

Rapport 2022

Røde Kors-telefonen om negativ sosial kontroll og æresrelatert vold

1. Mål og målgruppe

Hovedmålet til Røde Kors-telefonen er å forebygge og forhindre tvangsekteskap, kjønnslemlestelse og negativ sosial kontroll, samt å bistå personer som er utsatt for disse voldsformene. Tjenestens hensikt er at personer i sårbare livssituasjoner og aktører fra offentlig og privat sektor tar kontakt for råd og veiledning. Målgruppen er personer som opplever negativ sosial kontroll og vold i nære relasjoner, samt bekymrede pårørende og hjelpeapparat (lærere, helsesøstre, NAV, politi) som er i kontakt med personer som trenger råd og veiledning om sin livssituasjon. Formålet med vårt informasjonsarbeid er å øke kompetansen på feltet om tvangsekteskap, kjønnslemlestelse, negativ sosial kontroll og æresrelatert vold.

2. Hovedarbeidsområde

Vi vil i det følgende kort redegjøre for våre hovedarbeidsområder.

2.1 Betjene en informasjonstelefon om tvangsekteskap, kjønnslemlestelse og negativ sosial kontroll

Tjenestens hovedarbeidsområde er å betjene «Røde Kors-telefonen om negativ sosial kontroll og æresrelatert vold». Røde Kors-telefonen er bemannet mandag til fredag fra kl. 09.00 til 16.00. Personer som henvender seg til oss kan velge å være anonyme. Åpningstiden gjelder både kontor, telefon og besvarelse av e-post. Utenom åpningstiden kan det legges beskjed igjen på telefonsvarer, og ved behov blir personer fulgt opp med utvidet arbeidstid for ansatte. I tillegg til å være en informasjonstelefon, er tjenesten et lavterskeltilbud hvor personer kan komme til samtaler ved vårt kontor i Oslo sentrum. Vi har også en chat som er åpen på mandager og fredager fra 09.00 – 15.30 hvor personer kan ta kontakt.

2.2 Brobygging mellom personer og det offentlige hjelpeapparatet

Enkelte i vår målgruppe opplever utfordringer i møte med det offentlige hjelpeapparatet. Det kan handle om at det er krevende å forstå systemene som kan være byråkratiske og kompliserte, at en ikke opplever seg forstått og/eller har blitt avvist. I slike tilfeller går Røde Kors-telefonen inn som brobygger mellom personen og det offentlige hjelpeapparatet. Målet er at berørte kommunale tjenester og offentlige aktører tar sitt ansvar i henhold til personens sikkerhet og grunnleggende behov som bosted, mat og lignende. I slike tilfeller bistår tjenesten personer i møte med ulike offentlige instanser.

Røde Kors

2.3 Oppfølging av brukere

Røde Kors-telefonen erfarer at flere av de som tar kontakt med oss ønsker og har behov for langvarig oppfølging. Det vil si at det daglig kommer unge innom kontoret for råd og veiledning, samt støtte og omsorg. Oppfølging av brukere skjer både som et ettervern for de som flytter ut av de nasjonale bo- og støttetilbudene, og overfor personer som tar direkte kontakt med oss. Se mer i kapittel fire og fem.

2.4 Kompetanseheving og kunnskapsoverføring

En sentral arbeidsoppgave ved Røde Kors-telefonen er å øke kunnskapsstatusen på feltet. Dette innebærer blant annet å tilby foredrag og seminar til offentlige instanser og andre frivillige organisasjoner. Tjenesten tilbyr også råd og veiledningssamtaler/møter med offentlige instanser i konkrete saker. Dette for at personer som er utsatt for tvangsekteskap, kjønnslemlestelse eller æresrelatert vold, skal møte et hjelpeapparat som har forståelse for og innsikt i den unges livssituasjon. Se mer i kapittel tre.

2.5 Året 2022

Dette året har hovedfokus for tjenesten, parallelt med å alltid være tilgjengelig for målgruppene, vært å gjenoppbygge virksomheten ved å modernisere og sikre profesjonaliseringen av den. I løpet av pandemien har det forekommet en full utskiftning av ansatte, der nye øyne og ny kompetanse vurderte behov for fornying og effektivisering. Dette arbeidet har blant annet bestått av å utvikle et nytt system for styrket kvalitetssikring av registreringer, statistikk og talldata samt nye rutiner for å effektivisere dette arbeidet. Vi har revitalisert nettsidene, gjenoppstartet chat-tjenesten vår og oppdatert navnet. Vi har fornyet noe informasjonsmateriell, og spilt inn informasjonfilmer om tjenesten og tematikken som ferdigstilles i første kvartal av 2023. Vi har etablert oss på nye sosiale medier-plattformer, og opprunder tilstedeværelsen på gamle. Vi har også styrket samhandlingen med bo- og støttetilbudet, og vil fornye samarbeidsavtalen i 2023.. Alle disse grepene samlet viser resultater i en tydelig økning i antall henvendelser tidligere enn forventet så langt i 2023. Fokus for kommende år er å øke antall henvendelser og aktivitet på generell basis samtidig som vi sikrer at tjenesten alltid holder en høy og kvalitetssikret standard.

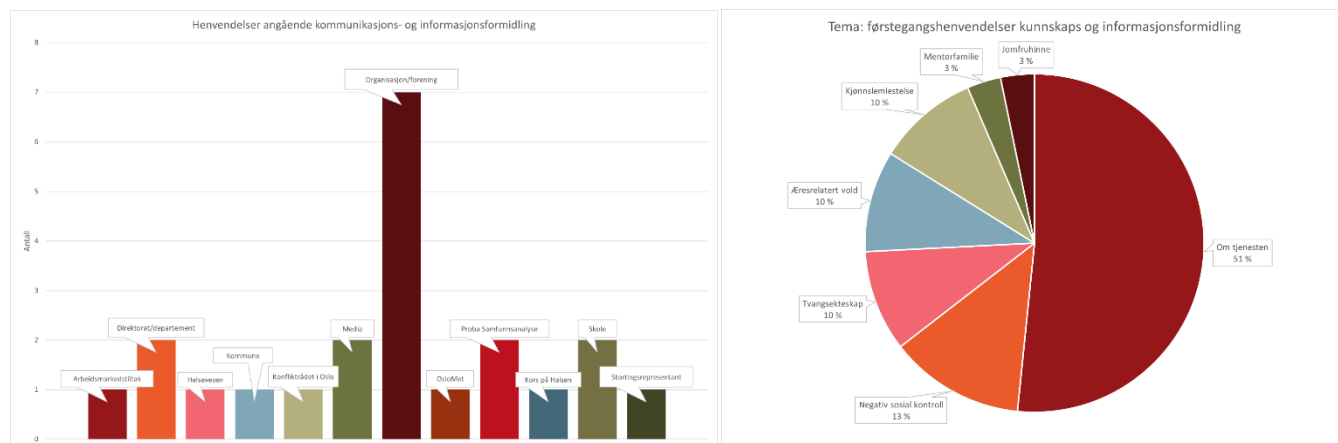
3. Forebyggende arbeid og informasjonsformidling

Vårt forebyggende arbeid består av både kompetanseheving og informasjonsvirksomhet generelt, men også spesielt rettet mot de personene vi følger opp. I tillegg besvarer vi henvendelser fra aktører som ønsker veiledning i enkeltsaker eller foredrag på generell basis. I denne delen vil vi beskrive vår generelle virksomhet hva angår kompetanseheving, informasjonsformidling, mediekontakt, politisk påvirkning og sosiale medier.

