

# Foreldre og barns erfaringer i møte med barneverntjenesten i Trondheim kommune

Gry Mette D. Haugen, Veronika Paulsen og Berit Berg





**Gry Mette D. Haugen, Veronika Paulsen og Berit Berg**

# Foreldre og barns erfaringer i møte med barneverntjenesten i Trondheim kommune

---

NTNU SAMFUNNSFORSKNING AS  
Avdeling for mangfold og inkludering



## Samfunnsforskning AS

Postadresse: NTNU Samfunnsforskning, 7491 Trondheim

Besøksadresse: Dragvoll Allé 38 B, Trondheim

Telefon: 73 59 63 00

Telefaks: 73 59 66 24

E-post: [kontakt@samfunn.ntnu.no](mailto:kontakt@samfunn.ntnu.no)

Web.: [www.ntnusamfunnsforskning.no](http://www.ntnusamfunnsforskning.no)

Foretaksnr. NO 986 243 836

NTNU Samfunnsforskning AS

Avdeling for mangfold og inkludering

September 2012

ISBN: 978-82-7570-291-1 (web-utgave)

ISBN: 978-82-7570-290-4 (trykket rapport)

Illustrasjonsfoto: Gry Mette D. Haugen

## Forord

Denne rapporten er skrevet på oppdrag fra Trondheim kommune og sammenfatter resultatene av en brukerundersøkelse blant barn og deres familier som har mottatt hjelp fra barneverntjenesten i Trondheim kommune. Prosjektet er gjennomført i tidsrommet mai til september 2012 og har hatt et ressursmessig rammeverk på i underkant av fire månedsverk.

Evalueringen bygger på kvalitative intervjuer med både foreldre og barn/ungdommer som har hatt kontakt med barneverntjenesten; enten gjennom undersøkelse, hjelpetiltak eller omsorgstiltak.

Rapporten er skrevet av Gry Mette D. Haugen og Veronika Paulsen. Begge har deltatt i den kvalitative datainnsamlingen, og Gry Mette D. Haugen har vært prosjektleder for prosjektet. Berit Berg har fungert som kvalitetssikrer og diskusjonspartner underveis.

Dette prosjektet hadde ikke vært mulig å gjennomføre uten den gode hjelpen vi har fått av våre informanter og samarbeidspartnere. Vi ønsker å takke Lillibeth Landaas og Lars K. Mostad i Trondheim kommune, samt Dagny Nerbø, Arild Haugrønning og Merete Bergstrøm i referansegruppa for konstruktive tilbakemeldinger og diskusjoner underveis. Vi ønsker videre å takke alle ansatte i barneverntjenesten som har bistått oss med rekruttering av informanter i en ellers travel hverdag. Spesielt ønsker vi å rette en stor takk til våre informanter som har vært positive til å stille opp og som villig har delt sine meninger, erfaringer og refleksjoner med oss.

Vi håper rapporten, gjennom å fokusere på brukernes stemme, kan gi nye og viktige innspill til Trondheim kommune og det videre arbeidet med å utvikle barneverntjenestene.

Trondheim, 25 september 2012

Gry Mette D. Haugen, Veronika Paulsen og Berit Berg

# Innholdsfortegnelse

<b>FORORD</b> .....	<b>3</b>
<b>INNHALDSFORTEGNELSE</b> .....	<b>4</b>
<b>SAMMENDRAG</b> .....	<b>7</b>
Brukernes opplevelser og erfaringer med barnevernet .....	7
Brukernes erfaringer med ulike tiltak.....	8
Brukermedvirkning .....	10
Gode praksiser og ønsker fra brukerne .....	11
<b>1 INNLEDNING</b> .....	<b>15</b>
1.1 Datainnsamling .....	16
1.2 Etisk vurdering .....	17
1.3 Rekruttering av informanter.....	18
1.4 Gjennomføring av intervju og analyser .....	20
1.5 Avgrensninger og presiseringer .....	21
1.5.1 Med fokus på brukerperspektivet .....	21
1.6 Rapportens oppbygging.....	22
<b>2 BRUKERNES OPPLEVELSER OG ERFARINGER MED BARNEVERNET</b> .....	<b>23</b>
2.1 Det første møtet.....	23
2.2 Undersøkelsessaken .....	26
2.2.1 Om observasjon i hjemmet – finn 10 feil .....	27
2.2.2 Rundt grøten .....	29
2.3 Samarbeid og relasjon .....	29
2.3.1 Hyppig skifte av saksbehandlere – «folk slutter fortære enn de begynner» .....	30
2.3.2 «Mangel på respekt».....	32
2.3.3 Tilgjengelighet – "Jeg lurte på om de har kontor på Jupiter" .....	33
2.4 Barnevernet som en positiv katalysator .....	35
2.5 Oppsummering.....	35

<b>3 BRUKERNES ERFARINGER MED ULIKE TILTAK.....</b>	<b>37</b>
<b>3.1 Hjelpetiltak.....</b>	<b>37</b>
3.1.1 Råd og veiledning .....	38
3.1.2 Besøks hjem .....	40
3.1.3 Økonomisk bistand.....	41
3.1.4 Tilsyn .....	42
<b>3.2 Koordinering av tiltak .....</b>	<b>43</b>
<b>3.3 Omsorgstiltak .....</b>	<b>44</b>
3.3.1 Samarbeid etter plassering i fosterhjem .....	46
<b>3.4 Tiltaksplaner og omsorgsplaner.....</b>	<b>48</b>
<b>3.5 Å finne riktig tiltak.....</b>	<b>48</b>
<b>3.6 Oppsummering.....</b>	<b>50</b>
<b>4 BRUKERMEDVIRKNING.....</b>	<b>51</b>
<b>4.1 Informasjon som grunnlag for medvirkning.....</b>	<b>51</b>
<b>4.2 Involvering av barna .....</b>	<b>53</b>
<b>4.3 «De spør, men det spiller ingen rolle hva jeg svarer...» .....</b>	<b>55</b>
4.3.1 Saksbehandlerens «doble rolle» .....	56
<b>4.4 Barnevernet som alliert og «reell brukermidvirkning» .....</b>	<b>57</b>
<b>4.5 Oppsummering.....</b>	<b>58</b>
<b>5 GODE PRAKSISER OG ØNSKER FRA BRUKERNE .....</b>	<b>59</b>
<b>5.1 En god saksbehandler.....</b>	<b>59</b>
<b>5.2 «Drømmespørsmålet» og forslag til løsninger.....</b>	<b>60</b>
<b>5.3 Oppsummering.....</b>	<b>62</b>
<b>6 UTVIKLING AV TJENESTEN .....</b>	<b>65</b>
<b>6.1 Informasjon om og kjennskap til «dagens barnevern» .....</b>	<b>65</b>
<b>6.2 Tilgjengelighet og informasjonsflyt.....</b>	<b>66</b>
<b>6.3 Saksbehandleren og den avgjørende relasjonen .....</b>	<b>67</b>

<b>6.4 Brukermedvirkning, respekt og gjensidighet .....</b>	<b>67</b>
6.4.1 Om tilsyn .....	69
<b>6.5 Tidlig intervensjon, forebygging og familieperspektivet .....</b>	<b>69</b>
<b>6.6 Viktige momenter til brukerundersøkelsen .....</b>	<b>70</b>
<b>REFERANSER .....</b>	<b>71</b>



## Sammendrag

Denne rapporten er skrevet på oppdrag fra Trondheim kommune og sammenfatter resultatene av en brukerundersøkelse blant barn og deres familier som har mottatt hjelp fra barneverntjenesten i Trondheim kommune. Prosjektet er gjennomført i tidsrommet mai til september 2012 og har hatt et ressursmessig rammeverk på i underkant av fire månedsverk.

Hovedmålsettingen med prosjektet har vært å undersøke: **hvordan opplever og erfarer barn og foreldre barneverntjenestene i Trondheim?** Prosjektet har et brukerperspektiv og datamaterialet består av dybdeintervju med foreldre og barn som har tiltak gjennom barnevernet. Tre kategorier er representert: familier som har i) hjelpetiltak i hjemmet i henhold til Lov om barneverntjenester § 4-4, ii) hjelpetiltak utenfor hjemmet i henhold til § 4-4, femte ledd, og iii) kommunale fosterhjem i henhold til § 4-12. Det ble rekruttert familier fra alle bydeler samt omsorgsenheten. Videre ble det lagt vekt på å rekruttere familier som var i ulike faser i møtet med barnevernet, og familier med ulik sosial, etnisk og kulturell bakgrunn. Det ble gjort intervjuer med mødre, fedre og ungdommer i 18 familier, og det samlede materialet består av 25 informanter. Vi har foretatt de forskningsetiske overveielser i samarbeid med Norsk Samfunnsvitenskapelig Datatjeneste (NSD). Prosjektet har definert følgende tre underproblemstillinger:

- **Hvordan oppleves og erfares ulike tiltak i barnevernet av henholdsvis barn og foreldre**
- **Hvordan ivaretas brukermedvirkning i barnevernet for henholdsvis foreldre og barn?**
- **Hva opplever brukerne som positivt i møte med barnevernet?**

I det følgende formidler vi en sammenfattet beskrivelse av *brukernes* fortellinger, erfaringer og perspektiver.

### **Brukernes opplevelser og erfaringer med barnevernet**

*Det første møtet* mellom bruker og barnevernet danner i stor grad grunnlaget for hvordan samarbeidet og relasjonen blir i fortsettelsen og er derfor svært viktig. Flere av brukerne synes de får utilstrekkelig informasjon, både i forkant av og i det første møtet med barnevernet. Det går frem at både *tydelig* og *rikelig* informasjon om bekymringsmeldingen og barnevernets arbeidsmetoder i første møte er viktig for den videre prosessen. Samtidig viser studien at noen av brukerne etter hvert som de mottar hjelp får et mer nyansert og positivt bilde av barnevernets tjenester. I den forbindelse blir det understreket at barnevernet «må gjøre noe med ryktet sitt» og arbeide for å

nyansere det medieskapte bildet av at «barnevernet tar fra deg barna». Brukere som får god informasjon stiller med en mer åpen og positiv holdning i sitt første møte.

Flere av brukerne (også de som selv har tatt kontakt) opplever *undersøkelsesfasen* som negativt fokusert og ensidig (lite dialog). Noen føler seg også forhåndsdømt og lite respektert. Dette gjelder særlig i situasjoner hvor brukerne blir observert i hjemmet. Det er gjennomgående i denne gruppen at de føler at situasjonen blir «unaturlig» og «rar» og slik ikke gir noe reelt bilde av hjemmesituasjonen og hverdagslivet. Foreldrene kjenner seg ikke igjen i beskrivelsene i rapporten og mener barnevernet i sin rapportering kun fokuserer på negative faktorer og slik gir et feilaktig bilde av den helhetlige situasjonen. Videre tyder tilbakemeldingene fra foreldrene på at barnevernet kan være mer konkret i dialogen under undersøkelsen. Flere foreldre påpeker at man må «slutte å gå rundt grøten» og heller spørre foreldrene om konkrete situasjoner, hendelser og mistanker.

Et godt *samarbeid* mellom bruker og saksbehandler er avhengig av en god mellommenneskelig relasjonen og hvorvidt brukerne opplever at de blir møtt med anerkjennelse og respekt. Et gjentakende problem for mange brukere er hyppig skifte av saksbehandlere, og det blir uttalt at «folk slutter forttere enn de begynner». Flere brukere har negative erfaringer med hyppige skifter av saksbehandler og mener dette fører til lite kontinuitet, tap av tillit samt store utfordringer i forhold til å bygge opp en god relasjon. Også ungdommene er opptatt av dette og noen er usikre på hvem de faktisk har som saksbehandler. Selv om noen brukere opplever at kontaktpersonen er lett tilgjengelig er det en gjennomgående dimensjon at brukerne ønsker et mer tilgjengelig barnevern. Mange forteller om store og gjentakende problemer med å få tak i saksbehandlere eller andre kontakt personer, og føler seg frustrert og maktesløs på grunn av dette. Majoriteten av informantene hadde blandede erfaringer med barneverntjenesten. Da brukerne ikke var fornøyde handlet dette i stor grad om en følelse av *mangel på respekt*, og videre at man følte seg både forhåndsdømt og stigmatisert. De som hadde positive erfaringer la vekt på en god dialog, gjensidig respekt og anerkjennelse.

Flere av brukerne forteller at de har fått hjelp indirekte gjennom barnevernet. De har for eksempel fått hjelp til å ta kontakt med psykolog, familiekontor eller konfliktråd. Slik har kontakten med barnevernet virket som en katalysator for videre hjelp og vært en positiv bistand.

### **Brukernes erfaringer med ulike tiltak**

Tiltakene er barnevernets verktøy for å møte de behov barn og familier har. Barnevernets tiltaksportefølje omfatter blant annet økonomisk støtte, avlastning til foreldre, ulike veilednings- og behandlingsformer samt plasseringstiltak.

Når det gjelder *råd og veiledning* er det generelle bildet at de brukerne som har hatt eller har råd og veiledning eller er del av et opplæringsprogram, er svært fornøyde med dette.

Det er imidlertid en utfordring at flere av de som har etterspurt veiledning ikke har fått det, at de har etterspurt veiledning på et mye tidligere tidspunkt enn dette kom i gang eller at veiledningen har blitt avsluttet tidligere enn det brukerne har hatt ønske om. Videre går det fram at en gruppe brukere, særlig eneforsørgere, uttrykker et sterkt behov for og ønske om både råd og veiledning, men også om avlastning (besøkshjem). Flere av brukerne mener de har fått for lite av denne typen hjelp på tross av at de selv har tatt kontakt og bedt om det. Foreldre som hadde erfaringer med økonomisk bistand var fornøyde. Samtidig rapporteres det om flere som har søkt om økonomisk bistand fra barnevernet, både til barnehage, ferietur og fritidsaktiviteter, uten at dette har blitt innvilget.

*Tilsyn* er det tiltaket i barnevernet som klarest ivaretar kontrollaspektet. På samme måte som at det å bli observert i forbindelse med en undersøkelsesfase virker belastende og unaturlig, er det også slik når man har tilsyn. Likeledes er det mange som ikke kjenner seg igjen i det som skrives i rapporten ifm tilsyn. Både foreldre og barn påpeker at det hadde vært bedre om man kunne snakke om hensikten med tilsynet, for slik å skape økt forståelse og trygghet i situasjonen, samt snakket om hva det som står i rapporten faktisk betyr.

Et av tiltakene som er ment å benyttes til koordinering og samarbeid er *ansvarsgruppe*. Målsetningen er å ansvarliggjøre flere tjenester og koordinere tjenestene, noe som kan være et ledd i å sikre barn og foreldres brukermedvirkning. Erfaringene med ansvarsgruppe som tiltak var gjennomgående positiv blant våre informanter, og det ble fremhevet som positivt at fagfolk fra ulike instanser får en møtearena. Samtidig savnet mange brukere dialog på tvers av instansene samt en mer helhetlig tilnærming til utfordringene i familien.

### *Omsorgstiltak*

Blant informantene vi har snakket med er det syv familier hvor barna bor i fosterhjem med bakgrunn i vedtak om omsorgsovertakelse, og to familier hvor barna er frivillig plassert i fosterhjem i henhold til Lov om barneverntjenester § 4-4, femte ledd. I intervjuene med disse foreldre fremkommer det generelt mye frustrasjon og fortvilelse. De føler seg fratatt barna uten grunn og de opplever å ha fått lite informasjon om hva de kunne/burde endret for at flytting skulle vært unngått. Det er varierende hvor mye barna har vært involvert i forkant av flyttingen. Noen har vært snakket med gjentatte ganger, og noen har ikke vært snakket med i det hele tatt. I de tilfellene hvor barna har blitt snakket med sitter ofte foreldrene igjen med en opplevelse av at barnas synspunkt likevel ikke ble hørt. Manglende informasjon er noe som er gjennomgående i intervjuene med denne gruppa, fra de fikk beskjed om at barnevernet vurderte å fremme sak om omsorgsovertakelse, i forbindelse med saken i Fylkesnemnda, samt under og i etterkant av flytteprosessen. På den andre siden henger godt samarbeid i etterkant av plassering sammen med imøtekommende fosterforeldre, god informasjon fra barnevernet til foreldrene og dialog mellom alle parter.

Det er et lovkrav at barneverntjenesten skal utarbeide en *plan for alle tiltak* som vedtas, i form av tiltaksplaner og omsorgsplaner. I vårt datamateriale er det gjennomgående at mange ikke kjenner til disse planene, men fordi vi har et lite utvalg vet vi ikke hvor utbredt dette er for brukere generelt.

Blant informantene er det flere som snakker om at de har blitt tilbudt tiltak som de føler ikke har truffet deres behov, særlig blant familier med omsorgstiltak. Det er flere eksempler på at foreldrene og saksbehandlerne ikke har samme oppfatning av hva som er utfordringene i familien. Flere av barna vi har snakket med har aldri blitt spurt om det er noe de trenger hjelp til, mens de som har blitt spurt er svært fornøyd med dette.

### **Brukermedvirkning**

Det er hevdet at økt brukermedvirkning er en forutsetning for likeverdige tjenester, og innebærer at brukerne tilføres økt innflytelse og makt slik at de bedre settes i stand til å være med på å finne løsninger. Et viktig anliggende i denne studien har vært å studere brukernes erfaringer med og opplevelser av brukermedvirkning.

Mange av våre informanter, både voksne og barn, ytret at de synes barnevernet ga dem for lite *informasjon*. Flere voksne hadde ikke informasjon om gangen i en barnevernssak og hvilke rettigheter de har, for eksempel tilknyttet innsyn i dokumenter. Flere foreldre vet heller ikke hvorfor barnevernet mener at det er behov for tiltak i familien, eller hvorfor de mottar tiltak. De fleste familiene vet at hjelpetiltak er frivillig og at de kan takke nei, men flere foreldre tør ikke å takke nei fordi de er redde for konsekvensene.

### *Involvering av barn og unge*

Barna og ungdommene vi har snakket med, har ulike erfaringer knyttet til involvering, men alle vi har intervjuet har vært i samtaler med barnevernet, enten alene eller sammen med foresatte. Noen av ungdommene savner mer informasjon om saken sin og om hvilke muligheter de har. Det er ikke alltid barn og unge vet hvilke muligheter som finnes i systemet, eller hva man faktisk kan få hjelp til. Det å være informert om hvilke muligheter man har er en viktig forutsetning for medvirkning. Videre peker ungdommene på enkle grep som kan virke positivt, for eksempel ved å bli spurt om avtaletidspunkt passer, ringe tilbake ved henvendelser og «bare høre hva jeg har å si». Et annet viktig punkt er at flere av de unge understreker at det å bli hørt ikke nødvendigvis betyr at de vil bestemme alt. Årsaken til dette er blant annet at de i ettertid ser at «upopulære avgjørelser» faktisk var til deres beste.

*Foreldre* har rett til å involveres i saksbehandlingen og det er et krav at tiltak skal utformes i samråd med foreldrene. Fornøyde foreldre understreker en opplevelse av reell brukermedvirkning. Flere av foreldrene opplever imidlertid at de ikke blir lyttet til og forstått i møte med barnevernet. Det fremheves også at det å komme til orde ikke nødvendigvis betyr at man «blir hørt på». Flere foreldre opplever å bli møtt med en «ja,

du kan være uenig, men det er bestemt at det blir slik» holdning. Informantene i vårt materiale etterlyste at de ansatte i barnevernet hørte på dem som foreldre tilknyttet hva barna trengte hjelp til. I denne sammenheng ble saksbehandlerens «doble rolle» understreket av flere foreldre. Brukerne snakker her om barnevernansattes posisjon som både hjelpere og «makthavere», og at det var problematisk at det de sa i en fortrolig samtale senere kunne bli brukt mot dem.

### **Gode praksiser og ønsker fra brukerne**

Et viktig anliggende i denne studien var også å fokusere på hva informantene opplevde som positivt i møtet med barnevernet, og videre hva de ønsket seg hvis de kunne drømme litt. De fleste av brukerne hadde både positive og negative erfaringer, men de som hadde barn i fosterhjem var gjennomgående mer kritiske enn de som hadde tiltak i hjemmet. Det var også typisk at flere av de som hadde tiltak fortalte at de i utgangspunktet hadde vært skeptiske, men at de etter hvert opplevde at de fikk god hjelp.

Til tross for at mange brukere opplever samarbeidet med barnevernet og relasjonen til saksbehandler som utfordrende, har de fleste også beskrivelser av gode erfaringer. Når vi ber informantene beskrive hvordan de mener at en god saksbehandler bør være nevnes ofte ord som tillit, akseptering, likeverd, respekt og støtte. En god relasjon henger gjerne sammen med opplevelse av brukermedvirkning/at man føler at man blir hørt på, tilgjengelighet/at noen tar telefonen når man ringer eller ringer tilbake, og ikke minst en som tar seg tid til å lytte og som har evne til empati. Disse beskrivelsene av en god saksbehandler gjelder for både foreldre og barn.

I de situasjonene hvor brukerne føler seg trygge på at barnevernet vil gi dem adekvat hjelp føler ofte brukerne at de kan «spille med åpne kort» og være ærlige. Brukerne i vårt materiale ønsker at barnevernet skal lytte til deres perspektiv og deres mening, at de skal bli tatt med i diskusjoner og at samarbeidet blir preget av mer dialog.

Under «drømmespørsmålet» ble informantene bedt om å tenke seg en situasjon hvor barnevernet ble organisert på en slik måte at alt fungerte optimalt. De ble så bedt om å beskrive hvordan hverdagen da ville sett ut, før de ble bedt om å reflektere rundt hva de mente var til hinder for en slik «drømmetilstand». En gjennomgang av materialet viser at svarene på «drømmespørsmålet» sentrerte rundt tre dimensjoner; *tilgjengelighet*, å bli *respektert*, samt en mer *helhetlig tilnærming* til problemene med barna.

### **Utvikling av tjenesten**

Vi har avslutningsvis i rapporten pekt på noen punkter som vi mener det vil være viktig å ta hensyn til i det videre arbeidet.

## **Informasjon om og kjennskap til dagens barnevern**

Mange av brukerne i undersøkelsen hadde et negativt bilde av barnevernet, men mange forteller at de gjennom sin kontakt med barnevernet har endret syn på hva barneverntjenesten kan bidra med. Flere av brukerne understreker at de er positivt overrasket over den hjelpen de har fått, og at de ikke visste at barnevernet kunne bidra slik de har gjort. På bakgrunn av dette har vi foreslått at det bør gjøres en innsats for å nyansere det medieskapte og stigmatiserende bilder av barnevernet, at det bør fokuseres i større grad på barnevernet som "positiv katalysator" og at råd og veiledning er et tilbud som fortjener mer oppmerksomhet og anerkjennelse enn det har i dag.

