/menn, mens 36 prosent er ikke registrert på kjønn eller omfatter kategoriene taus/ukjent, offentlige etater, pårørende, andre og overgriper. Blant de med kjent alder, er det store flertallet voksne, mens bare 3 prosent er under 18 år.

Den typiske innringeren til hjelpetelefonen er en voksen kvinne som er overgrepsutsatt. Ettersom VO-linjen har fått en økt grad av henvendelser som handler om seksuelle overgrep de siste årene, kan det også se ut som om målgruppene for disse to tjenestene til en viss grad ser ut til å overlappe hverandre. Både VO-linjen og hjelpetelefonen tar imot mange henvendelser fra kvinner over 18 år som har vært utsatt for seksuelle overgrep. Hjelpetelefonen ser imidlertid ut til å ha nokså mange gjeninnringere, mens for om lag en fjerdedel av brukerne av VO-linjen var kontakten med hjelpelinjen første kontakt med hjelpeapparatet. I tillegg har hjelpetelefonen også en svært stor andel brukere som er lokalisert i Vestfold fylke.

7.3 Dinutvei.no og samarbeid med VO-linjen

Nettportalen *dinutvei.no* driftes av NKVTS og ble lansert i 2016. Dinutvei.no beskriver innholdet i ulike hjelpetilbud (både offentlige, frivillige og private) på 15 språk, og gir oversikt om ulike hjelpetilbud i hele landet. Veiviseren inneholder også råd og veiledninger, temasider og korte artikler. Nettportalen viser også til andre nettsteder der man finner mer informasjon og får hjelp. I tillegg har dinutvei.no en anonym spørsmål- og svartjeneste. Dinutvei.no er en nettportal som først og fremst beskriver innholdet i ulike hjelpetilbud. Nettportalen gir relevant kvalitetssikret informasjon om vold i nære relasjoner, voldtekt og andre seksuelle overgrep. Dinutvei har laget en rekke informasjonsfilmer som for eksempel retter seg mot barnevernet, politiet eller familievernet. Dinutvei bedriver forskningsformidling, men informerer også om hjelpetilbud. Dinutvei.no har en Facebook-side som pr november 2023 har 8900 brukere.

Dinutvei har en del av de samme oppgavene som VO-linjen, der man gir informasjon om tjenestetilbudet på feltet vold i nære relasjoner. Nettportalen gir en oversikt over alle hjelpetjenestene for utsatte for vold i nære relasjoner over hele landet, og har til formål å hjelpe til med å finne frem i hjelpeapparatet. Dinutvei er også en informasjonsside som loser brukere inn til andre tjenester. I kapittel 4 viste vi til hvordan «Emma» fant veien til VO-linjen via nettopp dinutvei.no. Dinutvei har også en spørsmål- og svartjeneste der man ifølge tjenesten mottar rundt åtte henvendelser pr uke. Tjenesten har som mål å svare ut henvendelser innen 7 dager, og man legger også ut enkelte spørsmål og svar på nettsiden som andre kan dra nytte av. Samtidig er det også noen klare forskjeller mellom tjenestene: mens VO-linjen er en hjelpelinje er dinutvei en nettportal som gir informasjon om tjenestetilbud på feltet.

Det eksisterer så langt som vi har klart å registrere, per i dag ikke noe formalisert samarbeid mellom VO-linjen og dinutvei.no, men det er kontakt når det gjelder konkrete problemstillinger som man ønsker å diskutere. Dinutvei.no gir informasjon om VO-linjens tilbud, VO-linjen skriver i årsrapporten for 2022 at man har fungert som faglig sparringspartner i videreutvikling av dinutvei.no. I mars 2022 ble det også publisert en informasjonsfilm om VO-linjen på dinutvei.no (se tabell 11).

7.4 Tilrettelegging for språklige minoriteter

Rapporten til Østby (2016, s. 30) understreket det at den nasjonale hjelpelinjen skulle være et tilbud til alle som er utsatt for vold i nære relasjoner og seksuelle overgrep. Rapporten trekker også frem at linjen skulle være tilgjengelig for språklige minoriteter, og at det er viktig å tilrettelegge for bruk av tolk på ulike språk. I tillegg ble det lagt vekt på at informasjonsarbeidet må prioriteres for at tilbudet blir gjort kjent blant grupper som er vanskelige å nå. Rapporten pekte på viktigheten av at en nasjonal hjelpelinje skulle være likeverdig tilgjengelig. Dette innebærer at en tjeneste gir lik kvalitet til alle brukere, og at den er utformet på en inkluderende måte.

I workshopen vi avholdt i mai 2023, der både hjelpelinjer og andre aktører deltok, la flere vekt på at det var viktig at tjenestene hadde lavterskeltilbud for å nå ut til ulike grupper av brukere. Her ble det blant annet lagt vekt på språklige minoriteter. Et innspill som kom var at det er viktig at man oversetter hele nettsider til ulike språk, ikke bare deler av den. Som tidligere nevnt er volinjen.no oversatt til flere språk, men det er bare deler av nettsiden som er oversatt.

Flere av hjelpelinjene som var invitert til workshopen fortalte at de tilbød tolketjenester, og delte sine erfaringer med dette. Røde Kors-telefonen for negativ sosial kontroll og æresrelatert vold la for eksempel vekt på at de brukte tolketjenester ved behov. I intervjuer med ansatte ved Hjelpetelefonen for seksuelt misbrukte, forteller de også at de ved behov kan benytte seg av telefontolker. Det samme sier også Alarmtelefonen for barn og unge i dialogen vi har hatt med linjen i etterkant av workshopen.

VO-linjen tilbyr i dag ikke tolketjenester. De ansatte forteller i intervjuene at det kan være vanskelig å tilrettelegge for bruk av tolk ved en tjeneste som skal være anonym. Skal man tilby tolketjenester må man i dialog med innringer/innskriver avtale et tidspunkt, der en tolk vil være til stede for å bistå i en aktuell samtale. Med dagens organisering av tjenesten har det til nå ikke vært mulig å tilrettelegge for bruk av tolk får vi beskrevet. Samtidig ser vi at andre hjelpelinjer har funnet frem til løsninger for bruk av tolk. Her det verdt å nevne at de andre hjelpelinjene som her er nevnt, ikke er anonyme slik VO-linjen er. Samtidig ser vi at den svenske Kvinnofridslinjen, som også er en anonym tjeneste, tilbyr tolketjenester til sine innringere via sin nettside. Det er dermed mulig for en anonym hjelpelinje for vold i nære relasjoner å finne løsninger for å tilby tolketjenester.

