Pilotrapport: Vold- og overgrepslinjen

Pilotrapport: Vold- og overgrepslinjen

Pilotrapport: Vold- og overgrepslinjen

Jeg lover å aldri gjøre det igjen.

116 006 er en hjelpelinje for deg som opplever vold eller overgrep i nære relasjoner. Linjen er døgnåpen, gratis og helt anonym.

VO 116 006

volinjen.no

Innhold

01 Sammendrag 6

02 Etablering av VO-linjen 8

03 Telefontjenesten 10

04 Utvidelse av tilbudet 13

05 Chattetjenesten 15

06 Organisering og drift 18

07 Kompetansehevende tiltak 20

08 Hva er VO-linjen? 22

09 Markedsføring og informasjonsarbeid 26

10 Samarbeidsprosjekter 44

11 Statistikk 47

12 Evaluering 68

116006

PILOTRAPPORT: VOLD- OG OVERGREPSLINJEN

01

Sammendrag

Vold- og overgrepslinjen (VO-linjen) er Norges første nasjonale hjelpelinje for personer som opplever vold eller overgrep i nære relasjoner. Tjenesten er også for pårørende, nettverk og hjelpeapparatet som kommer i kontakt med personer som opplever vold eller overgrep.

VO-linjen ble offisielt åpnet av Statsminister Erna Solberg den 1. oktober 2019, og finansieres av Justis- og beredskapsdepartementet. VO-linjen driftes av Krisesentersekretariatet på oppdrag fra Justis- og beredskapsdepartementet. Krisesentersekretariatets samarbeidspartner - Oslo Krisesenter og Kompetansesenter for vold i nære relasjoner - bistår både med drift og faglig utvikling.

VO-linjen har siden oppstart 1. oktober 2019 til 31. desember 2021 mottatt

5194
henvendelser

4499
via telefon

695
via chat

116006

PILOTRAPPORT: VOLD- OG OVERGREPSLINJEN

02

Etablering VO-linjen

Alle mennesker har rett til et liv uten vold. Staten har et menneskerettslig ansvar for å sikre at enkeltindivider ikke krenker hverandres rettigheter. Det innebærer at staten skal forebygge og bekjempe vold og overgrep i nære relasjoner. Slike forpliktelser følger av en rekke menneskerettighetskonvensjoner og handlingsplaner, som skal sikre at hjelpeapparatet har gode og effektive tiltak for å beskytte mot vold og overgrep i nære relasjoner.

Den 1. november 2017 ratifiserte Norge Istanbul-konvensjonen[1] (2011): en konvensjon som setter gullstandarden for hvordan staten skal utforme sin politikk for å forebygge og bekjempe vold. Artikkel 24 i Istanbulkonvensjonen forplikter norske myndigheter til å tilby en nasjonal, døgnåpen og gratis hjelpelinje for vold- og overgrepsutsatte. En slik tjeneste fantes ikke på daværende tidspunkt.

Krisesentersekretariatet (KSS) så et behov for et lavterskeltilbud for vold- og overgrepsutsatte som mangler begrep om hva de er utsatt for, og som ikke identifiserer seg med målgruppen for eksisterende tiltak. Ideen og tanken rundt en nasjonal og døgnåpen hjelpelinje kom lenge før Istanbulkonvensjonen ble ratifisert i 2017.

Allerede i 2014 fikk Nasjonalt kunnskapssenter for vold og traumatisk stress (NKVTS) i oppdrag å kartlegge behovet for en alarmtelefon for utsatte for vold i nære relasjoner og voldtekt. Utredningen «Nasjonal alarmtelefon? – en kartlegging av behovet for en nasjonal telefon for voldsutsatte» konkluderte med gode argumenter for å etablere en slik tjeneste (Randi Saur & Ida Holth 2015[2]). Utredningen dannet grunnlaget for opprettelsen av Vold- og overgrepslinjen.

[1] *Europarådets konvensjon om forebygging og bekjempelse av vold mot kvinner og vold i nære relasjoner CETS 210*

[2] *Nasjonal alarmtelefon? -en kartlegging av behovet for en nasjonal telefon for voldsutsatte (2015)*

Krisesentersekretariatet er en uavhengig medlemsorganisasjon for norske krisesentre, og det var derfor naturlig for organisasjonen å søke om midler til oppstart av prosjektet høsten 2018. Den 12. desember samme år mottok KSS med stor glede et tilsagnsbrev fra Justis- og beredskapsdepartementet, og arbeidet med å åpne Norges første nasjonale og døgnåpne hjelpelinje startet for fullt.

Etterfølgende ble VO-linjen en del av regjeringens handlingsplan mot voldtekt. VO-linjen bidrar nå til at norske myndigheter oppfyller sine forpliktelser etter Istanbulkonvensjonen.

VO

116 006

PILOTRAPPORT: VOLD- OG OVERGREPSLINJEN

03

Telefontjenesten

Forberedelser

Teknisk

Fire kriterier var avgjørende ved valg av teknisk løsning for telefontjenesten: telefonen skulle være anonym, landsdekkende, døgnåpen og gratis. For å oppfylle de fire kriteriene måtte linjen ha et EØS-harmonisert 6-sifret nummer.

6-sifret nummer (grønt nummer)

De 6-sifrede numrene brukes til bestemte tjenester med samfunnsmessig verdi, og er harmonisert i EU/EØS-land. KSS søkte om rettighetene til det 6-sifrede nummeret 116 006. Søknaden ble innvilget av Nasjonal kommunikasjonsmyndighet (NKOM) den 5. februar 2019.

Valg av telefonleverandør

KSS inngikk leverandøravtale med Telenor. For å kunne ta imot en stor mengde samtaler ble det opprettet en innadgående linje, med et køsystem, hvor samtaler legges i kø og kan besvares av alle telefonene som er tilknyttet køsystemet.

Samarbeid med et krisesenter

Den 17. januar 2019 sendte KSS en utlysning til samarbeidspartnere for pilotprosjektet Vold- og overgrepslinjen. Utlysningen ble sendt til alle krisesentrene i Norge som var medlem i KSS. Søknadsfristen ble satt til 17. februar 2019.
KSS mottok tre søknader. Etter en gjennomgang av søknadene ble det konkludert med at Oslo Krisesenter og Kompetansesenter for vold i nære relasjoner, var den som i størst grad møtte de behov og kriterier som skissert for prosjektet. Den 27. februar ble Oslo Krisesenter innstilt som samarbeidspartner.

Statistikkføring

Statistikk fra Telenor gir oversikt over innkommende anrop, ubesvarte anrop, svartid og tidspunkt på døgnet. Informasjonen føres automatisk, anonymisert og hentes ut månedlig til ansatte og ledelsen.

Innholdet i telefonsamtalene føres manuelt i et Google-skjema, av den ansatte som besvarer telefontjenesten. Det er viktig at spørreskjemaet er brukervennlig og forståelig, samtidig som resultatet skal gi hensiktsmessig og nyttig informasjon om samtalene.

Rutiner og prosedyrer ved avverge

Alle har, ifølge straffeloven § 196, plikt til å avverge, det vil si forhindre, at alvorlige straffbare handlinger skjer. VO-linjen er en anonym hjelpelinje, hvor taushetsplikten er en viktig bærebjelke. Likevel oppstår det situasjoner hvor avvergeplikten må vurderes, og utløses.

Vurderinger omkring avverge kan være utfordrende, derfor er det viktig å ha klare rutiner og prosedyrer om hvordan avvergeplikten skal håndteres. Oslo Krisesenter har både mengdetrening og kompetanse på avverge, og har vært en viktig sparringspartner ved etablering av disse.

VO-linjen har egne avtaler og rutiner med Edialog24 og Telenor når avvergeplikten utløses. Rutinene er beskrevet i VO-linjens håndbok.

PILOTRAPPORT: VOLD- OG OVERGREPSLINJEN

Lansering

Den 1. oktober 2019 åpnet Vold- og overgrepslinjen. Åpningen ble markert sammen med samarbeidspartnere, politikere, nettverk og bevilgende myndigheter. Daværende statsminister Erna Solberg sto for den offisielle åpningen. I tillegg holdt artist og ambassadør for Krisesentersekretariatet, Ella Marie Hætta Isaksen, en sterk appell om viktigheten av en lavterskel hjelpelinje for vold- og overgrepsutsatte.
VO-linjen fikk stor oppmerksomhet både i sosiale og tradisjonelle medier, og mottok 468 henvendelser de første tre månedene.

Daværende statsminister Erna Solberg sto for den offisielle åpningen av VO-linjen

Artist og ambassadør for Krisesentersekretariatet, Ella Marie Hætta Isaksen

PILOTRAPPORT: VOLD- OG OVERGREPSLINJEN

Utvidelse av tilbudet

Helt siden oppstart har VO-linjen hatt et stort ønske om å utvide tjenesten, ved å tilby hjelp til vold- og overgrepsutsatte på chat. Kun fem måneder etter åpning av VO-linjen kom koronapandemien til Norge. Behovet for en lydløs måte å ta kontakt med hjelpeapparatet på ble tydelig da Norge stengte ned, og alle skulle tilbringe mer tid hjemme. For voldsutsatte som bor sammen med voldsutøver er ikke hjemmet det tryggeste stedet å være - men et sted man potensielt kan bli utsatt for vold. Mange voldsutsatte lever isolert, og under sterk sosial kontroll, uavhengig av restriksjoner. Det kan gjøre det vanskelig å opprette kontakt med hjelpeapparatet, og for andre er terskelen for høy til å ringe. En chattetjeneste for vold- og overgrepsutsatte er derfor nødvendig uavhengig av pandemien. VO-linjen er et lavterskeltilbud som møter de utsatte der de kan føle seg mest komfortable med å dele. For noen er det over telefonen, for andre er det skriftlig.

I september 2020 startet arbeidet med å åpne en chattetjeneste for vold- og overgrepsutsatte, parallelt med at henvendelsene på telefontjenesten økte.

Chattetjenesten

Forberedelser

En referansegruppe bestående av lignende hjelpelinjer i Norge ble etablert i 2020. Formålet var at VO-linjen skulle tilegne seg lærdom av deres erfaringer med chat som kommunikasjonsform. Hjelpelinjer med chat, som besvares av fagpersonell er et relativt nytt og snevert territorium i Norge. Lite kjennskap og informasjon gjør det utfordrende å etablere en slik tjeneste. Referanser og håndbøker fra andre nordiske land med lignende tjenester dannet grunnlaget for VO-linjens håndbok.

Håndbok

VO-linjen ble i 2021 tildelt ytterligere midler og kunne dermed utvide ansattstaben i KSS fra ett til tre årsverk. Arbeidet med en felles håndbok for ansatte i VO-linjen startet januar 2021. Formålet med håndboken var å formalisere allerede eksisterende rutiner og prosedyrer slik at premissene for arbeidet er tydelig og tilgjengelig for de ansatte. Håndboken inneholder blant annet retningslinjer, ansvarsfordeling, statistikkføring, mandat og de ansattes funksjon i samtalen, prosedyrer ved avverge. I tillegg gir den en brukerveiledning til nyansatte, samt nyttige lenker og informasjon.

Valg av chatleverandør

De samme fire kriteriene som var avgjørende ved valg av telefonleverandør lå til grunn ved valg av chatleverandør: chatten skulle være anonym, landsdekkende, mulighet for å være døgnåpen og gratis. KSS inngikk leverandøravtale med Edialog24, som leverer en kostnadsfri, sikker og anonym chatløsning rettet mot frivillige organisasjoner.

Statistikkføring

Edialog24 leverer månedlig statistikk på innkommende chatsamtaler, svartid og tidspunkt på døgnet. Statistikken føres automatisk, anonymisert, og hentes ut månedlig til ansatte og ledelsen.

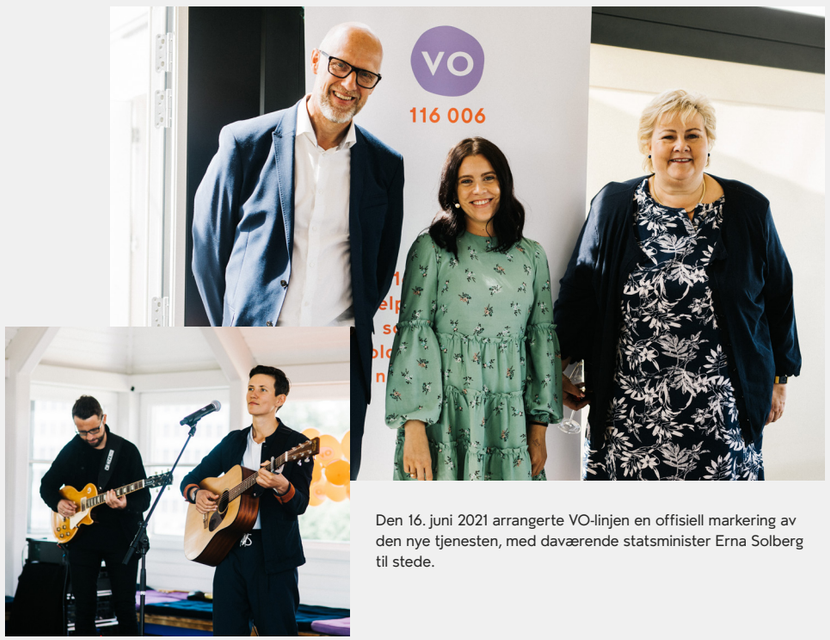
Da chattetjenesten åpnet den 8. april 2021 ble det opprettet et eget Google-skjema, hvor innholdet i chattesamtalene registreres på lik linje med telefonsamtalene.

Lansering

Koronapandemien har utvilsomt spilt en avgjørende rolle i opprettelsen av Vold- og overgrepslinjens chattetjeneste. Behovet for en lydløs måte å ta kontakt med hjelpeapparatet på ble enda viktigere da pandemien rammet Norge og landet stengte ned. Flere måtte tilbringe enda mer tid hjemme, også de av oss som bodde sammen med en voldsutøver.

Den 8. april 2021 åpnet endelig VO-linjens chattetjeneste. Åpningen var et viktig bidrag for arbeidet mot vold og overgrep i nære relasjoner. Smittevernrestriksjonene i forbindelse med koronapandemien gjorde det vanskelig å gjennomføre en markering på daværende tidspunkt. Den 16. juni 2021 arrangerte VO-linjen en offisiell markering av den nye tjenesten, med daværende statsminister Erna Solberg til stede. VO-linjens chattetjeneste ble markert sammen med samarbeidspartnere, politikere, nettverk og bevilgende myndigheter.

De første tre månedene mottok VO-linjen 152 henvendelser på chat.



Den 16. juni 2021 arrangerte VO-linjen en offisiell markering av den nye tjenesten, med daværende statsminister Erna Solberg til stede.

PILOTRAPPORT: VOLD- OG OVERGREPSLINJEN

Organisering og drift

Organisering og drift av VO-linjen

Vold- og overgrepslinjen driftes av Krisesentersekretariatet og Oslo Krisesenter og Kompetansesenter for vold i nære relasjoner.

