


# Årsrapport 2022: Vold- og overgrepslinjen

Årsrapport 2022: Vold- og overgrepslinjen



Årsrapport 2022: Vold- og overgrepslinjen

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

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

# Innhold

- 01 Sammendrag 5
- 02 Organisering, drift og mandat 6
- 03 Avverge og avvik 9
- 04 Kompetansehevende tiltak 12
- 05 Markedsføring og informasjonsarbeid 16
- 06 Samarbeidsprosjekter 32
- 07 Statistikk 35

## 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 daværende statsminister Erna Solberg 1. oktober 2019. VO-linjen har siden oppstart og frem til 2022 vært finansiert av Justis- og beredskapsdepartementet. I januar 2022 ble VO-linjen flyttet over til Barne- og familie-departementet, som nå finansierer tjenesten. Oslo Krisesenter og Kompetansesenter for vold i nære relasjoner er Krisesentersekretariatets samarbeidspartner, og bistår med både drift og faglig utvikling.

# 4016

henvendelser i 2022

**1299**  
via chat

**2762**  
via telefon

# Organisering, drift og mandat

## Organisering og drift av VO-linjen

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

**VO-linjen ved Krisesentersekretariatet** ble i 2022 driftet av tre årsverk: en prosjektleder og to prosjektmedarbeidere.

**Drift av VO-linjen ved Oslo Krisesenter** tilsvarer 4,1 årsverk. På telefontjenesten utgjør det 2,6 årsverk fordelt på ni personer, inkludert en prosjektkoordinator. På chat utgjør det 1,5 årsverk fordelt på elleve personer, inkludert en prosjektleder. Dette dekker den ordinære driften av tjenesten, men inkluderer ikke tid avsatt til faglig sparring eller betjening ved sykdom og ferie hos Krisesentersekretariatet.



## Endringer og tilpasninger av organisering

I 2022 har Oslo Krisesenter opprettet to separate turnusordninger - én for ansatte som betjener telefon og én for ansatte som betjener chat. I januar 2022 ble driften av telefontjenesten ved Oslo Krisesenter omorganisert. I tillegg ble det opprettet en prosjektkoordinator-stilling med hovedansvar for organisering av telefon-turnusen. Med tydeligere ansvarsfordeling forankret i to prosjektleder/koordinator-stillinger hos Oslo Krisesenter, har det faglige samarbeidet mellom Krisesentersekretariatet og Oslo Krisesenter blitt styrket ytterligere. Samtidig er det et forbedringspotensial når det gjelder integrering av VO-linjen i det øvrige arbeidet ved Oslo Krisesenter, som i 2022 har kommet til uttrykk gjennom driftsavvik som kunne vært unngått.

## Drift av telefontjenesten

VO-linjens telefontjeneste er døgnåpen. Krisesentersekretariatet betjener telefontjenesten fra kl. 08.30 til 15.30 alle hverdager. Oslo Krisesenter betjener telefontjenesten fra kl. 15.30 til 08.30 hver dag – samt hele døgnet i helger, helligdager, ved ferieavvikling og andre fraværsgrunner hos Krisesentersekretariatet.

## Endringer og tilpasninger: telefontjenesten

VO-linjen tilstreber å besvare alle telefonhenvendelser. De ubesvarte anropene gjennomgås månedlig for å sikre dette. I 2022 har VO-linjen gått til innkjøp av flere telefoner, for å kunne besvare flere innkommende telefonsamtaler samtidig. Krisesentersekretariatet har strukturert de tre årsverkene som ivaretar daglig drift, prosjektledelse og administrasjon av tjenesten, slik at det er mulig å være påkoblet to telefoner på dagtid, i hverdagene. På kveld- og nattestid er én telefon påkoblet. I 2021 var svarprosenten 86%, den har økt til 87% i 2022.

## Drift av chattetjenesten

VO-linjens chattetjeneste er åpen fra kl. 09.00 til 20.00 mandag til fredag. Krisesentersekretariatet betjener chattetjenesten fra kl. 09.00 til 15.00. Oslo Krisesenter betjener chattetjenesten fra kl. 15.00 til 20.00 - samt ved helligdager, ferieavvikling og andre fraværsgrunner hos Krisesentersekretariatet.

### Mandat

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.

Mange har en høy terskel for å oppsøke hjelp, og det kan det være flere årsaker til. 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.

## Avverge og avvik

### Avvergeplikten

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. VO-linjens rutiner er beskrevet i håndboken, som er tilgjengelig for alle ansatte. Oslo Krisesenter har både mengdetrening og kompetanse på avverge-håndtering, og har vært en viktig sparringspartner ved etablering av gjeldende rutiner og prosedyrer.

### Rutiner ved avverge

Kripos opprettet i 2021 en ny tipsportal for hjelpetjenester, inkludert VO-linjen. Målet med løsningen er at hjelpetjenester som VO-linjen skal kunne rapportere til politiet via en felles kanal, for å sikre et mer strømlinjeformet tipsmottak. Portalen er forbeholdt informasjon som faller inn under avvergingsplikten i strl. § 196<sup>1</sup>, eller saker som av andre grunner det er viktig at politiet får kjennskap til.

VO-linjen har også et telefonnummer tilknyttet Kripos, hvor drøfting og innmelding kan håndteres telefonisk, dersom ansatte har behov for det eller situasjonen krever det.

VO-linjen har egne avtaler og rutiner med chatteleverandør Edialog24 og telefonleverandør Telenor når avvergeplikten utløses, for å hente ut relevant informasjon.

### Endringer og tilpasninger

Ved åpning av chattetjenesten april 2021 inngikk VO-linjen en utvidet SLA-avtale, som regulerer leverandørs bistand i forbindelse med varslinger til politiet ved fare for liv og helse (utløsning av avvergeplikten § 196). Edialog24 endret ved utgangen av 2021 rutiner for avvergehåndtering, hvor relevant informasjon nå hentes ut av ansatte i VO-linjen, og er ikke lenger en del av tjenesten Edialog24 tilbyr. Denne endringen har hatt betydning for hvordan VO-linjen innrapporterer avverge: ansvaret ble flyttet fra leverandør og over til ansatte i VO-linjen, hvilket har skapt merarbeid og krever en mer

<sup>1</sup> § 196. Plikt til å avverge et straffbart forhold, Lov om straff (straffeloven)

ingående teknisk kompetanse. VO-linjen har opplevd denne endringen som uheldig, og kunne ønske seg et oppsett hvor ansvaret knyttet til programvare og de tekniske løsningene ligger hos de som har profesjonalitet på dette.

### Avvikshåndtering

Avvik defineres som feil/ulykker som oppstår og som strider mot gjeldene lover, regler eller interne dokumenter og rutiner. Avvik på VO-linjen kan for eksempel være at ansatte mottar trusler fra innringere/innskrivere, eller hendelser som påvirker VO-linjens drift av hjelpelinjen.

Alle ansatte skal fylle ut et avviksskjema dersom det oppstår feil eller ulykker. Avviksskjema har som hensikt å redegjøre for hva som har skjedd, og eventuelle forslag til løsning med mål om å unngå at lignende avvik gjentar seg.

Avvik hos VO-linjen i 2022 har i all hovedsak vært knyttet til de tekniske løsningene, dvs. chatteleverandør og telefonleverandør.

### Begrensninger ved de tekniske løsningene

En sårbarhet ved chattetjenesten er begrensningene ved å utrede årsaker til tekniske problemer. I tilfeller hvor vi får informasjon om at innskriver har opplevd tekniske problemer, ville det vært nyttig å vite årsaken, for å jobbe med forbedring tilknyttet avvik. I tillegg finnes det ingen mulighet for å avdekke ubesvarte chatter, slik som vi gjør på telefontjenesten.

### Utdrag tilbakemeldinger på den tekniske løsningen:

Vi setter pris på din tilbakemeldinger. Har du en kommentar/tilbakemelding til oss?

