



Kartlegging av telefon- og chattjenester for voldsutsatte barn, unge og voksne

2026

BARNE-, UNGDOMS- OG FAMILIEDIREKTORATET

OPPDRAKSGIVER: Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet

RAPPORTNUMMER: R1023068-04/R100308

RAPPORTENS TITTEL: Kartlegging av telefon- og chattjenester for voldsutsatte barn, unge og voksne

ANSVARLIG KONSULENT: Martin Austvoll Nome

KVALITETSSIKRET AV: Tom E. Markussen

FOTOGRAFI I RAPPORT: Adobe Stock

DATO: 13.02.2026

Forord

Opptappingsplanen mot vold og overgrep mot barn og vold i nære relasjoner (2024–2028) legger føringer for å styrke hjelpetilbudet til voldsutsatte barn, unge og voksne i Norge.¹ Planen skal legge til rette for mer målrettet forebygging, og bedre hjelp og beskyttelse av voldsutsatte. Et av tiltakene i planen er å kartlegge omfang, innhold og bruk av slike tjenester, og vurdere om det er behov for særskilte tilbud til samiskspråklige. For å svare ut tiltaket har Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet (Bufdir) bedt om en kartlegging av landskapet av tilgjengelige telefon- og chattetilbud til voldsutsatte barn, unge og voksne.

Vold og overgrep mot barn og vold i nære relasjoner er et alvorlig samfunns- og folkehelseproblem, og Norge er forpliktet gjennom internasjonale menneskerettighetskonvensjoner til å forebygge og bekjempe slik kriminalitet. Problemet og utfordringsbildet er komplekst og har mange dimensjoner, herunder beskyttelse av barn, likestillingsperspektiver og samfunnsøkonomiske konsekvenser.

Hjelpetelefoner og chattjenester er viktige lavterskeltilbud for barn, unge og voksne som utsettes for vold og overgrep. Tilgjengelig, anonym støtte på telefon eller chat kan være avgjørende for at brukere tør å ta det første steget mot hjelp og beskyttelse. En oversikt over omfang, innhold og tilgjengelighet på slike tjenester gir sentrale myndigheter bedre grunnlag for å styrke og utvikle tilbudene videre. Denne rapporten gir en samlet oversikt over aktuelle tjenester, vurderer i hvilken grad ulike målgrupper nås, og belyser behovet for bedre samordning og videreutvikling av feltet.

Kartleggingen er gjennomført av Helene Ruud, Solveig Bergman (ekspertressurs og selvstendig forsker), Tom E. Markussen, Cecilie Aagestad, Christian Duelund Græm og Martin Austvoll Nome, med sistnevnte som ansvarlig konsulent. Kvalitetssikringen av rapporten er ivarettatt av Tom E. Markussen. Kartleggingen er gjennomført i perioden september 2025–januar 2026.

Prosjektteamet har gjennomført en rekke intervjuer og samtaler med informanter fra ulike tjenester og relevante institusjoner, inkludert kompetansesentre og bruker- og interesseorganisasjoner. Vi vil takke alle som har stilt opp til intervjuer. Vi vil også takke Bufdir for et konstruktivt samarbeid rundt denne kartleggingen.

Feil og mangler som måtte forekomme i denne rapporten er forfatternes ansvar.

Oslo, 13. februar 2026

¹ Prop. 36 S (2023–2024) Opptappingsplan mot vold og overgrep mot barn og vold i nære relasjoner (2024–2028) – Trygghet for alle.

Innhold

1	Sammendrag (norsk)	5
1.1	Sentrale funn og vurderinger	6
1.2	Anbefalinger	7
2	Summary (English)	8
2.1	Key findings and assessments	9
2.2	Recommendations	10
3	Innledning	11
3.1	Eksisterende kunnskap	11
3.2	Formål og problemstillinger	13
3.3	Definisjoner og avgrensing	14
3.4	Leseveiledning	15
4	Metode og datagrunnlag	16
4.1	Utvalg av tjenester og tilbud	16
4.2	Intervjuer	17
4.3	Dokumentanalyse	17
4.4	Dialogseminarer	18
4.5	Analyse og vurderinger	18
4.6	Metodiske begrensninger og forbehold	18
4.7	Brukerreise som analytisk ramme for vurdering av tjenestelandskapet	19
5	Tjenestelandskapet	21
5.1	Tjenestene vi har kartlagt	21
5.2	Antallet besvarte henvendelser per tjeneste	24
5.3	Kjennetegn ved tjenestene	25
5.4	Områder som tjenestene dekker	25
5.5	Tangenter og overlapp	29
5.6	Hvem som bruker tjenestene	32
5.7	Hvor finner brukere informasjon om telefon- og chattjenestene?	34
5.8	Samarbeid og samordning	37
6	Tilbudet til den samiske befolkningen	42
6.1	Telefon- og chattilbud tilpasset den samiske befolkningen	43
6.2	Utfordringer, barrierer og behov	44
6.3	Vurderinger om tilbud til samiskspråklige	46
7	Anbefalinger til veien videre	48
7.1	Innledning	48
7.2	Samlet utfordringsbilde	48

7.3	<i>Innspill fra tjenestene – oppsummert</i>	49
7.4	<i>Overordnede mål for videre utvikling</i>	49
7.5	<i>Samordning som analytisk utgangspunkt for anbefalingene</i>	49
7.6	<i>Våre anbefalinger</i>	50
8	Referanser	55
	Vedlegg A – Oversikt over gjennomførte intervjuer	56
	Vedlegg B – Kartlagte tjenester	57
	Vedlegg C – Andre identifiserte tangerende tilbud	89
	Vedlegg D – Tidligere evalueringer og utredninger	92
	Vedlegg E – Innspill fra dialogseminarer	96
	<i>Innspill om feltet generelt</i>	96
	<i>Innspill om tilbud til samisk befolkning</i>	97

1 Sammendrag (norsk)

Barne- ungdoms- og familiedirektoratet (Bufdir) har gitt Agenda Kaupang i oppdrag å kartlegge hjelpetelefoner for voldsutsatte barn, unge og voksne. Kartleggingen er et tiltak i regjeringens opptrappingsplan mot vold og overgrep mot barn og vold i nære relasjoner (2024–2028).

Opptrappingsplanen slår fast at det er behov for å se de ulike hjelpetelefonene mer i sammenheng, og at de derfor skal kartlegges. Behovet for et tilbud til den samiske befolkningen skal vurderes, og på sikt kan behovet for bedre samordning vurderes.²

I denne kartleggingen vurderer vi:

- ▶ hvilke former for vold, temaer og målgrupper som dekkes av hjelpetelefonene samlet sett
- ▶ hvor det finnes overlapp, gråsoner eller mangler i tilbudslandskapet
- ▶ i hvilken grad tjenestene benyttes av målgruppene de er rettet mot
- ▶ hvordan tilbudene samlet sett fremstår når de ses i sammenheng

Kildegrunnlaget vårt er intervjuer med en rekke representanter for hjelpetelefonene og andre aktører i feltet, tjenestenes årsrapporter og nettsider, samt tidligere kartlegginger, utredninger og evalueringer.

Vi bruker «hjelpetelefon» som en samlebetegnelse for telefon- og chattjenester der brukere kan ta direkte kontakt med en annen person via telefon eller chat for samtale, støtte, veiledning eller informasjon. Kartleggingen omfatter tjenester som helt eller delvis retter seg mot voldsutsatte barn, unge og voksne. Vi kartlegger ikke rene informasjonstjenester, læringsressurser og asynkrone spørsmål-svar-tjenester.

Voldsbegrepet er bredt, og omfatter blant annet:

- ▶ fysisk vold, det vil si bruk av fysisk makt som kan påføre skade eller smerte
- ▶ psykisk vold, inkludert trusler, krenkelser, kontroll og andre handlinger som skaper frykt eller undertrykkelse
- ▶ seksuell vold, herunder seksuelle overgrep og andre seksuelle krenkelser
- ▶ materiell vold, som inkluderer å knuse, ødelegge og kaste gjenstander, slå i vegger, dører ol., herunder skade gjenstander som betyr noe spesielt for andre
- ▶ økonomisk vold, det vil si kontroll over økonomiske ressurser som ledd i maktutøvelse
- ▶ trusler, inkludert trusler om vold eller andre alvorlige handlinger rettet mot personen selv eller nærstående
- ▶ æresmotivert vold og negativ sosial kontroll

Tjenestene vi har kartlagt innfrir langt på vei kriterier om at de skal være lavterskel, samtidige, anonyme, gratis, allment tilgjengelige, samt at de markedsføres som en telefon- og/eller chattjeneste. I et tjenestelandskap med flere offentlige og frivillige tilbud, kan vi ikke være sikre på at kartleggingen er uttømmende. Vi er likevel trygge på at kartleggingen er dekkende. Vi har kartlagt til sammen 26 telefon- og chattilbud, og viser til ytterligere 18 relaterte, tangerende tilbud.

² Prop. 36 S (2023–2024) Opptrappingsplan mot vold og overgrep mot barn og vold i nære relasjoner (2024–2028) – Trygghet for alle, side 83

1.1 Sentrale funn og vurderinger

Vår gjennomgang av telefon- og chattetilbud viser at 20 av 26 kartlagte tjenester er rettet mot målgrupper som omfatter voldsutsatte, uavhengig av hva slags vold de er utsatt for. Det inkluderer tjenester med brede målgrupper og tjenester som orienterer seg spesielt mot voldsutsatte. 6 av 26 tjenester er rettet mot mer spesifikk voldsproblematikk.

Det samlede telefon- og chattetilbudet dekker de fleste formene for vold omtalt i opptrappingsplanen, særlig sett fra den utsattes perspektiv. Det innebærer ikke at hjelpetelefonene eksplisitt nevner alle former for vold i sin kommunikasjon utad. I stedet favner de målgrupper som kan ha erfaring med vold i sine ulike former. Det er ikke nødvendigvis avgjørende at et telefon- eller chattetilbud eksplisitt nevner vold i sin profilering for å oppfattes som treffende og relevant for brukerne. Brukere trenger ikke å ha identifisert voldsutsettelse som hovedproblemet når de tar kontakt, og ofte kommer erfaringer med vold frem i løpet av samtalen eller etter flere samtaler, som del av et større problemkompleks.

Kartleggingen viser at ulike kjønn og aldersgrupper i prinsippet er godt dekket av det samlede hjelpetelefontilbudet. Det er imidlertid ikke mange tjenester som retter seg spesielt mot eldre brukere. Hjelpetelefontilbudet er i liten grad utformet for å ivareta brukere som ikke snakker eller skriver norsk eller engelsk, og alternativene er mer begrenset for de som ikke behersker chat. Hjelpetelefontilbudet synes også i liten grad å dekke personer som selv utsetter andre for vold.

Åpningstidene er best for telefontilbudene. Til sammen åtte tjenester har døgnåpne telefonlinjer. Kun to av chattilbudene er døgnåpne, og det inkluderer ikke tjenestene som er spesielt orientert mot voldsutsatte. Når flere yngre brukere, gutter og menn foretrekker chat fremfor telefon, kan begrensede åpningstider bidra til at viktige målgrupper ikke nås i den grad de burde.

Flere telefon- og chattjenester mottar flere henvendelser enn de har kapasitet til å besvare.

En typisk bruker av hjelpetelefonene er en kvinne, gjerne ung eller i første halvdel av livet, som behersker norsk og har sterk tilknytning til norsk majoritetskultur. Det er flere grupper som tjenestene selv erfarer bruker telefon- og chattetilbud i mindre grad: gutter, menn, eldre, samer, nasjonale minoriteter, etniske minoriteter, lhbt+-personer, personer i risikoutsatte grupper (som personer med psykiske og fysiske funksjonsnedsettelse), personer med svake norskferdigheter og personer med svak tilknytning til majoritetskulturen.

Det er et behov for å styrke tilgjengelige telefon- og chattetilbud til den samiske befolkningen. Kartleggingen indikerer at samisk-språklige tjenester i liten grad brukes. Det er grunn til å tro at den samiske befolkningen relativt sett i mindre grad enn majoritetsbefolkningen benytter seg av slike tilbud. Dette bygger på kunnskap om at personer med samisk bakgrunn som opplever vold i nære relasjoner, sjeldnere søker hjelp fra det offentlige. For å utvikle tilbudet til den samiske befolkningen på en god og treffsikker måte, er det viktig å forstå utfordringer, barrierer og behov spesifikke til målgruppen. I denne kartleggingen skisser vi opp noen ulike alternativer for hvordan tilbudet til den samiske befolkningen kan styrkes.

1.2 Anbefalinger

Med utgangspunkt i utfordringsbildet og innspillene fra feltet er et overordnet mål å styrke sammenheng og oversikt i tjenestelandskapet, slik at brukere i større grad finner frem til relevant hjelp når de har behov for det. Et annet mål er å bedre faktisk tilgjengelighet til tjenestene, særlig der etterspørselen er høy og kapasiteten i dag er presset, for eksempel innen chattjenester og utenfor ordinær kontortid.

Videre er målet å bidra til mer likeverdig tilgang til hjelp for grupper som i dag i mindre grad benytter tilbudene, herunder grupper som møter språk-, kultur- og andre terskelutfordringer. Endelig er det et mål å legge til rette for mer bærekraftige rammer for tjenestene, et bedre og mer sammenlignbart kunnskapsgrunnlag, samt økt samhandling mellom tjenester og relevante forvaltningsnivåer.

Vi anbefaler tiltak som kan følges opp på kort sikt:

- ▶ etablere faste arenaer for dialog og erfaringsdeling mellom tjenestene
- ▶ styrke den samlede oversikten over eksisterende tilbud

Utviklingsgrep som krever prioritering og ressurser, er også aktuelle:

- ▶ vurdere mer helhetlig og målrettet bruk av tilskuddsordninger for å styrke robusthet og tilgjengelighet
- ▶ utvikle mer systematisk kunnskap om brukere og udekkede behov
- ▶ styrke målrettet kommunikasjon mot underrepresenterte grupper
- ▶ utvikle felles rutiner og opplæringsmateriale

Noen tiltak bør utredes nærmere:

- ▶ utrede behovet for en mer samlet og effektiv inngang til hjelpetjenestene
- ▶ utrede hensiktsmessig innretning på tilbud til samisk befolkning

2 Summary (English)

The Norwegian Directorate for Children, Youth and Family Affairs (Bufdir) has commissioned Agenda Kaupang to map available helplines for children, youth and adults exposed to violence. The mapping is rooted in the Norwegian Government's Escalation Plan against Violence and Abuse against Children and Domestic Violence (2024–2028), which calls for a more coherent approach to helplines based on a thorough mapping of the existing domain. The plan also states the need of an assessment of available helplines for the Sami population and, in the longer term, a consideration of the need for further consolidation of different helplines in Norway.³

In this report, we assess:

- ▶ which forms of violence, thematic areas and target groups are collectively covered by the existing helplines in Norway
- ▶ in which areas there are overlaps, grey areas and gaps in the existing helpline domain
- ▶ the extent to which services reach their intended target groups
- ▶ how the helplines function collectively as part of an overall system

The evidence and data presented stems from interviews with representatives of helplines and other stakeholders, annual reports and websites, and previous mappings, reviews and evaluations.

We use “helpline” as a collective term for telephone and chat services that enable users to speak directly with another person in real time for conversation, support, guidance or information. The mapping includes services that fully or partly target children, youth and adults exposed to violence. Services that solely provide information, learning resources and asynchronous questions-and-answers are excluded.

The concept of violence is broad and includes, among other forms:

- ▶ physical violence, i.e. the use of physical force that may cause injury or pain
- ▶ psychological violence, including threats, violations, controlling behaviour and other acts that create fear or oppression
- ▶ sexual violence, including sexual abuse and other sexual violations
- ▶ material violence, including smashing, destroying or throwing objects, hitting walls or doors, and damaging objects of particular significance to others
- ▶ economic violence, i.e. control over financial resources as a means of exercising power
- ▶ threats, including threats of violence or other serious acts directed at the individual or those close to them
- ▶ honour-based violence and negative social control

The mapped helplines meet in large the criteria for being low-threshold, real-time, anonymous, free of charge, generally accessible, and marketed as telephone and/or chat services. Given the wide scope of various public and voluntary sector initiatives and helplines available, the mapping is not exhaustive. However, we consider it to be comprehensive and representative. In total, we have mapped 26 telephone and chat services and refer to an additional 18 related or adjacent services.

³ Prop. 36 S (2023–2024) Opptappingsplan mot vold og overgrep mot barn og vold i nære relasjoner (2024–2028) – Trygghet for alle, page 83

2.1 Key findings and assessments

Our review shows that 20 of the 26 mapped services target groups that include individuals exposed to violence, regardless of the type of violence experienced. This includes both helplines with broad target groups, as well as helplines specifically targeting people exposed to violence. Six services address more specific forms of violence.

In large, the telephone and chat services cover most forms of violence referred to in the Escalation Plan, particularly from the perspective of those affected. This is not equal to the fact that all forms of violence are explicitly referred to in the services' external communications. Rather, the services encompass target groups who may have experienced violence in various forms. It is not necessary that a helpline explicitly refers to violence in its profiling to be perceived as relevant, as users do not always define violence as their primary issue when making contact; experiences of violence often become evident during conversations or over time, as part of broader and more complex problem situations.

Overall, we find that the helplines collectively seem to cover different genders and age groups reasonably well. However, relatively few services are specifically targeted at elderly users. Availability and accessibility are limited for users who do not speak or write Norwegian or English, and options are fewer for those who are not comfortable communicating through chat. The helplines appear to target individuals who use violence against others only to a limited extent.

Opening hours are generally more extensive for telephone services, compared to chat services. Eight telephone services operate 24-hour telephone lines, while only two chat services operate on a 24-hour basis. Neither are specifically targeted at individuals exposed to violence. Given that younger users, boys and men are more prone to prefer chat over telephone, limited opening hours of chat services may reduce accessibility for key target groups.

Several helplines receive more enquiries than they have capacity to handle.

The typical helpline user is a woman, often young or in early mid-life, proficient in Norwegian and strongly affiliated with the majority culture. Helplines report lower usage among boys, men, older people, Sami, national minorities, ethnic minorities, LGBT+ persons, individuals in high-risk groups (such as persons with mental or physical disabilities), persons with limited Norwegian language skills, and individuals with weak affiliation to the majority culture.

There is a need to strengthen the accessibility of telephone and chat services for the Sami population. The mapping indicates limited use of Sami-language services. Available knowledge suggests that individuals of Sami background who experience domestic violence are less likely to seek assistance from public services than the majority population. Developing appropriate and targeted services requires a better understanding of the specific challenges, barriers and needs within this group. The mapping outlines several alternative approaches to strengthening services for the Sami population moving ahead.

2.2 Recommendations

An overarching objective is to strengthen coherence and transparency across the helpline domain, enabling users to identify and access relevant assistance more easily. A further objective is to improve practical accessibility, particularly where demand exceeds capacity, such as for chat services and outside standard office hours.

In addition, another aim is to promote more equitable access for groups that currently use the helpline services less than others, such as those facing linguistic, cultural or other threshold barriers. Finally, an objective is to establish more sustainable operating frameworks, develop a stronger and more comparable knowledge base, and enhance interaction between services and relevant levels of government.

We recommend the following measures for short-term implementation:

- ▶ establish regular forums for dialogue and the exchange of experience between services
- ▶ improve the overall overview of existing services

The following development measures are also relevant, but require long-term prioritisation and additional resources:

- ▶ consider a more coherent and targeted use of grant schemes to strengthen service robustness and accessibility
- ▶ develop a more systematic evidence base on users and unmet needs
- ▶ strengthen targeted communication aimed at underrepresented groups
- ▶ develop common procedures, guidelines and training materials

Certain measures should be subject to further assessment:

- ▶ assess the need for a more integrated and effective single point of access to support services
- ▶ assess the appropriate design of services to target the Sami population

3 Innledning

Vold og overgrep mot barn, unge og voksne er et alvorlig samfunnsproblem med betydning for helse, trygghet og livskvalitet. Mange voldsutsatte oppsøker ikke det ordinære hjelpeapparatet, og terskelen for å fortelle om vold og overgrep kan være høy. Lavterskel hjelpetelefoner og nettbaserte chattetilbud er et sentralt virkemiddel i arbeidet mot vold og overgrep, og gir voldsutsatte mulighet til å ta kontakt for støtte, råd og veiledning.

Hjelpetelefoner og chattjenester kjennetegnes ved at de er tilgjengelige uten henvisning, registrering eller fysisk oppmøte, og tilbyr anonym og gratis kontakt. Tjenestene kan gi emosjonell støtte og informasjon om rettigheter og tilgjengelige hjelpetilbud, og kan bidra til å veilede brukere videre til relevante instanser, som krisesenter, politi, barnevern og helse- og omsorgstjenester.

Norge er gjennom Istanbul-konvensjonen forpliktet til å sikre at personer utsatt for vold i nære relasjoner har enkel og trygg tilgang til hjelp.⁴ Det innebærer blant annet å etablere landsdekkende hjelpetelefoner som er åpne døgnet rundt, gratis og enten konfidensielle eller anonyme.⁵ Tilbudet skal være tilgjengelig slik at utsatte for vold i nære relasjoner raskt kan få råd, støtte og veiledning uansett hvor i landet de bor. I Norge ivaretas denne forpliktelsen blant annet av Vold- og overgrepslinjen (VO-linjen) for voksne og Alarmtelefonen for barn og unge.

I tillegg finnes det en rekke andre telefon- og chattjenester som helt eller delvis retter seg mot voldsutsatte barn, unge og voksne. Tjenestene har ulike målgrupper, tematiske innretninger, organiseringsformer og finansieringsgrunnlag, og flere mottar statlige tilskudd. Samtidig finnes det per i dag ingen samlet oversikt over omfang, bruk og innhold i disse tilbudene.

Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet (Bufdir) følger opp en rekke tiltak i *Opptrappingsplan mot vold og overgrep mot barn og vold i nære relasjoner (2024–2028) – Trygghet for alle*.⁶

Et av tiltakene gjelder hjelpetelefoner for voldsutsatte:

Det er behov for å se de ulike hjelpetelefonene mer i sammenheng. Regjeringen vil derfor kartlegge omfang, innhold og bruk av hjelpetelefoner for voldsutsatte barn, unge og voksne, og vurdere behov for tilbud til samiskspråklige. På sikt kan behovet for en bedre samordning vurderes. (s. 83)

For å svare på dette tiltaket har Bufdir tatt initiativ til denne kartlegging av landskapet for telefon- og chattjenester rettet mot voldsutsatte.

3.1 Eksisterende kunnskap

3.1.1 Vold og overgrep i Norge

Omfanget av vold og overgrep i den norske befolkningen er usikkert, og det er høyst sannsynlig store mørketall. Samtidig viser omfangsundersøkelser at forekomsten kan antas å være høy. For barn og unge viser NOVAs UngVold-undersøkelse fra 2023 at om lag én av seks har opplevd minst ett tilfelle av fysisk vold fra en forelder i løpet av livet, mens NKVTS' UEVO-studie fra 2019 viser at rundt én av fem ungdommer har opplevd fysisk vold i oppveksten.⁷ Gutter og jenter

⁴ Istanbul-konvensjonen er Europarådets konvensjon om forebygging og bekjempelse av vold mot kvinner og vold i nære relasjoner (<https://lovdata.no/dokument/TRAKTAT/traktat/2011-05-11-22>)

⁵ Istanbul-konvensjonen Artikkel 24.

⁶ <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/prop.-36-s-20232024/id3018905/>

⁷ Frøyland, L.R., Lid, S., Schwencke, E.O. & Stefansen, K. (2023). Vold og overgrep mot barn og unge. Omfang og utviklingstrekk 2007–2023. NOVA Rapport 11/23

rapporterer omtrent like mye fysisk vold.⁸ Når det gjelder seksuelle overgrep og krenkelser, viser UngVold 2023 at omfanget av nesten alle typer seksuelle krenkelser er tilnærmet dobbelt så høyt som i 2015, der omtrent én av fire ungdommer oppgir å ha vært utsatt for minst ett tilfelle av seksuell vold i løpet av oppveksten. Forekomsten er nesten fire ganger høyere blant jenter enn blant gutter.⁹ For voksne viser NKVTS' befolkningsstudie (2023) at én av ti kvinner rapporterer å ha vært utsatt for alvorlig fysisk vold fra partner, mot tre prosent av menn, og over én av ti kvinner å ha vært utsatt for voldtekt ved makt eller tvang fra partner. 36 prosent, og omtrent like mange menn som kvinner, rapporterer at de har blitt utsatt for kontrollerende atferd, herunder overvåkning og sjalusi.¹⁰

Generelt viser forskningen at både fysisk, psykisk og seksuell vold forekommer i alle deler av befolkningen, men at noen mennesker er mer utsatt enn andre. Kjønn er en sentral risikofaktor, der kvinner i langt større grad enn menn utsettes for alvorlig og gjentatt vold i nære relasjoner. Samtidig rammes også menn, oftest av alvorlig fysisk vold i det offentlige rom.

Utsatthet for vold henger tett sammen med levekårsutfordringer og sosiodemografiske forhold som lav inntekt, lav utdanning, rusmiddelproblemer og psykiske helseutfordringer. Flere risikofaktorer kan virke samtidig, og et interseksjonelt perspektiv viser hvordan kjønn, alder, funksjonsevne, seksuell orientering, etnisitet og migrasjonserfaring kan forsterke sårbarhet. Personer med store omsorgsbehov, som eldre, personer med funksjonsnedsettelse, utviklingshemming, rus- eller psykiske lidelser, har økt risiko for vold og overgrep, blant annet som følge av avhengighetsforhold til andre. Nyankomne flyktninger og personer med midlertidig opphold gjennom familiegjenforening kan være særlig utsatt på grunn av maktubalanser, begrensede nettverk og manglende kjennskap til rettigheter og hjelpeapparat. Enkelte grupper, særlig jenter og unge kvinner, er i tillegg mer utsatt for negativ sosial kontroll, æresmotivert vold og tvang.¹¹

3.1.2 Tidligere kartlegginger og evalueringer

Det er tidligere gjennomført en rekke studier, kunnskapsoppsummeringer og evalueringer relatert til denne kartleggingen – både av enkelttjenester og av tilgjengelige hjelpe- og samtaletilbud samlet. En oversikt over disse er inkludert i vedlegg D.

Som det fremgår i vedlegg D, har flere studier konkludert med at telefon- og chattetjenester utgjør et viktig lavterskeltilbud for personer utsatt for vold i nære relasjoner og seksuelle overgrep, særlig fordi anonymitet, tilgjengelighet og muligheten for å ta kontakt uten krav om videre oppfølging kan senke terskelen for hjelpesøking. For eksempel viser utredningen av en nasjonal telefontjeneste for volds- og overgrepsutsatte at mange brukere har høy terskel for å søke hjelp og begrenset kunnskap om hjelpeapparatet, og at tjenestene primært fyller funksjoner knyttet til å lytte og gi emosjonell støtte samt å informere og løse videre.¹² Tilsvarende viser evalueringen av Vold- og overgrepslinjen (VO-linjen) at tjenesten fungerer som et lavterskeltilbud der anonymitet oppleves som sentralt for å våge å ta kontakt.¹³ I en undersøkelse fra Proba kommer det frem at chat vurderes som særlig viktig og relevant for barn og unge, for å senke terskelen for å ta kontakt.¹⁴

⁸ Hafstad, G.S. & Augusti, E.M. Ungdoms erfaringer med vold og overgrep i oppveksten, NKVTS rapport nr. 4 / 2019

⁹ Frøyland, L.R., Lid, S., Schwencke, E.O. & Stefansen, K. (2023). Vold og overgrep mot barn og unge. Omfang og utviklingstrekk 2007–2023. NOVA Rapport 11/23

¹⁰ Dale, M. T. G., Aakvaag, H. F., Strøm, I. F., Augusti, E. M., & Skauge, A. D. (2023). Omfang av vold og overgrep i den norske befolkningen. Nasjonalt kunnskapssenter om vold og traumatisk stress.

¹¹ <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/prop.-36-s-20232024/id3018905/?ch=2#kap1-5>

¹² Telefontjeneste for utsatte for vold i nære relasjoner og seksuelle overgrep – Utredning av ulike modeller og løsninger (2016), Lene Østby

¹³ Evaluering av VO-linjen (2023), Nordlandsforskning

¹⁴ Kunnskapsinnhenting om hjelpetjenester – Alarmtelefonen for barn og unge (2021), Proba

Samtidig peker flere studier på gjennomgående utfordringer ved dagens tjenestetilbud. Kartlegginger viser et fragmentert landskap av telefon- og chattetjenester med overlappende tematikk, varierende åpningstider og ulik kapasitet, der mange tilbud ikke er tilgjengelige i helger og på nattestid.¹⁵ Probas kunnskapsinnhenting om Alarmtelefonen for barn og unge viser at ventetid og manglende svar utgjør en betydelig barriere, til tross for at nær åtte av ti unge oppgir at det er svært viktig å få svar umiddelbart.¹⁶ Flere evalueringer peker også på mangler i systematisk innhenting og sammenligning av bruksdata og brukererfaringer, blant annet som følge av anonymitet og ulike tekniske løsninger.¹⁷ Videre dokumenteres det at enkelte grupper i liten grad benytter tjenestene, til tross for antatt stort behov, herunder barn utsatt for vold og overgrep, menn, eldre og personer med språklige, kulturelle eller geografiske barrierer.¹⁸ Studier av samiske samfunn viser i tillegg at historiske og kulturelle forhold, språkbarrierer og manglende tillit til tjenesteapparatet kan utgjøre særskilte hindre for hjelpesøking, samtidig som tilgang til språk- og kulturkompetanse kan virke trygghetsskapende.¹⁹

3.2 Formål og problemstillinger

Buudir har gitt i oppdrag å gjennomføre en kartlegging av omfang, innhold og bruk av telefon- og chattetjenester for voldsutsatte barn, unge og voksne. Formålet med kartleggingen er å gi Buudir og andre relevante myndigheter et samlet og oppdatert kunnskapsgrunnlag om telefon- og chattetjenester på voldsfeltet. Kartleggingen skal bidra til oversikt over hvilke tilbud som finnes, hvordan de er innrettet når det gjelder innhold, målgrupper, tilgjengelighet og bruk, og hvordan tilbudene samlet sett dekker ulike former for vold og ulike målgrupper.

For flere av de relevante tjenestene foreligger det allerede dokumentert kunnskap i form av evalueringer, kartlegginger og statistikk. Samtidig finnes det i dag ikke en samlet fremstilling av tilbudene på tvers av aktører og målgrupper. Oppdraget innebærer derfor både å systematisere eksisterende kunnskap og å innhente ny, oppdatert informasjon der dette er nødvendig.

Kartleggingen skal gi grunnlag for vurderinger av:

- ▶ hvilke former for vold, temaer og målgrupper som dekkes av telefon- og chattetjenestene samlet sett
- ▶ hvor det finnes overlap, gråsoner eller mangler i tilbudslandskapet
- ▶ i hvilken grad tjenestene benyttes av målgruppene de er rettet mot
- ▶ hvordan tilbudene samlet sett fremstår når de ses i sammenheng

Kartleggingen er deskriptiv og vurderende, og har ikke som formål å evaluere enkeltstående tjenester eller å foreslå konkrete organisatoriske eller strukturelle løsninger. Hovedmålgruppen for kartleggingen er Buudir og andre myndigheter med ansvar for utvikling og forvaltning av tjenestetilbud på voldsfeltet.

¹⁵ Kunnskapsinnhenting om hjelpetjenester – Alarmtelefonen for barn og unge (2021), Proba; Evaluering av chat-, svar- og telefontjenester (2019), SINTEF; Folkehelseinstituttet. (2024). Informasjons- og hjelpetjenester for barn 9–12 år: En kartlegging av dagens tjenestetilbud i Norge.

¹⁶ Kunnskapsinnhenting om hjelpetjenester – Alarmtelefonen for barn og unge (2021), Proba

¹⁷ Evaluering av chat-, svar- og telefontjenester (2019), SINTEF; Sentrene mot incest og seksuelle overgrep. En evaluering av sentrenes arbeid og rammevilkår (2017), NOVA

¹⁸ Folkehelseinstituttet. (2024). Informasjons- og hjelpetjenester for barn 9–12 år: En kartlegging av dagens tjenestetilbud i Norge; Evaluering av VO-linjen (2023), Nordlandsforskning

¹⁹ Bergman, S., Kiil, M., Bjørnholt, M. & Ruud, N.S. (2025). Når tausheten brytes: Om vold i nære relasjoner og seksuelle overgrep i samiske samfunn. Rapport 1/2025. Nasjonalt kunnskapssenter om vold og traumatisk stress.

3.3 Definisjoner og avgrensing

I denne kartleggingen forstås telefon- og chattjenester som tjenester der brukere kan ta direkte kontakt med en annen person via telefon eller chat for samtale, støtte, veiledning eller informasjon. Kartleggingen omfatter tjenester som helt eller delvis retter seg mot voldsutsatte barn, unge og voksne, og avgrenses mot rene informasjonstjenester, læringsressurser og asynkrone spørsmål-svar-tjenester, i tråd med føringene fra oppdragsgiver.

Tilbudene som inngår i kartleggingen varierer når det gjelder målgrupper, tematisk innretning, organisering og finansiering. Noen tjenester har voldsutsatte og deres pårørende som primær målgruppe, mens andre er bredere samtale- eller hjelpetilbud som dekker flere målgrupper. Kartleggingen tar utgangspunkt i denne bredden, uten å legge føringer for hvordan de enkelte tjenestene selv definerer sitt mandat.

Når det gjelder forståelsen av vold, legges det i kartleggingen til grunn et bredt voldsbegrep, i tråd med oppdragsbeskrivelsen og *Opptappingsplan mot vold og overgrep mot barn og vold i nære relasjoner (2024–2028)*.²⁰

Voldsbegrepet omfatter blant annet:

- ▶ fysisk vold, herunder bruk av fysisk makt som kan påføre skade eller smerte
- ▶ psykisk vold, herunder trusler, krenkelser, kontroll og andre handlinger som skaper frykt eller undertrykkelse
- ▶ seksuell vold, herunder seksuelle overgrep og andre seksuelle krenkelser
- ▶ materiell vold, som inkluderer å knuse, ødelegge og kaste gjenstander, slå i vegger, dører ol., herunder skade gjenstander som betyr noe spesielt for andre
- ▶ økonomisk vold, herunder kontroll over økonomiske ressurser som ledd i maktutøvelse
- ▶ trusler, herunder trusler om vold eller andre alvorlige handlinger rettet mot personen selv eller nærstående
- ▶ æresmotivert vold, herunder vold og andre krenkelser knyttet til forestillinger om familieære, negativ sosial kontroll, herunder gjentagende og systematisk kontroll, press eller tvang for å sikre etterlevelse av familiens eller gruppens normer

Vold kan også ha en digital dimensjon, blant annet gjennom bruk av digitale plattformer til kontroll, trakassering, seksuelle krenkelser eller utpressing.

Begrepet vold forstås i samsvar med bruken i relevante offentlige styringsdokumenter og føringene i oppdraget. Dette betyr at det er vold og overgrep mot barn og vold i nære relasjoner som er fokus for kartleggingen. Vold i nære relasjoner forstås som vold og seksuelle overgrep fra nåværende eller tidligere partner, familiemedlem eller annen nær relasjon. Opptappingsplanen skiller mellom vold og overgrep mot barn og vold i nære relasjoner. Det betyr at for barna inkluderes ikke bare familievold, men også vold og overgrep på andre arenaer der utøveren/overgriperen ikke er et familiemedlem eller annen nær relasjon. For voksne er vold utenfor de nære relasjonene ikke omfattet. Kartleggingen tar ikke sikte på å utvikle eller operasjonalisere egne voldsbegreper, men bygger på etablerte forståelser som er relevante for telefon- og chattjenestene som inngår i oppdraget.