7.5 Oppsummering

Det eksisterer forskjellige hjelpe- og støttelinjer i en norsk kontekst som har ulik innretning og ulike målgrupper. Hjelpelinjene kan tilby telefontjenester og chat, eller bare telefontjenester. De kan være anonyme, eller de kan registrere personopplysninger for så å kunne følge opp den enkelte i etterkant. Det finnes ulike måter å organisere tjenestene på, enten via frivillig eller offentlig sektor. Hvis man ser på tall for brukere som tar kontakt med VO-linjen, tar tjenesten imot færre henvendelser enn både Hjelpetelefonen for seksuelt misbrukte og Alarmtelefonen for barn og unge. VO-linjen har også en del overlappende brukere med hjelpetelefonen, særlig når det gjelder voksne kvinner over 18 år som er utsatt for seksuelle overgrep. VO-linjen og dinutvei.no har noen overlappende funksjoner. De to tjenestene ser ikke

ut til å ha noe formalisert samarbeid, men det er samtidig dialog og samarbeid omkring konkrete faglige problemstillinger og informasjonsarbeid. Samtidig ser vi at andre norske hjelpelinjer tilbyr tolketjenester, noe VO-linjen ikke tilbyr i dag.

8 Konklusjon, drøfting og anbefalinger

I dette kapitlet presenterer vi rapportens hovedfunn og anbefalinger. Vi drøfter og besvarer prosjektets fire hovedproblemstillinger under fire seksjoner, som hver avsluttes med en eller flere anbefalinger. Til slutt diskuterer vi hvorvidt VO-linjen kan sies å være virksom sett opp mot formålet med tjenesten.

8.1 Har tjenesten en hensiktsmessig organisering?

En delt tjeneste

I kapittel tre viste vi hvordan VO-linjen som en delt tjeneste mellom to institusjoner, ser ut til å ha etablert gode løsninger når det gjelder drift og samarbeid. Dette skjer blant annet ved at man har en tydelig arbeidsdeling der Kriisesentersekretariatet (KSS) har mest ansvar for den administrative delen, mens Oslo kriisesenter har mest ansvar for den faglige delen. En fordel med å knytte VO-linjen opp til en stor organisasjon som Oslo Kriisesenter er at man har erfaring fra en stor bredde av problemstillinger, i tillegg til at man har bred tilgang på kompetente fagpersoner. Det blir også trukket frem at det eksisterer en del driftsmessige fordeler med tjenesten slik den er organisert i dag, der KSS som en liten organisasjon, nyter godt av å samarbeide med en større organisasjon som Oslo kriisesenter. De ansatte vi har intervjuet virker å være tilfreds med dagens organisering av tjenesten, og vårt inntrykk er at organisasjonsmodellen fungerer godt, og at de samarbeidende institusjonene har utbytte av hverandres kompetanse. På den andre siden kan det også by på utfordringer at ikke hele tjenesten er lokalisert under samme tak. De ansatte beskriver en del utfordringer med å være lokalisert på to ulike steder, blant annet når det gjelder det å bygge opp et felles fagmiljø.

Samtidig har vi også sett at det eksisterer ulike betraktninger og vurderinger når det gjelder organiseringen av VO-linjen som det er verdt å nevne. Et sentralt spørsmål er om VO-linjen kunne vært organisert på en annen måte enn i dag. I spørreundersøkelsene som retter seg mot kriisesentrene og Nok.-/Smiso-sentrene, kommer det gjennom enkelte fritekstsvar blant annet innspill til en mer desentralisert løsning, med et nasjonalt telefonnummer som går direkte til det enkelte kriisesenter. Det ville med andre ord si at VO-linjen i første rekke ville driftes lokalt. Skulle man gått for en slik organisering av tjenesten, vil det da for eksempel bety at man flytter midlene over til ulike kriisesentrene lokalt som ville måtte ivareta døgnbemanningen som tjenesten krever. Det vil kunne gi mulighet til å i større grad følge opp den enkelte innringer lokalt, ettersom man da allerede vil være i kontakt med kriisesenteret man eventuelt da ville ble henvist videre til. En løsning med «flere lokale operatører» ble imidlertid frarådet av Østby (2016, s. 54), som mente at det ville være vanskelig å etablere et felles fagmiljø. En annen utfordring var at lokale operatører ville motta få henvendelser, og dermed heller ikke ville få nødvendig erfaring i veiledningsarbeidet. Fordelene ville være at de ansatte kunne ha mer informasjon om det lokale hjelpeapparatet.

Et argument mot å flytte midlene over til de ulike kriisesentrene kan være at sentrene har ulik størrelse og muligheter til å kunne ivareta en slik hjelpelinje, og at brukere som ringer inn kan kunne få et tilbud av forskjellig kvalitet. En utfordring kan være de geografiske ulikhetene i tilbudet som gis (jfr. Bliksvær et al., 2019, s. 19). Det bør også kunne stilles spørsmål ved om det er god ressursbruk å spre midlene til de ulike kriisesentrene på denne måten, og om man

ville kunne opprettholde en døgnbemanning av tjenesten. Det fremstår også uklart for oss hvordan en slik organisering ville kunne ivareta en chattetjeneste, siden det er noe de ulike krisesentrene ikke har erfaring med fra tidligere. Samtidig ville det også innebære å bygge ned det nasjonale fagmiljøet som nå er bygget opp.

Det er også verdt å ta på alvor det brukerne forteller når det gjelder å ta kontakt med en nasjonal tjeneste som ikke i første rekke assosieres med det lokale hjelpeapparatet. I små kommuner kan menneskers behov for anonymitet være en hindring for å ta kontakt med hjelpeapparatet (Saur, 2015, s. 34). Vi blir fortalt av flere at det å ta kontakt med VO-linjen føles trygt fordi man er i kontakt med en nasjonal hjelpelinje. Hvis tjenesten skulle ha en større grad av lokal forankring, vil det muligens i mindre grad enn i dag oppleves som et lavterskeltilbud på feltet. Det vil da etter vårt syn være å potensielt svekke noe av det som fremstår som en styrke ved tjenesten.

Tjenestens anonymitet

VO-linjen er en anonym tjeneste, og vi har gjennom denne evalueringen vist hvordan dette kan være en fordel for å nå ut til ulike grupper av brukere. Anonymitet ser ut til å bidra til å senke terskelen for å ta kontakt med hjelpeapparatet. Særlig chatten bidrar til å styrke opplevelsen av å være anonym i møtet med tjenesten, noe flere brukere legger vekt på. Flere krisesentre og Nok./Smiso-sentre forteller også at spørsmålet omkring anonymitet er viktige for de brukerne de har snakket med. At tjenesten skal være anonym ligger også i forpliktelsene i henhold til Istanbulkonvensjonens krav til en nasjonal hjelpelinje på feltet vold i nære relasjoner. Samtidig ser vi også hvordan anonymiteten gir tjenesten noen utfordringer.