Kort svartekst

.....

Jeg fikk aldri svar på min henvendelse.

Umulig å lese chat. Alle meldinger forsvinner, og siden er blank

Skulle vært mulig å laste ned eller sende samtalen til mail eller noe sånt. Kanskje en link med et passord sånn at det er trygt. Hadde vært fint å kunne lese chatten igjen.

## Kompetansehevende tiltak

Alle som besvarer hjelpelinjen, har utdanning innenfor relevant fagområde, på minimum bachelornivå. Kompetansehevende tiltak står sentralt for både ivaretagelse og videreutvikling av det faglig forankrede tilbudet til vold- og overgrepsofsatte. Oslo Krisesenter og Kompetansesenter for vold i nære relasjoner er en sterk bidragsyter i dette arbeidet.

### Faste møtepunkter for en felles faglighet

**VO-treff:** VO-linjen har i 2022 videreført de to månedlige møtepunktene for alle ansatte i hjelpelinjen, fordelt på ansatte som betjener telefontjenesten og ansatte som betjener chattetjenesten. Her løftes temaer spesifikt tilknyttet betjeningen av linjen, som avverge og samtaleteknikk.

**Gjensidig hospitering:** Krisesentersekretariatet og Oslo Krisesenter har en gjensidig avtale om hospitering for alle ansatte i VO-linjen. I 2022 har blant annet ansatte ved Oslo Krisesenter hospitert hos VO-linjen i Krisesentersekretariatet, som del av opplæringen på den nyetablerte chattetjenesten.

**Fagmiljø:** Ansatte i VO-linjen ved Oslo Krisesenter er en del av et større kompetansesenter, med et sterkt fagmiljø og nærhet til voldsfeltet. Ansatte i VO-linjen ved Krisesentersekretariatet er en del av Menneskerettighetshuset i Oslo, samlokalisert med blant annet Kvinnefronten og Mental Health and Human Rights Info, samt andre ideelle organisasjoner. Vårt felles fokus er å jobbe for likestilling, mot diskriminering og ivaretagelse av grunnleggende rettigheter.

### Kurs og fagdag

- *Seksuelle overgrep i barndommen – Fagdag med Nok. Oslo*
- *Fagdag med DIGI-UNG sitt chattenettverk*
- *Fagdag «Medfølelsens pris – hva gjør jobben med oss?» med Per Isdal*
- *Førstehjelp ved selvmordsfare* i regi av VIVAT er i tillegg et grunnkurs alle ansatte som besvarer VO-linjen skal gjennomføre.

### VO-linjens ansatte ved Krisesentersekretariatet

VO-linjens ansatte ved Krisesentersekretariatet deltar i tillegg på konferanser og fagdager i regi av arbeidsplassen. I 2022 har Krisesentersekretariatet avholdt flere fagarrangementer, deriblant: *Konvensjoner i praksis – et felles grunnlag for krisesentertilbudet*, en konferanse for krisesentrene i Norge. Ytterligere ble det gjennomført en rekke faglige kontormøter for ansattstaben i 2022, med temaer som; å leve på kode 6, sekundærtraumatisering og digital vold.

### VO-linjens ansatte ved Oslo Krisesenter

Ansatte ved Oslo Krisesenter får i kraft av avdelingen de jobber på ulike tilbud om faglig utvikling. Ansatte har mulighet til å delta på fagdager i regi av arbeidsplassen. I 2022 ble det avholdt fem felles fagdager, blant annet foredrag av psykologspesialist Judith van der Weele og en fagdag om rus i samarbeid med Thereses Hus.

### Videreutvikling av chat

Da chatten åpnet i april 2021 og de påfølgende månedene, jobbet VO-linjen ut ifra tanken om at chattene ikke skulle leses av andre enn den ansatte som besvarte chatten. Etter hvert som VO-linjen gjorde seg erfaringer, ble det vurdert hensiktsmessig at ansatte i Krisesentersekretariatet fikk ansvaret for å lese chatter og kvalitetssikre innholdet. Endring i rutinen åpnet opp for interne tilbakemeldinger og læring av hverandre, med mål om å stadig forbedre kvaliteten på tjenesten.

I 2022 ble det igangsatt tiltak blant ansatte i Krisesentersekretariatet, som har hovedansvaret for kvalitetssikring. Med jevne mellomrom gjennomgås utvalgte chatter i fellesskap, enten basert på forbedringspotensial eller hvilke faglige vurderinger som fungerer spesielt godt. Dette arbeidet vil fortsette i 2023.

### Workshop for lavterskel hjelpelinjer

29. september gjennomførte VO-linjen en spennende halvdags-workshop for lavterskel hjelpelinjer i Norge, med representanter fra ulike fagområder som tilbyr støtte, råd og/eller veiledning via chat. Formålet var å etablere et nettverk for deling av erfaringer og løfte faglig utfordringer/muligheter spesielt tilknyttet chat-formatet. Førstelektor og stipendiat Lene Østby ledet arrangementet.

### VO-linjen på besøk hos krisesentre i Norge

VO-linjens ansatte skal besitte kunnskap om hjelpetilbudet for vold- og overgrepsofsatte i hele Norge. I mai 2022 var VO-linjen på besøk hos Alta Krisesenter og Krisesenteret i Tromsø og omegn. Besøket gav VO-linjen relevant førstehåndserfaring med hvordan forskjellige krisesentre driftes og organiseres. Samt viktige samtaler om de voldsutsattes situasjon på Svalbard, og blant samiske samfunn i nord. I tillegg fikk de ansatte på krisesentrene en innføring i VO-linjens arbeid.

I forbindelse med kommunekurset til Taushet tar liv har VO-linjen også besøkt Sør-Helgeland Krisesenter og Indre Østfold Krisesenter i 2022.

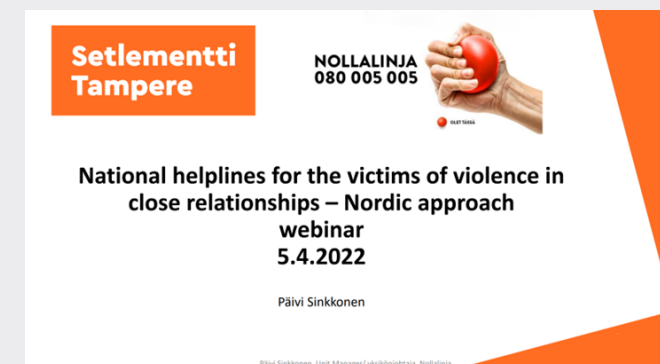
### Foredragsvirksomhet

VO-linjen sprer informasjon om hjelpelinjen og vold i nære relasjoner for øvrig gjennom foredrag, kurs og opplæring. VO-linjen har avholdt foredrag og opplæring for forskjellige organisasjoner, politiske partier og utdannelse, deriblant Erfaringskolen, Mental Helse Ungdom, Høyres Kvinneforum og Bydelsmødre. Det er viktig at krisesentrene, værende det hjelpetilbudet VO-linjen i størst grad henviser videre til, vet noe om den nasjonale hjelpelinjen for vold- og overgrepsofsatte. Derfor avholdt VO-linjen, i forbindelse med årsmøtet til Krisesentersekretariatet, et innlegg om tjenesten.

VO-linjen holdt også foredrag om hjelpelinjen og vold i nære relasjoner for øvrig, i forbindelse med kommunekursene til Taushet tar liv, som i 2022 ble avholdt i Brønnøysund og Indre Østfold.



VO-linjen har også vært synlig på internasjonale arenaer, som ved et nordisk webinar om vold i nære relasjoner, i regi av den finske voldslinjen Nollalinja. I tillegg holdt VO-linjen et innlegg for den Colombianske førstedamen, i forbindelse med hennes besøk til Norge.