²⁰ I oppdragsbeskrivelsen står det «Bufdir tar i gjennomgangen utgangspunkt i et bredt voldsbegrep, som omfatter blant annet fysisk og psykisk vold, trusler, seksuell vold, økonomisk vold og æresmotivert vold.»

3.4 Leseveiledning

Kapittel 4 beskriver metode og gjennomføring av kartleggingen. Her redegjør vi for valg av design, hvilke datakilder som er benyttet og hvordan vi har arbeidet med å innhente ny og oppdatert dokumentasjon.

I kapittel 5 gjør vi en samlet vurdering av tjenestelandskapet, med utgangspunkt i hvilke former for vold, temaer og målgrupper som dekkes av hjelpetelefonene samlet sett, og hvor det finnes overlapp, gråsoner eller mangler i tilbudet. Vi vurderer også hvor treffsikkert tilbudet er med tanke på å nå ulike målgrupper.

Kapittel 6 er viet en vurdering av tilbudet til den samiske befolkningen, med en avsluttende diskusjon om mulige veier videre for å styrke samisk språk- og kulturkompetanse i telefon- og chattjenestene.

I kapittel 7 oppsummerer vi hovedfunnene i kartleggingen og gir våre anbefalinger for veien videre.

4 Metode og datagrunnlag

I dette kapittelet redegjøres det for kartleggingens empiriske grunnlag og metodiske tilnærming. Kartleggingen er gjennomført som en kvalitativt orientert kartlegging, med innslag av kvantitative data der dette har vært tilgjengelig.

Kartleggingen har hatt et eksplorerende og beskrivende design, med formål å gi en systematisk oversikt over telefon- og chattilbud til voldsutsatte barn, unge og voksne, herunder tjenestenes innretning, organisering, målgrupper og tilgjengelighet, samt samordningsutfordringer på tvers av feltet, inkludert særskilte forhold knyttet til samisk språk og kultur.

Kartleggingen bygger på en kombinasjon av dokumentgjennomgang og kvalitative intervjuer med representanter for telefon- og chattjenester og andre relevante aktører. For å supplere og verifisere funnene er det også gjennomført digitale workshops med tjenester og fagpersoner, både med oppmerksomhet på tilbudet til voldsutsatte generelt og på tilbudet til den samiske befolkningen.

Metodetriangulering er benyttet for å styrke analysenes validitet og for å belyse problemstillingene fra flere perspektiver.

4.1 Utvalg av tjenester og tilbud

Utvalget av telefon- og chattjenester er gjort med sikte på å gi et dekkende bilde av tjenestelandskapet for voldsutsatte barn, unge og voksne, innenfor en tydelig avgrensning. Vi har brukt følgende inklusjonskriterier ved utvalg av tjenester:

- ▶ Tilbudet er *lavterskel* og kan benyttes uten henvisning eller timeavtale.
- ▶ Tjenesten er *samtidig*, slik at brukeren kan få direkte kontakt med en samtalepartner i åpningstiden.
- ▶ Brukeren kan benytte tjenesten *anonymt*.
- ▶ Tilbudet er *gratis* å bruke.
- ▶ Tjenesten er *allment tilgjengelig* og fordrer ikke medlemskap eller annen tilknytning til organisasjonen.
- ▶ Tilbudet *markedsføres som (og er reelt) en telefon- og/eller chattjeneste*, med tydelig funksjon, eget navn/telefonnummer og faste kontakttider.

Disse kriteriene gjør at kartleggingen kan avgrenses fra andre generelle samtale- og hjelpetilbud i helse- og velferdstjenestene, som fastlege, ordinær psykologbehandling, barnevern, skole, NAV og trosbaserte tjenester. Kartleggingen omfatter heller ikke rene informasjonsressurser, nettsider eller asynkrone spørsmål-svar-tjenester.

Med utgangspunkt i kriteriene, og i dialog med oppdragsgiver, er det inkludert både tjenester med eksplisitt fokus på vold og overgrep, og tjenester der vold og overgrep inngår som en sentral del av en bredere tematikk, som psykisk helse, rus, selvmordsforebygging eller krisehjelp til barn og unge.

4.2 Intervjuer

For å innhente informasjon om telefon- og chattjenestene og det samlede hjelpelandskapet har vi benyttet kvalitative, semi-strukturerte intervjuer. Det er gjennomført tre hovedtyper intervjuer, med intervjuguider tilpasset formål og informantgruppe. Til sammen er det gjennomført 29 intervjuer med 33 informanter. En oversikt over intervjuede organisasjoner og aktører fremgår av vedlegg A.

Intervjuene omfatter:

- ▶ **Innledende intervjuer med sentrale myndighets- og fagaktører.** Disse intervjuene hadde som formål å gi en overordnet forståelse av feltet, herunder eksisterende tiltak, sentrale utfordringer, relevante avgrensninger og kunnskaps- og utviklingsbehov.
- ▶ **Intervjuer med representanter for eksisterende telefon- og chattjenester.** Intervjuene omhandlet blant annet tjenestenes mandat, målgrupper og faglige innretning, organisering og bemanning, tilgjengelighet og omfang, håndtering av akutte situasjoner, samarbeid med andre tjenester, samt erfaringer med å nå ulike målgrupper, inkludert samisk språk- og kulturkompetanse der dette var relevant.
- ▶ **Intervjuer med andre interessenter og ressurspersoner med relevant kunnskap om feltet.** Disse inkluderte intervjuer om tilbudet til den samiske befolkningen. Intervjuene fokuserte på vurderinger av dagens telefon- og chattilbud, oppfatninger av eventuelle hull og overlapp i tilbudet, samt behov for endringer, prioriteringer og videre utvikling, inkludert særskilte utfordringer knyttet til samisk befolkning og andre utsatte grupper.

Intervjuene ble gjennomført i perioden oktober 2025–januar 2026, hovedsakelig digitalt via Teams. Ett intervju ble gjennomført fysisk. Informantene mottok informasjonsskriv i forkant av intervjuene. Flesteparten av intervjuene varte om lag én time.

I tillegg ble det gjennomført enkelte uformelle avklaringssamtaler med utvalgte informanter for å oppdatere faktainformasjon eller følge opp særskilte temaer. Disse er ikke behandlet som egne intervjuer, men inngår som støtteinformasjon i analysen.

4.3 Dokumentanalyse

Dokumentgjennomgang har vært benyttet som støtte til intervjubasert datainnsamling og som grunnlag for å innhente og verifisere faktainformasjon om de enkelte tjenestene. I dialog med Bufdir har vi identifisert relevante dokumenter, herunder nettsider, årsrapporter og tilgjengelig statistikk, for å få oversikt over tjenestenes innhold, organisering, målgrupper og utvikling over tid.

I tillegg har vi gjennomgått utvalgte rapporter, evalueringer og nasjonale handlings- og opptrappingsplaner på voldsfeltet for å sette funnene i en bredere kontekst. Dokumentgjennomgangen har ikke hatt karakter av en systematisk litteraturgjennomgang, men har vært målrettet og avgrenset til dokumenter med direkte relevans for kartleggingens formål. For en oversikt over de viktigste tidligere studier, evalueringer og utredninger som er gjennomgått, se vedlegg D.

Vi har brukt kunstig intelligens (KI) som et støtteverktøy for å søke i og sammenstille informasjon fra årsrapporter og andre offentlige dokumenter. Bruken av KI er gjort innenfor Agenda Kaupangs kvalitetssikringsrutiner. Informasjon som har hatt betydning for analysen, er faglig vurdert og kontrollert av prosjektteamet.

4.4 Dialogseminarer

For å supplere og kvalitetssikre funnene fra intervjuene, samt innhente innspill til vurderinger av det samlede tilbudet, gjennomførte vi to digitale dialogseminarer i siste del av fasen med data-innhenting: ett med fokus på det generelle tilbudet av hjelpetelefoner og chattjenester for voldsutsatte barn, unge og voksne, og ett med særskilt fokus på tilbudet til den samiske befolkningen.

Dialogseminarene ble gjennomført digitalt via Teams 26. og 28. november 2025 og varte i om lag 2,5–3 timer hver. Invitasjoner ble sendt til informanter som hadde deltatt i intervjuene, samt til andre relevante ressurspersoner. Til sammen deltok tolv personer i dialogseminaret om det generelle tilbudet og tolv personer i dialogseminaret med særskilt fokus på den samiske befolkningen. Dialogseminarene ble fasilitert av prosjektteamet. Bufdir deltok i begge dialogseminarer.

Vi har oppsummert innspill fra dialogseminarene i vedlegg E.

4.5 Analyse og vurderinger

Funn fra intervjuer, dokumentgjennomgang og workshops er sammenstilt tematisk og analysert på tvers av tjenester og aktørgrupper. Informasjon om tjenestetilbudet er strukturert i standardiserte tabeller og brukt som grunnlag for overordnede vurderinger av dekningsgrad, overlapp og utviklingsbehov i det samlede tilbudet.

Anbefalingene i rapporten bygger på en samlet vurdering av funnene, der ulike perspektiver er veid mot hverandre, og der det er lagt vekt på gjennomførbarhet, rolleavklaringer og aktørenes ansvar og handlingsrom.

4.6 Metodiske begrensninger og forbehold

Som alle kartlegginger har også denne studien metodiske begrensninger og forbehold. Intervju-tilnærmingen gir innsikt i hvordan ulike aktører opplever og vurderer telefon- og chattilbudene, men materialet bygger på informantenes egne erfaringer og tolkninger og gir ikke nødvendigvis et fullstendig bilde av alle sider ved tjenestene.

Det er ikke gjennomført intervjuer eller undersøkelser blant brukere, og brukerperspektivet formidles derfor indirekte, gjennom ansatte og frivillige i tjenestene, tidligere studier og øvrige aktører.

Tilgangen til skriftlig dokumentasjon varierer mellom tjenestene. For enkelte tilbud foreligger det omfattende og relativt standardisert rapportering, mens andre har et mer begrenset datagrunnlag. Dette kan påvirke graden av sammenlignbarhet, selv om informasjonen så langt som mulig er systematisert i faste temaer.

Kartleggingen omfatter et bredt, men avgrenset utvalg av tjenester og aktører, og det kan derfor finnes mindre eller mer lokale tilbud som ikke er fanget opp. Bildet som tegnes er dermed ikke uttømmende, men gir et grunnlag for å vurdere hovedtrekk, hull og overlapp i dagens hjelpe-landskap.

Videre er feltet i utvikling, og endringer i tjenestetilbud, finansiering og organisering kan skje over tid. Resultatene må derfor forstås som et situasjonsbilde på tidspunktet for datainnsamlingen.

Til tross for disse begrensningene vurderer vi at kombinasjonen av intervjuer, dokumentgjennomgang og workshops, samt inkluderingen av både tjenesteleverandører og eksterne interessenter, gir et tilstrekkelig og relevant grunnlag for å beskrive og vurdere det samlede tilbudet av telefon- og chattjenester til voldsutsatte barn, unge og voksne, inkludert særskilt fokus på den samiske befolkningen.

4.7 Brukerreise som analytisk ramme for vurdering av tjenestelandskapet

Kartleggingen bygger ikke på intervjuer eller annen datainnsamling fra brukere. For å kunne drøfte tjenestelandskapet fra et brukerperspektiv, har vi likevel valgt å beskrive en forenklet brukerreise som illustrerer typiske vurderinger og valg en voldsutsatt kan stå i når vedkommende søker anonym hjelp via telefon eller chat. Fremstillingen bygger på intervjuene med tjenestene og øvrige aktører, dokumentgjennomgangen og tidligere studier. Den er ment som en analytisk støtte for å forstå funn om tilgjengelighet, overlapp og barrierer i det samlede tilbudet.

Det kan være flere ulike brukere av telefon- og chattjenestene omfattet av denne kartleggingen. I tillegg til å henvende seg til voldsutsatte personer, tilbyr flere tjenester også samtaler og støtte til fagpersoner som mistenker vold og overgrep eller jobber med slike saker, samt pårørende som er bekymret eller vitne til vold og overgrep. I denne kartleggingen har vi i hovedsak fokus på tilbudet til voldsutsatte barn, unge og voksne, og tar utgangspunkt i deres brukerreise som analytisk ramme. Deler av brukerreisen vil også gjøre seg gjeldende for fagpersoner og pårørende, for eksempel trinnet med informasjonssøk og valg av inngang, og mulige utfordringer med å orientere seg i tilbudet.

For en voldsutsatt vil veien inn til hjelp ofte bestå av flere trinn, der behov, risiko og handlingsrom kan endre seg underveis. Figur 1 viser mulige steg i brukerreisen, der hvert steg er nærmere forklart under figuren:



Figur 1: Brukerreise

1. **Utløsende situasjon og behov for umiddelbar kontakt.** Behovet kan være akutt (fare for ny vold, pågående vold, krise) eller mer avklarende (usikkerhet om egen situasjon, behov for støtte, spørsmål om rettigheter og mulige hjelpetiltak). I begge tilfeller kan terskelen for å ta kontakt være høy.
2. **Informasjonssøk og valg av inngang.** Brukeren kan kjenne til et tilbud fra før, eller søke etter informasjon via nett, sosiale medier, venner/familie eller offentlige oversiktssider. I denne fasen blir det viktig hvor lett det er å forstå *hvilke tjenester som finnes, hva de tilbyr og hvem de er for*.
3. **Vurdering av relevans, trygghet og kompetanse.** Før kontakt vurderer brukeren typisk (i) om tjenesten fremstår relevant for egen situasjon, (ii) om det oppleves trygt å ta kontakt, og (iii) om man forventer å bli møtt av noen med tilstrekkelig kompetanse. For mange handler dette konkret om anonymitet, håndtering av personopplysninger og usikkerhet knyttet til melde- og avvergingsplikt. For enkelte grupper kan språk og kulturforståelse være avgjørende for opplevd trygghet og relevans.

4. **Valg av kommunikasjonskanal og praktiske barrierer.** Brukeren velger ofte mellom telefon og chat ut fra situasjon, preferanser og muligheter i øyeblikket. Flere tjenester beskriver at chat kan oppleves som mindre eksponert og mer anonym enn telefon, særlig for barn og unge og for gutter og menn. Samtidig kan åpningstider, kø og kapasitet være avgjørende for om brukeren faktisk kommer i kontakt.
5. **Første kontakt og avklaring av behov.** Når kontakt oppnås, kan behovet være å «snakke med noen» og sortere situasjonen, eller å få konkret veiledning om videre hjelp. Flere tjenester med bredere målgrupper enn kun utsatte for vold og overgrep, peker på at mange brukeres erfaring med vold og overgrep ikke alltid er tydelig formulert ved første henvendelse, men kan komme frem gradvis, som del av et mer sammensatt problem.
6. **Videresending og overgang til andre tjenester.** Dersom det er behov for mer spesialisert hjelp eller oppfølging, kan hjelpetjenesten veilede videre til eksempelvis krisesenter, politi, barnevern eller helse- og omsorgstjenester. Flere tjenester beskriver at videresending kan være krevende fordi de ikke kan følge opp om brukeren får kontakt et annet sted, og fordi kapasitet og åpningstider varierer mellom tjenestene.
7. **Frafall eller gjentatt kontakt.** Dersom brukeren møter kø, ikke får svar, eller opplever utrygghet eller manglende relevans, kan vedkommende falle fra uten å få hjelp. Alternativt kan brukeren forsøke flere ganger eller kontakte flere tjenester etter hverandre. Dette kan bidra til at overlapp mellom tjenester fungerer som en «buffer» ved kapasitetsutfordringer, samtidig som det kan gjøre landskapet mer uoversiktlig for brukere som ikke vet hvor de bør starte.

Denne forenklete brukerreisen tydeliggjør at det ikke bare er tjenestenes tematikk og målgrupper som påvirker om voldsutsatte får hjelp, men også faktorer som synlighet, åpningstider, kapasitet, kanalvalg, anonymitet og muligheten for trygg videresending. I det følgende beskriver vi tjenestene som inngår i kartleggingen og drøfter hvordan tilbudene samlet sett dekker ulike behov, og hvor det kan være overlapp eller hull sett fra brukernes ståsted.

5 Tjenestelandskapet

Kjernen i denne kartleggingen er en gjennomgang av dagens hjelpetelefoner og chattilbud for voldsutsatte. I dette kapittelet beskriver vi de viktigste kjennetegnene ved tilbudene. Vi beskriver og drøfter hvilke former for vold som tilbudene dekker, hvilke målgrupper de ivaretar, i hvilken grad tilbudene er like, og hva som kjennetegner de som faktisk bruker telefon- og chattjenestene.

5.1 Tjenestene vi har kartlagt

Hvilke tilbud og tjenester hører hjemme i kartleggingen? I Regjeringens opptrappingsplan og i oppdraget til Bufdir står det at det skal gjøres en kartlegging av omfang, innhold og bruk av hjelpetelefoner for voldsutsatte. I denne kartleggingen har vi imidlertid sett det som relevant å inkludere både telefon og chat som kommunikasjonskanaler. Begge legger til rette for samtidig kommunikasjon mellom to mennesker, og begge muliggjør anonymitet.

Kartleggingen skal, i tråd med opptrappingsplanen, være avgrenset til tilbud «for voldsutsatte». Selv om det finnes telefon- og chattilbud som har voldsutsatte som særskilt målgruppe og som kommuniserer det utad, har vi sett det som relevant å også inkludere tjenester rettet mot bredere målgrupper. Bakgrunnen er at en videre utvikling av tjenestelandskapet bør ta utgangspunkt i brukernes perspektiv. Personer som har vært eller er utsatt for vold og overgrep kan ha sammensatte utfordringer, og kan oppfatte at de har behov for å snakke med noen uten at erfaringen med vold og overgrep utgjør den umiddelbare foranledningen. Alle telefon- og chattilbud som faktisk kan ivareta dem, kan fremstå som relevante innganger til hjelp. Derfor bør tjenester med bredere målgrupper også inngå i en samlet oversikt over dagens hjelpetilbud.

5.1.1 Kriterier for inklusjon i kartleggingen

«Hjelpetelefon» inkluderer altså både telefon og chat. «For voldsutsatte» tolker vi bredt. I tillegg har vi tatt utgangspunkt i noen ytterligere kriterier når vi har vurdert hvilke hjelpe- og samtaletilbud vi skulle inkludere. Vi kom frem til kriteriene i dialog med Bufdir:

- ▶ For det første skal tilbudet være lavterskel. Det innebærer at brukerne skal kunne ta direkte kontakt uten henvisning eller timeavtale. At tilbudet er lavterskel, er viktig for å ivareta mennesker i krise. Det er mennesker som trenger å raskt få råd, støtte og veiledning, uten at legevakten eller det medisinske nødnummeret nødvendigvis er rett tjeneste.
- ▶ For det andre skal tjenesten være samtidig. Det innebærer at brukeren snakker eller chatter med noen i sanntid, og ikke må korrespondere per melding eller e-post der det tar tid å få svar. At tjenesten er samtidig, er viktig av samme grunner som at tilbudet skal være lavterskel. Mennesker i krise kan ha behov for å snakke med noen som gir umiddelbar respons på det de forteller, og som kan hjelpe dem i øyeblikket.
- ▶ For det tredje skal tilbudet gjøre det mulig for brukeren å være anonym. Vi tolker anonymitet relativt strengt. Det innebærer bruk av tekniske løsninger som hindrer tjenesten fra å se identifiserende informasjon, slik som innringerens telefonnummer. For mange mennesker i krise er anonymitet en viktig forutsetning for å kontakte en hjelpetjeneste. Usikkerhet rundt egen anonymitet kan hindre flere fra å ta kontakt. Kravet til anonymitet er samtidig ikke til hinder for at tjenestene kan utøve avvergingsplikten, jf. straffeloven § 196, hjelpeplikten, jf. straffeloven § 287, eller meldeplikten, jf. barnevernsloven § 13-2. Det er flere eksempler på at tjenestene selv informerer om disse unntakene.²¹

²¹ Se for eksempel <https://www.volinjen.no/personvernerklaering/>, <https://www.kirkens-sos.no/personvern-policy> og <https://www.116111.no/omalarmtelefonen>

Plikt.no er en nettressurs utarbeidet av Nasjonalt kunnskapssenter om vold og traumatisk stress, som skal bidra til å øke bevisstheten om avvergingsplikten ved volds- og seksuallovbrudd.²²

- ▶ For det fjerde må tilbudet være gratis for brukeren. Mennesker i krise må oppleve at de kan kontakte en hjelpetelefon uten hensyn til egen økonomi.
- ▶ For det femte må tilbudet være allment tilgjengelig. Det innebærer at alle må kunne bruke hjelpetelefonen, uten formelle krav til medlemskap eller annen tilknytning til en organisasjon eller virksomhet. Sammen med kravene til at tilbudet skal være lavterskel og gratis, er kravet til allmenn tilgang viktig for å fjerne flest mulig barrierer for samtalehjelp til mennesker i krise.
- ▶ Til slutt har vi brukt som kriterium for å inkludere tilbudet at det markedsfører seg som et telefon- eller chattetilbud, med informasjon om hvem det er til for eller hva det kan hjelpe med. Det innebærer at tjenesten kommuniserer utad at den kan gi samtidig samtalehjelp over telefon eller chat. Kriteriet er viktig for å skille dette tjenestelandskapet fra andre tjenester og instanser med andre formål, for eksempel ulike behandlingstilbud, kompetansesentre, forskningsinstitusjoner og tillitspersoner i menigheter, lag og foreninger.

5.1.2 Tjenester som er inkludert i kartleggingen

Med utgangspunkt i disse kriteriene har vi inkludert 26 telefon- og chattetilbud i kartleggingen. De 26 hjelpetelefonene inkluderer flere tilbud som den samme organisasjonen står bak. Det gjelder for eksempel Mental Helses ulike tilbud, slik som Hjelpetelefonen, Sidetmedord og Foreldre-support, og Kirkens SOS' tilbud som også inkluderer Girku SOS. Vi har regnet disse som ulike hjelpetilbud fordi de har ulike målgrupper og kanaler for kontakt. Tabell 1 på neste side gir en oversikt over de inkluderte hjelpetelefonene og i hvilken grad de oppfyller inklusjonskriteriene.

Tabell 1 viser at vi har valgt å inkludere noen tjenester som ikke oppfyller samtlige inklusjonskriterier. Slik vi vurderer det, ligger disse tjenestene nært opp til den typen hjelpetelefoner som kartleggingen omfatter. De utgjør samtaletilbud for målgrupper der voldsutsatte inngår, og kan være egnet til å ivareta mange av de samme behovene som de øvrige hjelpetelefonene, selv om de avviker på enkelte kriterier.

Én av tjenestene kan ikke regnes som lavterskel, slik vi har definert det. Samisk nasjonal kompetansetjeneste – psykisk helsevern og rus (SANKS) tilbyr samtaler uten henvisning, men disse må avtales på forhånd. SANKS tilbyr inntil tre gratis samtaler, med mål om å tilby den første innen to uker etter første kontakt. SANKS tilbyr heller ikke anonymitet, og markedsfører seg ikke som en hjelpetelefon slik vi har definert det. Allikevel har vi valgt å beskrive SANKS' samtaletilbud fordi det kan ivareta et behov hos voldsutsatte i den samiske befolkningen.

Én av tjenestene tilbyr ikke samtidig kommunikasjon. Det er Girku SOS, som er Kirkens SOS' tilbud med samisk språk og kulturforståelse. Girku SOS er en meldingstjeneste der brukeren skal få svar innen 24 timer. Tjenesten oppfyller de andre inklusjonskriteriene, slik at den utgjør et lavterskels, anonymt, gratis og allment tilgjengelig kommunikasjonstilbud. Girku SOS er ment å ivareta noe av det samme behovet som Kirkens SOS' ordinære hjelpetelefon, men er spesielt rettet mot personer som ønsker å kommunisere på samisk og med en tjeneste som har samisk kulturforståelse.

²² <https://plikt.no/>

Tabell 1 Tjenester inkludert i kartleggingen²³

	Lavterskel	Samtidig	Anonym	Gratis	Allment tilgjengelig	Markedsfører seg som hjelpe-telefon
Alarmtelefonen for barn og unge	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Alltidhjelp	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Chat (Sex og samfunn)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Den nasjonale døgnåpne hjelpelinjen mot menneskehandel	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Foreldresupport	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Girku SOS	✓	✗	✓	✓	✓	✓
Hjelpetelefonen	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Hjelpetelefonen for seksuelt misbrukte	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Jentevakta	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Kamerathjelpen	✓	✓	✗	✓	✓	✓
Kirkens SOS	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Kompetanseteamet mot negativ sosial kontroll og æresrelatert vold	✓	✓	✗	✓	✓	✓
Kors på halsen	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Krisesentrenes telefontilbud	✓	✓	✗	✓	✓	✓
Mannstelefonen	✓	✓	✗	✓	✓	✓
Psykterlig Chat	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Røde Kors-telefonen om negativ sosial kontroll og æresrelatert vold	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Samisk nasjonal kompetansetjeneste – psykisk helsevern og rus (SANKS)	✗	✓	✗	✓	✓	✗
Sidetmedord	✓	✓	✓	✓	✓	✓
SnakkOmMobbing.no	✓	✓	✓	✓	✓	✓
SnakkOmPsyken.no	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Støttesenter for kriminalitetsutsatte	✓	✓	✗	✓	✓	✓
TryggEst	✓	✓	✗	✓	✓	✓
Ungdomstelefonen	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Unge Relasjoner	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Vold- og overgrepslinjen (VO-linjen)	✓	✓	✓	✓	✓	✓

²³ Listen er ikke uttømmende. Gjennom kartleggingen har vi blitt oppmerksomme på andre relaterte, tangerende tilbud som kan ha voldsutsatte som en av sine målgrupper. Disse er omtalt i vedlegg C.

Vi har også valgt å inkludere et antall tjenester som ikke kan tilby full anonymitet. Dette er enten tjenester der vi har fått opplyst at innringerens telefonnummer kan være synlig for tjenesten, eller tjenester som ikke eksplisitt tilbyr anonymitet på nettsidene vi har lest. Det inkluderer Kamerathjelpen, Kompetanseteamet mot negativ sosial kontroll og æresrelatert vold, Krisesentrenes telefontilbud, Mannstelefonen, Støttesenter for kriminalitetsutsatte og TryggEst, i tillegg til SANKS som vi allerede har omtalt. Tjenestene kan likevel tilby konfidensialitet, i den forstand at de har taushetsplikt. At anonymiteten ikke er fullstendig, kan hindre noen voldsutsatte fra å ta kontakt. For andre vil disse tjenestene likevel kunne ivareta behovet for samtale. Tjenestene oppfyller andre inklusjonskriterier, slik som lavterskel, samtidig, gratis og tilgjengelig.

5.2 Antallet besvarte henvendelser per tjeneste

De ulike telefon- og chattilbudene brukes i ulikt omfang. Det har trolig sammenheng med tjenestenes kapasitet, hvor godt kjent de er, og hvor brede målgrupper de har. I Tabell 2 viser vi tilgjengelig statistikk over antall telefon- og chathenvendelser som hver tjeneste besvarte i 2024. Tjenestene er presentert i synkende rekkefølge. Tomme celler betyr at det ikke har latt seg gjøre å fremskaffe sammenlignbare tall innen rammene for kartleggingen.

Tabell 2 Antall besvarte henvendelser på telefon og chat i 2024 (summer).

	Antall besvarte henvendelser
Kirkens SOS	150 486
Sidetmedord	98 805
Hjelpetelefonen	73 595
Alarmtelefonen for barn og unge	23 012
Kors på halsen	21 409
Hjelpetelefonen for seksuelt misbrukte	12 901
Krisesentrenes telefontilbud	7 832
Støttesenter for kriminalitetsutsatte	7 819
Foreldresupport	7 572
Chat (Sex og samfunn)	7 004
SnakkOmPsyken.no	5 719
Vold- og overgrepslinjen (VO-linjen)	5 370
SnakkOmMobbing.no	3 452
Kompetanseteamet mot negativ sosial kontroll og æresrelatert vold*	1 402
Den nasjonale døgnåpne hjelpelinjen mot menneskehandel	1 233
Røde Kors-telefonen om negativ sosial kontroll og æresrelatert vold	124
Unge Relasjoner	63
Alltidhjelp	
Girku SOS	
Jentevakta	
Kamerathjelpen	
Mannstelefonen	
Psykterlig Chat	
SANKS	
TryggEst	
Ungdomstelefonen	

* For kompetanseteamet angis antall saker

5.3 Kjennetegn ved tjenestene

Vi har rettet oppmerksomheten mot følgende kjennetegn ved hjelpetelefonene:

- ▶ tilbudets innhold og målgruppe
- ▶ åpningstider og kapasitet
- ▶ omfanget av bruk og brukere
- ▶ eventuelt tilbud på andre språk enn norsk og engelsk
- ▶ eventuelt tilbud til den samiske befolkningen
- ▶ bruk av kunstig intelligens (KI)
- ▶ hvorvidt tilbudet er offentlig eller privat
- ▶ hvorvidt tilbudet bemannes av ansatte eller frivillige
- ▶ hvordan det er finansiert

I vedlegg B presenterer vi opplysningene som har kommet frem om punktene over, for hver enkelt av de inkluderte tjenestene. Vi gjengir også annen relevant informasjon om tjenestene som har kommet frem i intervjuer, gjennom dokumentgjennomgangen eller hovedkonklusjoner i eventuelle tidligere evalueringer og studier i av tilbudet.

5.4 Områder som tjenestene dekker

Kartleggingen skal gi informasjon om hvilke områder innenfor voldsbegrepet som dagens hjelpe-telefoner samlet sett dekker. Vi har basert kartleggingen på en bred forståelse av hvordan vold kan komme til uttrykk. Fordi kartleggingen skal svare ut et tiltak i regjeringens opptrappingsplan mot vold og overgrep, er det relevant å ta utgangspunkt i opptrappingsplanens bruk av voldsbegrepet.²⁴

5.4.1 Tematisk dekning

Opptrappingsplanen omhandler vold og overgrep mot barn og vold i nære relasjoner. Planen viser til at vold kan være både fysisk, psykisk, seksuell, materiell og økonomisk.²⁵ Psykisk vold er måter å skade, skremme eller krenke på som ikke er fysiske. Vold kan ha en digital dimensjon, ved at digital kommunikasjon blir brukt til å kontrollere, trakassere, krenke eller true. Vold kan være latent, ved at den voldsutsatte kjenner på frykt for gjentakelse og eskalering. Seksuell vold kan komme til uttrykk både i overgrep og ved at disse dokumenteres og deles på sosiale medier eller i fildelings-nettverk. Opptrappingsplanen inkluderer også negativ sosial kontroll i voldsbegrepet. Negativ sosial kontroll omfatter ulike former for oppsyn, press, trusler og tvang som utøves for å sikre at enkelt-personer lever i tråd med familiens eller gruppens normer. Opptrappingsplanen viser også til æres-relatert vold, tvangsekteskap og kjønnslemlestelse.

Spørsmålet er i hvilken grad det samlede hjelpetelefontilbudet dekker de ulike formene for vold. Vår gjennomgang av telefon- og chattilbud viser at 20 av 26 tjenester er rettet mot målgrupper som omfatter voldsutsatte, uavhengig av hva slags vold de er utsatt for. Det inkluderer de aller mest brukte tjenestene, slik som Kirkens SOS, Sidetmedord, Hjelpe-telefonen, Alarmtelefonen for barn og unge og Kors på halsen. Med unntak av Alarmtelefonen for barn og unge, som retter seg mot barn og unge som er utsatt for vold, overgrep og omsorgssvikt, retter disse tjenestene seg mot relativt brede målgrupper som ikke kun inkluderer voldsutsatte. For eksempel skal Kirkens SOS være en selvmordsforebyggende tjeneste og markedsfører seg med spørsmålet «trenger du noen

²⁴ Prop. 36 S (2023–2024) Opptrappingsplan mot vold og overgrep mot barn og vold i nære relasjoner (2024–2028) – Trygghet for alle.

²⁵ Prop. 36 S (2023–2024), side 11–13.

å snakke med?»). Mental Helses tjeneste Sidetmedord er for «de som trenger noen å snakke med», og Hjelpetelefonen for «de som vil snakke om livets utfordringer».

Blant de 20 tjenestene som dekker alle former for vold, er det flere tjenester som orienterer seg spesielt mot voldsutsatte. Det inkluderer krisesentrenes telefontilbud, VO-linjen, Alarmtelefonen for barn og unge, Hjelpetelefonen for seksuelt misbrukte, Unge Relasjoner og kommunenes TryggEst-tilbud. Disse tilbudene skiller seg noe fra hverandre på grunn av målgruppe og kontekst. Krisesentrene er orientert mot utsatte for vold i nære relasjoner, men har ikke en anonym hjelpe-telefon og er oftere assosiert med botilbudet sitt. VO-linjen er en hjelpetelefon for voksne som er utsatt for vold eller overgrep i nære relasjoner. Unge Relasjoner er for ungdommer som lurer på om de står i et usunt forhold eller opplever vold i kjæresterelasjonen. TryggEst skal ivareta voksne, inkludert eldre, i risikoutsatte livssituasjoner, og er en måte kommuner kan organisere arbeidet med å forebygge, avdekke og håndtere vold og overgrep på.

Gjennomgang av hjelpetelefoner viser videre at 6 av 26 tjenester er rettet mot mer spesifikk voldsproblematikk. Seksuell vold dekkes spesielt av Hjelpetelefonen for seksuelt misbrukte og chatten til Sex og samfunn. Hjelpetelefonen for seksuelt misbrukte dekker hele spekteret fra akutte situasjoner, for eksempel nylige overgrep, til støtte i håndtering av flashbacks, panikk, angst og senvirkninger etter seksuelle overgrep. Chatten til Sex og samfunn skal i utgangspunktet besvare spørsmål om seksualitet og seksuell helse, men tar også imot samtaler om seksuelle overgrep og annen seksualisert vold.

To av tjenestene retter seg spesielt mot negativ sosial kontroll, æresrelatert vold, tvangsekteskap og kjønnslemlestelse. Det er Kompetanseteamet mot negativ sosial kontroll og æresrelatert vold og Røde Kors-telefonen om negativ sosial kontroll og æresrelatert vold.

Mobbing ivaretas spesielt av SnakkOmMobbing.no, som er et av Blå Kors' chattetilbud for barn og unge 9–24 år.

Vi har også inkludert Kamerathjelpen i gjennomgangen. Kamerathjelpen er MannsForums samtale-tilbud, og dekker ikke alle former for vold. Målgruppen er menn, og MannsForum skriver på egne nettsider at Kamerathjelpen kan hjelpe utsatte for fysisk og psykisk vold.

Gjennomgangen indikerer at det samlede telefon- og chattetilbudet tematisk dekker de fleste formene for vold omtalt i opptrappingsplanen, særlig sett fra den utsattes perspektiv. Det innebærer ikke at hjelpetelefonene eksplisitt nevner alle former for vold i sin kommunikasjon utad. I stedet favner de målgrupper som kan ha erfaring med vold i sine ulike former. Vi vurderer at det ikke nødvendigvis er avgjørende at et telefon- eller chattetilbud eksplisitt nevner vold i sin profilering for å oppfattes som treffende og relevante for brukerne. Flere informanter opplyser at mange brukere ikke nødvendigvis har identifisert voldsutsettelse som hovedproblemet når de tar kontakt, og at erfaring med vold kan komme frem i løpet av samtalen eller etter flere samtaler, som del av et større problemkompleks.