Årsverk fordelt på prosjekteier og samarbeidspartner

VO-linjen ved KSS ble driftet av ett årsverk fra oktober 2019 til januar 2021. I januar 2021 ble det utvidet til to årsverk, og i mars 2021 til tre årsverk: en prosjektleder og to prosjektmedarbeidere.

VO-linjen ved Oslo Krisesenter fikk i utgangspunktet avsatt midler tilsvarende 0,45 årsverk i 2019, 1,47 årsverk i 2020 og 3,5 årsverk i 2021. Uforutsette endringer ved bemanningen hos KSS 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 det økonomiske mellomlegget som var nødvendig for å kunne bemanne den døgnåpne telefontjenesten.

Den daglige driften

Ansatte ved KSS drifter VO-linjens telefontjeneste fra kl. 08.30-15.30 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. VO-linjen gjennomførte en trinnvis åpning av chattetjenesten. Under de første fire månedene driftet KSS chattetjenesten i åpningstiden fra kl. 09.00-15.00 alle hverdager. Årsaken var å etablere gode rutiner og erfaringer som kunne danne grunnlag for videre opplæring av ansatte ved Oslo Krisesenter. I september utvidet VO-linjen åpningstidene på chat til kl. 09.00-20.00 alle hverdager, hvorav Oslo Krisesenter betjener chattetjenesten fra kl. 15.00-20.00 alle hverdager.

Faste møtepunkter

VO-treff: Det er etablert to faste møtepunkter i måneden for ansatte ved KSS og Oslo Krisesenter. Et møtepunkt i måneden for de som bemanner telefontjenesten, og et for de som bemanner chattetjenesten. På møtene drøftes aktuelle saker, rutiner og annet av relevans.

Gjensidig hospitering: KSS og Oslo Krisesenter har en gjensidig avtale om hospitering for ansatte i VO-linjen. Dette er viktig for opplæring, samhold og for å skape en holistisk forståelse av tjenesten.

Strategimøter mellom ledelsen ved KSS og Oslo Krisesenter ble gjennomført kvartalsvis i 2021. I pilotperioden har det vært viktig med jevnlige møter for å drøfte fremdrift, erfaringer og videre utvikling av tjenesten.

07

Kompetansehevende tiltak

VO-linjen har kontinuerlig fokus på fagutvikling, og jobber aktivt for å sikre og utvikle den faglige kvaliteten på tjenesten. Oslo Krisesenter er en sterk bidragsyter i det faglige arbeidet, gjennom å tilby varierte kurs, seminarer og hospitering til alle ansatte i VO-linjen.

Studietur

Som tidligere nevnt dannet utredningen fra NKVTS (Saur & Holth 2015[1]) grunnlaget for opprettelsen av VO-linjen. Med bakgrunn i denne utredningen, ba Justis- og beredskapsdepartementet NKVTS se nærmere på ulike sider ved en slik tjeneste. I den påfølgende utredningen «Telefontjeneste for utsatte for vold i nære relasjoner og seksuelle overgrep: Utredning av ulike modeller og løsninger», var en av anbefalingene at Norges nasjonale hjelpelinje skulle følge den svenske modellen, Kvinnofridslinjen (Lene Østby 2016[2]).

I 2019 besøkte derfor ansatte i VO-linjen Sveriges nasjonale støttetelefon for voldsutsatte, og gjorde seg nyttige erfaringer for det videre arbeidet.

[1] *Nasjonal alarmtelefon? -en kartlegging av behovet for en nasjonal telefon for voldsutsatte (2015)*
[2] *Telefontjeneste for utsatte for vold i nære relasjoner og seksuelle overgrep (2016)*

Kurs

Ved oppstart av VO-linjen fikk ansatte innføring i MI – motiverende intervju som metode. Flere av de ansatte som betjener VO-linjen i dag har både utdanning, videreutdanning og kurs i MI.

Førstehjelp ved selvmordsfare v. VIVAT er et grunnkurs alle ansatte som besvarer VO-linjen skal gjennomføre. RVTS sitt digitale kurs i forståelse og forebygging av selvskading og selvmordsadferd for kommunalt ansatte, har i 2021 fungert som supplement/oppfriskning for de ansatte.

I tillegg til overnevnte har VO-linjens ansatte fått muligheten til å delta på følgende:

- Seksuelle overgrep v. SMISO og DIXI
- Voldsutsatte med alvorlige psykiske lidelser v. RVTS
- Digital vold v. Stiftelsen Tryggere
- Unges forhold til porno og digital sex v. Sex og Samfunn
- Partnerdrapsutvalgets utredning v. Ragnhild Hennum
- Skeiv og voldsutsatt v. Oslo Krisesenter i samarbeid med KUN
- Seksuell vold og seksuelle overgrep v. Oslo Krisesenter

PILOTRAPPORT: VOLD- OG OVERGREPSLINJEN

08

Hva er VO-linjen, og hvem er den for?

Vold- og overgrepslinjen er Norges nasjonale, døgnåpne og anonyme hjelpelinje for personer utsatt for vold eller overgrep i nære relasjoner. Tjenesten er også for pårørende, nettverk og hjelpeapparatet. VO-linjen har både en telefontjeneste og en chattetjeneste.

VO-linjen lytter til innringer/innskrivers utfordringer, gir råd og veiledning, kan svare på spørsmål og gir informasjon om hjelpetilbud der den utsatte bor eller befinner seg.

For mange er det en høy terskel for å oppsøke hjelp, og det kan være mange årsaker til det. Det er normalt å føle på skyld og skam når man har blitt utsatt for vold eller overgrep. Mange er redde for å miste kontrollen over situasjonen, eller å bli utsatt for represalier. Den nære relasjonen gjør det også utfordrende å oppsøke hjelp, da den utsatte ofte kjenner på mange ambivalente følelser. Flere er redde for konsekvenser for familien, hjemmet eller økonomien. Vold i nære relasjoner er komplekst, og ubehaget kan være stort når man tar det første steget for å oppsøke hjelp.

VO-linjen er et lavterskeltilbud med et 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. Anonymitet er for mange viktig. Tilgjengeligheten er også avgjørende, slik at når den utsatte er motivert for å oppsøke hjelp så finnes det et tilbud - umiddelbart tilgjengelig.

Vold- og overgrepslinjen har fra 1. oktober 2019 til 31. desember 2021 mottatt 5194 henvendelser. 4499 på telefontjenesten, og 695 på chattetjenesten.

116006

Det er aldri din feil.

Det er aldri for sent.

Det er alltid hjelp å få.

PILOTRAPPORT: VOLD- OG OVERGREPSLINJEN

Siden oppstart har VO-linjen hjulpet mennesker som:

- Ønsker å fortelle om en opplevelse for aller første gang
- Vil ha hjelp, men synes det er vanskelig å oppsøke den
- Vil hjelpe en venn, men vet ikke helt hvordan de kan hjelpe
- Vil øve på å si det høyt, så de også skal klare å si det til noen andre
- Ønsker å finne hjelpeapparatet i sin by
- Trenger hjelp til å forstå hvor alvorlig volden de utsettes for er
- Trenger støtte til å komme seg gjennom natten

VO

Markedsføring og informasjonsarbeid

Hyper

I 2019 opprettet VO-linjen et samarbeid med reklamebyrået Hyper, som bistår arbeidet med kommunikasjon og markedsføring.

Målgruppen

Noe av det første som gjøres i arbeidet med kommunikasjon og markedsføring er å identifisere en målgruppe – hvem snakker VO-linjen til? En definert målgruppe legger forutsetninger for bedre resultater. Alle kan bli utsatt for vold eller overgrep: alle kjønn, samfunnslag, både unge, voksne og eldre. På så måte er målgruppen diffus, som gjør kommunikasjonsarbeidet utfordrende. VO-linjen er likevel av den oppfatning at mange ikke føler seg "hjemme" i begrepet "offer". Derfor ble "offer" byttet ut med "utsatt". I samarbeid med Hyper ble målet å bryte med det eksisterende kategorispråket, og etablere en ny måte å kommunisere med målgruppen på.

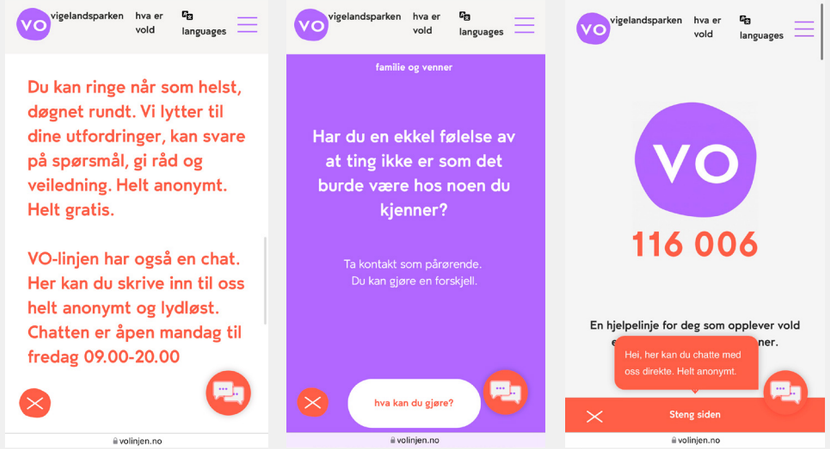
Design, logo og digital identitet

Den visuelle profilen bygger på et formspråk hvor fokuset flyttes vekk fra det såre og vonde, og over til håp, beskyttelse og trygghet. Det ble avgjørende med et subtilt navn, slik at VO-linjens visuelle profil og logo ikke tilknyttes skam eller frykt. Materiell og kommunikasjon utvikles med formål om et tydelig budskap, uten å skremme eller støte vekk målgruppen som ikke er mottakelig for et formspråk som kommuniserer konsekvensene mer eksplisitt.

Volinjen.no

Nettsiden følger av prinsippene utarbeidet i samråd med Hyper, og har en gjennomgående fargepallett med lite bildebruk. VO-linjen vektlegger å ha en diskré og lite avslørende nettside. I tillegg er funksjonen "steng siden" lagt til venstre hjørne, som en ekstra avslutningsmulighet.

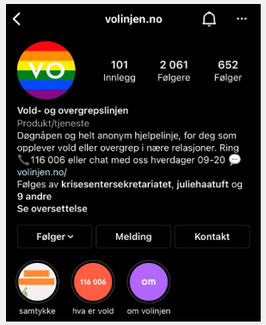
Innholdet på nettsiden retter seg mot både utsatte, pårørende og hjelpeapparatet. Blant annet informasjon om ulike former for vold, konsekvenser og ofte stilte spørsmål. Ved utgangen av 2021 ble deler av nettsiden oversatt til elleve språk.



Plattform

Vi lever i en digital verden, og den digitale kommunikasjonen muliggjør fleksibel og enkel segmentering. Med en målgruppe som er utfordrende å nå, har det vært viktig å følge responsen og tilpasse segmenteringen ut ifra budskapet i den enkelte kampanjen. Da VO-linjen åpnet ble det opprettet profiler på Facebook og Instagram. Profilene brukes til å spre informasjon, dele kampanjer og oppdateres jevnlig med aktuelle innlegg.

Sosiale medier bidrar til at flere får kjennskap til hjelpetilbudet, samt en økt kunnskap i samfunnet om vold i nære relasjoner. VO-linjen har siden åpningen hatt en jevn økning i antall følgere, liker-klikk og engasjement: både blant privatpersoner og organisasjoner.

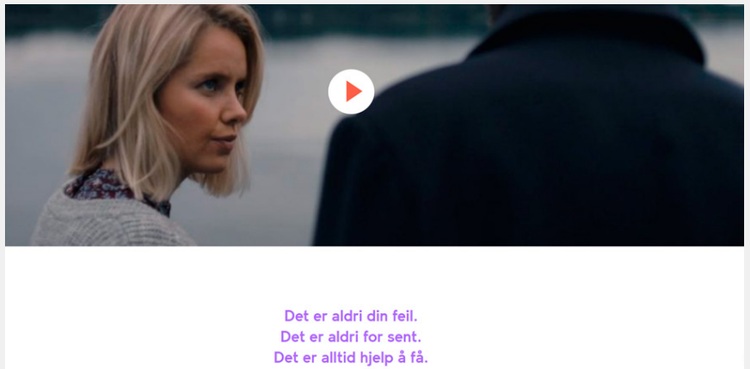


VO-linjen på Google

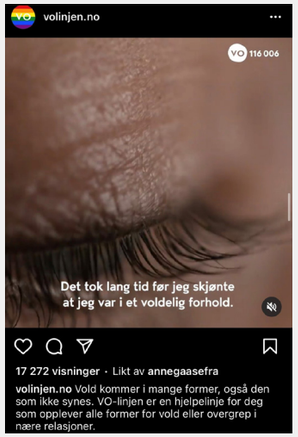
VO-linjen etterstreber å være et synlig handlingsalternativ for de som søker hjelp via Google. Målet er at volinjen.no skal ligge blant de øverste alternativene ved relevante søk som: vold i nære relasjoner, hjelp for vold og lignende. For å oppnå dette, ble det i 2021 igangsatt arbeid med søkemotoroptimalisering (SEO-analyse), som vil videreføres i 2022.

Kampanjer

«Han er jo egentlig snill» - åpningsvideo



«Vold kommer i mange former. Også den som ikke synes»



Lansering av chattetjeneste

«Menn blir også utsatt for vold. Nesten ingen tør å si ifra»

PILOTRAPPORT: VOLD- OG OVERGREPSLINJEN

VO-linjen og Vigelandsparken

Desember 2021 laget VO-linjen i samarbeid med Hyper og Nova Vista en julekampanje i Vigelandsparken i Oslo. VO-linjen tolket ulike skulpturer i en voldssammenheng, både ved å henge opp fysiske plakater og gjennom bilder og videoer i sosiale medier. Kampanjen skapte et enormt engasjement, som viste seg både i sosiale og tradisjonelle medier.

Vold- og overgrepslinjen gir råd og veiledning på telefon **116 006** eller via chat på **volinjen.no**.

Helt gratis og helt anonymt.

VO 116 006

Statistikk sosiale medier

VO-teamet i Krisesentersekretariatet ble utvidet første kvartal 2021. Det åpnet muligheten for tettere oppfølging av sosiale medier. Arbeidet er viktig for å kartlegge på hvilke måter VO-linjen bør anvende kanalene for å imøtegå alle innenfor målgruppen, og hvordan det påvirker antall henvendelser. Selv om det er mulig å se noen tendenser, tar det tid å påvise sammenhenger og er noe VO-linjen kontinuerlig jobber med.

Per 10.02.22:

2078 **følgere på Instagram**
(en økning på 27% fra mai 2021)

2461 **følgere på Facebook**
(en økning på 12% fra mai 2021)

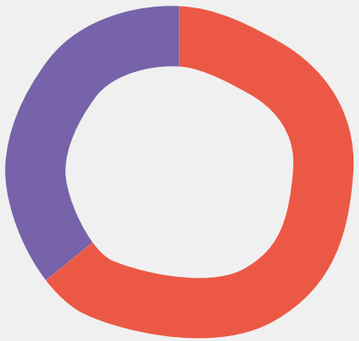
2259 **liker-klikk på Facebook**
(en økning på 10% fra mai 2021)

Omtrent 90% av følgere både på Instagram og Facebook er kvinner.