## Markedsføring og informasjonsarbeid

VO-linjen har siden oppstart fokusert på å bygge legitimitet og kjennskap til tjenesten, gjennom markedsføring og informasjonsarbeid. Kontinuerlig synlighet er avgjørende for at mennesker som trenger VO-linjen, vet om tilbudet og tar kontakt.

### Volinjen.no

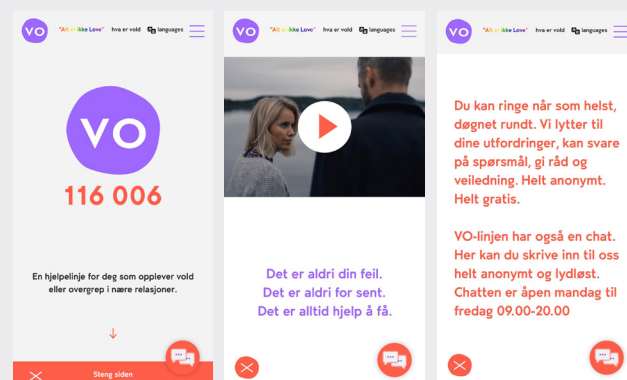
VO-linjen følger en designprofil utarbeidet i samråd med kommunikasjonsbyrået Hyper, som gjelder både for nettsiden og i sosiale medier (Facebook og Instagram).



VO-linjen fokuserer på en brukervennlig, relevant og håpefull nettside, hvor innholdet retter seg mot utsatte, pårørende og hjelpeapparatet. Blant annet informasjon om ulike former for vold, konsekvenser av vold og ofte stilte spørsmål.

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

I løpet av 2022 har volinjen.no publisert fem nye informasjonsartikler om vold i nære relasjoner. I november lanserte VO-linjen en fane rettet mot enkeltpersoner og organisasjoner, med mulighet for å klikke hjem en gratis pakke med plakater, klistremerker, brosjyrer og handlenett.

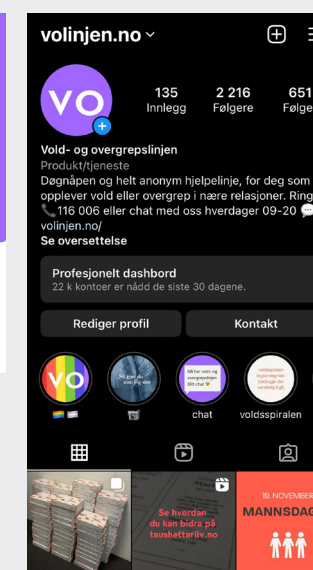


### Sosiale medier

Informasjonsarbeidet til VO-linjen er i stor grad knyttet til sosiale medier, og det postes jevnlig innlegg på Facebook og Instagram. I tillegg til organiske poster, er betalt markedsføring en viktig del av den digitale strategien.

Tall fra Ipsos Norge fra Q4 2022<sup>2</sup>, viser at 67% av befolkningen over 18 år, bruker Facebook daglig. For Instagram er andelen 39%. Betalt markedsføring i nevnte kanaler gir dermed muligheten til å treffe en stor del av målgruppen. I 2021 registrerte VO-linjen en økning i antall henvendelser i perioder med pågående betalt markedsføring i sosiale medier, og tilsvarende en nedgang uten.

Betalt markedsføring gir muligheten til å segmentere, slik at VO-linjen effektivt kan rette innholdet mot utvalgte deler av målgruppen.



### «Always on» Facebook og Instagram

I 2022 prioriterte VO-linjen et «always on»-løp. Med unntak av januar og august, var VO-linjen synlig med betalt markedsføring gjennom hele året. Mesteparten av innholdet var gjenbruk av tidligere kampanjer, med unntak av en ny Pride-kampanje.

<sup>2</sup> Ipsos Norge: Sosiale medier tracker Q4'22

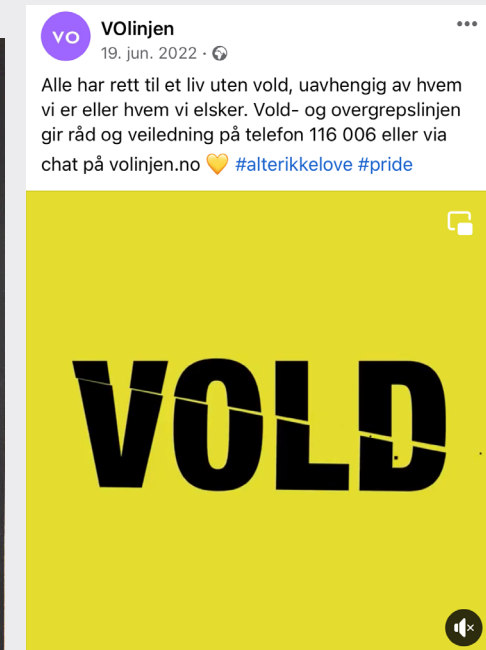
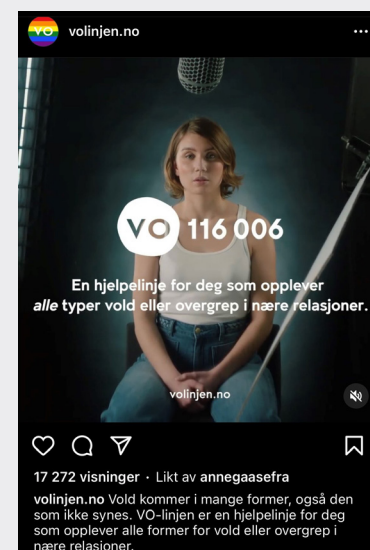


### Vigelandsparken: Februar, mai og desember

Kunsten i Vigelandsparken representerer mennesker gjennom hele livsløpet. VO-linjen tolket utvalgte skulpturer i voldssammenheng, for å synliggjøre vold i nære relasjoner som et alvorlig samfunns- og folkehelseproblem. I tillegg til plakater i Vigelandsparken ble det tatt bilder og videoer av skulpturene, som ble brukt i en landsdekkende digital kampanje. Kampanjen er sett av over 1 million mennesker, og ble i den sammenheng omtalt i ulike medier.

### Informasjonsfilm om psykisk vold: Mars, april og november

VO-linjen laget i 2020 en informasjonsfilm om psykisk vold, i samarbeid med artist og ambassadør Ella-Marie Hætta Isaksen. Senere er filmen også brukt som bidrag til reklamefrie dager på TV2 i både 2021 og 2022.

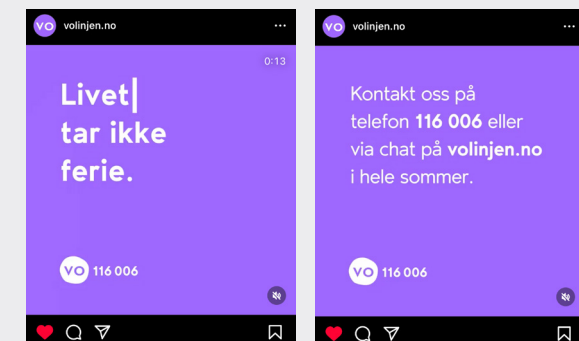


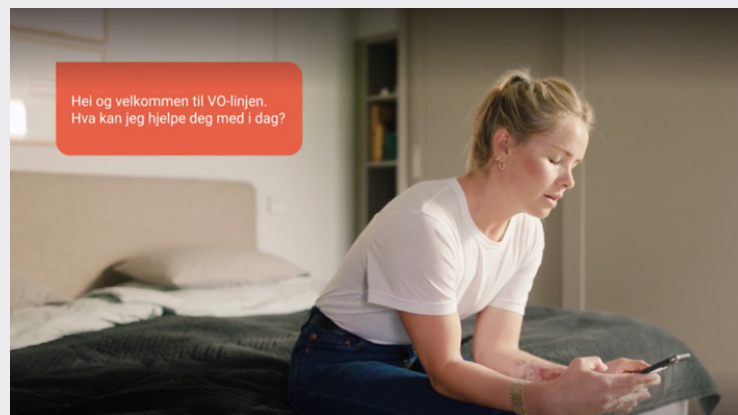
### Alt er ikke Love: Juni

«Alt er ikke Love» ble laget i forbindelse med Pride 2022. Kampanjen er rettet mot LHBTIQ+ miljøet, med formål å treffe en del av målgruppen VO-linjen i mindre grad mottar henvendelser fra. Det er blant annet lav registrering av mennesker som lever med vold i samkjønnede forhold. I tillegg til innhold i sosiale medier, ble det også laget tilhørende informasjonsplakater, som ble hengt opp rundt i Oslo.