Anonymitet er viktig for at det skal være et lavterskeltilbud, men det kan også gjøre det vanskeligere å hjelpe i enkelte tilfeller. Et aspekt er at det ikke gir et handlingsrom til å følge opp den enkelte i etterkant av samtalen. Det er også noe som trekkes frem av de ansatte i VO-linjen som en begrensning ved tilbudet i dag. Da Østby i 2016 anbefalte at tjenesten skulle være anonym, ble det vist til ulike utfordringene med en slik løsning. Østby påpekte at det var en etisk utfordring at

den utsatte som ringer inn og forteller om overgrep og vold, ikke er sikret den nødvendige hjelpen og støtten som de trenger for eksempel for å bryte ut av et forhold eller for å bearbeide voldelige erfaringer. De som ringer inn, kan se for seg at de skal få bedre hjelp enn det som faktisk tilbys (Østby, 2016, s. 25).

I den sammenheng har vi vist hvordan brukere som tar kontakt med linjen kan ha en forventning om at tjenesten skal gripe inn for å gi konkret bistand i en aktuell situasjon, med en påfølgende frustrasjon når dette ikke lar seg gjennomføre.

Som Østby (2016) også er inne på kan særlig personer som er utsatt for vold og overgrep over lang tid, være slitne og utmattet, med lite energi når det kommer til å be om hjelp. Hvis man henvises videre kan det oppleves som en avvisning, spesielt hvis det å ringe til en hjelpelinje blir et ekstra mellomledd. Dette kan nok potensielt vise seg å være en utfordring for brukere som i utgangspunktet har mistillit mot systemet, basert på tidligere negative erfaringer fra tjenesteapparatet. En annen utfordring med anonymitet er at det gir linjen en begrenset mulighet til å føre statistikk over hvor brukerne befinner seg. Slik gjør anonymiteten det vanskelig å vurdere hvorvidt tjenesten faktisk har et nasjonalt nedslagsfelt, og ikke bare når ut til bestemte deler av landet.

Samtidig løftet flere av brukerne vi har snakket med frem det å bli lyttet til som det sentrale ved tjenesten. Den som tar kontakt med tjenesten har da kontroll over hvor mye de ønsker å dele, og hvem de skal snakke med. Ved at tjenesten er anonym vil den som ringer inn selv sitte med kontrollen, og kan selv ta kontakt med hjelpeapparatet når personen er klar for dette. Her er det også verdt å merke seg hvordan tjenesten kan nå ut til brukere som nettopp oppfatter at krisesentrene ikke er rett instans for dem. Slik sett kan VO-linjen potensielt nå ut til en gruppe brukere som hjelpeapparatet vanligvis ikke fanger opp. Det kan være brukere som faller mellom flere stoler, og som opplever at det ikke finnes noe hjelpeinstans som kan ivareta deres behov.

I en tidligere evaluering av Alarmtelefonen for barn og unge, ble det lagt vekt på at mangel på anonymitet kunne være en årsak til at enkelte ikke ønsket å ta kontakt med den aktuelle hjelpelinjen (Agenda Kaupang, 2019, s. 18). Når det gjelder VO-linjen som en nasjonal hjelpelinje på feltet vold i nære relasjoner, er vår vurdering at tjenestens anonymitet er sentral for at tjenesten når bredt ut til brukerne, og at tjenesten også fremover bør fortsette å være en anonym hjelpelinje for vold i nære relasjoner.

Kompetanse og kompetanseutvikling

En av tre henvendelser på chat i 2022 handlet om seksuell vold, og i intervjuer med de ansatte i VO-linjen kommer det frem at det har kommet stadig flere henvendelser fra brukere som har blitt utsatt for seksuelle overgrep. Det blir påpekt fra tjenesten at dette er et felt som er relativt nytt for VO-linjen, og som tjenesten bør styrke kompetansen på. Det ses på som viktig å bygge opp kompetanse rettet mot denne brukergruppen, og at VO-linjen går i dialog med aktuelle kompetansemiljøer i den sammenheng. Behovet for kompetanseheving når det gjelder seksuelle overgrep hos en nasjonal hjelpelinje for personer utsatt for vold i nære relasjoner, ble allerede løftet frem av Østby (2016, s. 56), som mente at dette var noe krisesentrene hadde mindre kompetanse på sammenliknet med andre voldsformer.

Unge kvinner er spesielt utsatt for seksuelle overgrep (Kruse et al., 2013). Gjennom chatten har VO-linjen nådd ut til yngre brukere enn tidligere, og vi ser fra statistikken i kapittel 4 at introduksjonen av chattetjenesten i 2021 har gjort noe med alderssammensetningen av brukere som tar kontakt med linjen. Unge kvinner over 18 år som er utsatt for seksuelle overgrep, og som har behov for støttesamtaler, kunnskap om hjelpeapparatet og reaksjoner etter overgrep, er en gruppe brukere som det er viktig at tjenesten har god og bred kompetanse på for å møte på en god måte.

Samtidig er det viktig at tjenesten har tilstrekkelig kompetanse når det gjelder å møte godt voksne personer som har erfaring med seksuelle overgrep i barndommen. Dette er en gruppe som de ansatte i VO-linjen selv trekker frem at det kan være vanskelig å ha en god kommunikasjon med fra et faglig utgangspunkt. Når det gjelder den sistnevnte gruppen blir det trukket frem fra Nok./Smiso-sentre, at det er viktig at VO-linjen har et fokus på barndomstraumer i forbindelse med seksuelle overgrep i barndommen. Fokuset på traumer i forbindelse med voldutsatte for seksuelle overgrep, kan ses i sammenheng med at forståelsen av incest og seksuelle overgrep som et traume, har fått et fotfeste i det profesjonelle behandlingsapparatet de siste årene. Det ser man gjennom opprettelsen av RVTS-ene (de regionale ressursentrene om vold, traumatisk stress og selvmordsforebygging), som er viktige kunnskapsformidlere for en traumebasert forståelse av overgrep, og som tilbyr et kompetanseutviklingsprogram vært rettet mot Nok./Smiso-sentrene. Dette har bidratt til en

faglig nyorientering hos de ulike sentrene der en traumebasert forståelse når det gjelder seksuelle overgrep har fått en stor betydning (Smette et al., 2017, s. 56). I den sammenheng fremstår Nok.-/Smiso-sentrene som relevante kompetansemiljøer, som det er viktig at VO-linjen får tilført relevant kompetanse fra når det gjelder seksuelle overgrep i barndommen.