Over 60 % av følgere på Instagram er **under** 35 år.
Over 70 % av følgere på Facebook er **over** 35 år.

Statistikk volinjen.no

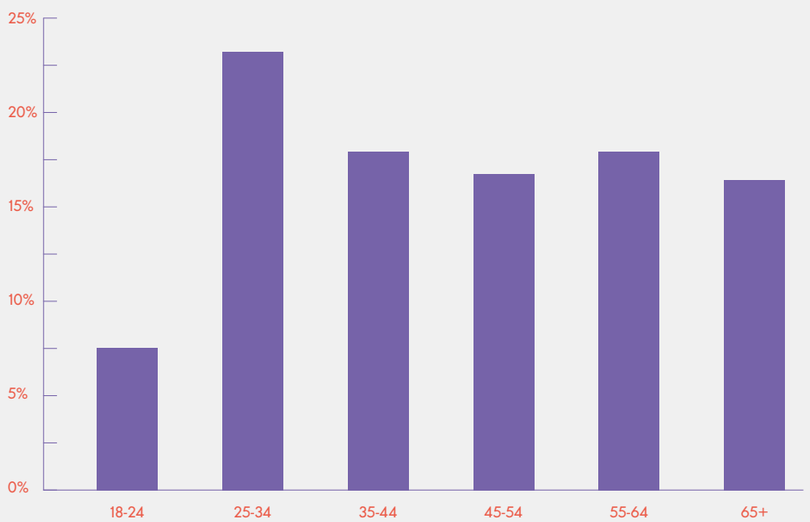
Fra oppstart og frem til 6. februar 2022, har volinjen.no hatt 54 778 unike besøkende. Facebook er den største trafikkdriveren og har drevet 25 239 brukere fra kanalen og over til nettsiden. Deretter har direkte nettsidesøk og Google-søk generert flest besøkende.



Kjønn

64,4% Kvinner
35,6% Menn

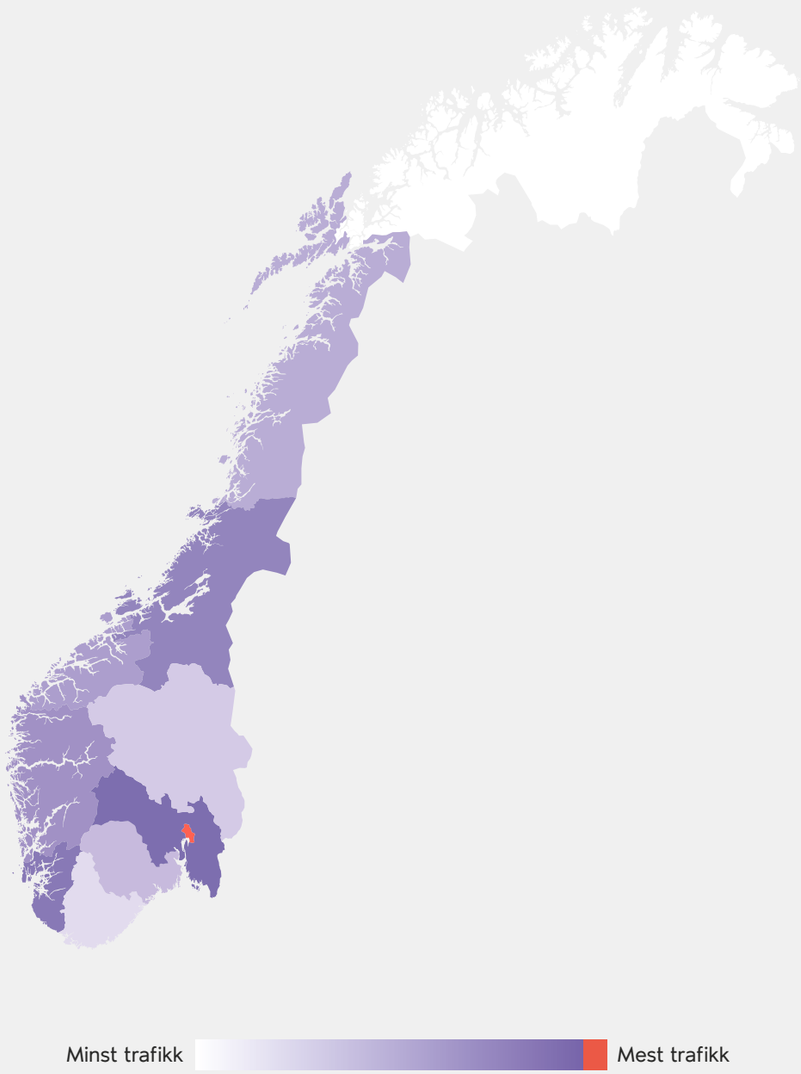
Alder



PILOTRAPPORT: VOLD- OG OVERGREPSLINJEN

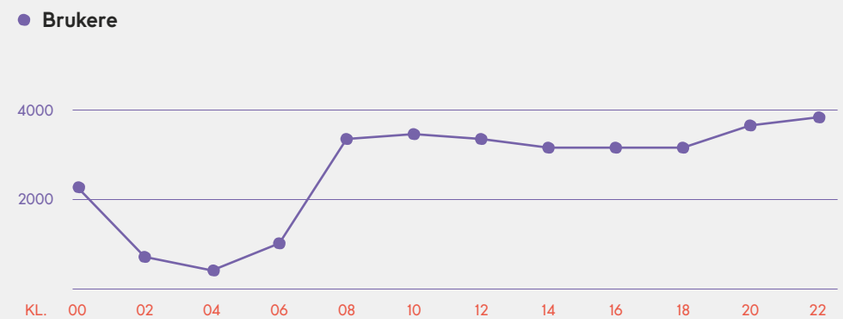
Geografi:

På landsbasis er Oslo området med overveiende flest besøkende, etterfulgt av Viken. Nettsiden har færrest besøkende fra Finnmark.



Besøk fordelt på tidspunkt:

Mest besøk på tirsdager, etterfulgt av torsdager og onsdager. Færrest besøk på fredager og søndager.

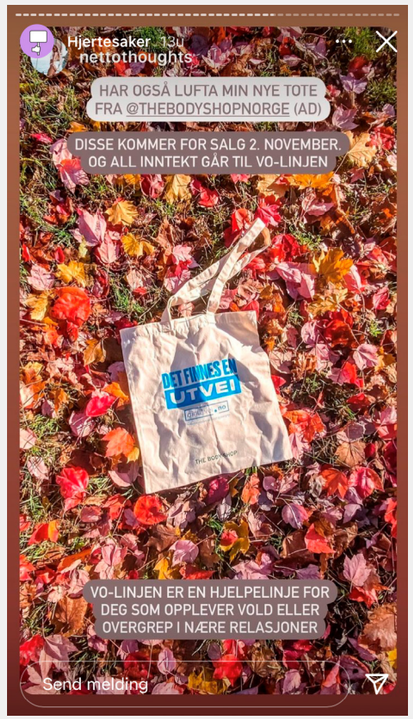


PILOTRAPPORT: VOLD- OG OVERGREPSLINJEN

Andre kommunikasjonsprosjekter

VO-linjen og The Body Shop

November 2020 ble VO-linjen valgt som donasjonspartner til en julekampanje arrangert av The Body Shop, hvor 277 320 kroner gikk uavkortet til VO-linjen. Det ble solgt handlenett i alle The Body Shop sine 47 butikker, og dermed ble logoen hengende fra mange skuldre over hele landet.



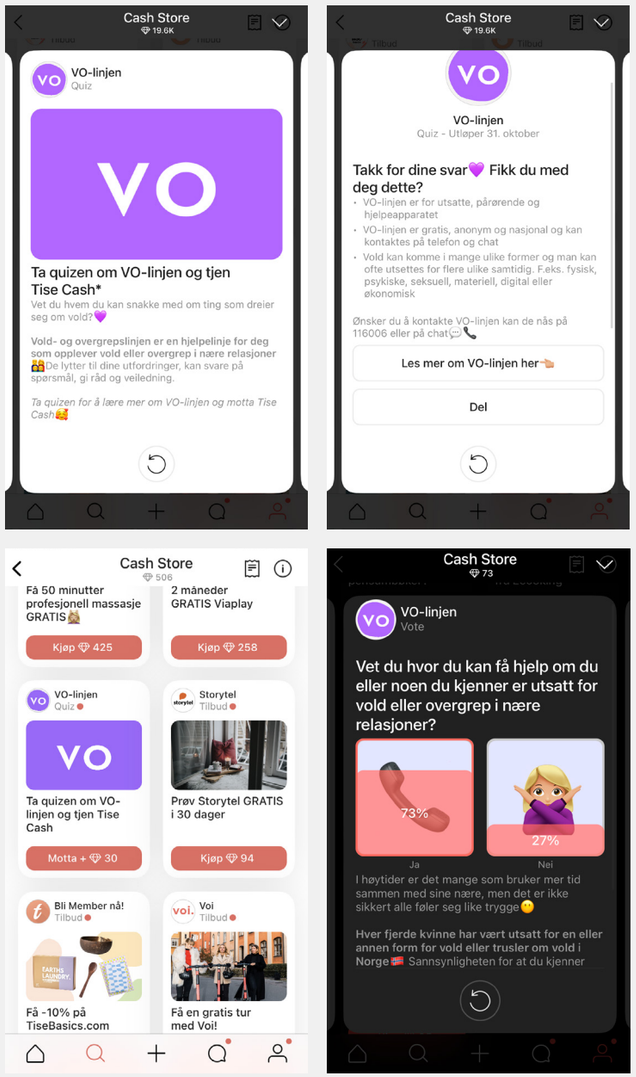
VO-linjen i kinosalen

Desember 2020 laget VO-linjen en informasjonsfilm i samarbeid med ambassadør og artist Ella Marie Hætta Isaksen, som ble vist i kinosaler og i sosiale medier. Videoen er også brukt til reklamefrie dager på TV2.

PILOTRAPPORT: VOLD- OG OVERGREPSLINJEN

VO-linjen og Tise

Oktober 2021 gjennomførte VO-linjen en informasjonskampanje med plattformtjenesten Tise. Gjennom en quiz formidlet VO-linjen informasjon om vold i nære relasjoner og hjelpeapparatet. I tillegg lå VO-linjens logo som sponset innlegg i applikasjonen.



Digitale flater i offentligheten

Januar 2020 vant VO-linjen lokale helter-prisen i samarbeid med Hyper. Premien bestod av utendørs reklameplass gjennom hele 2020, på Clear Channel sine 700 skjermer på de mest trafikkerte T-banestasjonene i Oslo, på ulike kjøpesentre og flyplasser. Synlighet i det offentlige rom gjør at VO-linjen treffer enda flere mennesker.

Desember 2021 vant VO-linjen i samarbeid med Hyper «The Digital Creative Competition» arrangert av Ocean Outdoor. Premien tilsvarer digital reklameplass til en verdi av 2 millioner kroner i 2022, på et av landets største kollektivknutepunkt – Oslo Bussterminal.

PILOTRAPPORT: VOLD- OG OVERGREPSLINJEN

Informasjonsmateriell

VO-linjen har i flere omganger produsert informasjonsmateriell – som handlenett, plakater, brosjyrer og klistremerker. Disse deles ut til samarbeidspartnere og andre i hjelpeapparatet, og er et viktig supplement for å spre informasjon om VO-linjen til personer som ikke nås via digitale kanaler.

VO-linjen har hatt flere kommunikasjonstiltak rettet mot hovedstaden, gjennom digitale flater i offentligheten. Informasjonsmateriell ble en viktig del av strategien for å nå mindre byer og tettsteder. I mai 2021 sendte VO-linjen gratis informasjonsmateriell til over 350 legekontorer basert på geografisk plassering. I tillegg til NAV-kontorer, overgrepsmottak og studentskipnader over hele Norge.

Du kan ringe vold- og overgrepslinjen på **116 006**, eller chatte med oss på **volinjen.no** 💜

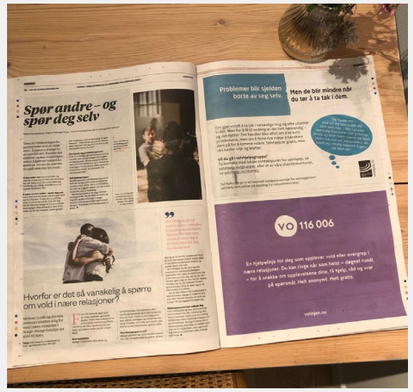
Volinjen er en hjelpelinje for deg som opplever vold eller overgrep i nære relasjoner. Linjen er døgnåpen, gratis og helt anonym.

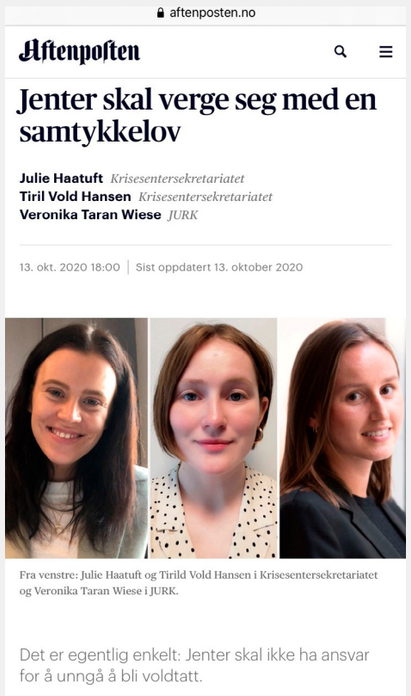
VO

volinjen.no

Tradisjonelle medier

Siden åpningen i 2019, har VO-linjen jevnlig vært synlig i aviser, TV-intervjuer, artikler, podkaster og på radiosendinger. Omfanget og synligheten i tradisjonelle medier har gradvis økt gjennom pilotperioden.





PILOTRAPPORT: VOLD- OG OVERGREPSLINJEN

Samarbeidsprosjekter

Likestillings- og diskrimineringsombudet: Taushet tar liv

Krisesentersekretariatet har siden 2014 mottatt midler til det årlige prosjektet Taushet tar liv, i samarbeid med Likestillings- og diskrimineringsombudet (LDO).

Taushet tar liv gjennomføres i forbindelse med den internasjonale 16-dagerskampanjen mot kjønnsbasert vold i perioden 25. november til 10. desember.

Hovedformålet med Taushet tar liv er å formidle kunnskap om vold i nære relasjoner, for bedre å kunne forebygge og bekjempe vold og forhindre partnerdrap. I tillegg til å ta kontakt med lokalt krisesenter står VO-linjen som handlingsalternativ i kampanjen.