Røde Kors

3.1 Førstegangshenvendelser om kunnskaps- og informasjonsformidling

I 2022 har vi fått 22 førstegangshenvendelser fra eksterne instanser som ønsker informasjon om tjenesten og problematikken vi jobber med. Stolpediagrammet under viser hvilke instanser som har tatt kontakt.



I hovedsak ble vi kontakt med spørsmål om tjenesten og hva vi kan tilby. I tillegg mottok vi henvendelser fra fagpersoner som ønsket veiledning i konkrete saker, tema for sakene illustreres i kakediagrammet.

3.2. Foredrag/kompetanseheving

Informasjon og foredragsvirksomhet er en sentral del av vårt mandat og det tilbys gratis. Røde Kors-telefonen har i 2022 hatt en del aktiviteter knyttet til informasjonsarbeid som foredrag på seminar, kurs, helsestasjonsbesøk og informasjon gitt på møter. Forespørsler om informasjonsmateriell har Røde Kors-telefonen imøtekommet og sendt ut til relevante instanser og personer.

Av det som er gjennomført i 2022 ønsker vi å nevne følgende:

Vi har gjennomført foredrag for konfliktrådet Oslo og Sør-Øst, Fagfokus, Kors På Halsen og Norsk Start OsloMet, samt mentorfamilienettverket Mentorhub. Vi har bidratt inn i en rekke paneler og konferanser for Humanistisk ungdom, Nasjonalt nettverk for arbeid mot kjønnslemlestelse/kvinnelig omskjæring og Norske kvinners sanitetsforening. Vi har bidratt til erfaringsdeling for Proba samfunnsanalyse, en stortingsrepresentant/ medlem i justiskomiteen, VID og Oslo Economics, og vi har spredd informasjon om tjenesten for alle minoritetsrådgivere i Oslo samt helsestasjonene i fem bydeler. Vi har også arrangert et seminar om negativ sosial kontroll i kristne trossamfunn i samarbeid med Hjelpeskilden, da vi også bistår unge fra slike miljøer, og inviterte bredt blant ansatte i første- og andrelinje i Oslo/nasjonalt.

Medieomtale:

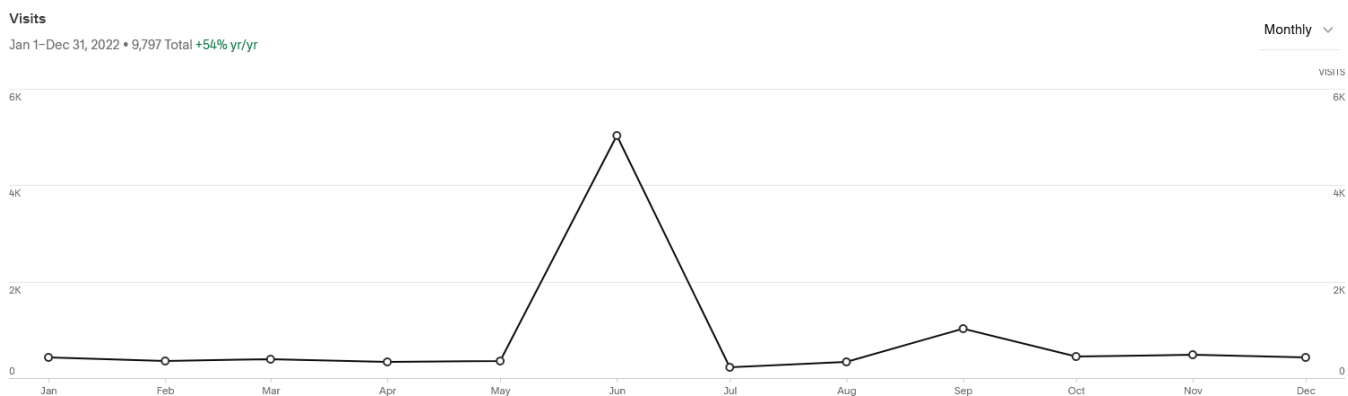
I forbindelse med lanseringen av Abida Rajas bok ble vi kontaktet av NRK vedrørende tilbudene våre til målgruppen; Mentorfamilie og Røde Kors-telefonen. NRK intervjuet en frivillig samt leder for tiltakene til innslag i

Røde Kors

radio og nettartikkel. Se gjerne artikkel her: [www.nrk.no/osloogviken/mentorfamilie-for-de-som-opplever-sosial-kontroll - -en-historie-kan-ikke-endres -men-framtida-kan-1.16100636](http://www.nrk.no/osloogviken/mentorfamilie-for-de-som-opplever-sosial-kontroll--en-historie-kan-ikke-endres--men-framtida-kan-1.16100636)

3.3 Informasjonsnettside, Facebook og chat

Fokuset på våre nettsider er å gi nøytral og nøyaktig informasjon om temaene tvangsekteskap, kjønnslemlestelse, etterlatt i utlandet, negativ sosial kontroll og jomfruhinne. I 2022 hadde Røde Kors-telefonen 9 800 besøk til nettsiden og 12 000 sidevisninger, som er en betraktelig økning fra resultatet i 2021. Besøk gjerne siden vår på: www.rodekorstelefonen.no



I september 2022 begynte vi arbeidet med å oppdatere og re-designe nettsiden. www.rodekorstelefonen.no ble lansert som del av Etterlatt-kampanjen i 2019, mens nettsiden æresrelatertvold.no var den offisielle nettsiden med chat-funksjon. Den nettsiden har vi gått bort ifra da det var forvirrende for publikum å måtte forholde seg til to. En del av designet og teksten på rodekorstelefonen.no var derfor ikke oppdatert. Dagens nettside har riktig kontaktinformasjon, samt nye info-sider, chat-funksjonen, en «ta meg til vg»-knapp, og henvisning side hvor man kan få mer hjelp. «Om Røde Kors-telefonen»-siden forteller mer om hvem vi er og hvordan man møtes når man tar kontakt med oss. Et nytt nettside-format er under arbeid som blant annet skal være mer oversiktlig for mobilbrukere. Det nye formatet, som også innebærer et nytt nettside-foma, vil være klar i første halvdel av 2023.