Gjennom kartleggingen blir det i intervjuer og andre datainnsamlingsaktiviteter pekt på et behov for å styrke fokuset på nye former for vold i tjenestenes markedsføring. Dette gjelder former som

digital vold²⁶, stalking/personforfølgelse²⁷, fortsettelsesvold²⁸, samt bekymringsfull og skadelig seksuell atferd blant barn²⁹. Informantene viser til at det allerede finnes viktige tiltak som slettmeg.no, og VO-linjen opplyser at de har hatt fortsettelsesvold som satsingsområde i 2025, og digital vold som satsingsområde i både 2024 og 2025. Flere tjenester oppfatter at de har relativt god tilgang til relevant kunnskap og kompetanse på disse områdene, men at det i større grad bør synliggjøres overfor berørte målgrupper – særlig barn og unge, og menn – hva slik vold innebærer, og hvor og hvordan de kan få hjelp.

5.4.2 Målgrupper

Spørsmålet om hvorvidt tjenestene er dekkende, gjelder også hvilke målgrupper de retter seg mot. Tabell 3 på neste side inneholder en oversikt over hvilke kjønn og aldersgrupper de ulike hjelpe-telefonene er for. Vi har definert barn som aldersgruppen opp til 18 år og voksne som 18 år og eldre. Unge voksne er en mindre tydelig kategori. Det finnes tjenester som har målgrupper fra både 16 og 18 år, og opp til både 24, 25 og 30 år. Vi mener allikevel at det er hensiktsmessig å ha unge voksne som en egen aldersgruppe i kartleggingen, da det er tydelig at enkelte tjenester retter seg mot unge voksne som en adskilt gruppe fra barn og voksne mer generelt. Oversikten i Tabell 3 er sortert synkende etter antall besvarte henvendelser på telefon og chat i 2024.

Gjennomgangen indikerer at både kjønnene og de ulike aldersgruppene i prinsippet er godt dekket av det samlede hjelpetelefontilbudet (Tabell 3). For å nevne noen eksempler fra de mest brukte tilbudene: Alarmtelefonen for barn og unge kan ivareta voldsutsatte opp til 18 år; VO-linjen kan ivareta voksne fra 18 år og oppover. Kompetanseteamet mot negativ sosial kontroll og æresrelatert vold er for voksne, mens Røde Kors-telefonen om samme tema er for alle aldre. Kompetanseteamet er primært for de som jobber i tjenesteapparatet, og de kan ta kontakt om saker med mindreårige. Kompetanseteamet mottar også noen henvendelser fra personer som er utsatt for negativ sosial kontroll eller æresrelatert vold. Det hender at mindreårige tar kontakt, og da kan Kompetanseteamet lede dem til riktig instans.

Selv om alle voksne er omfattet av tilbudet, er det ikke mange tjenester som retter seg spesielt mot eldre brukere. TryggEst er blant disse, og er en måte kommuner kan organisere arbeidet med å forebygge, avdekke og håndtere vold og overgrep mot sårbare voksne, inkludert personer med utviklingshemming, nedsatt funksjonsevne, høy alder, rusproblemer, og fysisk og/eller psykisk sykdom. TryggEst er ikke en landsdekkende telefon- og chattjeneste. Det fantes tidligere en landsdekkende telefontjeneste for eldre utsatt for vold, som het Vern for eldre. Den er nå nedlagt, og besøkende til nettsiden vernforeldre.no blir henvist til egen kommune eller lokalt krisesenter.³⁰

²⁶ Digital vold er et samlebegrep for vold og overgrep der digitale plattformer og teknologi brukes til å spore, overvåke, kontrollere, skremme, forfølge eller skade andre. Den kan omfatte psykisk, fysisk, seksuell, økonomisk vold, negativ sosial kontroll og andre voldsformer, og utøves både av nåværende eller tidligere partnere, andre nærstående og fremmede – ofte i kombinasjon med vold offline. Kilde: <https://dinutvei.no/digital-vold/hva-er-digital-vold/>

²⁷ Stalking eller personforfølgelse er når noen utsetter andre for gjentatt, uønsket oppmerksomhet på en måte som fremkaller frykt eller engstelse. Kilde: <https://dinutvei.no/vold-i-naere-relasjoner/hva-er-stalking-personforfolgelse/>

²⁸ Fortsettelsesvold er et nytt begrep som ble introdusert i Norge av Margunn Bjørnholt i 2024. Begrepet beskriver hvordan vold fortsetter etter brudd og brukes i dag i både praksis, politikk og forskning. Begrepet omfatter direkte fortsettelsesvold fra voldsutøver, systemfasilitert fortsettelsesvold der voldsutøveren mobiliserer hjelpeapparat og rettsvesen, og systemisk fortsettelsesvold der systemene selv viderefører volden gjennom nye belastninger. Kilde: <https://dinutvei.no/vold-i-naere-relasjoner/fortsettelsesvold/>

²⁹ Skadelig eller bekymringsfull seksuell atferd er seksuelle handlinger eller tilnærminger som krenker andres grenser, rettigheter eller integritet, eller som vekker uro fordi de kan være uttrykk for mistriksel, traumer eller omsorgssvikt. Atferden kan være fysisk eller digital, rettet mot jevnaldrende, yngre eller voksne, og skiller seg fra normal seksuell utforskning ved at den er utnyttende, tvangspreget, truende, vedvarende eller klart ikke gjensidig. Kilde: <https://www.seksuellatferd.no/>

³⁰ <https://www.vernforeldre.no/>

Tabell 3 Målgruppenes kjønn og alder (tjenestene er sortert synkende etter tilgjengelig informasjon om antall besvarte henvendelser på telefon og chat i 2024)

	Kjønn	Barn	Unge voksne	Voksne
Kirkens SOS	Alle			
Sidetmedord	Alle			
Hjelpetelefonen	Alle			
Alarmtelefonen for barn og unge	Alle			
Kors på halsen	Alle			
Hjelpetelefonen for seksuelt misbrukte	Alle			
Krisesentrenes telefontilbud	Alle			
Støttesenter for kriminalitetsutsatte	Alle			
Foreldresupport	Alle			
Chat (Sex og samfunn)	Alle			
SnakkOmPsyken.no	Alle			
Vold- og overgrepslinjen (VO-linjen)	Alle			
SnakkOmMobbing.no	Alle			
Kompetanseteamet mot negativ sosial kontroll og æresrelatert vold	Alle			
Den nasjonale døgnåpne hjelpelinjen mot menneskehandel	Alle			
Røde Kors-telefonen om negativ sosial kontroll og æresrelatert vold	Alle			
Unge Relasjoner	Alle			
Alltidhjelp	Alle			
Girku SOS	Alle			
Jentevakta	Alle			
Kamerathjelpen	Menn			
Mannstelefonen	Menn			
Psykterlig Chat	Alle			
SANKS	Alle			
TryggEst	Alle			
Ungdomstelefonen	Alle			

Det er bare to av hjelpetelefonene som har en tydelig avgrenset målgruppe blant kjønnene. Både Kamerathjelpen og Mannstelefonen er uttrykkelig orientert mot menn. Ellers er alle hjelpe-telefoner i prinsippet åpne for alle kjønn.

Når vi ser på tjenestelandskapets utforming, oppfatter vi at det er en bredde i tematisk og demografisk dekning. I prinsippet kan tjenestene ivareta personer som er utsatt for ulike former for vold, fra ulike kjønn og i ulike alder. Det betyr ikke at bredden av voldsutsatte faktisk brukte tjenestene. Vi kommer tilbake til den faktiske bruken nedenfor.

På to punkter synes det allikevel å være en skjevhet i utformingen av tjenestelandskapet. Hjelpetelefontilbudet er i liten grad utformet for å ivareta brukere som ikke snakker eller skriver norsk. Det innebærer at deler av befolkningen med innvandrerbakgrunn i mindre grad har mulighet til å oppsøke hjelp på denne måten. Alternativene for å kommunisere med hjelpetelefonene er også færre for eldre og andre som ikke behersker chat. For disse brukerne vil det være særlig viktig å beholde mulighetene til å ringe.

Hjelpetelefontilbudet synes også i liten grad å dekke personer som selv utsetter andre for vold. Det finnes eksempler på tjenester som blant annet er rettet mot voldsutøvere. Foreldresupport kan ta imot henvendelser fra foreldre som selv utøver vold mot sine barn. Mannstelefonen tilbyr

samtaler om eget sinne og voldsbruk. Unge relasjoner ønsker å komme i kontakt med ungdommer som vil reflektere over om de selv er snille med kjæresten sin, men opplyser i intervju at de i 2024 kun registrerte én samtale som handlet om innringeren som voldsutøver.

Vi vet at voldsutøvere selv også kan være voldsofre. Allikevel kan det være vanskelig for enkelt-tjenester å kommunisere effektivt at de både er for offer og overgriper. Det kan tale for at det er behov for spesielle kommunikasjonsstrategier og kanskje egne samtaletilbud for personer som utøver vold. Tjenesten Det finnes hjelp kan være et slikt eksempel. Tjenesten er rettet mot personer over 18 år, som ønsker hjelp til å håndtere seksuell interesse for barn. Tjenesten tilbyr bl.a. en anonym chat med psykolog, som er åpen på hverdager kl. 12–14.³¹ I noen sammenhenger nevnes også Alternativ til Vold. Tjenesten er imidlertid først og fremst et behandlingstilbud for voldsutøvere. Alternativ til Volds hovedområder er behandling, kunnskapsutvikling og kunnskapsformidling.³² Tjenesten er ikke en hjelpetelefon slik vi har definert det.

5.5 Tangenter og overlapp

Kartleggingen skal gi informasjon om områder der dagens hjelpetelefoner tangerer eller overlapper hverandre når det kommer til tema og målgruppe. Gjennomgangen ovenfor viser at det overordnet sett er flere hjelpetelefoner som overlapper tematisk. Personer av alle kjønn, og både barn, unge og voksne har flere hjelpetelefoner de kan kontakte. Det betyr ikke nødvendigvis at alle grupper opplever at hjelpetelefonene er relevante for sine behov. Vi kommer tilbake til den faktiske bruken nedenfor.

5.5.1 Åpningstider

Det er verdt å drøfte om tjenester med nærliggende eller overlappende tilbud i seg selv er en utfordring. Personer som har behov for å kontakte et telefon- eller chattetilbud har ofte sammensatte utfordringer som ikke enkelt lar seg kategorisere og matche med en spesialisert tjeneste.

Noen ganger er det behov for å komme i kontakt med en relativt bredt anlagt hjelpetelefon for at underliggende erfaringer med vold skal komme frem. Andre ganger har den som henvender seg en spesifikk forståelse av sitt problem og trenger å komme i kontakt med en spesialisert tjeneste.

Hjelpetelefonenes åpningstider kan gi en indikasjon på i hvilken grad tilbudene dekket ulike behov og var overlappende. Tabell 4 på neste side gjengir tilgjengelig informasjon om åpningstidene.

Åpningstidene er best for telefontilbudene (Tabell 4). Til sammen åtte tjenester har døgnåpne telefonlinjer. Det inkluderer sentrale tjenester for voldsutsatte, slik som Alarmtelefonen for barn og unge, VO-linjen og Hjelpetelefonen for seksuelt misbrukte.

Kun to av chattetilbudene er døgnåpne, og det inkluderer ikke tjenestene som er spesielt orientert mot voldsutsatte. Det er et par av chattetilbudene som noen dager strakk seg over midnatt, men disse er generelle hjelpetelefoner med brede målgrupper.

³¹ <https://www.detfinneshjelp.no/>

³² <https://atv-stiftelsen.no/>

Tabell 4 Åpningstider (tjenestene er sortert synkende etter tilgjengelig informasjon om antall besvarte henvendelser på telefon og chat i 2024)

	Telefon	Chat
Kirkens SOS	Døgnåpen	man–tir 18.30–22.30, ons–fre 18.30–01.30, lør–søn 14.30–01.30
Sidetmedord		Døgnåpen
Hjelpetelefonen	Døgnåpen	
Alarmtelefonen for barn og unge	Døgnåpen	søn–fre 16.15–22.45, lør 16.15–23.45
Kors på halsen	man–søn 14.00–22.00	man–søn 14.00–22.00 (tir, tor – 24.00)
Hjelpetelefonen for seksuelt misbrukte	Døgnåpen	
Krisesentrenes telefontilbud	Døgnåpen	
Støttesenter for kriminalitetsutsatte	man–fre 09.00–15.00	
Foreldresupport	Døgnåpen	Døgnåpen
Chat (Sex og samfunn)		man–tor 12.00–16.00, fre 11.00–15.00
SnakkOmPsyken.no		man–fre 14.30–21.00, lør–søn 15.00–21.00
Vold- og overgrepslinjen (VO-linjen)	Døgnåpen	man–fre 09.00–20.00
SnakkOmMobbing.no		man–fre 14.30–21.00, lør–søn 15.00–21.00
Kompetanseteamet mot negativ sosial kontroll og æresrelatert vold	man–fre 09.00–15.00	
Den nasjonale døgnåpne hjelpelinjen mot menneskehandel	Døgnåpen	
Røde Kors-telefonen om negativ sosial kontroll og æresrelatert vold	man–fre 09.00–16.00 (tor –18.00)	man–fre 09.00–16.00 (tor –18.00)
Unge Relasjoner		tir 12.00–20.00, fre 12.00–15.00
Alltidhjelp	søn–tor 18.00–24.00, fre–lør 18.00–02.00	søn–tor 18.00–24.00, fre–lør 18.00–02.00
Girku SOS	I/A	I/A
Jentevakta	man–tor 19.00–22.00	man–tor 19.00–22.00
Kamerathjelpen	Mangler informasjon	
Mannstelefonen	man–tor 17.00–20.00	
Psykterlig Chat		man, ons, fre 16.00–22.00
SANKS	man–fre 08.00–15.30	
TryggEst	Ulike	
Ungdomstelefonen	tir–tor 18.00–22.00	man–tor, søn 18.00–22.00

5.5.2 Tilgjengelighet og bruk: telefon versus chat

Kartleggingen tyder på at telefon og chat som kommunikasjonskanaler ikke uten videre kan erstatte hverandre. Det er heller tegn til at telefon og chat kan utfylle hverandre ved at de i praksis når ulike målgrupper. Hjelpetjenestene erfarer at telefontilbudene i større grad brukes av kvinner, og at brukerne i gjennomsnitt er eldre. Chattilbudene har yngre brukere og er mer aktuelle for gutter og menn. En mulig forklaring er at anonymiteten ved chatting oppleves som sikrere enn i en telefonsamtale, noe som senker terskelen for flere brukere. Når flere yngre brukere, gutter og menn foretrekker chat fremfor telefon, kan begrensede åpningstider bidra til at viktige målgrupper ikke når i den grad de burde.

Erfaringene til Alarmtelefonen for barn og unge kan illustrere betydningen av et chattetilbud med lange åpningstider (Figur 2).

Figur 2 Chatter og telefoner gjennom døgnet – Alarmtelefonen i 2023 og 2024



Fra et brukerperspektiv kan manglende kontakt eller lang ventetid ha flere mulige konsekvenser. For noen kan det å ta kontakt være knyttet til et avgrenset tidsrom der de opplever tilstrekkelig trygghet og handlingsrom. Dersom de ikke får svar, kan det bidra til at kontakt utsettes eller ikke forsøkes på nytt. Dersom brukeren må forsøke flere ganger eller kontakte flere tjenester etter hverandre, kan det øke belastningen. For enkelte kan det også innebære økt risiko for at andre oppdager kontakten, eller at brukeren må gjenta informasjon i flere samtaler.

Kapasitetsutfordringer kan ramme ulikt. Brukere med begrenset språkkompetanse, lav digital kompetanse, svakt nettverk eller liten mulighet til å vente i kø, kan ha mindre reell tilgang til tilbudene. Dette kan også gjelde personer i kontrollpregede situasjoner, der muligheten til å ringe flere ganger eller vente lenge er begrenset.

Når det er vanskelig å få kontakt i én tjeneste, kan brukere prøve seg på andre innganger uten en tydelig sammenheng. Dette kan bidra til et mer uoversiktlig hjelpeforløp, der det blir mer tilfeldig hvilken hjelp brukeren ender opp med å få.

Kapasitet og tilgjengelighet er ikke bare et spørsmål om drift og ressursbruk, men også om kvalitet og måloppnåelse sett fra brukernes ståsted.

5.6 Hvem som bruker tjenestene

Kartleggingen skal gi informasjon om hvem som faktisk bruker tjenestene, og i hvilken grad tjenestene brukes av målgruppene de er rettet mot. Flere av tjenestene fører statistikk basert på tilgjengelig informasjon om brukerne, for eksempel kjønn og alder. Andre har mer begrenset statistikkgrunnlag, men gir likevel nyttige erfaringsbeskrivelser gjennom kvalitative vurderinger.

Kort oppsummert, er en typisk bruker av hjelpetelefonene en kvinne, gjerne ung eller i første halvdel av livet, som behersker norsk og har sterk tilknytning til norsk majoritetskultur. Gjennomgangen viser at det ikke er uvanlig at rundt 70 prosent av brukerne er kvinner. Flere tjenester opplever at chat og andre skriftlige kanaler i større grad brukes av unge, og at temaer som vold, overgrep, selvskading og selvmordstanker oftere kommer opp i skriftlige kanaler enn på telefon. Blant annet erfarer Kirkens SOS at flere unge brukere forteller om vold og overgrep på chat enn på telefon, noe de knytter til at skriftlig kontakt oppleves mer anonymt og mindre krevende for mange unge.

Det er ikke mulig å slå fast med sikkerhet hva som er riktig representasjon av ulike brukergrupper, både i totalt antall og også relativt til omfanget av vold og overgrep blant ulike grupper. Allikevel tyder bruksstatistikk og våre intervjuer med representanter for eksisterende telefon- og chattetjenester, at følgende grupper i mindre grad benytter seg av telefon- og chattilbud til voldsutsatte:

- ▶ gutter
- ▶ menn
- ▶ eldre
- ▶ samer
- ▶ nasjonale minoriteter
- ▶ etniske minoriteter
- ▶ lhbt+-personer
- ▶ personer i risikoutsatte grupper (som personer med psykiske og fysiske funksjonsnedsettelse)
- ▶ personer med svake norskerferdigheter
- ▶ personer med svak tilknytning til majoritetskulturen

Erfaringene fra feltet tilsier at det er flere mulige forklaringer på at disse gruppene i mindre grad benytter seg av tjenestene. Disse forklaringene handler både om omfanget av vold i ulike befolkningsgrupper, tjenestenes utforming og kommunikasjon, om språk og tilgjengelighet, og om kulturelle og sosiale forståelser av vold, psykisk uhelse og det å be om hjelp.

Når det gjelder kjønn og kjønnsnormer, rapporter flere tjenester at menn og gutter i mindre grad tar kontakt, også når tjenesten eksplisitt er åpen for, rettet mot eller driver aktiv markedsføring for å nå dem som målgruppe. Informanter peker på at dette kan ha sammenheng med flere forhold, inkludert at omfangsundersøkelser viser at kvinner i betydelig større grad enn menn utsettes for alvorlig og gjentatt vold i nære relasjoner og seksuelle overgrep. At færre gutter og menn enn jenter og kvinner tar kontakt med telefon- og chattetjenester for voldsutsatte kan derfor ha «naturlige» forklaringer. I tillegg kan andre relevante faktorer spille inn, som for eksempel at menn og gutter opplever at det er høyere terskel for å søke hjelp, særlig ved alvorlig fysisk eller seksuell vold, samt normer knyttet til maskulinitet, skam og hjelpesøking. Enkelte informanter fremhever også at tjenestenes kommunikasjon kan påvirke menns opplevde relevans av tilbudene, og at det kan være noe i budskapet i markedsføringen som gjør det vanskelig for noen menn å gjenkjenne egne erfaringer. Informantene vektlegger derfor behovet for kjønnssensitiv og delvis kompensierende kommunikasjon, som tydelig formidler at tilbudene også er relevante for gutter og menn, uten å svekke oppmerksomheten om grupper med høyest risiko.

Andre grupper kan generelt sett være mindre tilbøyelige til å kontakte en hjelpetelefon. Det kan være personer som, på grunn av generasjonstilhørighet eller kulturell bakgrunn, er sosialisert til å forstå og forholde seg til problemene sine på andre måter. Kirkens SOS opplever at eldre personer er godt representert blant de som benytter seg av deres samtaletilbud på telefon. Samtidig erfarer flere informanter at eldre er en gruppe som i mindre grad enn andre benytter seg av hjelpetelefoner og chattetjenester. Noen viser til at deler av målgruppen kan være sosialisert inn i forståelser av vold, konflikt og psykisk uhelse der det å søke anonym hjelp utenfor nettverk og familie er uvant eller lite aktuelt. Andre peker på teknologiske barrierer: flere eldre er mindre vant til å bruke chat og digitale tjenester, spesielt der tilgang krever nettleser, apper eller digital identifisering. Det er viktig med universell utforming av telefon- og chattetilbudene slik at alle, inkludert personer med nedsatt funksjonsevne, kan bruke dem. For særlig minoritetskvinner som er i Norge på familiegjengenforening, kan redsel for utsendelse og juridiske konsekvenser være en barriere for at de tar kontakt.

Trolig vil det også være grupper som er usikre på om de møter nødvendig forståelse og kompetanse om sine problemer. Språkferdigheter vil for flere være en barriere. Flere tjenester har i dag mulighet til å bruke tolk, spesielt i telefonsamtaler, men generelt oppleves dette ikke som et godt tilbud. Både krav til anonymitet og sårbarheten i de første minuttene av en samtale gjør bruk av tolk krevende, særlig dersom tolketjenesten er organisert på en måte som forutsetter forhåndsbestilling. Informanter etterlyser derfor bedre tilrettelegging gjennom flerspråklig informasjon, tolketilbud der dette kan kombineres med anonymitet, og tjenester med særskilt kultur- og minoritetskompetanse.

Når det gjelder lhbt+-personer synes særlig likepersons-perspektivet å være viktig, for å redusere barrierer som frykt for diskriminerende holdninger, manglende forståelse for minoritetsstress eller usikkerhet rundt hvordan temaer som seksualitet og kjønnsidentitet blir møtt. For denne gruppen tyder det på at skeive spesialtilbud fungerer som viktige innganger til hjelp for en del av målgruppen, mens det samtidig kan være behov for å styrke lhbt+-kompetansen i generelle tilbud. Dette gjelder særlig der volden henger sammen med seksuell orientering eller kjønnsidentitet, eller der volden utøves i skeive relasjoner.

På tvers av grupper synes det å være tre gjennomgående dimensjoner som påvirker hvem som bruker tjenestene:

- ▶ opplevd relevans – om man kjenner seg igjen i måten tjenesten profileres på, og om man oppfatter at «slike som meg» er ment å bruke den
- ▶ opplevd trygghet – om man har tillit til anonymitet, håndtering av informasjon og at man ikke risikerer negative konsekvenser ved å ta kontakt
- ▶ opplevd kompetanse – om man forventer at personen som svarer, faktisk forstår situasjonen og har relevant kunnskap til å gi støtte og veiledning

5.7 Hvor finner brukere informasjon om telefon- og chattjenestene?

Et brukerperspektiv på tjenestelandskapet handler ikke bare om hvilke tilbud som finnes, men også om hvorvidt voldsutsatte faktisk finner frem til dem. For mange vil første steg i en hjelpeprosess være å søke etter informasjon om hvem de kan kontakte, ofte i en situasjon preget av utrygghet, tidspress eller behov for anonymitet. I slike situasjoner blir tilgjengelig, tydelig og oppdatert informasjon en del av selve «inngangen» til hjelpetilbudet.

5.7.1 Flere parallelle informasjonsinnganger

Kartleggingen viser at brukere kan møte informasjon om telefon- og chattjenester gjennom flere typer innganger. Eksempler på ulike typer innganger er:

- ▶ **Offentlige portaler og veivisere**, der formålet er å gi kvalitetssikret informasjon og vise videre til hjelp. Helsenorge.no har en oversikt over hjelpetelefoner, chat- og meldingstjenester for personer som trenger noen å snakke med. Dinutvei.no er en nasjonal veiviser ved vold og overgrep og tilbyr både informasjon og oversikt over hjelpetilbud. Dinutvei.no tilbyr også en spørsmål-og-svar-funksjon, der brukere kan stille anonyme spørsmål til fagpersoner.
- ▶ **Ungdomsrettede digitale innganger**, der chat-tjenester samles og synliggjøres gjennom felles løsninger. DigiUng beskriver «søk, chat og e-læring» som sine leveranseområder, og Helsedirektoratet omtaler DigiUngs nettside Ung.no som et samarbeid for at unge skal finne informasjon og tjenester samlet på ett sted. Ung.no tilbyr også en ikke-samtidig spørsmål-og-svar-funksjon, hvor ungdommer kan stille spørsmål og få svar fra en fagperson.
- ▶ **Samlesider og tematiske oversikter hos frivillige og faglige aktører**, som samler lenker og telefonnummer på tvers av tjenester, for eksempel Rådet for psykisk helse, Psykologforeningen og Redd Barnas oversikt over hjelpelinjer og chatter. I forbindelse med lansering av opplæringsprogrammet «Trygge samtaler» i januar 2026, ble det lansert en samleoversikt over digitale samtale tjenester også på deres nettsider.³³
- ▶ **Media** er en viktig informasjonsinngang for voldsutsatte til å søke hjelp.³⁴ Erfaringer fra både krisesentre og hjelpetjenester viser at synlige saker i nasjonale medier fører til økt pågang fra personer som kjenner seg igjen og tar kontakt for råd, støtte eller beskyttelse.³⁵
- ▶ **Søk i åpne søkemotorer**, der «hjelpetelefon», «chat» og voldstema ofte gir treff fra mange ulike aktører, inkludert organisasjoner, kommuner, skoler eller enkeltsider som kan være kopiert og gjenbrukt over tid.

³³ <https://tryggesamtaler.rvts.no/digitale-samtale tjenester>

³⁴ <https://www.nhri.no/rapport/videre-etter-vold/>

³⁵ <https://www.nrk.no/innlandet/krisesenter-har-mattet-si-nei-til-personer-som-har-bedt-om-hjelp-1.17710261>; <https://kommunikasjon.ntb.no/pressemelding/18769684/borg-hoibys-sak-far-flere-til-a-soke-hjelp-etter-vold-og-overgrep?publisherId=4299913&lang=no>

Samlet sett betyr dette at brukere kan møte et landskap av informasjonskilder som delvis overlapper og delvis dekker ulike målgrupper og temaer. Fra et brukerperspektiv kan det gi flere mulige veier inn, men også bidra til at det blir uklart hvilke tilbud som er relevante, oppdaterte og tilgjengelige her og nå. Vi har i denne kartleggingen ikke undersøkt hvordan og i hvilken grad ulike samlesider blir brukt til å navigere og finne frem til aktuelle tjenester, herunder hvor mange som videresendes til tjenester via de ulike nettsidene.

Eksempler på informasjonsinnganger for brukere



Samlesider

Dinutvei.no og Ung.no er de viktigste samlesidene med oversikt over tilgjengelige telefon- og chattetilbud til henholdsvis voksne og barn. Dinutvei.no retter seg spesifikt mot voldsutsatte, mens på Ung.no kan brukeren filtrere på «vold» for å finne tilbud knagget på dette emnet. Begge tjenestene opplyser at de arbeider med å forbedre brukergrensesnittet på sine tjenester.

The screenshot displays the Dinutvei.no website interface. It features a grid of service cards. The top row includes 'Vold- og overgrepslinjen 116 006', 'Støttesenter for kriminalutsatte', and 'Røde Kors-telefonen for negativ sosial kontroll og øresrelatert vold'. The bottom row includes 'Unge Relasjoner', 'Alarmtelefonen for barn og unge', and 'SnakkOmPayken'. Each card provides details on availability, topics covered, and contact options like chat or phone. To the right, there are detailed descriptions for 'TryggEst' and 'Hjelpetelefonen for seksuelt misbrukte', including their purpose and contact information.

Skjermdump Ung.no

Media

Ved mediasaker eller fremstilling av vold og overgrep i media (TV, serier, artikler e.l.) henviser mange medier til ulike hjelpetilbud. Dette stammer blant annet fra forskning som slår fast at en avgjørende forutsetning for at personer utsatt for vold skal få den hjelpen de trenger, er at de har kjennskap til eksisterende hjelpetilbud. Skjermdumpene under viser eksempler på informasjonsdeling om hjelpetilbud i media.

HAR DU BLITT UTSATT FOR VOLD, ELLER TRENGER DU NOEN Å SNAKKE MED?

Hvis du opplever vold, er det viktig at du **søker hjelp**. Hos dinutvei.no finner du informasjon om hjelpetilbud nær deg.

VO-linjen er en hjelpetelefon for deg som opplever vold eller overgrep i nære relasjoner. Du kan ringe dem på **116 006** eller [chatte med dem](#). Tilbudet er gratis og åpent hele døgnet.

Mental Helses hjelpetelefon kan nås på telefon **116 123** hele døgnet. Det samme gjelder Kirkens SOS på telefon **22 40 00 40**.

TRENGER DU NOEN Å SNAKKE MED?

Da kan du benytte noen av disse lavterskeltilbudene:

Kirkens SOS: Ring 22 40 00 40, eller skriv på soschat.no eller meldinger.kirkens-sos.no

Røde Kors sin tjeneste **Kors på halsen** er for deg under 18 år. Telefon: 800 333 21. Skriv eller chat på nettsiden korspaahalsen.rodekors.no

Mental Helse Hjelpetelefonen: Ring 116 123 eller skriv på sidetmedord.no

Mental Helse Ungdom. Rettet mot unge voksne i alderen 18-36 år. Chattetjeneste på nett mandag til fredag fra klokken 18.00-21.00: www.mhu.no.

Akutt selvmordsfare? Ring 113 når det er akutt og står om liv. Ring legevaktt på tlf. 116117 for øyeblikkelig hjelp.

Du kan også snakke med din fastlege.

The graphic features the text 'Trenger du noen å snakke med? Dørbåstatgo geainna nu hāleštīt?' in a stylized font. Below the text are logos for 'MENTAL HELSE' (with phone number 116 123) and 'KIRKENS SOS' (with phone number 22 40 00 40). It also includes the website www.kirkens-sos.no.

5.7.2 Risiko for utdatert eller sprikende informasjon

En utfordring ved et slikt informasjonslandskap er at samlesider og lenkelister kan bli utdaterte. Når tjenester endrer navn, telefonnummer, åpningstider eller kanaltilbud, kan eldre samlesider eller kopierte oversikter bli liggende uten oppdatering. Dette kan gi brukere feil informasjon (for eksempel lenker som ikke fungerer eller åpningstider som er endret), eller et misvisende bilde av hvilke tilbud som faktisk er tilgjengelige.

Fra et brukerperspektiv kan dette få flere konsekvenser: økt usikkerhet, tid brukt på å navigere mellom kilder, og økt risiko for frafall, særlig dersom brukeren allerede har lav terskel for å avbryte søk eller ikke våger å prøve flere ganger. Problemstillingen er særlig relevant på voldsfeltet, der timing, anonymitet og opplevd trygghet ofte er avgjørende for at kontakt faktisk etableres.

5.7.3 Implikasjoner for koordinering og ressursbruk

Kartleggingen peker dermed mot et behov for at informasjon om telefon- og chattetjenester ses som et eget virkemiddelområde. En mulig retning er å styrke offentlig koordinering av informasjon og synlighet, slik at brukere i større grad møter konsistent og oppdatert informasjon på tvers av kanaler og målgrupper. Dette handler både om **samordning av innhold** (hva som listes hvor, og med hvilke avgrensninger) og **samordning av vedlikehold** (ressurser og ansvar for løpende oppdatering).

Et slikt perspektiv kan også knyttes til anbefalingene om bedre oversikt over eksisterende tilbud og mer systematisk samordning: Dersom feltet skal bli mer oversiktlig for brukere, vil det ikke være tilstrekkelig å etablere flere lister – det vil være nødvendig med tydelig ansvar for kvalitetssikring, oppdatering og koordinert kommunikasjon over tid.

5.8 Samarbeid og samordning

I opptrappingsplanen står det: «På sikt kan bedre samordning vurderes». I denne kartleggingen har vi sett på hvorvidt og på hvilke områder telefon- og chattilbudet til voldsutsatte overlapper, og identifisert et vesentlig mangfold av tjenester tilgjengelige for voldsutsatte barn, unge og voksne. Kartleggingen viser at et mangfold av tjenester på mange måter kan være hensiktsmessig, for å treffe en bredere del av målgruppen og for kompensere for manglende kapasitet, omtalt i kapittel 4.4. Et mangfold av tjenester kan være fordelaktig for å imøtekomme behovene både til de som allerede har definert problemet sitt når de tar kontakt og har behov for akutt hjelp, og de som er mer usikre, utforskende eller har behov for å bearbeide historiske traumer og opplevelser med vold. Samtidig uttrykker flere informanter bekymring for om det er tilstrekkelig enkelt og tydelig for brukere å vite hvor de kan henvende seg for å få hjelp. Flere viser til at kontinuerlig arbeid med å utvikle og oppdatere nettsider som dinutvei.no og Ung.no hjelper noe, men støtter at det er behov for å utrede og vurdere bedre samordning av feltet.

På bakgrunn av det identifiserte mangfoldet av tjenester, har vi vært interesserte i å kartlegge i hvilken grad tjenestene samarbeider i dag, og på hvilke områder. Kartleggingen viser at samarbeid mellom tjenester i dag er sporadisk, ustrukturert og personavhengig. Flere tjenester rettet mot barn og unge opplyser at de deltar i et chat-nettverk i regi av DigiUng, som samordner over 25 chat- og hjelpetjenester for ungdom. Nettverket her blant annet levert en felles oversiktsside over chat- og telefonetjenester til ungdom, Ung.no, som er tilgjengelig døgnet rundt, med direkte inngang til hver enkelt tjeneste. Prosjektet skriver på nettsiden at løsningen skal oppleves helhetlig, samtidig som mangfoldet i kompetanse og faglig tilnærming ivaretas. Nettverket samarbeider om felles utvikling, blant annet gjennom samlinger og kunnskapsdelingstiltak, arbeid med brukerstatistikk på tvers, og utarbeidelse av veiledningsmateriell om personvern og helsehjelp på nett. Samtidig får vi i intervju opplyst at aktivitet i dette nettverket i dag er begrenset til 1-2 samlinger i året, uten vesentlig struktur.

Et annet eksempel på samordning og samarbeid på feltet er et prosjekt om utvikling av opplæringsprogram for telefon- og chattjenester, organisert av alle RVTS-sentrene og finansiert av Helsedirektoratet (se tekstboks under). 32 organisasjoner fra frivillig sektor har deltatt i dette utviklingsarbeidet om Trygge samtaler – digital opplæring for tryggere hjelpere. Initiativet og samarbeidet beskrives som et godt eksempel på konstruktivt samarbeid på feltet som bør utvides til flere temaer og organisasjoner. Det er i utgangspunktet organisasjoner med finansiering og tilskudd fra Helsedirektoratet som har vært invitert til å delta i arbeidet, og arbeidet har derfor ikke vært tverrsektorielt på tvers av departementer eller direktorater.

TRYGGE SAMTALER – DIGITAL OPPLÆRING FOR TRYGGERE HJELPERE

Hva er Trygge samtaler?