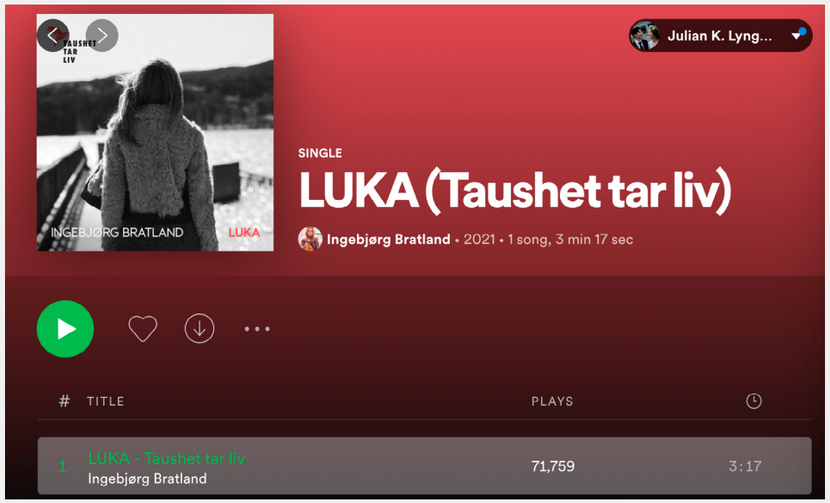
Taushet tar liv er finansiert av Kompetansesenter for kriminalitetsforebygging (Justis- og beredskapsdepartementet). Arbeidsgruppen består av representanter fra LDO, KSS og VO-linjen, hvorav VO-linjen siden 2021 har vært prosjektleder.

TAUSHET
TAR
LIV

Taushet tar liv 2020 – #naboplikt

Både under kampanjeperioden og i ettertid registrerte VO-linjen en dobling i antall henvendelser fra blant annet naboer, venner og kollegaer som var bekymret for noen rundt seg.

Taushet tar liv 2021 – «Luka» av Ingebjørg Bratland



Din Utvei

Din Utvei er Norges nasjonale veiviser ved vold i nære relasjoner, voldtekt og andre seksuelle overgrep. Veiviseren driftes av Nasjonalt kunnskapssenter om vold og traumatisk stress (NKVTS) på oppdrag fra Justis- og beredskapsdepartementet. VO-linjens mandat er å veilede voldsutsatte, pårørende og hjelpeapparatet om vold i nære relasjoner. De ansatte benytter seg av, og henviser til Din Utvei, ved behov for informasjon om hjelpetilbudet i Norge.

I 2021 har Din Utvei og VO-linjen samarbeidet om følgende prosjekter:

- Informasjonsfilm om VO-linjen som vil ligge tilgjengelig på dinutvei.no fra 2022
- Videreutvikling og forbedring av nettsiden dinutvei.no med henblikk på brukervennlighet og tilpasning til målgruppen

Statistikk

2019, 2020 og 2021

VO-linjen har siden oppstart i 2019 ført statistikk over de innkommende samtalene. Dette samles inn fra Telenor, Edialog24 og Google-skjema.

Alle samtaler er anonyme og innringer/innskriver oppgir kun den informasjonen de selv ønsker.

Registrering av antall henvendelser på telefon

Alle innkommende telefonsamtaler anonymiseres og registreres hos Telenor. VO-linjen henter månedlig ut antall anrop, tidspunkt for anrop, telefonsamtalens lengde og hvor mange telefonsamtaler som er besvart. Denne informasjonen gjennomgås månedlig for å forbedre VO-linjens tilgjengelighet.

Registrering av antall henvendelser på chat

Alle innkommende chattesamtaler anonymiseres og registreres hos Edialog24. Månedlig får VO-linjen informasjon om antall chattesamtaler, samt tidspunkt for oppstart og avsluttet samtale.

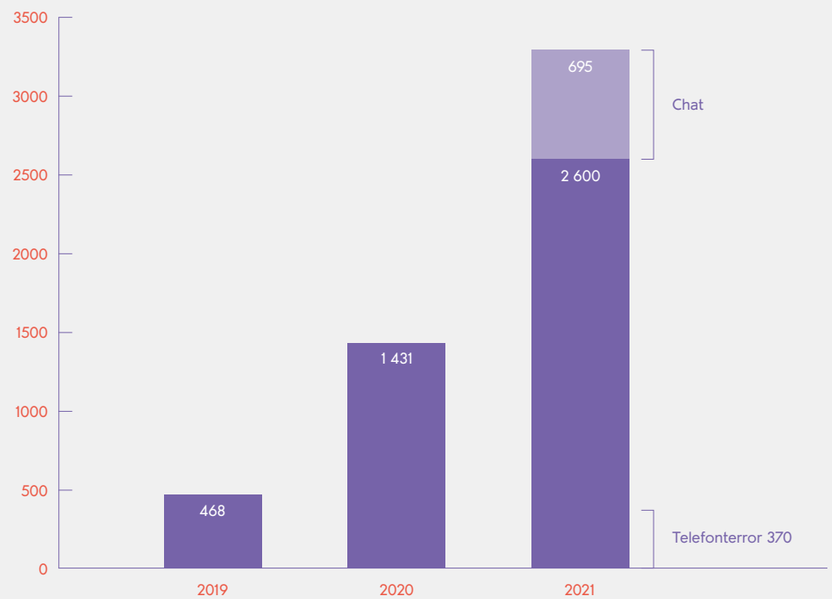
Registrering av innholdet i samtalen på telefon og chat

Informasjon om samtalen registreres i et eget Google-skjema, som utfylles på bakgrunn av en skjønnsmessig vurdering fra ansatte. Alle spørsmål i registreringsskjemaet vil av den grunn ikke alltid besvares.

VO-linjen har et registreringsskjema for chat og et for telefon.

For VO-linjen, som et pilotprosjekt, har det vært viktig å registrere informasjon om samtalens innhold for å få et bilde av hvem som benytter seg av tjenesten, hvilken situasjon de befinner seg i og hvilken hjelp de har behov for/ønsker. Dette er nyttig informasjon i arbeidet med markedsføring og synliggjøring av tjenesten: hvem når VO-linjen og hvem nås i mindre grad? Informasjonen er også verdifull for å kunne utvikle og forbedre tjenesten – gjennom blant annet kompetansehevende tiltak og opplæring. Registreringen gir i tillegg VO-linjen informasjon om situasjonen til voldsutsatte, pårørende og hjelpeapparatet, som danner grunnlag for et unikt innsyn i voldsbildet i Norge.

VO-linjens totale antall henvendelser



18 min

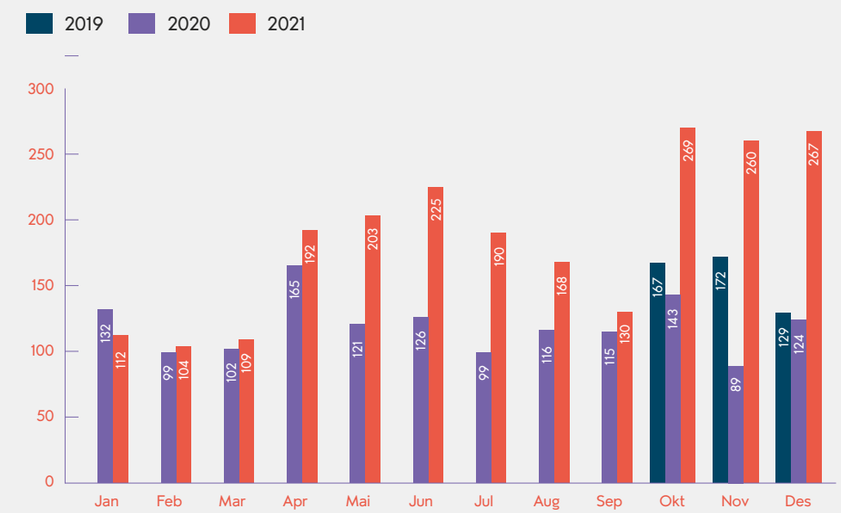
Gjennomsnitt samtaletid telefon

86%

Svarprosent telefon fra 2019 til 2021

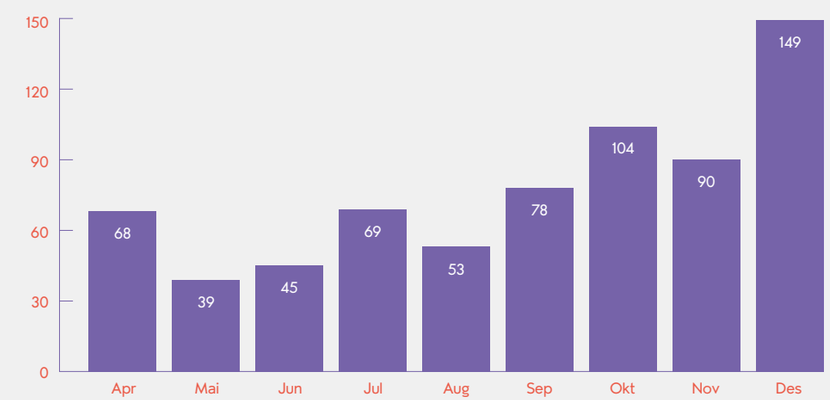
Telefonhhenvendelser

Antall henvendelser fordelt på måned



Chathenvendelser

Antall henvendelser fordelt på måned*

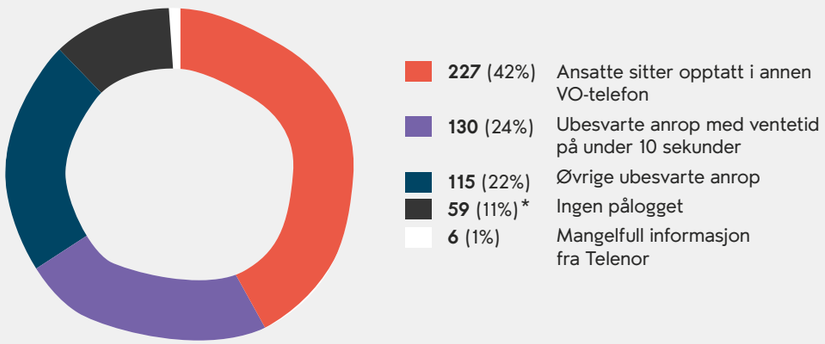


*åpnet 8. april 2021

PILOTRAPPORT: VOLD- OG OVERGREPSLINJEN

De ubesvarte anropene

VO-linjen har som mål å besvare alle innkommende anrop, men av ulike årsaker kan dette være utfordrende. VO-linjen gjennomgår ubesvarte anrop hver måned for å få oversikt over årsak og årsakssammenheng, for å kunne forbedre VO-linjens tilgjengelighet.



VO-linjen har en svarprosent på 84%. Sammenlignet med andre hjelpelinjer er denne svarprosent høy. I rapporten til NKVTS (2016) omhandlende andre hjelpelinjer i Norden fremkommer det at Kirkens SOS på daværende tidspunkt hadde en svarprosent på ca. 65%.

Erfaringsbaserte og faglige årsaker til ubesvarte anrop

- Det å søke hjelp for vold eller overgrep i nære relasjoner kan for mange oppleves krevende og skamfullt. Det kan derfor forekomme at innringere trekker seg og legger på etter få sekunder. Det fremkommer i rapporten til NKVTS (2016) at 20% av innringerne til Kvinnofridslinjen la på før det hadde gått 10 sekunder, det første året hjelpelinjen var i drift.

- Ansatte som betjener telefontjenesten på dagtid, arbeider på kontor tilknyttet Krisesentersekretariatet og kan derfor besvare telefonen raskt. Ansatte ved Oslo Krisesenter har en annen arbeidshverdag med andre arbeidsoppgaver som kan gjøre det noe mer krevende å besvare telefonen like raskt.

- VO-linjen har siden oppstart sett en økning i antall henvendelser, hvilket har resultert i at VO-linjen tidvis opplever at flere ringer på samme tid. Samtalene vil da legge seg i et køsystem. Likevel er det mange som legger på før det blir deres tur, og anropet blir dermed registrert som ubesvart.

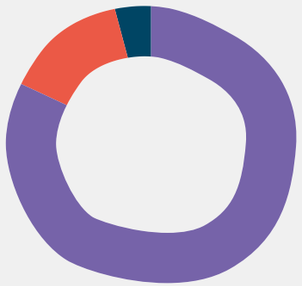
PILOTRAPPORT: VOLD- OG OVERGREPSLINJEN

Innhold i samtalene

Telefonhenvendelsene

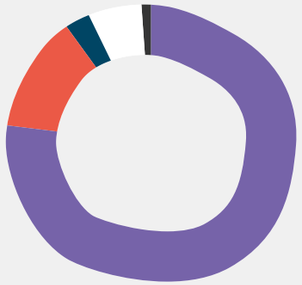
VO-linjen har gjennom hele pilotperioden vært opptatt av utvikling og forbedring av tjenesten. Dette gjelder også innhenting og utforming av statistikk. Både spørsmål og svaralternativer drøftes og evalueres jevnlig, på bakgrunn av erfaringer tilegnet underveis i pilotperioden. Registreringsskjemaene fra 2019 til 2021 har derfor gjennomgått ulike endringer. Det gjør det derfor ikke mulig å utforme én statistikk fra registreringsskjemaene siden oppstart. Statistikken fra registreringsskjemaene på telefon kommer i dette kapittelet til å inndeles etter år: 2019, 2020 og 2021.

Hvem ringte inn?



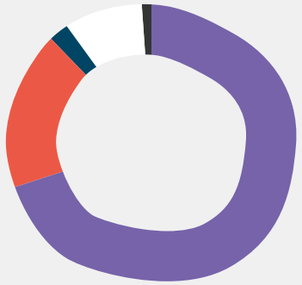
2019

- **82%** Voldsutsatt
- **14%** Pårørende
- **4%** Hjelpeapparat/fagpersonell



2020

- **77%** Voldsutsatt
- **13%** Pårørende
- **3%** Hjelpeapparat/fagpersonell
- **6%** Ukjent
- **1%** Andre



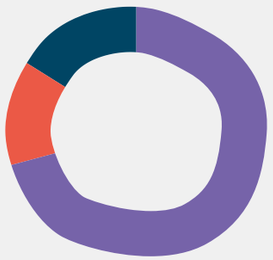
2021

- **70%** Voldsutsatt
- **18%** Pårørende
- **2%** Hjelpeapparat/fagpersonell
- **9%** Ukjent
- **1%** Andre

PILOTRAPPORT: VOLD- OG OVERGREPSLINJEN

Var innringer i målgruppen?

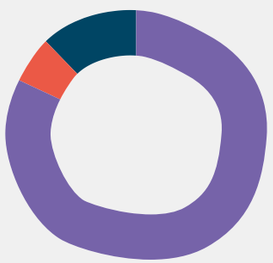
VO-linjens målgruppe defineres som voldsutsatte, pårørende eller hjelpeapparat over 18 år.