### Vold tar ikke ferie: Juli

Mange som lever i voldelige relasjoner, har vonde tanker og følelser knyttet til ferier og høytider. Kampanjen ble første gang vist i 2020 på Clear Channel sine skjermer i offentligheten, etter at VO-linjen vant gratis reklameplass. Lysbildene er gjenbrukt i sommermånedene i 2021 og 2022.





### Lanseringsfilm om chattetjenesten: September

I forbindelse med lansering av chattetjenesten i april 2021, laget VO-linjen en informasjonsfilm, som viser en kvinne som tar kontakt med VO-linjen via chat for første gang.

### Vold mot menn: Oktober

I november 2021 laget VO-linjen en kampanje direkte rettet mot menn, i forbindelse med Mannsdagen. Maskulinitetsperspektivet bidrar til at noen menn har høy terskel for å oppsøke hjelp for vold i nære relasjoner. Sammenlignet med kvinner, mottar VO-linjen få henvendelser fra menn. Kampanjen viser en samtale mellom to kompiser, med oppfordring om å søke hjelp.



### Statistikk sosiale medier

VO-linjen holder oversikt over blant annet antall følgere, antall innlegg, eksponering og rekkevidde i sosiale medier. Arbeidet brukes for å kartlegge hvordan sosiale medier kan virke inn på antall henvendelser, og innholdet i disse. Det er også nyttig å vite hvilke innlegg som engasjerer og som gir bred respons.

Per 31.12.22

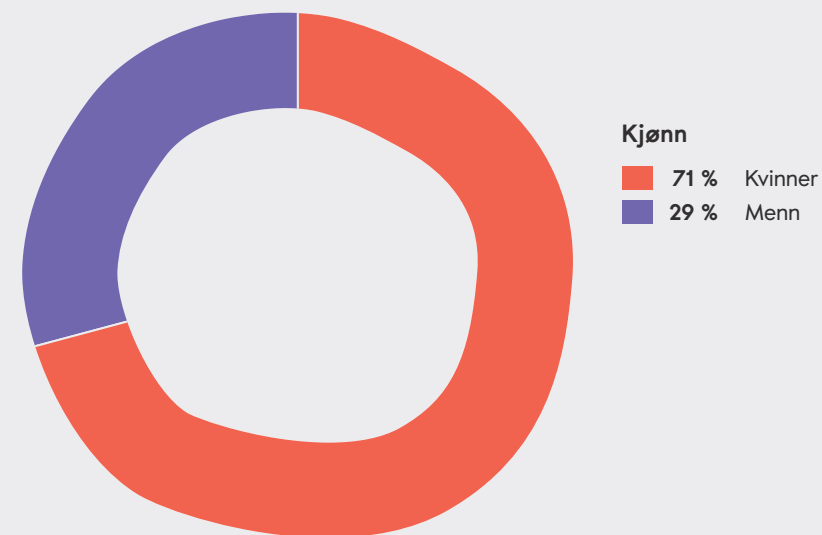
**2625** følgere på Facebook

**2114** følgere på Instagram

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

### Statistikk volinjen.no

I 2022 har 30.000 unike brukere besøkt volinjen.no, fordelt på 37.000 økter. Det tilsvarer en økning på 5,8% fra 2021. 86% av brukerne besøker nettsiden fra mobil. 76% av trafikken inn på volinjen.no genereres fra sosiale medier. Facebook står for 97%, og Instagram og Snapchat står for 3%. Etter sosiale medier, har direktesøk på nettsiden og organisk søk generert flest besøkende.





Rogalands Avis Oslo Demokraten Fremtiden Moss Dagblad

# Vold i hjemmet: Dobbelt så mange henvendelser i fjor

Det var mer enn dobbelt så mange henvendelser om vold i nære relasjoner i 2021 sammenlignet med året før, ifølge tall fra Vold- og overgrepslinjen (VO-linjen).



# Dobling av vold i nære relasjoner



NTB Na. 22.3.2022, 10:35:28

## Vold i hjemmet: Dobbelt så mange henvendelser i fjor

Det var mer enn dobbelt så mange henvendelser om vold i nære relasjoner i 2021 sammenlignet med året før, ifølge tall fra Vold- og overgrepslinjen (VO-linjen).

I 2020 var totalt 1.431 personer i kontakt med VO-linjen om vold i nære relasjoner. I 2021 tok 2.925 personer kontakt, noe som er en økning på 104 prosent.

Kreativt un.no

## VO-linjen voldstolket Vigelandsparken i julen

En ny undersøkelse viser at én av ti kjenner noen som er utsatt for vold i julen. Volds- og overgrepslinjen valgte derfor å voldstolke Vigelandsparken for å sette søkelys på den alvorlige problemstillingen. Bak kampanjen sto Ahead-byråene Hyper og Nova

Hyper & Nova Vista for VO-linjen, 05.jan



Tolket parken: Her ser du teamet fra Hyper og Volds- og overgrepslinjen som var med på å tolke Vigelandsparken. - Når vi tok noen av skulpturene i nærmere øyesyn, så vi mye vi ikke har sett før. Blant annet vold i nære relasjoner. Det har vi satt ord på, sier Helge Skivenes i Hyper.

Meny

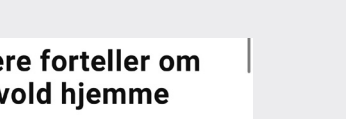
Kampanje



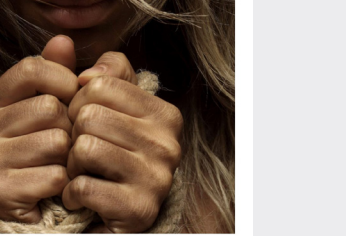
Tolket parken: Her ser du teamet fra Hyper og Volds- og overgrepslinjen som var med på å tolke Vigelandsparken. - Når vi tok noen av skulpturene i nærmere øyesyn, så vi mye vi ikke har sett før. Blant annet vold i nære relasjoner. Det har vi satt ord på, sier Helge Skivenes i Hyper.

PR / Publisert 05.01.2022 08:27:48 - Oppdatert 05.01.2022 08:27:48

## Voldstolkning av Vigelandsparken har blitt sett over 1,3 millioner ganger: - Et viktig tema



Av Sissel Ofstad - 28.03.2022



Nye tall fra Vold- og overgrepslinjen (VO-linjen) viser at dobbelt så mange personer ba om hjelp i 2021 som i 2020.

## Tradisjonelle medier

Gjennom 2022 har VO-linjen vært synlig i tradisjonelle medier, både i papiraviser, på TV og i ulike nettsaker.

Synligheten har omhandlet blant annet Vigelandsparken-kampanjen, innsikt i antall henvendelser, den internasjonale kvinnedagen, verdensdagen for psykisk helse og 16-dagerskampanjen mot kjønnsbasert vold. Dette gjelder både lokale og nasjonale medier. Informasjonsfilm om psykisk vold ble sendt på TV2 1. juledag.



## Gratulerer med kvinnedagen!

Vi må forholde oss til kvinnene bak statistikkene. Vi må forholde oss til kvinnene bak markedstallene. Vi må forholde oss til at vold kan medføre alvorlige langvarige helseplager, som posttraumatisk stresslidelse, angst, depresjon, skadelig rusmiddelbruk og selvskading. Blant voldsofret kvinner er det også vist en økt risiko for selv-mord, sammenlignet med kvinner som ikke lever eller har levd med en voldelig partner.