## **Tilgjengelighet og informasjonsflyt**

Manglende tilgjengelighet er et gjennomgående tema i vårt materiale, og vi ser tydelig at de brukerne som er fornøyde har en kontaktperson som faktisk er tilgjengelig. Med bakgrunn i dette har vi foreslått at det bør jobbes med å finne tiltak som øker tilgjengeligheten til barnevernet og at det jobbes med å få *mer* og *bedre* informasjonsflyt i barnevernet. I tillegg foreslår vi at det bør jobbes med tiltak for å redusere ventetiden og saksbehandlingstiden i alle ledd av barnevernssaken, da lang ventetid er en merbelastning for både foreldre og barn. Det bør også jobbes med å forenkle og konkretisere vedtak, brev og andre dokumenter, da vi ser at dokumenter med utpreget fagspråk kan være vanskelig for brukerne å forstå.

## **Saksbehandleren og den avgjørende relasjonen**

Saksbehandleren er en sentral nøkkelperson og den som i første omgang skal skape tillit og danne grunnlag for samarbeid med både foreldre og barn, og når brukerne er fornøyde er dette ofte knyttet til en god relasjon til saksbehandler. Hvorvidt møtet mellom bruker og saksbehandler er vellykket handler om respekt, gjensidighet og tillit. Vi foreslår derfor at det iverksettes tiltak for å redusere hyppig skifte av saksbehandler, at informasjonsflyten sikres, at det gjennomføres overlappingsmøter og at familiene får beskjed om bytte av saksbehandler og begrunnelsen for dette.

## **Brukermedvirkning, respekt og gjensidighet**

Hvorvidt brukerne i studien opplevde reell brukermedvirkning varierte, men ikke overraskende hang positive opplevelser sammen med god informasjon og tett dialog. Vi foreslår at det settes fokus på viktigheten av reell brukermedvirkning, det å være lyttende, vise respekt og spørre etter brukernes syn. Vi har også gjennom studien sett at det er mangel på involvering av brukerne i arbeidet med tiltaksplaner og omsorgsplaner og foreslår at brukerne i større grad involveres i dette arbeidet. I tillegg foreslår vi at referater og rapporter kan være mer nyansert og at foreldrenes perspektiver i større grad må fremkomme. Referater fra møter kan også i større grad brukes som grunnlag for forklaring og refleksjon. Det fremkommer også i studien at flere brukere føler at det å bli observert i hjemmet er nedverdiggende og fremmedgjørende, og vi foreslår at det

jobbes mer med å sikre at familiene får tilstrekkelig informasjon om målet med observasjonen. I tillegg bør familiene i større grad få være deltakere i analysen av observasjonen ved at de får informasjon om de vurderinger som er gjort og hvorfor. Et annet viktig funn er at de fleste foreldre ikke vet hvorfor barna deres er plassert, noe som skaper frustrasjon og fortvilelse. Vi foreslår med bakgrunn i dette at det bør jobbes mer med å skape dialog med foreldre i etterkant av omsorgsovertakelse, både tilknyttet prosesser og samvær. Det er også viktig å gjennomføre besøk i fosterhjemmet, da dette er viktig både for foreldre og barn. I tillegg bør barn/unge forberedes i god tid før flytting til ny omsorgsbasis og foreldre bør få beskjed når barnet flytter (i de tilfeller dette er forsvarlig). Det bør også lages rutiner for mer involvering av barna gjennom *hele* barnevernssaken.

I likhet med observasjonen er tilsyn noe som oppleves unaturlig for mange av brukerne, og mange vet ikke hva som er hensikten med tilsynet. Med bakgrunn i dette foreslår vi blant annet at ved bruk av tilsyn som tiltak bør målet være avklart med foreldre, i tillegg til at det må presiseres overfor foreldre at dette er et frivillig tiltak (i de tilfeller det er dette). I tillegg må barna informeres om målet med tilsynet. Videre foreslår vi at tilsyn i større grad bør benyttes som grunnlag for veiledning til familiene i de tilfellene dette er hensiktsmessig. På denne måten kan man kombinere tilsyn som kontroll- og hjelpetiltak, noe som kan gjøre at det oppleves mer nyttig for brukerne. Et annet viktig funn i studien var at brukerne har liten eller ingen kjennskap til tilsynsordningen for barn i fosterhjem, og vi mener derfor at det bør informeres tydeligere og i større grad om tilsynsfører og tilsynsførerens rolle.

### **Tidlig intervensjon, forebygging og familieperspektivet**

Mange foreldre understreket at det hadde vært en fordel om de fikk hjelp på et tidligere tidspunkt, og selv mente de at dette ville vært en måte å hjelpe barna på. Også flere av barna var inne på at de ikke hadde fått hjelp tidlig nok. Hvorvidt barnevernet bør gripe inn tidligere og jobbe mer forebyggende er en stor diskusjon som vi ikke kommer nærmere inn på i denne rapporten, men vi ønsker å understreke at dette er av områdene som det burde vært forsket mer på.

Fokus på familieperspektivet og fokus på tverrfaglig samarbeid var noe som gikk igjen i mange av intervjuene. Vi har med bakgrunn i dette blant annet foreslått et fokus på å hjelpe barnet i familien ved for eksempel å koordinere hjelp til foreldrene på et tidligere stadium. I tillegg foreslår vi at det er fokus på tverrfaglig og tverretatlig samarbeid og bruk av ansvarsgruppe.





# 1 Innledning

Hovedmålsettingen med denne evalueringen har vært å undersøke: **hvordan opplever og erfarer barn og foreldre barneverntjenestene i Trondheim?** I tillegg har vi definert tre underproblemstillinger, som handler om opplevelse av 1) tiltak, 2) brukermedvirkning og 3) gode praksiser. Evalueringen har et brukerperspektiv og vi har derfor intervjuet foreldre og barn som har tiltak gjennom barnevernet, både hjelpetiltak i hjemmet i henhold til Lov om barneverntjenester § 4-4, hjelpetiltak utenfor hjemmet i henhold til § 4-4, femte ledd og omsorgstiltak i henhold til § 4-12<sup>1</sup>. I evalueringen har vi fokusert på organisatoriske aspekter som for eksempel tilgjengelighet, kontinuitet og koordinering av tiltak, systemer og tjenester. Videre har vi sett på brukernes vurderinger av akseptering, respekt og støtte i møte med hjelpeapparatet. Vi har i tillegg sett på hvorvidt brukernes forventninger har blitt møtt, og om brukerne har fått den hjelpen de selv føler de har behov for.

Den første delproblemstillingen vi har studert handler om tiltak: **Hvordan oppleves og erfares ulike tiltak i barnevernet av henholdsvis barn og foreldre?** Norge og de andre nordiske landene befinner seg i gruppa som anvender familiebaserte tjenester og som kan sies å være et familieorientert barnevern. Dette betyr at barnevernet anvender forebyggende tiltak overfor familier med ulike sosiale belastninger, uten at barna nødvendigvis lever i akutt fare eller i omsorgssviktsituasjoner (Egelund og Sundell 2001). Sluttrapport av fase 1 av «Det nye barnevernet» understreker karakteristikken av barnevernet i Norge som en utpreget familieorientert tjeneste. Det vises her til at tjenesten i stor grad forholder seg til behov både hos barn og foreldre. Konklusjonen baseres på at hjelp til familier i stor grad består av generelt forebyggende tiltak og at kun et mindretall av barnevernsbarna opplever akutt risiko eller omsorgssvikt (Fauske et al. 2009).

Den andre delproblemstillingen vi har studert omhandler brukermedvirkning: **Hvordan ivaretas brukermedvirkning i barnevernet for henholdsvis foreldre og barn?** Det har etter hvert vokst frem en bevissthet om viktigheten av brukermedvirkning, og at medvirkningsprosesser kan være med på å sikre en positiv utvikling for ulike grupper i samfunnet. Vi har her fokusert på hvordan brukermedvirkningen tar form. Er det snakk om direkte eller indirekte medvirkning, om informasjon, deltakelse eller reell innflytelse? Brukermedvirkning handler ikke bare om å få si sin mening, men om en aktiv involvering av mottakeren av tjenesteytelser fra og med planlegging og til og med evaluering av tiltaket/tjenesteutøvelsen (Kvelling 2010). Den sterke familieorienteringen vil også kreve en stor grad av samarbeid, og brukermedvirkning kan ofte være et viktig moment for å få til et godt samarbeid. I rapporten viser vi hvordan foreldre og barn har ulike erfaringer med brukermedvirkning.

---

<sup>1</sup> Vi har her fokusert kun på de som bor i kommunale fosterhjem, etter ønske fra oppdragsgiver.

Vi vet at ulike tiltak kan vurderes ulikt avhengig av hvilket perspektiv en legger til grunn. Et viktig anliggende i evalueringen har vært å fokusere på hva brukerne mener har fungert godt i møte med Barne- og familietjenesten.

Den tredje delproblemstillingen i evalueringen handler derfor om: **Hva opplever brukerne som positivt i møte med barnevernet?** Gjennom å fokusere på de positive elementene har vi fått grunnlag for å lage beskrivelser av gode praksiser eller «best processes» (Green 2001). Brukernes erfaringer med «gode praksiser» kan dermed gi viktige innspill til anbefalinger for det videre arbeidet både tilknyttet nye tiltak og videreutvikling av arbeidet i barnevernet.

## 1.1 Datainnsamling

Vi har i evalueringen foretatt dybdeintervju med barn og foreldre som er brukere av barneverntjenesten i Trondheim kommune. Dybdeintervju er en nyttig metode når man ønsker å innhente kunnskap om fenomener og sammenhenger man ikke kan observere direkte (Patton 1990; Kvale 1979, 2001; Mason 2005). Selv om man i utgangspunktet kan observere en relasjon mellom barnevern og bruker, vil vurderingen av kvaliteten på denne relasjonen bygge på subjektive opplevelser og erfaringer som kan tydeliggjøres og eksemplifiseres gjennom dialog og fortellinger. Ved hjelp av dybdeintervjuer har vi fått mulighet til å stille de spørsmålene vi mener har vært relevante for å belyse problemstillingene, i tillegg til at informantene har fått rom for å dele egne erfaringer og meninger, tanker og refleksjoner. Gjennom intervjuene har vi fått konkrete eksempler som har gitt oss et godt utgangspunkt for å utkrystallisere faktorer av betydning for evalueringen.

Stadig flere, fra ulike fag og miljøer, påpeker viktigheten av å forstå barn og problemstillinger som handler om barn, ut fra et barneperspektiv (se for eksempel Alanen 1992; Andenæs 1996; Haugen 2007, 2008 og Kjørholt 2010 for nordiske forhold, og Qvortrup, Bardy, Sgritta og Winterberger 1994; Corsaro 1997; Morrow 1998 og Clark, Kjørholt og Moss 2005 for internasjonale studier). Forskningen referert til ovenfor viser at barns perspektiver ofte gir viktige bidrag til å forstå både helheten og nyansene i bestemte problemområder, og videre at barn fremstår som kompetente bidragsytere til forståelsen av komplekse fenomener.

Fokuset på å fremheve barns perspektiver er også et av de fire grunnprinsippene i FNs konvensjon om barns rettigheter, spesifisert i paragraf 12 om barns rett til å bli hørt (Smith 2008: 17). Ifølge norsk lov (jfr. barneloven og barnevernsloven) skal barn høres i saker som angår dem selv fra de er sju år, og når barnet er fylt 12 år skal det legges vekt

på hva barnet har å si<sup>2</sup>. Slik har det også, ut fra et barnerettslig ståsted, vært viktig å inkludere informasjon fra barn og unge i evalueringen. I utgangspunktet forsøkte vi å rekruttere barn fra 10 år og eldre. For å intervju barn under 16 år har vi også innhentet samtykke fra den ene eller begge foreldrene som har foreldreansvar. Dette gjelder også for barn som er plassert i fosterhjem. I tillegg har barna selv samtykket til deltakelse i undersøkelsen etter gjennomgang av eget informasjonsskriv til barna. Vi har også intervjuet foreldre til barn under 10 år, da også deres erfaringer er viktige for evalueringen.

## 1.2 Etisk vurdering

Det er en tommelfingerregel i all forskning som involverer sårbare grupper at man bare skal bruke disse som informanter når den kunnskapen man søker ikke kan finnes andre steder (Kvale 2001). Barn og unge er en gruppe der særskilte sårbarhetsbetraktninger er relevante. Temaet barnevern er også potensielt følsomt. Samtidig har vi vurdert at de aktuelle problemstillingene er av en art der det er viktig at disse informantene kommer direkte til orde.

Vi har foretatt de forskningsetiske overveielserne i samarbeid med Norsk Samfunnsvitenskapelig Datatjeneste (NSD) og følgende prinsipielle aspekter er tillagt særlig vekt: 1) at informantene er informert om prosjektets mål og hensikt, 2) at informantene er informert om at deltakelse er frivillig og at man til enhver tid har rett til å trekke seg, 3) at all informasjon blir behandlet fortrolig og at intervjuer har taushetsplikt, 4) at resultater blir formidlet i anonymisert form og 5) at informanten må gi informert samtykke til å delta.

Informert samtykke til frivillig deltakelse i undersøkelsen har blitt innhentet i tråd med forskningsetiske retningslinjer for samfunnsvitenskap (Forskningsetiske komiteer 2006) og med retningslinjer for inklusjon av barn i samfunnsvitenskapelig forskning (Backe-Hansen 2009). Vi har også benyttet tolk i de tilfellene dette har vært nødvendig.

For øvrig følger prosjektet barndomssosiologiske faglige anbefalinger for forskning med barn, i tråd med Morrow og Richards (1996) som særlig vektlegger fokus på at barn og unge har en annen kompetanse og erfaringsbakgrunn enn voksne, og at de ikke er myndige. Dette har implikasjoner for hvordan man informerer om prosjektet og hvordan man ber om samtykke. Det understrekes også hvordan forsker som tolker og behandler data må være bevisst sin egen maktposisjon og voksnes definisjonsmakt.

---

<sup>2</sup> For videre redegjørelse vises til Ot.prp. nr. 29 2002-2003, kpt. 5, *Synliggjøring av barnekonvensjonen artikkel 12 – respekt for barnets syn.*

### 1.3 Rekruttering av informanter

I en kvalitativ studie vil man ikke kunne gjøre statistiske generaliseringer, men ved å benytte strategisk utvelgning av informanter har vi forsøkt å sikre informasjon fra familier som har benyttet ulike typer tiltak (og i ulikt omfang). I tråd med utlysningen har vi rekruttert informanter med erfaringer fra følgende tre kategorier:

- Familier med hjelpetiltak i hjemmet<sup>3</sup>
- Familier med hjelpetiltak utenfor hjemmet<sup>4</sup>
- Familier der barna bor i kommunale fosterhjem<sup>5</sup>

Ved å rekruttere familier fra de ulike kategoriene ovenfor har vi studert det Mason (2005: 196) betegner som «pivotal cases». Med «pivotal cases» sikter Mason til case eller informanter som er valgt ut fordi de har en unik erfaring med og informasjon om et fenomen man vil utforske ytterligere. Ved å velge ut familier som har erfaringer med ulike typer hjelpetiltak vil man kunne si noe om subjektive opplevelser med ulike typer hjelpetiltak, samt undersøke om det er temaer som er gjennomgående i de ulike brukernes erfaringer og slik bidra til å utvikle nye argumenter og hypoteser for fokus i fremtidige undersøkelser. Det ble rekruttert familier fra alle bydeler samt omsorgsenheten. Videre ble det lagt vekt på å rekruttere familier som var i ulike faser i møtet med barnevernet, samt familier med ulik sosial og kulturell bakgrunn. Blant annet var det viktig å rekruttere familier med minoritetsbakgrunn<sup>6</sup>.

I forkant av rekrutteringen ble det sendt ut informasjonsskriv til alle lederne i bydelene og omsorgsenheten, i tillegg til informasjonsskriv til foreldre og barn. Enhetene fikk også tilbud om at forskergruppa skulle komme og informere om prosjektet, noe tre av enhetene benyttet seg av. Rekrutteringen av informanter startet samtidig i uke 21. I utgangspunktet skulle alle aktuelle brukere som var i kontakt med barne- og familietjenesten fra og med uke 21 få en forespørsel om å delta i evalueringen, men det ble samtidig presisert at saksbehandler måtte foreta en etisk vurdering i den enkelte

---

<sup>3</sup> Denne utvalgskategorien omfatter familier som mottar frivillige hjelpetiltak i hjemmet i henhold til Lov om barneverntjenester § 4-4, for eksempel støttekontakt, besøkshjem, råd og veiledning, ansvarsgruppe, barnehage, SFO, økonomisk bistand og hjemmekonsulent.

<sup>4</sup> Denne utvalgskategorien omfatter også frivillige hjelpetiltak, men i dette tilfellet i form av at foreldre har samtykket til at barnet plasseres i fosterhjem, i henhold til Lov om barneverntjenester § 4-4, 5. ledd.

<sup>5</sup> Denne utvalgskategorien omfatter familier hvor barnevernet har overtatt omsorgen for barna i henhold til Lov om barneverntjenester § 4-12. Vedtak om omsorgsovertakelse fattes av *Fylkesnemnda for barnevern og sosiale saker*. Ved vedtak om omsorgsovertakelse plasseres barna i institusjon, statlig fosterhjem eller kommunalt fosterhjem. Vi har i denne evalueringen kun sett på kommunale fosterhjem, i henhold til bestillingen fra oppdragsgiver.

<sup>6</sup> Med innvandrerbakgrunn henviser vi i denne sammenheng til personer som er født og oppvokst utenfor Norden. Tre av informantene i denne studien har innvandrerbakgrunn, og ytterligere to har foreldre med innvandrerbakgrunn.

sak. I saker med for eksempel akutt plassering ble det ikke vurdert som etisk forsvarlig å skulle forespørre familiene om å delta i prosjektet.

På tross av mange gode hjelpere var rekrutteringen tidkrevende. Det var ulike grunner til dette. For det første ble prosjektet gjennomført i sommermånedene, med avvikling av ferie for både ansatte og brukere. Dette førte i noen tilfeller til forsinkelser og sen informasjonsoverføring. Videre kom det tilbakemelding om at man ved noen kontorer hadde få aktuelle saker i det angitte tidsrommet. Et tredje element var at det i en ellers hektisk hverdag var fort gjort å glemme å spørre brukerne. Videre var det flere av brukerne som, på tross av at de samtykket til å delta i undersøkelsen, var vanskelig å nå fordi «telefonen ikke var i bruk» eller fordi de av ulike årsaker måtte avlyse og/eller utsette avtaler. I noen tilfeller hadde det skjedd forandringer i saken som gjorde at det var vanskelig å stille til intervju selv om dette i utgangspunktet var avtalt. Fordi rekruttering av barn skjer gjennom foresatte, og fordi voksne fungerer som «adult gatekeepers» (se Nilsen og Rodgers 2005: 235), var dette en enda mer tidkrevende prosess, og vi fikk dermed ikke rekruttert så mange barn som vi hadde ønsket<sup>7</sup>.

Det ble gjort intervjuer med mødre, fedre og ungdommer i til sammen 18 familier. I de fleste familiene har vi intervjuet én av foreldrene, i to familier har vi snakket med begge foreldrene, i tre familier har vi i tillegg til en av foreldrene også snakket med barna, og i én familie har vi snakket med en ungdom uten at vi har intervjuet foreldrene. Det samlede materialet består av 25 informanter.

Samtlige som sa seg villig til å delta var udelt positive til undersøkelsen og å dele sine erfaringer med oss. I intervjuene understreket de betydningen av å formidle sine erfaringer i håp om at dette kunne være et positivt bidrag i utvikling av fremtidige tilbud til familier i samme situasjon som deres egen. Alle intervjuene ble foretatt i perioden mai til august 2012 og intervjuene varte mellom én og tre timer. Informantene ble enten intervjuet hjemme hos seg selv eller i et jobblokale. I noen av tilfellene, særlig når det var snakk om kritiske bemerkninger, var brukerne svært opptatt av sin egen anonymitet. Vi understreker derfor at i fremstillingen som følger er alle person- og stedsnavn fiktive, og typen hjelp de ulike familiene fikk er beskrevet under en av de tre samlekategoriene nevnt ovenfor. Tabellen nedenfor viser en oversikt over samtlige informanter og hvilken type kontakt de har hatt med barnevernet.

---

<sup>7</sup> I flere av familiene var barna under 10 år og ble derfor ikke forespurt.

## Oversikt over informanter

<b>Informant nummer</b>	<b>Familie-nummer</b>	<b>Informant «navn»</b>	<b>Bakgrunn</b>
1	1	Minna	Mor til barn i fosterhjem (§ 4-12)
2	2	Bodil	Mor til barn i fosterhjem (§ 4-12)
3	3	Kim	Far til barn med hjelpetiltak
4	3	Kristin	Samboer med Kim
5	4	Bettina	Mor til barn med hjelpetiltak
6	4	Bianca	Jente 15 år, hjelpetiltak
7	5	Agnar	Far til barn i fosterhjem (§ 4-12)
8	6	Eline	Mor til barn i fosterhjem (§ 4-12)
9	7	Mona	Mor til barn i fosterhjem (§ 4-12)
10	8	Erika	Mor til barn med hjelpetiltak
11	9	Terje	Far til barn i fosterhjem (§ 4-12)
12	10	Aina	Mor til barn med hjelpetiltak
13	10	Asgeir	Far til barn med hjelpetiltak
14	11	Ninni	Mor til barn med hjelpetiltak
15	12	Vivian	Mor til barn med hjelpetiltak
16	12	Emil	Gutt 15 år, med hjelpetiltak
17	12	Mikael	Gutt 12 år, med hjelpetiltak
18	12	Tina	Jente 10 år, med hjelpetiltak
19	13	Hilmar	Far til barn med hjelpetiltak
20	14	Ellinor	Mor til barn i fosterhjem (§ 4-4, femte ledd)
21	15	Linda	Jente 17, i fosterhjem (§ 4-4, femte ledd)
22	16	Titta	Mor til barn med hjelpetiltak
23	17	Gina	Jente 17 år, hjelpetiltak
24	17	Gøril	Mor til barn med hjelpetiltak
25	18	Pia	Mor til barn i fosterhjem (§ 4-12)

På grunn av anonymitetshensyn er vi forsiktige med å gi for mange detaljer omkring selve saken. Vi har lagt vekt på at historien til den enkelte ikke skal kunne gjenkjennes av andre enn informanten selv. I teksten har vi imidlertid oppgitt bakgrunnsinformasjon som er felles for flere av informantene og for populasjonen for øvrig.