Konklusjon og anbefalinger

Organiseringen av VO-linjen som en delt tjeneste fremstår gjennom datamaterialet i rapporten som hensiktsmessig. Samarbeidet mellom Krisesentersekretariatet (KSS) og Oslo krisesenter fremstår også som positivt. At tjenesten er anonym har flere ulike sider, men det er overordnet sett en viktig egenskap ved tjenesten for at den skal fungere komplementært i forhold til andre tjenestetilbud. Det kan også være behov for at tjenesten styrker sin kompetanse, særlig på seksuelle overgrep i barndommen.

Anbefalinger:

- *Vår anbefaling er at den nasjonale hjelpelinjen opprettholdes, og at dagens organisasjonsmodell videreføres, der VO-linjen driftes som et samarbeid mellom KSS og Oslo krisesenter. Samtidig er det viktig å opprettholde arbeidet for å styrke et felles fagmiljø.*
- *Vår anbefaling er at VO-linjen videreføres som en anonym tjeneste, noe som framstår som avgjørende for at det er et reelt lavterskeltilbud.*
- *Vi anbefaler at VO-linjen styrker sin kompetanse på seksuelle overgrep, og særlig når det gjelder seksuelle overgrep i barndommen, og at man igangsetter et langsiktig arbeid for å opparbeide bedre kunnskap blant de ansatte om denne formen for vold i nære relasjoner. En slik kompetanseheving bør gjøre i samarbeid med Nok.-/Smiso-sentrene*

8.2 I hvilken grad blir tjenesten brukt og hvem er brukerne?

Bruken av tjenesten

Ettersom bruken av VO-linjen er økende fra 2019 og fremover, er vår vurdering at hjelpelinjen har fått en betydelig posisjon på feltet vold i nære relasjoner i en norsk kontekst. Et hovedfunn i denne rapporten er at VO-linjen gir god hjelp og støtte for voldsutsatte som ringer eller skriver inn. VO-linjen gir voldsutsatte en mulighet til å dele sine opplevelser relatert til vold i nære relasjoner, og når ut til en gruppe som ofte ikke kommer i kontakt med hjelpeapparatet (jfr. Grøvdal & Skaalerud, 2014). Basert på funnene fra denne undersøkelsen mener vi at linjen oppleves som støttende og gir god hjelp til de voldsutsatte som benytter tjenesten. Brukerne vi har snakket med understreket viktigheten av å ha noen som lytter og bekrefter deres voldserfaringer. De gir en tydelig tilbakemelding om hvor viktig det er med en slik instans som kan lytte til dem, og som er åpen når man trenger noen å snakke med. De kan ta kontakt med

linjen i en situasjon der de for eksempel er usikre på alvorlighetsgraden i de voldserfaringene de har.

I kapittel 5 la vi vekt på behovet for anerkjennelse av volden hos brukerne, og at flere opplever at de blir lyttet til og at det gis rom til å dele voldserfaringene. På dette punktet ser det ut til at VO-linjen lykkes i dialogen de har med sine brukere, og at måten tjenesten er utformet på treffer brukergruppen godt. Bruken av tjenesten bør ses i sammenheng med hvordan voldsutsatte som har falt mellom ulike stoler, tidligere ikke har hatt en relevant tjeneste å henvende seg til. VO-linjen blir oppfattet som et lavterskeltilbud som man kan ta kontakt også når man er usikre på om erfaringene var «alvorlige nok» til å være vold. Brukerne beskriver at de opplever VO-linjen som tilstedeværende og kompetent.

Tjenestens tilgjengelighet

Et av utgangspunktene for Østby (2016, s. 20) var at en nasjonal hjelpelinje skulle bidra til at hjelpeapparatet ble mer tilgjengelig, slik at flere skulle få nødvendig og tilpasset hjelp. En døgnåpen tjeneste som VO-linjen, organisert med ett felles nasjonalt telefonnummer, kan bidra til at de som ønsker det får informasjon og eventuelt bistand til å kontakte tjenester. Vi har sett betydningen av det døgnåpne tilbudet for flere brukere. Samtidig ser vi at det er enkelte grupper som tjenesten ikke når så godt ut til. VO-linjens hovedbrukergruppe er kvinner i alderen 18-40 år. Eldre tar i liten grad kontakt med linjen, det samme gjelder menn. Det er også en liten andel av brukerne til VO-linjen som befinner seg i likekjønnsrelasjoner. KSS la i søknaden om midler til VO-linjen fra 2019 vekt på at tjenesten skulle jobbe med ulike diskrimineringsgrunnlag. Her ble det vist til at man skulle arbeide med kjønn, alder, funksjonsevne, seksuell orientering/identitet, religiøs tro/tilhørighet, sosioøkonomiske forhold og andre forhold, for eksempel rusmiddelbruk eller psykisk helse. Det ble dermed satt fokus på at linjen skulle være et tilbud til alle voksne som er utsatt for vold i nære relasjoner og seksuelle overgrep. Dette arbeidet er viktig for at tjenesten skal oppleves som tilgjengelig for forskjellige typer av brukere. Informasjonen bør altså tilrettelegges med metoder som når ut til en heterogen befolkning

Når det gjelder VO-linjens innsats for å treffe en bred sammensetning av personer og grupper, arbeider linjen allerede på ulike måter for å sikre at tjenesten er mest mulig tilgjengelig. En av måtene VO-linjen arbeider på for å nå ut til forskjellige målgrupper, er gjennom målrettede informasjonskampanjer som synliggjør vold mot ulike grupper som VO-linjen har hatt utfordringer med å nå ut til (se tabell 11). Her kan vi nevne «Alt er ikke love», en kampanje i sosiale medier og andre informasjonskanaler som ble utviklet i forbindelse med Pride 2022, og kampanjen «Vold mot menn», som ble utviklet i forbindelse med mannsdagen 2021. Slik arbeider også tjenesten for å nå ut til brukergrupper som man til nå ikke har klart å nå ut til i tilstrekkelig grad. Samtidig ser vi også at det finnes områder der tjenesten har et forbedringspotensial. Her kan vi trekke frem at bare deler av nettsiden er oversatt til andre språk, vi ser at linjen ikke har funnet gode løsninger for bruk av tolk, og vi ser at det er grupper av brukere som tjenesten i dag ikke når ut til. Det er viktig at tjenesten arbeider bredt med ulike diskrimineringsgrunnlag, for å nå ut til en bred sammensetning av personer og grupper for å styrke posisjonen som en nasjonal hjelpelinje for personer utsatt for vold i nære relasjoner og seksuelle overgrep. Vår vurdering er at det er viktig at tjenesten har et fokus på dette arbeidet også fremover for å sikre at tjenesten oppfattes som tilgjengelig for ulike grupper.