Trygge samtaler er en gratis, digital opplæring for frivillige, likepersoner og ansatte som betjener chat- og hjelpetelefoner med tilskudd fra Helsedirektoratet. Målet er å styrke kompetanse og trygghet i krevende samtaler.

Hvem står bak?

Opplæringen utvikles av RVTS-sentrene i tett samarbeid med 32 organisasjoner fra frivillig sektor. Organisasjonene har bidratt med erfaringer, behov, testing og tilbakemeldinger i alle faser. Brukermedvirkning og praksisnærhet er en bærebjelke i prosjektet.

Hva inneholder opplæringen?

Opplæringen består av seks temamoduler, som er utviklet av de ulike RVTS-sentrene:

1. Samtalen på chat og telefon (RVTS Sør)
2. Den selvmordsforebyggende samtalen (Alle RVTS-sentrene)
3. Den traumebevisste samtalen (RVTS Øst)
4. Samtalen med pårørende og etterlatte (RVTS Vest)
5. Samtalen om vold og overgrep (RVTS Midt)
6. Hjelperens selvivaretagende samtale (RVTS Nord)

Hva kjennetegner opplæringen?

- Tverrfaglig og kvalitetssikret: Fagpersoner, kommunikasjonsavdelinger og brukerorganisasjoner har sammen utviklet og testet innhold, verktøy og nettside.
- Praksisnær og konkret: Filmene er spilt inn i miljøer som ligner faktiske hjelpetjenester, med scenspill som viser realistiske samtaler.
- Kultursensitiv og mangfoldsbevisst: Mangfold- og kultursensitivitet er gjennomgående prinsipper i opplæringsmaterialet. Det samiske perspektivet er integrert gjennom språktilpasninger og samarbeid med samiske fagmiljøer.
- Overførbarhet: Selv om målgruppen for opplæringen er chat- og hjelpetelefoner, er tema og verktøy relevante for en rekke tjenester som møter mennesker i sårbare situasjoner.

Hvordan er modulene bygget opp?

Hver modul er bygget opp etter samme struktur for å gi en helhetlig læringsreise, og kan brukes både individuelt og i plenum. Hver modul inneholder:

- Fagfilm (FORSTÅ) – gir teoretisk innsikt og faglig forankring
- Organisasjonsintervju (UTFORSKE) – viser hvordan temaet håndteres i praksis i ulike organisasjoner
- Praksisfilm med verktøy (HANDLE) – demonstrerer konkrete samtaleverktøy i realistiske situasjoner
- Samtalesimulering/chatbot – gir mulighet til å trene på krevende samtaler i et trygt digitalt rom
- Lær mer-del – fordypningsstoff og ressurser for videre kunnskapsutvikling
- Refleksjonsoppgaver, øvelser og utskriftsressurser – til bruk i veiledning, fagmøter og opplæring

Modulene består av tre filmer, hvor anslagsfilmer er oversatt til samiske språk. Praksisfilmene tar utgangspunkt i seks sentrale verktøy: Lyttehjulet, Toleransevinduet, TRYGG-modellen (vold og overgrep), Fem aktiviteter i møte med pårørende, og kollegastøttesamtaler (hjelpers egen ivaretagelse) og samtalekort.

Fagfilmene tar opp følgende tema:

- Trygge samtaler
- Samtaler om vold og overgrep
- Den traumebevisste samtalen
- Den selvmordsforebyggende samtalen
- Samtalen med pårørende
- Hjelperens selvivaretagende samtale

Lansering og videre arbeid

Opplæringen ble lansert for organisasjonene i januar 2026. Den digitale plattformen er utviklet gjennom flere runder med brukertesting, for å sikre brukervennlighet, universell utforming og god støtte til læring.

Nettsted: <https://tryggesamtaler.rvts.no/>

Flere tjenester viser til at de har digitale løsninger som åpner for å kunne overføre samtaler på tvers av tjenester, såkalte «warm transfers», men at dette ikke praktiseres. Noen opplyser at de henviser til andre telefon- og tjenester der de ser at det er hensiktsmessig med tanke på målgruppe, kapasitet og kompetanse, men generelt er tjenestene redde for å «slippe» brukeren uten å vite om vedkommende tar kontakt eller når gjennom hos andre tjenester. Samtlige samarbeider med politi, barnevern, helse og andre nødetater der de finner at avvergingsplikten slår inn.

Informantene har i intervju blitt spurt om hvordan de tenker feltet eventuelt kunne vært bedre samordnet. I denne sammenhengen har det blitt trukket frem muligheter for økt konsolidering av tjenester, og en satsing på utvalgte tjenester med særskilt fokus på vold og overgrep, som VO-linjen og Alarmtelefonen for barn og unge. Flere understreker at de mener dette ville vært hensiktsmessig sett fra et brukerperspektiv, særlig for barn og unge der tilbudet er mest mangfoldig. Én informant viser til at det også ville vært lettere for tjenestene å samarbeide, om tjenestenes mandat, formål og åpningstider var tydeligere og mindre overlappende.

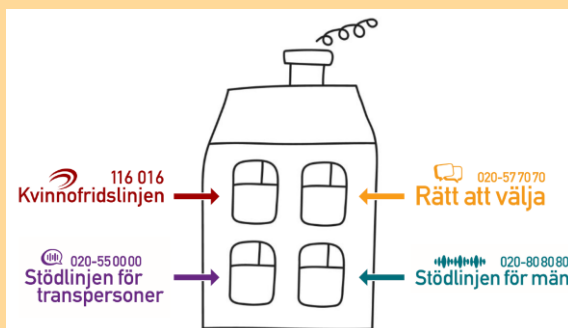
Samtidig er det mange som påpeker at det er viktig å opprettholde generelle samtaletilbud som Kors på halsen, Kirkens SOS og Mental Helses telefon- og chattilbud, kombinert med temaspesifikke tjenester med fagspesialister. Noen er skeptiske til å samle «alt» i noen få utvalgte tjenester med tanke på å beholde fagspesifikk dybdekompetanse, og etterlyser i stedet gode og stabile strukturer for systematisk tverrgående samarbeid mellom tjenestene. Mange av tilbudene som driftes av frivillige organisasjoner understreker betydningen av erfaringsbasert kunnskap slik som likepersonskunnskap, og frykter dette kan gå tapt hvis tjenestene legges under myndighetenes ansvar.

I videre arbeid med å vurdere bedre samordning av feltet bør det sees til sammenlignbare land som Danmark, Sverige og Finland, og hvordan de har valgt å organisere og samordne tjenester. Tekstboksen under viser hvordan landene har organisert det nasjonale telefon- og chattilbudet til voldsutsatte. I tillegg finnes det også i disse landene, i likhet med i Norge, en rekke frivillig drevne tilbud. I en eventuell kartlegging kan det være interessant å se på hvordan andre land har samordnet seg rundt for eksempel tolketjenester, digitalisering og lignende.

Telefon- og chattjenester på voldsfeltet i Sverige, Finland og Danmark

Sverige

I Sverige har de på det spissede voldsfeltet opprettet et fåtall utvalgte hjelpelinjer for personer som utsettes for vold i nære relasjoner: én for jenter og kvinner, én for gutter og menn, og én for ikke-binære og transpersoner. I tillegg har de en nasjonal hjelpelinje for personer som er utsatt for eller i risiko for å bli utsatt for æresrelatert vold og undertrykkelse. Tjenestene er også tilgjengelige for pårørende og fagpersoner.



Finland

Finland har opprettet en nasjonal hjelpetelefon og chattilbud, "Nollalinja" (Null-linjen), for alle som er utsatt for vold, trusler og vold i nære relasjoner, samt for kvinner (og personer som identifiserer seg som kvinner) som opplever vold utenfor nære relasjoner. Tilbudet er også tilgjengelig for pårørende og fagpersoner med spørsmål knyttet til vold og overgrep. Telefonlinjen er døgnåpen, mens chattilbudet er åpent på dagtid og enkelte kvelder i uken.

Danmark

Danmark har opprettet en nasjonal hjelpetelefon for voldsutsatte og voldsutøvere av alle kjønn, pårørende og fagpersoner, herunder personer utsatt for seksuell vold i en ikke-nær relasjon. De har nasjonal plassoversikt over ledige krisesenterplasser, gir støtte og lettere juridisk rådgiving, samt henviser videre ved behov.

"Du har ringet til Lev Uden Volds nationale hotline. Hos os kan du få anonym hjælp og rådgivning om vold i nære relationer - uanset om du er udsat for vold, udøver vold, er pårørende eller fagperson. Vi hjælper og rådgiver også dig, som har været udsat for seksualiseret vold i en ikke-nær relation. Vi har tavshedspligt, hvilket betyder, at vi ikke videregiver personoplysninger.

For at vi kan hjælpe dig bedst og hurtigst muligt, beder vi dig fortælle os, hvad din henvendelse drejer sig om:

Tast 1, hvis du henvender dig som voldsudsat eller har brug for oplysninger om, hvor der er ledige krisecenterpladser

Tast 2, hvis du henvender dig, fordi du udøver vold i en nær relation

Tast 3, hvis du henvender dig som pårørende

Tast 4, hvis du er fagperson

Er du selv eller en anden i akut fare, skal du altid ringe 112.

Vent venligst for rådgivning. Vær opmærksom på, at du også har mulighed for at booke tid til en rådgivningssamtale på vores hjemmeside."

6 Tilbudet til den samiske befolkningen

Forskning viser at personer med samisk bakgrunn, og særlig samiske kvinner, har større risiko for å bli utsatt for vold og seksuelle overgrep, sammenliknet med majoritetsbefolkningen. Samtidig har mange samer lav tillit til myndigheter og offentlige tjenester, på bakgrunn av opplevde strukturelle, kulturelle og språklige barrierer mot å oppsøke hjelp. Dette har røtter både i historiske erfaringer med fornorskning og assimilering, og i nyere erfaringer med diskriminering. En sterk taushetskultur, normer om å «klare seg selv» og frykt for manglende anonymitet påvirker hvordan samer forholder seg til hjelpeapparatet og øker terskelen for å oppsøke hjelp. Den samiske storfamilien gir støtte og trygghet, men kan også være med på å fortie og gjemme urett knyttet til vold og overgrep.³⁶

Vold i nære relasjoner og seksuelle overgrep i samiske samfunn har i større grad blitt satt på den offentlige og politiske dagsordenen de siste 10–15 årene. Både den nasjonale *Handlingsplanen for å forebygge og bekjempe vold i nære relasjoner* (2021–2024) og *Opptappingsplanen mot vold og overgrep mot barn og vold i nære relasjoner* (2024–2028) inneholder egne kapitler om tiltak rettet særskilt mot den samiske befolkningen. Dette har ført til at hjelpetilbudet har utviklet seg, og bevisstheten i befolkningen har økt. Likevel peker forskning på at terskelen for å oppsøke hjelp fortsatt er høy i Sápmi.³⁷

Kartleggingen skal gi informasjon om hvilke tilbud som er tilgjengelige for den samiske befolkningen, og danne grunnlag for å vurdere behovet for tjenester til samiskspråklige. Samer er, på lik linje med øvrig befolkning, en mangfoldig gruppe med ulike forutsetninger, ønsker og behov. I kartleggingen har vi derfor sett på tilbudet til samer bredt, og ikke avgrenset oss til tjenester som utelukkende er samiskspråklige. Dette har flere årsaker. For det første finnes det flere samiske språk, der nordsamisk, sørsamisk og lulesamisk er de mest utbredte i Norge. For det andre har fornorskningsspolitikk og andre historiske prosesser bidratt til at mange samer foretrekker, eller har vært nødt til å ta i bruk, norsk eller engelsk når de snakker om vold og overgrep – blant annet fordi det særlig på lule- og sørsamisk mangler et adekvat språk for vold, seksualitet og kjønnsorganer. I tillegg gjør kulturelle normer og en sterk taushetskultur at mange samer ønsker å bruke et annet språk enn samisk i samtaler om personlige og vanskelige temaer, enten for å skape avstand til det som er vanskelig, eller av frykt for å bli gjenkjent. På denne bakgrunn har vi sett på om tilbud er både språk- og kulturtilpasset den samiske befolkningen, enten gjennom samisk språk, samisk kompetanse eller begge deler.

³⁶ Eriksen, A. M. A., Hansen, K. L., Javo, C., & Schei, B. (2015). Emotional, physical and sexual violence among Sami and non-Sami populations in Norway: The SAMINOR 2 questionnaire study. *Scandinavian Journal of Public Health*, 43(6), 588–596.;

Øverli, I.T., Bergman, S. & Finstad, A.K (2017). «Om du tør å spørre, tør folk å svare»: hjelpeapparatets og politiets erfaringer med vold i nære relasjoner i samiske samfunn. Rapport 2/2017. Nasjonalt kunnskapssenter om vold og traumatisk stress.;

Brandén, J., Nilsson, L. M., Burman, M., San Sebastian, M. & Stoor, J. P. (2024). Våld mot samiska kvinnor. Umeå: Umeå universitet.;

Bergman, S., Kiil, M., Bjørnholt, M. & Ruud, N.S. (2025). Når tausheten brytes: Om vold i nære relasjoner og seksuelle overgrep i samiske samfunn. Rapport 1/2025. Nasjonalt kunnskapssenter om vold og traumatisk stress

³⁷ Bergman, S., Kiil, M., Bjørnholt, M. & Ruud, N.S. (2025). Når tausheten brytes: Om vold i nære relasjoner og seksuelle overgrep i samiske samfunn. Rapport 1/2025. Nasjonalt kunnskapssenter om vold og traumatisk stress; Brandén, J., Nilsson, L. M., Burman, M., San Sebastian, M. & Stoor, J. P. (2024). Våld mot samiska kvinnor. Umeå: Umeå universitet

6.1 Telefon- og chattetilbud tilpasset den samiske befolkningen

Vi har i denne kartleggingen identifisert tre tjenester med et tilbud rettet særskilt mot den samiske befolkningen:

- ▶ **Kors på halsen (Røde Kors)** har siden 2024 hatt en pilot med et frivillig-drevet telefontilbud til nordsamiske barn og unge (6-18 år). Forsøket har blitt finansiert av blant annet Sametinget i 2024 og 2025. På skrivende tidspunkt er det ikke sikret finansiering av videre drift. Chat ble vurdert som urealistisk grunnet utfordringer med å rekruttere voksne frivillige med skriftlig språkkompetanse på samisk. Tjenesten er åpen onsdager annenhver uke, kl. 18–21. Frem til intervjutidspunktet (28. oktober 2025) hadde Kors på halsen ikke mottatt en eneste henvendelse på samisk i 2025.
- ▶ **Kirkens SOS** har utviklet en samisk meldingstjeneste, Girku SOS, hvor henvendelser besvares innen 24 timer. Tjenesten er relativt ny, og er nylig innlemmet som en ordinær del av Kirkens SOS. Tjenesten bemannes av frivillige med samisk bakgrunn, mange er samiske veivisere.³⁸ Tjenesten har vært finansiert av Interreg Aurora og Sametinget.
- ▶ **SANKS** har siden 2024 hatt et nasjonalt lavterskeltilbud til samiske barn, unge og voksne. Tilbudet er tilknyttet Finnmarksykehuset, og er ikke en anonym tjeneste. SANKS tilbyr i dag en telefontjeneste med inntil tre samtaler uten henvisning, og det er et uttalt mål om å etablere en chattetjeneste. Tilbudet er rettet mot hele landet, men de fleste henvendelser kommer fra Indre Finnmark. Vi får opplyst i intervju at vold og overgrep sjelden tas opp som selvstendig tema, trolig grunnet tabu, men at brukere henvender seg for å få hjelp til å «sortere» belastninger eller veiledning om videre behandling. Det observeres at reindriftsspesifikke belastninger som gir økonomisk og psykisk press, kan øke risiko for vold i nære relasjoner og suicidale tanker.

Som omtalt i kapittel 4.1 er det kun ett av disse tilbudene, Kors på halsen, som møter samtlige inklusjonskriterier for denne kartleggingen. Girku SOS er ikke en samtidig tjeneste, mens SANKS ikke kan regnes som lavterskel ettersom en må avtale samtale på forhånd. I praksis betyr dette at nordsamiske barn har tilgang til en lavterskel, samtidig digital samtaltjeneste tre timer annenhver uke, mens sør- og lulesamiske barn og samiske voksne ikke har tilgang til et slikt tilbud på samisk.

Flere av de kartlagte tjenestene har informasjon på nettsidene tilgjengelig på samisk, og flere opplyser at de har tilgang til samiske telefontolketjenester ved behov. VO-linjen, som er den primære hjelpetelefonen for voldsutsatte voksne, har informasjonssider tilgjengelig til samisk, men ikke et tolketilbud. I stedet henviser de til lokale nødetater og krisesentre, hvor det kan gis tolketjenester ved behov. Hjelpetelefonen for seksuelt misbrukte opplyser at de har etablert en ordning der brukere kan henvende seg på samisk via e-post, som deretter oversettes og besvares. Utover dette brukes det i liten grad oversetting til samisk i chat, særlig til de mindre samiske språkene, også fordi KI-oversettelser til samisk fortsatt ikke er av tilstrekkelig god kvalitet.

Ved krisesentrenes telefontjenester varierer tilbudet på samisk med brukergruppens behov og de ansattes kompetanse. I intervju får vi for eksempel opplyst at krisesenteret i Alta har tatt i bruk en streaming-løsning som gjør det mulig å tilby samisktalende samtaler digitalt. I 2024 benyttet 21 brukere senterets telefontilbud, fordelt på 78 samtaler. Tilbudet er imidlertid ikke anonymt.

Alle de tre tilbudene rettet mot den samiske befolkningen listet opp over er i hovedsak generelle hjelpe- og samtaltilbud, hvor vold og overgrep kan inngå som ett av mange tema. Ingen av hjelpetelefonene med fagspesifikk kompetanse om vold og overgrep, som VO-linjen og Alarmtelefonen for barn og unge, har et tilbud rettet mot den samiske befolkningen særskilt. I tillegg er alle tre tilbudene på nordsamisk, og ikke på sør- og lulesamisk.

³⁸ Ordningen Samiske veivisere er samisk ungdom som skal formidle kunnskap om kulturen sin i direkte kommunikasjon med andre ungdommer. Kilde: <https://samiskeveivisere.no/om-veiviserordningen-2/>

Flere tjenester opplyser at de ønsker og jobber med å nå ut til og i større grad imøtekomme behovene til den samiske befolkningen. Flere rapporterer om samarbeid med samiske fagmiljøer i enkeltsaker, og noen har tilfeldig tilgang til samisk språk- og kulturkompetanse blant sine ansatte og frivillige. Det viktigste og vanligste tiltaket vurderes likevel å være styrket kompetanse og forståelse for samisk kultur hos dem som besvarer telefon- og chattjenester. Som eksempel har Kors på halsen, i samarbeid med RVTS utviklet en undervisningsvideo om samisk kultur og kommunikasjon, mens i Trygge samtaler, omtalt i kapittel 4.7, er samiske perspektiver integrert gjennom språktilpasninger, oversettelse av videoer og samarbeid med samiske fagmiljøer. Behov for samisk språk- og kulturkompetanse er nærmere omtalt i kapittel 6.2.2.

6.2 Utfordringer, barrierer og behov

Funn i denne kartleggingen kan indikere at det kan være behov for å styrke tilgjengelige telefon- og chattetilbud til den samiske befolkningen. Tall fra Kors på halsen og Girku SOS viser at de samiskspråklige tjenestene i liten grad brukes, og flere informanter mistenker at den samiske befolkningen relativt sett i mindre grad enn majoritetsbefolkningen benytter seg av slike tilbud. Dette bygger på kunnskap om at personer med samisk bakgrunn som opplever vold i nære relasjoner sjeldnere søker hjelp fra det offentlige.³⁹

For å utvikle tilbudet til den samiske befolkningen på en god og treffsikker måte, er det viktig å forstå utfordringer, barrierer og behov spesifikke til målgruppen. Terskelen for å snakke om sensitive og tabubelagte temaer som vold i nære relasjoner og seksuelle overgrep er høy i hele befolkningen, men for den samiske befolkningen er det noen særskilte kulturelle og språklige faktorer som må hensyntas. Vi fremhever her tre grunnleggende elementer som bør ligge til grunn for vurderingen om behovet for tilbud til samiskspråklige.

6.2.1 Informasjon og synlighet

Det er mest sannsynlig flere årsaker som kan forklare den lave bruken av telefon- og chattjenester blant samiske brukere, der informasjon og synlighet trekkes frem som en viktig faktor.

Flere fagpersoner med kunnskap og kompetanse om vold og overgrep i samiske miljøer, beskriver tilbudet av telefon- og chattjenester til den samiske befolkningen som uoversiktlig og usynlig. Tjenestene driver i liten grad målrettet informasjon- og markedsføringsarbeid rettet mot den samiske befolkningen, utover å oversette nettsider og informere om tolkemuligheter, og det stilles spørsmål om samer i tilstrekkelig grad oppfatter tilbudene som relevante og kompetente. Her vil vi vise til kapittel 4.5 som oppsummerer faktorene som påvirker bruk: relevans, trygghet og kompetanse. For samiske brukere kan det være en barriere om man ikke kjenner seg igjen i markedsføringen, og at det er usikkerhet knyttet til om tjenesten er kultur- og språktilpasset det samiske. Dette gjelder også de samiske tjenestene til Girku SOS og Kors på halsen, der tjenestene markedsføres vis-à-vis det ordinære tilbudet.

I denne sammenhengen trekkes det frem viktigheten av kulturell synlighet og bruk av samiske visuelle markører i markedsføringen, for å synliggjøre at tilbudet er tilpasset den samiske befolkningen. Markedsføringen må også hensynta kulturelle aspekter av det samiske, inkludert at vold og overgrep er et sensitivt og tabubelagt tema som kan mangle nødvendig terminologi. Ved å anerkjenne og være eksplisitt om dette i markedsføringen, både i språk og form, antas det at tjenestene vil oppfattes mer relevante og kompetente på den samiske konteksten. Flere etterlyser også en samleside med oversikt over tilgjengelige telefon- og chattjenester til voldsutsatte med særskilt samisk språk- og kulturkompetanse.

³⁹ Øverli, I. T., Bergman, S. H., & Finstad, A. K. (2017). «Om du tør å spørre, tør folk å svare»: Hjelpeapparatets og politiets erfaringer med vold i nære relasjoner i samiske samfunn. (Rapport 2/2017).

Også valg av markedsføringskanal er et viktig hensyn å ta når det gjelder å nå ut til den samiske befolkningen, gitt den sterke taushetskulturen. I et intervju får vi informasjon om et prosjekt kalt «do-avis», der det er gjort forsøk på å henge opp plakater på innsiden av døren på skoler for å senke terskelen for å ta kontakt med hjelpeapparatet om vanskelige temaer. Tjenestene etterlyser flere midler til å drive målrettet og mer treffsikker markedsføring av denne typen, for å nå ut til den samiske befolkningen.

6.2.2 Språk, språkpreferanser og kulturkompetanse

Samisk språkkompetanse er, som nevnt, en viktig faktor og potensiell barriere for i hvilken grad samiske brukere benytter telefon- og chattjenester. Problemstillingen er imidlertid sammensatt, og den samiske befolkningen kan ikke forstås som en homogen gruppe. Som omtalt over finnes det flere samiske språk, og flere av dem mangler et adekvat ordforråd for temaer knyttet til vold, overgrep og kropp. Samtidig varierer det hvilke språk samer foretrekker å bruke i samtaler om sensitive og tabubelagte temaer.

Noen opplever at de uttrykker seg best på samisk, at språket fungerer som en symbolsk og tillits-skapende markør, eller at samisk er et «hjertespråk» de ønsker å bruke når de snakker om følelser. Språklig revitalisering innebærer også at det finnes barn og unge i nordsamiske områder som er svakere i norsk og er avhengige av samisk, særlig i muntlig kontakt. For disse er samisk språkkompetanse i tjenestene avgjørende for at de skal kunne ta kontakt. For andre er samisk språkbakgrunn mindre styrende, og noen, ikke minst samiske ungdommer, kan foretrekke å chatte og kommunisere om personlige problemer på norsk eller engelsk.

Dette spennet i samiske brukeres preferanser og behov for samiskspråklig kompetanse, tyder på at oversettelser eller samiskspråklige tilbud ikke nødvendigvis alltid er det viktigste virkemiddelet. Flere fagpersoner med kunnskap om den samiske befolkningen peker i intervju på viktigheten av å øke den samiske kulturkompetansen og -forståelsen i tjenestene generelt, med fokus på kompetanseheving hos alle ansatte og frivillige. I vurderingene legger de særlig vekt på at det er krevende å rekruttere fagpersoner og frivillige med nødvendig samisk språk- og kulturkompetanse, og at samisk språk er mangfoldig. De viser også til behovet for å være realistisk om hva som er mulig å få til på kort sikt: det er svært ressurskrevende å bemanne døgkontinuerlige tilbud på flere samiske språk og nødvendig kulturkompetanse, når både antall henvendelser og tilgangen på personell er begrenset.

6.2.3 Anonymitet og bruk av tolk

Som omtalt i kapittel 4.6 er bruk av tolk i samtaletilbud generelt krevende, fordi det kan svekke brukerens opplevelse av anonymitet. Dette er særlig utfordrende i samiske lokalsamfunn, som ofte er små, tett sammenvevde og preget av sterk taushetskultur. Der kan det oppleves risikabelt å snakke med noen man kjenner eller er i slekt med. Det kan også være krevende fordi mange samer ikke ønsker å «være til bry» eller skape merarbeid, som gjør at behov for tolk kan oppleves ekstra belastende. Når det gjelder hvordan tilbudet til den samiske befolkningen bør utvikles, er det derfor en spenning og balansegang mellom behovet for lokal samisk forankring og behovet for avstand og anonymitet.

Flere hjelpetilbud etterlyser bedre samarbeid og koordinering mellom hjelpetilbud når det gjelder bruk av tolker til og fra samisk, eventuelt vurderinger om hvordan denne barrieren kan overkommes. Det kan tyde på at denne barrieren taler for et behov for å konsolidere og profesjonalisere telefon- og chattetilbudet til voldsutsatte samer, og at det ikke er hensiktsmessig å ha flere parallelle tilbud basert på frivillighet. Dette er imidlertid et område hvor feltet selv bør utforske muligheter og alternativer i fellesskap, og dele erfaringer, behov og ressurser på tvers. I intervjuer peker flere på muligheter som økt nordisk samordning av tilbud og tjenester, eller et sterkere fokus på å veilede brukere til landsdekkende tjenester som Girku SOS og Kors på halsen.

6.3 Vurderinger om tilbud til samiskspråklige

Kartleggingen skal vurdere behovet for å etablere et eget tilbud til samiskspråklige. På bakgrunn av tilgjengelig statistikk og egne erfaringer vurderer informantene at det er behov for særskilte tilbud til den samiske befolkningen. Samtidig er mange opptatt av at slike tilbud bør forankres i allerede eksisterende tjenester, fremfor å etablere helt nye og parallelle strukturer. Det finnes imidlertid ulike måter å gjøre dette på, og løsningene utelukker ikke nødvendigvis hverandre.

I det følgende presenterer vi først noen nøkkelhensyn som bør ligge til grunn for vurderingen av hvordan tilbud til den samiske befolkningen bør innrettes. Deretter beskriver vi tre alternativer for hvordan telefon- og chattetilbudet til voldsutsatte samiske barn, unge og voksne kan styrkes og videreutvikles.

6.3.1 Generelle hensyn å ivareta

Det første hensynet som bør ivaretas er kanalvalg. Dette hensynet er ikke unikt for den samiske befolkningen, men har en tilleggsdimensjon når det kommer til å være trygg på om den som besvarer henvendelsen har tilstrekkelig samisk språk- og kulturkompetanse. Flere informanter peker på at eksisterende chatte-/tekstetilbud på samisk kan bidra til å senke terskelen for å ta kontakt, fordi brukerne opplever større grad av anonymitet. Dette gjelder særlig blant yngre samer, som er komfortabel med denne formen for kommunikasjon. For eldre og personer med svak digital kompetanse vurderes det imidlertid som mer treffsikkert med telefonbaserte tilbud eller ordninger tilknyttet lokale samiske instanser, som i større grad kan bekrefte svarerens språk- og kulturkompetanse.

Det andre hensynet er rekruttering. Som tidligere omtalt beskrives rekruttering av samisktalende fagpersoner og frivillige som krevende, og flere informanter viser til stillinger med få kvalifiserte søkere. Dette gjør det særlig viktig å utvikle tjenester til den samiske befolkningen på en koordinert måte, for å unngå parallelle rekrutteringsløp som skaper uheldig konkurranse om knappe ressurser. Det vektlegges også at ansatte og frivillige bør ha tilgang til, og kjennskap til, relevante fagmiljøer med kompetanse på samiske forhold. Slik faglig forankring kan både styrke kvaliteten i tjenestene og bidra til å rekruttere og beholde personell over tid.

Til slutt vektlegges behovet for tydelig politisk og administrativ prioritering over tid. Dagens tiltak beskrives som underfinansierte, kortsiktige og i stor grad organisert som midlertidige, prosjektbaserte og personavhengige ordninger, noe som gjør dem lite stabile og forutsigbare. Flere informanter understreker at det tar tid før nye tilbud «setter seg» og får tillit og kjennskap i befolkningen, og at det er nødvendig å akseptere oppstartsfasen med lave brukertall.

Det etterlyses derfor mer øremerkede og langsiktige midler, tydeligere prioriteringer og en mer bærekraftig finansiering som kan styrke både stabilitet og strategisk utvikling av samiske tilbud. Til sammen viser dette at tid, langsiktighet og systematisk kompetansebygging må ses i sammenheng dersom tilbudene skal bli bærekraftige og virksomme, med eierskap plassert hos myndigheter og nasjonale faginstanser og forankring i relevante fagmiljøer og brukergrupper i samiske områder.

6.3.2 Alternativ 1: Utvikle opplæringsmateriell for styrke samisk kultur- og språkkompetanse i interesserte telefon- og chattetjenester

Det flere informanter som tar til orde for å styrke den samiske språk- og kulturkompetansen generelt i eksisterende tjenestene. Som eksempel vises det til Trygge samtaler-opplegget som er utviklet av RVTS, hvor en tilsvarende opplæringsmodul kan utvikles om samisk kultur og kommunikasjon. Her kan opplæringsvideoen som Kors på halsen har utviklet i samarbeid med

RVTS og de videoer og opplæringsmateriellet som er tilgjengelig på NASAKs webplass brukes som et utgangspunkt

Fordelen med en slik løsning er at det ikke trengs å etableres nye tilbud eller tjenester, og at feltets samlede kompetanse og kunnskap om samisk kultur og språk økes. Ulempen er at eksisterende utfordringer med å nå den samiske befolkningen vedvarer, og at tilbudet fremstår like uoversiktlig og utilgjengelig som i dag. Denne løsningen alene løser heller ikke utfordringen med å rekruttere ansatte og frivillige med samisk språkkompetanse. Satsing på økt samisk språk- og kulturkompetanse bør kombineres med midler og tiltak for å styrke markedsføringen rettet mot den samiske befolkningen, inkludert oversettelse av nettsider og informasjonsmaterieill, og synliggjøring av kulturelle markører.

6.3.3 Alternativ 2: Rendyrke utvalgte telefon- og chattilbud som eksperter på samisk kultur- og språkkompetanse

På bakgrunn av erfaringer med utfordringer knyttet til rekruttering av ansatte og frivillige med ønsket språk- og kulturbakgrunn, anbefaler flere informanter at det i første omgang satses på å videreutvikle eksisterende tilbud fremfor å etablere nye. Dette gjelder særlig behovet for videre finansiering til videreutvikling og målrettet markedsføring av de samiske tilbudene ved Kirkens SOS (Girku SOS) og Kors på halsen. En slik strategi kan både dempe rekrutteringspresset på et begrenset fagmiljø og forebygge at nye tiltak etableres på bekostning av allerede eksisterende tjenester.

I tillegg til å styrke de samiske tilbudene ved Kors på halsen og Kirkens SOS, anbefaler flere at det gjøres en utredning om VO-linjen bør utvides med et eget samisk tilbud. VO-linjen er et landsdekkende, lovpålagt tilbud med særskilt kompetanse på vold og overgrep, og bemannes av fagpersonell med spesialisert kunnskap på feltet. Dette er også den tjenesten flest aktører i denne kartleggingen oppgir at de henviser til når det er behov for mer spisskompetanse, og VO-linjen rapporterer at de opplever at krisesentrene henviser deres telefon- og chattilbud på kveld og natt.

Ved å styrke VO-linjen med nødvendig språk- og kulturkompetanse til å kunne besvare henvendelser på samisk, kan linjen utvikles til en tydelig landsdekkende hovedinngang for volds- og overgrepssproblematikk også for samiske brukere. Det vil kunne bidra til «én vei inn», gjøre tjenestelandskapet mer oversiktlig og tydeliggjøre hvor samer kan få hjelp fra personell med kompetanse på samisk kultur og samiske språk. Samtidig peker informanter på noen mulige ulemper: skepsis til å snakke med «noen fra Oslo» og usikkerhet knyttet til anonymitet, samt utfordringer med å rekruttere personell med språkkompetanse i flere samiske språk enn nord-samisk.

6.3.4 Alternativ 3: Etablere telefon- og chattilbud i tilknytning til tjenester som har lokal samisk tilstedeværelse

For å imøtekomme skepsis i deler av den samiske befolkningen til om ansatte ved telefon- og chattjenester har tilstrekkelig samisk språk- og kulturkompetanse, foreslår flere informanter å etablere et eget samisk tilbud knyttet til en tjeneste med forankring i Sápmi. Ulike modeller er diskutert, blant annet å utvide SANKS med en anonym telefon- og chattjeneste, å organisere et slikt tilbud i tilknytning til ett eller flere krisesentre i samiske områder, eller å legge det til NASAK, eventuelt i samarbeid med familievernkontoret i Indre Finnmark. Alle disse alternativene har fordeler og ulemper, og en eventuell organisering bør utredes nærmere.

I intervjuene er det også drøftet om et samisk tilbud kan etableres som et felles, nordisk tiltak som omfatter norsk, svensk og finsk del av Sápmi. Dette kan bidra til å redusere utfordringer knyttet til anonymitet og nære relasjoner i små lokalsamfunn. Uansett modell fremheves det som viktig at et telefon- og chattilbud til voldsutsatte samiske barn, unge og voksne på sikt skal kunne betjene hele den norske delen av Sápmi, ikke bare nordsamiske områder.

7 Anbefalinger til veien videre

7.1 Innledning

I dette kapitlet gir vi anbefalinger til veien videre, basert på kartleggingen presentert i denne rapporten.

Ambisjonsnivået for anbefalingene er å peke på retning og mulige utviklingsgrep, ikke å foreslå konkrete eller beslutningsklare tiltak. Anbefalingene er formulert på et overordnet nivå og har som formål å gi relevante myndigheter et bedre grunnlag for videre vurderinger, prioriteringer og eventuelle utredninger. Eventuelle tiltak som følges opp på bakgrunn av anbefalingene, vil måtte konkretiseres nærmere når det gjelder innhold, omfang, ansvar og ressursbruk.

7.2 Samlet utfordringsbilde

Kartleggingen viser at dagens landskap av hjelpetelefoner og chattjenester på voldsfeltet er omfattende, men fragmentert. Tjenestene dekker til sammen et bredt spekter av voldstematikk og målgrupper, men fremstår ikke nødvendigvis som et sammenhengende og oversiktlig tilbud sett fra brukernes ståsted. For personer som søker hjelp, kan det være krevende å orientere seg i hvilke tjenester som finnes, hva som skiller dem fra hverandre, og hvor det er mest hensiktsmessig å ta kontakt.