### 1.4 Gjennomføring av intervju og analyser

På grunn av tidsrammene for dette prosjektet har analysene foregått kontinuerlig og delvis samtidig med datainnsamlingen. Det endelige materialet er i hovedsak analysert etter to komplementære prinsipper: Etter hvert som vi intervjuet ble det foretatt en «within-case»-tilnærming (Miles og Huberman 1994: 174) primært ved å bruke åpen og aksial koding, inspirert av prinsipper innenfor «grounded theory» (Strauss og Corbin 1990). Med åpen koding menes den fortløpende og foreløpige kodingen som gjøres ved første gjennomgang av intervjuteksten, mens det med aksial koding menes at man

bearbeider og modifierer disse kategoriene for videre analyser (op.cit.). Slik fikk vi foretatt en foreløpig systematisering av hovedtema fra de ulike historiene og notert ned hva som gikk igjen hos forskjellige informanter, eller foretatt det Kvale (2001: 190) omtaler som meningskondensering «hvor hovedbetydningen av det som er sagt omformuleres i få ord». Slik kunne vi for eksempel kategorisere de ulike casene etter hvor fornøyd de enkelte brukerne var med den hjelpen de har fått.

Videre ble det foretatt en «cross case»-analyse (Miles og Huberman 1994: 174) hvor vi analyserte de ulike intervjuene og de kategoriene som kom frem gjennom den åpne og aksiale kodingen i sammenheng. Ved å se hele datamaterialet i sammenheng kunne vi identifisere noen kjerne kategorier som var gjennomgående i det samlede kvalitative materialet.

## **1.5 Avgrensninger og presiseringer**

Dette prosjektet er et oppdrag fra Trondheim kommune og bygger på informasjon fra 25 informanter som har hatt kontakt med barneverntjenesten i Trondheim kommune. Av Trondheims omlag 170 000 innbyggere er 35 000 barn i alderen 0-18 år. Fylkes- og kommuneoversikten fra SSB viser at det i 2010 var registrert 1 234 barn som mottok tiltak. 350 av disse var registrert med omsorgstiltak og 884 med hjelpetiltak (SSB 2011a). Majoriteten av barn som mottar tiltak (om lag to av tre) mottar hjelpetiltak, enten i hjemmet eller frivillige hjelpetiltak utenfor hjemmet. Mens mye av den offentlige debatten om barnevern er knyttet til omsorgstiltak og særlig ufrivillig plassering i fosterhjem, er majoriteten av tiltakene altså hjelpetiltak som er et frivillig anliggende som oftest foregår i familiehjemmet. I denne rapporten formidles erfaringer tilknyttet både omsorgstiltak og tiltak i hjemmet. De familiene som har erfaringer med omsorgstiltak har som regel i tillegg erfaring med ulike hjelpetiltak. Når det gjelder omsorgstiltak gjelder dette kommunale fosterhjem. Statlige fosterhjem er ikke vurdert her (se forøvrig Bufdir 2011). Rapporten har heller ikke fokus på ettervern da dette er vurdert i egne studier (se for eksempel Bratterud og Storhaug 2008).

### **1.5.1 Med fokus på brukerperspektivet**

Dette er et empirisk orientert prosjekt hvor oppdraget er å formidle erfaringer fra *brukere* av barneverntjenestene i Trondheim kommune. Med utgangspunkt i materialet som er beskrevet ovenfor er det brukernes fortellinger, erfaringer og perspektiver som ligger til grunn for innholdet i rapporten. Sett i lys av at det «alltid er to sider av en sak» kan fremstillingen i denne rapporten virke noe ensidig. En undersøkelse som i tillegg fokuserte for eksempel på de ansattes perspektiver ville ivaretatt andre momenter og nyanser. Leseren bør derfor ha i mente at målet for denne rapporten er å formidle erfaringer kun fra et brukerperspektiv.

## **1.6 Rapportens oppbygging**

I kapitlene som følger formidler vi erfaringer fra familier med både omsorgstiltak og hjelpetiltak. Rapportens struktur er bygd opp rundt de hovedtemaene intervjuene dreide seg om, samt de kategoriene som kom til uttrykk gjennom selektiv koding og analyser på tvers av de ulike intervjuene. Empiridelen består av fire kapitler. Kapittel 2 handler om brukernes opplevelser og erfaringer med barnevernet. Hvordan føler de at de ble møtt og hvordan vil de si deres relasjon til barnevernet er. I dette kapitlet kommer vi også inn på relasjonen mellom bruker og saksbehandler. I kapittel 3 går vi nærmere inn på ulike tiltak som brukerne har erfaringer med og ser på i hvor stor grad brukerne opplever at tiltakene har virket etter hensikten. Kapittel 4 handler om brukermedvirkning, og brukernes erfaring tilknyttet dette. Kapittel 5 tar for seg det vi har omtalt som «god praksis» hvor vi viser hvilke faktorer informantene opplever som positive og hva de mener kan virke avlastende og konstruktivt. I kapittel 6 følger anbefalinger for det videre arbeidet.



## 2 Brukernes opplevelser og erfaringer med barnevernet

Dette kapitlet omhandler brukernes opplevelser og erfaringer knyttet til det første møtet med barnevernet, undersøkelsessaken, samarbeidet mellom barnevernet og familiene, samt synet på barnevernet som positiv katalysator.

### 2.1 Det første møtet

Andre studier viser at det første møtet mellom barnevernet og bruker er viktig, og vil ha innvirkning på det videre samarbeidet (Aadnesen 2012). Brukerne har ulike opplevelser av det første møtet med barnevernet. Blant foreldrene vi har snakket med var det ulike forløp til første kontakt med barnevernet. Noen hadde fått brev fra barnevernet om at de hadde mottatt bekymringsmelding, noen hadde opplevd at barnevernet kom hjem til dem uten forvarsel, mens andre selv hadde tatt kontakt med barnevernet for å få hjelp. Studier viser at de fleste som kommer i kontakt med barnevernet har tatt kontakt med barnevernet selv<sup>8</sup>, noe som også er tilfelle i vår studie. Av de som var fornøyde med det første møtet med barnevernet var det gjennomgående at de følte de hadde fått god informasjon, at de ble behandlet med respekt og ikke minst at deres stemme ble hørt. En av foreldrene vi snakket med, Bettina, er mor til flere barn. Hun har tidligere bodd i en annen kommune, og noen av barna har i perioder vært plassert utenfor hjemmet. I dag bor alle barna hjemme hos henne og hun har tiltak i hjemmet. Hun forteller dette om sitt første møte med barneverntjenesten i Trondheim:

*Etter de erfaringene jeg hadde fra min forrige hjemkommune var jeg temmelig skeptisk da jeg skulle på mitt første møte med barneverntjenesten i Trondheim kommune, men måten jeg ble tatt i mot på var helt fantastisk! Saksbehandleren min var en utrolig dame som hørte på hva jeg hadde å si... Flottere dame skal du lete lenge etter (...)Du ble hørt på det du hadde å si – det er det med å bli hørt som er så fantastisk! (...) Og sammen kom vi frem til hvilke tiltak jeg skulle ha og hvordan de kunne hjelpe meg og barna (Bettina).*

Eline, som har barn som bor i fosterhjem, har en annen opplevelse av første kontakt med barnevernet. Første bekymringsmelding kom kort tid etter bruddet mellom henne og barnas far, som var et turbulent og vanskelig brudd. Hun fortalte dette om sitt første møte med barnevernet:

*Barnevernet ringte og sa at jeg måtte komme ned på kontoret med en gang. Jeg fikk ikke vite noe før jeg kom dit. Faren til barna hadde sendt bekymringsmelding og sagt at jeg slo barna og at jeg ruset meg. Det første møtet var helt forferdelig, jeg ble beskyldt for både vold, overgrep og rus. Jeg skjønnte absolutt ingenting, jeg var*

---

<sup>8</sup> [http://www.riksrevisjonen.no/Rapporter/Documents/2011-2012/3\\_15Html/Kapittel11.html](http://www.riksrevisjonen.no/Rapporter/Documents/2011-2012/3_15Html/Kapittel11.html)

*sjokkert! Jeg prøvde å forklare at det var far som var problemet, men de ville ikke høre (Eline).*

Hensikten med det første møtet mellom barnevernet og familien er blant annet å gi informasjon om barnevernets arbeid og frister tilknyttet gjennomgang av bekymringsmelding og gjennomføring av undersøkelse. I tillegg gjennomgås den mottatte bekymringsmeldingen. Flere føler, akkurat som Eline sier, en usikkerhet knyttet til hvorfor de er innkalt, ofte fordi de ikke har fått vite i forkant hva bekymringsmeldingen går ut på. Ventetiden fra de får et brev eller en telefon og frem til det første møtet beskrives som en vanskelig periode hvor de har mange spørsmål og få svar. Flere etterspør i forbindelse med dette kortere tid mellom innkalling og første møte, og mer informasjon i forkant av møtet. Mer informasjon i første brev eller telefon kan bidra til å redusere spenningen hos foreldre i forkant av møtet. I tillegg kan foreldre slik møte mer forberedt, noe flere har påpekt kan gjøre at de føler seg tryggere på situasjonen og vet hva som venter dem i møtet med saksbehandler. Flere understreker at de føler de har fått for lite informasjon om barnevernets arbeidsmetoder og sier at de hadde mange spørsmål da de gikk fra møtet, mens andre har opplevd å få god informasjon. Det er gjennomgående i materialet at tydelig informasjon i første møte vil være et viktig grunnlag for forståelse og brukermedvirkning. Dette er i tidligere studier understreket som viktig for den videre prosessen og for samarbeidet mellom familien og barnevernet (Slettebø 2008).

Ved gjennomgang av bekymringsmeldingen er det også ulike opplevelser blant brukerne. Mange var uenige i innholdet i bekymringsmeldingen<sup>9</sup> og skjønnte ikke hvorfor meldingen hadde blitt sendt. Flere var også kritiske til at offentlige instanser, som for eksempel skole, ikke hadde tatt opp bekymringen med dem i forkant eller informert dem om at meldingen var sendt. Ved gjennomgangen av meldingen sier noen at de ble spurt hva de tenkte om bekymringsmeldingen og følte at de ble lyttet til. Andre sier at de følte at barnevernet allerede hadde bestemt seg for at det som var skrevet i bekymringsmeldingen var riktig, og at det ikke spilte noen rolle hva de sa eller gjorde.

Blant brukerne som selv hadde tatt kontakt med barnevernet er det mange som forteller at noen i en annen instans hadde fortalt dem om barnevernet og hva de kan få hjelp til ved å kontakte barnevernet. Ninni har utenlandsk opprinnelse, og er mor til flere barn. Familien har tiltak i hjemmet for ett av barna. Hun var veldig skeptisk da legen hennes ville kontakte barnevernet, og hennes beskrivelse er typisk for flere av våre informanter:

*Når legen sa at han skulle overføre meg til barnevernet sa jeg nei med en gang. Min kjennskap til barnevernet var at de tar ungen fra deg uten å snakke med deg. Jeg hadde feil forståelse og feil informasjon. Han forklarte meg nøye hvordan barnevernet jobber og da sa jeg at det var greit (Ninni).*

---

<sup>9</sup> Dette gjaldt i tilfeller hvor brukerne ikke selv hadde tatt kontakt.

Erika, som også har utenlandsk opprinnelse, hadde lignende erfaring:

*Mange, mange utlendinger tenker at barnevernet bare tar barna. De tør ikke å ta kontakt med barnevernet. For meg var det ikke sånn, jeg trengte hjelp. Psykologen forklarte at de ikke tar barna, at de er til for å hjelpe (Erika).*

De fleste av brukerne som selv ikke hadde tatt kontakt med barnevernet uttrykker at de var redde for hva som ville skje når de kom i kontakt med barnevernet. Flere hadde, i likhet med Ninni, hørt at barnevernet bare tok barna fra folk, og det kom frem at mange av informantene ikke visste at barnevernet også jobber med tiltak i hjemmet. Utsagn som «Det er et inntrykk blant folk at barnevernet plutselig kommer og henter ungene» eller mer generelle inntrykk som at «Man hører så mye skremselsgreier» gikk igjen i intervjuene. Dette er et viktig punkt tilknyttet informasjon som gis om barnevernet, og antyder at det eksisterer for lite generell kunnskap om barnevernets arbeid blant brukerne. Det ble også understreket i intervjuene at det generelle bildet av barnevernet i stor grad er farget av medias noe ensidige og ofte negative bilde av barnevernet. Som en følge av dette er det mange som kvier seg for å ta kontakt og som har et negativt bilde når de kommer til sitt første møte med barneverntjenesten.

Asgeir, far til et barn med hjelpetiltak, forteller at han er veldig godt fornøyd med den hjelpen de har fått. Samtidig forteller han at han i utgangspunktet var svært skeptisk, og hans refleksjoner er typisk for flere av informantene:

*Barnevernet som etat... de har en rolle som gjør at en forbinder de med noe negativt. Du forbinder barnevernet med noe negativt og stigmatiserende... alle vet hvilke saker som er opp i barnevernet liksom... du får en følelse av at du er en forbryter... du starter litt på feil fot når du blir innkalt til barnevernet... utgangspunktet er negativt... og derfor kom vi nok litt dårlig ut (Asgeir).*

Et tema som noen av informantene snakket om var hvem som sender bekymringsmelding, hvor problemer ofte oppsto når melding var sendt fra andre familiemedlemmer. I tre av sakene i vårt materiale var dette tilfelle (gjerne i tillegg til at skole eller barnehage hadde meldt), men karakteristisk for saker som var meldt av andre familiemedlemmer eller slektninger var at dette fremprovoserte nye konflikter og frustrasjoner. Informantene som hadde opplevd dette mente derfor at slike varsler uansett burde være anonyme, og det ble fortalt om tilfeller der for eksempel saksbehandler i møte med brukere hadde fortalt hvem de hadde mottatt bekymring fra og slik «helte bensin på bålet til gamle familiefæider og konflikter». Som en av brukerne uttrykte det:

*Når det viktigste er å bygge ned konflikt må man tenke på hvordan man møter folk og hvilken informasjon man møter dem med. Kanskje må man i noen tilfeller*

*oppføre seg litt annerledes enn hva man opprinnelig hadde tenkt bare for å unngå eller dempe konflikten (Hilmar).*

## 2.2 Undersøkelsessaken

Når barnevernet mottar en bekymringsmelding skal de snarest, og senest innen tre måneder, undersøke om det er behov for tiltak i familien<sup>10</sup>. Vi har spurt informantene på hvilken måte undersøkelsen ble gjennomført og hvordan de opplevde dette. Blant de som har hatt kontakt med barnevernet over mange år er det flere som synes det er vanskelig å si noe om denne perioden fordi de ikke husker det. Det er også flere som synes det er vanskelig å si akkurat når undersøkelsesfasen gikk over til å bli tiltaksfase, dette gjaldt både de som hadde hatt kontakt med barnevernet over lang og over kort tid. Med tanke på at hjelpetiltak i hjemmet er frivillig og følgelig fordrer et informert samtykke er dette et interessant funn, og noe vi vil komme tilbake til i diskusjonsdelen.

Det er store variasjoner i hvordan undersøkelsessaken har vært gjennomført. I datamaterialet er det eksempler på saker som har blitt henlagt etter første møte og senere gjenopptatt på grunn av ny bekymringsmelding, og saker hvor undersøkelsen har gått over seks måneder. I noen saker har det i løpet av undersøkelsesfasen vært mange møter mellom familien og barnevernet, og i noen tilfeller har det også vært gjennomført møter med flere instanser. I andre tilfeller har det kun vært én samtale og ett hjemmebesøk. Det som er felles for alle sakene er at det har vært innhentet informasjon fra andre instanser, eksempelvis skole, barnehage, pedagogisk- psykologisk tjeneste (PPT) og lege, noe brukerne opplever nytten av ulikt. Noen mener det er positivt fordi det hjelper barnevernet å få et nyansert bilde av situasjonen: Ninni har gode erfaringer med barnevernet og er fornøyd med hjelpen hun har fått. Hun føler hun har blitt hørt i sin sak, men synes samtidig det er viktig at det blir innhentet informasjon fra andre instanser:

*Jeg føler at de har hørt på meg og mine problemer. Det som er bra er at de ikke bare hører på min situasjon, de snakker med skolen også (Ninni).*

På den ene siden mener altså noen at det var bra med informasjon fra flere instanser da dette gav barnevernet et mer nyansert bilde av saken. På den andre siden er det flere av foreldrene som synes barnevernet hører for mye på informasjonen fra andre instanser. Sitatet under er representativt for flere av foreldrene i vårt materiale:

*Barnevernet baserer seg for mye på informasjon fra andre. De danner ikke sitt eget bilde, det er barnevernets største problem (Eline).*

---

<sup>10</sup> I henhold til Lov om barneverntjenester, § 6-9. I særlige tilfeller kan fristen være seks måneder.

### 2.2.1 Om observasjon i hjemmet – finn 10 feil

I undersøkelsessaken benyttes også i noen tilfeller observasjon, og de fleste av informantene har hatt besøk av barneverntjenesten i hjemmet. Det har vært et økende fokus på observasjon som metode i barnevernet, og Kvello (2007) har vært en av de som har argumentert for at utredninger i høyere grad må baseres på observasjoner av hva foreldrene faktisk gjør i samspillet med barna.

Blant våre informanter finner vi noen eksempler på brukere som syntes det å bli observert i hjemmet var både greit og naturlig, og som ikke lot seg affisere stort av å bli observert. De fleste forteller derimot at de følte stort ubehag ved dette, og det er gjennomgående blant disse brukerne at de følte at situasjonen ble «unaturlig». I tillegg snakker flere om at de føler at barnevernet bare er ute etter å finne feil når de observerer. Titta har barn under skolealder og har tiltak i hjemmet. Hun forteller om hvordan det var første gangen hun ble observert hjemme:

*Jeg skulle bade jenta og jeg satte henne i «stampen». Vi lekte og koset oss og hadde det veldig artig. Hun flira mye og gjorde seg til for kameraet ... og hun spruta litt vann og hylte av fryd. (...) og jeg tenkte mens jeg holdt på at her kan de i alle fall ikke finne noen feil! (...) og så ble det beskrevet i rapporten som negativt for det ble for «kaotisk» og «dårlig samspill».*

*(...)*

*Jeg følte det som nedverdiggende å bli filmet av en ung jente med treårig utdanning. Jeg er både eldre og har høyere utdanning enn henne. Og hun hadde helt sikkert ikke barn selv... og helt klart mindre livserfaring! Jeg husker jeg tenkte da jeg så rapporten... at hun kan da umulig ha barn selv! Jeg tenkte når jeg leste den at her har de vært ute etter å finne 10 feil!*

Titta er en av flere informanter som selv har høyere utdanning og er slik en representant for det Kojan (2011)<sup>11</sup> omtaler som «høystatusfamilier». Titta forteller videre:

*Og det er litt skummelt tenker jeg at hun uten barn og uten den erfaringen og med bare tre års skole skal vurdere andre sin omsorgsevne. (...) Kanskje har de mye teori, men de har null erfaring og det vises for de er ikke ydmyke i det hele tatt. Jeg følte at jeg ble påført så store belastninger under denne seansen at jeg fremsto som en dårligere omsorgsperson enn jeg er... det ble som en selvoppfyllende profeti... (Titta).*

---

<sup>11</sup> Kojan (2011) diskuterer blant annet erfaringer barnevernarbeidere er opptatt av i møtet med høystatusfamilier, og videre hvordan barnevernarbeidere kan komme i en «underdog» posisjon. Vi går ikke nærmere inn på denne diskusjonen her da det ligger utenfor rammene av denne rapporten, men understreker at møte mellom høystatusfamilier og barnevernet er et tema som bør utforskes videre.

Flere av informantene hadde lignende beskrivelser som den referert ovenfor. De følte at hele konteksten rundt observasjonen ble både kunstig og unaturlig. Det var også flere enn Titta som uttrykte at de følte seg forhånds dømt. Opplevelsen til disse brukerne kan ses i sammenheng med forståelsen av «det selvoppfyllende profeti», eller «Thomasteoremet», som beskrives som følger: «Hvis folk definerer situasjoner som virkelige så blir de virkelige i sine konsekvenser» (Østerberg 1990: 152). Teoremet går i korthet ut på at mennesker ikke bare reagerer ut i fra de objektive trekkene ved en situasjon (for eksempel mor bader barn), men i hovedsak ut fra den meningen denne situasjonen har for dem (mor er ikke adekvat omsorgsperson). Følgelig blir situasjonen definert ut fra den meningen som er tillagt situasjonen. I vårt materiale er det flere eksempler på brukere som opplever observasjon på samme måte som Titta. Spesielt i undersøkelsessaker finner vi eksempler på at brukerne føler seg forhånds dømt, eller at saken er konkludert før man har undersøkt den. Handlingen som skal observeres og vurderes er på forhånd tillagt en bestemt mening og barnevernet har, ifølge de brukerne det gjelder, konkludert på forhånd. Minna, som har hatt flere barn plassert i fosterhjem, har også lignende opplevelser i forhold til undersøkelsesfasen og observasjon i hjemmet:

*De gjør meg til en person jeg ikke er. De baserte rapporten sin på en observasjon som de gjorde gjennom en lukket dør. Jeg holdt på med kveldsstellet og de satt inne på stua. De konkluderte ut fra hva de hørte, ikke hva de observerte. Hvordan kan de observere gjennom en lukket dør, og hvorfor snakket de ikke med meg hvis de var usikre på hva som skjedde? (...) Jeg tror egentlig ikke det går an å forestille seg... jeg tror ikke de skjønner hva det gjør med meg (Minna).*

Det er gjennomgående blant brukerne som har negative opplevelser i forbindelse med undersøkelsesfasen at de ikke kjenner seg igjen i det bildet som beskrives i referater og rapporter. Titta opplever at hun for det første ikke ble anerkjent som den omsorgspersonen hun er og videre beskriver hun hvordan denne tilbakemeldingen også gjør noe med henne som menneske:

*Jeg har fått familie og venner til å lese rapporten og de må nesten bare le ... for det som står der stemmer ikke med slik de opplever meg. (...) Det var ikke noen positiv opplevelse i det hele tatt! Og konklusjonen ble: mor trenger hjelp til samspill! Det gjør noe med deg når du får i fleisen at du ikke er god nok! (Titta).*

Også andre brukere hadde lignende opplevelser. Vivian oppsummerer det slik:

*Rapportene konsentrerer seg om bare det negative. En liten negativ ting eller noe du har sagt feil, en bagatell, blir blåst opp til noe kjempestort (Vivian).*

Også sønnen til Vivian, Emil, deler synet på at alt ofte blir tolket i verste mening:

*De kunne tenkt litt mer på det positive, ikke så mye negativt. De får liksom alt til å bli negativt (Emil, 15 år).*

Flere av brukerne opplever videre at når konklusjonen er «negativ» virker det som at saksbehandler synes det blir problematisk å konfrontere brukerne direkte med dette. Derfor blir det, ifølge våre informanter, mye «rundt grøten»-snakk.