2020*

- **71%** Ja
- **13%** Nei
- **16%** Vet ikke

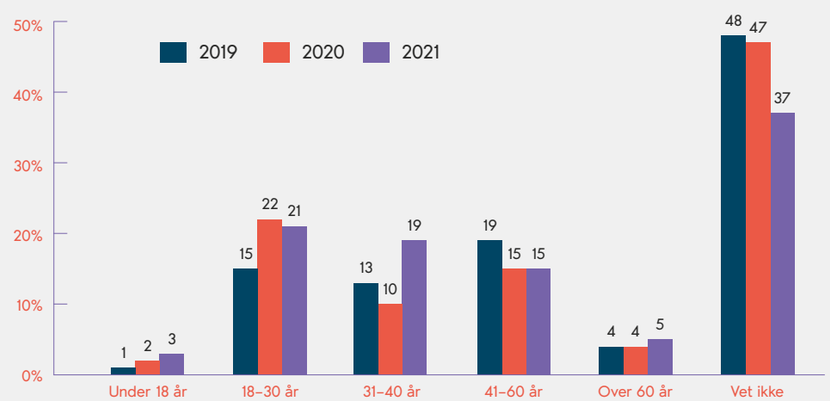
*Registrering startet 23.08.20



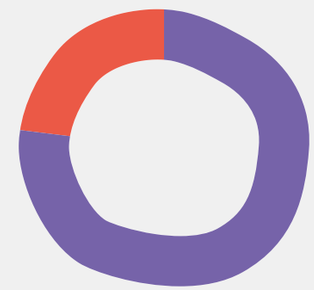
2021

- **82%** Ja
- **6%** Nei
- **12%** Vet ikke

Alder



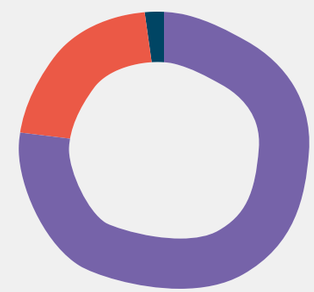
Kjønn



Hvem ringte inn?

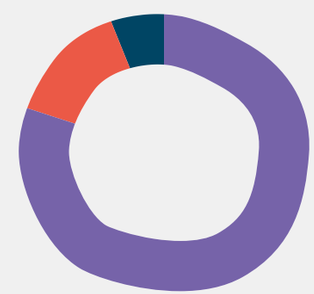
2019

- **77%** Kvinner
- **23%** Menn
- **0%** Annen kjønnsidentitet



2020

- **77%** Kvinner
- **21%** Menn
- **0%** Annen kjønnsidentitet
- **2%** Vet ikke

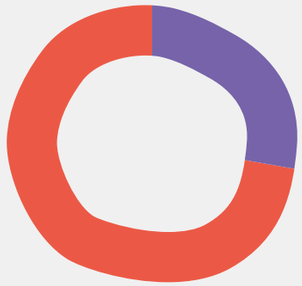


2021

- **80%** Kvinner
- **14%** Menn
- **0%** Annen kjønnsidentitet
- **6%** Vet ikke

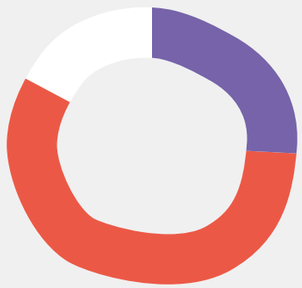
PILOTRAPPORT: VOLD- OG OVERGREPSLINJEN

Første kontakt med hjelpeapparatet angående voldsproblematikk



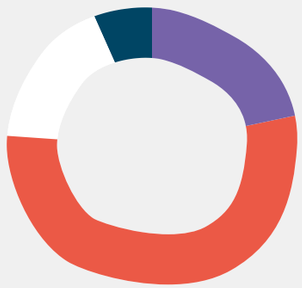
2019

- **28%** Ja
- **72%** Nei



2020

- **26%** Ja
- **57%** Nei
- **17%** Vet ikke



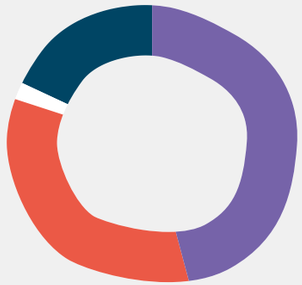
2021

- **23%** Ja
- **57%** Nei
- **18%** Vet ikke
- **7%** Ikke relevant

VO-linjen er i kontakt med mange som forteller for første gang om hva de har vært eller er utsatt for. Dette er en viktig gruppe for VO-linjen å komme i kontakt med. Gode erfaringer med å fortelle om det man har stått eller står i kan være nødvendig på veien til å forandre egen situasjon.

Pågående vold/ i voldelig relasjon nå?

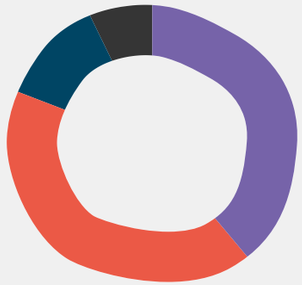
VO-linjens overordnede mål er å nå så mange vold- og overgrepsutsatte som mulig, slik at flere søker hjelp og støtte i prosessen med å forandre sin situasjon. Det er derfor viktig for VO-linjen å nå gruppen som befinner seg i en pågående voldelig relasjon, for å kunne hjelpe, veilede, støtte og motivere til endring.



2020*

- **46%** Ja
- **34%** Nei
- **2%** Annet
- **18%** Vet ikke

*Registrering startet 23.08.20

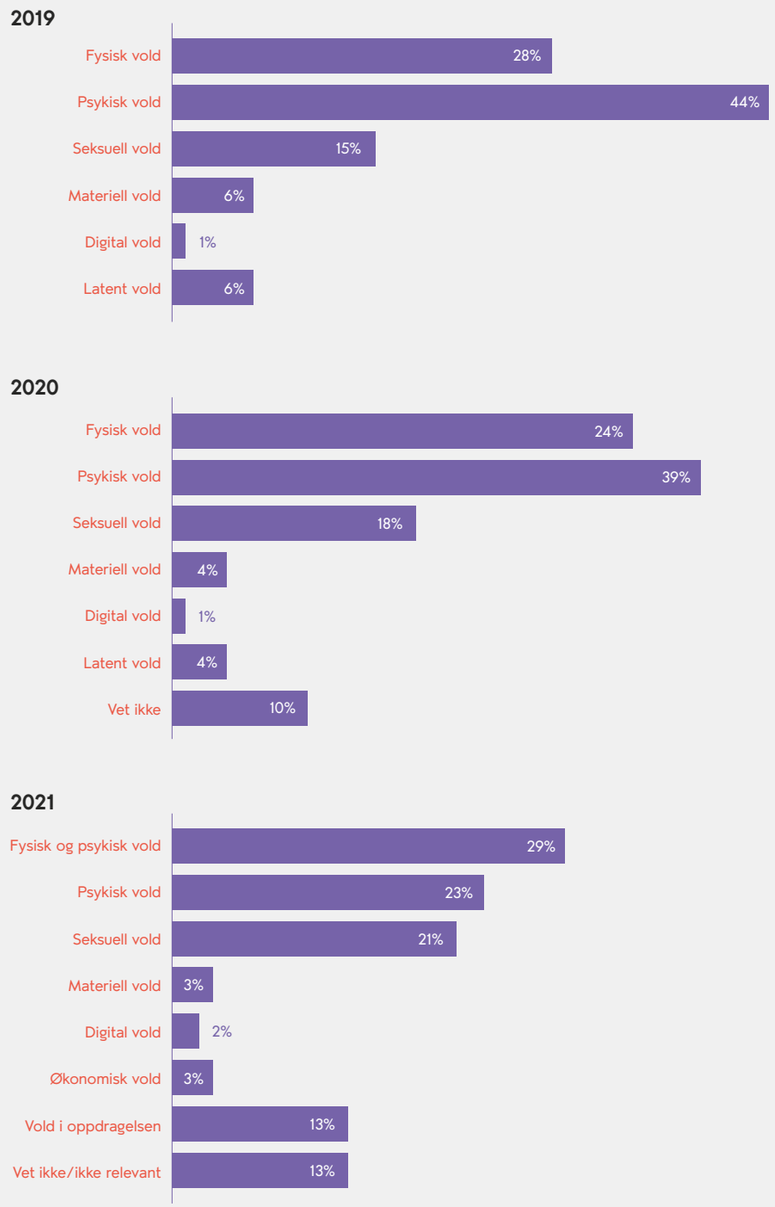


2021

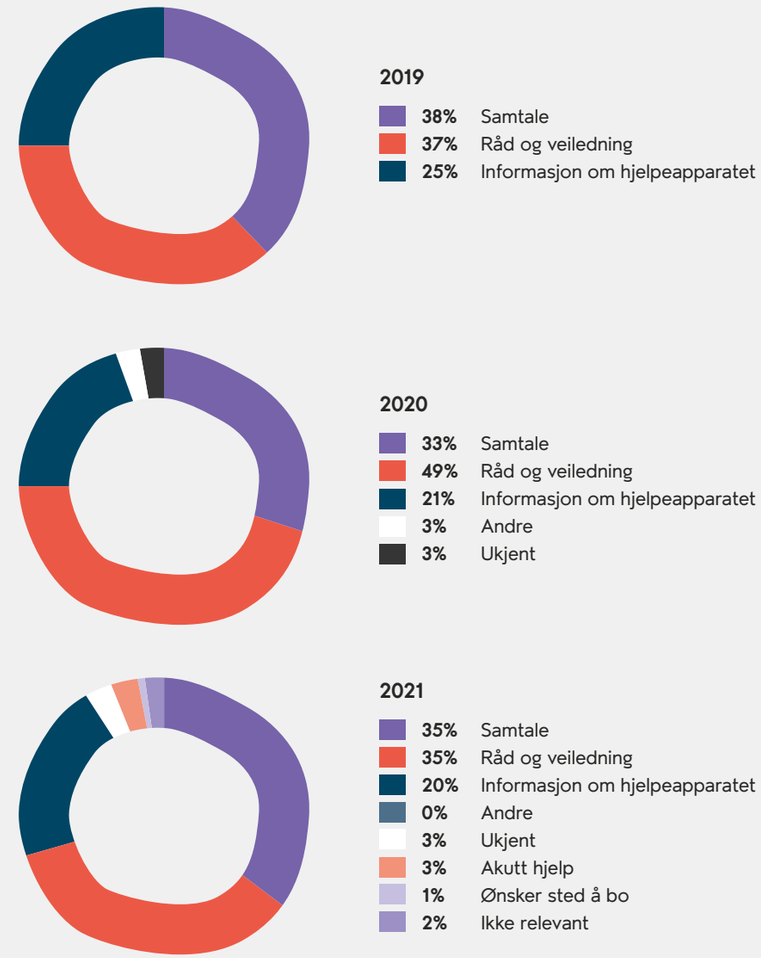
- **39%** Ja
- **42%** Nei
- **0%** Annet
- **12%** Vet ikke
- **7%** Ikke relevant

PILOTRAPPORT: VOLD- OG OVERGREPSLINJEN

Former for vold



Hvilken hjelp etterspørres?



Hvilke forslag til hjelpetiltak gis?

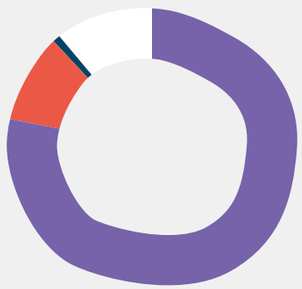
Fra 2019 til 2021 har VO-linjen oftest henvist til krisesenter, politi, juridisk hjelp/ rådgivning, lege/psykolog og Nok - senter for incest og seksuelle overgrep.

PILOTRAPPORT: VOLD- OG OVERGREPSLINJEN

Chattehenvendelser

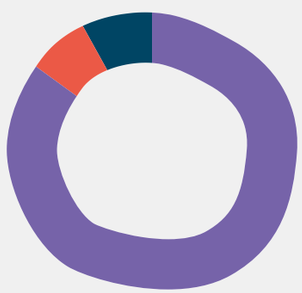
VO-linjen har siden oppstart av chattetjenesten 8.april 2021 ført statistikk over samtalene.

Hvem skrev inn?



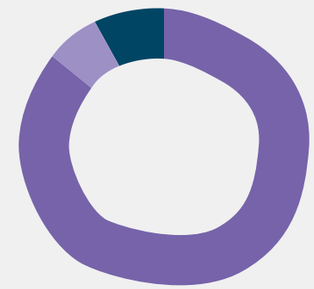
- **78%** Voldsutsatt
- **10%** Pårørerende
- **0%** Hjelpeapparat/fagpersonell
- **1%** Voldsutøver
- **11%** Ukjent

Var innringer i målgruppen?



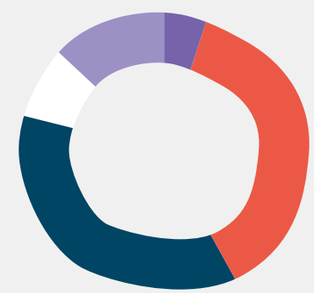
- **85%** Ja
- **7%** Nei
- **8%** Vet ikke

Kjønn



- **86%** Kvinne
- **6%** Mann
- **0%** Annen kjønnsidentitet
- **8%** Vet ikke

Alder

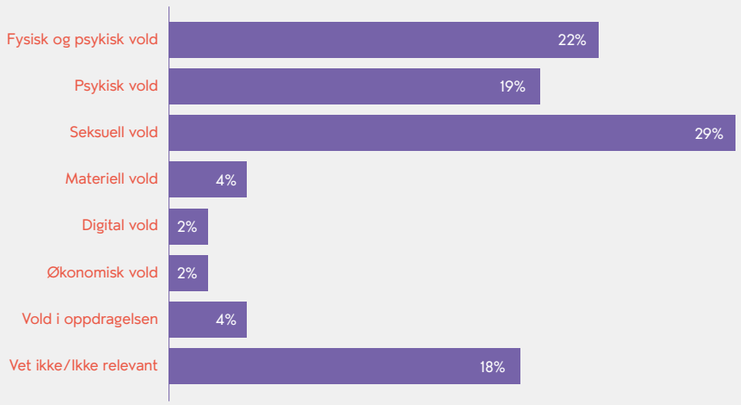


- **5%** Under 18 år
- **37%** 18–30 år
- **37%** 31–40 år
- **8%** 41–60 år
- **0%** Over 60 år
- **13%** Vet ikke

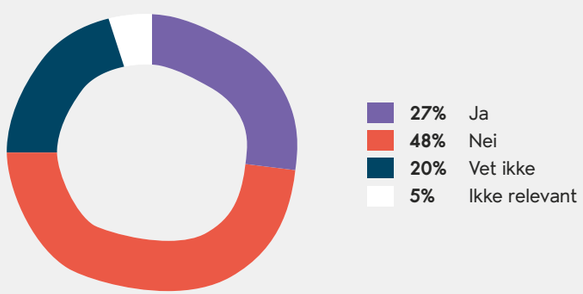
PILOTRAPPORT: VOLD- OG OVERGREPSLINJEN

Former for vold

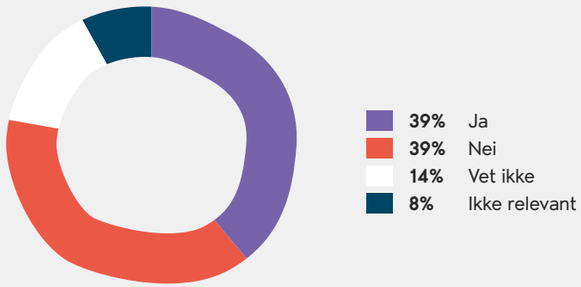
VO-linjen observerte kort tid etter åpning av chattetjenesten at flere tok kontakt angående seksuell vold på chattetjenesten sammenlignet med telefontjenesten. 29% av alle henvendelser på chat omhandler seksuell vold.