Flere tjenester opererer med delvis overlappende målgrupper og tematikk, for eksempel innen psykisk helse, relasjoner og vold i nære relasjoner, men med ulike aldersgrenser, åpningstider, anonymitetsnivåer og faglige innretninger. Samtidig viser kartleggingen at enkelte grupper og behov i mindre grad nås av eksisterende tilbud, blant annet menn, eldre, personer med minoritetsbakgrunn eller begrensede norsk- eller engelskkunnskaper, samt samiske brukere. Flere tjenester rapporterer også om at personer som selv utøver vold, eller som er ambivalente til egen rolle, i liten grad tar kontakt.

Et gjennomgående funn er betydelige kapasitetsutfordringer, særlig knyttet til chat. Flere tjenester rapporterer om kø, ubesvarte henvendelser og perioder der brukere ikke får kontakt, særlig på kvelds- og nattestid. Dette innebærer i praksis at noen brukere faller fra uten å få hjelp, uten at det foreligger systematisk kunnskap om hvem dette gjelder eller hvilke behov som ikke fanges opp. Samtidig varierer tjenestenes evne til å dokumentere tapte henvendelser, noe som gjør det vanskelig å få et helhetlig bilde av udekket behov.

Videre viser kartleggingen at det i begrenset grad finnes formalisert samordning og faste arenaer for samarbeid mellom tjenestene. Kunnskapen om hverandres tilbud, kompetanse og avgrensninger varierer, og samarbeid er ofte personavhengig og uformelt. Dette kan gjøre henvisning og videresending av brukere krevende, og begrenser samtidig mulighetene for systematisk kunnskapsdeling, felles praksis og koordinert utvikling av tjenestene over tid.

Når det gjelder samiske brukere, viser funnene at det finnes relevant kompetanse og enkelte språk- og kulturtilpassede tilbud, men at innretningen av et helhetlig samisk tilbud fremstår som uavklart. Det er ulike oppfatninger blant aktørene om hvordan et slikt tilbud best bør organiseres, herunder om det bør utvikles som egne tjenester eller integreres i eksisterende tilbud. Denne uklarheten har betydning for tilgjengelighet, forutsigbarhet og bruk av tilbudene, jf. vurderinger av mulig innretning i kapittel 6.3.

7.3 Innspill fra tjenestene – oppsummert

Tjenestene som er intervjuet, har kommet med en rekke forslag og refleksjoner om hvordan feltet kan videreutvikles. Mange peker på behovet for bedre samordning og økt kjennskap til hverandres tilbud, blant annet gjennom faste møteplasser eller nettverk. Flere fremhever også utfordringer knyttet til kapasitet og åpningstider, særlig for chat, og etterlyser mer forutsigbare rammer for drift.

Det er videre pekt på behov for tydeligere og mer målrettet kommunikasjon for å nå grupper som i dag i mindre grad benytter tjenestene, som gutter, menn, eldre og enkelte minoritetsgrupper. Når det gjelder samisk tilbud, uttrykker informantene ulike syn: noen ser behov for egne, styrkede tilbud, mens andre mener det er mer hensiktsmessig å bygge samisk språk- og kulturkompetanse inn i eksisterende tjenester.

Disse innspillene danner et bakteppe for våre anbefalinger, men er her sammenstilt og vurdert i lys av det samlede kunnskapsgrunnlaget.

7.4 Overordnede mål for videre utvikling

For å gi retning til anbefalingene er det hensiktsmessig å tydeliggjøre hvilke overordnede mål en videre utvikling av feltet bør ta utgangspunkt i. Målene beskriver en ønsket fremtidig tilstand, og er formulert med utgangspunkt i de utfordringene som er identifisert i kartleggingen. De angir hva som søkes oppnådd for brukerne av tjenestene og for tjenestelandskapet som helhet, uten å binde opp valg av konkrete tiltak eller organisasjonsmodeller.

Med utgangspunkt i utfordringsbildet og innspillene fra feltet er et overordnet mål å styrke sammenheng og oversikt i tjenestelandskapet, slik at brukere i større grad finner frem til relevant hjelp når de har behov for det. Et annet mål er å bedre faktisk tilgjengelighet til tjenestene, særlig der etterspørselen er høy og kapasiteten i dag er presset, for eksempel innen chattjenester og utenfor ordinær kontortid.

Videre er målet å bidra til mer likeverdig tilgang til hjelp for grupper som i dag i mindre grad benytter tilbudene, herunder grupper som møter språk-, kultur- og andre terskelutfordringer. Endelig er det et mål å legge til rette for mer bærekraftige rammer for tjenestene, et bedre og mer sammenlignbart kunnskapsgrunnlag, samt økt samhandling mellom tjenester og relevante forvaltningsnivåer.

7.5 Samordning som analytisk utgangspunkt for anbefalingene

Flere av anbefalingene i dette kapitlet tar utgangspunkt i at samordningen mellom telefon- og chattjenester på voldsfeltet i dag i hovedsak befinner seg på et relativt lavt nivå. Kartleggingen viser begrenset grad av formalisert samarbeid, få faste arenaer for koordinering og varierende kunnskap om hverandres tilbud og avgrensninger.

Samtidig peker funnene på at samordningen mellom offentlige myndigheter på området i begrenset grad fremstår helhetlig, blant annet når det gjelder virkemiddelbruk, styringssignaler og tilrettelegging for samhandling på tvers av sektor- og forvaltningsnivåer. Dette påvirker også rammebetingelsene for tjenestene.

DFØ beskriver samordning i staten som en trinnvis utvikling, fra informasjonsdeling og dialog, via koordinering og samordnet virkemiddelbruk, til mer omfattende former for struktur- og oppgave-

samordning.⁴⁰ Samordningsstigen illustrerer at ulike nivåer av samordning kan være hensiktsmessige avhengig av formål, modenhet og kontekst.

Anbefalingene nedenfor tar sikte på å bidra til en gradvis bevegelse oppover i dette samordningsbildet, først og fremst gjennom tiltak som styrker oversikt, dialog og koordinering. Mer omfattende grep, som endringer i innganger eller strukturer, er derfor lagt til utredningsnivå, og ikke foreslått som konkrete løsninger.

7.6 Våre anbefalinger

Anbefalingene er gruppert etter hvor gjennomførbare og modne de fremstår, fra tiltak som kan følges opp innenfor dagens rammer, via mer krevende utviklingsgrep, til spørsmål som bør utredes nærmere før eventuelle beslutninger.

7.6.1 Tiltak som kan følges opp på kort sikt

Etablere faste arenaer for dialog og erfaringsdeling mellom tjenestene

Kartleggingen viser at det i dag er begrenset grad av formalisert samordning og faste arenaer for samarbeid mellom hjelpetelefon- og chattjenestene. Kunnskapen om hverandres tilbud, målgrupper, kompetanse og avgrensninger varierer, og samarbeid og erfaringsutveksling skjer i stor grad uformelt og personavhengig. Dette kan gjøre henvisning mellom tjenester krevende og begrense mulighetene for systematisk læring og felles praksisutvikling.

Vi anbefaler at det på direktoratsnivå vurderes å ta en mer aktiv rolle i å legge til rette for faste arenaer for dialog og erfaringsdeling mellom hjelpetelefon- og chattjenestene. Formålet er å styrke kjennskapen til hverandres tilbud, legge bedre til rette for henvisning og bidra til felles refleksjon om utfordringer i feltet.

- **Ansvarlig aktør:** Relevante direktorater (Bufdir, Helsedirektoratet og IMDi), i dialog med tjenestene
- **Kostnader:** Begrensede administrative ressurser
- **Forventede gevinster:** Bedre samhandling mellom tjenestene, mer effektiv bruk av eksisterende ressurser og økt kvalitet i henvisninger
- **Forutsetninger:** Forankring i tjenestene og at arenaene oppleves som relevante og nyttige

Styrke den samlede oversikten over eksisterende tilbud

Kartleggingen viser at tjenestelandskapet er omfattende, men fragmentert, og at det kan være krevende å orientere seg i tilbudene ut fra tematikk, målgruppe, åpningstider, anonymitet og språk. Flere tjenester beskriver også at de mottar en andel feilhenvendelser og bruker tid på å avklare hva de kan bidra med og henvise videre, noe som tilsier behov for bedre og mer oppdatert samlet informasjon, både for brukere og som støtte for tjenestene.

Vi anbefaler å styrke de eksisterende samleoversiktene over telefon- og chattjenester, Dinutvei.no og Ung.no. Det kan være behov for et bedre kunnskapsgrunnlag om hvordan Dinutvei.no og Ung.no fungerer fra et brukerperspektiv. Utforming og brukergrensesnitt bør være tilpasset både brukere som enkelt skal finne frem til riktig tjeneste, men også tjenestene selv, som kan bruke plattformene som kart for å navigere i tjenestelandskapet og henvise brukere videre. Dette innebærer tydelige og oppdaterte beskrivelser av tjenester, som ivaretar aktuelle kjønns- og mangfoldsperspektiver.

⁴⁰ <https://www.dfo.no/fagomrader/styring-i-staten/samordning>

I arbeidet bør det utforskes muligheter for mer brukerorientert navigasjon i de eksisterende oversiktene. Kartleggingen viser, gjennom brukerreiseanalysen, at mange brukere ikke nødvendigvis har en klar tematisk og avgrenset forståelse av egen situasjon når de søker hjelp, men beskriver konkrete opplevelser, følelser eller bekymringer der vold kommer frem i løpet av samtalen som del av et større problemkompleks. Det kan derfor være hensiktsmessig å vurdere løsninger som gjør det mulig å beskrive situasjonen med egne ord og få veiledning til relevant tjeneste, fremfor å måtte filtrere på forhåndsdefinerte temaer eller kategorier.

Bruk av KI-baserte navigasjonsløsninger kan inngå som ett mulig virkemiddel i en slik videreutvikling, forutsatt at løsningen ivaretar krav til personvern, kvalitetssikring og tydelig avgrensning mot rådgivning. Formålet vil være å redusere terskelen for å finne frem til riktig tjeneste og styrke treffsikkerheten i henvisninger, i tråd med rapportens funn om utfordringer knyttet til oversikt og frafall.

Det bør også vurderes om det skal utvikles en samleside over tilgjengelige tilbud til den samiske befolkningen, med passende språk- og kulturkompetanse, for eksempel i tilknytning til de eksisterende oversiktene på Dinutvei.no og Ung.no.

- **Ansvarlig aktør:** Relevante direktorater (Bufdir, Helsedirektoratet og IMDi), i samarbeid med tjenestene og eventuelle felles plattformer/innganger (f.eks. DigiUng og dinutvei.no)
- **Kostnader:** Begrensede utviklings- og vedlikeholdsressurser
- **Forventede gevinster:** Økt tilgjengelighet, færre feilhenvendelser og mer målrettede henvisninger
- **Forutsetninger:** Oppdatert informasjon og jevnlig vedlikehold

7.6.2 Utviklingsgrep som krever prioritering og ressurser

Vurdere mer helhetlig og målrettet bruk av tilskuddsordninger for å styrke robusthet og tilgjengelighet

Kartleggingen viser at flere tjenester har kapasitetsutfordringer og ikke kan besvare alle henvendelser, og at presset særlig gjelder chat i perioder med høy pågang. Samtidig beskriver flere tjenester usikkerhet og sårbarhet knyttet til finansiering, blant annet fordi finansieringskilder i stor grad er prosjektorienterte og kan gi mindre forutsigbarhet for drift. Dette peker mot et behov for å se kapasitet, tilgjengelighet og stabilitet i sammenheng med hvordan tilskuddsordninger er innrettet og prioritert.

Vi anbefaler at det vurderes om dagens tilskuddsordninger i tilstrekkelig grad bidrar til robuste, bærekraftige og samordnede tjenester, og om virkemidlene er innrettet slik at kapasitet og tilgjengelighet styrkes der behovet og etterspørselen er størst. Kartleggingen viser at flere tjenester opplever kø og ubesvarte henvendelser, noe som tilsier behov for å se kapasitetsutfordringer og ressursbruk i sammenheng med tilskuddsforvaltningen.

En mer helhetlig tilnærming til tilskuddsordningene kan gi rom for bedre prioritering, samordning og utnyttelse av eksisterende ressurser.

- **Ansvarlig aktør:** Tverrsektorielt samarbeid på tvers av departementer (Barne- og familiedepartementet, Helse- og omsorgsdepartementet og Justis- og beredskapsdepartementet), med blant annet Bufdir, Helsedirektoratet, IMDi og Konfliktrådet i rådgivende og forvaltningsmessige roller
- **Kostnader:** Administrative ressurser knyttet til gjennomgang, analyse og dialog

► **Forventede gevinster:**

- mer robuste og samordnede tjenester
- bedre kapasitetsutnyttelse
- økt tilgjengelighet der behovet er størst
- mer effektiv bruk av samfunnets ressurser

► **Forutsetninger:**

- prioritering av oppgaven
- tilstrekkelig kunnskap om etterspørsel og bruksmønstre
- dialog med tjenestene og andre relevante aktører

Utvikle mer systematisk kunnskap om brukere og udekkede behov

Kartleggingen viser at datagrunnlaget om bruk og frafall er ujevnt og til dels lite sammenlignbart på tvers av tjenester. Flere tjenester oppgir kø og ubesvarte henvendelser, men det foreligger begrenset systematisk kunnskap om hvem som faller fra, når frafall oppstår, og hvilke behov som dermed ikke fanges opp. Det fremgår også at enkelte tjenester har lav svarandel på enkle evalueringsskjema, og at brukerpaneler eller andre systematiske ordninger for brukermedvirkning ikke alltid er aktive.

Vi anbefaler å styrke kunnskapsgrunnlaget om hvem som benytter tjenestene, hvem som faller fra i kø, og hvilke behov som i mindre grad fanges opp. Dette kan gi bedre grunnlag for målrettet utvikling over tid. Det bør sees på alternative former for å innhente data om brukertilfredshet, annet enn spørreskjema rett etter avsluttet samtale, for eksempel utvidet bruk av brukerpaneler.

- **Ansvarlig aktør:** Relevante direktorater (Bufdir, Helsedirektoratet og IMDi), i samarbeid med tjenestene
- **Kostnader:** Administrative og faglige ressurser til utvikling av indikatorer, metodeutvikling og analyse, samt eventuell styrking av brukermedvirkningsordninger.
- **Forventede gevinster:** Mer treffsikre tjenester og bedre prioriteringer
- **Forutsetninger:** Avklarte indikatorer og hensyn til personvern

Styrke målrettet kommunikasjon mot underrepresenterte grupper

Det anbefales å vurdere hvordan kommunikasjon og synliggjøring av tjenestene kan innrettes mer målrettet mot grupper som i dag benytter tilbudene i mindre grad, som menn, eldre og enkelte minoritetsgrupper.

- **Ansvarlig aktør:** Tjenestene, med støtte/tilrettelegging fra relevante direktorater (Bufdir, Helsedirektoratet og IMDi)
- **Kostnader:** Kommunikasjonsressurser
- **Forventede gevinster:** Mer likeverdig tilgang og bedre måloppnåelse
- **Forutsetninger:**
 - tydelig målgruppedefinisjon og koordinert innsats
 - bedre kunnskapsgrunnlag om hvilke grupper som i dag i mindre grad nås av tjenestene, jf. anbefalingen ovenfor

Utvikle felles rutiner og opplæringsmateriale

Kartleggingen viser at tjenestene har ulike modeller for anonymitet, dokumentasjon og håndtering av melde- og avvergingsplikt, og at det er variasjon i hvordan personvern og sporing (for eksempel IP-adresse) praktiseres og kommuniseres. Flere tjenester beskriver også digital samtalekompetanse som et eget fagområde, der skriftlig kommunikasjon og risikovurdering krever særskilt opplæring og vedlikehold. Samtidig peker funnene på behov for mer systematisk kompetanse om kultur- og mangfoldsperspektiver, inkludert samisk kulturforståelse, for å kunne møte ulike brukergrupper på en god måte.

Vi anbefaler at det bygges videre på erfaringene fra Trygge samtaler-programmet, og utvikles felles rutiner og opplæringspakker for temaer som omhandler alle tjenester, som melde- og avvergingsplikt, taushetsplikt, kultur- og mangfoldskompetanse mv. Det bør være en opplæringspakke om samisk kultur spesifikt.

- ▶ **Ansvarlig aktør:** Direktoratet med ansvar for relevante tilskuddsordninger og faglige føringer, i samarbeid med tjenestene og fag-/ekspertmiljøer
- ▶ **Kostnader:** Utviklingsressurser, samt ressurser til drift, oppdatering og vedlikehold
- ▶ **Forventede gevinster:** Økt kompetanse i tjenestene
- ▶ **Forutsetninger:** Avklart mandat og formål, deltakelse fra ekspertressurser og tjenestene

7.6.3 Tiltak som bør utredes nærmere

Utrede behovet for en mer samlet og effektiv inngang til hjelpetjenestene

Kartleggingen viser et omfattende tjenestetilbud med delvis overlappende tematikk og målgrupper, samtidig som flere tjenester rapporterer kø og ubesvarte henvendelser. Når kontakt ikke oppnås ved første forsøk, kan terskelen for å prøve igjen være høy, og det foreligger begrenset kunnskap om hvem som faller fra. Funnene tilsier derfor at det er relevant å vurdere om dagens innganger samlet sett gir tilstrekkelig oversikt og effektiv håndtering av henvendelser, herunder muligheter for trygg sortering, prioritering og hensiktsmessig videresending.

Vi anbefaler å utrede om det er behov for en mer samlet og effektiv inngang til telefon- og chat-tjenester på voldsfeltet. En slik utredning bør ta utgangspunkt i dokumenterte kapasitetsutfordringer og vurdere ulike løsninger for bedre håndtering av henvendelser, herunder sortering, prioritering og trygg videresending av brukere. Et felles nasjonalt nummer kan inngå som ett av flere mulige virkemidler, men bør vurderes i sammenheng med alternative løsninger.

- ▶ **Ansvarlige aktører:** Barne- og familiedepartementet, Helse- og omsorgsdepartementet og Justis- og beredskapsdepartementet
- ▶ **Kostnader:** Utredningsressurser
- ▶ **Forventede gevinster:** Bedre kapasitetsutnyttelse, redusert frafall og mer treffsikker hjelp til brukerne
- ▶ **Forutsetninger:** Grundige faglige vurderinger, samt forankring og avklaringer av roller og ansvar på tvers av sektorer

Utrede hensiktsmessig innretning på tilbud til samisk befolkning

Kartleggingen viser at det finnes enkelte samiskrettede elementer i dagens tjenester (for eksempel informasjon på samiske språk og enkelte samiske tilbud), men at bruken av samiskspråklige kontaktmuligheter fremstår som lav, og at videre drift kan være sårbar. Samtidig peker funnene og bakgrunnsliteraturen på barrierer knyttet til språk, kulturforståelse, tillit til tjenesteapparatet og anonymitet i små samfunn. Det fremgår også at aktørene har ulike vurderinger av hva et samisk språk- og kulturtilpasset tilbud bør innebære og hvordan det best kan organiseres, noe som tilsier behov for en mer samlet og brukerorientert utredning.

Vi anbefaler å utrede videre hvordan tilbudet til den samiske befolkningen kan styrkes, herunder hvilke tiltak som bør iverksettes og hvordan tilbudet bør organiseres. Utredningen bør ta utgangspunkt i at den samiske befolkningen er en heterogen gruppe, og at det er ulike synspunkter rundt hva som er det viktigste å hensynta for å øke treffsikkerheten mot denne målgruppen. Utredningen bør ha et tydelig brukerperspektiv.

- ▶ **Ansvarlige aktører:** Barne- og familiedepartementet, Helse- og omsorgsdepartementet og Justis- og beredskapsdepartementet. Sametinget involveres.
- ▶ **Kostnader:** Utredningsressurser
- ▶ **Forventede gevinster:** Bedre tilpasset tilbud til den samiske befolkningen
- ▶ **Forutsetninger:** Grundige faglige vurderinger, inkludert ivaretagelse av brukerperspektivet

8 Referanser

- Bergman, S., Kiil, M., Bjørnholt, M. & Ruud, N.S. (2025). Når tausheten brytes: Om vold i nære relasjoner og seksuelle overgrep i samiske samfunn. Rapport 1/2025. Nasjonalt kunnskapssenter om vold og traumatisk stress.
- Brandén, J., Nilsson, L. M., Burman, M., San Sebastian, M. & Stoor, J. P. (2024). Våld mot samiska kvinnor. Umeå: Umeå universitet.
- Dale, M. T. G., Aakvaag, H. F., Strøm, I. F., Augusti, E. M., & Skauge, A. D. (2023). Omfang av vold og overgrep i den norske befolkningen. Nasjonalt kunnskapssenter om vold og traumatisk stress.
- Eriksen, A. M. A., Hansen, K. L., Javo, C., & Schei, B. (2015). Emotional, physical and sexual violence among Sami and non-Sami populations in Norway: The SAMINOR 2 questionnaire study. *Scandinavian Journal of Public Health*, 43(6), 588–596.
- Europarådets konvensjon om forebygging og bekjempelse av vold mot kvinner og vold i nære relasjoner CETS 210 (Istanbul-konvensjonen)
- Folkehelseinstituttet. (2024). Informasjons- og hjelpetjenester for barn 9–12 år: En kartlegging av dagens tjenestetilbud i Norge.
- Frøyland, L.R., Lid, S., Schwencke, E.O. & Stefansen, K. (2023). Vold og overgrep mot barn og unge. Omfang og utviklingstrekk 2007–2023. NOVA Rapport 11/23.
- Hafstad, G.S. & Augusti, E.M. Ungdoms erfaringer med vold og overgrep i oppveksten, NKVTS rapport nr. 4 / 2019.
- Langeland, F., Bakar, N. & Bliksvær, T. (2023). Evaluering av VO-linjen. Nordlandsforskning.
- Proba. (2021). Kunnskapsinnhenting om hjelpetjenester – Alarmtelefonen for barn og unge. Proba-rapport nr. 2021-11.
- Prop. 36 S (2023–2024) Opptrappingsplan mot vold og overgrep mot barn og vold i nære relasjoner (2024–2028) – Trygghet for alle.
- SINTEF. (2019). Evaluering av chat-, svar- og telefontjenester.
- Smette, I., Stefansen, K. & Dullum, J. (2017). Sentrene mot incest og seksuelle overgrep. En evaluering av sentrenes arbeid og rammevilkår. NOVA.
- Østby, L. (2016). Telefontjeneste for utsatte for vold i nære relasjoner og seksuelle overgrep – Utredning av ulike modeller og løsninger. Rapport 7/2016. Nasjonalt kunnskapssenter om vold og traumatisk stress.
- Øverli, I.T., Bergman, S. & Finstad, A.K. (2017). «Om du tør å spørre, tør folk å svare»: hjelpeapparatets og politiets erfaringer med vold i nære relasjoner i samiske samfunn. Rapport 2/2017. Nasjonalt kunnskapssenter om vold og traumatisk stress

Vedlegg A – Oversikt over gjennomførte intervjuer

Intervjugruppe	Informantorganisasjon
Innledende intervjuer	Buudir – generelle tilbud
	Buudir – Tilbud til den samiske befolkningen
	NASAK
	Sametinget
	Dinutvei.no
	TryggEst
Intervjuer med representanter for eksisterende telefon- og chattjenester	VO-linjen
	Alarmtelefonen for barn og unge
	Hjelpetelefonen for seksuelt misbrukte (SMISO)
	Røde Kors-telefonen om negativ sosial kontroll og æresrelatert vold
	Unge Relasjoner (Oslo Krisesenter)
	Foreldresupport (Mental Helse)
	Hjelpetelefon (Mental Helse)
	SnakkOmPsyken.no (Blå Kors)
	Kirkens SOS
	Kors på halsen (Røde Kors)
	Mannstelefonen (Reform)
	Sex og samfunn
	Ungdomstelefonen (Skeiv ungdom)
	ROSA – Nasjonalt hjelpetiltak og kompetansesenter mot menneskehandel
	Kompetanseteamet mot negativ sosial kontroll og æresrelatert vold
Intervjuer med andre interessenter og ressurspersoner	Oslo Sanitetsforening
	Alta krisesenter
	Krisesenteret i Østfold
	MIRA-senteret for minoritetskvinner
	DIXI Ressurssenter
	Stine Sofie Stiftelse
	Vake – Kirkelig Ressurssenter mot vold og seksuelle overgrep
Intervjuer særskilt om tilbudet til den samiske befolkningen	SANKS (Samisk nasjonalt kompetansesenter – psykisk helsevern og rus)
	RVTS Nord / Samarbeidsforum vold og overgrep i samiske samfunn
	Kors på halsen
	Girku SOS (Kirkens SOS)

Vedlegg B – Kartlagte tjenester

Tjenestene er presentert i alfabetisk rekkefølge. Tabellene inneholder sammenlignbar informasjon, så langt det har vært mulig. Tomme celler betyr at det ikke har latt seg gjøre å fremskaffe sammenlignbar informasjon innen rammene for kartleggingen.

Alarmtelefonen for barn og unge

Kilder: intervju, alarmtelefonens tjenestebeskrivelse, årsrapporter 2022–2024, <https://www.116111.no/>, Brønnøysundregistrene

Tema	Beskrivelse																
Navn på tjenesten	Alarmtelefonen for barn og unge																
Ansvarlig organisasjon	Driftes av Kristiansand kommune og besvares av barnevernsvakta i Kristiansand. Organisasjonsform: Kommune. Institusjonell sektorkode: 6500 Kommuneforvaltningen.																
Formål og innhold	Barn skal kunne henvende seg til ett telefonnummer om sin situasjon og bekymring. Alarmtelefonen er barnevernets døgnåpne svartjeneste hvor barn og unge som er utsatt for ulike former for omsorgssvikt, eller som har behov for bistand på grunn av egen risikoadferd skal kunne henvende seg. Tjenesten skal lytte og støtte, gi råd og veiledning, henvise og varsle hvis nødvendig.																
Type tilbud	Telefon, chat, SMS og e-post.																
Tilgjengelighet og kapasitet	Telefonen er døgnåpen alle dager hele året. Chat- og SMS-tjenesten er åpen kl. 16.15–22.45 alle dager bortsett fra lørdag da den er åpen til kl. 23.45. En ansatt er hovedansvarlig for å besvare telefontjenesten. Ved behov bistår fire andre ansatte Tre personer bemanner chatten i åpningstiden. Tre personer besvarer SMS-tjenesten i åpningstiden.																
Målgrupper	Barn og unge opp til 18 år som trenger hjelp som følge av omsorgssvikt eller egen risikoadferd. Voksne som er bekymret for barn og unge.																
Omfang og bruk	Tjenesten opplyser at om lag 40 prosent av brukerne av chatten er i alderen 13–16 år. De opplever at gutter er vanskeligere å nå enn jenter. Henvendelsene handler i hovedsak om psykisk helse og ulike former for vold og overgrep. Tabellen viser statistikk over antall besvarte telefoner, chatter og meldinger 2022–2024. <table><tr><th></th><th>telefoner</th><th>chatter</th><th>meldinger</th></tr><tr><td>2022</td><td>14 012</td><td>21 899</td><td>2375</td></tr><tr><td>2023</td><td>12 986</td><td>19 150</td><td>6491</td></tr><tr><td>2024</td><td>14 242</td><td>8770</td><td>3620</td></tr></table> Med tre personer som bemanner chatten i åpningstiden, klarer de stort sett å besvare alle henvendelser. Alle telefoner besvares. Ifølge tjenesten var telefonen stengt på dagtid en periode i 2023, noe som kan forklare nedgangen det året. Telefonen ble stengt grunnet redusert		telefoner	chatter	meldinger	2022	14 012	21 899	2375	2023	12 986	19 150	6491	2024	14 242	8770	3620
	telefoner	chatter	meldinger														
2022	14 012	21 899	2375														
2023	12 986	19 150	6491														
2024	14 242	8770	3620														

	bevilgning. Vi får opplyst at tjenesten hadde opprettholdt drift med en forståelse av å ha fått tildelt samme sum som fjoråret, men som i realiteten var 2,2 mill. mindre enn i 2022. Det ble da vurdert at å stenge tjenesten på dagtid var minst skadelig for brukerne, ettersom ordinært tjenestetilbud / barnevernstjenesten er åpen på dagtid. I 2024 ble chattens åpningstid redusert grunnet redusert bevilgning. Dette har vedvart i 2025 Alarmtelefonen estimerer at om lag 10 000 chatter går tapt pga. redusert åpningstid, hvorav 5000 ville vært mellom kl. 24 og 04.
Språk	Norsk og engelsk på telefon og chat. Kan benytte telefontolk på samisk, fransk, somali, persisk og spansk. Planlegger å tydeliggjøre språktilbudet bedre i eget informasjonsmateriell.
Samisk tilbud	Informasjonsside på samisk. Kan benytte telefontolk.
KI	Alarmtelefonen benytter ikke KI i sin tjeneste.
Anonymitet og taushetsplikt	Anonymitet er grunnleggende prinsipp. Ser kun IP-adresse på chat. Varsler politiet uten samtykke kun hvis det er overhengende fare for liv og helse. Videreformidler da IP-adresse.
Organisering og bemanning	Henvendelser besvares både sentralt av barnevernsvakta i Kristiansand og av et nettverk av barnevernsvakter ulike steder i Norge. Pr. januar 2025 besvarte 17 barnevernsvakter henvendelser i sine åpningstider; ellers går henvendelsene til barnevernsvakta i Kristiansand. Alle som besvarer samtaler er fagutdannet, vanligvis barnevernsfaglig eller sosialfaglig. Tjenesten mener at fagutdannet bemanning er avgjørende for å kunne gjøre gode barnevernsfaglige vurderinger og henvise riktig.
Finansiering	Kristiansand kommune mottar øremerket tilskudd for drift av Alarmtelefonen for barn og unge over statsbudsjettet kapittel 854 post 61. Tilskuddet forvaltes av Bufdir.
Samarbeid	Politiet fungerer som drøftingspartner ved behov. Ved akutt fare kan de varsle politiet, kontakte Giftsentralen eller AMK. Faglig samarbeid med Blå Kors og noe kontakt med Kors på halsen. Samarbeider med NKVTS om forskningsprosjektet Disclosure, som bl.a. undersøker avdekking av vold og overgrep gjennom analyse av data fra hjelpetelefoner og chat.⁴¹
Annet	Alarmtelefonen for barn og unge rapporterer på cirka 60 % av innkomme telefonhenvendelser. Resten, ca. 40 % besvares av svarnettverkets barnevernsvakter, som ikke rapporterer på samme måte som alarmtelefonen. Dette svekker muligheten for helhetlig styring og utvikling. Tjenesten får ofte direkte tilbakemeldinger fra brukere som «takkt for samtalen» og at de «gjorde en forskjell». I chat har de et kort evalueringsskjema med spørsmål om brukeren opplevde at vedkommende ble møtt på en god måte og om de fikk snakket om det de ville, med kommentarfelt. Svarandelen er imidlertid lav. De hadde tidligere et brukerpanel, som nå er inaktivt, men som de ønsker å gjenopprette som viktig for verktøy kvalitetsutvikling. Tjenesten erfarer at redusert åpningstid for chat en kritisk sårbarhet, særlig for ungdom som har behov for kontakt på kvelds- og nattestid. Ungdom formidler selv at de foretrekker å kommunisere via chat, da det sikrer større grad av anonymitet.

⁴¹ <https://www.nkvts.no/prosjekt/disclosure/>

Alltidhjelp

Kilde: <https://alltidhjelp.no/> , Brønnøysundregistrene

Tema	Beskrivelse
Navn på tjenesten	<i>Alltidhjelp</i>
Ansvarlig organisasjon	Alltidhjelp.no Organisasjonsform: Forening/lag/innretning. Institusjonell sektorkode: 7000 Ideelle organisasjoner.
Formål og innhold	Tjenesten skriver: «Alltidhjelp er en hjelpetjeneste for alle som vil snakke eller skrive om livets utfordringer.»
Type tilbud	Telefon og chat.
Tilgjengelighet og kapasitet	Søndag–torsdag kl. 18–24. Fredag–lørdag kl. 18–02.
Målgrupper	Personer som har det vanskelig.
Omfang og bruk	
Språk	
Samisk tilbud	Har ikke tilbud eller informasjon særskilt rettet mot den samiske befolkningen.
KI	
Anonymitet og taushetsplikt	Tilbyr anonym samtale, og den som besvarer har taushetsplikt.
Organisering og bemanning	Bemannes av frivillige.
Finansiering	Finansieres gjennom medlemskontingent og støtte fra private givere, inkl. Grieg foundation
Samarbeid	Alltidhjelp lenkes fra <i>find a helpline</i> (https://findahelpline.com/) – samleside for hjelpelinjer internasjonalt. Samlesiden er utviklet av ThroughLine, som er en privat teknologi- og sosial impact-virksomhet.
Annet	

Blå Kors chat-senter

Kilder: intervju, <https://snakkommobbing.no/> , <https://www.snakkompsyken.no/> , årsrapporter 2022–2024, Brønnøysundregistrene

Tema	Beskrivelse
Navn på tjenesten	<i>SnakkOmMobbing.no</i> og <i>SnakkOmPsyken.no</i>
Ansvarlig organisasjon	Blå Kors chat-senter ligger under Blå Kors Kristiansand, som er en lokal forening og egen juridisk enhet i Blå Kors. Organisasjonsform: Forening/lag/innretning. Institusjonell sektorkode: 7000 Ideelle organisasjoner.
Formål og innhold	Lavterskel chattetjenester for barn og unge, der de ansatte chatvertene skal lytte, støtte og gi veiledning. SnakkOmMobbing.no er tematisk orientert mot mobbing. SnakkOmPsyken.no er tematisk orientert mot hvordan man har det generelt, inkludert temaer som selvmord, overgrep og spiseforstyrrelser.