Konklusjon og anbefaling

Bruken av VO-linjen har økt siden oppstarten i 2019. Chattetjenesten som ble opprettet i 2021 har i stor grad bidratt til denne økningen, og har ført til at tjenesten har nådd ut til nye målgrupper. Brukerne vi har intervjuet om tjenesten fortalte om VO-linjen som et viktig og nyttig lavterskeltilbud. Brukere som kunne vise til negative erfaringer med å ikke bli forstått eller anerkjent i møte med andre deler av hjelpeapparatet for voldsutsatte, vektla at de hos VO-linjen opplevde å bli lyttet til og møtt med forståelse samt anerkjennelse av deres voldserfaringer. Samtidig ser vi at tjenesten kan styrke sitt arbeid for å treffe en bred sammensetning av grupper og personer.

Anbefalinger:

- *VO-linjen møter mennesker som befinner seg i vanskelige og sårbare livssituasjoner. Tjenesten retter seg også mot en differensiert målgruppe. Å kunne kommunisere på eget morsmål kan være viktig for å få god hjelp av tjenesten. VO-linjen bør vurdere hvordan det kan tilrettelegges for bruk av tolk, og finne frem til gode løsninger for dette i dialog med andre hjelpelinjer, organisasjoner og kompetansemiljøer på feltet.*
- *Det pågående mangfoldsarbeidet for å gjøre VO-linjen inkluderende bør prioriteres i årene fremover. Vi anbefaler en videre utvikling av telefon og chattetjeneste, nettside og eksternkommunikasjon med bistand fra Bufdir som nasjonalt fagdirektorat på likestillingsfeltet. Dessuten bør VO-linjen ha en aktiv dialog med relevante brukerorganisasjoner på feltet. I tillegg er det viktig at VO-linjen har dialog med andre hjelpelinjer. Det bør ligge noen føringer for dette arbeidet i tilskuddsbrevet fra myndighetene.*

8.3 I hvilken grad er tjenesten kjent?

Kjennskap til VO-linjen i tjenestene og i målgruppen

I denne evalueringen har vi vist at VO-linjen er godt kjent blant krisesentrene og Nok.-/Smiso-sentrene i Norge. Svarene på spørreundersøkelsen tilsier at sentrene har kjennskap til tjenesten, og også anser den for å være en viktig del av hjelpeapparatet. Spørreundersøkelsen til krisesentrene og Nok.-/Smiso-sentrene, gir en indikasjon på at en del nåværende eller tidligere brukere har kunnskap eller erfaring med VO-linjen. Den viser også at mange sentre er kjent med tjenesten, at de mener den er en viktig del av hjelpeapparatet, men at de ikke har så mye erfaring med bruken av den. Samtidig viser undersøkelsen at både krisesentre og Nok.-/Smiso-sentre ønsker mer samarbeid med VO-linjen.

At det eksisterer litt ulike erfaringer med tjenesten hos de ulike sentrene rundt om i landet, er kanskje ikke så overaskende: En del av sentrene har lang geografisk avstand til VO-linjen. Slik sett vil det være viktig at tjenesten bruker tid til nettverksbygging med ulike sentre, som igjen kan markedsføre og videreformidle informasjon til sine brukere. Slik kan man lettere nå grupper det er vanskelig å oppnå kontakt med gjennom ordinære informasjonskanaler.

Synlighet i offentligheten

Vi har vist hvordan VO-linjen har brukt mye ressurser på synlighetsarbeid, og sentrene vurderer også det slik at tjenesten har god synlighet. VO-linjen har i pilotperioden sett en sammenheng mellom synlighet i sosiale og tradisjonelle medier, og økt antall henvendelser. Noe tilsvarende har man sett hos svenske Kvinnofridslinjen, der man ser en tydelig sammenheng mellom informasjonskampanjer og økt antall henvendelser, med en dobling av henvendelser i måneder med informasjonskampanjer (Østby, 2016, s. 50). Et av formålene med VO-linjen er å være en landsdekkende hjelpelinje for personer utsatt for vold i nære relasjoner og seksuelle overgrep. For å fylle funksjonen som en landsdekkende hjelpelinje er det viktig at tjenesten jobber aktivt og målrettet med informasjons- og nettverksarbeid for å nå ut til hele landet. Ettersom tjenesten er anonym er det ikke pr i dag mulig å føre statistikk over hvor brukerne befinner seg. I 2023 begynte VO-linjen imidlertid å føre kvartalsvis statistikk over hvilke krisesentre man henviser til, noe som gir en indikasjon på hvor en del av henvendelsene til VO-linjen kommer fra. Tallene fra første kvartal 2023 viser at VO-linjen har henvist brukere videre til ulike krisesentre rundt om i landet. Det vil også være nyttig at en slik registrering kan gjøres når man henviser til Nok.-/Smiso-sentre. Det vil kunne gi økt innblikk i hvilke deler av landet brukerne befinner seg. Fra 2023 er det også mulig å oppgi fylke i chatten. Det er mulig at man gjennom denne registreringen vil få økt innsikt i tjenestens geografiske dekning over hele landet. Hvis man i større grad får innsikt i hvor henvendelser kommer fra, blir det også mulig å fokusere oppmerksomheten på geografiske områder der man ikke når ut.

Konklusjon og anbefalinger

VO-linjen er godt kjent blant krisesentrene og sentrene for overgrepsutsatte i Norge. Flertallet av sentrene som hadde kjennskap til og erfaring med VO-linjen vurderte at senteret også var synlig i offentligheten, og at linjen er en sentral del av hjelpetilbudet for voldsutsatte. Brukererfaringene fra de ulike sentrene er i stor grad også positive. Samtidig ser vi at brukere og/eller ansatte ved ulike sentre har varierende grad av erfaring med og kunnskap om tjenesten.