Uforstyrta «Når verdi blir målt i vekt» Med Tina Gran. - Slinking, overspising og vold i nære relasjoner. VO 116 006

Vi trenger hverandre. Mange forteller om reddbrutt selvblødd, og en gradvis svekkende demrekratt. Vold og overgrepslinjen tilbyr støtte, råd og hjelp til å håndtere vold i nære relasjoner. VO 116 006

Gratulerer med kvinnedagen! Vi må forholde oss til kvinnene bak statistikkene. Vi må forholde oss til kvinnene bak markedstallene. Vi må forholde oss til at vold kan medføre alvorlige langvarige helseplager, som posttraumatisk stresslidelse, angst, depresjon, skadelig rusmiddelbruk og selvskading. Blant voldsofret kvinner er det også vist en økt risiko for selv-mord, sammenlignet med kvinner som ikke lever eller har levd med en voldelig partner. VO 116 006

## VO-linjen og Tise

Gjennom 2022 har VO-linjen samarbeidet med den digitale plattformtjenesten Tise, som selger «secondhand». Det vil si å kjøpe eller selge varer som allerede er brukt. Tise har over 500.000 månedlige brukere i Norge. Målgruppen er hovedsakelig kvinner mellom 18 og 35 år, som er en viktig gruppe for VO-linjen.

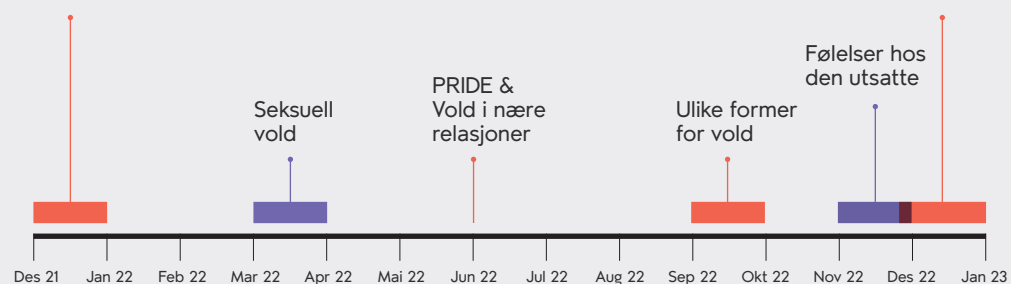
VO-linjen har utformet varierte informasjonskampanjer, spredt utover året. Formatet gir muligheter for quiz-kuponger og stemme-knapper som besvares av brukere av tjenesten, samt sponset annonse på hovedsiden. Samtlige av VO-linjens kuponger i Cash Store, har vært de mest kjøpte og åpnete på Tise i perioden.

VO-linjen ønsket å bruke stemme-knappen på Tise for å få innblikk i om brukerne kjenner til hvor de kan henvende seg, for å snakke om vold. VO-linjen stilte et identisk spørsmål i desember 2021/januar 2022 og desember 2022/januar 2023, med samme tidsintervall. Fra første til andre periode, økte antall JA med fire prosentpoeng.

## Kampanjekalender

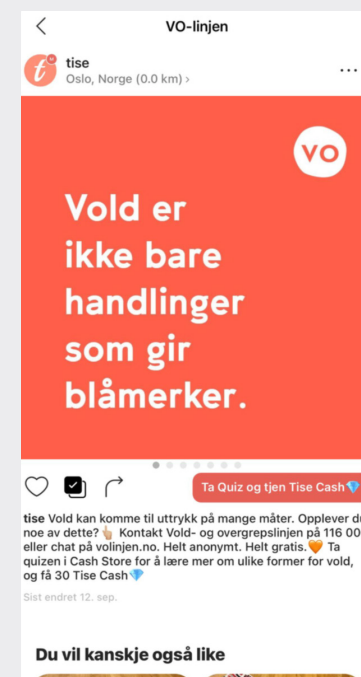
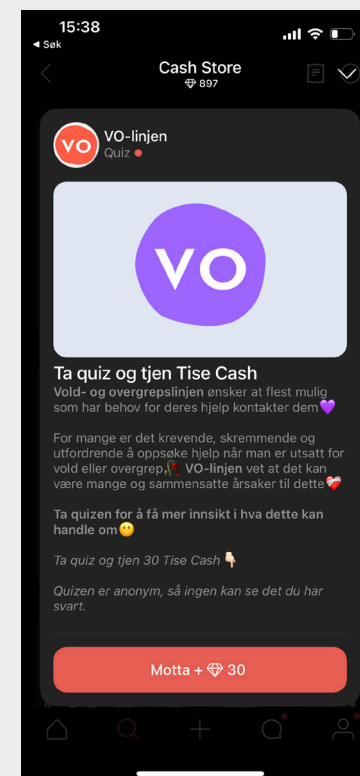
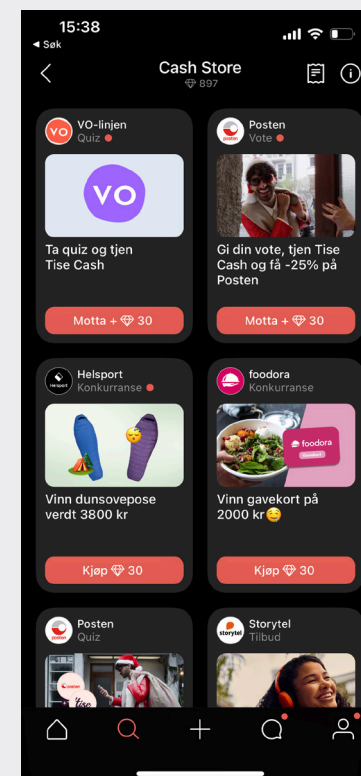
Stemme knapp:  
Vet du hvem du  
kan snakke med  
om vold?

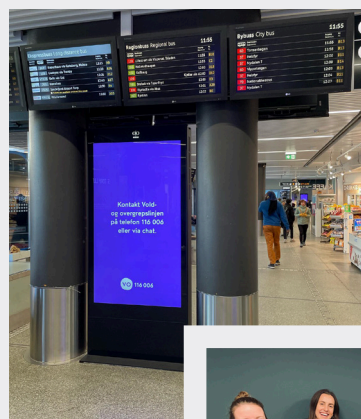
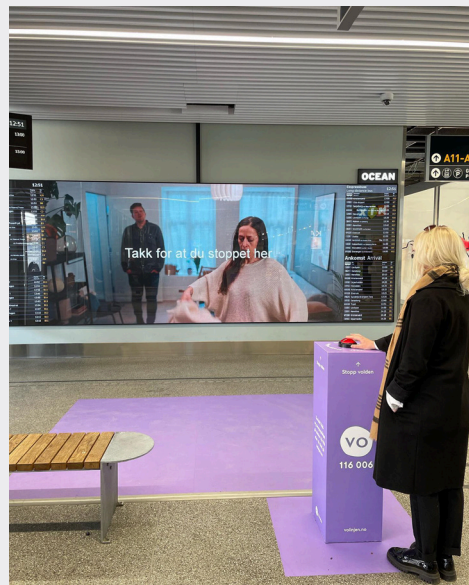
**73% JA**



Stemme knapp:  
Vet du hvem du  
kan snakke med  
om vold?