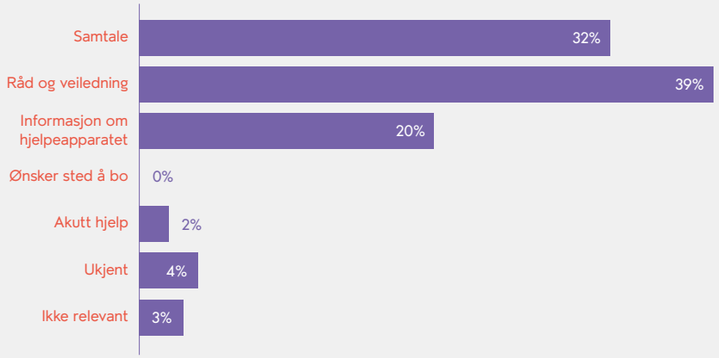
Første kontakt



Pågående vold



Hvilken hjelp etterspørres?



Hvilke forslag til hjelpetiltak ble gitt?

Vold- og overgrepslinjen henviser oftest til krisesenter, fastlege/legevakt/psykolog, politi og Nok – senter for incest og seksuelle overgrep på chat.

PILOTRAPPORT: VOLD- OG OVERGREPSLINJEN

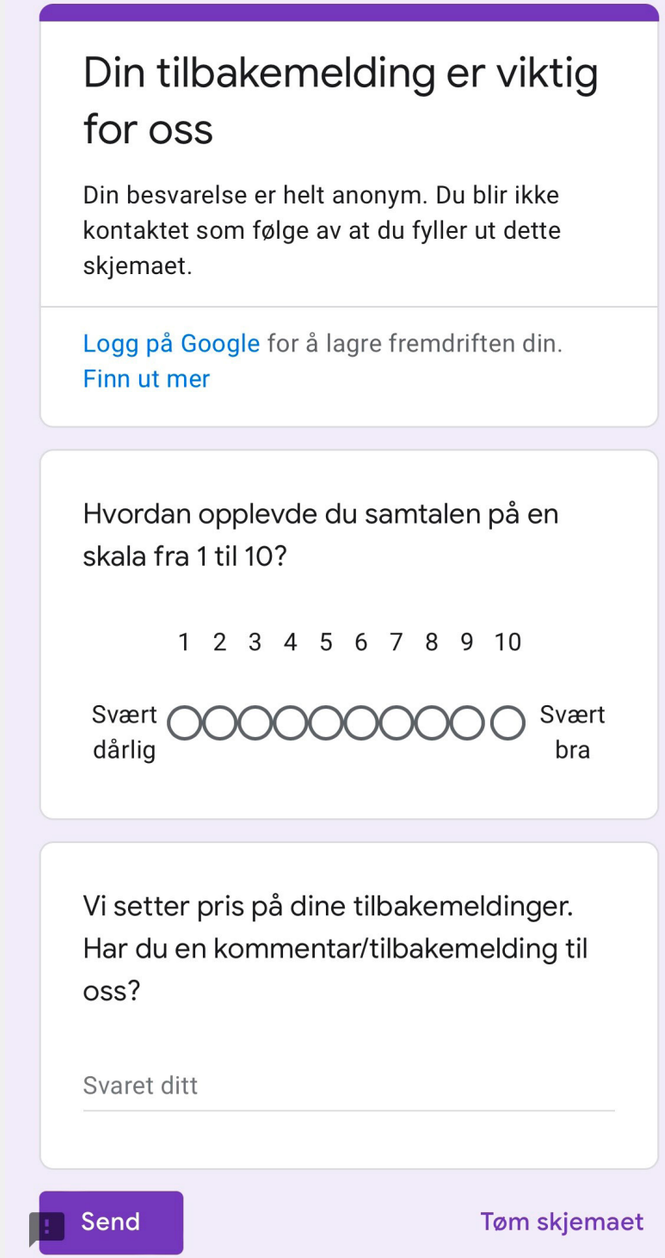
Tilbakemeldinger fra innskrivere

Chattetjenesten gir VO-linjen en unik mulighet til å motta tilbakemeldinger fra de som bruker chattetjenesten. Etter at samtalen avsluttes, åpnes det automatisk et anonymisert tilbakemeldingsskjema. Der kan innskriver rangere samtalen fra én til ti, hvorav én er «svært dårlig» og ti er «svært bra», i tillegg til å skrive en kommentar.

Tilbakemeldingsskjemaet ble utarbeidet på bakgrunn av at VO-linjen er opptatt av å stadig kunne forbedre og utvikle seg som tjeneste. Tilbakemeldinger fra innskrivere kan være med på å sikre at VO-linjen gir den hjelpen som er ment å gi.

Gjennomsnitt tilbakemelding siden oppstart:

8 av 10



116006

PILOTRAPPORT: VOLD- OG OVERGREPSLINJEN

Utdrag tilbakemeldinger:

«Fint å kunne øve seg her for å sette ord på ting hos fagpersoner som har erfaring og kunnskap innenfor dette.»

«Takk for den jobben dere gjør. Det hjelper mye å kunne snakke om vonde ting og sette ord på de anonymt. Håper på at det snart blir en døgnåpen chat.»

«Det var godt å prate med noen som visste hva man sto i. Men kanskje man skulle hatt litt lengere andreåpningstider, det kan være vanskelig å få mulighet å ta kontakt mellom 9- 15.»

«Trygg anonym side»

«Dere er flinke til å støtte og til å ikke få meg til å føle meg unormal eller gal»

«Omsorgsfullt og lyttende. Fortsett med det gode arbeidet dere gjør. Og at dere har chat er fantastisk, lettere å skrive enn å prate»

«Takk»

Evaluering av pilotprosjektet: Vold- og overgrepslinjen

Samarbeid med Oslo Krisesenter

1.Bakgrunnen for samarbeid

Den 17. januar 2019 sendte Krisesentersekretariatet (KSS) en utlysning til samarbeidspartnere for pilotprosjektet Vold- og overgrepslinjen. Utlysningen ble sendt til alle krisesentrene i Norge som var medlem i KSS. Krisesenteret som ble valgt skulle betjene telefonen på kveldstid, natt, i helger, på helligdager og ved ferieavvikling hos KSS. Søknadsfristen ble satt til 17. februar 2019.

KSS mottok tre søknader. Etter gjennomgang av søknadene ble det konkludert med at Oslo Krisesenter og Kompetansesenter for vold i nære relasjoner, var den som i størst grad møtte de behov og kriterier som skissert for prosjektet. Oslo Krisesenter var den i søknadsbunken som kunne tilby våken nattevakt for betjening av telefonen, hvilket var en viktig forutsetning for den døgnåpne hjelpelinjen. I tillegg til andre avgjørende argumenter omkring fagkompetanse, kapasitet og fleksibilitet ved betjening av telefonen, kjennskap til prosjektarbeid, overholdelse av budsjettrammer og en fordel med geografisk nærhet til KSS.

Den 27. februar ble Oslo Krisesenter innstilt som samarbeidspartner.

2. Oppstart og drift av VO-linjen

I juni 2019 startet samarbeidet mellom Oslo Krisesenter og KSS med å opprette Norges nasjonale hjelpelinje for vold- og overgrepsutsatte. VO-linjen ved KSS hadde på daværende tidspunkt ett årsverk tilknyttet pilotprosjektet. Oslo Krisesenter fikk avsatt midler tilsvarende 0,45 årsverk i 2019. Det var et fåtall av ansatte som skulle holde i et stort prosjekt, hvilket ga lite rom for uforutsigbarhet. Dette ble tydelig da det oppsto uforutsette endringer ved bemanningen hos KSS, som førte til at Oslo Krisesenter overtok store deler av ansvaret. Dette innebar at Oslo Krisesenter også sto ansvarlig for logistikken, i tillegg til det administrative arbeidet tilknyttet drift av VO-linjen. Det ble en utfordrende start på samarbeidet, hvor Oslo Krisesenter allerede fra åpningsdagen av VO-linjen måtte drifte tjenesten på egenhånd. I lengre perioder frem til august 2020 driftet Oslo Krisesenter tjenesten 24 timer i døgnet. Oslo Krisesenter var årsaken til at VO-linjen likevel kunne åpne og tilby en faglig sterk og døgnåpen tjeneste, til tross for utforutsette endringer. VO-linjen ble et felles prosjekt som Oslo Krisesenter også hadde troen på, og engasjerte seg for. Med Oslo Krisesenters 85 ansatte hadde de en stor fleksibilitet og et sikkerhetsnettverk, som resulterte i at åpningen av VO-linjen gikk sømløst utad. Fagkompetansen var allerede på plass, det var bare i en ny kontekst. Det understrekes at denne investeringen i VO-linjen som pilotprosjekt har kostet Oslo Krisesenter, både i form av egne midler og ansattressurser.

I august 2020 ble det ansatt ny prosjektleder, og det administrative arbeidet med å videreutvikle tjenesten kunne gjenopptas. I begynnelsen av 2021 ble det ansatt to prosjektmedarbeidere, en med oppstart i januar og en i mars. Med tre ansatte hos KSS var det nå ressurser til en fordelt betjeningen av VO-linjen, i tillegg til øvrige oppgaver.

Ansatte i KSS skal sørge for at VO-linjen følger mandatet gitt fra departementene[1], og prosjektbeskrivelsen følges. KSS har det faglige ansvaret for VO-linjens fremdrift, sørger for utadrettet markedsføring, herunder utforming av innhold til VO-linjens profiler på Facebook og Instagram, samt på volinjen.no. Ansatte i KSS har ansvar for å utforme og kvalitetssikre statistikkføring av henvendelsene, og løfte tendenser i den politiske debatten og media for øvrig. KSS holder kontinuerlig kontakten med øvrige samarbeidspartnere, samfunnsaktører og offentlig myndigheter. Videre har ansatte i KSS ansvar for å utarbeide søknader og rapporter for VO-linjen, i tillegg til budsjett og regnskap.

Med en tydelig ansvarsfordeling og en god dialog med Oslo Krisesenter ble samarbeidet forbedret. Markedsføring og informasjonsarbeid tilknyttet VO-linjen skapte positive ringvirkninger for henvendelsene, som er en tendens som fortsetter å være gjeldende. De tre ansatte i KSS styrket VO-linjen både innad og utad, med et helhetlig overblikk, ved å følge opp tiltak, forbedringer og utfordringer, samt å utarbeide gode rutiner.

[1] *VO-linjen var fra oppstart til utgangen av 2021 underlagt Justis- og beredskapsdepartementet. Fra januar 2022 er VO-linjen flyttet over til Barne- og familiedepartementet.*

PILOTRAPPORT: VOLD- OG OVERGREPSLINJEN

3. Organisering og logistikk

Oslo Krisesenter er en stor stiftelse med ulike avdelinger. Det ble derfor naturlig å utforske ulike organiseringer av hvor VO-linjen mest hensiktsmessig plasseres. Etter tre års pilotprosjekt har vi gjort oss erfaringer tilknyttet dette. For å nå målet om å skape en trygg, stabil og forutsigbar drift av VO-linjen er det flere faktorer som spiller inn. Det handler blant annet om logistikk og koordinering, kompetanse og tilhørighet/eierskap til VO-linjen.

Ved oppstart av VO-linjen i 2019 øremerket Oslo Krisesenter et fåtall egne ansatte med kompetanse til å besvare telefontjenesten. I tillegg anvendte Oslo Krisesenter egne ansattressurser til opplæring, oppfølging og administrativt arbeid. Oslo Krisesenter var likevel nødt til å prioritere ordinær drift av eget senter i første rekke, før de kunne betjene VO-linjen. Dette av naturlige årsaker, som manglende midler til den reelle driften av VO-linjen og et uforutsett ansvar utenfor opprinnelig avtale. Det resulterte i en del ubesvarte anrop. Grunnet både kapasitetsmangel som følge av koronapandemien, og stadig økende antall henvendelser ble det opprettet en egen turnus for VO-linjen i 2020. Oslo Krisesenter hadde færre ansatte på jobb grunnet pandemien, som gjorde logistikken krevende. Derfor ble det viktig å anvende de ansattressursene som allerede eksisterte på krisesenteret. Dette ved å øke stillingsprosenten for nattevakter og deltidsansatte. De ansatte som allerede hadde kompetanse på vold i nære relasjoner fikk nå mulighet til å få en høyere stillingsprosent, og dermed også være en del av VO-teamet. Turnusen besto av faste personer som fikk tilrettelagt individuell turnus. Noen ansatte jobbet mye, andre jobbet mindre. Underveis avdekket man sårbarheten i en slik løsning. Denne sårbarheten ble tydelig når ansatte som jobbet mye gikk over i andre stillinger eller av andre grunner fratrådte VO-turnusen. Dette førte til tap av kompetanse og ressurser.

Da chattetjenesten åpnet april 2021 var det utelukkende KSS som betjente tjenesten. De ansatte fikk mengdetrening og mulighet til å drøfte, utvikle og lage en struktur for tjenesten, som var viktig i oppstart av en ny og ukjent tjeneste. De ansatte i KSS jobbet parallelt med skriftliggjøring av retningslinjer og erfaringer, som skulle nedfelles i VO-linjens nyetablerte håndbok.

Telefon- og chattetjenesten krever ulike tilrettelagte 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. Telefontjenesten byr derfor på en større fleksibilitet, som gir rom for å kombinere VO-linjen med øvrig miljøterapeutisk arbeid på Oslo Krisesenter. Betjening av chat og telefon er også to ulike måter å arbeide på. Noen har sin styrke skriftlig, andre muntlig. Derfor så vi det hensiktsmessig å skille disse tjenestene, slik at

116006

både kompetanse, opplæring, hospitering og drøfting av saker skulle ta utgangspunkt i de ulike formatene vi opererte innenfor.

I september 2021 ble åpningstidene for chattetjenesten utvidet, og Oslo Krisesenter begynte å betjene tjenesten på kveldstid. Det ble opprettet en egen turnus for de som skulle betjene chattetjenesten ved Oslo Krisesenter. Erfaringer fra telefontjenesten var viktig kunnskap å ta med inn i opprettelse av ny turnus. På samme måte som for ansatte ved telefontjenesten, ble turnusen individuelt tilrettelagt i oppstartsfasen. Det ble gjennomført opplæring, hospitering og deling av erfaringer underveis. Som følge av et godt samarbeid, god kommunikasjon og gode rutiner gikk utvidelsen og overgangen uten nevneverdige utfordringer.