Anbefalinger:

- *Vi anbefaler at VO-linjen setter av tid og ressurser for å styrke samarbeidet med krisesentrene og Nok.-/Smiso-sentre – særlig i distriktene.*
- *Vi anbefaler at VO-linjen prioriterer målrettede informasjonskampanjer til områder der man ser at man har få henvendelser fra. Et alternativ kan være å målrette informasjonsarbeidet til bestemte områder i en periode der man erfarer at man har liten synlighet, for å se på virkningen av et slikt tiltak.*

8.4 Hvordan fungerer tjenesten sett opp mot andre hjelpelinjer?

Relasjoner til andre hjelpelinjer

Brukere forteller oss at det kan være vanskelig å orientere seg i hjelpeapparatet til utsatte for vold og overgrep, noe som også samsvarer med bildet tidligere forskning har tegnet av et omfattende og til dels overlappende hjelpeapparat. Å oppnå tverrfaglig samarbeid har vært en kontinuerlig utfordring i arbeidet med tjenestetilbudet til utsatte for vold i nære relasjoner, og har blant annet blitt løftet frem i samtlige handlingsplaner på feltet de siste tiårene (Skjørten et al., 2019, s. 23). I kapittel 7 viste vi hvordan det finnes ulike hjelpelinjer som er relevante for personer som er utsatt for vold i nære relasjoner og seksuelle overgrep. VO-linjen inngår slikt sett i et omfattende hjelpelandskap. Her ser vi at tjenesten har et relativt begrenset antall brukere sammenliknet med enkelte andre hjelpelinjer. Samtidig ser vi at VO-linjen har økt antall brukere siden oppstart i 2019, og i den sammenheng har chattetjenesten spilt en sentral rolle. Etter opprettelsen av chattetjenesten i 2021, har VO-linjen fått økt pågang fra personer som har vært utsatt for seksuelle overgrep i barndommen. Dette har ført til at tjenesten har fått en del felles brukere med Hjelpetelefonen for seksuelt misbrukte.

Videreutvikling av chattetjenesten

I dialogen vi har hatt med andre hjelpetjenester i forbindelse med denne evalueringen, blir det påpekt at chattetjenestene har blitt viktigere de siste årene. Det kom blant annet frem i workshopen vi hadde med relevante aktører på feltet. En generell tilbakemelding fra så å si alle aktører vi har vært i kontakt med – fra brukere til krisesentre og Nok-/Smiso-sentre – er også at chattetjenesten til VO-linjen fyller en ny og svært viktig funksjon, og bidrar med et tilbud som er særlig nyttig for brukere som av ulike grunner ikke ønsker å ringe til tjenesten. Brukere fortalte oss at en av grunnene til at de tok kontakt med VO-linjen nettopp var fordi det fantes en chattetjeneste. Vi har også data på at brukere uttrykker et behov for å utvide åpningstidene for denne tjenesten.

Chattetjenesten har kun åpningstid fra 09.00-20.00 mandag til fredag. Det er flere grunner til at man har valgt en slik åpningstid. På den ene siden ser vi at ansatte ved VO-linjen beskriver at det er en faglig vurdering som ligger til grunn for å ikke ha lengre åpningstider på chatten enn i dag. I dette ligger en bekymring for at det skal komme akutthenvendelser og stabiliseringsamtaler som vil være krevende å håndtere på kvelds- og nattestid. Vi ser samtidig av statistikken som VO-linjen fører, at tjenesten mottar svært lite akuttsamtaler i dag.

I tillegg er det ressurskrevende å drive en chattetjeneste. I motsetning til en telefontjeneste, der den som betjener telefonen kan gjøre andre oppgaver i tillegg, forteller de ansatte ved VO-linjen at dette ikke er mulig å gjøre ved en chattetjeneste. En slik tjeneste krever at den aktuelle personen som skal ta imot samtalen på chat utelukkede har dette som arbeidsoppgave. I årsrapporten fra 2022 beskriver VO-linjen at drift av chatten ved Oslo krisesenter utgjør 1,5 årsverk fordelt på elleve personer, dette inkluderer også prosjektleder for chatten. Å skulle utvide chattetjenesten til å bli døgnåpen vil kreve betydelig økte personalkostnader.

Samtidig mener vi at det bør ses på muligheter for å utvide åpningstidene til chattetjenesten, med bakgrunn i tilbakemeldingene som har kommet når det gjelder de begrensningene som følger av nåværende åpningstid. VO-linjens chat har i stor grad bidratt til økningen i antall henvendelser, og det fremstår som strategisk viktig å styrke denne delen av tjenesten. Et

alternativ kan være å prøve ut utvidede åpningstider for chatten fra 20.00 – 24.00 i første omgang på hverdager. Alarmtelefonen for barn og unge har størst pågang på sin chattetjeneste i nettopp dette tidsrommet, og det er grunn til å tro at det er et betydelig behov fra brukere som ønsker å ta kontakt med VO-linjen på dette tidspunktet. En mulighet når det gjelder å imøtekomme de utfordringene som ansatte ved VO-linjen løfter frem for akutthenvendelser og stabiliseringssamtaler, kan være å etablere et samarbeid med politi og legevakt slik at VO-linjen vil være godt rustet til å håndtere de eventuelle problemstillinger som kan oppstå gjennom økt åpningstid på kveld.

En utvidet åpningstid for chatten på hverdager kunne innebære 4 timer på kveld, det vil si 20 timer i uken på kveldstid, og noe ekstra tid til administrasjon. Chatten krever en person som kun jobber med dette. Disse timene ville bli fordelt på flere personer i turnus hos Oslo krisesenter. Vi har ikke noe anslag på kostnadene som ligger en slik utvidelse. Vi anslår at en fulltidsstilling i turnus vil kunne ha kostnader på rundt 850.000 – 1.000.000 pr år, og et pålitelig anslag vil kreve at det regnes mer konkret på hvor mye ressurser som kreves, og hvor mye det faktisk vil koste med utvidede åpningstider for chattetjenesten.¹⁶ Det er samtidig verdt å minne om at det er kostnadskrevende å drive en chattetjeneste.

Konklusjon og anbefalinger

Når vi ser på VO-linjen og hvordan denne fungerer opp mot andre hjelpelinjer, finner vi at tjenesten har en del overlappende brukere med Hjelpetelefonen for seksuelt misbrukte. Samtidig har VO-linjen fortsatt et begrenset antall henvendelser sammenliknet med Hjelpetelefonen for seksuelt misbrukte, eller Alarmtelefonen for barn og unge.