### **2.2.2 Rundt grøten**

Flere av informantene snakket om at barnevernet var for lite direkte når de undersøkte, og at de snakket om «alt og ingenting». De opplevde at det var for lite konkrete spørsmål om det de *faktisk* var «ute etter». Sitatet under fra Vivian, som hadde blitt meldt til barnevernet på grunn av bekymringer tilknyttet alkoholbruk, er illustrerende i så måte:

*Jeg har aldri i løpet av saken fått direkte spørsmål om jeg har drukket, men jeg vet at de har spurt barna mine om det og at de har sagt nei (Vivian).*

Hun mente videre at det var viktig at barnevernet undersøker grundig og sa følgende:

*Det er like greit at de undersøker skikkelig og grundig når de først gjør det i stedet for at det skal bli flere mistanker. Når de gjør det skikkelig så er det liksom gjort, da kan de være helt sikre (Vivian).*

Et gjentagende tema blant informantene er at barnevernet bør være flinkere til å spørre foreldrene om deres syn og videre prøve å bli bedre kjent med familien som helhet. Eline uttrykker det slik:

*Den største utfordringen for barnevernet er at de har en bekymringsmelding, de har et lovverk og de har en familie - men denne glemmer de ofte. De konsentrerer seg bare om meldingen og lovverket. De må bruke mer tid på å bli kjent med mamma, pappa og ungen. De må gå inn i problemet, ikke bare se på saken utenfra (Eline).*

### **2.3 Samarbeid og relasjon**

I NOU 2000:12 *Barnevernet i Norge* er samarbeid et nøkkelbegrep. I vårt datamateriale finner vi eksempler på både godt og dårlig samarbeid mellom familiene og barnevernet. Av de 25 informantene vi snakket med uttrykte seks at de stort sett var fornøyd med den hjelpen de hadde fått, mens ti av informantene hovedsakelig hadde et negativt bilde. De resterende fortalte at de var både misfornøyd og fornøyd fordi ulike prosesser har fungert forskjellig. Vi skal ikke generalisere ut fra så få informanter, og det er viktig å presisere at det er store variasjoner innenfor hver enkelt familie. De aller fleste refererer

både til positive og negative opplevelser, også de som er minst fornøyde. Likeledes er det blant informantene som er fornøyde med barnevernet eksempler på forhold som har vært utfordrende og hvor de har konkrete forslag til forbedringer/endringer.

Hvorvidt samarbeidet ble kategorisert som godt eller dårlig henger ofte sammen med opplevelse av relasjonen til saksbehandleren og hvorvidt brukerne føler at de blir møtt med respekt. Her var det store variasjoner ut fra hvilken saksbehandler man hadde kontakt med, og et gjennomgående tema mange refererte til var den store gjennomstrømmingen og utskiftningen av saksbehandlere.

### **2.3.1 Hyppig skifte av saksbehandlere – «folk slutter forttere enn de begynner»**

Noen av informantene uttrykte frustrasjon over det de opplevde som hyppig skifte av saksbehandler. I datamaterialet finner vi eksempel på en familie som har hatt opptil 17 forskjellige saksbehandlere. Agnar har hatt kontakt med barnevernet i rundt ti år og er en av de som egentlig har god erfaring med barneverntjenesten i Trondheim, men som likevel sier:

*Det største problemet er at saksbehandlerne hele tiden blir byttet ut. Jeg har hatt 17 saksbehandlere siden jeg kom i kontakt med barnevernet første gang (Agnar).*

Flere sier at de har mistet oversikten over hvor mange saksbehandlere de har hatt. Det er noen få eksempler på brukere som har hatt samme saksbehandler over tid. Det ser imidlertid ut til at det vanlige er at det skiftes saksbehandlere relativt ofte, og det er ikke uvanlig at familier har hatt to til tre saksbehandlere per år.

Ved skifte av saksbehandlere opplever mange at det er dårlig informasjonsflyt. Flere av familiene hadde ikke fått beskjed om at de skulle få ny saksbehandler og noen etterlyste et møte mellom ny og gammel saksbehandler sammen med familien for å overføre informasjon og bli kjent. Kristin, som er stemor til et barn med hjelpetiltak, fortalte:

*Vi var egentlig fornøyd med hun første vi hadde, hun var grei nok. Vi har hatt tre forskjellige saksbehandlere. Når han siste kom skjønte vi ingenting, vi trodde vi hadde fått ei annen dame som hadde vært med på noen møter med hun forrige. Men plutselig kom det en mann (Kristin).*

Mikael (12 år) syntes derimot at det var greit at det kom nye saksbehandlere, og sa:

*Jeg synes de er veldig greie. Jeg har snakket med mange forskjellige. Det har vært den samme kanskje to ganger, også kommer det noen helt nye. Det er egentlig greit (Mikael, 12 år).*



Disse funnene er sammenfallende med annen forskning. Moldestad (2002) har intervjuet foreldre med barn i fosterhjem, og fant at mange var misfornøyde med gjennomtrekk av saksbehandlere. Foreldrene likte ikke å måtte bytte saksbehandlere, både fordi den nye saksbehandleren ikke kjente familien og saken godt nok og fordi de følte at de nye manglet kunnskaper som skulle til for å løse praktiske vanskeligheter.

I datamaterialet finner vi også eksempler på usikkerhet knyttet til hvem som er familiens saksbehandler nå, i tillegg til at en del ikke vet forskjellen mellom de som jobber i forvaltning og tiltak. Dette gjør at familiene ikke vet hvem de skal ta kontakt med, og det skaper forvirring rundt hvem som skal kontaktes i forhold til hvilke spørsmål. En annen utfordring ved hyppig skifte av saksbehandlere er ifølge flere at man ikke rekker å opparbeide tillit og en god relasjon. Det å skape en god relasjon handler ofte om å ha tid til å bli kjent. Linda (17 år) har hatt flere forskjellige saksbehandlere, men har ifølge henne selv vært heldig og hatt en fast kontaktperson gjennom mange år som hun har hatt en god relasjon til. Hun er veldig fornøyd med sin kontaktperson, men er samtidig en av de som har opplevd usikkerhet og forvirring rundt hvem som har vært hennes saksbehandler. Hun var også litt usikker på kontaktpersonens rolle, men hun vet at han jobber i barnevernet. Hun sier:

*Jeg tror jeg har hatt fem saksbehandlere. Jeg har egentlig ikke hatt så mye med dem å gjøre, jeg har neste ikke sett dem (...) Jeg er egentlig litt usikker på hvem som er saksbehandleren min nå, jeg har kanskje en saksbehandler i tillegg til han [kontaktpersonen], men det vet jeg ikke helt. Jeg vet at jeg hadde det før. Han [kontaktpersonen] jobber i barnevernet han også, men tidligere har det vært noen i tillegg til han. Men han er egentlig den eneste jeg husker. Jeg har vært heldig å ha han i mange år (...) og jeg har han nå også. Det har mye å si altså! Du har tid til å knytte det båndet. Jeg blir jo glad når han kommer, han er så trivelig (Linda, 17 år).*

Et annet gjennomgående tema ved skifte av saksbehandler er dårlig informasjonsflyt mellom saksbehandlerne. Flere av informantene som hadde opplevd hyppig skifte av saksbehandlere fortalte at de syntes det var både slitsomt og unødvendig å måtte repetere *alt* på nytt. Gøril som er mor til en tenåringsjente med tiltak og som også har vært i beredskapshjem, uttrykker det slik:

*De bytter saksbehandlere veldig ofte, mange ganger. Så når datteren min hadde funnet en hun likte og som hun følte hun kunne snakke med så byttet de igjen. Ofte uten forvarsel. Vi har i alle fall hatt fem stykker de siste årene. Det blir veldig slitsomt å skulle fortelle alt på nytt og sette saksbehandler inn i saken... og særlig en var veldig ... de lovet noe og så gikk de tilbake på det. (...) To av de fire siste saksbehandlerne er jeg veldig fornøyd med. De andre har prøvd å hjelpe, men de har ikke hørt på oss og har ikke kunne tilby den hjelpen vi har trengt. (...) Men nå er jeg kjempefornøyd. Nå har vi kommet frem til en ordning som er bra både for jenta og for oss (Gøril).*

Gøril fortalt også at hvilke tiltak som ble foreslått for datteren varierte avhengig av ulike saksbehandlere. For eksempel var det ulike oppfatninger blant de forskjellige saksbehandlerne om hvor moden datteren var, og slik hvilke type tiltak de kunne iverksette. Det mest negative i denne prosessen var likevel at datteren kunne bli forespeilet en type tiltak som det i neste omgang ikke ble noe av. Grunnen til dette var at det skjedde et skifte av saksbehandler og dermed oppfatning av hva som var riktig tiltak.

På den andre siden var det også flere brukere som opplevde at nye saksbehandlere som kom inn la for stor vekt på historien og det som sto i journalen. Titta var for eksempel opptatt av at når hun fikk en ny saksbehandler så hadde denne opparbeidet seg en oppfatning av henne med bakgrunn i papirene hun hadde lest. Slik ble det, ifølge Titta, lite rom for bevegelse og positiv utvikling i saken.

*Jeg opplevde at når jeg fikk ny saksbehandler og hun leste journalen min så hadde hun allerede dannet seg et bilde av meg. Jeg opplevde at hun dømte meg fordi jeg hadde fått barn med barnefaren. Hun sa til meg: det er ikke tilfeldig at du ender opp med behov for hjelp... det er et mønster... hun snakket om at jeg hadde en sosial arv osv. Jeg opplevde det som veldig nedlatende, og jeg opplevde at jeg ble stemplet som en dårlig omsorgsperson uansett hva jeg gjorde på grunn av den historien jeg hadde (Titta).*

### **2.3.2 «Mangel på respekt»**

Vi ser at det generelt er mange av informantene som ikke er fornøyde med samarbeidet med barnevernet, og flere ytrer at de føler at barnevernet er mer ute etter å «ta dem» og å «finne feil» enn å hjelpe dem og samarbeide med dem. Mange av informantene sier at dette gjør at de synes det er vanskelig å åpne seg overfor de ansatte i barnevernet fordi de opplever at mye av det de sier blir oppfattet som negativt «uansett». I datamaterialet finner vi flere eksempler på dette. Mona, som har barn i fosterhjem, tok i utgangspunktet selv kontakt for å få hjelp i en vanskelig fase. Hun oppsummerer det slik:

*Hvis du viser dine svakheter blir det brukt mot deg (Mona).*

Noen forteller at de føler at de ble møtt med arroganse og en «ovenfra og ned-holdning» og at de dømmes på forhånd. Minna forteller også at hun føler hun aldri blir møtt med respekt:

*Jeg føler i grunnen at jeg har blitt satt i bås fra første stund. Jeg er alenemoren med flere barn som ikke klarer det (Minna).*

Sitatet ovenfor er betegnende for det flere av brukerne opplever i møtet med saksbehandlere og barnevernet. Asgeir har også sine tanker om måten han ble møtt på:

*Utgangspunktet er problemorientert. De starter med «Hva er galt her? Nå skal vi finne ut hva som er galt med dere»... det var først når vi begynte å diskutere hva som kunne gjøres at jeg forsto at vi faktisk kunne få hjelp. Det kan ofte være lurt å ta de gode nyhetene først (Asgeir).*

I tillegg viser materialet ulike historier om brukere som føler seg overkjørt og lite respektert i ulike sammenhenger. Her blir det nevnt både saksbehandlere som sitter med lærebøkene og lovverket i møter og leter etter det de skal si, og saksbehandlere som skriver handleliste på telefonen samtidig som de sitter i møte under påskudd av at de skriver notater fra møtet.

Det som imidlertid er av mer gjennomgående karakter er at brukerne snakker om manglende respekt i form av at de ikke føler at de blir hørt eller at deres opplevelser og beskrivelser ikke blir tatt på alvor av saksbehandler. Et annet moment i forbindelse med brukernes opplevelse av samarbeidet med barnevernet var mangel på tilgjengelighet.

### **2.3.3 Tilgjengelighet – "Jeg lurar på om de har kontor på Jupiter"**

Når det kommer til brukernes opplevelse av tilgjengelighet er det variasjoner. Noen sier at de får tak i saksbehandleren sin når de ønsker det, mens det er andre som forteller at de må henvende seg gjentatte ganger før de får svar. Ytterpunktene strekker seg fra historier om saksbehandlere som alltid ringer tilbake med én gang de får beskjed, til brukere som har ringt og ringt i et halvt år uten å få tak i saksbehandler.

Ellinor, som er mor til en gutt i skolealder som er frivillig plassert, er en av de som føler seg oversett. Hun forteller om saksbehandlere som ikke tar telefonen og ikke ringer tilbake, eller som er på ferie, på møter, eller bare ikke tilgjengelig for øyeblikket og konkluderer med at hun «lurer på om de har kontor på Jupiter».

Erika har hjelpetiltak i hjemmet, og forteller at hun hadde en følelse av at saksbehandleren ikke ville ringe til henne når hun hadde «dårlige nyheter», som for eksempel avslag på søknad om dekning av barnehageplass:

*Jeg ringte og ringte og la igjen beskjed, men hun ringte aldri tilbake. Det hadde vært bedre om de kunne ringt og sagt at det ikke var ok (Erika).*

For de som har blitt meldt til barnevernet av andre kan venteprosessene være traumatiske fordi de føler at de lever i uvisshet om hva som kommer til å skje. Flere påpeker også at ventetiden har gjort at de har blitt påført ekstra belastninger som de kunne vært foruten om de hadde fått hjelp når de hadde søkt om det. Kristin, som sammen med samboeren ba om hjelp til sønnen, uttrykker det slik:

*Det er trist at folk må vente så jævlig lenge! I vårt tilfelle var det ikke noe krise, men det hadde nok vært enklere om vi hadde fått hjelp når vi først søkte. Når det er unger involvert så burde det gå fortere (Kristin).*

Blant de familiene som selv har søkt hjelp til et konkret tiltak kan også undersøkelsesfasen føles som en unødvendig venteprosess, som i tillegg forlenges ved at tiden fra avsluttet undersøkelse til avgjørelse om vedtak tar tid. Mange av brukerne føler altså at mye av kontakten med barnevernet tar alt for lang tid. For dem er det å ta kontakt med barnevernet et rop om hjelp i en desperat situasjon, og brukerne forteller om fortvilelse og frustrasjon når de stadig får beskjed om at de må vente.

Ellinor har ett barn og har lenge forsøkt å få avlastning og hjelp i hjemmet. Hun oppsummerer hjelpen hun har fått slik:

*Jeg er alene med sønnen min og jeg tok kontakt i god tid da jeg skulle begynne å jobbe igjen fordi jeg ville ha hjelp. Jeg ringte kontoret og fikk beskjed om at det ikke hastet. De har brukt utrolig mye tid på å flytte rundt på papirer. De har et fryktelig stort bord som de driver og flytter papirer rundt på. De behandler sønnen min som en sekkepost, og de behandler meg som om jeg er umyndiggjort enda jeg har både jobb og foreldreansvar! (Ellinor).*

Flere av brukerne ønsker seg et «døgnåpent» barnevern for å kunne ta kontakt når de står i akutte situasjoner, slik Gøril her uttrykker:

*Det skal være skikkelig krise før du skal kunne ringe barnevernsvakta! Skikkelig krise! Men jeg kunne tenkte meg et sted jeg kunne ringe når jeg trengte råd. Og som regel er det på kveldstid eller i helger... å få råd om hva gjør jeg akkurat nå når situasjonen er slik og slik (Gøril).*

Linda (17 år) som bor i fosterhjem er godt fornøyd med den hjelpen hun har fått og særlig i forhold til tilgjengelighet. Hun forteller om sin kontakt i barnevernet:

*Han sier at «om det er noe så ringer du», da viser han at han bryr seg. Han er ikke her så ofte nå, det er liksom ikke behov for det. Hvis det skjer noe så ringes vi og da ordner han opp i det. Han kommer også hvis det er nødvendig, men det har ikke vært nødvendig nå (Linda, 17 år).*

Linda føler seg trygg på at hennes kontaktperson «passer på henne» og tar tak i det hvis noe skjer, og dette er et eksempel på at barneverntjenesten også kan oppleves som tilgjengelig og trygg.

Som allerede nevnt var det også flere av informantene som var positive til den kontakten de hadde hatt med barnevernet. Karakteristisk for disse var, naturlig nok, at

de hadde fått hjelp som de følte var til nytte, men også at de følte de var blitt tatt på alvor, respektert og lyttet til.

## 2.4 Barnevernet som en positiv katalysator

Hilmar er en av de som selv har tatt kontakt med barnevernet for å få hjelp i hjemmet. I samråd med sin kone som da var syk tok han kontakt med barnevernet for å få råd og hjelp til å takle en utfordrende hjemmesituasjon. Hilmar er fornøyd med den hjelpen de har fått:

*Det beste jeg har fått fra barnevernet er en alliert! En alliert som har hjulpet meg til å forstå at alle – inkludert foreldrene – vil få det bedre med oppfølging fra barnevernet!(...) At vi har fått bevegelse i saken og fått ting på gli. At de har hjulpet til selvhjelp (...) Og dessuten har barnevernet gjort at ulike fagfolk nå snakker sammen – og det er første gang i vår historie. Det har kommet mye godt i gang... for oss har det fungert som en katalysator (Hilmar).*

Flere av brukerne har, i likhet med Hilmar, fått hjelp indirekte gjennom barnevernet. De har for eksempel fått hjelp til å ta kontakt med psykolog, familiekontor eller konfliktråd. Slik har kontakten med barnevernet virket som en katalysator for videre hjelp.

## 2.5 Oppsummering

- Det går frem av materialet at mange av brukerne ikke synes de får tilstrekkelig informasjon hverken i forkant av eller i det første møtet med barnevernet. Samtidig viser data at mange trenger hjelp til å nyansere det medieskapt bildet av at «barnevernet tar fra deg barna», og at de som får god informasjon stiller med en mer åpen og positiv holdning i sitt første møte.
- Tydelig og rikelig informasjon om bekymringsmeldingen og barnevernets arbeidsmetoder i første møte er viktig. Det første møtet mellom bruker og barnevernet danner i stor grad grunnlaget for hvordan samarbeidet og relasjonen blir i fortsettelsen.
- Flere av brukerne (også de som selv har tatt kontakt) opplever undersøkelsesfasen som negativt fokusert og ensidig (lite dialog). Noen føler seg også forhåndsdømt og lite respektert. Flere av brukerne mener barnevernet kun fokuserer på det negative og slik gir et feilaktig bilde av situasjonen i sin helhet.
- Hyppig skifte av saksbehandlere er uheldig og fører til lite kontinuitet, tap av tillit samt store utfordringer i å bygge opp en god relasjon
- Et godt samarbeid mellom bruker og saksbehandler henger ofte sammen med relasjonen og hvorvidt brukerne opplever at de blir møtt med respekt.

- Flere ønsker et mer tilgjengelig barnevern.
- Brukerne som har positive erfaringer legger vekt på en god dialog, gjensidig respekt og anerkjennelse.

### 3 Brukernes erfaringer med ulike tiltak

Tiltakene er barnevernets verktøy for å møte de behov barn og familier har. Barnevernets tiltaksportefølje omfatter blant annet økonomisk støtte, avlastning til foreldre, ulike veilednings- og behandlingsformer og plasseringstiltak. Tiltak rettet mot biologiske foreldre betegnes gjerne som kompenserende tiltak eller endringstiltak, alt etter tiltakets målsetning og innhold. Kompenserende tiltak settes inn for å kompensere for svekkede foreldrefunksjoner. Eksempler på kompenserende tiltak kan være støttekontakt og besøkshjem. Endringstiltak er tiltak som søker å forbedre foreldrefunksjonene (Gjerustad 2006), for eksempel gjennom konkrete veiledningstiltak. Tiltakene skilles også ved om de mottas frivillig eller ved tvang, henholdsvis hjelpetiltak og omsorgstiltak. Omsorgstiltakene innebærer at det offentlige overtar omsorgen for barnet. Når barn plasseres med foreldrenes samtykke<sup>12</sup>, kalles dette imidlertid hjelpetiltak og er ikke en omsorgsovertagelse.

Tiltakene i barnevernet er kategorisert i SSBs nasjonale statistikk, og defineres ofte ut fra SSBs kategoriseringer. Tiltakskategoriene er noe endret over tid, og endringene gjenspeiler faktiske endringer og ny kunnskap på barnevernsfeltet (Øyen 2010). Per 2010 var det 28 mer eller mindre konkrete tiltakskategorier. Noen kan betegnes som store sekkeposter, med et variert og noe udefinerbart innhold, for eksempel «andre hjemmebaserte tiltak» eller «andre tiltak», mens noen tiltakskategorier er veldig avgrenset i forhold til målgruppe og metodikk, for eksempel Multisystemisk terapi (MST) og Parent Management Training Oregon (PMTO).

#### 3.1 Hjelpetiltak

De hyppigst brukte hjelpetiltakene i det norske barnevernet har historisk sett vært kategoriene «andre tiltak», økonomisk støtte, besøkshjem, støttekontakt, barnehage, skolefritidsordning (SFO), fritidsaktiviteter, hjemkonsulent/avlastning i hjemmet og tilsyn. Med innføringen av de nye kategoriene råd og veiledning, vedtak om ansvarsgruppe og andre hjemmebaserte tiltak i 2007 har også disse kategoriene fått et betydelig omfang. Hvis vi ser bort fra samlekategorien «andre tiltak» var vedtak om råd og veiledning og besøkshjem de mest brukte hjelpetiltakene i 2010. Av alle barn som mottok tiltak fra barnevernet i 2010 på landsbasis, fikk 34 prosent råd og veiledning, 23 prosent besøkshjem og 21 prosent økonomisk hjelp fra barnevernet<sup>13</sup> (SSB 2011b).

Informantene i denne studien har erfaringer med ulike typer hjelpetiltak, både avlastning/besøkshjem, råd og veiledning/samtaler, økonomisk bistand til blant annet barnehage og SFO, Marte Meo, Webster Stratton, Cos, familiesenter og tilsyn. I familier

---

<sup>12</sup> I henhold til Lov om barneverntjenester, § 4-4, femte ledd.

<sup>13</sup> Økonomisk hjelp kan for eksempel være tilskudd til ferie eller fritidsaktiviteter.

hvor det er iverksatt omsorgstiltak/plassering i fosterhjem har det ofte vært forsøkt med kompenserende og/eller endringstiltak før man har iverksatt dette og slik har familier med omsorgstiltak også gjerne erfaringer med hjelpetiltak. I det følgende skal vi gjennomgå noen av brukernes erfaringer med de ulike tiltakene.