Type tilbud	Chat												
Tilgjengelighet og kapasitet	Mandag–fredag kl. 14.30–21.00. Lørdag–søndag kl. 15.00–21.00. Fem chatverter er på vakt samtidig. Hver chatvert håndterer én samtale om gangen og plukker fra kø. Det prioriteres normalt to samtaler i SnakkOmMobbing.no per samtale i SnakkOmPsyken.no.												
Målgrupper	Personer i alderen 9–24 år.												
Omfang og bruk	SnakkOmMobbing.no har i snitt yngre brukere enn SnakkOmPsyken.no. SnakkOmPsyken.no har hovedsakelig brukere i målgruppen, og også en andel brukere som er eldre enn 24 år. Tjenesten fører statistikk basert på frivillig oppgitte opplysninger og frekvensdata. Temaene for samtaler er stabile fra år til år. For rundt tre år siden skjedde det et markant hopp i opplevd lidelsestrykk og samtaler om selvmord, som vedvarer. November er en periode med tydelig flere tunge samtaler. Tabellen viser statistikk over antall besvarte chatter 2022–2024. Antallene er beregnet utfra rapporterte antall henvendelser og svarprosenten. <table><tr><td></td><td>SnakkOmMobbing.no</td><td>SnakkOmPsyken.no</td></tr><tr><td>2022</td><td>4825</td><td>5988</td></tr><tr><td>2023</td><td>3620</td><td>5670</td></tr><tr><td>2024</td><td>3452</td><td>5719</td></tr></table> Antallet gjennomførte samtaler har vært stabilt de siste to årene. Samtidig har svarprosenten gått opp. For begge tjenestene var svarprosenten 66–68 i 2022, 62–63 i 2023 og 77–78 i 2024. Det innebærer at antall henvendelser gikk ned i 2024. Tjenesten opplyser at det var et resultat av endringer i annonseringen, noe som førte til flere kvalifiserte klikk og færre tomme samtaler.		SnakkOmMobbing.no	SnakkOmPsyken.no	2022	4825	5988	2023	3620	5670	2024	3452	5719
	SnakkOmMobbing.no	SnakkOmPsyken.no											
2022	4825	5988											
2023	3620	5670											
2024	3452	5719											
Språk	Norsk. Samtaler på engelsk forekommer unntaksvis. Tjenestene profileres ikke som engelskspråklige.												
Samisk tilbud	Har ikke tilbud eller informasjon særskilt rettet mot den samiske befolkningen eller tilrettelagt for samisk språk.												
KI	Tjenesten bruker ikke KI til å besvare eller behandle henvendelser.												
Anonymitet og taushetsplikt	Ingen sporing av IP-adresse. Brukere kan frivillig oppgi alder, kjønn, bostedsfylke og om de har vært i kontakt før. Samtaler med personsensitiv informasjon, eller kombinasjoner av opplysninger som kan identifisere person, flagges og slettes innen 72 timer.												
Organisering og bemanning	Bemannes av omtrent 25 ansatte inngår i vaktturnus (stillingsstørrelser 14–48 %). Ingen frivillige. Alle chatverter har bachelorgrad innen helse/oppvekst (for eksempel lærer, sykepleier, sosionom). De fleste har annen jobb i tillegg hvor de møter barn og unge. Opplæring vektlegger skriftlig kommunikasjon i chat, inkludert språk og forebygging av misforståelser. Samtaler leses og gjennomgås som del av kvalitetsarbeid. Ikke-personsensitive samtaler lagres og brukes i kvalitetsforbedring og i et forskningssamarbeid med OsloMet.												
Finansiering	Finansieres gjennom tilskudd fra Helsedirektoratet og Bufdir.												
Samarbeid	Medlem i DigiUng sitt chatnettverk (nettverk for fagutveksling og årlig konferanse/fagdag).												

	Har tidligere hatt samarbeid med Alarmtelefonen for barn og unge for å utforske muligheten til å sette over samtaler til tjenesten. Brukere henvises til mer spesialiserte tjenester ved behov, inkludert Alarmtelefonen for barn og unge. Ved akutt fare kan AMK kontaktes dersom bruker oppgir nødvendige opplysninger.
Annet	Tjenesten har tatt bevisst valg om å kun tilby chat, og ikke ha en telefonlinje eller bruke andre kanaler. De begrunner dette med brukernes opplevelse av chat som mer anonymt, og erfaring med at barn og unge i liten grad ringer. Markedsføring skjer i hovedsak via Snapchat, samt noe via Instagram og periodevis TikTok. Bruk av personer med troverdighet hos ungdom omtales som effektivt (for eksempel omtale av tjenesten og korte filmer med chatverter). Det gjennomføres en kort brukerundersøkelse ved avslutning av samtaler (5–6 spørsmål).

Hjelpetelefonen og Sidetmedord (Mental Helses tilbud)

Kilder: intervju, årsmeldinger 2022–2024, <https://mentalhelse.no/>, Brønnøysundregistrene

Tema	Beskrivelse
Navn på tjenesten	<i>Hjelpetelefonen og Sidetmedord</i>
Ansvarlig organisasjon	Mental Helse Organisasjonsform: Forening/lag/innretning. Institusjonell sektorkode: 7000 Ideelle organisasjoner.
Formål og innhold	Mental Helse beskriver hjelpetelefonen som en tjeneste for de som vil snakke om livets utfordringer, og en tjeneste som gir informasjon om hjelpe- og aktivitetstilbud. Sidetmedord beskrives som en tjeneste for de som trenger noen å snakke med.
Type tilbud	Telefon og chat.
Tilgjengelighet og kapasitet	Begge tilbud er døgnåpne. Svartjenestene bemannes av ansatte, ikke frivillige. Begrunnelsen som gis er behov for kompetanse, kontinuerlig oppfølging og mengdetrening gjennom turnus. Mental Helses svartjenester hadde i 2024 samlet 81 ansatte fordelt på 41 årsverk, inkludert 3 ledere.
Målgrupper	Mental Helses nettsider kommuniserer at tjenestene er åpne for alle, og at det ikke stilles krav til diagnose eller problemtype for å ta kontakt. Tjenestene er orientert mot voksne brukere.
Omfang og bruk	Hjelpetelefonen og chatten inngår i et samlet volum på over 300 000 henvendelser årlig til Mental Helses fire svartjenester. På chat oppgis om lag 70 prosent av brukerne å være under 24 år, basert på selvrapportering. På telefon oppgis hovedvekten av brukere å være voksne, særlig i aldersgruppen 40–60 år. Personer tar kontakt per telefon eller chat når de opplever at noe ikke stemmer i livet. Samtalene kan omhandle psykiske belastninger og livssituasjon, herunder angst, depresjon, selvmordstanker, samlivsbrudd og andre belastninger. Tabellen viser statistikk over antall besvarte telefoner (Hjelpetelefonen) og chatter (Sidetmedord) 2022–2024. Antallene er beregnet utfra rapporterte antall anrop/henvendelser og svarprosjenter.

	<table><tr><th></th><th>Hjelpetelefonen</th><th>Sidetmedord</th></tr><tr><td>2022</td><td>75 198</td><td>123 208</td></tr><tr><td>2023</td><td>65 087</td><td>120 596</td></tr><tr><td>2024</td><td>73 595</td><td>98 805</td></tr></table> Både Hjelpetelefonen og Sidetmedord mottar flere henvendelser enn de kan besvare. Hjelpetelefonen besvarer om lag 40 prosent av henvendelsene, mens Sidetmedord besvarer om lag 80–90 prosent av henvendelsene. Ifølge informanten er kapasiteten begrenset av tilgjengelige ressurser.		Hjelpetelefonen	Sidetmedord	2022	75 198	123 208	2023	65 087	120 596	2024	73 595	98 805
	Hjelpetelefonen	Sidetmedord											
2022	75 198	123 208											
2023	65 087	120 596											
2024	73 595	98 805											
Språk	Norsk og engelsk. Det forekommer daglige samtaler på engelsk.												
Samisk tilbud	Har ikke tilbud eller informasjon særskilt rettet mot den samiske befolkningen eller tilrettelagt for samisk språk.												
KI	Tjenesten benytter ikke KI i besvarelse eller behandling av samtaler												
Anonymitet og taushetsplikt	Telefonnummer er sperret via operatør, og veiledere ser ikke innringers nummer. På chat fremgår ikke identiteten til den som tar kontakt. Har taushetsplikt, og identifiserende opplysninger som eventuelt oppgis i samtalen registreres ikke. Dersom det vurderes at avvergingsplikt skal utløses, kontaktes politiet i tråd med gjeldende regler.												
Organisering og bemanning	Bemannes av ansatte i turnus. Det stilles ikke krav om formell utdanning for veiledere på Hjelpetelefonen og Chat.												
Finansiering	Hjelpetelefonen og Chat finansieres gjennom tilskudd fra Helsedirektoratet. Det oppgis at hoveddelen av midlene til svartjenestene går til lønn.												
Samarbeid	Dersom barn og unge under 18 år tar kontakt, henvises det til Alarmtelefonen for barn og unge når det er hensiktsmessig Ved vurdering av avvergingsplikt kontaktes politiet. Ved behov kontaktes også legevakt, barnevern og krisesenter.												
Annet	Opplever at chat benyttes i større grad av yngre brukere, enn telefon. Tjenestene benyttes også som et samtaletilbud av personer som ikke nødvendigvis har identifisert problem eller behov før kontakt.												

Foreldresupport

Kilder: intervju, årsmeldinger 2022–2024, <https://mentalhelse.no/>, Brønnøysundregistrene

Tema	Beskrivelse
Navn på tjenesten	<i>Foreldresupport</i>
Ansvarlig organisasjon	Mental Helse Organisasjonsform: Forening/lag/innretning. Institusjonell sektorkode: 7000 Ideelle organisasjoner.
Formål og innhold	Tjenesten ble etablert med mål om å bidra til forebygging av vold og alvorlige hendelser, og for å gi foreldre et sted å ta direkte kontakt i krevende situasjoner. Formålet er også å bidra til at foreldre kommer i kontakt med relevante instanser og får videre hjelp.
Type tilbud	Telefon og chat.

Tilgjengelighet og kapasitet	Tjenesten er døgnåpen. 9 ansatte bemanner Foreldresupport, fordelt på 7,44 årsverk.												
Målgrupper	Foreldre med barn under 18 år. Tjenesten omfatter både foreldre som er utsatt for vold og foreldre som har utsatt barna sine for vold. Den retter seg også mot foreldre som ikke selv definerer situasjonen som vold når de tar kontakt.												
Omfang og bruk	Ifølge informanten lå Foreldresupport i 2025 an til å motta om lag 12 000 henvendelser. Tjenesten vurderer at kun om lag fem prosent av målgruppen kjenner til tilbudet. De forventer at bruken kunne vært vesentlig høyere hvis flere kjente til tilbudet. Tabellen viser statistikk over antall besvarte telefoner og chatter 2022–2024. <table><tr><td></td><td>telefoner</td><td>chatter</td></tr><tr><td>2022</td><td>6577</td><td>2362</td></tr><tr><td>2023</td><td>3677</td><td>1769</td></tr><tr><td>2024</td><td>5610</td><td>1962</td></tr></table> Antall henvendelser totalt for telefon og chat var 8296 i 2023 og 11 496 i 2024. Avviket mellom antall henvendelser totalt og tallene i tabellen indikerer ubesvarte henvendelser.		telefoner	chatter	2022	6577	2362	2023	3677	1769	2024	5610	1962
	telefoner	chatter											
2022	6577	2362											
2023	3677	1769											
2024	5610	1962											
Språk	Norsk og engelsk. Kan benytte tolketjenester ved behov.												
Samisk tilbud	Har ikke tilbud eller informasjon særskilt rettet mot den samiske befolkningen eller tilrettelagt for samisk språk.												
KI	Tjenesten benytter ikke KI i besvarelse eller behandling av samtaler												
Anonymitet og taushetsplikt	Telefonnummer er sperret via operatør, og veiledere ser ikke innringers nummer. Det praktiseres intern taushetsplikt, og opplysninger som brukere oppgir, inkludert navn, registreres ikke. Dersom det vurderes at avvergingsplikt skal utløses, kontaktes politiet i tråd med gjeldende regler.												
Organisering og bemanning	Bemannes av ansatte. Dette vurderes som viktig mht. kompetanse, mengdetrening, faglig oppfølging og grensesetting i krevende samtaler. Det stilles krav om minimum barnefaglig bachelor for veiledere i tjenesten.												
Finansiering	Tilskudd forvaltet av Helsedirektoratet, samt tilskudd fra andre instanser og diverse innsamlede midler.												
Samarbeid	Tar kontakt med aktuelle hjelpeinstanser dersom meldeplikten vurderes å være utløst: barnevern, politi, krisesenter og legevakt. Har jevnlig møter med Alternativ til vold og barnevernstjenester for gjensidig informasjon- og kompetansedeling.												
Annet	Tjenesten startet som et prosjekt i samarbeid med Stine Sofies Stiftelse, med oppstart 1. mars 2020.												

Hjelpetelefonen for seksuelt misbrukte

Kilder: intervju, årsrapporter 2023–2024, <https://www.hfsm.no/>, Brønnøysundregistrene

Tema	Beskrivelse								
Navn på tjenesten	<i>Hjelpetelefonen for seksuelt misbrukte</i>								
Ansvarlig organisasjon	SMISO senter mot incest og seksuelle overgrep i Vestfold STI Organisasjonsform: Stiftelse. Institusjonell sektorkode: 7000 Ideelle organisasjoner.								
Formål og innhold	Landsdekkende tjeneste for seksuelt misbrukte. Målet er å forebygge, anerkjenne og møte innringere med forståelse og empati, samt å navigere i hjelpeapparatet slik at innringere finner lokal hjelp. Tjenesten dekker hele spekteret fra akutte situasjoner (for eksempel nylig overgrep) til støtte i håndtering av flashbacks, panikk/angst og senvirkninger etter seksuelle overgrep. Tjenesten bistår også når innringer trenger rask kontakt med egnet helsehjelp, som overgrepsmottak.								
Type tilbud	Telefon. E-post som skal besvares innen 24 timer.								
Tilgjengelighet og kapasitet	Telefonen er døgnåpen alle dager hele året. På natt er det én medarbeider på vakt, ellers er det som hovedregel to per vakt.								
Målgrupper	Voksne								
Omfang og bruk	Tjenesten brukes primært av personer utsatt for seksuelle overgrep, pårørende og fagpersoner som ønsker å drøfte saker anonymt. De fleste er over 20 år. 30–50 år er vanlig. Også eldre tar kontakt. Av og til mindreårige. Ifølge informanten nås ulike minoritetsgrupper, inkludert lhbt+-personer, i for liten grad. Selv om tjenesten er landsdekkende, mottar den forholdsmessig flest henvendelser fra Vestfold, trolig pga. lokal synlighet. Tabellen viser statistikk over antall besvarte telefoner 2022–2024. <table><tr><th></th><th>telefoner</th></tr><tr><td>2022</td><td>9970</td></tr><tr><td>2023</td><td>12 289</td></tr><tr><td>2024</td><td>12 901</td></tr></table> SMISO registrerer per i dag ikke antall tapte anrop, men opplyser at det eventuelt kun handler om et begrenset fåtall på maksimalt 5 per døgn på det meste.		telefoner	2022	9970	2023	12 289	2024	12 901
	telefoner								
2022	9970								
2023	12 289								
2024	12 901								
Språk	Norsk og engelsk. Kan benytte telefontolk ved behov. Nettsiden har informasjon om tjenesten på 14 ulike språk.								
Samisk tilbud	Har informasjon tilgjengelig på nordsamisk og lulesamisk. Brukere kan henvende seg per e-post på samisk, og e-posten blir oversatt. Bruker telefontolk ved samtaler. Henviser til ekspertmiljøer ved behov.								
KI	Fremgår ikke								
Anonymitet og taushetsplikt	Anonymitet er et grunnleggende prinsipp. Ved bekymring informeres innringer om behov for å dele personopplysninger til relevant instans. Innringer kan likevel velge å være								

	anonym overfor hjelpetelefonen. Personopplysninger som oppgis muntlig lagres normalt ikke i loggen.
Organisering og bemanning	Bemannes av 20 ansatte.
Finansiering	Øremerkede midler som forvaltes av Bufdir.
Samarbeid	Har ikke etablert samarbeid med andre hjelpetelefoner. Samarbeider med RVTs om retningslinjer og kurs. Ved behov henviser de brukere til andre hjelpetjenester. Henviser ofte til SMISO-senteret i innringerens fylke, og nødetater og barnevern ved behov.
Annet	Tjenesten rapporterer om en opplevd økning i antall henvendelser som omhandler skadelig seksuell adferd (SSA).

Jentevakta

Kilde: <https://www.jentevakta.no/no/forside.html> , Brønnøysundregistrene

Tema	Beskrivelse
Navn på tjenesten	<i>Jentevakta</i>
Ansvarlig organisasjon	Jentevakta Trondheim Organisasjonsform: Forening/lag/innretning. Institusjonell sektorkode: 7000 Ideelle organisasjoner.
Formål og innhold	Tjenesten skriver: «Vi er her for å lytte til dine problemer, store som små.»
Type tilbud	Telefon og chat.
Tilgjengelighet og kapasitet	Mandag–torsdag, kl. 19–22.
Målgrupper	Alle ungdommer som trenger noen å prate med.
Omfang og bruk	
Språk	
Samisk tilbud	
KI	
Anonymitet og taushetsplikt	Tilbyr anonym samtale, og den som besvarer har taushetsplikt. Ved akutt fare for liv og helse, og ved mistanke om mishandling, overgrep eller omsorgssvikt overfor barn og unge, utløses meldeplikten og politiet kontaktes i tråd med gjeldende lovverk.
Organisering og bemanning	Bemannes av frivillige. De er hverken eksperter eller profesjonelle, men likepersoner (unge kvinner) som kan lytte og hjelpe.
Finansiering	
Samarbeid	
Annet	Bemannet kun av unge kvinner, men er et samtaletilbud for alle.

Kamerathjelpen

Kilder: <https://mannsforum.no/> , Årsmelding MannsForum 2024, Brønnøysundregistrene

Tema	Beskrivelse
Navn på tjenesten	<i>Kamerathjelpen</i>
Ansvarlig organisasjon	MannsForum Organisasjonsform: Forening/lag/innretning. Institusjonell sektorkode: 7000 Ideelle organisasjoner.
Formål og innhold	MannsForum beskriver seg selv som en likestillingsorganisasjon med fokus på gutter, fedre og menn. Den skal arbeide for at gutter, fedre og menn skal ha en tydelig stemme i likestillingsdebatten. Kamerathjelpen skal gi hjelp og støtte i prosessen med samlivsbrudd, økonomi, avtaler og barnefordeling, og i møte med det offentlige. Kamerathjelpen kan hjelpe med: samtaler med erfarne likepersoner, støtte til arbeid rundt barnefordeling og samværsavtaler, støtte og forberedelse før møter med etatene, lokale møter og støttegrupper, dele erfaringer og frustrasjoner, hvordan takle hverdagen, skilsmisse eller samlivsbrudd – hva nå?, rettigheter og krav, fysisk og psykisk vold – hva nå?, samværsvegring og samværshindring, foreldrefremmedgjøring, foreldrekonflikt – hva nå?
Type tilbud	Telefon, e-post og gruppemøter.
Tilgjengelighet og kapasitet	
Målgrupper	Berørte og pårørende
Omfang og bruk	
Språk	
Samisk tilbud	
KI	
Anonymitet og taushetsplikt	Tjenesten er ikke anonym. Den som besvarer, har taushetsplikt.
Organisering og bemanning	Bemannes av frivillige.
Finansiering	Finansieres gjennom medlemskontingent, statlige tilskudd etter søknad og Grasrotandelen
Samarbeid	
Annet	

Kirkens SOS / Girku SOS

Kilder: intervju, <https://www.kirkens-sos.no/>, Nasjonal årsmelding 2024, Brønnøysundregistrene

Tema	Beskrivelse																
Navn på tjenesten	Kirkens SOS / Girku SOS																
Ansvarlig organisasjon	Kirkens SOS Organisasjonsform: Forening/lag/innretning. Institusjonell sektorkode: 7000 Ideelle organisasjoner.																
Formål og innhold	Kirkens SOS skal være en selvmordsforebyggende krisetjeneste. Tjenesten tilbyr samtaler om livskriser, herunder psykisk uhelse, relasjonsutfordringer og ensomhet. Girku SOS har tilsvarende formål, med samisk språk- og kulturforståelse.																
Type tilbud	Telefon, chat og meldingstjeneste som er e-postbasert og skal besvares innen 24 timer. Girku SOS har meldingstjeneste.																
Tilgjengelighet og kapasitet	Telefonen er døgnåpen. Chaten er åpen mandag–tirsdag kl. 18.30–22.30, onsdag–fredag kl. 18.30–01.30 og lørdag–søndag kl. 14.30–01.30. Kirkens SOS har om lag 1000 frivillige som tar vakter (to faste vakter per måned). De har om lag 55 ansatte som har ansvar for opplæring, veiledning og oppfølging av de frivillige. Den samiske tjenesten har ledig kapasitet.																
Målgrupper	Personer i livskrise. Tjenesten har hatt et særskilt fokus på å nå menn, lhbt+-personer og personer som soner i fengsel. Girku SOS er rettet mot den samiske befolkningen, herunder personer med behov for samisk språk- og kulturbakgrunn i tjenesten.																
Omfang og bruk	Brukerne av chatten er generelt yngre enn brukerne av telefonen. Eldre er godt representert blant de som ringer. Girku SOS er lite brukt. I de skriftlige tjenester utgjør samtaler om selvmordstanker og selvskading nær halvparten. Vold og overgrep kan inngå som tema. Flere tar dette opp på chat enn på telefon. Tabellen viser statistikk over antall besvarte telefoner, chatter og meldinger 2022–2024. <table><tr><th></th><th>telefoner</th><th>chatter</th><th>meldinger</th></tr><tr><td>2022</td><td>139 551</td><td>23 629</td><td>4347</td></tr><tr><td>2023</td><td>133 420</td><td>22 520</td><td>4465</td></tr><tr><td>2024</td><td>129 068</td><td>21 418</td><td>3715</td></tr></table> Tjenesten opplyser at de i 2024 mottok i overkant av 280 000 henvendelser og besvarte om lag 55 prosent. De erfarer kø på telefon og chat, prioriterer førstegangskontakter i køen på systemnivå og har rammer for hvor ofte en person kan ta kontakt i løpet av et døgn		telefoner	chatter	meldinger	2022	139 551	23 629	4347	2023	133 420	22 520	4465	2024	129 068	21 418	3715
	telefoner	chatter	meldinger														
2022	139 551	23 629	4347														
2023	133 420	22 520	4465														
2024	129 068	21 418	3715														
Språk	Norsk og nordsamisk. Engelskspråklig tilbud skal startes som pilot i samarbeid med kriminalomsorgen, med egen informasjonsside og eget tastvalg ved kontakt.																
Samisk tilbud	Girku SOS: samisk meldingstjeneste, også som app. Det er besluttet at tjenesten skal videreføres som ordinær tjeneste i Kirkens SOS. Frivillige har samisk språk- og kulturbakgrunn.																

KI	Tjenesten bruker ikke KI i krisetjenesten, men som administrativ støtte for ansatte.
Anonymitet og taushetsplikt	Tjenesten tilbyr anonym samtale, og det etterspørres ikke informasjon om navn, alder eller kjønn. Opplysninger som kommer frem i samtalen registreres. Den som besvarer samtalen, har taushetsplikt. Ved akutt selvmordsfare der det foreligger identifiserende informasjon, iverksettes rutiner for avverging. Helse/politi kontaktes etter gjeldende regelverk. Ved bekymring for mindreårige og ved pågående vold benyttes rutiner som kan innebære varsling av politiet.
Organisering og bemanning	Bemannes av ca. 1000 frivillige og ca. 55 ansatte. Frivillige rekrutteres gjennom søknad og inntakssamtale. Obligatorisk innføringskurs på 40 timer (teori og praksis), med vakter sammen med fadder før egne vakter. For chat: tre ekstra kvelder. Frivillige har faste vakter to ganger i måneden, er aldri alene på vakt, og har kollegastøtte etter hver vakt. Obligatorisk veiledning og fagsamlinger. Girku SOS har egne frivillige med samisk språk- og kulturbakgrunn.
Finansiering	Omtrent halvparten av finansieringen kommer via statstilskudd/offentlige midler. Hovedtilskudd fra Helsedirektoratet. Øvrig finansiering kommer fra gaver, prosjektstøtte etter søknad på tilskudd og midler knyttet til medlemskap. Girku SOS: finansieres i stor grad av Interreg Aurora og Sametinget.
Samarbeid	Medlem i DigiUng sitt chatnettverk. Har kontaktflate med tilsvarende nordiske og internasjonale tjenester, og samarbeider med kriminalomsorgen. Ved utløst avvergingsplikt samarbeider de med nødetatene (politi og helse). Girku SOS: Deltar i nordisk nettverk for samiske hjelpetjenester. Har samarbeid med SANKS og RVTS, og har tatt initiativ til fellesnordisk konferanse om samisk folkehelse.
Annet	Kirkens SOS har over 50 års erfaring med å drifte et lavterskel samtaletilbud. Tilbudet driftes etter en modell basert på frivillighet med opplæring, veiledning og støtteordninger. Tjenesten profilerer seg som et samtaletilbud med vekt på likeverdige menneskemøter. Chat ble etablert i 2010 for å nå nye grupper. Girku SOS: betjenes av frivillige med samisk språk- og kulturbakgrunn. Faktorer som samisk taushetskultur og «skal klare det selv»-mentalitet nevnes som forhold som kan påvirke målgruppens bruk av tjenesten.

Kompetanseteamet mot negativ sosial kontroll og æresrelatert vold

Kilder: intervju, årsrapporter 2022–2024,

<https://www.bufdir.no/vold/aresrelatert/kompetanseteamet/>, Brønnøysundregistrene

Tema	Beskrivelse								
Navn på tjenesten	<i>Kompetanseteamet mot negativ sosial kontroll og æresrelatert vold</i>								
Ansvarlig organisasjon	Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet (Bufdir) koordinerer teamet, som har representanter fra Arbeids- og velferdsdirektoratet (Nav), Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet (Bufdir), Helsedirektoratet (Hdir), Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi), Politidirektoratet (POD), Utdanningsdirektoratet (Udir) og Utlendingsdirektoratet (UDI). Organisasjonsform: Organisasjonsledd. Institusjonell sektorkode: 6100 Statsforvaltningen.								
Formål og innhold	Kompetanseteamet er et nasjonalt tverretattlig fagteam som skal veilede og tilby kompetanseheving for å forebygge, avdekke og sikre riktig hjelp til personer utsatt for alle former for negativ sosial kontroll og æresrelatert vold. Teamet veileder i saker om negativ sosial kontroll, kjønnslemlestelse og fare for dette, tvangsekteskap, samt vold og trusler motivert av ære. De håndterer også ufrivillige utenlandsopphold, der barn og unge eller voksne sendes ut av landet for «skikking» eller fordi de anses som for norske. Teamet forvalter også et botilbud med 29 plasser på skjult adresse.								
Type tilbud	Telefon og e-post.								
Tilgjengelighet og kapasitet	Telefon mandag–fredag kl. 09–15. E-post. Det er alltid to personer på vakt. Arbeider i kontortid. Unntaket er akutte situasjoner, spesielt utenlandssaker, der de kan jobbe i helgen.								
Målgrupper	Primært for de som jobber i tjenesteapparatet, sekundært personer over 18 år som er utsatt for negativ sosial kontroll eller æresrelatert vold. Tjenesten veileder ikke mindreårige annet enn å lede dem til riktig instans.								
Omfang og bruk	Det er i hovedsak ansatte i tjenesteapparatet som tar kontakt. Også personer som selv er utsatt, samt pårørende og venner av slike personer, tar kontakt. Det er flest henvendelser fra det sentrale Østlandet, men det kommer saker fra hele landet. Tjenesten anslår at 24–25 prosent av sakene er utenlandssaker. Tjenesten opplyser at de mottar om lag 40–50 henvendelser fra utsatte selv, per år. Tjenesten erfarer at grupper som ikke nås i tilstrekkelig grad inkluderer sterkt isolerte personer, for eksempel barn og unge som ikke går på skole og personer som mangler nettverk, samt eldre som er prisgitt egen familie. Det er en økning i antall saker om lhbt+-personer og barn. Kompetanseteamet fører statistikk over antall saker, og dette er vist i tabellen nedenfor for 2022–2024. <table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>saker</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2022</td><td>891</td></tr> <tr> <td>2023</td><td>1137</td></tr> <tr> <td>2024</td><td>1402</td></tr> </tbody> </table>		saker	2022	891	2023	1137	2024	1402
	saker								
2022	891								
2023	1137								
2024	1402								
Språk	Norsk og engelsk. Har mulighet til å bruke tolketjeneste ved behov.								
Samisk tilbud									

KI	
Anonymitet og taushetsplikt	
Organisering og bemanning	Bemannes av 14 personer totalt, hvorav 6 fra Bufdir og de andre fra samarbeidende etater. Kun ansatte. 2 personer på vakt til enhver tid.
Finansiering	Finansieres over deltakende virksomheters budsjetter. Rapporter om underkapasitet og nedprioriteringer i tilbudet på grunn av økonomi.
Samarbeid	Teamet er i seg selv et samarbeid, med deltakelse fra flere statlige virksomheter. Svarer på spørsmål på ung.no, og deltar således i DigiUng-nettverket. Samarbeid med frivillige organisasjoner og andre hjelpetilbud via henvendelser og henvisninger videre. Samarbeider med politiet ved plassering i botilbud, og ambassadene i saker som starter i utlandet.
Annet	Teamet ble evaluert av Proba rundt 2023, hvor det kom frem et behov for å synliggjøre teamet i større grad. De deltar i dag på flere konferanser o.l., og ser effekt av dette mht. sakpågang. Teamet prioriterer å besøke områder som de får lite saker fra, for å gjøre tilbudet mer kjent. Likevel er oppfatningen at få kjenner til teamets tilbud.

Kors på halsen

Kilder: intervju, årsrapporter 2023–2024, <https://www.rodekors.no/tilbudene/samtaletilbud/> , <https://www.korspahalsen.no/korspahalsen> , Brønnøysundregistrene

Tema	Beskrivelse
Navn på tjenesten	<i>Kors på halsen</i>
Ansvarlig organisasjon	Norges Røde Kors Organisasjonsform: Forening/lag/innretning. Institusjonell sektorkode: 7000 Ideelle organisasjoner.
Formål og innhold	Tjenesten skriver: «Kors på halsen er et gratis og anonymt samtaletilbud til barn og unge under 18 år hvor du kan snakke med en voksen om akkurat det du har på hjertet.» Hovedformålet er veiledning og å være et trygt sted å snakke med en voksen. Tjenesten skal gi råd når den unge konkret ber om det, men hovedvekten ligger på støtte, veiledning og å være talsperson for barn og unge.
Type tilbud	Telefon, chat og e-post, samt et nettforum der unge kan kommunisere.
Tilgjengelighet og kapasitet	Åpent alle dager, hele året, kl. 14–22 (jule- sommerferie 16–22). Tirsdag og torsdag åpen chat til kl. 24. Det er alltid to linjer åpne på telefon i åpningstiden. Det samiske tilbudet har én telefonlinje åpen i sin åpningstid. Det er 2-10 åpne chatlinjer i åpningstiden.
Målgrupper	Barn og unge under 18 år. Ingen nedre aldersgrense.
Omfang og bruk	Ifølge informanten utgjør jenter 75–76 prosent av de som ta kontakt. Gutter og menn bruker generelt sett samtale- og hjelpetilbud i mindre grad enn

	jenter og kvinner. Det gjelder særlig tematikken vold i nære relasjoner. Barn og unge som ikke behersker norsk kan også falle utenfor. Vi får opplyst at temaet psykisk helse er den største kategorien, etterfulgt av relasjoner og følelser. Det er også mange henvendelser om familie og hjem, samt vold og overgrep. Andelen henvendelser om psykisk helse har økt, men ifølge informanten kan det ha å gjøre med et styrket språk og mer oppmerksomhet om temaet, ikke nødvendigvis en økning i problemomfanget. Tabellen viser statistikk over antall besvarte telefoner og chatter 2022–2024. <table><tr><td></td><td>telefoner</td><td>chatter</td></tr><tr><td>2022</td><td>3064</td><td>15 301</td></tr><tr><td>2023</td><td>3066</td><td>16 651</td></tr><tr><td>2024</td><td>5036</td><td>16 373</td></tr></table> I 2024 besvarte tjenesten 77 prosent av alle henvendelser.		telefoner	chatter	2022	3064	15 301	2023	3066	16 651	2024	5036	16 373
	telefoner	chatter											
2022	3064	15 301											
2023	3066	16 651											
2024	5036	16 373											
Språk	Norsk, engelsk og nordsamisk.												
Samisk tilbud	Tilbud på nordsamisk annenhver onsdag (partallsuker) kl.18–21 på telefon. Chat ble vurdert som urealistisk grunnet mangel på skriftlig språkkompetanse hos voksne frivillige. Videre drift i 2026 er usikker uten finansiering og tilstrekkelig frivillighet. Uavhengig av drift vil de sikre informasjon på nordsamisk på nettsidene. Kulturkompetanse er et eget tema i opplæring i Kors på halsen, og gjennom nordsamisk-satsingen har RVTS Nord utviklet opplæringsmaterieil til frivillige om samisk kultur. <i>* På intervjutidspunktet (ultimo oktober 2025) hadde Kors på halsen ikke mottatt en eneste henvendelse på nordsamisk i 2025.</i>												
KI	Kors på halsen bruker ikke KI til å besvare eller behandle henvendelser. Det er etablert et KI-nettverk der fem tjenester møtes: Kors på halsen, Mental Helse, Helseutvalget, Sex og samfunn og Rusinfo. Nettverket utforsker muligheten for å bruke KI, og deler kunnskap og erfaringer.												
Anonymitet og taushetsplikt	Anonymitet og taushetsplikt er grunnleggende prinsipper i tjenesten. Saker meldes ikke videre uten tilstrekkelig identifiserende informasjon om barnet, og uten at barnet er informert.												
Organisering og bemanning	Bemannes i hovedsak av frivillige. Det er alltid en ansatt til stede på vakt. Ansatte har ansvar for rekruttering, opplæring og oppfølging av de frivillige. Frivillige rekrutteres gjennom søknad og inntakssamtale. Obligatorisk innføringskurs (teori og praksis), med vakter sammen med ansatt før egne vakter. Eies av Norges Røde Kors, driftes av Oslo Røde Kors med svarsted også i Bergen.												
Finansiering	Kors på halsen finansieres gjennom ulike finansieringskilder: • Bufdir finansierer deler av driften • Helsedirektoratet har gitt tilskudd til særlig veiledning/rådgivning og har tidligere finansiert arbeid med selvmord og selvskading • Kompetansesenteret for kriminalitetsforebygging (KFK) finansierer tjenestens strategiske satsing på vold i nære relasjoner. • Røde Kors dekker gapet mellom offentlige tilskudd og faktisk budsjett, blant annet via egne midler og samarbeidspartnere.												