I 2021 har VO-linjen ved KSS bestått av tre ansatte, som har betjent både telefon- og chattetjenesten på dagtid i hverdager. Koordinering og samarbeid mellom ansatte ved Oslo Krisesenter og KSS har overordnet fungert svært godt. Utfordringer som likevel har oppstått, er i hovedsak utforutsette tekniske problemer, for eksempel ved overføring av telefonlinjen. Ved slike tilfeller har det tidvis vært utfordrende å raskt komme i kontakt med krisesenterets ansatte som skal overta betjening av telefon- og chattetjenesten. Dette begrunnes i at turnusoversikten var mindre tydelig, som førte til en tidvis ustrukturert informasjonsflyt.

VO-linjens samarbeidspartner er et stort krise- og kompetansesenter med stor pågang, mange ansatte og mange prosjekter. For å skape større forutsigbarhet og kontinuitet hos VO-linjen ble det etablert en mer profesjonalisert turnus ved utgangen av 2021. Målet var å skape tydelige rutiner og rammer, men også tilrettelegge for bedre informasjonsflyt mellom Oslo Krisesenter og KSS. På så måte kan man sikre en felles forståelse av tilbudet, bedre kontinuitet, og styrke fagkompetansen til de ansatte. Videre ble telefontjenesten overført til en ny avdeling, hvor arbeidshverdagen er organisert med andre rammer og strukturer. Dette har gitt rom for stabilitet og forutsigbarhet.
Nåværende organisering av VO-linjen bygger på erfaringer gjort underveis i pilotprosjektet. Slik VO-linjen er organisert i dag har vist gode resultater, og ser ut til å være den mest gunstige måten å drifte VO-linjen på. Vi opplever at den nye turnusen, med bestemte ansatte som forholder seg til faste turnuser for telefon- og chattetjenesten, gir styrket kompetanse.

Ansatte får opplæring, hospitering og mengdetrening, i tillegg til faste møtepunkter med alle ansatte ved både Oslo Krisesenter og KSS for drøfting og utvikling. Samtidig har vi sett viktigheten av at hver enkelt ansatt har en tilhørighet og eierskap ovenfor

PILOTRAPPORT: VOLD- OG OVERGREPSLINJEN

VO-linjen. Dette tilrettelegges for ved at alle ansatte i VO-linjen opplever å kunne ta del i beslutninger, og får informasjon om store og små hendelser knyttet til hjelpelinjen. Med et fast team er dette oppnåelig. I tillegg er det etablert tydelige roller på ledernivå, som har resultert i et solid og robust samarbeid.

4. VO-linjens fagkompetanse

I det faglige samarbeidet ligger det også en evaluering av vår forståelse av hva VO-linjen er, og om Oslo Krisesenter og KSS som driftspartnere har en felles forståelse av tjenestens mandat. Vi er en tjeneste med to adskilte avdelinger, med til sammen over 25 ansatte, som gjør det desto viktigere å etablere en felles enighet og forståelse av hva VO-linjen tilbyr.

Den overordnede visjonen til VO-linjen er nedfelt i håndboken, og danner grunnlaget for den felles forståelsen: hvem vi er for og hva vi kan bistå med. Håndboken ble utformet av KSS, i tett dialog med Oslo Krisesenter. Utforming av håndboken har vært svært betydningsfull, ikke bare for å skriftliggjøre en felles forståelse, men også for diskusjonene og refleksjonene som kom frem i prosessen.

VO-linjens samarbeidspartner er en stor stiftelse med de fordelene og ulempene det medfører. De ansatte ved Oslo Krisesenter har en travel hverdag og har tidvis ikke mulighet til å gi like mye tid og rom i samtalene på telefon, som KSS har hatt mulighet til. KSS driftes fra kontorer, hvor VO-ansatte ved Oslo Krisesenter er en del av en institusjon. Det har ført til noen ulikheter i hvordan VO-linjen har vært betjent. Dette er også en av årsakene til at Oslo Krisesenter har lokalisert VO-linjen på ny avdeling, med et overordnet mål om at dette skal forbedre kvaliteten på tjenesten.

Kurs og kompetansehevende tiltak

I tillegg til drift av krisesenteret tilbyr Oslo Krisesenter undervisning på voldsfeltet for både utsatte, høyskoler, hjelpeapparatet og andre relevante instanser. Oslo Krisesenter har også solide rutiner for kurs og faglig påfyll som tilbys de ansatte i VO-linjen. Den faglige tyngden Oslo Krisesenter besitter har vært en stor fordel for den faglige utviklingen av VO-linjen. Her har den geografiske nærheten mellom Oslo Krisesenter og KSS vært en fordel, både med tanke på kurs og fagdager, men spesielt opp mot gjensidig hospitering og opplæring. Disse møtepunktene har også gitt de ansatte mulighet til å bli bedre kjent og tilbringe mer tid sammen, på tvers av avdelinger. Dette har vært fine sosiale møtepunkt som også har gitt de ansatte mulighet til å føle større eierskap og tilhørighet til VO-linjen.

Nærhet til feltet

Nærheten til voldsfeltet og de voldsutsatte er en forutsetning for å kunne betjene VO-linjen på et høyt faglig nivå, hvilket også innebærer å møte de utsatte med empati og forståelse. I tillegg til å ha en faglig forståelse av vold i nære relasjoner er det viktig med førstehåndserfaring i møte med mennesker som er utsatt for vold, og se hvordan dette påvirker livene deres. Oslo Krisesenter som samarbeidspartner gir VO-linjens ansatte fersk kunnskap, en større forståelse og en nærhet til feltet vi arbeider med.

Chat som kommunikasjonsform

Chat som kommunikasjonsform har eksistert i mange år, men er relativt nytt tilknyttet hjelpeapparatet og lavterskeltilbud for vold- og overgrepsutsatte. Her oppstår det andre utfordringer omkring anonymitet, håndtering av alvorlig henvendelser over skrift, å kunne bistå og støtte i komplekse problematikker og ved avverge. I tillegg krever det skjerpede tekniske løsninger som skaper forutsigbarhet og trygghet for de ansatte. Derfor har det vært viktig for VO-linjen å ha et solid faglig grunnlag, i tillegg til å diskutere, evaluere og forbedre tjenesten fortløpende.

I tillegg til at kommunikasjonsformen er relativt ny på feltet, er VO-linjens spissede målgruppe og mandat på en chattetjeneste unikt i Norge. Det å hjelpe, støtte og veilede om vold og overgrep skriftlig over chat er nybrottsarbeid. Oslo Krisesenter og KSS har samarbeidet godt rundt dette arbeidet. For å optimalisere og utvikle tjeneste har begge parter tatt del i utarbeidelse av VO-linjens håndbok, jevnlige møter for de som betjener chattetjenesten, hospitering, opplæring og en generell åpen kommunikasjon, med lav terskel for å diskutere og evaluere.

Erfaringen så langt er at chattetjenesten treffer flere innenfor målgruppen, og gir rom for verdifulle og forebyggende samtaler tidligere i voldsforløpet enn øvrig hjelpeapparat. Samtidig oppleves formatet generelt som undervurdert i hjelpeapparatet, da det er både nytt og lite kjent. Det gjenspeiles også i lite kunnskap om de tekniske løsningene og viktigheten av de skjerpede omstendighetene som kreves av formatet.

Etter åpning av chattetjenesten har vi erfart at VO-linjen har fått en overvekt av henvendelser fra mennesker utsatt for seksuelle overgrep i barndommen. Dette er en gruppe som har vært lite i kontakt med oss på telefontjenesten. Dette har ført til at vi har prioritert å tilegne oss ytterligere kunnskap om temaet, opp mot hvordan vi best mulig kan bistå mennesker innenfor denne gruppen.

Teknisk løsning for telefon- og chattetjenesten

1.Telenor

VO-linjen ble den 5. februar 2019 innvilget rettighetene til et 6-sifret EØS-harmonisert nummer av Nasjonal kommunikasjonsmyndighet, for å drifte telefontjenesten. Telenor leverer den tekniske løsningen, og er kontaktpunkt for VO-linjen ved alt fra tekniske problemer til uthenting av anropslogg.

Telenor har profesjonaliserte løsninger, som hovedsakelig fungerer godt til håndtering av en nasjonal hjelpelinje. Når VO-telefonene skal settes over fra KSS til Oslo Krisesenter kl. 08.30 og 15.30 i hverdagene, så gjøres dette enkelt via leverandørens applikasjon. Den manuelle overføringen av telefonlinjen gir rom for fleksibilitet ved uforutsette hendelser. Samtidig er det et menneskelig ansvar, som øker sannsynligheten for avvik. Vi har opplevd flere avvik i pilotperioden, dette skyldes blant annet et pulverisert ansvar – noe som var årsaken til ny intern organisering i 2021. Vi utreder avvik underveis, og med gode rutiner og faste ansatte som setter over telefonen daglig vil sannsynligheten for avvik minke. Ansatte i KSS er per i dag ansvarlige for overføringen av telefonen. Dette vil på sikt, med flere ansatte som betjener VO-linjen, potensielt utgjøre en sårbarhet for flere avvik.

VO-linjen har gjennom pilotperioden hatt avvik knyttet til appen og anropsloggen. Førstnevnte avvik kan ofte håndteres raskt fordi Telenor har gode back-up løsninger som gjør det mulig å sette over telefonen på andre måter enn via appen. Sistnevnte, anropsloggen, har dog vært utfordrende. Avvikshåndteringen hos Telenor har ikke vært tilstrekkelig. Dette har ført til merarbeid for ansatte i KSS og tidvis manglende informasjon til statistikkføring av telefonsamtalene.

VO-linjen har dog erfart at geografisk nærhet mellom samarbeidspartnerne har vært en stor fordel ved utfordringer på det tekniske utstyret. Ansatte i KSS har umiddelbart kunnet gå til Oslo Krisesenter for å utrede feil, og levere nytt utstyr.

2.Edialog24

VO-linjen signerte kontrakt med Edialog24 mars 2021. Leverandøren fikk dermed i oppdrag å levere den tekniske løsningen for chattetjenesten. Edialog24 tilbyr en teknisk leveranse tilpasset ideelle organisasjoner, og er derfor kjent med behovet for anonymitet, og har hatt en god løsning knyttet til avvergeplikten. Den tekniske løsningen ble tilpasset VO-linjens behov, og kundeservicen hos Edialog24 er god.

116006

VO-linjen inngikk en avtale med Edialog24 om utvidet SLA. Denne utvide avtalen gir bistand i forbindelse med avvergesaker, hvor innskrivers liv eller helse står i fare. Leverandør bistår med nødvendig tilleggsinformasjon som IP-adresse eller annen metainformasjon til politiet. Desember 2021 tilbaketrakk Edialog24 avtalen om utvidet SLA. Kommunikasjonen om tilbaketrekking av avtalen var ikke tilstrekkelig. Dette har skapt merarbeid og ansvar for ansatte i VO-linjen som nå selv står ansvarlig for å uthente IP-adresser ved avverge. Dette er svært uheldig da det krever økte ressurser og opplæring av ansatte. VO-linjen driftes av over 25 ansatte i turnus, det er derfor sårbart å legge dette ansvaret til den ansatte som er på jobb. VO-linjen utreder nå hvordan situasjonen kan løses på en enklere og mer hensiktsmessig måte.

En annen sårbarhet ved den tekniske løsningen er begrensingene ved å utrede årsaken til tekniske problemer. I tilfeller hvor vi får informasjon om at innskriver har opplevd tekniske problemer, er det utfordrende i etterkant å avdekke årsaken. Hvorvidt dette skyldes den tekniske løsningen, internettforbindelsen eller annet ville vært nyttig informasjon for å jobbe med forbedring tilknyttet avvik.

De tekniske løsningene for telefon- og chattetjenesten har stort forbedringspotensialet.

VO-linjens funksjon

1.VO-linjens funksjon som en del av hjelpeapparatet

Uavhengig av om samtalene er over telefon eller chat, så er vår funksjon å trygge og støtte. Vi opplever at vi etablerer trygge rom, hvor mennesker forteller fritt om egne opplevelser og utfordringer. 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. På så måte er vi 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. Vi sitter med en opplevelse av at mange lytter til og følger opp det vi foreslår, og er takknemlige for samtalen.

Selv om det gjennomgående temaet på VO-linjen er vold og overgrep i nære relasjoner, er det likevel ulike årsaker til hvorfor mennesker tar kontakt. Noen forteller om en voldshendelse for første gang, hvor vårt fokus er å skape en god opplevelse med å dele. Noen trenger råd og veiledning, noen står midt i en voldelig relasjon og opplever kaos rundt seg, og andre har behov for støtte og oppfølging i etterkant. Den overordnede funksjonen er å være en støtte, enten det er ved å lytte, gi råd og veiledning eller stabilisere.

PILOTRAPPORT: VOLD- OG OVERGREPSLINJEN

Flesteparten av de som kontakter VO-linjen har en realistisk forventning til hva vi kan gjøre og hva vi tilbyr. Noen ganger er det nødvendig å forklare vår funksjon og hvilke begrensinger som gjelder: tjenesten er anonym, vi tilbyr ikke behandling, samtalene begynner på nytt hver gang og vi er ulike fagpersoner som betjener linjen.

I enkelte tilfeller utvikler vi kjennskap til menneskene vi snakker med gjentatte ganger og kan dermed gjøre ytterligere tilpasninger i samtalene. Mange er opptatt av å beholde kontrollen selv, og føler at møte med hjelpeapparatet er en belastning. Vi vurderer at vi bidrar til at voldsutsatte får oversikt over muligheter og alternativer, og benytter sine ressurser for å kunne endre egen situasjon.

Vi får innblikk i hvor skadelig vold er. Mange sliter med langvarige og omfattende psykiske plager som følge av vold, som påvirker både utdanning, arbeidsliv og familieliv. Vi opplever at tilbud og oppfølging av de som bryter ut av en voldelig relasjon ikke er tilstrekkelig, og at distriktspsykiatrisk senter er presset på kapasitet. Ved manglene tilpassede tilbud risikerer man at mennesker går tilbake til en voldelig partner, eller finner en ny voldelig partner. Tiden vi har til å lytte og forstå situasjonen til den som tar kontakt observerer vi at kan tilføre noe til det øvrige hjelpeapparatet. Dette ved å tilby en samtale til de som av ulike årsaker ikke får tilbud av det ordinære hjelpeapparatet.

For noen er venner og familie gode støttespillere, mens andre har ingen nærstående de kan lene seg på i vanskelige prosesser. Verken venner eller familie skal erstatte hjelpen og tilbudet mange voldsutsatte både har behov for og rett på. VO-linjen opplever at mange, ved å sette ord på det de står i, forlater samtalen med nye refleksjoner og håp for fremtiden.