**77% JA**





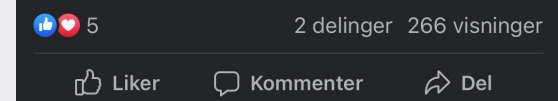
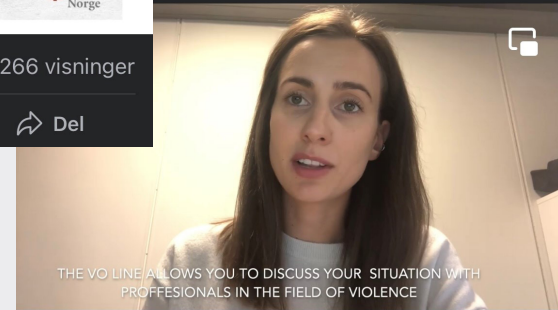
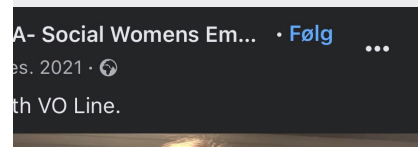
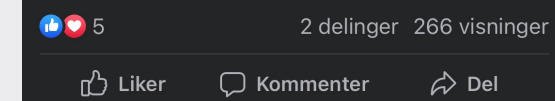
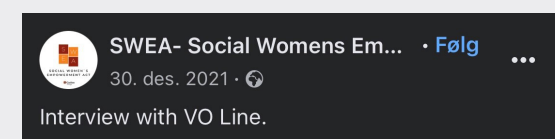
### VO-linjen og Ocean Outdoor

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

Etter en forespørsel fra SWEA (Social Womens Empowerment Act), laget VO-linjen en 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, basert på konseptet om selvivaretagelse og selvrealisering.

### Informasjonsmateriell



Plakater og brosjyrer i offentligheten eller handlenett synlig i bybildet, er betydningsfullt for informasjonsarbeidet. 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.



Bestillinger fordelt på fylker



I november lanserte VO-linjen en fane på nettsiden, med tilhørende innlegg i sosiale medier. Formålet var å engasjere folk over hele landet, til å bestille en pakke og bidra med å spre informasjon om tilbudet. Bestillinger ble gjort fra alle fylker i Norge, fra Mandal i sør, Florø i vest, Feiring i øst, til Storslett i nord. I løpet av få uker mottok VO-linjen over 100 bestillinger, som ble sendt i starten av desember. VO-linjen har fått tilsendt bilder av hvor det er hengt opp plakater, og meldinger om hvor folk har levert brosjyrer og klistret klistremerker.



## 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).

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.

Taushet tar liv sin årlige kampanje gjennomføres i forbindelse med den internasjonale 16-dagerskampanjen mot kjønnsbasert vold i perioden 25. november til 10. desember. Handlingsalternativene i kampanjen er å ta kontakt med VO-linjen, i tillegg til det lokale krisesenteret. Taushet tar liv har i 2022 avholdt to kommunekurs, med formål om å øke kunnskapen om vold i nære relasjoner i kommunene, og tilrettelegging for samhandling på tvers i hjelpeapparatet.

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.



 Likestillings- og diskrimineringsombudet

 KRISESENTER  
SEKRETARIATET  
ORGANISASJON FOR KRISESENTERE I NORGE

Nettavisen Norsk debatt. Meny

Partnervold

### Derfor må vi tørre å se at det skjer



PARTNERVOLD: – De siste ti årene har 67 kvinner blitt drept av sin partner, kjæreste, ektefelle eller ekspartner, skriver Julie Haatuft, prosjektleder for Taushet tar liv, Krisesentersekretariatet i samarbeid med Likestillings- og diskrimineringsombudet. Foto: Kristine Marie Gutterød

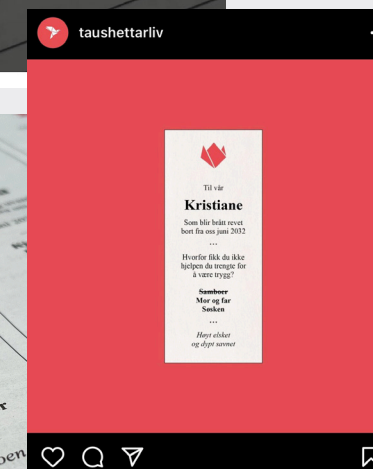
Og når vi ser det, så må vi også tørre å spørre.

Taushet tar liv  
30. nov. 2022 · 6

Rayana er en av 67 kvinner som kan miste livet de neste ti årene dersom vi ikke gjør nok for å forhindre det ❤️ Taushet tar liv, handling kan redde liv!

#taushettarliv

Se hvordan du kan hjelpe på taushettarliv.no



### Kampanje 2022

Årets kampanje har satt søkelys på tematikken gjennom 67 fiktive dødsannonser i utvalgte lokalaviser, som baserer seg på antall partnerdrap de siste ti årene. Formålet med de fiktive dødsannonsene var å illustrere fremtiden dersom vi ikke gjør nok for å forhindre partnervold og partnerdrap. Årets kampanje fikk innslag på God Morgen Norge den 25. november, i tillegg til synlighet i TV2 sin nettavis og Nettavisen.no. Derutover var kampanjen å se i sosiale medier.

### Dinutvei.no

Dinutvei.no er en nasjonal veiviser til hjelpetilbud, informasjon og kunnskap om 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 dinutvei.no, ved behov for informasjon om hjelpetilbudet i Norge.

I 2022 har VO-linjen fungert som faglig sparringspartner, i videreutvikling av dinutvei.no sin nettportal. I mars ble det også publisert en informasjonsfilm om VO-linjen på dinutvei.no.



dinutvei.no

## Statistikk

### 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 svarprosent.

### 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.

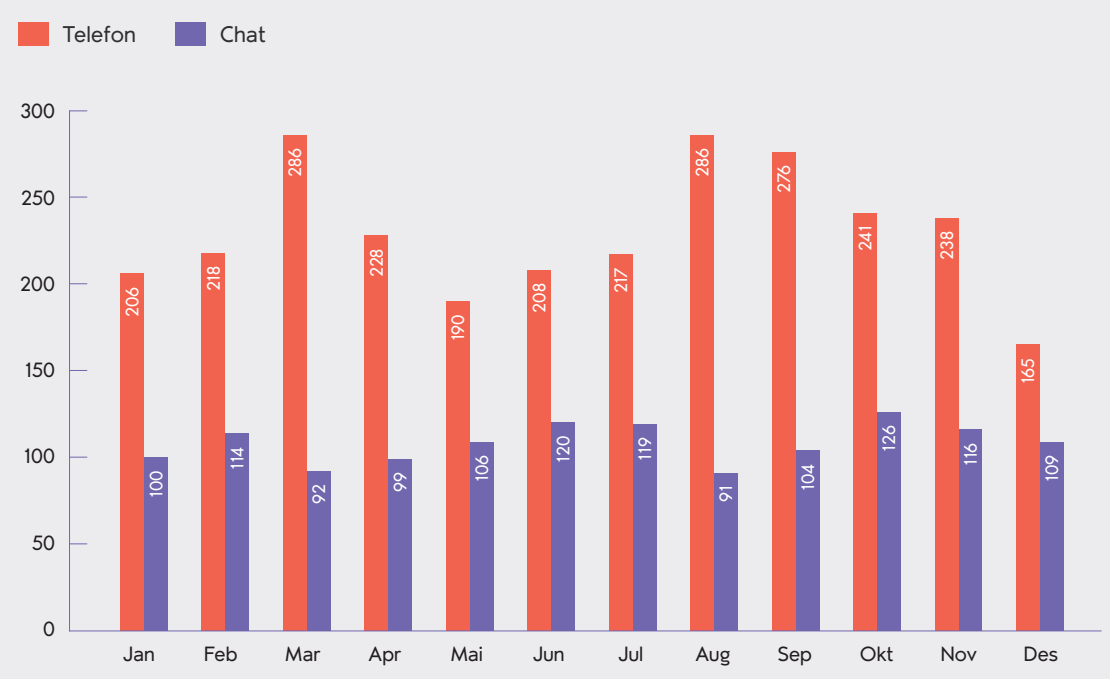
VO-linjen har et registreringsskjema for chat og et for telefon.

Det er 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. Informasjonen som innhentes benyttes i arbeidet med markedsføring og synliggjøring av tjenesten. Informasjonen er også verdifull for videreutvikling og forbedring av tjenesten – gjennom blant annet kompetansehevende tiltak og opplæring. Registreringen gir i tillegg et innblikk i voldssituasjonen i Norge.