	En hovedutfordring for tjenesten er at tilskuddsordninger stort sett støtter prosjekt og ikke drift av tjenester. Dette gjør tilbudet mindre forutsigbart og stabilt for målgruppen. For språksatsingen på nordsamisk har de mottatt midler fra Sametinget i 2024 og 2025. De har på skrivende tidspunkt ikke finansiering av tilbudet for 2026. Tjenesten opplyser at de vil søke på tilskuddsmidler for videre finansiering av tilbudet, men at det er usikkert hva utfallet vil bli.
Samarbeid	Medlem i DigiUng sitt chattnettverk, der ulike chattjenester samarbeider om å dele erfaringer og utvikle bedre løsninger. Samarbeider også med Medietilsynet om trygg digital oppvekst, og derigjennom med aktører som Kripos og Slettmeg.no
Annet	

Krisesentrenes telefontilbud

Kilder: intervju, <https://www.bufdir.no/statistikk-og-analyse/krisesentrene/>

Tema	Beskrivelse
Navn på tjenesten	<i>Krisesentrenes telefontilbud</i>
Ansvarlig organisasjon	Kommunene har gjennom krisesenterloven ansvar for å ha et krisesentertilbud til alle sine innbyggere – kvinner, menn og barn. Kommunene kan organisere krisesentertilbudet på ulike måter, herunder å kjøpe tjenester fra eksisterende krisesentre, opprette nye tilbud eller integrere krisesentertilbudet med andre offentlige hjelpetilbud. Kommunen kan også velge å drive virksomheten i samarbeid med andre kommuner gjennom et interkommunalt samarbeid eller et vertskommunesamarbeid. Per i dag er det 43 krisesentre fordelt over hele Norge, mange av disse dekker flere kommuner og store geografiske områder.
Formål og innhold	Krisesentertilbudet er det eneste hjelpetiltaket med særlig kompetanse på å gi beskyttelse, sikkerhet, råd og veiledning til kvinner, menn og barn som blir utsatt for vold i nære relasjoner. Når noen tar kontakt per telefon gis råd, veiledning og informasjon. Krisesentrene tilbyr også dagsamtaler/enesamtaler og botilbud. Noen krisesentre kan tilby gratis advokathjelp hvor man kan få råd og veiledning i juridiske spørsmål som omhandler vold i nære relasjoner.
Type tilbud	Telefon. Ikke et felles nasjonalt telefonnummer, men et telefonnummer til hvert krisesenter.
Tilgjengelighet og kapasitet	Døgnåpent telefontilbud
Målgrupper	Alle som er / har vært utsatt for psykisk eller fysisk vold eller trussel om vold i nære relasjoner, omsorgspersoner til utsatte barn, pårørende, hjelpeapparatet.
Omfang og bruk	Totalt antall registrerte enesamtaler per telefon til krisesentrenes telefontilbud var 7832 i 2024. Antall brukere av enesamtaler på telefon nasjonalt i 2024 var 3287. Forskjellen i antall samtaler og antall brukere skyldes at noen brukere har flere innringinger per år. De krisesentrene med flest registrerte telefonsamtaler er Oslo Krisesenter og Kompetansesenter (1317 samtaler på 925 brukere), Romerike krisesenter (780 samtaler på 359 brukere), Krisesenteret i Stavanger (414 samtaler på 155 brukere), Trondheim krisesenter (374 samtaler på 147

	brukere), Kriesesenteret for Tromsø og omegn (358 samtaler på 139 brukere), og Kriesesenter Vest (345 samtaler på 135 brukere)
Språk	Varierer etter behov og ansattes kompetanse og bakgrunn.
Samisk tilbud	Varierer etter behov og ansattes kompetanse og bakgrunn. Ved kriesesenteret i Alta er det anskaffet og tatt i bruk streaming-løsning, slik at brukere kan få samisktalende samtaler over nett. I 2024 var det 21 brukere som benyttet seg av senterets telefontilbud, fordelt på 78 telefonsamtaler. Alta kriesesenter erfarer at samiske brukere og barn generelt i mindre grad tar kontakt med hjelpetjenester.
KI	
Anonymitet og taushetsplikt	Noen bruker kriesesentrenes tilbud uten å oppgi egen identitet. Ansatte har taushetsplikt. Det er et dilemma at det er mer krevende å ivareta prinsipper om anonymitet i mindre samfunn. Kriesesentrenes telefontilbud er ikke anonymt, fordi innringers telefonnummer er synlig.
Organisering og bemanning	Bemannes av ansatte og frivillige ved kriesesentrene.
Finansiering	Kommunene betaler for tjenestene, enten tjenestene kjøpes eller er driftet i (inter-)kommunal regi.
Samarbeid	Samarbeid på tvers av kriesesentrene varierer etter behov og organisering. Årlige samlinger for kriesesenter-ansatte. VO-linjen opplever at mange kriesesentre henviser til dem, særlig på natt. VO-linjen kan bedre ivareta anonymitet. Noen brukere kommer til kriesesenteret etter å ha vært i kontakt med VO-linjen, men også via legevakt, sykehus og politi. Kriesesenteret i Alta har etablert samarbeid med SMISO Troms, som nå har en samisktalende ansatt, for å styrke oppfølging av samiske overgrepsutsatte.
Annet	

Mannstelefonen

Kilder: intervju, <https://reform.no/tjenester/mannstelefon/> , Brønnøysundregistrene

Tema	Beskrivelse
Navn på tjenesten	<i>Mannstelefonen</i>
Ansvarlig organisasjon	Reform – ressurscenter for menn STI Organisasjonsform: Stiftelse. Institusjonell sektorkode: 7000 Ideelle organisasjoner.
Formål og innhold	Mannstelefonen tilbyr samtaler om ensomhet og isolasjon, samlivsproblemer, sex, kjærlighet og savn, skilsmisse og samværsproblematikk, eget sinne eller voldsbruk, helseproblemer, alkohol og bruk av rusmidler, trakassering, vold eller overgrep en har vært utsatt for, konflikter og andre situasjoner som oppleves vanskelige.
Type tilbud	Telefon
Tilgjengelighet og kapasitet	Mandag–torsdag kl. 17–20, med unntak av offentlige fridager
Målgrupper	Alle som identifiserer seg som mann og deres pårørende
Omfang og bruk	Både menn og deres pårørende ringer. Samlivsbrudd og relaterte problemstillinger utgjør stor andel av henvendelsene. Informanten anslår at ti prosent av henvendelsene handler om vold, enten som utsatt eller som utøver. Tjenesten vurderer at menn under 30 er vanskelige å nå. Ifølge informanten har voldsutøvere behov for et bedre tilbud. Ifølge informanten klarer de stort sett å svare på alle henvendelser uten lange ventetider og uten at de sitter igjen med dårlig samvittighet ved dagens slutt.
Språk	Norsk og engelsk. Har ikke tilgang til tolketjenester. Har søkt, men ikke fått midler til tilbud på arabisk og polsk.
Samisk tilbud	Har ikke tilbud eller informasjon særskilt rettet mot den samiske befolkningen eller tilrettelagt for samisk språk. Å etablere tilbud på samisk har vært drøftet.
KI	
Anonymitet og taushetsplikt	Innringers telefonnummer vil være synlig for den som svarer, med mindre innringer selv har skjult sitt telefonnummer. Den som besvarer samtalen, har taushetsplikt. Personlig informasjon lagres ikke.
Organisering og bemanning	Bemannes av omtrent 20 frivillige. De frivillige får opplæring i og har god kunnskap om å snakke med mennesker som befinner seg i vanskelige livssituasjoner.
Finansiering	Finansieres gjennom Reforms grunnstøtte
Samarbeid	Henviser til krisesentrene ved behov.
Annet	

Politiets støttesenter for kriminalitetsutsatte

Kilder: <https://www.politiet.no/kontakt-politiet/stottesenter-for-kriminalitetsutsatte/> , Politiets årsrapport 2024, Brønnøysundregistrene

Tema	Beskrivelse								
Navn på tjenesten	Støttesenter for kriminalitetsutsatte								
Ansvarlig organisasjon	Politidirektoratet Organisasjonsform: Organisasjonsledd. Institusjonell sektorkode: 6100 Statsforvaltningen.								
Formål og innhold	Tjenesten skriver: Har du vært utsatt for kriminelle handlinger? Det kan for eksempel være vold, seksuelle overgrep eller krenkelser av din personlige frihet. Du kan få hjelp og veiledning ved et støttesenter for kriminalitetsutsatte. Vi kan hjelpe deg med: - informasjon og veiledning om det å anmelde - støtte hele veien fra politianmeldelse til saken er avgjort - vitnestøtte før, under og etter en eventuell rettssak - informasjon om voldserstatning								
Type tilbud	Telefon. Ett felles telefonnummer, samt telefonnumre til hver lokasjon.								
Tilgjengelighet og kapasitet	Mandag til fredag kl. 09–15 Det er støttesentre på 15 lokasjoner over hele landet.								
Målgrupper	Personer som har vært utsatt for kriminelle handlinger								
Omfang og bruk	Tabellen viser statistikk over antall telefoner som tjenesten besvarte 2022–2024. <table><tr><th></th><th>telefoner</th></tr><tr><td>2022</td><td>7119</td></tr><tr><td>2023</td><td>8289</td></tr><tr><td>2024</td><td>7819</td></tr></table>		telefoner	2022	7119	2023	8289	2024	7819
	telefoner								
2022	7119								
2023	8289								
2024	7819								
Språk	Informasjonsflak med kontaktinfo til lokale støttesentre på norsk, engelsk, arabisk, japansk, polsk, russisk, samisk, somalisk, spansk, thai og urdu.								
Samisk tilbud	Informasjon med kontaktinfo til lokale støttesentre på samisk. Har tilgang til tolketjenester.								
KI	Politiet bruker ikke KI i tjenesten								
Anonymitet og taushetsplikt	Tjenesten er anonym for de som ønsker det. Ansatte har taushetsplikt.								
Organisering og bemanning	Bemannes av ansatte i politiet								
Finansiering	Finansieres over politiets budsjetter								
Samarbeid									
Annet									

Psyktærilig

Kilde: <https://www.psyktaerlig.no/> , Brønnøysundregistrene

Tema	Beskrivelse
Navn på tjenesten	<i>Psyktærilig Chat</i>
Ansvarlig organisasjon	Psyktærilig. Organisasjonsform: Forening/lag/innretning. Institusjonell sektorkode: 7000 Ideelle organisasjoner.
Formål og innhold	Foreningen jobber for å endre hvordan det snakkes om psykisk helse. Den vil fremme sunn åpenhet om psykiske lidelser gjennom å skape en plattform som åpner for deling av erfaringer, tanker og kunnskap. Psyktærilig arrangerer og deltar i arrangementer som belyser temaer innen psykisk helse, inngår samarbeid med andre aktører som jobber innenfor dette feltet, holder foredrag og gir råd til politikere, bedrifter, organisasjoner og andre. Foreningen driver også hjelpechatten Psyktærilig Chat.
Type tilbud	Chat
Tilgjengelighet og kapasitet	Mandag, onsdag og fredag kl. 16–22
Målgrupper	Alle som trenger noen å snakke med om vanskelige følelser, tanker og opplevelser.
Omfang og bruk	
Språk	
Samisk tilbud	
KI	
Anonymitet og taushetsplikt	Tilbyr anonym samtale, og den som besvarer har taushetsplikt. Informerer om sin avvergingsplikt i personvernerklæringen.
Organisering og bemanning	Bemannes av frivillige.
Finansiering	Finansieres gjennom private givere, inkludert personer, Normal, Rådet for psykisk helse, Sparebanken Vest og Gjensidigestiftelsen
Samarbeid	
Annet	

ROSA

Kilder: intervju, årsrapporter 2023–2024, <https://www.rosanorge.no/>, Brønnøysundregistrene

Tema	Beskrivelse								
Navn på tjenesten	<i>Den nasjonale døgnåpne hjelpelinjen mot menneskehandel</i>								
Ansvarlig organisasjon	Driftes av ROSA, under Krisesentersekretariatet. Organisasjonsform: Stiftelse. Institusjonell sektorkode: 7000 Ideelle organisasjoner.								
Formål og innhold	Krisesentersekretariatet er en idealistisk medlemsorganisasjon som skal styrke krisesentrenes arbeid utad, samt øke samarbeid internt. Medlemmer er krisesentre. Målet med hjelpelinjen er at den utsatte får sine rettigheter realisert. Tjenesten skal gi råd og veiledning om valgmuligheter og rettigheter i Norge.								
Type tilbud	Telefon. I motsetning til mange andre telefontjenester eller chattetjenester som ikke tilbyr oppfølging, kan den utsatte bli en bruker i ROSA og får støtte som varer i minimum seks måneder, ofte i flere år.								
Tilgjengelighet og kapasitet	Døgnåpen.								
Målgrupper	Personer over 18 år som er utsatt for menneskehandel, ansatte i hjelpeapparatet. Ifølge informanten er det samordningsutfordringer rundt hjelpeapparatets tilbud til mindreårige som er utsatt for menneskehandel.								
Omfang og bruk	Hjelpelinjen brukes i stor grad av ansatte i hjelpeapparatet. Utsatte som tar kontakt, er i hovedsak kvinner 18–30 år. I 2023 bisto tjenesten 85 voksne antatt menneskehandelsutsatte og 2 medfølgende barn. 64 var nye brukere av ROSA. I 2024 bisto tjenesten 55 voksne antatt menneskehandelsutsatte og 3 medfølgende barn. 32 var nye brukere av ROSA. Tabellen viser statistikk over antall besvarte telefoner 2022–2024. <table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>telefoner</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2022</td><td>1167</td></tr> <tr> <td>2023</td><td>1087</td></tr> <tr> <td>2024</td><td>1233</td></tr> </tbody> </table> I 2022 var 92 av henvendelsene førstegangshenvendelser om mulig menneskehandel. I 2023 var det 73, i 2024 var det 70. Ifølge informanten er økningen i antall henvendelser særlig knyttet til informasjonsarbeid.		telefoner	2022	1167	2023	1087	2024	1233
	telefoner								
2022	1167								
2023	1087								
2024	1233								
Språk	Norsk, engelsk og spansk. Benytter tolk til alle samtaler der dette er nødvendig og har gode forbindelser og avtaler med tolker som kan stille opp på kort varsel. Ville vært aktuelt å styrke tilbudet med russisk språkkompetanse ved økte bevilgninger.								
Samisk tilbud	Har ikke tilbud eller informasjon særskilt rettet mot den samiske befolkningen eller tilrettelagt for samisk språk.								
KI									
Anonymitet og taushetsplikt	Både utsatte og ansatte i hjelpeapparatet kan ta kontakt anonymt.								

Organisering og bemanning	Henvendelser besvares av ROSAs ansatte på dagtid, og av ansatte ved Oslo krisesenter kl. 15.30–08.00.
Finansiering	Finansiert av Justis- og beredskapsdepartementet
Samarbeid	Har tett samarbeid med aktuelle hjelpeinstanser innen helse og justis. ROSA henviser til VO-linjen og krisesentrenes botilbud om aktuelt. Henviser mindreårige til Bufdirs vakttelefon, i tråd med retningslinjer. Erfarer at mange mindreårige ikke når gjennom til Bufdir. ROSA etterspør mandat til å også følge opp henvendelser fra mindreårige.
Annet	Tjenesten mener selv at en sentral barriere for at utsatte tar kontakt, er manglende kjennskap til tjenesten. ROSA har i flere år ønsket midler til informasjonskampanjer rettet mot utsatte, på flere språk, men opplyser at de ikke har fått midler til dette gjennom statsbudsjettet. Etter oppdatering av ROSAs nettside, med versjoner på norsk, engelsk og spansk, har antall henvendelser økt, trolig fordi informasjonen er tydeligere og enklere å navigere.

Røde Kors-telefonen om negativ sosial kontroll og æresrelatert vold

Kilder: intervju, årsrapporter 2022–2024, <https://rodekorstelefonen.no/>, Brønnøysundregistrene

Tema	Beskrivelse
Navn på tjenesten	<i>Røde Kors-telefonen om negativ sosial kontroll og æresrelatert vold</i>
Ansvarlig organisasjon	Oslo Røde Kors Organisasjonsform: Forening/lag/innretning. Institusjonell sektorkode: 7000 Ideelle organisasjoner.
Formål og innhold	Tjenesten skal gi støtte-, rådgivnings- og oppfølgingssamtaler til personer utsatt for negativ sosial kontroll og æresrelatert vold, samt relaterte former for vold, bl.a. fysisk og psykisk vold og kjønnslemlestelse. Tjenesten skal også gi råd til hjelpeapparat og andre rundt utsatte. I tillegg tilbys gruppeforløp og en mentorordning for personer som har brutt med familien. Tjenesten er ikke en akuttlinje, men håndterer akutte saker gjennom samarbeid, særlig med politiet.
Type tilbud	Telefon og chat, samt fysiske samtaler i Røde Kors' lokaler i Oslo. Har også en WhatsApp-linje for personer som er tatt ut av landet mot sin vilje.
Tilgjengelighet og kapasitet	Telefon og chat er åpne mandag–fredag kl. 09–16, med utvidet åpningstid til kl. 18 på torsdager. Tilbudet kan benyttes fra hele landet. WhatsApp-linjen kan brukes fra utlandet. Tjenesten bemannes av fire rådgivere.
Målgrupper	Personer utsatt for negativ sosial kontroll og æresrelatert vold, samt relaterte former for vold, bl.a. fysisk og psykisk vold og kjønnslemlestelse. Ansatte i hjelpeapparatet og andre rundt den utsatte.
Omfang og bruk	Hovedgruppen brukere er kvinner i alderen 20–30 år. Tjenesten beskriver også henvendelser fra personer som bor i kontrollpregede familier, personer som har brutt med familien, og personer som står i ambivalente bruddsituasjoner. I tillegg mottas henvendelser fra ansatte i hjelpeapparatet og andre som søker råd eller henvisning. Det uttrykkes ønske om å nå bedre ut til miljøer omtalt som etnisk norske, kristne og lukkede miljøer. Tabellen nedenfor viser antall henvendelser.

	<table><tr><th colspan="2">Antall henvendelser til Røde kors-telefonen</th></tr><tr><td>2022</td><td>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. I tillegg oppgis totalen 111 førstegangshenvendelser når henvendelser om kunnskaps-/informasjonsformidling tas med)</td></tr><tr><td>2023</td><td>158 relevante førstegangshenvendelser.</td></tr><tr><td>2024</td><td>178 nye henvendelser. 146 av disse omhandlet konkrete personer, og 32 handlet om kunnskapsformidling. Behandlet 1210 henvendelser som gjelder oppfølgingssaker.</td></tr></table>	Antall henvendelser til Røde kors-telefonen		2022	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. I tillegg oppgis totalen 111 førstegangshenvendelser når henvendelser om kunnskaps-/informasjonsformidling tas med)	2023	158 relevante førstegangshenvendelser.	2024	178 nye henvendelser. 146 av disse omhandlet konkrete personer, og 32 handlet om kunnskapsformidling. Behandlet 1210 henvendelser som gjelder oppfølgingssaker.				
Antall henvendelser til Røde kors-telefonen													
2022	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. I tillegg oppgis totalen 111 førstegangshenvendelser når henvendelser om kunnskaps-/informasjonsformidling tas med)												
2023	158 relevante førstegangshenvendelser.												
2024	178 nye henvendelser. 146 av disse omhandlet konkrete personer, og 32 handlet om kunnskapsformidling. Behandlet 1210 henvendelser som gjelder oppfølgingssaker.												
Tabellen nedenfor viser statistikk over antall besvarte telefoner og chatter 2022–2024 med relevante førstegangshenvendelser som gjaldt behov for bistand til enkeltpersoner. <table><tr><th></th><th>telefoner</th><th>chatter</th></tr><tr><td>2022</td><td></td><td>I/A</td></tr><tr><td>2023</td><td>67</td><td>74</td></tr><tr><td>2024</td><td>59</td><td>65</td></tr></table> Omfanget omtales som svært varierende, fra få henvendelser enkelte uker til flere aktuelle henvendelser per dag i andre perioder. Noen tar kontakt én gang, mens andre ønsker oppfølging over tid. I utgangspunktet er det ikke en tidsgrense for hvor lenge man kan få støtte. Kampanjer før sommerferien og ved skolestart gir økt pågang.			telefoner	chatter	2022		I/A	2023	67	74	2024	59	65
	telefoner	chatter											
2022		I/A											
2023	67	74											
2024	59	65											
Språk	Norsk, engelsk og arabisk. Tolk kan bestilles ved fysiske møter. Forekommer samtaler på afrikanske språk.												
Samisk tilbud	Har ikke tilbud eller informasjon særskilt rettet mot den samiske befolkningen eller tilrettelagt for samisk språk. Tjenesten opplyser å ikke ha hatt henvendelser fra samisk befolkning, men at det er et ønske om å finne måter å nå ut til målgruppen.												
KI													
Anonymitet og taushetsplikt	Telefon og chat kan benyttes anonymt, og det opplyses om hvilke kanaler som er helt anonyme. Dersom man går fra anonym linje til direkte kontakt med rådgiver, omtales anonymiteten som brutt fordi telefonnummer blir synlig. Ved fysisk oppfølging signeres taushetserklæring, og det informeres om avvergings- og meldeplikt i aktuelle saker.												
Organisering og bemanning	Bemannes av 4 ansatte rådgivere med relevant erfaring og kompetanse på feltet. Rådgiverne arbeider både med løpende henvendelser, oppfølging over tid, gruppeforløp og forebyggende/kompetansehevende arbeid. Det brukes ikke frivillige i telefon- og chattetjenesten, men frivillige benyttes i mentorordningen.												
Finansiering	Tjenesten er fullfinansiert av Bufdir, knyttet til regjeringens arbeid mot negativ sosial kontroll og æresrelatert vold gjennom statsbudsjettet. Det opplyses at det søkes om midler årlig, men at finansieringen oppleves som relativt forutsigbar.												
Samarbeid	Deltar i nettverk omtalt som Østlandsnettverk og øvrige nettverk i Oslo med relevante aktører på feltet.												

	Samarbeider tett med politiet og Kompetanseteamet mot negativ sosial kontroll og æresrelatert vold. Samarbeider med ambassader i saker der personer holdes i utlandet, og med Nav, barnevern og helsetjenester ved behov.
Annet	Tjenesten har særskilt spisskompetanse på negativ sosial kontroll og æresrelatert vold, og kombinerer telefon/chat med oppfølging over tid og en bindeledd-funksjon mot hjelpeapparatet.

SANKS

Kilder: intervju, <https://www.finnmarkssykehuset.no/fag-og-forskning/sanks/>,
Brønnøysundregistrene

Tema	Beskrivelse
Navn på tjenesten	<i>Samisk nasjonal kompetansetjeneste – psykisk helsevern og rus (SANKS)</i>
Ansvarlig organisasjon	Finnmarkssykehuset HF Organisasjonsform: Annet foretak iflg. særskilt lov. Institusjonell sektorkode: 6100 Statsforvaltningen.
Formål og innhold	SANKS tilbyr utredning og behandling innenfor psykisk helsevern og avhengighet for alle. SANKS har i tillegg nasjonale kompetansetjenestefunksjoner for den samiske befolkningen. Lavterskeltilbudet er en del av SANKS' virksomhet. Det skal være et samtaletilbud for barn, unge og voksne som har det vanskelig og sliter psykisk. Samtalene kan handle om blant annet søvnproblemer, konflikthåndtering, sorgbearbeiding, veiledning, ulike typer angst, mild eller moderat depresjon, uønsket rusefaring, overgrep, selvmordstanker, samt utfordringer i skolehverdagen. Tjenesten er ikke en hjelpetelefon for umiddelbar hjelp, men en samtaletilbud etter avtale. Den tilbyr inntil tre gratis samtaler, med mål om å tilby den første innen to uker. Samtalene utføres digitalt, på telefon eller fysisk i Kautokeino.
Type tilbud	Telefon og e-post.
Tilgjengelighet og kapasitet	Telefontid alle ukedager kl. 08.00–15.30. Epostadresse. To ansatte skal gi et nasjonalt tilbud. Informanten vurderer den nasjonale dekningen som «tynn». De erfarer at tre samtaler ofte er for lite i den samiske konteksten, pga. høy terskel for å søke hjelp og derfor høyt symptomtrykk ved kontakt. Seks samtaler ville ivarettatt behovet bedre, ev. månedlig i en periode.
Målgrupper	Samiske barn, unge og voksne. Tjenesten tilbys også barn og unge med annen bakgrunn hvis de er bosatt i opptakskommunene Kautokeino, Karasjok, Porsanger, Lebesby, Gamvik, Tana eller Nesseby. Tilbudet gjelder samer i Norge som opplever utfordringer i hverdagen, går gjennom livskriser eller har psykiske vansker/lidelser. SANKS har også et særskilt krisetilbud til reindriftsbefolkningen.
Omfang og bruk	SANKS er en offentlig helsetjeneste, og vil ikke dele tall på antall brukere som ikke er offentliggjort. De anslår at menn og kvinner er likt fordelt blant de som henvender seg. Ifølge informanten er vold og overgrep trolig underrapportert i de tre samtalene de kan tilby brukerne. I kartleggingen i første samtale er svaret på spørsmålet om vold og overgrep ofte «nei», men det kan komme frem informasjon etter hvert. Tre samtaler er ofte for lite til at temaet kommer opp.

Språk	Norsk og samisk.
Samisk tilbud	Samtaletilbudet er kultur- og språktilpasset for den samiske befolkningen
KI	SANKS bruker ikke KI som del av sin tjeneste.
Anonymitet og taushetsplikt	Ikke anonym. Lavterskelsamtaler registreres i timebok og dokumenteres i journalnotat. Ved telefonkontakt vil innringerens telefonnummer fremgå.
Organisering og bemanning	Ansatt fagpersonell. Vurderer dette som viktig mht. forutsigbarhet og kvalitet i tjenesten. Har pr. i dag ikke personell som er spesialisert innen vold i nære relasjoner.
Finansiering	Finansieres som del av budsjettet til Finnmarkssykehuset HF
Samarbeid	Har faglig dialog med Alternativ til Vold i Kautokeino. Erfarer at få brukere henvises fra de nasjonale hjelpetelefonene, med mistanke om lav kjennskap til SANKS' lavterskeltilbud.
Annet	Ser behov for en anonym chat rettet mot den samiske befolkningen, særlig yngre som er vant med skriftlig kontakt. En samisk chat må tilbys på de tre offisielle samiske språkene: nordsamisk, lulesamisk og sørsamisk. Anonymitet vurderes som særlig viktig fordi mange samer historisk har lav tillit til myndigheter; SANKS oppleves som del av «øvrigheten», og chat kan senke terskelen.

Sex og samfunn

Kilder: intervju, årsmeldinger 2022–2024, <https://sexogsamfunn.no/>, Brønnøysundregistrene

Tema	Beskrivelse
Navn på tjenesten	<i>Chat</i>
Ansvarlig organisasjon	Stiftelsen Sex og samfunn Organisasjonsform: Stiftelse. Institusjonell sektorkode: 7000 Ideelle organisasjoner.
Formål og innhold	Chatttjenesten skal besvare spørsmål om seksualitet og seksuell helse. Henvendelser som tydelig ligger utenfor dette feltet henvises raskt til mer egnede hjelpetilbud. De skal ikke gi helsehjelp eller direkte råd i chatten. Tjenesten tar også imot samtaler om seksuelle overgrep og annen seksualisert vold. Vi får opplyst at ved henvendelser som egentlig bør håndteres av spesialiserte voldstjenester, vektlegges tydelig forventningsavklaring tidlig, samt skånsom henvisning for å unngå at brukeren må gjenfortelle historien mange ganger eller føler seg avvist.
Type tilbud	Chat
Tilgjengelighet og kapasitet	Chatttjenesten er åpen mandag–torsdag kl. 12–16 og fredag kl. 11–15. Tjenesten er stengt på «røde dager». 2 ansatte bemanner chatten i åpningstiden.
Målgrupper	Personer med spørsmål som handler om seksualitet og seksuell helse. Ingen aldersbegrensning. Helsepersonell er også en målgruppe for tjenesten.
Omfang og bruk	Blant de som henvendte seg var om lag 70 prosent kvinner, 25 prosent menn, 1 prosent trans og resten ønsket ikke å oppgi kjønn. Tjenesten får flest henvendelser fra aldersgruppen 18–25 år.

	De hyppigste samtaleemnene var prevensjon/nødprevensjon og seksuelt overførbare infeksjoner (totalt over 55 prosent). Flere gutter oppgir at de foretrekker anonym chat fremfor fysisk oppmøte på klinikk. Tabellen viser statistikk over antall besvarte chatter 2022–2024. <table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>chatter</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2022</td><td>7486</td></tr> <tr> <td>2023</td><td>7660</td></tr> <tr> <td>2024</td><td>7004</td></tr> </tbody> </table> I 2022 hadde tjenesten 1981 ubesvarte chathenvendelser, 2918 i 2023, og 3488 i 2024.		chatter	2022	7486	2023	7660	2024	7004
	chatter								
2022	7486								
2023	7660								
2024	7004								
Språk	Norsk og engelsk.								
Samisk tilbud	Har ikke tilbud eller informasjon særskilt rettet mot den samiske befolkningen eller tilrettelagt for samisk språk.								
KI	Utarbeidet en chatbot i 2018, med 8600 samtaler i perioden 2018-2022. Funksjonen ble avvirket i 2023 grunnet reduserte midler til oppgradering av tjenesten. Det er etablert et KI-nettverk der fem tjenester møtes: Kors på halsen, Mental Helse, Helseutvalget, Sex og samfunn og Rusinfo. Nettverket samarbeider om å utforske muligheten for å bruke KI, og deler kunnskap og erfaringer knyttet til blant annet etiske og juridiske retningslinjer. Tjenesten planlegger oppstart av bruk av en kunnskapsassistent for ansatte, men denne vil ikke brukes aktivt i hjelpetjenesten ut mot bruker.								
Anonymitet og taushetsplikt	Tilbyr anonym samtale, og den som besvarer har taushetsplikt. Brukeren kan frivillig oppgi fylke, alder og kjønn. Ved fare for liv og helse utløses avvergingsplikten og taushetsplikten brytes. Har et samarbeid med Kripos som da kan spore IP-adresser. Dette opplyses det om på nettsidene, inkludert i hvilke situasjoner dette kan gjelde. I tilfeller der avvergeplikten utløses tilstrebes det både samarbeid og god informasjon til bruker.								
Organisering og bemanning	Bemannes av helsepersonell i turnus, stort sett sykepleiere og leger. Totalt 6 ansatte, med 2 på vakt samtidig. De som bemanner chatten, jobber også i klinikken og med seksualitetsundervisning.								
Finansiering	Finansieres gjennom prosjektmidler etter søknad								
Samarbeid	Medlem i DigiUng-nettverket. Samarbeider med Kripos ved avverging.								
Annet	Opplever digital kommunikasjon som et eget fagfelt: fravær av nonverbalitet, risiko for misforståelser, og at empatisk skriving må «skrives helt ut». Fordrer rettet opplæring og kompetanse. Var nylig en av initiativtakerne til en fagdag for digitale hjelpetjenester i DigUng-samarbeidet, der 104 deltok. Et tema var empatisk skriftlig kommunikasjon. Det ble også presentert KI-baserte assistenter for hjelpetjenester (konfigurerbare på stil: empatisk vs. mer faglig), noe de må forholde seg til fremover. Fordeler med bruk av KI er at verktøyet ikke blir sliten eller har en «dårlig dag» på samme måte som mennesker kan ha. Samtidig ser de at brukere ofte eksplisitt ønsker og etterspør samtale med et ekte menneske.								

TryggEst

Kilder: intervju, <https://www.bufdir.no/vold/tryggest/> , <https://www.rvtsvest.no/tryggesthjelpa/> ,
Brønnøysundregistrene

Tema	Beskrivelse
Navn på tjenesten	<i>TryggEst</i>
Ansvarlig organisasjon	Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet (Bufdir) Organisasjonsform: Organisasjonsledd. Institusjonell sektorkode: 6100 Statsforvaltningen. Det er kommuner som utfører tjenesten.
Formål og innhold	TryggEst skal bidra til å forebygge, avdekke og håndtere vold og overgrep mot voksne som kan være i en sårbar livssituasjon. Et TryggEst-team i kommunen skal ha et dedikert telefonnummer som er godt kjent blant innbyggerne og tjenesteapparatet i kommunen.
Type tilbud	Telefon. Ikke et felles nasjonalt telefonnummer, men et telefonnummer i hver kommune med TryggEst.
Tilgjengelighet og kapasitet	Kan variere med hvilken kommune som tilbyr TryggEst.
Målgrupper	Voksne over 18 år i risikoutsatte livssituasjoner. Dette knyttes blant annet til høy alder, sansetap, nedsatt bevegelse, kognitive vansker, rus, psykisk helse og somatiske sykdommer.
Omfang og bruk	102 kommuner har startet eller har vedtak om å starte, og dette dekker 51 prosent av Norges befolkning.
Språk	Varierer etter behov og ansattes kompetanse og bakgrunn.
Samisk tilbud	Varierer etter behov og ansattes kompetanse og bakgrunn.
KI	
Anonymitet og taushetsplikt	
Organisering og bemanning	Det er to modeller: kriesenter betjener telefonen, eller kommunalt ansatte betjener telefonen. Det drives opplæring av kommunalt ansatte sammen med RVTS. Forankring forutsetter politisk vedtak eller minimum kommunedirektør, telefonnummer, koordinator og tverretattlig team.
Finansiering	Finansieres gjennom tilskuddsmidler til kommunene. Budsjett på ca. 15 millioner kroner. Kommunene søkte om mer enn dobbelt så mye som tilgjengelige midler.
Samarbeid	Varierer mellom kommuner. Opplæring gjennomføres sammen med RVTS. Saker kan involvere samarbeid mellom flere kommunale tjenester og noen ganger politi.
Annet	TryggEst har en egen nettside på Bufdir.no. Det er utviklet en egen risikovurdering som bygger på SARA, med vekt på risiko for ny vold og tilpasning til kommunal bruk.

Ungdomstelefonen

Kilder: intervju, <https://ungdomstelefonen.no/>, Brønnøysundregistrene

Tema	Beskrivelse
Navn på tjenesten	<i>Ungdomstelefonen</i>
Ansvarlig organisasjon	Skeiv Ungdom Organisasjonsform: Forening/lag/innretning. Institusjonell sektorkode: 7000 Ideelle organisasjoner.
Formål og innhold	Ungdomstelefonen er en likepersonstjeneste rettet mot skeiv ungdom. Hovedmålet er å lytte. Tjenesten tar imot henvendelser om blant annet forelskelse/kjærlighet, identitet, seksuell orientering, utfordringer knyttet til åpenhet, psykisk helse, kjønnsidentitet og relasjonsproblemer. Tjenesten henviser videre ved behov.
Type tilbud	Telefon, chat og SMS.
Tilgjengelighet og kapasitet	Telefon: tirsdag–torsdag kl. 18–22. Chat: mandag–torsdag, samt søndag kl. 18–22. Det er to frivillige på vakt hver kveld. Det er 30 frivillige tilknyttet tjenesten.
Målgrupper	Personer i alderen 13–30 år. Frivillige i alderen 18–30 år. Tjenesten tar også imot henvendelser fra ungdommer som ikke er skeive.
Omfang og bruk	Det føres statistikk etter hver kontakt. Det oppgis at om lag 80–90 prosent av de som tar kontakt, er i målgruppen. Antall henvendelser har gått ned pga. utskifting av personell og redusert synlighet. De aller fleste tar kontakt via chat; SMS er «sjeldent» og telefon er «enda sjeldnere». Det oppgis en utvikling siden koronapandemien med at flere som tar kontakt er yngre, det vil si i alderen 13–15.
Språk	Norsk og engelsk. Ingen tolketjeneste.
Samisk tilbud	Har ikke tilbud eller informasjon særskilt rettet mot den samiske befolkningen eller tilrettelagt for samisk språk.
KI	
Anonymitet og taushetsplikt	Tjenesten er kryptert. Det innhentes ikke informasjon om navn, men brukeren kan frivillig opplyse om fylke, kjønn og alder. Personopplysninger som eventuelt kommer frem i samtalen blir ikke registrert. Samtaler er tilgjengelige for nedlasting for prosjektkoordinator i 72 timer og slettes deretter automatisk. IP-adresse kan innhentes via chatleverandør ved behov for tips til politiet.
Organisering og bemanning	30 frivillige. To frivillige på vakt per kveld. Prosjektkoordinator har ansvar for rekruttering og veiledning av frivillige. Opplæring: 34 timer før oppstart. Kompetansehevende tiltak: 2 timer per måned. Frivillige skal delta på minst 2 kompetansehevende tiltak per halvår. Det oppgis et 16-timers kurs knyttet til selvmordsproblematikk.
Finansiering	Fullfinansiert av Helsedirektoratet gjennom tilskuddspost for «chat- og hjelpetjenester for ungdom».
Samarbeid	Henviser og samarbeider med Kors på halsen, Mental Helse Ungdom, Ung Samtale, HKS chatten (driftet av Helsestasjon for kjønn og seksualitet), Kirkens SOS, Skeiv Verden og Ung Relasjoner. Medlem i DigiUng sitt chatnettverk og deltar på den årlige konferansen i regi av nettverket.