Anbefalinger:

- *Vi anbefaler at myndighetene vurderer hvorvidt det er hensiktsmessig å ha flere nasjonale hjelpelinjer som ivaretar samme målgruppe. I den sammenheng er vår vurdering at VO-linjen, som har et tydelig nasjonalt nedslagsfelt, bør styrkes og videreutvikles i årene fremover for å ivareta behovet personer utsatt for vold i nære relasjoner og seksuelle overgrep.*
- *Vi anbefaler at VO-linjen utvider åpningstidene for chattetjenesten, og at man i første omgang utvider åpningstidene på hverdager frem til klokken 24.00 for å se på virkningen av en slik utvidelse.*

¹⁶ Tallet tar utgangspunkt i den tariffregulerte lønnen som krisesentrene bruker i dag: stillinger med krav til 3-årig universitets og høgskoleutdanning med f.eks. 10 års ansiennitet ligger på 529 900. Inkludert forsikring, pensjon og arbeidsgiveravgift, feriepenger, helligdays-, helg-, kvelds- og nattetillegg, vil lønnskostnadene for en slik stilling være ca. 850.000 – 1 000 000 pr. år.

8.5 Er VO-linjen virksom sett opp mot formålet?

Når vi ser samlet på tilbudet til VO-linjen slik den fungerer i dag når det gjelder innholdet i tilbudet, organisering av tjenesten, hvorvidt tjenesten blir brukt, brukernes erfaringer, og hvorvidt tjenesten er kjent og tilbudet sett opp mot andre tilbud for målgruppen, er vår vurdering at tjenesten er virksom sett opp mot formålet om å være en gratis, døgnåpen landsdekkende hjelpelinje for personer utsatt for vold i nære relasjoner og seksuelle overgrep. I dette ligger det at man gjennom en tjeneste som VO-linjen ser ut til å nå ut til personer som ikke tidligere har fått hjelp, og at man kan senke terskelen for å ta kontakt med hjelpeapparatet. Evalueringen viser dermed at tjenesten fungerer godt som et lavterskeltilbud på feltet vold i nære relasjoner. Den bidrar til at den enkelte som tar kontakt med tjenesten kan få støtte og anerkjennelse i situasjoner der man opplever at man står alene. Linjen kan også være en «los» videre i systemet for brukere og pårørende. Som en anonym tjeneste har tjenesten ikke mulighet til å gripe inn for å gi aktiv støtte til personer som er utsatt for vold eller seksuelle overgrep. Samtidig er nettopp anonymiteten noe som kan gi brukerne trygghet i møte med tjenesten.

Vi ser også at tjenesten møter personer i ulike livssituasjoner og livsfaser, og som har forskjellige typer av voldserfaringer. Dette stiller noen krav til tjenesten, blant annet ved at man har kompetent personell som evner å møte brukerne med de utfordringene som de har. Brukerfaringene som denne evalueringen bygger på, trekker frem at tjenesten har kompetente personer som evner å forstå de voldsutsattes utfordringer. Tjenesten selv legger også stor vekt på kompetanse og kompetanseutvikling. Samtidig har vi pekt på at det finnes områder der det er viktig at tjenesten styrker sin kompetanse på. Det vil være viktig også i tiden fremover at tjenesten opprettholder et sterkt fagmiljø, som evner å bygge opp kompetanse på nye problemstillinger som tjenesten kan stå overfor særlig i møte med nye brukergrupper.

VO-linjen fremstår i dag som tilgjengelig for brukerne, og det ligger en stor verdi i å ha en døgnåpen tjeneste. Vi ser også at bruken av tjenesten har vært økende fra 2019, samtidig som det ligger et potensiale for å nå ut til enda flere brukere. Det fremstår som viktig at tjenesten arbeider for et økt fokus når det gjelder synlighet overfor så vel potensielle brukere, samarbeidspartnere, det øvrige hjelpeapparatet og offentligheten i de kommende årene. Vi har også sett at det ligger et forbedringspotensial når det gjelder å være tilgjengelig overfor forskjellige typer brukere. Det er viktig at linjen har et bredt nedslagsfelt både geografisk og ut mot en differensiert brukergruppe, for at tjenesten skal fungere godt som en nasjonal hjelpelinje for personer utsatt for vold i nære relasjoner og seksuelle overgrep.

REFERANSER

- Agenda Kaupang. (2019). *Evaluering av Alarmtelefonen for barn og unge*. Agenda Kaupang <https://bufdir.no/globalassets/global/nbbf/barnevern/evaluate>
- Bjørnholt, M. (2021). I skyggen av likestillingen – voldsutsatte mødre i Norge. *Norsk sosiologisk tidsskrift*, 5(6), 1–18. <https://doi.org/10.18261/issn.2535-2512-2021-06-04>
- Bliksvær, T., Skogøy, B. E., Johnsen, R., Sloan, L., Kosuta, M., & Bakar, N. (2019). *Kommunenes krisesentertilbud – En kunnskapsoversikt*. Nordlandsforskning. <https://www.nordlandsforskning.no/nb/publikasjoner/report/kommunenes-krisesentertilbud-en-kunnskapsoversikt>
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology, *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101.
- Bredal, A., & Stefansen, K. (2022). Vold eller foreldrekonflikt? *Tidsskriftet Norges Barnevern*, 99(2–3), 130–147. <https://doi.org/10.18261/tnb.99.2-3.5>
- Dahle, M. T. G., Aakvaag, H. F., Strøm, I. F., Augusti, E. M., & Skauge, A. D. (2023). *Omfang av vold og overgrep i den norske befolkningen (Rapport 1)*. NKVTS. <https://www.nkvts.no/rapport/omfang-av-vold-og-overgrep-i-den-norske-befolkningen/>
- Eide, A. K. (2013). «Å være eller ikke være». *Brukerundersøkelse i tilknytning til evaluering av overgrepsmottakene i Norge*. Nordlandsforskning. <https://www.nordlandsforskning.no/nb/publikasjoner/report/vaere-eller-ikke-vaere>
- Ellard-Gray, A., Jeffrey, N. K., Choubak, M., & Crann, S. E. (2015). Finding the Hidden Participant: Solutions for Recruiting Hidden, Hard-to-Reach, and Vulnerable Populations. *International Journal of Qualitative Methods*, 14(5), 1609406915621420. <https://doi.org/10.1177/1609406915621420>
- Friberg, J. (2019). Tvilsumme informanter, troverdig forskning?: Refleksjoner over intervjuet som forskningsmetode, med utgangspunkt i en studie av tilreisende fattige fra Romania. *Norsk sosiologisk tidsskrift*, 3, 119–136. <https://doi.org/10.18261/issn.2535-2512-2019-02-02>
- Gotvassli, K. (2015). *Kunnskap, kunnskapsutvikling og kunnskapsledelse i organisasjoner*. Fagbokforlaget
- Grønmo, S. (2015). *Samfunnsvitenskapelige metoder*. Fagbokforlaget.
- Grøvdal, Y., & Jonassen, W. (2015). *Menn på krisesenter*. NKVTS. <https://www.nkvts.no/rapport/menn-pa-krisesenter/>
- Grøvdal, Y., & Skaalerud, A. R. (2014). *En velvillig og oppmerksom tilhører: Mennesker som har vært utsatt for vold og deres møte med hjelpeapparatet og politiet*. NKVTS. <https://www.nkvts.no/rapport/en-velvillig-og-oppmerksom-tilhorer-mennesker-som-har-vaert-utsatt-for-vold-og-deres-mote-med-hjelpeapparatet-og-politiet/>
- Haner, D., & Pepler, D. (2016). “Live chat” clients at kids help phone: Individual characteristics and problem topics. *Journal of the Canadian Academy of Child and Adolescent Psychiatry*, 25.
- Inez Lien, M., Lorentzen, J., & Ekenstam, C. (2017). *Den mannlige smerte – menns erfaringer med vold i nære relasjoner*. Proba samfunnsanalyse. <https://proba.no/wp-content/uploads/probarapport-1702-den-mannlige-smerte.-menns-erfaringer-med-vold-i-naere-relasjoner.-1.pdf>