2. Telefon og chat som kommunikasjonsform

Det er utfordrende å evaluere hvilke opplevelser mennesker sitter igjen med etter samtaler med oss. Likevel danner vi oss et grunnlag ut ifra tilbakemeldinger underveis eller avslutningsvis i samtalen. I tillegg til respons i sosiale medier og på andre plattformer.

Både på telefon- og chattetjenesten opplever vi ofte at anonymiteten er avgjørende, og er for flere det eneste alternativet inn i hjelpeapparatet. Det gjør at vi treffer mange ulike mennesker som for aller første gang setter ord på noen av deres vondeste opplevelser. På chat treffer vi mennesker som ikke ønsker å ringe eller ikke kan ringe, for eksempel grunnet nedsatt hørsel.

Både telefon og chat tilbyr et handlingsalternativ hvor ansiktsuttrykk og kroppsspråk uteblir fra samtalen. Vi opplever at dette for noen skaper en betryggende distanse, hvor man slipper å forholde seg til et ansikt og eventuelle fysiske reaksjoner fra mottaker når man deler. Vi antar at dette er en medvirkende årsak til at vi spesielt på chat opplever en større ærlighet og mindre filtrering av innhold i samtalen. Denne ærligheten gir oss en større mulighet til å forstå innskrivers situasjon og dermed gi adekvat hjelp og støtte.

Det å dele vet vi at kan gi ulike reaksjoner hos mottakeren. På telefon kan vi navigere noe i reaksjonene til innringer, på bakgrunn av blant annet stemme, toneleie og gråt. Da har vi mulighet til å gi støtte og stabilisering underveis i samtalen. På chat er det mer utfordrende å oppfatte, vurdere og ivareta reaksjonene hos innskriver, og vi vurderer kontinuerlig om vi får gitt den følelsesmessige støtten innskrivere kan ha behov for over chat. Mye informasjon går tapt i skriftlig kommunikasjon, og det kan tidvis være krevende å forstå hvilke behov innskriver sitter med. Vi kan for eksempel ikke vite om innskriver gråter eller har et panikkanfall i samtalen. Det krever derfor mer eksplisitt oppfølging av det som blir formidlet skriftlig. Disse faktorene gjør at vi stiller oss undrende til om vi ivaretar innskriverne godt nok, da vi vet at det å snakke om vold og overgrep kan vekke vonde følelser og reaksjoner.

Vi gjør fortløpende vurderinger om mulige begrensinger, og om hvilke temaer som egner seg i chatformatet. Vi er bevisst vår rolle, og har fokus på å etablere gode rammer for innskriver. Dette for at vi som fagpersoner best mulig skal forstå hva innskriver har behov for, og gi den hjelpen vi har mulighet til innenfor de gitte rammer. Vi vurderer at telefon og chat som kommunikasjonsformer byr på både muligheter og begrensninger. Paradoksalt nok er begrensingene VO-linjen selv opplever, en del av årsaken til hvorfor flere i målgruppen velger å ta kontakt. Til syvende og sist er det viktigst at mennesker utsatt for vold eller overgrep har ulike handlingsalternativer på veien mot å forandre egen situasjon.

Markedsføring og informasjonsarbeid

VO-linjen startet opp som et pilotprosjekt, hvis formål var å etableres som Norges nasjonale hjelpelinjen på voldsfeltet. Som en nyetablert hjelpelinje har VO-linjen vært avhengig av markedsføring og informasjonsarbeid, for å bygge legitimiteten og kjennskapen som tjenesten krever. Dette arbeidet har vært helt sentralt siden oppstart, og fortsetter å være utslagsgivende for å opprettholde tjenestetittelen som Norges nasjonale hjelplinje for vold- og overgrepsutsatte.

PILOTRAPPORT: VOLD- OG OVERGREPSLINJEN

1. Å bygge kjennskap til VO-linjen

Dersom Norge skal oppfylle kravet[1] i Istanbul-konvensjonen (2011), må det ikke bare finnes en hjelpelinje, man må også sørge for at befolkningen vet om den. Erfaringer fra lignende tjenester i Norge og andre land viser at pågangen øker når hjelpelinjen blir markedsført og er synlig (Østby 2016). NKVTS (Østby 2016) peker på at mange tjenester, blant annet Dixi og Vern for eldre, oppgir at den største utfordringen er å bli synlig for målgruppen som skal bruke deres tjenester. De mener at flere ville benyttet deres tilbud hvis det hadde vært bedre kjent. Videre skriver Østby at svenske Kvinnofridslinjen opplever en dobling i antall henvendelser i månedene med informasjonskampanjer. Antall henvendelser og søk på deres nettside stiger også i perioder med medieoppslag om vold (2016).

Hukommelsen vår er dessverre ikke et bibliotek som lagrer VO-linjen i minnet, etter å ha sett en kampanje, og tar det enkelt frem om man en gang i fremtiden selv skulle ha behov for tjenesten. Det kreves jevnlig og kontinuerlig synlighet, som kobler merkevaren VO-linjen til tjenesten – et lavterskeltilbud for vold- og overgrepsutsatte. En slik legitimitet krever både kortsiktig og langsiktig markedsføring av tjenesten.

Markedsføring og informasjonsarbeid er et eget fagområde, og flere norske tjenester har uttrykt at de ikke har nok midler eller kompetanse til å fokusere på dette arbeidet. Tjenestene Etnisk Ung i Danmark og Kvinnofridslinjen i Sverige har egne informasjonsmedarbeidere og påpeker at det er nødvendig med ansatte med denne kompetansen for å nå ut med informasjon (Østby 2016). I pilotperioden har informasjonsarbeid stått som en sentral del av arbeidet til ansatte i KSS. I første kvartal i 2021 utvidet KSS teamet til tre årsverk, som styrket kapasiteten og den interne kompetansen hos VO-linjen. Med både sosialfaglig utdannelse, kommunikasjon- og samfunnsvitenskapelig utdannelse har de ansatte supplert hverandre godt i markedsføring og informasjonsarbeidet. Utvidelsen la til rette for hyppigere samarbeid med reklamebyrået Hyper, som har resultert i flere oppmerksomhetsskapende kampanjer, flere organiske og sponsede innlegg i sosiale medier, samt utvikling av nettsiden.

VO-linjen har i pilotperioden gjort seg lignende erfaringer som beskrevet av Østby (2016), og sett en tydelig sammenheng mellom synlighet i sosiale og tradisjonelle medier, og økt antall henvendelser.

[1] *Europarådets konvensjon om forebygging og bekjempelse av vold mot kvinner og vold i nære relasjoner CETS 210*

116006

2. Målgrupper

VO-linjen har i hele pilotperioden jobbet bevisst og faglig forankret omkring markedsføring av hjelpelinjen, sammen med reklamebyrået Hyper.
Utfordringene med markedsføring av VO-linjen har vært knyttet til 1) å treffe en målgruppe som er diffus og udefinert 2) kommunisere om en tematikk som for mange oppleves tabubelagt og sårbar. Dette har krevd tilpassede markedsstrategier. KSS har hatt en tett dialog og et godt samarbeid med Hyper, som har vært en ledende faktor for økt synlighet og kjennskap til VO-linjen.

Etter at VO-linjen ble tildelt økte midler og ressurser, har vi hatt muligheten til å følge opp statistikk og tilbakemeldinger, og jobbet for å dekke hjelpelinjens mandat – som er å være en hjelpelinje for alle, uavhengig av kjønn, geografi eller andre faktorer.

Som tidligere nevnt er over 90 prosent av VO-linjens følgere på Facebook og Instagram kvinner. VO-linjen har derfor arbeidet for å nå flere menn utsatt for vold og overgrep i nære relasjoner. I anledning den internasjonale mannsdagen i november 2021 laget VO-linjen en kampanje i sosiale medier med fokus på vold mot menn, i tillegg til å skrive en artikkel for Dagbladet om temaet.

For å være synlig for større deler av Norge sendte VO-linjen ut informasjonsmateriell til 350 utvalgte legekontorer basert på geografisk plassering. Dette på bakgrunn av en registrering om at vi i mindre grad når befolkningen i distriktene.

Vi har over tid registrert en endring i hvem som kontakter VO-linjen. I oppstartsfasen av telefontjenesten erfarte vi at flere var utenfor VO-linjens definerte målgruppe. Tendensen vi ser er at innringere/innskrivere innenfor målgruppen har økt og holdt seg stabilt høy.

3. Synlighet i sosiale og tradisjonelle medier

VO-linjen har hatt over en dobling i antall henvendelser fra 2020 til 2021. Koronapandemien har preget begge årene, og både nasjonale og internasjonale studier viser en økning i vold i nære relasjoner som følge av pandemien og dens ringvirkninger. Dette kan ha bidratt til økt pågang til VO-linjen i 2021. Samtidig vurderer vi at et økt fokus på markedsføring og informasjonsarbeid har hatt stor innvirkning på antall henvendelser, og antallet innenfor målgruppen.

Både interne og eksterne ressurser har vært avgjørende i arbeidet med synliggjøring av VO-linjen, som blant annet har generert større rekkevidde og engasjement i sosiale medier. I 2021 har vi i tillegg jobbet systematisk med synlighet i tradisjonelle medier,

PILOTRAPPORT: VOLD- OG OVERGREPSLINJEN

som har resultert i flere oppslag i lokale og nasjonale aviser, podkaster og intervjuer med blant annet NRK Dagsrevyen, TV2 Nyheter og God Morgen Norge.

I 2021 har vi sett en sammenheng mellom sponsede innlegg og antall henvendelser. Ved sponsede innlegg på sosiale medier ses en økning i henvendelsene, og en tilsvarende nedgang uten sponsede innlegg. Dette er en betydningsfull observasjon, som viser viktigheten av kontinuerlig synlighet. Sammenhengen mellom synlighet og økte henvendelser har tidvis også vært enda tydeligere: VO-linjen har fått tilbakemeldinger direkte fra innskriver/innringere som har sett VO-linjen på ulike TV-opptredener, avisartikler, kampanjer og lignende. Et eksempel på dette var i november da prosjektleder gjestet God Morgen Norge. Dagen programmet ble sendt på TV og VO-linjens telefonnummer var synlig på TV-skjermen, mottak vi 23 telefoner. Denne måneden var generelt en måned med mange synlige kampanjer, som også resulterte i flere henvendelser. Likevel mottok vi denne dagen telefonhenvendelser som tilsvarte en økning på 77 prosent sammenlignet med gjennomsnittlig innringere samme måned.

Markedsføring og informasjonsarbeid står som en avgjørende suksessfaktor i pilotperioden, og har skapt kjennskap til VO-linjen som igjen har resultert i at vi har nådd ut til flere i målgruppen. Markedsføring og informasjonsarbeid er et evigvarende og viktig arbeid, for å alltid være synlig for de som har behov for oss.

Oppsummering

Det ble en utfordrende start på samarbeidet mellom Oslo Krisesenter og KSS. Investering fra Oslo Krisesenter resulterte i at VO-linjen likevel fra 2019 har kunnet tilby en faglig sterk og døgnåpen tjeneste. Fra august 2020, og ved ansettelsen av ny prosjektleder og to prosjektmedarbeidere, ble samarbeidet styrket. Med en tydelig ansvarsfordeling, gode rutiner og dialog mellom Oslo Krisesenter og KSS ble samarbeidet koordinert, forutsigbart og faglig sterkt. Etter tre års pilotprosjekt har vi gjort oss flere erfaringer knyttet til organisering. Slik VO-linjen er organisert i dag, med to adskilte profesjonaliserte turnuser med tilhørende ledere for koordinering og administrasjon, har gitt gode resultater. Kombinasjonen av prosjektansatte hos KSS og ansatte i turnus hos Oslo Krisesenter skaper en helhetlig hjelpelinje. Dette ser ut til å være den mest gunstige måten å drifte VO-linjen på, for å oppfylle mandatet. Dette krever både et faglig høyt nivå innad i tjenesten, som vi får gjennom opplæring, kurs og en nærhet til feltet, i tillegg til utadrettet arbeid for nå målgruppen med informasjon om VO-linjen. Markedsføring og informasjonsarbeid tilknyttet VO-linjen har skapt positive ringvirkninger for henvendelsene, som er en tendens som fortsetter å være gjeldende. De tekniske løsningene for chat- og telefontjenesten skaper både muligheter og

116006

begrensninger. Tekniske avvik og begrensninger vil forekomme. I disse tilfellene har VO-linjen erfart at den geografiske nærheten mellom driftspartnerne har vært en stor fordel. Telefon og chat, som to forskjellige kommunikasjonsformer, gir VO-linjens ansatte muligheten til å komme i kontakt med mennesker som av andre årsaker ikke tar kontakt med hjelpeapparatet. Selv om dette er i begrensede rammer på telefon og chat som tidvis er et utfordrende format for fagfeltet. Telefon og chat gir personen som tar kontakt et anonymt og lavterskel tilbud, som for mange er en viktig årsak til hvorfor de kontakter VO-linjen. Både telefon og chat tilbyr den som tar kontakt en betryggende distanse. Vår funksjon i samtalen er å trygge og støtte - lose og informere. Vi opplever at vi etablerer trygge rom, hvor mennesker forteller fritt om egne opplevelser og utfordringer med vold eller overgrep i nære relasjoner. Vi observerer at vår oppgave ofte blir å være et springbrett på veien mot å oppsøke andre deler av hjelpeapparatet, og at ansatte i VO-linjen kan bidra til å ufarliggjøre veien videre. Det at vi tilbyr hjelp og støtte i to kommunikasjonsformer viser seg å treffe flere mennesker, i en tidligere prosess i voldsforløpet.

VO-linjen startet som et pilotprosjekt med få ansatte og store ambisjoner, og har i pilotperioden utviklet seg til å bli en signifikant og betydningsfull aktør på voldsfeltet. Kombinasjonen av Oslo Krisesenter som et kompetansesenter for vold i nære relasjoner, og KSS som pådriver for det politiske arbeidet samt utadrettet kommunikasjon, har vært suksesskriteriene for VO-linjens legitimitet.

Våre anbefalinger til veien videre

- Opprettholde og videreutvikle nåværende tilbud, som baseres på tre år med erfaring.
- Videre tilskudd må vurderes i samarbeid med departementet og ta høyde for økt pågang slik at vi kan opprettholde et faglig forankret tilbud til vold- og overgrepsutsatte.
- Prioritere markedsføring og informasjonsarbeid, som erfaring viser skaper positive ringvirkninger for henvendelsene, i tillegg til en tillitsvekkende og sterk merkevare.
- Tilrettelegge for et tverrfaglig samarbeid med andre hjelpelinjer, og i større grad tydeliggjøre en felles faglig plattform.
- Utrede forbedringer ved de tekniske løsningene, slik at kommunikasjonsformatene blir profesjonalisert og tilpasset hjelpeapparatet.

PILOTRAPPORT: VOLD- OG OVERGREPSLINJEN

Forfattere:

Julie Haatuft,
Martine Sorknes Ødegården
og Anne Gåsefra.

Det er aldri din feil.

Det er aldri for sent.

Det er alltid hjelp å få.

VO 116 006

volinjen.no

Pilotrapport: Vold- og overgrepslinjen