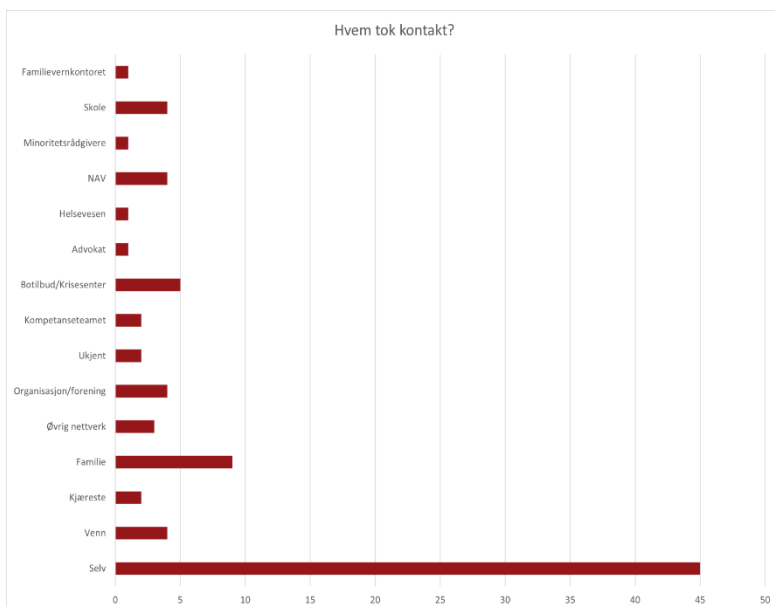
Chat-tjenesten til Røde Kors-telefonen ivaretar anonymitet. Vi tilbyr alltid videre samtale dersom det er relevant, eller henviser videre til andre chat-tilbud eller instanser. På grunn av lav bemanning ved Røde Kors-telefonen ble chat-tjenesten stengt i september 2021, men gjenåpnet og tatt i bruk i 2022. I 2022 la vi ut 21 poster på Facebook-siden vår. Innleggene omhandlet aktuelle saker, informasjon om tematikken vi jobber med og markedsføring av tjenesten.

4. Resultater førstegangshenvendelser vedrørende enkeltpersoner

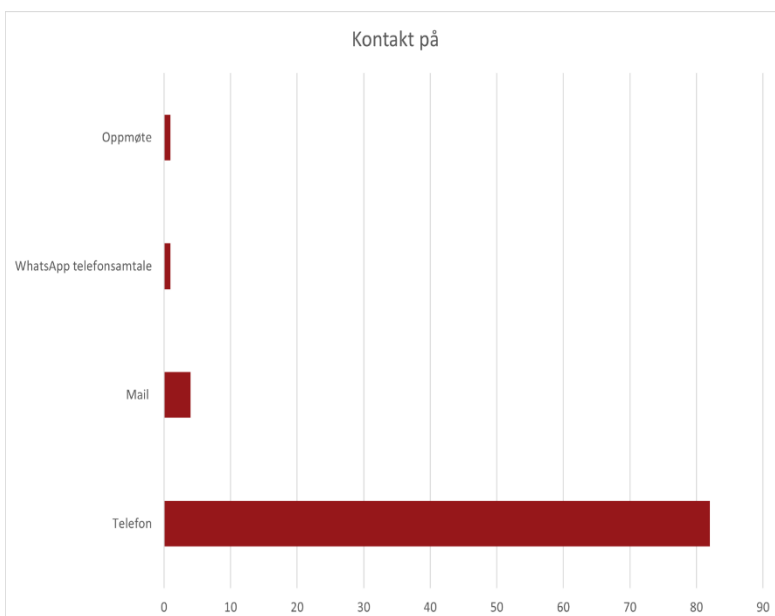
Når Røde Kors-telefonen besvarer henvendelser fra personer utsatt for negativ sosial kontroll, æresrelatert vold, tvangsekteskap og kjønnslemlestelse, bekymrede pårørende samt andre hjelpeinstanser første gang registreres og kategoriseres disse som såkalte førstegangshenvendelser. Under redegjøres det for førstegangshenvendelser vi har mottatt i 2022.

4.1 Førstegangshenvendelser

I 2022 mottok Røde Kors-telefonen 88 førstegangshenvendelser fra enkeltpersoner. Dette gjelder henvendelser på telefon, e-post, WhatsApp og fysiske besøk. 45 av disse henvendelsene kom fra personer som var selv utsatt for tematikken. Resterende henvendelser kom fra familie, øvrig nettverk, andre organisasjoner, som vist i diagrammet under. I tillegg fikk Røde Kors-telefonen 23 henvendelser om kunnskaps- og informasjonsformidling. Totalt mottok vi da 111 førstegangshenvendelser, dette tilsvarer en økning på 46% fra fjorårets resultat.



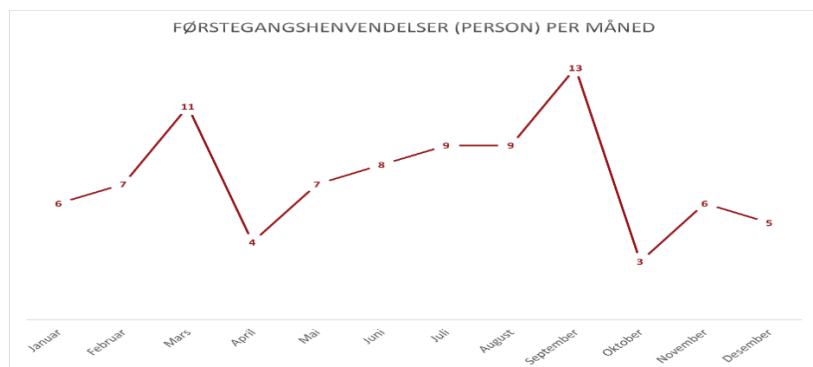
En tydelig overvekt av henvendelsene vi besvarte i 2022 mottok vi per telefon. Dette kan ha en naturlig forklaring i navnet vårt da det er lett å anta at kommunikasjonen skjer utelukkende per telefon. I tillegg er man anonym dersom man ringer per telefon, i motsetning til Whatsapp eller en personlig e-post. Man kan være anonym ved fysisk oppmøte, samtidig kan det tenkes at det er høyere terskel å møte opp enn å ringe inn. I 2023 vil vi ta sikte på å øke antall henvendelser på chat og sosiale medier for å øke tilgjengeligheten vår og å tilby et annet alternativ til den tradisjonelle telefonsamtalen.