# 4061

## Totale antall henvendelser

Antall henvendelser fordelt på måned



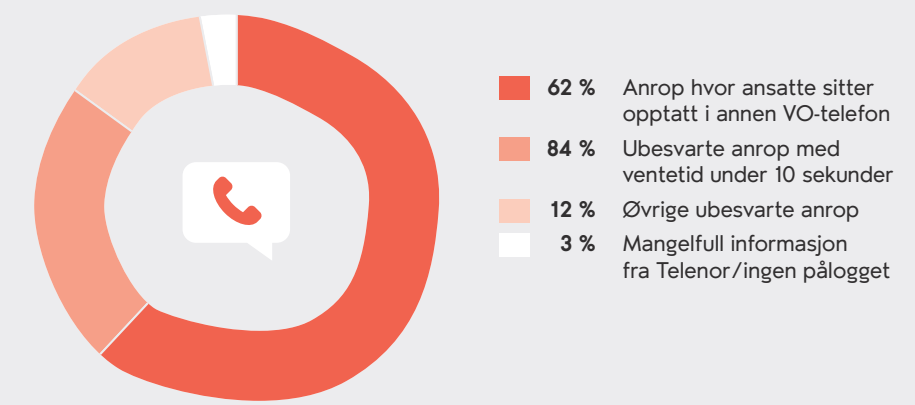
**Telefon**

# 17 min 87 %

Gjennomsnitt samtaletid      Svarprosent

**Ubesvarte henvendelser**

**Telefon**  
VO-linjen har som mål å besvare alle innkommende anrop. Ubesvarte anrop gjennomgås hver måned, for å få oversikt over årsak og årsakssammenheng, for å kunne forbedre VO-linjens svarprosent. De ubesvarte anropene beskrives nedenfor.

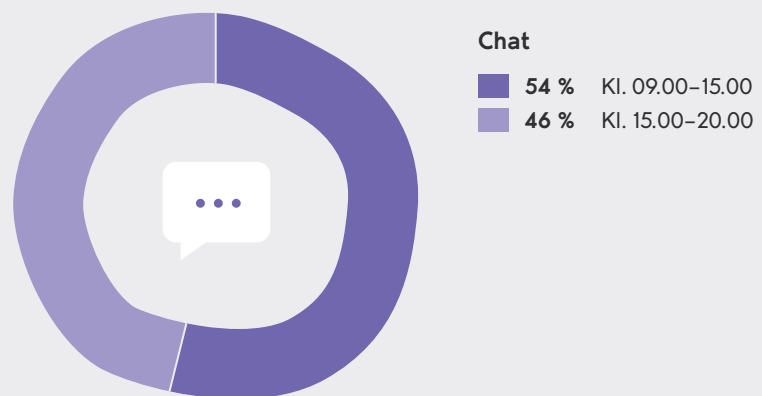
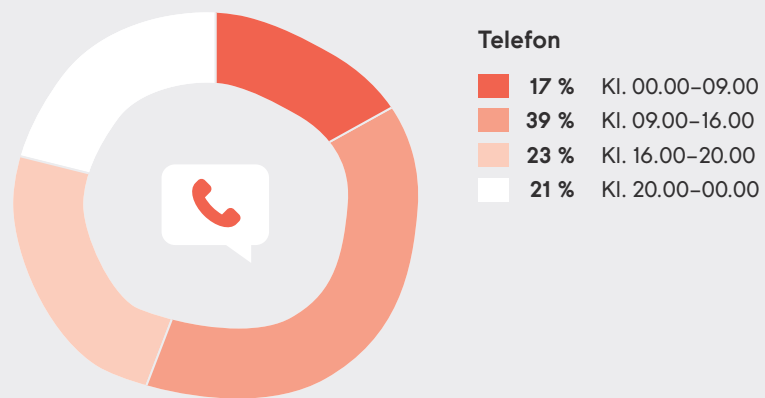


VO-linjen har besvart 87% av alle innkomne anrop på telefon. Sammenlignet med andre lignende hjelpelinjer, er denne svarprosenten høy<sup>3</sup>.

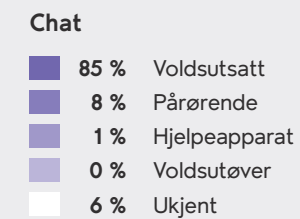
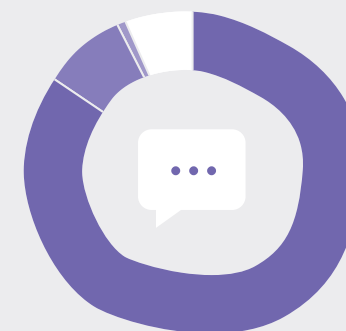
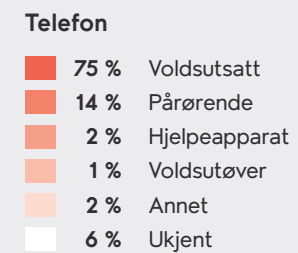
**Chat**  
Det er ikke mulig for VO-linjen å innhente oversikt over ubesvarte chatter. Dette på bakgrunn av at dette ikke teknisk mulig for Edialog24 å hente ut informasjon om i deres systemer. Men VO-linjen vil anta at ikke dette antallet er stort, da det til enhver tid er minimum en ansatt som har chatteprogrammet aktivt fra sin PC.

<sup>3</sup> Mental Helse – Årsmelding 2021  
Kirkens SOS – Årsmelding 2021

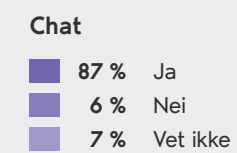
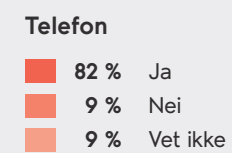
## Henvelseler fordelt på døgnet



## Innholdet i samtalene på telefon og chat: Hvem ringte inn?



## Var innringer i målgruppen?

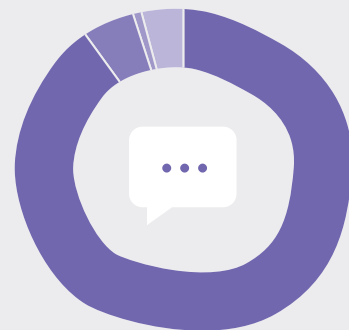


## Kjønn



## Telefon

85 %	Kvinne
13 %	Mann
0 %	Annen kjønnsidentitet
2 %	Vet ikke



## Chat

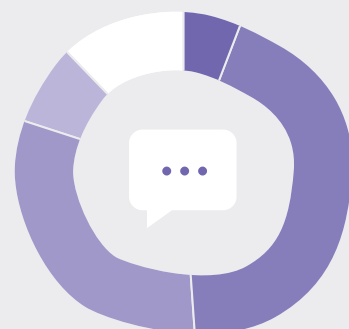
90 %	Kvinne
5 %	Mann
1 %	Annen kjønnsidentitet
4 %	Vet ikke

## Alder



## Telefon

1 %	Under 18 år
20 %	18-30 år
21 %	31-40 år
16 %	41-60 år
7 %	Over 60 år
35 %	Vet ikke



## Chat

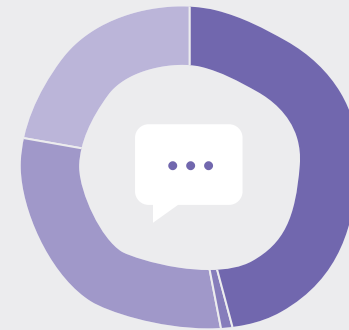
6 %	Under 18 år
43 %	18-30 år
31 %	31-40 år
8 %	41-60 år
0 %	Over 60 år
12 %	Vet ikke