### 3.1.1 Råd og veiledning

*Hjemkonsulent/avlastning i hjemmet* og de nye kategoriene *andre hjemmebaserte tiltak* og *råd og veiledning* er vide begreper som sannsynligvis favner et vidt spekter av tiltak. Da det ikke finnes klare definisjoner på disse kategoriene er det grunn til å tro at det er tiltak som er lite enhetlige og at innholdet dermed vil variere fra kommune til kommune og fra sak til sak, og at det er en viss overlapp mellom tiltakene. Det favner for eksempel råd og veiledning, praktisk hjelp i hjemmet, en viss kontrollfunksjon og observasjon av utvikling (Gjerustad 2006). Råd og veiledning er det mest brukte tiltaket på nasjonal basis (SSB 2011b).

Blant våre informanter er det flere som har erfaring med råd og veiledning som tiltak, og majoriteten har opplevd dette som positivt. Det er tydelig at det å ha noen å rådføre seg med og snakke om utfordringer med oppleves nyttig. I veiledningssituasjoner opplever flere av brukerne at de blir sett og lyttet til, og at de har større påvirkning på innholdet i samtalen enn de har i andre samtaler med barnevernet. De føler at det er deres utfordringer som kommer i sentrum, og at det er de selv som definerer hva som er utfordringen. De snakker om konkrete utfordringer rundt både familiesituasjonen, seg selv eller barna, og de får tips til hvordan de kan jobbe med ulike utfordringer de har i hverdagen. Ninni forteller dette om sin opplevelse med å få råd og veiledning i hjemmet:

*Jeg synes jeg får god hjelp av barnevernet. Siden juni har jeg hatt ei som kommer hjem til meg og hjelper meg hjemme. Vi snakker om forskjellige ting, spesielt om hva jeg kan gjøre når sønnen min blir så sint. Jeg får tips om hva jeg bør gjøre (...) Det er godt å ha noen å snakke med som kan gi tips og råd (Ninni).*

Flere av de som har fått råd og veiledning har også fått dette fra instanser utenfor barnevernet (jfr. kapittel 2.4 om barnevernet som en positiv katalysator), som familievernkontor, BUPP (Barne- og ungdomspsykiatrisk poliklinikk), OBU (Omsorgstjenesten for barn og unge) og andre. I noen tilfeller har barnevernet anbefalt at de skal ta kontakt med annen instans, i noen tilfeller har barnevernet henvist dem og i en del tilfeller har foreldrene selv tatt kontakt for å få hjelp. Det må understrekes at blant de som har mottatt slik type hjelp er tilbakemeldingene udelt positive. Sitatet fra Eline er typisk i så måte:

*Jeg fikk tips og råd til hvordan jeg kunne møte [sønnen] på hans nivå. Fikk tips om grensesetting, ulike måter å takle han på. Hun var en slags buffer, jeg fikk tømt meg*



*til henne. Jeg fikk tips, dro hjem og prøvde det ut og kom tilbake og snakket uka etter om hvordan det hadde gått. Hun hjalp meg å finne tilbake til meg selv, hjalp oss til å komme ut av den negative spiralen (Eline).*

Det generelle bildet er altså at de brukerne som har hatt eller har råd og veiledning eller er del av et opplæringsprogram, er svært fornøyde med dette. Titta, som hadde mange skeptiske bemerkninger til barnevernets arbeid, var godt fornøyd med opplæringsprogrammet sitt:

*Så ble jeg introdusert for denne metoden og det skapte veldig frykt fordi jeg var redd etter det jeg hadde opplevd ved forrige hjemmebesøk... jeg ble rett og slett redd for at de skulle kunne ta fra meg ungene. (...) Men så ble jeg presentert for denne «metodedama» og etter å ha snakket med henne tenkte jeg at dette blir bra! Den første gangen når vi snakket husker jeg at jeg tenkte... dette gjør hun for å hjelpe meg!(...)Hvis jeg skal oppsummere så... jeg har lært veldig mye. Jeg trodde før jeg var flink, men jeg ser nå at jeg har lært veldig mye. (...). Som hvordan jeg skal respondere... og jeg har blitt mye flinkere til å lese barna mine... og ser at det er ikke alltid slik det ser ut fra utsiden... men man må på innsiden for å skjønne hva som foregår (Titta).*

Det er imidlertid en utfordring at flere av de som har etterspurt veiledning ikke har fått det, at de har etterspurt veiledning på et mye tidligere tidspunkt enn dette kom i gang eller at veiledningen har blitt avsluttet tidligere enn det brukerne har hatt ønske om. To av våre informanter som har erfaring med dette er Terje og Eline, som forteller:

*Jeg hadde råd og veiledning, dette var bra. Det var bra å ha noen å snakke med og noen å spørre. Men det fungerte bare en stund. (...) Jeg etterspurte veiledning i forhold til en av barnas atferd, men det fikk jeg ikke. Jeg vet ikke hvorfor egentlig (Terje).*

*Jeg etterspurte råd og veiledning i årevis. Etter laaaang tid så fikk jeg det endelig! Jeg fikk råd og veiledning fra ei dame som jeg var veldig fornøyd med. Hun støttet meg og var med på møter når det var nødvendig. Det var nyttig for å komme seg gjennom konflikter i hjemmet. Jeg fikk noen verktøy og strategier. Hun lyttet til meg. Hun hørte på meg som mamma og som person, og hun trodde på det jeg sa (Eline).*

Et annet sentralt trekk i materialet er at en gruppe brukere, særlig eneforsørgere, uttrykker et sterkt behov for og ønske både om råd og veiledning, men også om avlastning, uten at omsorgen skal overføres til andre. Pia, mor til to unge barn som begge er i fosterhjem, mener hennes familiehistorie hadde fått et annet utfall hvis hun hadde fått hjelp på et tidligere tidspunkt:

*Jeg hadde gjort hva som helst – hadde sagt ja til hva det måtte være – hadde ikke nektet på noe – hvis jeg bare kunne få beholde ungene mine hjemme. (...) Det er så mye som kunne vært forandret. En skal gi en person en fair sjanse tenker jeg. Se på Mette Marit! Men blir du rakka ned på hele tiden så blir det så vanskelig å se fremover (Pia).*

Også Minna, som har barn i fosterhjem, er opptatt av at hun burde fått hjelp på et tidligere tidspunkt og at hun faktisk henvendte seg for å få hjelp. Slik hun ser det fikk hun ikke hjelp fordi hun ba om hjelp til seg selv (råd og veiledning samt avlastning) og ikke spesifikt for barna.

*Det er vondt å føle at en synes at ungene er for mye, men jeg har vært alene hele tiden og jeg ba om hjelp fordi jeg skjønnte det kom til å bli vanskelig. Og hadde jeg fått hjelp da jeg ba om det ville jeg ikke sattet i den situasjonen jeg sitter i i dag! Jeg hadde strukket meg langt... hvis de hadde sagt «du må flytte til Soknedalen» eller hvor som helst så hadde jeg gjort det ... hvis det hadde styrket saken min... (Minna).*

På tross av at Minna selv tok kontakt i en vanskelig fase av livet fikk hun ikke den hjelpen hun ba om. Slik ble en negativ sirkel forsterket og hun måtte til slutt plassere barna utenfor hjemmet:

*Ungene har fått mange skuffelser. Jeg trodde jeg skulle klare det og så har jeg ikke klart det likevel. Jeg har en drøm om at ungene mine skal komme hjem... jeg vil være med på oppveksten til barna mine. (...) Hvis jeg skulle komme med noe ønske så måtte det være at barnevernet kunne vært der både for foreldre og barn. For meg er det det som er fornuftig. Foreldrene må få hjelp for at barna skal få hjelp. Hvis jeg hadde fått hjelp i den traumatiske perioden da jeg ba om det ville utfallet av saken vært helt annerledes enn i dag. Nå er jeg frisk og har det bra, men nå er det for sent... enn om jeg kunne fått den hjelpen tidligere... (Minna).*

Det som går igjen i flere av fortellingene som er parallelle med Minna sin er at de selv har bedt om hjelp (avlastning eller råd og veiledning). Årsaken er en erkjennelse av at de i perioder av livet har hatt så mye annet å ordne opp i eller ivareta at de ikke har klart å være «gode nok» omsorgspersoner.

### **3.1.2 Besøkshjem**

*Besøkshjem* er det hyppigst brukte enkelttiltaket, med unntak av kategorien «andre tiltak». Flere av foreldrene vi har snakket med hadde søkt om besøkshjem/avlastning uten å få dette innvilget. Av disse var det flere som snakket om at de var slitne og hadde lite overskudd, og flere mente at det ville vært bra for barna om de som foreldre fikk

mer overskudd. I noen saker mente foreldrene at manglende avlastning hadde bidratt til at de havnet i en vanskelig situasjon og til slutt ikke kunne ha omsorgen for barna.

I en studie om besøkshjem som hjelpetiltak konkluderes det blant annet med at foreldrene opplevde besøkshjem som positive, selv om de ikke bidro til å løse omfattende og sammensatte problemer alene (Larsen 2008). Studien viste blant annet til at besøkshjemmene ga avlastning som skapte overskudd hos foreldrene og dermed økt mestring av foreldrerollen. Det var imidlertid viktig med mer og bedre veiledning til besøkshjemmene slik at de ga foreldrene god informasjon om erfaringer de hadde gjort seg med barnet. Et annet relevant moment var at informasjonsutveksling ga foreldrene opplevelsen av et fellesskap rundt barna, som de ellers ofte manglet. For de mest marginaliserte familiene var disse oppholdene det eneste tilbudet barnet hadde utenfor hjemmet og var i så måte gode tilskudd til ferier og positive opplevelser (ibid.).

Som vist ovenfor går det igjen i flere av fortellingene at foreldre selv har bedt om hjelp (avlastning) fordi de ser at de i perioder av livet har hatt ekstra utfordringer som har gjort at de ikke har klart å være «gode nok» omsorgsforeldre. Problemet er at de ikke har fått avlastning, og at det kan ha gått lang tid og at de har blitt så slitne, og dermed i neste omgang har fungert dårligere som omsorgsperson. I noen tilfeller har den negative sirkelen endt med at de har måttet gi fra seg omsorgen for barna. Mange mener omsorgsovertakelse kunne vært unngått ved tidligere inngripen og hjelpetiltak i hjemmet. Herunder kommer også økonomisk støtte.

### **3.1.3 Økonomisk bistand**

Flere undersøkelser har vist at familier som får hjelp av barnevernet lever under marginale økonomiske forhold (Flaaten og Sandbæk 1982; Kristofersen, Clausen og Jonassen 1996; Sandbæk 2002; Andenæs 2004; Kristofersen og Clausen 2008). Økonomisk støtte er et av tiltakene som er hyppigst gitt i barnevernet, og blir ifølge Bunkholdt og Sandbæk (2005:169) ofte gitt i tillegg til andre tiltak. En undersøkelse av foreldre til barn i barnevernet som har mottatt sosialhjelp i perioden 1997-2005 viste at økonomisk støtte som barnevernstiltak gis til 63 prosent av de som har mottatt sosialhjelp, mens det bare er gitt til 34 prosent av de som ikke har mottatt sosialhjelp (Kristofersen og Clausen 2008). Det foreligger ifølge Kristofersen et al. (2006) ingen norske eller skandinaviske effektstudier av økonomisk stønad i barnevernet. Økonomisk støtte kan benyttes til ulike formål, for eksempel til ferie eller fritidstiltak. Ved støtte til fritidsaktiviteter handler det i stor grad om å gi barna tilbud i aktiviteter som tilbys av allerede eksisterende tilbud, men barneverntjenesten kan også i noen tilfeller opprette aktiviteter spesielt tilrettelagt for denne gruppa.

De av brukerne som hadde erfaringer med denne typen tiltak var fornøyde. De kunne forteller at barna slik hadde en aktiv fritid og fikk hjelp med sosialisering og venner. Bettina forteller:

*Det at jeg har fått støtte til at datteren min kan være med i korpset har vært helt avgjørende. De drar på ganske mange turer og de skal ha instrumenter og utstyr som koster en god del. Og jeg hadde ikke hatt mulighet til å la henne være med på alt dette hvis det ikke var for at jeg fikk støtte spesifikt til dette – så det er helt fantastisk (Bettina).*

Flere av brukerne fortalte at de hadde søkt om økonomisk bistand fra barnevernet, både til barnehage, ferietur og fritidsaktiviteter, uten at dette hadde blitt innvilget. Noen mente at det ikke var rettferdig at noen fikk dette mens andre, i en liknende situasjon, ikke fikk det.

### **3.1.4 Tilsyn**

Kontrollrollen kontra hjelperrollen i barnevernet er vel dokumentert og drøftet i litteraturen. *Tilsyn* er det tiltaket i barnevernet som klart ivaretar kontrollaspektet. Tilsyn som barneverntiltak har ikke vært gjenstand for noen omfattende evaluering eller forsøk på effektmåling i Norge, på tross av at tiltaket har vært brukt i flere tiår. Det foreligger lite norsk forskning både med hensyn til beskrivelser av tiltaket og med tanke på hvilke effekter tiltaket eventuelt kan sies å ha (Kristofersen et al. 2006).

Det kommer frem i vårt datamateriale at mange av de som har hatt tilsyn opplever dette som en unaturlig situasjon. Flere forteller at de synes det er ubehagelig, og noen sier at de føler seg overvåket. Noen forteller også at de la om rutineene når de visste at barnevernet skulle komme. Utsagn som «*du klarer ikke å fungere normalt når noen følger med hvert skritt du tar*» eller «*det er ikke ok å spise middag med en person hengende over skuldra*» gikk igjen blant informantene. Det er viktig å merke seg at dette også får konsekvenser for hva familiene faktisk gjør når barnevernet kommer på tilsyn:

*Det er ikke en naturlig situasjon. Vi spiser jo ikke kveldsmat eller middag når tilsynet er på besøk, vi venter til de har gått (Bodil).*

En av foreldrene snakket om at hun ikke skjønnte hva som var hensikten med tilsynet, og at hun ville hatt større nytte av tilsynet dersom de hadde gitt tilbakemeldinger og råd når de var hjemme hos henne, i stedet for bare å observere og så skrive en rapport etterpå. Flere påpeker også at de ikke kjenner seg igjen i rapportene som skrives etter tilsyn, og at det er et entydig negativt fokus fra barnevernet.

Flere av informantene sier at de ikke skjønner poenget med tilsyn. De mener at tilsyn verken bidrar til å avdekke noe eller til å hjelpe familien, og ser på tilsyn som et kontrolltiltak uten hensikt. Noen av informantene dette gjelder vet heller ikke hvorfor barnevernet har bestemt at det skal være tilsyn. Sitatet under er fra Emil på 15 år, hvor barnevernet har tilsyn i hjemmet. Han forteller at han har en kamerat som bor i

fosterhjem og da han ble spurt om han vet hvorfor barnevernet er hos hans familie på tilsyn forklarer han:

*Nei, de sa aldri hvorfor de skulle snakke med meg. De spurte bare spørsmål. Det var ikke særlig mye de spurte om heller egentlig. De har aldri spurt meg om mamma drikker. Har ikke fått hørt noe om hvorfor de egentlig er her. Spesielt nå på slutten har jeg ikke skjönt hvorfor de er her. Når barnevernet kom inn i familien ble jeg litt sjokkert og lurt på hvorfor. Jeg lurte på om jeg kom til å ende opp i fosterhjem (Emil, 15 år).*

Han forteller at det stort sett går greit at barnevernet er på tilsyn, samtidig som han understreker at for han virker det som barnevernet ofte bare er på utkikk etter det negative:

*En gang kom barnevernet helt random uten å gi beskjed. Vi hadde ingenting å si, og det tok de som et problem. Det er litt irriterende at de kan ta det som et problem at vi ikke har noe å si (Emil, 15 år).*

Som illustrert i sitatet fra Emil er det viktig at også barna er informert om formålet med tilsynet og hva dette handler om, slik at de blir trygge på situasjonen.

### **3.2 Koordinering av tiltak**

Et av tiltakene som er ment å benyttes til koordinering og samarbeid er *ansvarsgruppe*. Ansvarsgruppe kan i stor grad defineres som en metode for samarbeid eller et «administrativt tiltak» (Backe-Hansen i Reegård, Backe-Hansen, Grønningsæter og Hagen 2010) i større grad enn som et tiltak direkte rettet mot barn og foreldre. Målsetningen er å ansvarliggjøre flere tjenester og koordinere tjenestene, noe som kan være et ledd i å sikre barn og foreldres brukermedvirkning (Havnen og Iversen 1996). Omfanget av ansvarsgruppe kan si noe om hvordan barnevernet samarbeider med andre tjenester rundt barn med omfattende hjelpebehov.

Flere av familiene som har deltatt i denne undersøkelsen mottar tiltak eller er i kontakt med flere instanser, både BUP, PPT, sykehus, lege, skole, barnehage og så videre. Selv om en del mottar tiltak fra flere instanser oppgir flere av brukerne at det er få tverrfaglige møter og lite koordinering av tiltak. Flere savner dialog på tvers av instansene og en mer helhetlig tilnærming til utfordringene i familien. Kristin, som er stemor til en gutt med hjelpetiltak i hjemmet, fortalte dette:

*Det er lite samarbeid rett og slett. Lite tverrfaglig, er det ikke det de sier? Hvis det hadde vært bedre koordinering så hadde vi sluppet å forklare alt om og om og om og*

*om igjen. Det er veldig slitsomt å skulle fortelle alt på nytt til alle hele tiden (Kristin).*

Våre informanter som har ansvarsgruppe som tiltak var gjennomgående godt fornøyd med dette. Bettina, som var alene med flere og var bruker av både BUP og NAV, hadde gode erfaringer med etablering av ansvarsgruppe:

*Det var mye for meg med tre ulike instanser jeg skulle forholde meg til og mange møter hver uke. Jeg var på jobb halve uka og resten gikk med til å rase rundt på møter. Saksbehandleren min så at det ble mange møter og at det rett og slett ble for mye for meg... så hun organiserte ansvarsgruppemøter og nå har jeg en fast person som er med meg og har vært med meg på mange saker (Bettina).*

Flere av brukerne understreker det positive ved å ha ulike fagfolk samlet på ett sted og legger vekt på at «*det å slippe å sitte og fortelle om den samme hendelsen først til saksbehandler den ene dagen og så til psykolog den andre dagen er utrolig godt*». Samtidig blir det fremhevet som positivt at fagfolk fra ulike instanser får en arena til å snakke sammen i slike møter. I tillegg oppleves det positivt at foreldre får delta i diskusjonene. En bruker forteller for eksempel at «*for første gang i vår sykdomshistorie ble både psykolog og psykiater nødt til å snakke sammen, og det har vært utrolig positivt!*». Samarbeid mellom instanser vil også være både nyttig og nødvendig for å gi familiene et helhetlig godt tilbud.

### **3.3 Omsorgstiltak**

Blant informantene vi har snakket med er det syv familier hvor barna bor i fosterhjem med bakgrunn i vedtak om omsorgsovertakelse, og to familier hvor barna er frivillig plassert i fosterhjem i henhold til Lov om barneverntjenester § 4-4, femte ledd. I dette delkapitlet vil vi fokusere på disse familiene. I tillegg vil vi også ha med perspektiver fra Linda på 17 år som bor i fosterhjem, men som ikke vet om plasseringen er frivillig eller ikke.

Det var ulike grunner til omsorgsovertakelse for barna. De fleste av foreldrene vi snakket med hadde opplevd at barnet/barna ble akutt plassert, noe som for mange av foreldrene var en traumatisk opplevelse. Ifølge foreldrene var dette også traumatisk for barna. At akutt plassering oppleves mer stressende for barn enn en planlagt plassering vet vi også fra annen forskning (Baugerud og Melinder 2012).

I intervjuene med foreldre hvor barneverntjenesten har overtatt omsorgen for barna fremkommer det generelt mye frustrasjon og fortvilelse. Mange føler at de har blitt fratatt barna uten grunn og de føler at de har fått lite informasjon om hva de kunne/burde endret for at flytting skulle vært unngått. De snakket om tiden før, under

og etter saken i Fylkesnemnda<sup>14</sup> som belastende og vanskelig. Mange opplevde at det var et sjokk å få beskjed om at barnevernet mente at de ikke var i stand til å ivareta barna sine, og flere beskriver at denne beskjeden kom uten forvarsel. Foreldrene etterspør hvorfor de ikke fikk vite dette tidligere, og hvorfor det ikke ble iverksatt/prøvd ut flere hjelpetiltak. Det etterspørres også hvorfor de ikke fikk bedre informasjon om forløpet i prosessen, som illustrert i sitatet fra Terje:

*Jeg skjønner ikke hvorfor de er plassert. Jeg har spurt, men får ikke svar. De vil ikke si noe. Det er fortvilende å ha så mange spørsmål og så lite svar. Jeg vet ikke hva jeg skal endre på (Terje).*

Manglende informasjon er noe som er gjennomgående i intervjuene med denne gruppa. Det er også gjennomgående at manglende informasjon har vært en utfordring gjennom hele prosessen, fra de fikk beskjed om at barnevernet vurderte å fremme sak om omsorgsovertakelse, i forkant og underveis i prosessen rundt saken i Fylkesnemnda, i flytteprosessen og i etterkant av flytteprosessen. Dette sammenfaller med funn i Egelund og Hestbæk (2003) sin studie av omsorgsovertakelser, hvor de fant at foreldre etterlyser større grad av medvirkning både før, under og etter omsorgsovertakelsen. En av våre informanter som snakket om dette var Mona:

*De avgjør ting uten verken å snakke med meg eller gi meg beskjed. En gang flyttet de datteren min uten å gi meg beskjed (Mona).*

Det er varierende hvor mye barna har vært involvert i forkant av flyttingen. Noen har vært snakket med gjentatte ganger, og noen har ikke vært snakket med i det hele tatt. I de tilfellene hvor barna har blitt snakket med sier flere av foreldrene at de opplever at barnas synspunkt likevel ikke ble hørt.

Blant flere foreldre er det misnøye knyttet til at barnet/barna deres har vært nødt til å flytte mye. De fleste har hatt opphold i minst ett beredskapshjem i forkant av plasseringen i fosterhjem, og flere har også opplevd flyttinger utover dette. Flere har bodd i beredskapshjem i lang tid (opptil ett år) før de har flyttet videre til fosterhjemmet, noe flere av foreldrene mener er uheldig. Det å «bo midlertidig» og å flytte gjentatte ganger beskrives som vanskelig, både av foreldre og av ungdommer som selv har opplevd dette. Linda, 17 år, har bodd både på institusjon og i beredskapshjem før hun flyttet i fosterhjem og hun beskriver det slik:

*Jeg hadde det bra på [navn på institusjonen]. De som jobbet der var snille, og de var flinke til å finne på ting, forskjellige aktiviteter. Men det var mange som jobbet der, mye utskiftning av folk. Jeg fikk ikke noe bånd til dem egentlig, jeg måtte snakke med den som kom liksom. En dag fikk jeg plutselig vite at jeg skulle flytte om en uke,*

---

<sup>14</sup> Fylkesnemnda for barnevern og sosiale saker har vedtaksmyndighet i saker om omsorgsovertakelse.