Røde Kors

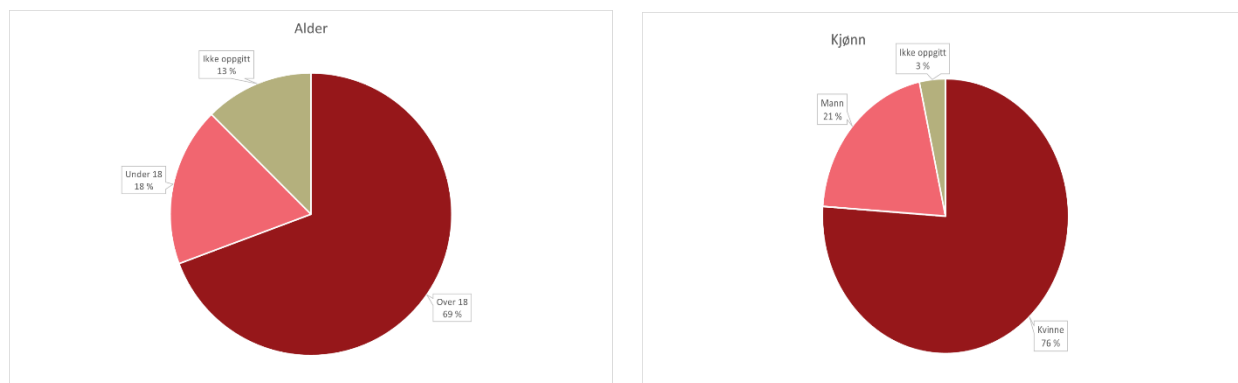
Av antall førstegangshenvendelser, ble 21 oppført som "oppfølgingssak". Dette betyr at innringer har hatt behov for ytterligere råd utover en telefonsamtale, enten ved å ringe inn til tjenesten flere ganger, eller ved å komme på våre kontorer. Disse går vi over til å kalle brukere av tjenesten. I løpet av 2022 hadde vi til sammen 28 brukere der flere har hatt behov for tett og omfattende oppfølging.

Antall henvendelser per måned



Vi ser at det er stor variasjon på antall førstegangshenvendelser vi får fra måneden til måned. Dette er illustrerende for arbeidet vårt og gjenspeiler viktigheten av å være beredt på et høyt trykk og samtidig bruke månedene med få henvendelser til å gjøre annen aktivitet. Mars og september var månedene med flest henvendelser, og vi mottok færrest henvendelser i april og oktober – vi ser dog fordelene med en jevnere fordeling av henvendelser.

Alder- og kjønnsfordeling



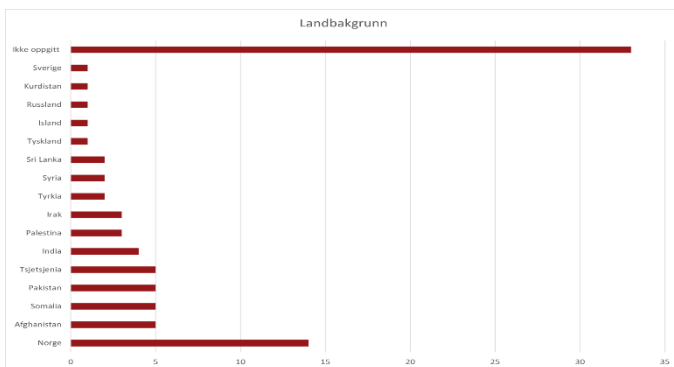
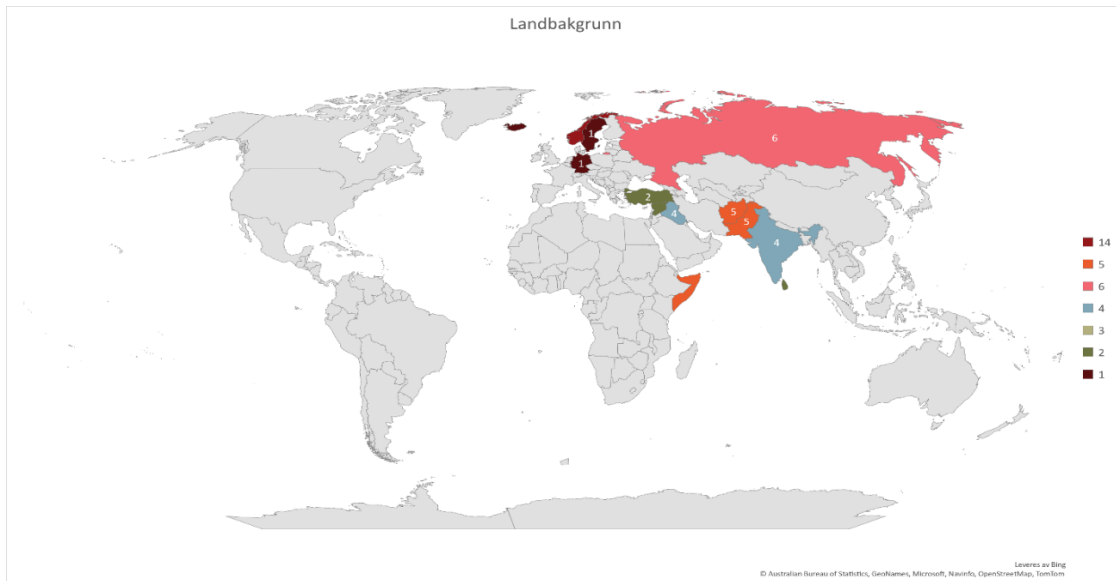
Av førstegangshenvendelsene gjaldt 16 henvendelser personer under 18 år, og 61 av henvendelsene gjaldt personer over 18. 67 oppga kvinne som kjønn, mens 18 oppga mann. Tre henvendelser oppga ikke kjønn, og en henvendelse gjaldt en transperson. Det er verdt å bemerke at vi har en dobling av antall henvendelser fra menn sammenlignet med 2021.