## Ved vold i parforhold



## Telefon

50 %	Heterofilt parforhold
2 %	Samkjønnet parforhold
11 %	Vet ikke
37 %	Ikke relevant



## Chat

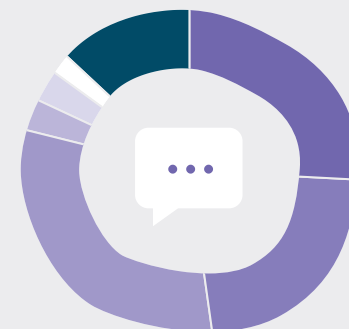
46 %	Heterofilt parforhold
1 %	Samkjønnet parforhold
31 %	Vet ikke
22 %	Ikke relevant

## Former for vold



## Telefon

31 %	Fysisk og psykisk
26 %	Psykisk
17 %	Seksuell
4 %	Materiell
3 %	Digital
5 %	Økonomisk
14 %	Vet ikke/ikke relevant



## Chat

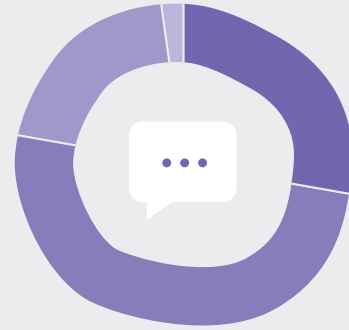
26 %	Fysisk og psykisk
22 %	Psykisk
31 %	Seksuell
3 %	Materiell
3 %	Digital
2 %	Økonomisk
13 %	Vet ikke/ikke relevant

### Første kontakt med hjelpeapparatet?



#### Telefon

20 %	Ja
63 %	Nei
16 %	Vet ikke
1 %	Ikke relevant



#### Chat

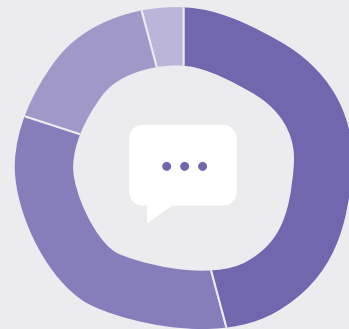
28 %	Ja
50 %	Nei
20 %	Vet ikke
2 %	Ikke relevant

### Pågående vold?



#### Telefon

41 %	Ja
41 %	Nei
10 %	Vet ikke
8 %	Ikke relevant



#### Chat

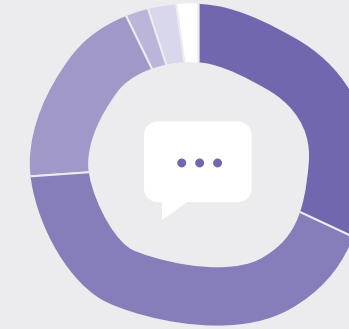
46 %	Ja
34 %	Nei
16 %	Vet ikke
4 %	Ikke relevant

### Hvilken hjelp etterspørres?



#### Telefon

40 %	Samtale
35 %	Råd og veiledning
19 %	Informasjon om hjelpeapparat
3 %	Akutt hjelp
2 %	Ukjent
1 %	Ikke relevant



#### Chat

32 %	Samtale
42 %	Råd og veiledning
19 %	Informasjon om hjelpeapparat
2 %	Akutt hjelp
3 %	Ukjent
2 %	Ikke relevant

### Hvilke forslag til hjelpetiltak er gitt?

På telefon ble det i 2022 i størst grad henvist til krisesenter, politi, psykologbistand og fastlege/legevakt. På chat ble det også i størst grad henvist til disse hjelpetiltakene, i tillegg til Nok – senter for incest og seksuelle overgrep.

### Endringer og tilpassingen for statistikkføring

Ansatte fyller ut et registreringsskjema etter hver samtale, som er grunnlaget for VO-linjens statistikk. I 2022 la VO-linjen inn et nytt spørsmål i registreringsskjemaet. Spørsmålet lyder som følger: *Ved vold i parforhold: 1. Heterofilt parforhold, 2. Samkjønnet parforhold, 3. Ikke relevant og 4. Vet ikke.* Dette spørsmålet og spørsmålet *Kjønn: 1. Kvinne, 2. Mann, 3. Annen kjønnsidentitet, 4. Vet ikke,* viser at VO-linjen mottar en lav andel henvendelser fra mennesker som lever med vold i samkjønnede forhold eller som har en annen kjønnsidentitet. Derfor laget VO-linjen en kampanje i forbindelse med Pride 2022.

I 2022 fjernet VO-linjen spørsmålet: *Tema i samtalen,* med kategorier fordelt på avmerkingsbokser. Spørsmålet ble erstattet med: *Gi en kort oppsummering av samtalen,* med utfylling i fritekst. Endringen fra avmerkingsbokser til fritekst gir en bedre oversikt over innholdet i samtalen på VO-linjen. Spørsmålet anvendes ikke til statistikk, men brukes for å få en bedre forståelse av hvem vi er i kontakt med, deres livssituasjon og for kvalitetssikring av tjenesten.

### Tilbakemeldinger på chattetjenesten

Chattetjenesten gir VO-linjen en unik mulighet til å motta tilbakemeldinger fra de som er i kontakt med oss. Når samtalen avsluttes åpnes det automatisk et anonymisert tilbakemeldingsskjema. Der kan innskriver rangere samtalen fra 1 til 10, hvorav 1 er *svært dårlig* og 10 er *svært bra*. Det er også mulig å gi en tilbakemelding i fritekst. Tilbakemeldingene benyttes i arbeidet med forbedring og utvikling av tjenesten, og gir VO-linjen et innblikk i innskrivernes opplevelse av samtalen.

Gjennomsnittet av tilbakemeldingene i 2022:

# 7,5 av 10

### Utdrag tilbakemeldinger:

«Dette er første gangen jeg kontakter dere, skulle ønske hen jeg snakket med var litt mer **engasjert** og kom med noen råd uoppfordret.»

«Jeg ble hørt, **forstått** og beroliget.»

«Vært i kontakt med dere to ganger, og begge gangene har det vært fine og forståelsesfulle personer i andre enden. Føler meg **trygg** når jeg prater med dere.»

«Fikk akkurat den **hjelpen** jeg trengte til å ta tak i problemet.»

«Roet meg ned ved å kunne snakke med noen som kunne **lytte** og gi råd.»

Fantastisk fint tilbud, også for oss som **pårørende!**

«**Veldig betryggende**, «lett» å snakke med, utrolig flott at det er mulig å sende anonym melding. Mye lavere terskel for å ta kontakt enn å måtte ringe for å snakke med noen.»

«Fin måte å kunne ta kontakt på. **Gode svar**, som for meg kan brukes i jobben videre.»

«**Gode konkrete råd**, som gjør det å være pårørende lettere og mindre skummelt.»

«**Takknemlig** for at det finnes chat! Skulle ønske den var døgnåpen, eller i det minste lenger utover kvelden.»

«Fortsett med jobben dere gjør. **Tusen takk!**»

### Kildeliste/fotnoter:

<sup>1</sup> § 196. Plikt til å avverge et straffbart forhold, Lov om straff (straffeloven)  
[https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2005-05-20-28/KAPITTEL\\_2-5#%C2%A7184](https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2005-05-20-28/KAPITTEL_2-5#%C2%A7184)

<sup>2</sup> Ipsos Norge: Sosiale medier tracker Q4'22  
<https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/publication/documents/2023-01/ipsos%20SoMe-tracker%20Q4%202022.pdf>

<sup>3</sup> Mental Helse – Årsmelding 2021  
<https://mentalhelse.no/attachments/4f7a14eade24c607ed7a7022c3ff1fa3a7424df1/2610-20220407141807797536.pdf>

Kirkens SOS – Årsmelding 2021  
<https://www.kirkens-sos.no/assets/documents/Kirkens-SOS-Årsmelding-for-2021.pdf>

### 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.**



## Årsrapport 2022: Vold- og overgrepslinjen