*da hadde jeg bodd der i nesten ett år. Jeg husker at det var kjempevanskelig for meg! Jeg visste jo at jeg ikke skulle bo der for bestandig, men det var så kort tid. Jeg ble bare kastet inn i det liksom. Det var en veldig dårlig måte å gjøre det på. (...) Jeg hadde det veldig vanskelig i beredskapshjemmet. Jeg visste at det var midlertidig og jeg merket godt på «fosterforeldrene» mine hvem som var deres barn og hvem som ikke var det. Jeg kjenner flere som har sagt det samme. Det vises godt at du ikke er ungen min liksom. Men de mente helt sikkert ikke å vise det. (...) Samtidig er det ikke så enkelt for dem heller, det er liksom ikke meningen at de skal knytte seg til barna, de skal jo bare være for en stund. Også får de nye hele tiden, det er sikkert ikke så lett for dem heller. (...) Og når jeg endelig til slutt kom meg på plass der og fant meg til rette så måtte jeg flytte igjen... Det er ikke bare bare å møte en ny familie og skulle ta seg til rette. (...) De fra beredskapshjemmet var med meg når jeg skulle flytte hit. Det var litt bedre tid den gangen, det var ikke bare en uke. Men jeg husker det kom overraskende på meg da også, det var liksom ikke snakket om det før jeg plutselig fikk beskjed. Ble ikke spurt så mye hva jeg ville. (...) I dag er jeg veldig glad for at det ble bestemt at jeg skulle flytte hit (Linda, 17 år).*

Også Minna, er opptatt av hvordan gjentatte flyttinger har innvirkning:

*Barna har blitt flyttet fra beredskapshjem til nytt beredskapshjem, til fosterhjem. Barnevernet legger vekt på trygghet... stabilitet... men for mine barn har det aldri vært så mye ustabilitet som i den tiden barnevernet har hatt ansvaret for dem! (Minna).*

I forbindelse med flyttinger og frustrasjoner knyttet til dette har flere snakket om viktigheten av godt samarbeid mellom barnevernet og foreldre i etterkant av plassering i fosterhjem.

### **3.3.1 Samarbeid etter plassering i fosterhjem**

Flere sentrale temaer kommer opp i forbindelse med samarbeid etter plassering i fosterhjem. Spesielt er samvær et tema som løftes opp, og alle foreldrene som har barn som bor i fosterhjem er veldig opptatt av dette. Mange opplever at de har for lite samvær og at det gjøres for lite fra barnevernets side for å legge til rette for gode samværsordninger som er tilpasset både barnet og foreldrene. Noen av foreldrene opplever at det i stor grad er hensynet til fosterhjemmet som blir ivaretatt, fremfor hensynet til barnet og biologisk familie. I tillegg ytrer flere at de ikke skjønner hvorfor samværet er såpass begrenset, og de som har tilsyn under samvær opplever dette som både vanskelig, begrensende og unødvendig.

Flere av foreldrene snakker om at de møter lite forståelse fra de ansatte i barnevernet når de snakker om at de synes samværene er belastende. De som snakker om dette



opplever at det ikke er rom for å snakke om at samvær, i tillegg til å være både fantastisk, givende og nyttig, også kan være en påkjenning for både barn og foreldre. Noen foreldre beskriver at de er spente flere dager i forveien og at dagene etter samvær er som å gå gjennom en ny sorgprosess, dette gjelder spesielt de som sjelden har samvær med barna. Noen foreldre sier at de er redde for at samværet ikke skal være «bra nok» og at barn ikke skal ha lyst til å være der. Noen foreldre sier også at barnevernet er for lite reflektert i forhold til barnas reaksjoner i forbindelse med samværet og hvordan dette kan påvirke dem. Mona forteller:

*Jeg synes egentlig samvær er forferdelig slitsomt. Jeg er spent en uke før og har et forferdelig savn uka etter. Når jeg prøver å snakke med barnevernet om dette så viser de ingen forståelse! Jeg har lest i papirene at barna har "negative reaksjoner før de skal møte mor". Jeg synes ikke det er noe rart i det hele tatt, det hadde jo heller vært rart om de ikke hadde hatt det. Det er en veldig stor påkjenning for meg, og det er det helt sikkert for barn også! Jo lengre mellom, jo verre blir reaksjonene. Men dette skjønner de ikke, så de innskrenker samvær i stedet for å øke. (...) Det er greit at det er slitsomt for meg, men tenk hvordan det er for barna... avskjeden er bestandig det verste (Mona).*

I forbindelse med plasseringen i fosterhjem var det flere foreldre som mente at barna ikke ble hørt, og at det ikke var noen som snakket med dem om hvordan de har det. I sammenheng med dette snakket vi om tilsynsførerens rolle i fosterhjemmet. Det er lovpålagt at alle barn som bor i fosterhjem skal ha tilsynsfører, og denne skal føre tilsyn med barnet minimum fire ganger i året. I intervjuene kom det frem at de fleste foreldrene ikke vet om tilsynsførerordningen, og at de ikke vet at barnet deres har tilsynsfører. Fylkesmannens tilsynsrapport fra første halvår 2011 viser at 10 prosent av barna som bor i fosterhjem i Sør-Trøndelag er uten tilsynsfører<sup>15</sup>, så noe av forklaringen på at dette kan også være at noen av barna mangler tilsynsfører.

På tross av at mange er uenige i plasseringen er det noen som sier at de ser at barna har det bra i fosterhjemmet, og noen opplever at de har et godt samarbeid med fosterhjemmet. Sitatene fra Agnar og Terje er beskrivende for noen av disse foreldrene:

*Fosterhjemmet er helt supert, de har jo bare et oppdrag. De er pliktige til å skrive rapporter, så det må de jo bare gjøre. Men det er viktig å huske at de bare har et oppdrag (Agnar).*

*Det er trygge plasser og jeg tror barna har det bra der. Barna har det trygt, det ser jeg (Terje).*

---

<sup>15</sup> <http://fylkesmannen.no/enkel.aspx?m=54089&amid=3530128>.

Et godt samarbeid i etterkant av plasseringen ser ofte ut til å henge sammen med fosterforeldre som er imøtekommende når foreldrene har spørsmål, at barnevernansatte er flinke til å informere om hvordan det går med barnet, at foreldrene får komme på besøk i fosterhjemmet og at foreldrene opplever at barnevernet har en dialog med dem tilknyttet både plasseringen og samvær.

### 3.4 Tiltaksplaner og omsorgsplaner

Det er et lovkrav at barneverntjenesten skal utarbeide en plan for alle tiltak som vedtas, i form av tiltaksplaner og omsorgsplaner. I vårt datamateriale er det gjennomgående at mange ikke kjenner til disse planene, og sitatene nedenfor er således beskrivende for mange:

*Hmm... omsorgsplan... det vet jeg ingenting om (Bodil).*

*Nei, jeg har ikke hørt om tiltaksplan før... det vet jeg ikke hva er (Erika).*

*Jeg har aldri sett verken tiltaksplan eller omsorgsplan. Det eneste jeg har fått er en samværsplan (Eline).*

Hvorvidt det foreligger planer som ikke er kjent for familien eller om dette handler om manglende tiltaksplaner har vi ikke hatt mulighet til å finne ut i denne studien. Fylkesmannens tilsynsrapport for Sør-Trøndelag fra 2011<sup>16</sup> viser imidlertid at 16 prosent av alle barn som har hjelpetiltak mangler tiltaksplan, og at 18 prosent av barn som er under omsorg mangler omsorgsplan. Tiltaksplaner og omsorgsplaner kan være nyttige verktøy både for foreldrene og for barnevernet for å holde oversikt over hvilke tiltak som er iverksatt og hva som er målet med de ulike tiltakene. Og for de som har en tiltaksplan oppleves dette som nyttig. En av de få som vet at det foreligger en tiltaksplan er Ninni, som sier:

*I planen skal det inn informasjon fra alle instansene. Alle instansene skal møtes med jevne mellomrom, jeg har fått møtetidspunkt frem til januar. Alle skal gi informasjon om det som skjer (Ninni).*

### 3.5 Å finne riktig tiltak

Blant informantene er det flere som snakker om at de har blitt tilbudt tiltak som de føler ikke har truffet deres behov. Dette gjelder både informanter i familier med hjelpetiltak og omsorgstiltak, men tendensen er mer gjennomgående blant familier med

---

<sup>16</sup> <http://fylkesmannen.no/enkel.aspx?m=54089&amid=3530128>.

omsorgstiltak. Det er flere eksempler på at foreldrene og saksbehandlerne ikke har samme oppfatning av hva som er utfordringene i familien, og at det settes inn tiltak som barnevernet mener er nødvendig uten at dette nødvendigvis samsvarer med familiens behov. Kim var en av de som selv tok kontakt med barnevernet for å få hjelp i en turbulent tid. Det tok «veldig lang tid før barnevernet kom på banen» og når de endelig fikk kontakt var den verste tiden over, og Kim og hans familie følte ikke de fikk den hjelpen de hadde behov for:

*Det er bra at de har tiltak og at de har gode tiltak, men det hjelper liksom ikke så veldig mye når tiltakene ikke egentlig er i forhold til det som vi mener er problemet på en måte. Det blir litt som hvis du brekker foten også får du gips på arma. (...) Tiltakene hadde jo vært kjempebra hvis vi hadde hatt de problemene som de mente at vi hadde (Kim).*

Flere av barna vi har snakket med har aldri blitt spurt om det er noe de trenger hjelp til. Samtidig er de som har blitt spurt svært fornøyd med dette. Bianca er 15 år og har ulike erfaringer med barnevernet (også fra andre kommuner). Hun har en klar oppfatning av hva som må til for å finne riktig tiltak:

*Snakk med oss! Spør oss hva vi mener. Ikke ta det som en selvfølge at det foreldrene mener er bra er det vi mener er bra. La oss kanskje tenke over saken litt før vi må bestemme oss (Bianca).*

Bianca forteller at da familien skulle få tiltak til fritidsaktiviteter fikk hun to dager til å tenke på hva hun trengte mest. Dette opplevde hun som svært positivt og hun er også veldig fornøyd med aktiviteten hun fikk anledning til å være med på.

Barnevernet kritiseres for i liten grad å ha lagt til rette for arbeidsmetoder som gir barn mulighet til å formidle om sin situasjon ut fra sitt perspektiv (Killén 2004; NOU 2009:8; Langballe, Gamst og Jacobsen 2010). Hvorvidt man lykkes i å finne riktig tiltak handler om gjensidig informasjon og forståelse og reell brukermedvirkning, som illustrert i eksemplet med Bianca ovenfor.

### 3.6 Oppsummering

- Tiltaket råd og veiledning oppleves som positivt og nyttig av brukerne!
- Flere har søkt om råd og veiledning, besøkshjem og støttekontakt uten å få dette innvilget. I mange tilfeller vet de ikke hvorfor.
- Det å bli observert i hjemmet oppleves unaturlig og gir ikke et reelt bilde av hverdagen og samhandling mellom foreldre og barn, sett fra brukernes ståsted.
- Ensidig problemfokus åpner ikke for positive faktorer og for godt samarbeid.
- Det er lite fokus på helhetlig familiesituasjon.
- Flere etterspør koordinerende tiltak.
- Mange av brukerne føler de opplever en "ovenfra og ned-holdning".
- Foreldre som har barn i fosterhjem opplever generelt mangel på informasjon, og flere av de forstår ikke hvorfor barnevernet har overtatt omsorgen for barna.
- Besøk i fosterhjemmet er viktig, men samvær oppleves samtidig som både vanskelig og sårt for mange foreldre.
- Foreldre som har barna plassert utenfor hjemmet synes de har for lite samvær.
- Mange foreldre og barn har lite eller ingen kjennskap til tiltaks- og omsorgsplaner.
- Flere barn føler uttrykker det er viktig at også de får komme til orde når det gjelder hvilke tiltak som skal iverksettes

## 4 Brukermedvirkning

Et viktig anliggende i denne studien har vært å studere brukernes erfaringer med og opplevelser av brukermedvirkning. Det er hevdet at økt brukermedvirkning er en forutsetning for likeverdige tjenester, og innebærer at brukerne tilføres økt innflytelse og makt slik at de bedre settes i stand til å være med på å finne løsningene (Ingebretsen og Nergård 2007). De siste årene har man sett et økt fokus på empowerment, en tankegang som bryter med tradisjonell problemløsning der «eksperten» finner løsninger på «klientens» problemer. Fokus på empowerment er særlig viktig overfor brukergrupper som har en annen erfaringsbakgrunn tilknyttet brukermedvirkning enn det som er gjengs i majoritetsbefolkningen. Ifølge Slettebø (2008) har ikke medvirkning bare en verdi i seg selv, men kan også gi gode resultater. I en gjennomgang av 16 større forskningsprosjekter i England konkluderte man med at foreldres medvirkning i barnevernet vanligvis gir bedre resultat for både barn og foreldre (Department of Health 1995 s. 37 og 51; opcit).

Gjennom vårt datamateriale kommer det tydelig frem at brukermedvirkning og involvering er viktige elementer, og hvorvidt brukerne har en positiv eller negativ helhetsopplevelse henger ofte sammen med informasjon, medvirkning og medbestemmelse (Slettebø 2008).

### 4.1 Informasjon som grunnlag for medvirkning

Mange av våre informanter, både voksne og barn, ytret at de synes barnevernet ga dem for lite informasjon. Blant de voksne var det flere som ikke hadde informasjon om gangen i en barnevernssak, hvordan barnevernet jobber og hvilke rettigheter de har, blant annet tilknyttet innsyn i dokumenter. Eline har hatt kontakt med barnevernet i mange år og har barn som bor i fosterhjem. Hun er en av mange brukere som snakker om manglende informasjon, og hun uttrykte:

*Jeg får alt for lite informasjon, sånn har det vært hele veien, fra starten av. Jeg får alt for lite informasjon nå også, jeg vet ingenting. De lover at jeg skal få mer informasjon, men dette har jeg ikke fått (Eline).*

Blant familiene hvor barnevernet har overtatt omsorgen for barna er opplevelsen av mangelen på informasjon spesielt tydelig. Flere forteller om manglende informasjon om gangen i en fylkesnemndssak, om plasseringsalternativer for barnet og informasjon om barnet etter flytting. Sitatet under fra Minna er et eksempel:

*Jeg får så lite informasjon fra barnevernet hele tiden. Jeg vet egentlig ikke hvorfor barna ikke kan bo hjemme. De mener at jeg ikke er habil til å ha barna, men jeg vet*

*ikke hvorfor. Det har ikke vært noe negativt i noen av tilsynsrapportene heller. Jeg skjønner ikke hvorfor de er plassert. Jeg har spurt, men jeg får ikke svar.*

I tillegg er det gjennomgående i datamaterialet at mange ikke vet hvorfor barnevernet mener at det er behov for tiltak i familien, og mange vet heller ikke hvorfor de mottar tiltak. De fleste familiene vet at hjelpetiltak er frivillig og at de kan takke nei, men det kommer tydelig frem gjennom flere av intervjuene at foreldre ikke tør å takke nei på tross av at de mener at behovet for tiltak ikke er tilstede. Dette handler ofte om en redsel for hvilke konsekvenser det kan få dersom de sier nei til tiltak. Bodil har hatt kontakt med barneverntjenesten gjennom mange år og har et barn som bor i fosterhjem, og er en av de som føler at hun får lite informasjon, hun ytrer:

*De sier ingenting om hvorfor de tenker eller gjør som de gjør, de sier bare "vi er bekymra" (Bodil).*

I tillegg til manglende informasjon sier flere av informantene at barnevernet er for lite tydelige og konkrete. Mange savner mer forklaring på hvorfor barnevernet mener det de gjør, og noen sier at det er vanskelig å skjønne hva de mener. Flere påpeker at de skulle ønske at de visste hva barnevernet mente at de skulle endre på, men ofte oppleves det at dette er både diffust og utydelig. Når de stiller spørsmål om dette er det varierende hvilke svar de får, men svar som «vi er bekymra», «forholdene i hjemmet» og «barnets omsorgssituasjon» sies ofte å være forklaringen fra saksbehandler. Dette gjelder både i møter og i vedtak som brukerne mottar. Disse funnene er sammenfallende med funn i andre studier av (Moldestad 2002), hvor det kom frem at foreldrene savnet kunnskap om hvordan barnevernet vurderte dem som foreldre og hva som skulle til for at de ble «gode nok». Eline, som er mor til barn som bor i fosterhjem, forteller at hun gjentatte ganger har bedt om en konkretisering av hva hun kan gjøre for at barnet skal kunne flytte hjem, men opplever at hun ikke får noe tydelig svar på dette. Hun sier:

*Barnevernet er alt for lite tydelige. De går rundt grøten og sier ikke det de egentlig mener. De må kalle en spade en spade. De pakker det inn for mye. De tør liksom ikke å si rett ut hva det er. Det samme gjelder når de skal fortelle noe som andre har sagt som kanskje ikke er så bra. For eksempel hvis noen på skolen har sagt noe så sier de ikke det de egentlig har sagt, de pakker det liksom inn (Eline).*

Dette er sammenfallende med brukernes refleksjoner rundt det første møtet og undersøkelsesfasen som er beskrevet i kapittel 2. Manglende informasjon gir også brukerne en følelse av uvitenhet og maktlesløshet. God informasjon vil være en forutsetning både for å ha mulighet til å endre sin livssituasjon og for å ta kvalifiserte og informerte valg, for eksempel i forhold til hvilke tiltak de samtykker til.

## 4.2 Involvering av barna

Det foreligger flere studier som viser at barna i liten grad involveres i barnevernets arbeid, og Sandbæk (2002) fant i sin studie at barna sjelden ble informert om de planene og tiltakene som skulle iverksettes for dem. Også undersøkelser blant barn som bor i fosterhjem og institusjon viser at barna ofte synes de får for lite informasjon (Juul 2010). Gina er 17 år og har hjelpetiltak. Hun har i flere år hatt bistand fra barnevernet og er en av de som savner mer informasjon. Hun forteller om en episode da hun skulle plasseres i beredskapshjem. Gina opplevde dette som skremmende fordi hun var helt uforberedt på det som skulle skje:

*Jeg vet ikke helt hvordan det skjedde... jeg trodde vi skulle dra å se på et sted jeg kanskje skulle bo...jeg skjønnte ikke. Vi dro til dette stedet langt unna og mamma sa: 'ikke sett henne igjen her midt på landet da' og så ble jeg bare satt igjen der. (...) Jeg hadde ikke møtt disse folkene før og det var ikke noe jeg hadde valgt. Jeg var jo bare 13-14 år og... jeg har nesten fortregning at det skjedde (...) Jeg fikk ikke sove og snakket i telefonen hele natten. Jeg ble der bare noen dager og så fikk jeg heldigvis komme hjem igjen.*

I dag har Gina en vertsfamilie og sier hun har fått orden på livet sitt. Hun uttrykker også at hun i stor grad har blitt hørt, og som flere av ungdommene ser hun fordelene av «mild tvang». Hun forteller om en periode da hun var frivillig plassert i en annen kommune for å gå på skole:

*Den gangen var jeg med på det selv. Jeg ville prøve... og selv om jeg angret litt etterpå så angret jeg ikke lenger nå, for det gjorde at jeg klarte å fullføre skolen.*

Barna og ungdommene vi har snakket med, har ulike erfaringer knyttet til involvering, men alle vi har intervjuet har vært i samtaler med barnevernet, enten alene eller sammen med foresatte. Under samtalene har noen møtt saksbehandlere på skolen, mens andre har møtt de hjemme. Linda på 17 år bor i fosterhjem og har vært gjennom ulike faser og prosesser i løpet av årene hun har hatt kontakt med barnevernet. Hun forteller at det har vært varierende i hvor stor grad hun har blitt involvert. Hun er også opptatt av at det må være en balansegang mellom det å bli involvert og lyttet til, og det å være med å bestemme:

*De vil jo egentlig bare hjelpe oss, men når du er litt ute og har det vanskelig så skjønner du ikke det. Det handler om å bli litt voksen og se ting i et litt annet perspektiv. Hvis jeg hadde fått bestemme selv der og da så hadde jeg valgt å bo i byen, det hadde aldri kommet til å gå bra! Det er egentlig greit at de bestemmer litt, når man er ung og har det vanskelig så vet man ikke hva som er best bestandig. Selv om man ikke skal være med å bestemme alt så er det viktig at vi høres. Det er*

*viktig at du i hvert fall føler at du er med litt, at du får følelsen av å delta liksom (Linda, 17 år).*

Bufetat (Barne- ungdoms og familieetaten) har et uttalt mål om økt brukermedvirkning i barnevernet. Samtidig er det ulike oppfatninger av hva brukermedvirkning og medbestemmelse er og hvordan det skal praktiseres. Spesielt diskuteres grad av medvirkning også i forhold til barnas modenhet og alder (Sandberg 2008). Det er understreket at inndragelse av barn og unges medvirkning ikke nødvendigvis gir reell innflytelse på beslutningen. I noen tilfeller, som illustrert av Lina over, kan også dette være fornuftig. I faglitteraturen er det også fremhevet at selv om barn vil høres betyr ikke det nødvendigvis at de vil bestemme (Haugen og Rantalaiho 2010). Samtidig skal barn og unge, ifølge norsk lov og FNs barnekonvensjon, har rett til å uttrykke seg om forhold som angår dem selv. Bianca opplever at hun har fått uttale seg, og forteller:

*Jeg har ikke alltid fått vært med på å bestemme, men jeg har alltid blitt spurt om det er ok for meg! (Bianca, 15 år).*

Samtidig er en viktig forutsetning for medvirkning at man er informert om hvilke muligheter man har. Det er ikke alltid barn og unge vet hvilke muligheter som finnes i systemet, eller hva man faktisk kan få hjelp til. Dette er muligens et punkt hvor barneverntjenesten har et forbedringspotensial. Sitatet under fra Gina er illustrerende i så måte:

*Og så hadde det vært fint om de kunne høre på hva det er man plages med... og om de kunne...for eksempel når de spør hva du vil...så kan jeg bare bli stående der og vet ikke hva jeg vil...for jeg vet ikke hvilke muligheter som finnes...så jeg satt mye og bare ventet...for jeg visste ikke hva jeg kunne spørre om...(Gina, 17 år)*

Det går videre frem av materialet at det gjerne er små hendelser som gjør at barn og unge føler seg ivaretatt, og grep som burde være overkommelig for alle saksbehandlere. Biancas eksempel under kan illustrere dette:

*Det som er bra er at de spør om det er greit! De passer på at det passer for meg. For eksempel når vi skal avtale møter... så kan mamma si at det passer for alle. Men det er ikke sikkert det passer for meg den dagen fordi jeg skal på trening eller noe. Og da kan de ringe meg å spørre om det passer for meg også! (...) Slik at det er ikke bare mamma og barnevernet som lager avtaler for meg, men at jeg får være med å bestemme om mine egne avtaler hvis du skjønner (Bianca, 15 år).*

I tillegg til at barn skal involveres og tas med i beslutninger, er det også viktig at foreldre involveres og blir hørt.