Landbakgrunn

Kartet under viser landbakgrunnen som personer har oppgitt når de kontakter Røde Kors-telefonen. I dette kartet er Tsjetsjenia inkludert under Russland, og Kurdistan er lagt under Irak. Vi fikk fire henvendelser som gjaldt personer

Røde Kors

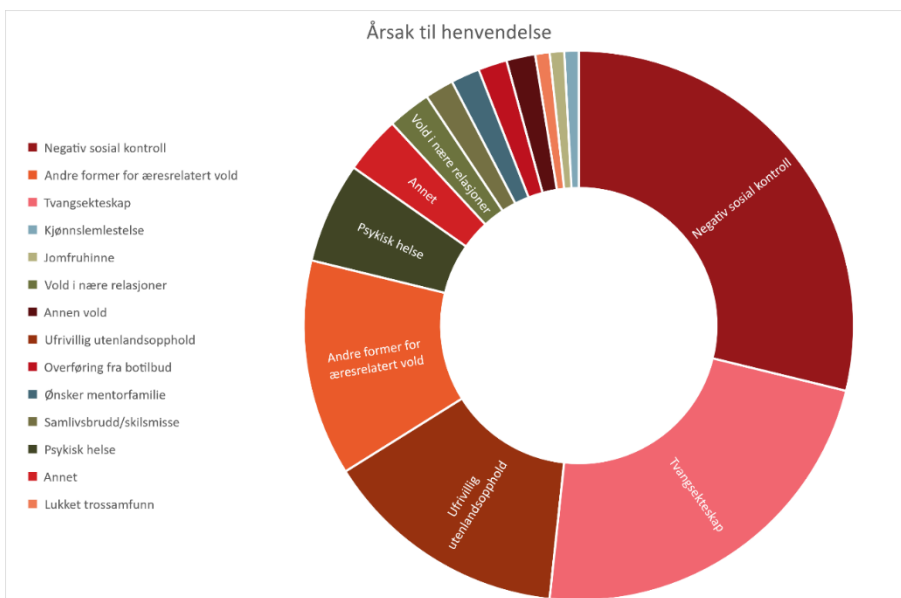
med bakgrunn fra Tsjetsjenia og en person med bakgrunn fra Irakiske Kurdistan. Noen av disse henvendelsene gjaldt personer som også befant seg i landet de har bakgrunn fra.



En stor andel oppgir derimot ikke sin landbakgrunn som vist i diagrammet under. Det er heller ikke et spørsmål vi stiller innringer dersom landbakgrunn ikke vurderes som relevant for hjelpen de ønsker seg.

Årsak til henvendelse

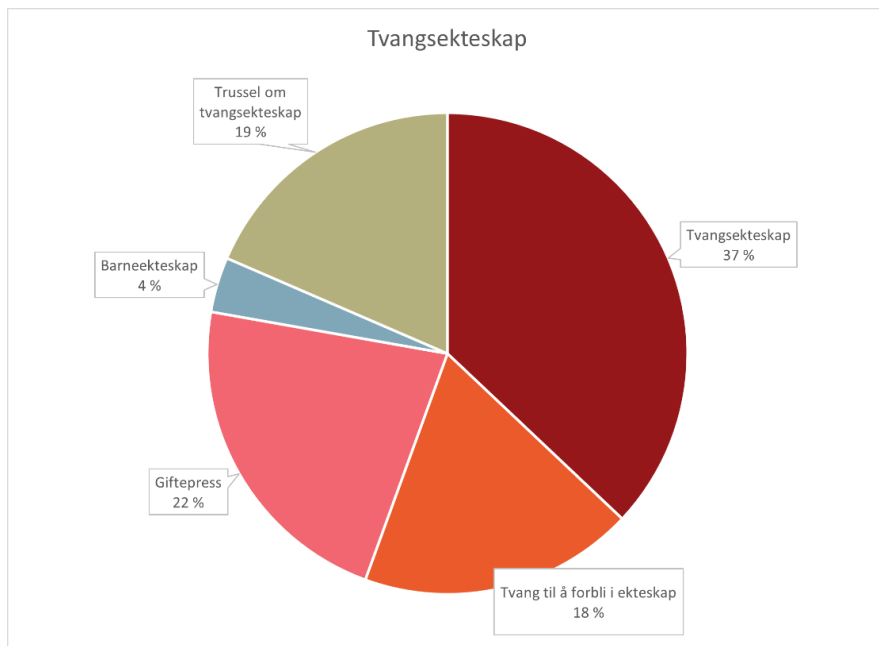
Under vises temaene vi behandler når vi besvarer førstegangshenvendelser. Temaene overlapper da henvendelsene ofte er av kompleks art. Illustrasjonen under viser hvilke temaer vi får flest henvendelser om.



Temaene vi får flest henvendelser om er *negativ sosial kontroll*, *andre former for æresrelatert vold*, *tvangsekteskap* og *ufrivillig utenlandsopphold*. Særlig rundt vår årlige *etterlatt i utlandet*-kampanje får vi flere henvendelser om sistnevnte tema.

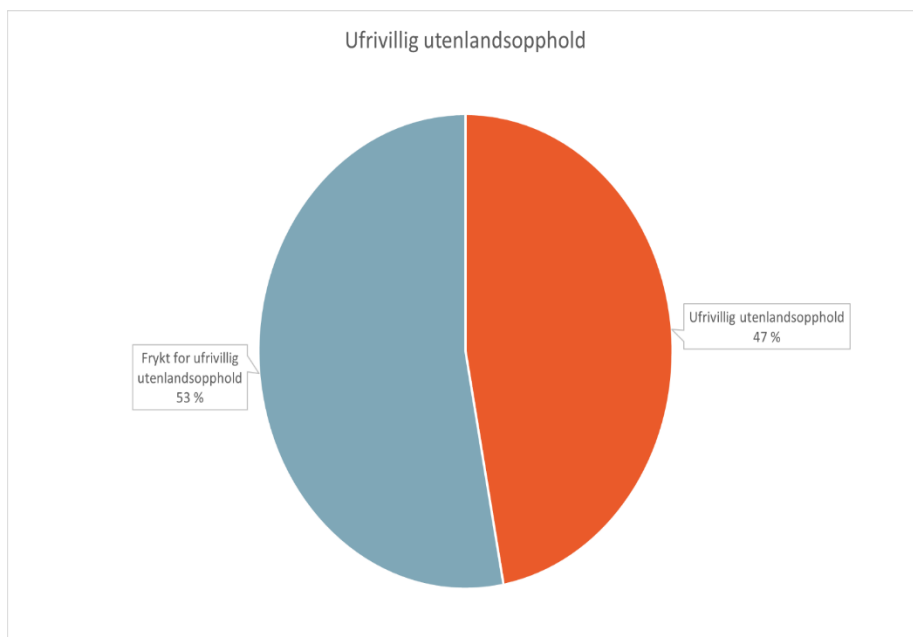
Røde Kors

Med *andre former for æresrelatert vold* menes æresrelatert vold som ikke er tvangsekteskap eller kjønnslemlestelse. Dette for å skille mellom disse tre formene for æresrelatert vold. Det kan for eksempel dreie seg om en innringer som blir utsatt for vold av partner på grunn av ærestap. Det kan også være tilfeller av frihetsberøvelse som konsekvens av brudd på regler familien har satt.



Årsaken *tvangsekteskap* inkluderer underkategorier som illustrert under. Vi ser at tvangsekteskap som hovedtema ikke er nok til å belyse nyansene innringere forteller om. Det kan handle om å bli utsatt for vold hvis man ønsker å gå ut av ekteskapet, eller bli truet med utfrysning dersom man ikke gifter seg med den familien ønsker. Dette går under hovedbenednelsen *tvangsekteskap*.