	Samarbeider med subjectaid.no, som tilbyr kostnadsfritt undervisningsmaterieell, for synliggjøring i skoler, blant annet gjennom gratis plakater bestilt av skoler. Samarbeider med politiet og har årlige møter med Kripas om avvergingsrutiner og bruk av Kripas' «hjelpedesken» ved behov. Deltar i referansegruppe «Rosa kompetanse barnevern».
Annet	Sterkt fokus på å markedsføre seg som en likepersontjeneste. Det oppgis utfordringer med å nå skeive med innvandrerbakgrunn, blant annet knyttet til språkbarrierer og lav tillit til organiserte tjenester. Tilsvarende rekrutteringsutfordringer av frivillige med minoritetsspråklig/minoritetsetnisk bakgrunn, og dermed overvekt av etnisk norske frivillige.

Unge Relasjoner

Kilder: intervju, Oslo Kriesesenters årsberetninger 2022–2023, <https://www.oslokriesesenter.no/>, <https://www.ungerelasjoner.no/>, Brønnøysundregistrene

Tema	Beskrivelse [Stikkord fra Bufdirs behovsbeskrivelse]
Navn på tjenesten	<i>Unge Relasjoner</i>
Ansvarlig organisasjon	Oslo kriesesenter og kompetansesenter for vold i nære relasjoner STI Organisasjonsform: Stiftelse. Institusjonell sektorkode: 7000 Ideelle organisasjoner.
Formål og innhold	Oslo kriesesenter utfører Oslo kommunes lovpålagte kriesesenteroppdrag, jf. kriesesenterlova. Tjenesten skriver: «Unge Relasjoner er en nasjonal chat for deg mellom 16 og 25 som er i en usunn relasjon, og kanskje lur på om du blir utsatt for vold. Eller kanskje du har en venn du er bekymret for, eller føler at du er altfor sjalu i din relasjon, og ikke er så snill mot den du er sammen med?» Tjenesten skal lytte, anerkjenne, gi råd og veiledning. Med den unges samtykke kan tjenesten koble på trygge voksne eller hjelpeinstanser.
Type tilbud	Chat
Tilgjengelighet og kapasitet	Chatten er åpen tirsdager kl. 12–20 og fredager kl. 12–15. Én person bemanner chatten i åpningstiden.
Målgrupper	Personer i alderen 16–25 år som lur på om de står i et usunt forhold eller opplever vold i kjæresterelasjonen. Også ungdommer som vil reflektere over om de selv er snille med kjæresten sin. Venner og pårørende.
Omfang og bruk	Jenter og kvinner er overrepresentert blant dem som henvender seg. Flest er 16–22 år. Tjenesten vurderer å åpne for yngre enn 16 år, da behovene er reelle og oppstår tidligere enn dagens aldersgrense tilsier. Overordnet mener informanten at de i stor grad treffer målgruppen de kommuniserer mot. Det er svært få henvendelser fra unge som definerer seg som utøvere. Tabellen viser statistikk over antall besvarte chatter 2022–2024.

	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>chatter</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2022</td><td>89</td></tr> <tr> <td>2023</td><td>57</td></tr> <tr> <td>2024</td><td>63</td></tr> </tbody> </table> Unge Relasjoner har hatt ingen ubesvarte henvendelser. Åpningstider og tilgjengelighet har endret seg i perioden.		chatter	2022	89	2023	57	2024	63
	chatter								
2022	89								
2023	57								
2024	63								
Språk	Norsk og engelsk.								
Samisk tilbud	Har ikke tilbud eller informasjon særskilt rettet mot den samiske befolkningen eller tilrettelagt for samisk språk. Tjenesten ønsker og søker penger til å oversette nettsiden til samisk. Vurderer også muligheter for å kunne betjene chat på samisk.								
KI	Unge relasjoner bruker ikke KI i sitt chattetilbud.								
Anonymitet og taushetsplikt	Tilbyr anonym samtale. Ved innlogging er det frivillig for den unge å oppgi alder, fylke og kjønn. Det informeres om at chatloggen lagres i 72 timer før sletting. Den som besvarer henvendelsen, har taushetsplikt etter gjeldende føringer. Har rutiner for avvergingsplikt og et samarbeid med leverandøren av chatløsningen, samt politiet i tilfeller hvor politiet må spore IP-adresser.								
Organisering og bemanning	Unge Relasjoner er et utviklingsprosjekt ved Oslo krisesenter. Prosjektet er organisert og driftet av ansatte ved krisesenteret, men er ikke en del av senterets ordinære drift. Tjenesten beskrives som liten, men viktig og spesialisert. Det er to ansatte i prosjektet, én i 40 % stilling og én i 30 % stilling (i 2025). De to deler på å bemanne chatten, én dag hver. Tjenesten har et bevisst ønske om at fagpersoner skal betjene chatten. Det vises til at bruk av frivillige kan ha fordeler, men krever betydelig rekruttering, opplæring og oppfølging. Det vurderes som viktig å ha profesjonell kompetanse på voldsfeltet, for å håndtere risiko, utvikle fag og sikre kvalitet i møte med krevende problemstillinger.								
Finansiering	Finansieres gjennom årlige tilskudd fra eksterne kilder, etter søknad.								
Samarbeid	Medlem i DigiUng sitt chatnettverk, og initiativtaker til den årlige fagdagen/nettverkssamlingen for nettverket (siste fire år). Henviser til relevante hjelpeinstanser som det lokale krisesenteret, helsesykepleier og helsestasjon for ungdom ved behov.								
Annet									

VO-linjen

Kilder: intervju, <https://www.volinjen.no/>, Vedtekter for krisesentersekretariatet, årsrapporter 2022–2024, Brønnøysundregistrene

Tema	Beskrivelse															
Navn på tjenesten	Vold- og overgrepslinjen (VO-linjen)															
Ansvarlig organisasjon	Krisesentersekretariatet Organisasjonsform: Forening/lag/innretning. Institusjonell sektorkode: 7000 Ideelle organisasjoner. Vold- og overgrepslinjen eies av Krisesentersekretariatet, og driftes sammen med samarbeidspartner Indre Østfold Krisesenter.															
Formål og innhold	Krisesentersekretariatet er en idealistisk medlemsorganisasjon som skal styrke krisesentrenes arbeid utad, samt øke samarbeid internt. Medlemmer er krisesentre. VO-linjen beskriver seg selv som «en hjelpelinje for deg som opplever vold eller overgrep i nære relasjoner.» Tjenesten har tre hovedfunksjoner: for det første å lytte og støtte, særlig når noen forteller om vold for første gang; for det andre å gi konkrete råd og veiledning, for eksempel om politianmeldelse og å tydeliggjøre ulike handlingsalternativer; for det tredje henvisning til riktig tjeneste.															
Type tilbud	Telefon og chat.															
Tilgjengelighet og kapasitet	Døgnåpen telefon, hver dag hele året (inkl. helligdager). Chat mandag–fredag kl. 09–20 (inkl. helligdager som faller på mandag-fredag). Ansatte hos VO-linjen bemanner både telefon og chat samtidig, det er ikke separate ansatte til de ulike tjenestene. På dagtid bemannes chat og telefon av 2 ansatte, på kveld, natt og helg bemannes tjenesten av 1 ansatt. I helgene, og på kveld etter kl. 20 og på natt er chattjenesten stengt, og da er det telefontjenesten som skal bemannes av en ansatt.															
Målgrupper	Personer over 18 år. Utsatte er hovedmålgruppen, deretter pårørende, og deretter fagpersoner.															
Omfang og bruk	På chat er de fleste som henvender seg 18–40 år. På telefon er brukerne gjerne opp til 60 år. Tjenesten erfarer at brukere som ikke snakker norsk eller engelsk, nås i liten grad. Det er færre menn og eldre som benytter tjenesten, sammenlignet med kvinner og yngre. Tabellen viser statistikk over antall besvarte telefoner og chatter 2022–2025. <table><tr><th></th><th>telefoner</th><th>chatter</th></tr><tr><td>2022</td><td>2403</td><td>1299</td></tr><tr><td>2023</td><td>2304</td><td>1600</td></tr><tr><td>2024</td><td>2924</td><td>1698</td></tr><tr><td>2025</td><td>3812</td><td>1558</td></tr></table> I 2022 besvarte VO-linjen 87 % av telefonanropene, i 2023 86 % og i 2024 85 %. I 2025 falt svarprosenten på telefon til 77 %, som følge av høyt trykk på tjenesten. VO-linjen registrerte ikke ubesvarte chathenvendelser før 2025, grunnet manglende funksjonalitet hos leverandør. I 2025 fikk de på plass en løsning for å registrere ubesvarte chathenvendelser, som var på 139 henvendelser i 2025. Dette tilsvarer en svarprosent på chat til 92%.		telefoner	chatter	2022	2403	1299	2023	2304	1600	2024	2924	1698	2025	3812	1558
	telefoner	chatter														
2022	2403	1299														
2023	2304	1600														
2024	2924	1698														
2025	3812	1558														

	Tjenesten erfarer at antall henvendelser øker i kampanjeperioder, og i perioder hvor det er mye mediefokus på vold i nære relasjoner.
Språk	Norsk og engelsk. VO-linjen tilbyr i dag ikke tolk. Har informasjonssider på samisk, russisk, somalisk, arabisk, thai, urdu, kurdisk, polsk og fransk. Her vises det til at bruker kan kontakte tjenestene med hjelp fra noen som snakker norsk eller engelsk, eller ta kontakt med lokale mottakssenter, som tilbyr tolketjenester ved behov.
Samisk tilbud	Har informasjonssider på nordsamisk. For samtaler på samisk henviser de til kriesenter for tolk der. VO-linjen ønsker å tilby tolk på ulike samiske språk, men gjør det ikke i dag, av økonomiske grunner.
KI	VO-linjen bruker ikke KI som del av sin tjeneste.
Anonymitet og taushetsplikt	Tilbyr anonym samtale på chat og telefon, og den som besvarer har taushetsplikt. Ved fare for liv og helse har VO-linjens ansatte avvergeplikt, og har egne rutiner i samarbeid med Kripos for uthenting av telefonnummer og IP-adresse i chat.
Organisering og bemanning	Bemannes av ansatte fagpersoner med minst en 3-årig utdanning. Tjenesten bemannes av to ansatte på dagtid, i tillegg til en leder for tjenesten som har andre oppgaver enn bemanning. På kveld, natt og i helger bemannes tjenesten av en ansatt. Det vurderes som viktig med nødvendig fagkompetanse for å møte den utsatte på en god måte, gjøre gode risikovurderinger og stille de riktige spørsmålene. Som ansatte får man god opplæring, og delta på fagutvikling og får mengdetrening.
Finansiering	Budfir forvalter et øremerket tilskudd.
Samarbeid	Henviser til aktuelle hjelpetilbud ved behov, i hovedsak kriesentre, men også Nok-sentrene/DIXI Ressurssenter, overgrepsmottak, støttesenteret for kriminalitetsutsatte, fastlege, psykolog og andre relevante tjenester. Henviser også til andre hjelpetjenester der det er riktig, som Røde Kors-telefonen, Alarmtelefonen for barn og unge eller Reform sin hjelpelinje for de som ønsker spesifikt å snakke med menn. VO-linjen har oversikt over hjelpeapparatet i hele Norge, strukturert etter kommuner og fylker, og etter brukers behov. Telefonnumrene, adresse og nettside oppdateres kvartalsvis. Har samarbeidet med dinutvei.no for å videreutvikle Din Utvei sin nettside. Samarbeider med Kripos i forbindelse med avvergeplikten. Samarbeider med NKVTS om forskningsprosjektet Disclosure, som bl.a. undersøker avdekking av vold og overgrep gjennom analyse av data fra hjelpetelefoner og chat. ⁴²
Annet	

⁴² <https://www.nkvts.no/prosjekt/disclosure/>

Vedlegg C – Andre identifiserte tangerende tilbud

Gjennom kartleggingen har vi blitt oppmerksomme på andre relaterte, tangerende tilbud som kan ha voldsutsatte som en av sine målgrupper. Disse er ikke kartlagt i detalj, grunnet rammene og formålet med oppdraget. Vi velger likevel å oppgi informasjon om disse tjenestene, for å synliggjøre at tjenestelandskapet er sammensatt og mangfoldig, og at brukerbehovet kan være tilfredsstilt også gjennom andre kanaler og tilbud. Listen er ikke uttømmende.

Navn	Beskrivelse	Telefon-/chatte-tilbud?	Nettside
Alternativ til vold	Behandlingstilbud til voksne som utøver vold, og voksne og barn som lever med vold i familien eller har vært utsatt for vold	X	https://atv-stiftelsen.no/
Arbeidslivs-telefonen	Landsdekkende tjeneste som gir råd om arbeidslivet. Henvendelser kan omfatte opplevd vold og mobbing på arbeidsplassen.	✓	https://mentalhelse.no/fa-hjelp/arbeidslivstelefonen/
Det finnes hjelp	Forebyggende behandlingstilbud til personer over 18 år, som ønsker hjelp til å håndtere seksuell interesse for barn.	✓	https://www.detfinneshjelp.no/
DIXI Ressurssenter mot voldtekt	Lavterskeltilbud for personer som er utsatt for voldtekt, eller kjenner noen som er utsatt. Del av Nok.-/SMISO-senter-tilbudet.	✓	https://www.dixi.no/
Foreningen 2 Foreldre (F2F)	F2F skal skape trygge familieforhold for barn med to hjem. Driver rådgivende virksomhet og kompetansehevende tiltak.	✓	https://www.f2f.no/
Frelsesarmeens telefontjeneste for eldre	Telefontjenesten har som mål å skape gode hverdagsøyeblikk og bidra til at de som bruker tilbudet opplever samtalen som meningsfulle og innholdsrike.	✓	https://frelsesarmeen.no/eldre/telefontjenesten

Hjelpekilden	Tilbyr bistand til mennesker med bakgrunn fra lukkede eller strenge religiøse miljøer, særlig ifm. bruddprosesser.	✓	https://www.hjelpekilden.no/
Ivareta	Organisasjon av og for pårørende og etterlatte berørt av rus og psykiske lidelser. Tilbyr veiledning til pårørende.	✓	https://www.ivareta.no/
LIN – Likestilling, Inkludering og Nettverk	Interessepolitisk ressurs-organisasjon for flerkulturelle minoriteter i Norge. Målet er å bidra til å inkludere flerkulturelle borgere i det norske samfunnet.	X	
Ly for deg (tidligere BAR snakk)	Bruker- og pårørendeorganisasjon som jobber for å fremme barn av rusmisbrukere som pårørende	✓	https://www.lyfordeg.no/
Nok.-/SMISO-sentrene	Gratis, regionale hjelpetilbud til utsatte for seksuelle overgrep og deres pårørende	✓	https://noksentrene.no/ Nettside for Nok.-sentrene
Papillon	Formålet med organisasjonen er å styrke unge kvinner og ungdommer med flerkulturell eller innvandrerbakgrunn til å stå opp for sine valg, finne sin egen styrke, og eie kraften i stemmen sin	✓	https://papillonbergen.no
Landsforeningen for Pårørende innen Psykisk helse/PIO-senteret	Rådgivningstelefon for pårørende, driftet av PIO-senteret og bemannet av fagpersoner med pårørendeerfaring	✓	https://www.lpp.no/
Ressursvenn – Sanitetskvinnene	Ressursvenn kobler den voldsutsatte sammen med en frivillig, som kan delta i sosiale aktiviteter eller bistå med praktiske ting.	X	https://sanitetskvinnene.no/bl-i-frivillig/vold-mot-kvinner-ressursvenn
SEIF	Tilbyr hjelp til selvhjulpenhet ved å hjelpe nye borgere til å finne frem i det norske	X	https://seifnorge.wpcomstaging.com/

	samfunnet og tilegne seg nok informasjon til å løse egne problemer.		
Senter for seksuelt misbrukte menn (SSMM)	Selvhjelpsorganisasjon som drives og ledes daglig av menn som selv har vært utsatt for seksuelle overgrep. Del av Nok.-/SMISO-senter-tilbudet.	✓	https://ssmm.no/
Slettmeg.no	Gratis råd- og veiledningstjeneste for personer som føler seg krenket på nett. Kan bistå med teknisk hjelp og gi råd om hvordan en best bør gå frem for å få fjernet opplysningene	✓	https://slettmeg.no/
Ungdom mot kriminalitet	Gratis og anonym chattetjeneste for ungdom og pårørende som trenger støtte	✓	https://www.umkinformasjonsenter.org/umkchat
Vake	Hjelper kirker, menigheter og kristne organisasjoner med å forebygge seksuelle overgrep, vold og krenkelser.	✗	https://ressurssenteret.no/

Vedlegg D – Tidligere evalueringer og utredninger

Det er tidligere gjennomført en rekke studier, kunnskapsoppsummeringer og evalueringer relatert til denne kartleggingen – både av enkelttjenester og av tilgjengelige hjelpe- og samtaletilbud samlet. Disse har dannet et viktig bakteppe for denne kartleggingen. Tabellen under oppsummerer hovedfunnene og -konklusjonene i disse rapportene.

Tittel (år), forfatter	Hovedfunn
<i>Telefontjeneste for utsatte for vold i nære relasjoner og seksuelle overgrep – Utredning av ulike modeller og løsninger</i> (2016), Lene Østby	Formålet med studien var å utrede behov og utforming av en landsdekkende telefontjeneste (inkludert mulige tilleggsfunksjoner som chat) for personer utsatt for vold i nære relasjoner og seksuelle overgrep. Rapporten beskriver tre idealtypiske funksjoner for slike tjenester: å «lytte og støtte», «lose og informere» og «følge opp», og peker på at mange innringere har høy terskel for å søke hjelp og ofte mangler kunnskap om hjelpeapparatet. Erfaringer fra tjenestene som omtales, viser at en betydelig andel av henvendelsene kan komme fra utsatte selv, men også fra pårørende/nettverk og fagfolk. Rapporten peker også på at chat kan nå personer som ikke ønsker å snakke på telefon, og at intervjuede utsatte fremhever anonymitet (ingen kan kjenne igjen stemmen) som en mulig fordel ved chat. Rapporten anbefaler at en nasjonal tjeneste primært innrettes som en anonym telefontjeneste med funksjonene «lytte og støtte» og «lose og informere», heller enn oppfølging, og at pårørende/-nettverk og fagfolk inkluderes som målgrupper. Den anbefaler videre å vurdere chat-funksjon (enten fra start eller som del av videre utvikling), samt å følgeevaluere tjenesten med særlig vekt på brukernes erfaringer.
<i>Sentrene mot incest og seksuelle overgrep. En evaluering av sentrenes arbeid og rammevilkår</i> (2017), NOVA	Formålet var å evaluere sentrene mot incest og seksuelle overgrep, og vurdere tilbudet slik det har utviklet seg siden forrige evaluering. I 2016 registrerte sentrene samlet 33 446 henvendelser, hvorav om lag halvparten ble registrert ved Vestfold knyttet til telefontilbudet. Av disse kom 5 104 henvendelser på kveld og natt, med et gjennomsnitt på 14 henvendelser per døgn i dette tidsrommet og 4,5 per døgn mellom midnatt og kl. 07. Det føres ikke statistikk over antall unike innringere, men årsrapporten oppgir 1 099 førstegangskontakter i 2016. Den hyppigst oppgitte kontaktårsaken er angst, redsel, depresjon og ensomhet. Rapporten peker samtidig på flere utfordringer og utviklingsbehov knyttet til telefonens rolle. For det første synes telefonen i begrenset grad å ha en sentral funksjon for sentrene nasjonalt, og det beskrives uklarthet om hvorvidt den primært skal fungere som førstelinje inn mot lokale sentre eller som et mer selvstendig krisetilbud. For det andre viser rapporten få eksempler på at innringere faktisk tar kontakt med andre sentre, og vurderer at telefonen i liten grad bidrar til å gjøre sentrene kjent. Rapporten løfter derfor frem spørsmål som bør drøftes videre, blant annet hvordan et «hjelp til selvhjelp»-perspektiv kan ivaretas i en døgn-åpen telefontjeneste, og om behovet for en særskilt døgnåpen

	telefon bør vurderes opp mot generelle telefontilbud og kontakt direkte med sentrene innenfor deres åpningstider.
<i>Kunnskapsinnhenting om hjelpetjenester – Alarmtelefonen for barn og unge (2021), Proba</i>	Proba utarbeidet rapporten som et bidrag til Bufdirs utredning av Alarmtelefonen for barn og unge. Formålet var å gi et kunnskapsgrunnlag ved å kartlegge landsdekkende hjelpetjenester med tilsvarende eller lignende funksjon som Alarmtelefonen, inkludert relevante tjenester i Sverige, Danmark og Latvia, og å innhente erfaringer og behov fra unge. Kartleggingen viser at Norge har et mangfold av hjelpetjenester med overlappende tematikk, der de fleste tilbyr både telefon og chat, ofte supplert med andre digitale kanaler. Tjenestene har ulike åpningstider: mange er åpne på dagtid og tidlig kveld på hverdager, noen har kvelds- og/eller døgnåpne tilbud, men de fleste er ikke tilgjengelige i helger eller på nattetid. Statistikk fra Alarmtelefonen etter etablering av chat viser at telefonhenvendelser øker fra formiddag til ettermiddag og synker fra rundt kl. 17, mens chat øker utover kvelden med topp mellom kl. 22 og 02/03 – på tidspunkter der de fleste andre tjenester er stengt. Rapporten viser at tilgjengelighet påvirkes også av kapasitet og ventetid: mens enkelte tjenester har liten eller ingen ventetid, besvarer andre, inkludert et døgnåpent tilbud, under halvparten av telefonhenvendelsene og ikke alle får svar på chat. For Alarmtelefonen beskrives kort ventetid på telefon og at om lag 3 prosent avbryter mens de venter på chat. I en spørreundersøkelse til unge over 15 år om deres erfaringer med hjelpetjenester, oppgir nær 80 % av de unge at det er svært viktig å få svar med en gang, og i intervjuer problematiserer flere ventetid og kø.
<i>Evaluerings av VO-linjen⁴³ (2023), Nordlandsforskning</i>	Nordlandsforskning publiserte rapporten på oppdrag fra Bufdir. Formålet var å evaluere Vold- og overgrepslinjen (VO-linjen) og gi anbefalinger for videre utvikling. Rapporten viser at bruken av tjenesten har økt jevnt: fra 1431 henvendelser i 2020 (3,9 per dag) til 2762 henvendelser i 2022 (7,6 per dag). De fleste som tar kontakt er voldsutsatte kvinner mellom 18 og 40 år; tjenesten brukes i mindre grad av eldre og menn, og en liten andel av brukerne er i likekjønnsrelasjon. Krisesentrene rapporterer høy kjennskap til tjenesten, og et flertall vurderer VO-linjen som en viktig del av hjelpeapparatet. Evalueringen fremhever som styrke at dagens organisasjonsmodell, der Krisesentersekretariatet drifter tjenesten i samarbeid med Oslo krisesenter, fungerer godt, og at partene har utbytte av hverandres kompetanse. Rapporten vurderer også VO-linjen som et nyttig lavterskeltilbud, blant annet fordi anonymitet kan senke terskelen for å ta kontakt. Samtidig peker evalueringen på behov for å styrke et felles fagmiljø. Den anbefaler også å vurdere hvordan tjenesten kan tilrettelegges for bruk av tolk, i dialog med andre hjelpelinjer og relevante miljøer.
<i>Evaluerings av chat-, svar- og telefon tjenester⁴⁴ (2019), SINTEF</i>	Rapporten er utarbeidet på oppdrag fra Helsedirektoratet, og vurderer 12 eksisterende tjenester rettet mot barn og unge som tilbyr telefon, chat og/eller spørre-/meldingstjenester. Formålet var todelt: å undersøke hva som fungerer og ikke fungerer i dagens

⁴³ <https://www.bufdir.no/rapporter/dokumentside/buf00005831/>

⁴⁴ <https://www.sintef.no/globalassets/sintef-digital/helse/rapport-evaluering-av-chat-svar-og-telefon-tjenester-sintef-28.feb-2019.pdf>

	chat- og svartjenester, og å gi anbefalinger for videre samordning av tjenestene og anskaffelse av en felles teknisk chatplattform. Funnene peker på at ung.no oppleves som en kjent og i hovedsak nyttig inngang, og vurderes som tilpasset målgruppen, samtidig som flere ungdommer er kritiske til utseende og navigasjon. Ungdom vektlegger troverdighet, forståelig og relevant innhold, målgruppetilpasning og brukervennlighet, og negative vurderinger knyttes særlig til et «voksent» uttrykk og vanskelig navigasjon. Surveyen indikerer at mange brukere ikke tar opp et spesifikt tema, men primært ønsker noen å prate med, og at flertallet av dem som tar opp et tema opplever å få svar. Brukere foreslår særlig utvidede åpningstider som forbedring. Tjenestene vektlegger opplæring og kompetanse, og samarbeid og erfaringsutveksling internt trekkes frem som viktig for kvalitet og ivaretagelse. Samtidig beskrives det som krevende å samle og analysere systematiske brukertilbakemeldinger når tjenestene er anonyme, og bruksdata om ventetid, varighet og ubesvarte henvendelser fremstår som vanskelig å hente ut og sammenligne på tvers. Styrker som løftes frem er kompetanse hos svarere og vekt på opplæring, samt at tilbudet oppleves nyttig av mange brukere og kan gi lav terskel for kontakt. Videre fremheves at samordning kan bidra til økt synlighet og støtte felles praksis, og at mange tjenester er positive til tettere samarbeid og kunnskapsdeling. Forbedringspunkter gjelder behovet for mer systematisk kunnskapsdeling og bedre tilgang til sammenlignbare bruksdata, samt behov for mer systematiske brukerundersøkelser. I tillegg pekes det på forbedringsbehov knyttet til prioritering/siling av henvendelser og tydeligere eller felles informasjon og retningslinjer om personvern, taushetsplikt og avvergings- og meldeplikt.
<i>Utredning av Alarmtelefonen for barn og unge – 116 111⁴⁵ (2022), Bufdir</i>	Bufdir utredet Alarmtelefonen for barn og unge – 116 111 på oppdrag fra Barne- og familiedepartementet, med bakgrunn i evaluering fra 2019 og endringer under covid-19. I 2020 mottok tjenesten om lag 14 000 henvendelser på telefon og et tilsvarende antall på chat. Bufdir konkluderer med at det er behov for 116 111-tjenesten og anbefaler videreutvikling med utgangspunkt i dagens mandat, blant annet med vekt på hensynet til de mest sårbare barna. Samtidig anbefaler Bufdir et eget utviklingsarbeid for digitale hjelpetjenester til barn under 13 år, som i dag har et mangelfullt tilbud.
<i>Informasjons- og hjelpetjenester for barn 9-12 år: En kartlegging av dagens tjenestetilbud i Norge⁴⁶ (2024), Folkehelseinstituttet</i>	Rapporten kartlegger informasjons- og hjelpetjenester som barn i alderen 9–12 år kan kontakte på egen hånd, og identifiserer 38 relevante tjenester. De fleste er digitale lavterskeltilbud, og tjenestene er i stor grad tilgjengelige via telefon og/eller chat (25 via telefon og 25 via chat), mens færre tilbyr e-post, SMS og fysiske samtaler. I tillegg identifiseres tre landsdekkende offentlige tilbud som sentrale for målgruppen: kommunalt barnevern, rådgiver-/sosialtjeneste ved barne- og grunnskoler og skolehelsetjenesten.

⁴⁵ <https://kudos.dfo.no/dokument/93499/utredning-av-alarmtelefonen-for-barn-og-unge-116-111-svar-pa-oppdrag-4-i-tillegg-4-til-tildelingsbrev-2020>

⁴⁶ <https://www.fhi.no/publ/2024/informasjons--og-hjelpetjenester-for-barn-9-12-ar-en-kartlegging-av-dagens-tjenestetilbud-i-norge/#hovedbudskap>

	Et sentralt funn er at tjenestene dekker en rekke livsområder, men at «vold og overgrep» samlet sett er blant de områdene som dekkes av færrest tjenester. I materialet fremgår det at kun ni tjenester har «vold og overgrep» som dekningsområde, noe som gjør dette til det nest minst dekkede temaet (kun «skole, jobb og fremtid» dekkes av færre). Dette står i kontrast til forskning som viser at vold og overgrep – inkludert vold i familien og overgrep mot barn – utgjør en betydelig andel av henvendelsene til digitale hjelpetjenester, og at temaet også inngår blant områdene barn selv oppgir at de ønsker å snakke om, som for eksempel «vold i hjemmet og mishandling». Intervjuene med tjenesteytere fremhever anonymitet og/eller konfidensialitet som en viktig forutsetning for at barn skal våge å ta kontakt om sensitive forhold. Mange barn uttrykker frykt for at informasjon skal bringes videre til foreldre eller barnevern. Samtidig beskrives dette som et grunnleggende dilemma: høy grad av anonymitet kan begrense tjenestenes mulighet til å gripe inn ved akutt risiko for vold eller overgrep. Noen tjenester er derfor avhengige av barnets samtykke for å involvere hjelpeapparatet, mens andre arbeider med «grader av anonymitet», der det i utgangspunktet er anonymt, men åpnes for sporing eller identifisering ved særlig alvorlige hendelser. Et annet funn er at tjenesteytere opplever at tilbudet ikke er like tilgjengelig for alle barn. Flere oppgir at de savner henvendelser fra enkelte grupper de antar har store behov, blant annet barn som er utsatt for vold og overgrep. Dette peker både mot mulige barrierer knyttet til kunnskap om tilbudene, språk og digital tilgang, og mot at noen barn i liten grad oppfatter tjenestene som relevante eller trygge å kontakte i saker som gjelder vold og overgrep.
<i>Når tausheten brytes: Om vold i nære relasjoner og seksuelle overgrep i samiske samfunn (2025), Bergman, Kiil, Bjørnholt og Ruud (NKVTS)</i>	Formålet var å fremskaffe utdypet kunnskap om volds- og overgrepserfaringer i samiske samfunn, herunder hvordan berørte møter hjelpetjenestene, samt å sammenstille forsknings- og faglitteratur på feltet. For kartlegging av telefon- og chattetjenester er rapportens mest relevante funn knyttet til hjelpesøking, møte med tjenester og barrierer. Rapporten beskriver at historiske og kulturelle forhold kan gjøre det vanskelig å oppsøke hjelp eller melde fra om vold og overgrep, og at temaene ofte er tabubelagt. Det trekkes frem barrierer knyttet til språk, kommunikasjon og kultur, samt manglende tillit til myndigheter og tjenesteapparat, og risiko for sosiale sanksjoner i tette familie- og lokalsamfunn. Rapporten omtaler også at muligheten til å bruke samisk språk kan være trygghetsskapende, samtidig som opplevd respekt og forståelse ikke er avhengig av språk alene.

Vedlegg E – Innspill fra dialogseminarer

Innspill om feltet generelt

Behov for handling	• Feltet har blitt godt kartlagt, og det er behov for å omsette kunnskap til handling og tiltak.
Brede og spisse tjenester	• Det trengs både brede og spissede tjenester. • Brukere, særlig ungdom, klarer ofte ikke å definere problemet selv eller navigere i tilbudene. • Brede tjenester bør ha kapasitet, kompetanse og tekniske løsninger til å løse videre til mer spesifikke tilbud. • For sårbare temaer er det avgjørende å senke terskelen, bygge tillit og hjelpe brukeren å sette ord på det vanskelige.
Koordinering, nettverk og samordning	• Det er stort behov for bedre samordning og faste nettverk/fora for hjelpetjenestene, drevet av myndigheter – ikke enkelttjenester. • Tjenestene må: ◦ kjenne til hverandre og hverandres målgrupper/mandat ◦ dele kompetanse, erfaringer og teknologivalg ◦ rydde i begrepsbruken (hjelpetjeneste, hjelpetelefon, samtaletilbud, chattetjeneste osv.) og utvikle en felles forståelse • Nettverkene bør også være arenaer for å drøfte anonymitet, meldeplikt, avvergingsplikt, bruk av tolk, språk og kulturkompetanse.
Informasjon og tilgjengelighet	• Ung.no og Dinutvei.no er viktige inngangsporter, og forutsetter at tjenestene beskrives klart: hva man kan få hjelp til, hvem man snakker med, hvem målgruppen er og hvilke temaer som dekkes. • Tjenestene bør koordinere informasjon og markedsføring.
Nye og udekkede behov	• Dersom nye behov avdekkes, bør man primært bygge ut og styrke eksisterende, etablerte tjenester, fremfor å etablere nye.
Økonomi og ansvar	• Langsiktig og forutsigbar finansiering etterlyses, i stedet for årlige og fragmenterte tilskudd. • Dagens ordninger kan bidra til konkurranse og fragmentering. • Myndighetene (tilskuddsgivere) bør ta et tydeligere koordineringsansvar for feltet, inkludert samordning, nettverk og kommunikasjonsarbeid. • Det bør gjøres en vurdering av det etiske knyttet til å spørre brukere om tilbakemelding rett etter avsluttet samtale.

Innspill om tilbud til samisk befolkning

Tilbudet generelt	• Det samiske fremstår som usynlig, og det er vanskelig å finne frem til samiske hjelpetjenester. Det foreslås en felles samleside for hele den samiske befolkningen som peker videre til eksisterende samiske tilbud. ◦ Synliggjøring og godt tilpasset kommunikasjon er en forutsetning for bruk. • Opplevelse av at: ◦ Det finnes for få tilbud, og de som finnes er trege (lang ventetid på chat, manglende akutte lavterskeltilbud). ◦ Kun en svært liten del av tilskuddsmidlene er øremerket samiske tiltak og de er primært prosjektmidler, mens behovet er samordning og varig drift. ◦ For lite systematisk samarbeid med tolker, og utfordringer med anonymitet og lav terskel når samtaler må planlegges. • Tjenester trenger tid til å bygge tillit, og det må ikke forventes «rush» av henvendelser i oppstartsfasen.
Språk, kultur og behov	• Språk og kulturkompetanse er begge viktige, men svaret er ikke rett frem. ◦ For mange er kulturkompetanse ofte viktigere enn språket i seg selv, fordi de fleste snakker norsk og det kan oppleves «for nært» å snakke om det vonde på samisk. Noen snakker norsk for å distansere seg. Samtidig er det et menneskerettighetsperspektiv ved det å kommunisere på eget språk. ◦ Det er krevende å rekruttere nok samisktalende til å dekke alle språkvarianter. Hovedutfordring i mange tilfeller. • Kommunikasjon og samhandling i Sápmi kan være mer indirekte og sirkulær, noe som bør gjenspeiles i samtaleform og metodikk. • Små miljøer og «minoritet i minoriteten» (f.eks. skeive samer) gjør anonymitet og tillit ekstra krevende. • Utsatt posisjon ved lokalt forankrede tilbud; frykt for å bli gjenkjent eller ikke bli tatt på alvor av offentlige tjenester.
Samordning, ansvar og økonomi	• Det er stort behov for nasjonal samordning av samiske hjelpetilbud – i dag konkurrerer mange om de samme midlene uten helhet. • Eierskap og ansvar for utvikling av feltet bør ligge nasjonalt, med øremerkede midler og mulighet for driftsfinansiering. Samtidig må Sametinget, samiske brukere og fagmiljøer med samisk kompetanse involveres i styring og utforming. • Det ønskes et nasjonalt nettverk for samiske hjelpetjenester som møtes jevnlig.



AGENDA KAUPANG

Agenda Kaupang bidrar til omstilling og utvikling av offentlig sektor. Vi bistår ledere og medarbeidere med faktabaserte beslutningsgrunnlag og effektivisering av prosesser. Agenda Kaupang gjennomfører analyser og rådgiving innen ledelsesutvikling, styring, økonomi, organisasjonsutvikling og digitalisering.