### 4.3 «De spør, men det spiller ingen rolle hva jeg svarer...»

På tross av at prinsippet om medvirkning ikke er fremhevet i barnevernloven, har foreldrene rett til å involveres i saksbehandlingen og det er et krav at tiltak skal utformes i samråd med foreldrene (Oppedal 2007). Flere av foreldrene opplever imidlertid at de ikke blir lyttet til og forstått i møte med barnevernet. En av foreldrene som snakker mye om dette er Bodil, som har et barn som bor i fosterhjem:

*Noen ganger spør de, men det spiller ingen rolle hva jeg sier. De spør bare for å spørre... som regel så gir de bare beskjed om hvordan det blir. Jeg har ingen mulighet til å gjøre noe. Barnevernet har veldig stor makt. (...) De sier «Ja, du kan være uenig, men det er bestemt at det blir slik» (Bodil).*

Sitatet er på mange måter illustrerende for det flere av foreldrene snakker om, nemlig at de blir spurt, men ikke hørt. Terje og Ellinor forteller om liknende erfaringer:

*Selv om de spør så gjør de det de har tenkt likevel. De jatter med, men til slutt så gjør de som de har tenkt (Terje).*

*De hører ikke hva jeg sier... de bare handler på egen hånd. De snakker ikke til meg. Det virker som at mitt telefonnummer er ute av drift, men det er det ikke. Alle andre når frem til meg. De [barnevernet] er så flinke til å skrive dokumenter, og de er stort sett mødre... som meg... men den menneskelige biten tror jeg de har lagt igjen på en hylle høyt høyt oppe et sted... (Ellinor).*

Sandbæk (2000) har blant andre studert foreldres relasjon til barnevernet. Hun understreker at foreldrene la vekt på om de fikk reell innflytelse over utviklingen av hjelpetilbud til barna, eller om de opplevde avmakt. Informantene i vårt materiale understreket viktigheten av at de ansatte i barnevernet hørte på dem som foreldre tilknyttet hva barna trengte hjelp til. Mange følte at dette ikke var tilfelle. Det var flere historier som illustrerte følelsen av den avmakt Sandbæk snakker om i sin studie:

*De kan være litt mer forståelsesfulle. Vi kan bli sinte når det skjer ting som vi ikke forstår eller når det er ting vi ikke har makt over. Det virker som de jatter med, at de sier ting som de tror vi vil høre. De bare svarer i vilden sky og sier "vi forstår" og «vi skjønner». Det er på tide at de begynner å høre på oss foreldre (Agnar).*

*Stopp opp og tenk litt. Hør på hva vi sliter med. Ikke gjør dere opp en mening før dere har snakket med familien. (...) De må lytte til problemet, det er uansett foreldrene som kjenner barna best. De må ikke tenke sjøl, for det er de jævlige dårlige til (Kim).*

*De har vel egentlig ikke hørt på oss og hva vi har sagt. De har liksom bare hørt på andre instanser. Vi bor sammen med [sønnen] 24 timer i døgnet, det er jo vi som kjenner han best. (...) Det blir liksom litt - ja, vi hører hva dere sier, men gjør dette her i stedet... Vi har gått med på det meste og sagt ja til det de har foreslått (Eline).*

En mor forteller fra et nettverksmøte med barnevernet:

*Når vi tok kontakt med barnevernet da hadde de en fastsatt agenda! De forklarte oss hva løsningen var uten at vi fikk komme med noen innspill (Aina).*

#### **4.3.1 Saksbehandlerens «doble rolle»**

Et av momentene som kommer frem i flere samtaler handler om saksbehandlerens «doble rolle». Brukerne snakker her om barnevernansattes posisjon som både hjelpere og «makthavere». Slettebø (2008) skriver om medvirkning i relasjoner kjennetegnet av dominans, en dimensjon som kom tydelig til uttrykk i vårt materiale. Flere av brukerne omtalte det vi har valgt å betegne som saksbehandlerens «doble rolle» og hvordan de synes det er vanskelig når det de sier i en fortrolig samtale kan blir brukt mot dem senere. Dette gjelder spesielt for de som har barn som er plassert i henhold til Lov om barneverntjenester § 4-12, men det gjelder også mange av de som mottar hjelpetiltak fra barnevernet. Minna og Vivian fortalte følgende:

*Jeg er åpen og ærlig og snakker med dem. Jeg smiler og er hyggelig. Også bruker de plutselig alt mot deg (Minna).*

*De har den dømmende og oppbyggende sida i samme instans, det burde vært mer adskilt. Jeg er livredd for å bli misforstått. Jeg tør ikke å åpne meg, føler at de er ute etter å ta meg (Vivian).*

Brukerne snakker her om barnevernansattes posisjon som både hjelpere og «makthavere». Sitatene under er illustrerende for det flere av brukerne uttrykte:

*Jeg har snakket med henne flere ganger, men hun skriver det bare opp også gjør hun ikke noe mer med det. Det er bare å gå dit og snakke og snakke, men jeg får ikke hjelp fra dem. Det er vanskelig å bare snakke om problemene når man ikke får hjelp etterpå (...) De er veldig sånn... vi ser at du trenger hjelp til det og det, men det trenger ikke være det jeg synes jeg trenger hjelp til og da blir det feil, for jeg vet hva jeg trenger hjelp til (Erika).*

Det må samtidig understrekes at blant de som var fornøyde med den kontakten de hadde med barnevernet, var de fleste også fornøyde med graden av brukermedvirkning.

Følgende sitater gikk igjen i denne gruppa: «De hører hva jeg sier» og «Jeg føler virkelig at jeg har blitt hørt».

#### **4.4 Barnevernet som alliert og «reell brukermedvirkning»**

Hilmar er en av de som selv har tatt kontakt med barnevernet for å få hjelp i hjemmet og som er fornøyd med den hjelpen de har fått:

*Jeg synes ikke det er så skummelt som mange andre synes. Leser man i media så er det veldig mye negativt om barnevernet... og man får inntrykk av at barnevernet er det samme som at barna tas ut hjemmet, men slik er det ikke. (...) Man må bygge ned denne sperren! Man må spille på lag. (...) Jeg ville ha hjelp i en vanskelig situasjon og ungene trengte noen andre enn meg til å bearbeide og til å forstå... og ved å snakke med dem [barnevernet] har jeg fått den hjelpen jeg trenger per i dag (Hilmar).*

Et tema som er gjennomgående i materialet er at i de sakene der foreldre føler seg trygge på at barnevernet vil yte dem adekvat hjelp, er også de sakene der brukerne føler de kan åpne seg. Som Hilmar uttaler: «Jeg har spilt med åpne kort hele veien og det har vært greit. Da vet vi hva vi har å forholde oss til».

Agnar som har barn som er plassert i fosterhjem i henhold til Lov om barneverntjenester § 4-12 fortalte følgende historie:

*Frem til for en tid tilbake var samarbeidet kjempebra! Vi hadde jevnlige møter, hvor både jeg, moren til barna, advokater og barnevern møttes og diskuterte ting. De var på en måte interessert i å høre på oss, og ville at vi skulle ha en dialog. Det var ikke alltid vi var enige, men vi fikk muligheten til å møtes og snakke om ting sammen. Ofte så kom vi til en slags enighet til slutt (Agnar).*

Agnar fortalte videre at disse møtene hadde tatt slutt, noe han syntes var synd. Historien som Agnar forteller er et godt eksempel på hvordan et godt samarbeid *kan* fungere, og er på mange måter illustrerende for det mange av brukerne ytrer at de ønsker seg, nemlig at barnevernet skal ta dem med i diskusjoner og lytte til deres mening.

## 4.5 Oppsummering

- Selv om brukermedvirkning er understreket i barnevernet opplever majoriteten av våre informanter liten grad av brukermedvirkning
- Det at man blir hørt er ikke det samme som at det man sier blir forstått, eller at man får reell innflytelse/brukermedvirkning i prosessen.
- Brukerne understreker at de ansatte i barnevernet må bli flinkere til å lytte til foreldrene og spørre hva familien trenger hjelp til før de bestemmer hva som skal gjøres.
- De unge som er intervjuet legger også vekt på viktigheten av brukermedvirkning og to punkter blir her fremhevet: a) for å kunne ha reell brukermedvirkning må man vite hvilke muligheter som faktisk finnes og hva man kan få hjelp til, b) det at man vil medvirke betyr ikke nødvendigvis at man vil bestemme alt
- Flere foreldre forteller om følelse av avmakt og lite reell innflytelse.
- Opplevelse av manglende informasjon kan ha sammenheng med at foreldre får liten mengde informasjon, at saksbehandlerne tar det for gitt at folk vet, at språket blir for avansert, eller at barnevernet er for lite tydelig i sin kommunikasjon med brukerne.

## 5 Gode praksiser og ønsker fra brukerne

Et viktig anliggende i denne studien var å fokusere på hva informantene opplevde som positivt i møtet med barnevernet. Vi la derfor vekt på å få brukernes beskrivelser av gode praksiser, eller hva de tenkte kunne fungere bedre enn i dag. Tilbakemeldingene gav oss flere gode eksempler. Som vist i de foregående kapitlene var mange av brukerne fornøyde med deler av den hjelpen de hadde fått. Bettina som hadde erfaringer fra flere andre kommuner var svært fornøyd med den hjelpen hun hadde fått (jfr. kapittel 2) og Hilmar fortalte at han i det store og det hele hadde fått god hjelp, ikke minst i forhold til å få hjelp andre steder. De fleste av brukerne hadde både positive og negative erfaringer, men de som hadde barn i fosterhjem var gjennomgående mer kritiske enn de som hadde tiltak i hjemmet. Det var også typisk at flere av de som hadde tiltak fortalte at de i utgangspunktet hadde vært skeptiske, men opplevde likevel at de fikk god hjelp. I intervjuene ble flere tema tatt opp for å få tak på gode praksiser. Ett av temaene brukerne ble spurt om hva som karakteriserer en god saksbehandler.

### 5.1 En god saksbehandler

Til tross for at det i materialet er mange historier om samarbeid og relasjoner som oppleves utfordrende, er det flere av informantene som i løpet av sin kontakt med barnevernet har opplevd å møte saksbehandlere som de har hatt en god relasjon til. Når vi ber informantene beskrive hvordan de mener at en god saksbehandler bør være nevnes ofte ord som tillit, akseptering, likeverd, respekt og støtte. Det kommer tydelig frem at en god relasjon ofte henger sammen med graden av brukermedvirkning/det å føle at man blir hørt på/lyttet til. Linda på 17 år er veldig fornøyd med sin kontaktperson i barnevernet, og sa følgende når vi ba henne beskrive hva en god saksbehandler er:

*De skal vite hva yrket sitt er og hva det går ut på, de skal vise omsorg – på et profesjonelt vis selvfølgelig – ikke at de skal bli liksom helt forelsket eller noe. Du må vise at du bryr deg. Du skal være interessert, ta deg tid til å finne ut hvem den du snakker med er. Du kan ikke være helt A4 hele tiden, du må ta deg tid til å høre og finne ut hvordan personen er. Alle er jo forskjellige. Ofte så tar de seg ikke så god tid til å bli kjent med deg, men det er veldig viktig. Også må de la deg være med å bestemme - bare litt, være med å delta liksom. Skape tillit og trygghet, det har mye å si. (...) Han [saksbehandler] har vist veldig mye respekt for meg, og det synes jeg er bra. Han har tatt tak i ting med en gang (Linda, 17 år).*

Emil som er 15 år og Agnar og Eline som begge er foreldre til barn som bor i fosterhjem, beskrev en god saksbehandler på følgende måte:

*En av de jeg snakket med var veldig grei, en litt artig fyr. Han skjønnte mer enn de andre. Han var den eneste som så realistisk på det. Han var der for å finne ut om det var problemer. De andre leter etter problemer og forventer å finne det. Jeg nevnte til han at jeg hadde lyst på litt hjelp på skolen. Nå har han sluttet (Emil, 15 år).*

*Han bryr seg og viser forståelse. Han kan ringe selv om det ikke er noe, bare for å høre hvordan det går. Han setter seg inn i saken og det som egentlig er problematikken. Jeg har også møtt folk som har vært helt ubrukbare, da har det bare vært snakk og ingen handling (Agnar).*

*De som er flinke hører på hva jeg har å si, de ser litt mer enn bare papirene (Eline).*

Hilmar, som har hjelpetiltak sa:

*En god saksbehandler er en som tar seg tid – tid til å forstå situasjonen – og som kan trygge barna hvis foreldrene er ustabile og som kan forklare barna hvorfor en av foreldrene reagerer slik og slik og at dette ikke er rasjonelt (Hilmar).*

Gina (17) nøyte ikke et sekund før hun svarte når vi spurte hva som karakteriserer en god saksbehandler:

*En som tar telefonen når man ringer! Det er alltid så vanskelig å få tak i dem. Noen ganger prøver jeg så mange ganger og hun ene er nesten umulig å få tak på...*

Gina har videre en helt praktisk løsning på problemet:

*Hvorfor kan ikke saksbehandlerne ha en mobiltelefon? Så kan de sende en melding hvis de er opptatt, eller jeg kan sende en melding og spørre om noe og de kan svare meg pr sms. I dag har jeg bare et sånt 73-nr... og sist jeg ringte visste de ikke en gang hvem jeg skulle ha tak i. Og hvis jeg ringer i friminuttet og ikke får tak i dem så ringer de kanskje EN gang tilbake, men hvis jeg da er midt i en time så kan jeg ikke ta telefonen og så får jeg ikke tak i dem igjen. Alt kunne blitt så mye enklere med en mobil og en sms.*

## **5.2 «Drømmespørsmålet» og forslag til løsninger**

Et av spørsmålene til foreldrene var betegnet som «drømmespørsmålet». Her ba vi informantene tenke seg en situasjon hvor barnevernet ble organisert på en slik måte at alt fungerte optimalt. De ble så bedt om å beskrive hvordan hverdagen da ville sett ut, før de ble bedt om å reflektere rundt hva de mente var til hinder for en slik «drømmetilstand». Innledningsvis i dette avsnittet gjengir vi de mest frekvente svarene

på «drømmespørsmålet», før vi oppsummerer funnene i forhold til erfaringer med barnevernet mer generelt.

En gjennomgang av materialet viser at svarene på «drømmespørsmålet» sentrerte rundt tre dimensjoner; tilgjengelighet, å bli respektert, samt helhetlig tilnærming. Men hva kan gjøres for å sikre dette? En av informantene hadde en helt klar formening om dette:

*Da ville jeg ha et eget bygg midt i sentrum som skulle hete... Senter for barn og ungdom! Og det skulle være et servicetilbud for barn og unge og deres familier... og det skulle være for alle som trenger hjelp. Det er nemlig ikke alle barn som spiller fotball eller er med i korps. Og gjerne med en døgntelefon. Der man kunne spørre om hva man ville... et sted der det var naturlig å stikke innom hvis man lurte på noe. Og der det kunne sitte en person som... hvis han ikke kunne svare deg med en gang kunne si at... men vent litt det skal jeg finne ut av for deg. Og der alle kunne få hjelp. Hvis jeg vinner i lotto skal jeg være med å sponse et slikt hus! (Aina).*

Flere av informantene la vekt på at barnevernet skulle være mer tilgjengelig og mer åpent. Flere av informantene ønsker en *åpen linje* inn til barnevernet slik at de for eksempel kunne ringe og be om hjelp i ulike situasjoner, for eksempel hvis barna brøt avtaler, hvis konflikter eskalerte eller der en ungdom for eksempel ble aggressiv. Flere nevnte også at barnevernet skulle hatt bedre tid til dem, at det ikke burde være så mye ventetid og at hjelp burde settes inn med en gang:

*Hovedforslaget mitt er at når det trengs hjelp så skal det settes inn tiltak med en gang! (Ninni).*

Den andre dimensjonen som gikk igjen handlet om respekt og anerkjennelse, eller det som ble betegnet som en mer «empatisk tilnærming». Flere av informantene oppgir at de ønsker å bli behandlet som et medmenneske og ikke et case eller en sak. Ofte refereres det til spesifikke saksbehandlere hvor fellesnevneren er at informanten føler seg hørt og får en følelse av å bli tatt på alvor.

*De kunne jo spørre av og til hvordan jeg føler meg... hvordan jeg har det... hva jeg sliter med (Mona).*

Bianca er også inne på dette da hun snakker om barnas situasjon. Hun understreker at «de som jobber i barnevernet» må bli flinkere til å tolke barnas reaksjoner.

*Se på kroppsspråket! Se om de reagerer på noen måte, se om de nikker eller ser bort eller ... det er ikke alle som tør å si i mot (Bianca).*

En tredje dimensjon som gikk igjen i flere av intervjuene var fokus på å se og hjelpe familiene som en enhet, som kunne hjelpes i hjemmet. Utsagn som «det er så mye som

kan ordnes i hjemmet» var typiske i så måte. To av informantene svarer slik da vi spør om det perfekte barnevernet:

*Det står i loven at man skal ha hjelpetiltak i hjemmet og at man skal se hvordan man kan hjelpe familien. Og Trondheim har fått krav om å gi mer hjelp i hjemmet... så hvorfor er det ikke slik? For eksempel kan man få hjelp til SFO, men hva så når dette tar slutt etter tre måneder? Det er så mye som kan ordnes i hjemmet og jeg kunne ønske at man kunne forsøke å hjelpe barna som en del av familien i større grad. Og så kunne jeg ønske meg et barnevern der barna fikk ha kontakt med foreldrene sine (Bettina).*

*Vi trenger et barnevern, det er viktig! Noen barn kan ikke bo hjemme. Men det må bygges om, det må bli mer fokus i hjemmet. Ressursene må brukes annerledes (Eline).*

Flere av brukerne la vekt på at det hadde vært en fordel med et mer helhetlig perspektiv, hvor man så hele familien som en enhet og ikke bare barnet i familien.

*Hvis jeg kunne drømme... da ville jeg ønske de hadde et familieperspektiv. Når vi snakket sammen så hadde de det klart for seg hvordan de ville gjøre ting. Det hadde vært mye mer naturlig og godt med et barnevern der man hadde spurt: og hvordan er familiesituasjonen? Er det noe dere kan trenge hjelp til som familie? (Aina).*

Tina på 10 år var opptatt av at det var bra at barnevernet sjekker at barna har det bra:

*Det er bra at noen sjekker at barna har det bra hjemme! Det er jo egentlig kjempebra! (Tina, 10 år).*

### 5.3 Oppsummering

- De fleste brukerne har både negative og positive erfaringer i møtet med barnevernet, men de som har tiltak i hjemmet er gjennomgående mest fornøyde.
- Mange som i utgangspunktet var skeptiske ser etter hvert at de tiltakene som har blitt iverksatt har vært nyttige.
- Gode praksiser beskrives som møter der man blir sett, hørt og respektert som menneske.
- Brukerne beskriver «en god saksbehandler» som en som er tilgjengelig, som kan lytte til hva du har å si, sette seg inn i din situasjon og så forsøke å hjelpe deg. Begreper som respekt, empati og medmenneskelighet går igjen i intervjuene.
- Når brukerne ble bedt om å beskrive et drømmebarnevern var det tre dimensjoner som gikk igjen:



- Tilgjengelighet og ønske om et døgnåpent barnevern.
- Det å bli møtte med respekt og medmenneskelighet eller en mer «empatisk tilnærming».
- Et mer utbredt familieperspektiv og fokus på forebyggende tiltak i hjemmet.



## 6 Utvikling av tjenesten

Avslutningsvis i denne rapporten ønsker vi å peke på noen punkter vi mener er viktig å ta hensyn til i det videre arbeidet. Som tidligere nevnt er empirien i dette prosjektet basert på et relativt lite strategisk utvalg på til sammen 25 informanter, og det er slik ikke mulig å generalisere funn til hele populasjonen<sup>17</sup>. Samtidig vurderes et kvalitativt utvalg gjerne i forhold til det man betegner som et «metningspunkt» (Thagaard 2010: 59). Når studien av flere informanter ikke synes å gi ytterligere forståelse av de fenomenene som skal studeres, sier man gjerne at man har nådd «metningspunktet». Som vist i kapitlene foran er brukernes erfaringer med barneverntjenestene i Trondheim kommune varierende. Samtidig er det noen dimensjoner som går igjen i flere av intervjuene og som slik synes å ha nådd et «metningspunkt». I dette kapitlet er det disse dimensjonene vi ønsker å fremheve.

### 6.1 Informasjon om og kjennskap til «dagens barnevern»

Som vist ovenfor er det mange av brukerne som påpeker at de i utgangspunktet hadde et negativt bilde av barnevernet. Selv om rundt en tredjedel av våre informanter er gjennomgående misfornøyde, er resten enten gjennomgående fornøyde eller har et blandet inntrykk. Mange forteller også at de gjennom sin kontakt med etaten har endret syn på hva barneverntjenesten kan bidra med, og dermed også endret sitt syn på «hva dagens barnevern egentlig er». Flere av foreldrene snakker om stigmatisering og at det føles ille å skulle ha kontakt med barnevernet. En mor oppsummerte det slik: *«Jeg liker ikke å tenke på at jeg har hjelp fra barnevernet, men der er jeg i dag!»*. Dette utsagnet viser til en form for aksept av egen situasjon, og et viktig funn er at de fleste familier som har hjelpetiltak er fornøyde med den hjelpen de får. Flere av brukerne understreker at de er positivt overrasket over den hjelpen de har fått og at de ikke visste at barnevernet kunne bidra slik de har gjort. Måten Asgeir oppsummerer på gjelder for flere av foreldrene vi snakket med:

*Nå har vi hatt jevnlig kontakt med barneverntjenesten og når vi ser hva de faktisk kan, så er inntrykket kjempebra! Det har vært konstruktivt og de har kommet med et tilpasset tilbud – et tilbud som jeg ikke visste om på forhånd! (Asgeir).*

Tre tema gikk igjen i intervjuene og fremstår som sentrale punkter i det videre arbeidet:

---

<sup>17</sup> Statistisk generalisering er basert på randomiserte utvalg, hvor informantene representerer en større populasjon, slik at man med stor sannsynlighet kan si noe om situasjonen for flere enn informantene som deltar i undersøkelsen. Et strategisk utvalg er basert på informanter som har egenskaper og erfaringer som er strategiske for undersøkelsens problemstillinger og perspektiv (Thagaard 2010), og gjerne med formål å utvikle nye perspektiver.