På samme måte er *trussel om ufrivillig utenlandsopphold* inkludert under *ufrivillig utenlandsopphold*. Mange som ringer inn er redde for å bli sendt til hjemlandet mot sin vilje, og få av disse har lov til å ha passene sine selv. Når innringer allerede befinner seg i utlandet har vi blant annet bistått med å identifisere tilgjengelige og eventuelt påkoblede ressurser, koordinere tjenestene rundt personen, informert om muligheter og bidratt med støttesamtaler.



4.2 Eksempler på henvendelser

Gjennom vår tjeneste gjennomfører vi både forebyggende og avdekkende virksomhet. Røde Kors-telefonen har for eksempel forebygget at konkrete planer om kjønnslemlestelse og tvangsekteskap har blitt effektuert. Vi har forebygget vold i nære relasjoner og ufrivillig utenlandsopphold. Videre har vi gjennom støttesamtaler bidratt til at personer har blitt mer selvstendige, fått større tiltro til seg selv og mestret grunnleggende gjøremål som å betale regninger og åpne bankkonto. Under følger to eksempler på problemstillinger vi har jobbet med i 2022, og som illustrerer viktigheten av et sted å henvende seg:

“En kvinne tar kontakt på hjelpelinjen angående sin søster og hennes barn som holdes mot sin vilje i utlandet. Det er søsterens ektemann som er voldsutøver. Kvinnen er fratatt mobil og penger, og har bare klart å kontakte familien i Norge gjennom en fremmeds telefon. Hun og barna blir utsatt for negativ sosial kontroll, frihetsberøvelse, ufrivillig utenlandsopphold, seksualisert vold, og andre former for vold i nær relasjon. Røde Kors-telefonen oppretter kontakt med Kompetanseteamet, og informerer søster i Norge om den norske utenriksstasjonen i nærheten. Vi bistår søsteren i Norge med å kartlegge handlingsalternativer for både henne og søsteren, og inviterer henne også til støttesamtaler hos oss”.

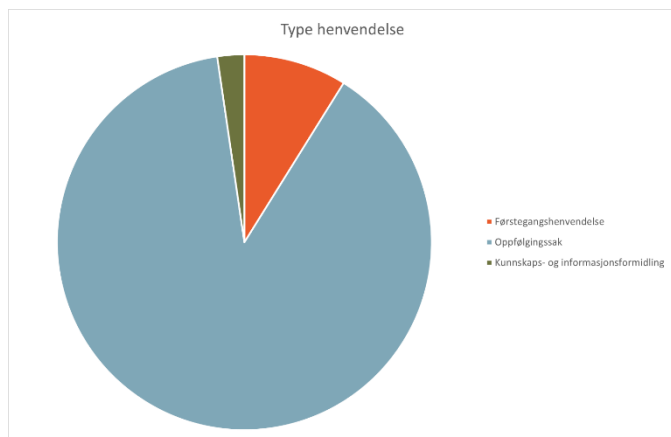
“En jente ringer Røde Kors-telefonen. Hun ønsker å være anonym og har fått beskjed fra en annen hjelpelinje om at hun er utsatt for negativ sosial kontroll. Jenta lurte på om det er normalt å ikke få lov til å lese de bøkene man vil og høre på musikk hjemme. Jenta forteller at foreldrene er veldig kristne og at hun er redd for å ikke være kristen nok. Jenta ønsker noen å snakke med anonymt og ringer Røde Kors-telefonen en gang i uka for støttesamtaler”.

Disse to eksemplene belyser kompleksiteten i det vi jobber med, og viktigheten av å være tilgjengelig og fleksibel i oppfølgingen. Noen innringere ønsker seg all bistand de kan få, mens andre er svært usikre og man må trå forsiktig frem. I noen saker er det tydelig gitt uttrykk for hva som har skjedd og hva behovet er, mens andre saker krever nøye utforskning. Felles for henvendelsene er at de omhandler personer i sårbare situasjoner, og at vi bruker all vår kompetanse og engasjement i tematikken for å bistå.

5. Resultat og erfaringer med brukeroppfølgning

Flere som ringer eller oppsøker Røde Kors-telefonen ønsker kontakt over tid, da deres livssituasjon oppleves som komplisert og vanskelig. Videre opplever enkelte å bli avvist eller ikke forstått av det offentlige hjelpeapparatet. Dermed blir de faste brukere av tjenesten og oppføres som *oppfølgingsaker*.

Røde Kors



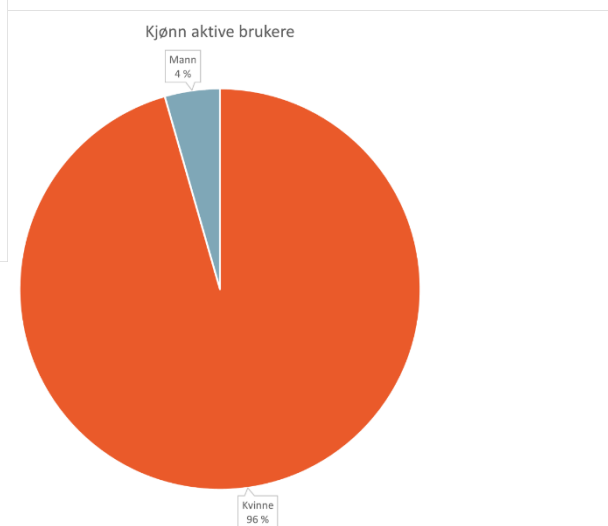
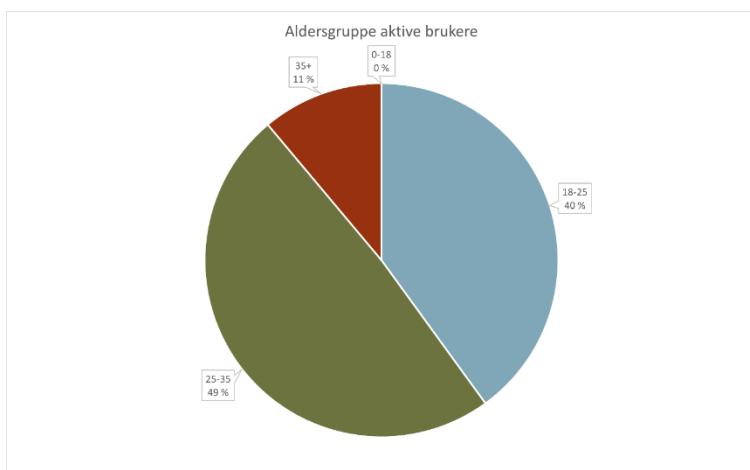
Vi vil i denne delen redegjøre for oppfølging av tjenestens brukere. Dette gjelder både brukere som overføres fra botilbudene og andre brukere som henvender seg til tjenesten via telefon, chat og lignende. Dette er den største delen av totalhenvendelsene vi får i løpet av året som illustrert under.