- Justis- og beredskapsdepartementet (2012). *Meld. St. 15 (2012–2013). Forebygging og bekjempelse av vold i nære relasjoner*.
<https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld-st-15-20122013/id716442/>
- Justis- og beredskapsdepartementet (2013). *Et liv uten vold. Handlingsplan mot vold i nære relasjoner 2014–2017*. <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/et-liv-uten-vold/id733697/>
- Justis- og beredskapsdepartementet (2021). *Frihet fra vold. Regjeringens handlingsplan for å forebygge og bekjempe vold i nære relasjoner 2021–2024*.
<https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/regjeringens-handlingsplan-for-a-forebygge-og-bekjempe-vold-i-naere-relasjoner-20212024/id2868714/>
- Kruse, A., Strandmoten, M., & Skjørten, K. (2013). *Menn som har begått voldtekt—En kunnskapsstatus*. NKVTS. <https://www.nkvts.no/rapport/menn-som-har-begatt-voldtekt-en-kunnskapsstatus/>
- Lilleaas, U.-B., & Fivel, P. I. (2011). For mye av det gode? – Kvinners involvering i menns helse og sykdom. *Tidsskrift for kjønnsforskning*, 35(04), 310–326.z04
- Lynum, C. (2014). Psykisk vold – den usynlige volden. I *Vold mot kvinner*. Kjersti Narud (red.), s. 91– 104. Cappelen Damm.
- Lövestad, S., Vaez, M., Löve, J., Hensing, G., & Krantz, G. (2021). Intimate partner violence, associations with perceived need for help and health care utilization: A population-based sample of women in Sweden. *Scandinavian Journal of Public Health*, 49(3), 268–276. <https://doi.org/10.1177/1403494820930952>
- Mossige, S., & Huang, L. (2019). Ungdoms utsatthet for flere typer alvorlige hendelser. I *Vold i nære relasjoner* (s. 105–123). Universitetsforlaget.
<https://doi.org/10.18261/9788215032320-2019-06>
- Pape, H., & Stefansen, K. (2004). *Den skjulte volden? En undersøkelse av Oslobefolkningens utsatthet for trusler, vold og seksuelle overgrep*. NKVTS.
<https://www.nkvts.no/rapport/den-skjulte-volden-en-undersokelse-av-oslobefolkningens-utsatthet-for-trusler-vold-og-seksuelle-overgrep/>
- Saur, R., & Holth, I. (2015). *Nasjonal alarmtelefon? - En kartlegging av behovet for en nasjonal telefon for voldsutsatte*. NKVTS. <https://www.nkvts.no/ansatt/saur-randi/>
- Schei, B., Haaland, T., & Clausen, S. \ E. (2005). *Vold i parforhold – ulike perspektiver*. Norsk institutt for by- og regionforskning. <https://oda.oslomet.no/oda-xmlui/handle/20.500.12199/5762>
- Skjørten, K., Bakketeig, E., Bjørnholt, M., & Mossige, S. (2019). Vold i nære relasjoner – et felt i bevegelse. I *Vold i nære relasjoner* (s. 13–29). Universitetsforlaget.
<https://doi.org/10.18261/9788215032320-2019-01>
- Smette, I., Dullum, J., Stefansen, K., & Løvgren, M. (2017). *Evaluering av sentrene mot incest og seksuelle overgrep*. NOVA.
<https://uni.oslomet.no/voldsprogrammet/prosjekter/evaluering-av-sentrene-mot-incest-og-seksuelle-overgrep/>
- Stefansen, K., & Smette, I. (2006). «Det var ikke en voldtekt, mer et overgrep» – Kvinners fortolkning av seksuelle overgrepserfaringer. *Tidsskrift for samfunnsforskning*, 47(1), 33–56. <https://doi.org/10.18261/ISSN1504-291X-2006-01-02>
- Thoresen, S., & Hjemdahl, K. (2014). *Vold og voldtekt i Norge. En nasjonal forekomststudie av vold i et livsløpsperspektiv*. <https://www.nkvts.no/rapport/vold-og-voldtekt-i-norge-en-nasjonal-forekomststudie-av-vold-i-et-livsloppsperspektiv/>
- Tufte, P.A. (2011). Kvantitativ metode. I: Fangen, K. og Sellerberg, A-M (Red.). *Mange ulike*

- metoder* (s. 71-97). Gyldendal Norsk Forlag AS
- Wood, L., PettyJohn, M. E., Schrag, R. V., Caballero, R., Temple, J. R., & Baumler, E. (2023). "Even Through Text, there is that Connection": User Experiences on Chat and Text Hotlines for Intimate Partner Violence and Sexual Assault. *Journal of Family Violence*. <https://doi.org/10.1007/s10896-023-00646-z>
- Østby, L. (2016). *Telefontjeneste for utsatte for vold i nære relasjoner og seksuelle overgrep*. NKVTS.
- Aakvaag, H. F., & Strøm, I. F. (2019). *Vold i oppveksten: Varige spor? En longitudinell undersøkelse av reviktimisering, helse, rus og sosiale relasjoner hos unge utsatt for vold i barndommen*. NKVTS. <https://www.nkvts.no/rapport/vold-i-oppveksten-varige-spor-en-longitudinell-undersokelse-av-reviktimisering-helse-rus-og-sosiale-relasjoner-hos-unge-utsatt-for-vold-i-barndommen/>

NF-RAPPORT NUMMER: 14/2023

ISBN (TRYKK): 978-82-7321-884-1
ISBN (DIGITAL): 978-82-7321-883-4
ISSN (TRYKK): 0805-4460
ISSN (DIGITAL): 2704-0348