- Det bør gjøres en innsats for å nyansere det medieskapte og stigmatiserende bildet av at «barnevernet tar fra deg barna», og jobbe med informasjon om hva tjenesten faktisk kan bistå med.
- For mange brukere har barneverntjenesten virket som en katalysator; en formidler av nye tjenester og kontakter som brukerne har hatt god nytte av. Dette er en side av barnevernet som brukerne omtaler som positiv, men som få visste om på forhånd.
- Råd og veiledning oppleves gjennomgående positivt for familiene, og dette er et tilbud som slik fortjener mer oppmerksomhet og anerkjennelse.

## 6.2 Tilgjengelighet og informasjonsflyt

Det er gjennomgående for brukerne som er fornøyde, både foreldre og ungdommer, at de har en kontaktperson som er tilgjengelig. Aina var en av de som i perioder opplevde å være nær drømmen om et «døgnåpent barnevern». Hun forteller: *«Jeg vet at jeg kan ringe [kontaktperson] når det måtte være, til og med på en søndag, og jeg vet at hvis han har mulighet så ringer han tilbake! Det gir meg en trygghet og en forvisning om at her er det noen som vil hjelpe barnet mitt»*. Selv om drømmen om et «døgnåpent barnevern» kanskje ikke er realistisk under dagens rammebetingelser, må det påpekes at mangel på tilgjengelig er et gjennomgående tema i materialet, og som illustrert av for eksempel Bianca kan man komme langt for eksempel ved hjelp av en mobiltelefon. I veien videre kan følgende punkter vurderes:

- Mer informasjon i alle ledd fremstår som viktig! Det bør generelt jobbes med å gi foreldre og barn *mer* informasjon, *tydeligere* informasjon og mer *konkret* informasjon, særlig tilknyttet hvilke tilbud som faktisk finnes.
- Det bør jobbes med å finne tiltak som øker tilgjengeligheten til barnevernet; både tilgjengeligheten til hver enkelt saksbehandler og tjenesten i sin helhet.
- Det bør sikres at det gis tilstrekkelig informasjon i det første møtet mellom barnevernet og bruker, da dette møtet er viktig for den videre prosessen.
- Det bør jobbes med å finne tiltak som reduserer ventetiden og saksbehandlingstiden i alle ledd av barnevernssaken.
- Ansatte bør i større grad informere om at hjelpetiltak er frivillig og hvilke konsekvenser det å takke nei til hjelpetiltak kan få. Flere av foreldrene opplevde at de ikke hadde fått nok informasjon og at de ville valgt annerledes om de visste hva konsekvensene ville bli.
- Det bør også jobbes med å gi tydeligere og mer konkret informasjon til foreldre i forkant, underveis og i etterkant av sak i Fylkesnemnda.
- Det bør vurderes hvordan man kan forenkle og konkretisere vedtak, brev og andre dokumenter som er av interesse for brukerne, da det går frem av materialet at mange brukere ikke alltid forstår betydningen av innholdet i

dokumentene. Dette gjelder spesielt i dokumenter hvor det er et utpreget fagspråk.

### **6.3 Saksbehandleren og den avgjørende relasjonen**

Saksbehandleren er en sentral nøkkelperson og den som i første omgang skal skape tillit og danne grunnlaget for samarbeid både med foreldrene og barna. Når brukerne er fornøyde handler det ofte om at de har en god relasjon til saksbehandler. Empati er et begrep som går igjen når brukerne beskriver en god saksbehandler, dette ble også understreket av de unge som i følgende sitat fra Gina (17):

*... hvis du hadde opplevd det samme som meg, hvis du må leve med det hver dag, hvis dette hadde skjedd med deg, hvordan ville jeg reagert da? En god saksbehandler må tenke slik, og sette seg inn i situasjonen min, ikke bare skrive det ned på et ark også ferdig med det... (Gina).*

Mens flere av de voksne brukerne synes det det kan være vanskelig å forholde seg til unge og nyutdannede saksbehandlere «uten tilstrekkelig livserfaring» forteller ungdommene at det var nettopp den «unge saksbehandleren» som forsto hvor skoen trykket. Et gjennomgående tema tilknyttet saksbehandlerens rolle er at hvorvidt møtet mellom bruker og saksbehandler er vellykket handler om respekt, gjensidighet og det å opparbeide tillit. Dette kan kreve flere møter, og et gjennomgående problem er at mange opplever stor utskiftning av saksbehandlere. Følgende tiltak bør vurderes:

- Tiltak for å redusere hyppig skifte av saksbehandlere.
- Sikring av informasjonsflyt ved bytte av saksbehandler, både mellom saksbehandlere internt og mellom barnevernet og familien.
- Gjennomføring av overlappingsmøte med ny saksbehandler, tidligere saksbehandler og familien.
- Familiene bør få beskjed om bytte av saksbehandler og begrunnelsen for dette.

### **6.4 Brukermedvirkning, respekt og gjensidighet**

Økt brukermedvirkning er et sentralt tema og en forutsetning for likeverdige tjenester (Ingebretsen og Nergård 2007). Hvorvidt brukerne i denne studien opplevde at de hadde brukermedvirkning varierte, men ikke overraskende hang positive opplevelser sammen med god informasjon og tett dialog. Følgende punkter gikk igjen som sentrale rundt dette temaet:

- Det bør settes fokus på viktigheten av å være lyttende, vise respekt og å spørre etter brukernes syn på saken i alle faser av barnevernssaken, for slik å bruke tid

på å finne frem til riktig tiltak i *samarbeid* med familien. Dette betyr fokus på god dialog, gjensidig respekt og anerkjennelse som grunnlag for samarbeid med foreldre.

- Alle familiene bør spørres hva de føler at de trenger hjelp til.
- Brukere bør få komme til orde i diskusjoner og det bør lyttes til deres meninger!
- Det bør settes fokus på viktigheten av mer *reell* brukermedvirkning.
- Brukerne bør i større grad involveres i arbeidet med tiltaksplaner.
- Referat- og rapportskrivning kan være mer nyansert og i sterkere grad ta inn foreldrenes perspektiver. Foreldre bør ha mulighet til å lese referater og komme med innspill. Saksbehandler og bruker kan være uenige, og dette bør da fremkomme.
- Referater fra møter kan i større grad brukes som grunnlag for forklaring og refleksjon, og for å få frem foreldres perspektiver.

Som vist i kapittel 2.2.1 er det flere brukere som føler at det å bli observert hjemme er både nedverdiggende og fremmedgjørende. Følgende punkt kan derfor vurderes i forbindelse med observasjon av familier:

- Det må sikres at familien har tilstrekkelig informasjon om hensikten med dette: hva skal observeres og hvorfor. I tillegg bør familiene i større grad få være deltakere i analysen av observasjonen ved at de får informasjon om de vurderinger som er gjort og hvorfor, i tillegg til at de får komme med utfyllende kommentarer.

Et viktig funn er at flere foreldre ikke vet hvorfor barna deres er plassert. Dette skaper frustrasjon og fortvilelse. Med bakgrunn i dette foreslås følgende:

- Det bør jobbes mer med å skape dialog med foreldre i etterkant av omsorgsovertakelse, både tilknyttet prosesser og samvær. Flere foreldre trenger mer konkrete forklaringer på hvorfor barna er plassert. Dette vil imidlertid kreve mye tid, grundig gjennomgang, forenklet språk (ikke fagterminologi) og gjentatte gjennomganger og forklaringer.
- Ved flytting til ny omsorgsbasis bør barn/unge forberedes i god tid før flytting.
- Foreldre bør få beskjed når barn skal flyttes fra en omsorgsbasis til en annen<sup>18</sup>.
- Det bør lages retningslinjer for involvering av brukere i arbeidet med tiltaks- og omsorgsplaner, disse bør utarbeides i et samarbeid mellom barneverntjenesten og familien. Det kan vurderes om denne kan skrives i fellesskap med familien.
- Det bør sikres at alle barn med tiltak har tiltaks- og omsorgsplaner som er kjent for familien.

---

<sup>18</sup> I de tilfeller dette er forsvarlig.

- Barn/ unge bør i større grad få innsikt i planer for fremtiden og hva barneverntjenesten tenker.
- Det bør lages rutiner for mer involvering av barna gjennom hele barnevernssaken.

#### 6.4.1 Om tilsyn

- Ved bruk av tilsyn som tiltak bør målet med dette være avklart med foreldre, i tillegg til at det må presiseres overfor foreldre at dette er et frivillig tiltak (i de tilfeller det er dette).
- Barna må også informeres om målet med tilsynet.
- Tilsyn bør også i større grad benyttes som grunnlag for veiledning til familiene i de tilfeller dette er hensiktsmessig. Det er viktig å snakke med familiene om det man ser når man er der. På denne måten kan man kombinere tilsyn som kontroll- og hjelpetiltak, noe som kan gjøre at det oppleves mer nyttig for brukerne.
- Det bør informeres tydeligere og i større grad om tilsynsfører og tilsynsførerens oppgave og rolle (for barn som bor i fosterhjem).

### 6.5 Tidlig intervensjon, forebygging og familieperspektivet

Det ble understreket av mange foreldre at det hadde vært en fordel om de hadde fått hjelp på et tidligere tidspunkt, og selv mente de at dette ville vært en måte å hjelpe barna på. Flere av informantene hadde lignende oppsummering som Asgeir: «*Per i dag er vi veldig fornøyde, men det tok sin tid, og det måtte en alvorlig hendelse til for at noe skulle skje*». Også flere av barna var inne på at de ikke hadde fått hjelp tidlig nok. Gina fortalte at hun «ikke hadde ruset seg nok» til å få hjelp, og at tiltak kunne vært satt i gang tidligere.

Videre var flere foreldre opptatt av at forebyggende hjelp også handlet om hjelp til foreldrene. Utsagn som: «*hvis de hjelper mor så hjelper de barna også*» eller «*mor må ha det bra for at barna skal ha det bra*» gikk igjen her. Hvorvidt barnevernet bør gripe inn tidligere, og jobbe mer forebyggende, er en stor diskusjon som vi ikke skal komme nærmere inn på her. Vi vil imidlertid presisere at dette er ett av områdene som det burde vært forsket mer på.

Sammen med fokus på familieperspektivet gikk fokus på tverrfaglig samarbeid igjen i intervjuene. Det ble understreket hvordan barnevernet også kan fungere som en positiv katalysator for hjelp fra andre instanser. Følgende punkter kan derfor vurderes:

- Fokus på å hjelpe barnet i familien for eksempel ved å koordinere hjelp til foreldrene på et tidligere stadium.

- Fokus på tverrfaglig og tverretatlig samarbeid og bruk av ansvarsgruppe som tiltak for å koordinere tiltak fra ulike instanser. Det bør i større grad legges opp til tverrfaglig og tverretatlig samarbeid rundt familiene.
- Det bør tas en vurdering i hver enkelt sak med tanke på hvem som skal ha den koordinerende rollen i ansvarsgruppa (det er ikke gitt at dette skal være barneverntjenestens ansvar).

## **6.6 Viktige momenter til brukerundersøkelsen**

Avslutningsvis gir vi noen innspill til brukerundersøkelsen i barnevernet. I en kvalitativ studie som denne vil ikke utvalget være stort nok til å si noe generelt om gruppen som mottar tiltak fra barneverntjenesten i Trondheim kommune. Vi anbefaler derfor at den kommende brukerundersøkelsen har et todelt fokus: For det første er det viktig å få tallfestet utfordringer som har blitt belyst i denne brukerevalueringen, for eksempel med tanke på hyppig skifte av saksbehandlere, manglende tilgjengelighet og manglende kjennskap til tiltaksplaner. Videre er det viktig å kartlegge i hvor stor grad brukerne føler at de blir møtt med respekt eller mangel på dette.

For det andre er det viktig å fokusere på hvorvidt det foreligger andre utfordringer og suksessfaktorer enn de som har blitt identifisert og diskutert i denne undersøkelsen. For eksempel snakkes det stadig om «det flerkulturelle barnevernet». Informantene med innvandrerbakgrunn i denne studien har blandede erfaringer, men vi vil understreke at de har fått god informasjon. I kommende studier er det viktig å undersøke om brukere med innvandrerbakgrunn faktisk skiller seg ut fra resten av brukerne når det gjelder informasjonsflyt og førstegangskontakt. Et annet viktig tema er hvordan brukernes sosiale bakgrunn kan ha betydning i møtet mellom barnevern og brukere. For eksempel kan møte mellom høystatusfamilier og barnevernet være et interessant tema for videre studier.



## Referanser

- Aadnesen, B. (2012). *Jeg kan ikke være den afrikanske mammaen i Norge. Men de må også skjønne at min bakgrunn er en del av meg*. Doktorgradsavhandling, NTNU.
- Alanen, L. (1992). *Modern childhood? Exploring the 'child question' in sociology*. Jyväskylä: Institute for Educational research.
- Andenæs, A. (1996). *Foreldre og barn i forandring*, Oslo: Pedagogisk Forum.
- Andenæs, A. (2004). Hvorfor ser vi ikke fattigdommen?», *Nordisk sosialt arbeid*, 1.
- Backe-Hansen, E. (2009.) *Barn*. [Online] tilgjengelig fra: <http://etikkom.no/FBIB/Temaer/Forskningpa-bestemte-grupper/Barn/> [lastet ned 22.05.09]
- Baugerud, G. A. og A. Melinder (2012). "Maltreated children`s memory of stressful removals from their biological parents", *Applied cognitive psychology*, 26(2): 261-270.
- Bratterud, Å. og A. Skårstad Storhaug (red.) (2008). *Overgang fra barnevern til voksenliv i Trondheim. Sluttrapport frå OBVIT-prosjektet*. Trondheim: NTNU Samfunnsforskning.
- Bufdir (2011). Brukereundersøkelsen: tilgjengelig på: <http://www.bufetat.no/Documents/Bufetat.no/Nyheter/Sluttrapport.pdf> og <http://www.bufetat.no/Documents/Bufetat.no/Barnevern/Brukerunders%C3%B8kelsen%202010/Brukerunders%C3%B8kelsen%202010.pdf>
- Bunkholdt, V. og M. Sandbæk (2005). *Praktisk barnevern*. Oslo: Gyldendal.
- Clark, A., A. T. Kjørholt og P. Moss (2005). *Beyond Listening: Children's perspectives on early childhood services*. Bristol: The Policy Press.
- Corsaro, W. A. (1997). *The sociology of childhood*. London: Pine Forge Press. Departement of Health
- Egelund, T. og K. Sundell (2001). *Til barnets beste. Undersøkelser af børn og familier – En forskningsoversigt*.
- Egelund, T. og A.-D. Hestbæk (2003). *Anbringelse af børn og unge uden for hjemmet: en forskningsoversigt*. København: Socialforskningsinstituttet.
- Fauske, H, W. Lichtwarck, E. Marthinsen, E. Williumsen, G. Clifford og B. Kojan (2009). *Barnevernet på ny kurs? Sluttrapport fase 1*. NF-rapport nr. 8/2009. Bodø: Nordlandsforskning.
- Flaaten, E. S. og M. Sandbæk (1982). *Barnevern- barnas vern*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Forskningsetiske komiteer. (2006). *Forskningsetiske retningslinjer for samfunnsvitenskap, humaniora, juss og teologi*. Oslo: NESH.
- Gjerustad, C. (2006). *Bare fantasien setter grenser?: om kommunenes bruk av hjelpetiltak i barnevernet*. Oslo: FAFO.
- Green, L. W. (2001). *From Research to "Best Practices" in Other Settings and Populations*. *Am JHealth Beav* 2001; 25(3): 165-178.
- Haugen, G. M. D. (2007). *Divorce and Post-divorce Family Practice: The Perspective of Children and Young People*. Doktorgradsavhandling, NTNU.

- Haugen, G. M. D. (2008). "Incorporating children's perspectives into family sociology: dilemmas and potentialities". *Barn*, 26(1): 27-41.
- Haugen, G. M. D. og M. Rantalaiho (2010). «Barns rettigheter i mekling ved separasjon og skilsmisse». I Kjørholt, A. T. (red.). *Barn som nye samfunnsborgere – til barnets beste?* Oslo: Universitetsforlaget.
- Havnen, K. og Iversen, O. (1996). *Dei føresette sine opplevingar og erfaringar frå deltakelse i ansvarsgrupper i Voss kommune*. Bergen: Universitetet i Bergen.
- Ingebretsen, R. og T. Nergard (2007): *Eldre med innvandrerbakgrunn. Tilpasning av pleie og omsorgstilbudet*. Oslo: NOVA.
- Juul, R. (2010). *Barnevernets undersøkelser av bekymringsmeldinger. Diskursive praksisformer og barneperspektiver i den kommunale barneverntjeneste, og konsekvenser i forhold til barna*. Doktorgradsavhandling, NTNU.
- Killén, K. (2004). *Sveket*. Oslo: Kommuneforlaget.
- Kjørholt, T. (2010). *Barn som nye samfunnsborgere – til barnets beste?* Oslo: Universitetsforlaget.
- Kristofersen, L. B., S. Clausen og W. Jonassen (1996). *Barnevernbarn i perioden 1990-1993: analyse av statistikk og barnevernkarrierer*. Prosjektrapport 1996:22. Oslo: NIBR.
- Kojan, B. H. (2011) *Klasseblikk på et barnevern i vekst*. Doktoravhandling ved NTNU 2011:134.
- Kristofersen, L. og B. Clausen (2008). *Barnevern og sosialhjelp*. Oslo: NOVA.
- Kvale, S. (1979). *InterView. En introduktion til det kvalitative forskningsinterview*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Kvale, S. (2001). *Det kvalitative forskningsintervju*. Oslo: Gyldendal.
- Kvello, Ø. (2007). *Utredning av atferdsvansker, omsorgssvikt og mishandling*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Kvello, Ø. (2010). *Barn i risiko*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Langballe, Å., K. Gamst og M. Jacobsen (2010). *Den vanskelige samtalen: barneperspektiv på barnevernarbeid: kunnskapsbasert praksis og handlingskompetanse*. Oslo: Nasjonalt kunnskapssenter om vold og traumatisk stress.
- Larsen, E. (2008). «Forsterket foreldreskap». I B. P. Bø og C. R. Benedicte (red.). *Utfordrende foreldreskap: under like livsbetingelser og tradisjoner*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.
- Lundeby, H. (2009). «Hvilken innsikt i barnas situasjon finnes i forskning om familier hvor barn har nedsatt funksjonsevne?». *Barn*, 1(27): 87-102
- Mason, J. (2005). *Qualitative Researching*. London: Sage.
- Miles, A.B. and A.M. Huberman (1994) *Qualitative Data Analysis*. London: Sage Publications.
- Moldestad, B. (2002) Samvær sett fra foreldrenes ståsted – utfordringer for barnevernet. *Norges Barnevern* vil. 3, 17-28.
- Morrow, V., and Richards, M. (1996). The ethics of social research with children: an overview. *Children and Society*, 10, 90-105.
- Morrow, V. (1998). *Understanding Families: Children's Perspectives*. London: National

- Children's Bureau Enterprises Ltd.
- Nilsen, R. D. og B. Rodgers (2005). "That's not a Good Idea, Mom': Negotiating Children's Subjectivity While Constructing 'Home' as a Research Site". *Children's Geographies*, 3(3):345-362.
- NOU 2000: 12 (2000). *Barnevernet i Norge. Tilstandsvurderinger, nye perspektiver og forslag til reformer*. Barne- og familiedepartementet.
- NOU 2009:8 (2009). *Kompetanseutvikling i barnevernet. Kvalifisering til arbeid i barnevernet gjennom praksisnær og forskningsbasert utdanning*. Barne- og likestillingsdepartementet.
- NOU 2012:5 (2012). *Bedre beskyttelse av barns utvikling*. Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet.
- Oppedal, M. (2007). Barn og foreldres brukermedvirkning i et juridisk perspektiv. I: Seim, S. og T. Slettebø. *Brukermedvirkning i barnevernet*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Patton, M. Q. (1990). *Qualitative Evaluation and Research Methods* (2<sup>nd</sup> ed.). Newbury Park, CA.: Sage.
- Reegård, K., E. Backe-Hansen, A.B. Grønningsæter og K.A. Hagen (2009). *Konferanserapport. Nordisk forskerkonferanse om hjelpetiltak i barnevernet*. Atferdssenteret, Fafo og NOVA, Oslo.
- Qvortrup, J., M. Bardy, G. Sgritta and H. Winterberger (eds) (1994). *Childhood Matters: Social Theory, Practice and Politics*. Aldershot: Avebury.
- Sandberg, K. (2008). Barns rett til å bli hørt, s. 77-96. I N. Høstmæling, E.S. Kjørholt og K. Sandberg (red.), *Barnekonvensjonen. Barns rettigheter i Norge*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Sandbæk, M. (2000) Foreldres vurdering av hjelpetjenesten for barn. *Tidsskrift for velferdsforskning*. 3(1): 31-44.
- Sandbæk, M. (2002). *Barn og unges levekår og velferd- kunnskapsbilder og forskningsbehov*. NOVA rapport 1/2002. Oslo: NOVA.
- Slettebø, T. (2008). *Foreldres medbestemmelse i barnevernet*. Doktorgradsavhandling, NTNU.
- Smith, L. (2008). «FNs barnekonvensjon om barnets rettigheter». I N. Høstmæling, E. S. Kjørholt og K. Sandberg (red.). *Barnekonvensjonen, barns rettigheter i Norge*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Statistisk sentralbyrå (2011a). *Barn med barnevernstiltak i løpet av året og på slutten av året, etter tiltak og kommune*.  
[http://www.ssb.no/emner/02/barn\\_og\\_unge/2011/tabeller/barnevern/barnev0316.html](http://www.ssb.no/emner/02/barn_og_unge/2011/tabeller/barnevern/barnev0316.html)
- Statistisk sentralbyrå (2011b). *Stadig fleire barn får hjelp frå barnevernet*.  
[http://www.ssb.no/emner/02/barn\\_og\\_unge/2011/barnevern/](http://www.ssb.no/emner/02/barn_og_unge/2011/barnevern/)
- Thagaard, (2010) *Systematikk og innlevelse. En innføring i kvalitativ metode*. 3 utgave. Oslo: Fagbokforlaget.
- Østerberg, D. (1990). *Handling og samfunn. Sosiologisk teori i utvalg*. Oslo: Pax forlag AS.
- Øyen, L. (2010). *Barnevernets innsats- en analyse av innhold, utvikling og sammenheng med barn og foreldres belastninger*. Masteroppgave i sosialt arbeid, NTNU.