5.1 Brukere av tjenesten - generelt

Vi har i løpet av 2022 hatt 45 brukere. 28 av disse ble overført fra de ulike bo- og støttetilbudene og 11 brukere var førstegangsinnringere som ønsket videre oppfølging. De resterende seks var anonyme personer som ringer for støttesamtaler jevnlig og dermed ikke har signert samtykkeskjema.

Majoriteten av våre faste brukere har signert et samtykkeskjema slik at vi kan tilby dem ytterligere bistand over tid. Samtykket gir oss ansatte ved Røde Kors-telefonen anledning til å samarbeide med andre sentrale instanser for å forankre saken i det offentlige hjelpeapparatet. Når skjemaet er underskrevet, kontaktes de instanser som allerede er involvert eller som burde involveres. Graden av oppfølging varierer fra sporadisk kontakt til ukentlig kontakt, alt etter hvilket behov brukeren har.

Under vises fordeling av henholdsvis alder og kjønn hos våre brukere med signert samtykkeskjema:



5.2 Brukere fra de nasjonale bo- og støttetilbudene

Oppfølging av personer fra botilbudene utgjør en markant del av arbeidet vårt. Personene dette gjelder har vært igjennom en stabiliserings- og etableringsfase hos botilbudene og er i behov av videre støtte i reetableringsfasen. Mange av dem står uten familie og nettverk og har gjerne lite kunnskap og erfaring som sikrer dem i voksenlivet. Røde Kors-telefonen tilbyr denne gruppen ettervern i samarbeid med botilbudet.

Samarbeidet består av en fast avtale der Røde Kors-telefonen skal bistå i kontakten med relevante hjelpeinstanser, samt tilby støtte- og veiledningssamtaler. I 2022 fikk vi overført seks nye personer fra bo- og støttetilbudet i tillegg til eksisterende brukere. Vi har bistått dem i kontakt med NAV, DPS, advokatbistand, politi, familievernkontor, bolig, utdanning med mer. I tillegg har vi bistått de unge i møter med relevante offentlige instanser, samt hatt flere støtte- og veiledningssamtaler. Enkelte har postavtale hos oss. Det er viktig å merke seg at postavtalene ble først registrert i august. Derfor kan det totale antallet oppfølgingshenvendelser være høyere enn det som er registrert. Se tabell under.

Oppfølging av personer fra bo- og støttetilbudet	Antall henvendelser
Telefon/mail med person	425
Praktisk hjelp til søknad/diverse	27
Kontakt/overføring andre relevante instanser	73
Kontakt med NAV	40
Kontakt med politi	16
Kontakt med botilbudene	17
Kontakt/overføring Kompetanseteamet mot TVE og KLL	3
Kontakt med barnevern	1
Møte med eksterne instanser	14
Fysiske møter med enkeltpersoner	79
Postavtale	20
Totalt	715

5.3 Brukere fra hjelpelinjen

I 2022 fikk Røde Kors-telefonen som nevnt 11 brukere med behov for oppfølging via hjelpelinjen. Noen tok selv kontakt med oss, mens andre ble henvist til oss fra vårt nettverk som for eks. minoritetsrådgivere, krisesenter, helsestasjon, NAV-tiltak, osv.

Røde Kors

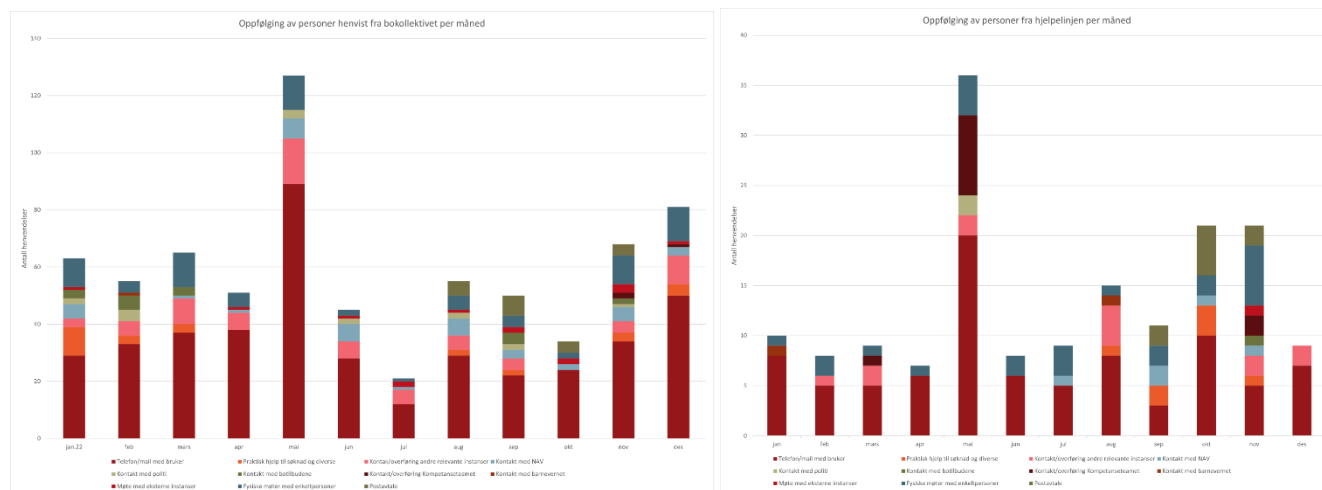
Disse brukerne faller ofte mellom stoler av ulike grunner. Noen av disse ønsker ikke å bryte med familien og lar derfor være å ta kontakt med hjelpeapparatet, andre ønsker anonymitet, noen av brukerne opplever at det offentlige skyver ansvaret vekk, andre har barn som kompliserer helhetsbildet, noen brukere har liten tillit til myndighetene mens andre ønsker spesifikt å snakke med en humanitær aktør. Vi ser i tillegg at mange av brukerne som trenger hjelp fra det offentlige opplever det offentlige som lite tilgjengelig for dem. Brukere som oppsøker oss faller også ut av andre tiltak enten fordi de ikke møter kvalifikasjonskravene (alder, etnisitet, hjelpebehov, papirløse m.m.) eller fordi de av ulike årsaker ikke klarer å følge det opp.

Under vises hva vi har bistått denne delen av våre brukere med i 2022.

Oppfølging av personer fra hjelpelinjen	Antall henvendelser
Telefon/mail med person	88
Praktisk hjelp til søknad/diverse	7
Kontakt/overføring andre relevante instanser	13
Kontakt med NAV	5
Kontakt med politi	2
Kontakt med botilbudene	1
Kontakt/overføring Kompetanseteamet mot TVE og KLL	11
Kontakt med barnevern	3
Møte med eksterne instanser	1
Fysiske møter med enkeltpersoner	25
Postavtale	9
Totalt	164

5.4 Type oppfølging og erfaringer

I følgende diagrammer viser vi hvordan oppfølgingen vår fordeler seg per kategori, måned og brukergruppe:



Telefon/mail med bruker:

En stor andel av henvendelsene vi får er registrert som «telefon/mail med person». Dette inkluderer samtaler og veiledning over telefon, og annen kommunikasjon i forbindelse med planlagte møter og søknader. Vi registrerer ikke all korrespondanse i forbindelse med en avtale som enkelthenvendelser for å unngå overregistrering og svært høye tall. I 2022 hadde vi 513 telefon/mail-henvendelser med våre brukere. Disse varierer fra praktiske spørsmål om hvordan man skal formulere en mail, til samtaler med brukere som har en tung dag og sliter med selvmordstanker.

Praktisk hjelp til søknad/diverse:

I 2022 bistod vi med praktisk hjelp 34 ganger. Dette varierer fra utfylling av ulike søknadsskjema som skole, Lånkassen, bostøtte med mer til praktisk bistand i kontakt med ulike private- og offentlige instanser, for eksempel veiledning når en bruker skal kontakte skole, skattekontor, lånekassen, utleier, fastlege, advokat med flere. Det er verdt å merke at denne kategorien ikke overlapper med telefonkontakt eller fysiske møter, og at bistanden skjer både over telefon eller fysisk. Vi ser at mange av brukerne våre har få personer i sitt liv de kan spørre, og vi forsøker å veilede slik at brukerne neste gang klarer å finne frem til informasjonen ved å søke selv.

Kontakt/overføring andre instanser:

Denne kategorien handler om antall ganger vi har henvist brukere til andre instanser. I 2022 henviste vi brukere 86 ganger til andre instanser. Andre instanser kan være UDI, familievern, krisesenter, DPS, advokater, skoler, fastleger, integreringsrådgivere, minoritetsrådgivere, ambassader eller andre støttespillere. Noen av disse henvisningene fulgte vi brukerne våre til. Oftest henviser vi til andre instanser samtidig som vi opprettholder vår

Røde Kors

oppfølging av bruker, dette for å se til at brukeren får riktig organ koblet på og for å koordinere de ulike instansene. Mange av våre brukere har komplekse livssituasjoner som krever at flere instanser er koblet på.

Kontakt med NAV:

I 2022 hadde vi kontakt med NAV på vegne av våre brukere 45 ganger. Kommunikasjonen med NAV har i stor grad handlet om å tilrettelegge for at NAV følger opp brukeren slik de skal. Vi erfarer at det er stor variasjon på hvilke tilrettelagte tilbud brukere får av NAV og hvor god oppfølging de får av sin veileder. Enkelte av våre brukere har jevnlig møter med NAV og får tilbud om tilrettelagte tiltak. Andre brukere har liten eller ingen kontakt med NAV og går derfor uten tilrettelagte tiltak. I enkelte tilfeller har brukere gått flere år uten tilbud om aktivitet, til tross for at de har et stort ønske om å bidra og delta i samfunnet. Vi opplever i tillegg i økende grad at det ikke lenger blir mulig å ta kontakt med NAV, og at brukere blir bedt om å vente til veileder ringer dem eller kontakter dem digitalt. Vi ser at i disse prosessene er brukere avhengig av at vi bistår og legger press på NAV, særlig der norsk-kunnskapene er lave.

Politi:

Vi var i kontakt med politiet 18 ganger i forbindelse med brukerne våre. Kontakten har hovedsakelig omhandlet sikkerhetsvurdering og oppfølging av brukere som har flyttet ut fra botilbudet.

Botilbud:

De ulike botilbudene hadde vi kontakt med 18 ganger. Kontakten i forbindelse med personer overført fra botilbudet har omhandlet overføring og oppfølging av brukere, samt postavtaler med mer.

Kompetanseteamet:

Kompetanseteamet var vi i kontakt med 14 ganger. Blant annet omhandlet kontakten NAV, helsespørsmål samt utenlandsopphold. Vi opplever kontakten og samarbeidet med kompetanseteamet som svært god. Samarbeidet er avgjørende i mange av sakene vi får inn da de har mandat og ressurser som vi ikke har tilgang på.

Barnevernet

Vi hadde kontakt med barnevernet 4 ganger i forbindelse med oppfølgingssaker. Dette gjaldt blant annet drøfting av brukere under 18 år.

Møte med eksterne instanser

Sammen med brukere deltok vi på 15 møter med ulike offentlige instanser. I slike møter har vi hatt ulike roller, som for eksempel koordinerende instans, støttespiller for bruker samt brobygger. Vi opplever at vår deltakelse ofte har en forsonende effekt på samarbeid som har gått i lås, mens andre ganger kan vi være med på å avdekke samarbeid

Røde Kors

som det er hensiktsmessig å avslutte. Oftest opplever vi at vi kan bidra til å gjøre kommunikasjonen mellom bruker og instans tydeligere og avklare roller og forventninger samt følge opp disse i etterkant. Vi får ofte gode tilbakemeldinger på vår deltakelse av både bruker og instans – men her er det viktig at vi ikke gjør dem begge avhengig av oss.

Postavtaler

Flere av våre brukere bor med beskyttelsestiltaket sperret adresse kode 6 (strengt fortrolig adresse) eller 7 (fortrolig adresse). Adressesperre er et virkemiddel som politiet kan ta i bruk for å beskytte personer som er utsatt for vold eller trusler om vold. Røde Kors-telefonen tilbyr en postavtale til brukerne som lever med beskyttelsestiltaket sperret adresse.

Avtalen er initiert av personen selv eller av botilbudet der vedkommende bor. Avtalen går ut på at personer får posten sendt til vår postadresse. Vi mottar posten og vedkommende henter posten eller den blir videresendt til avtalt adresse. Vi har hatt 42 postavtaler.

Fysiske møter med brukere:

Vi hadde i 2022 104 fysiske møter med brukere. Denne kategorien referer til fysiske støttesamtaler og møter mellom oss og brukere enten inne eller ute. Disse møtene bruker vi i all hovedsak for å danne og styrke tillitsrelasjonen mellom oss. For at vi skal kunne bistå og påvirke brukernes hverdag til det bedre må vi konstant jobbe med relasjon. Hvis ikke vi har en tillitsfull relasjon får vi ikke lagt til rette for gode endringsprosesser. Vi opplever at brukerne våre tør å være sårbare i møte med oss, og vi gjør det vi kan for å imøtekomme dem og gi best mulig hjelp.