

Stephen Sirris, Beate Jelstad Løvaas, Astrid Flacké,
Benedicte Kivle, Asbjørn Kaasa, Leiv Opstad,
Memory Jayne Tembo Pankuku og Tor Slettebø

***Å ha noen er den store
forskjellen.***

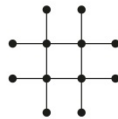
Evaluering av Home-Start Familiekontakten



Å ha noen er den store forskjellen.
Evaluering av Home-Start Familiekontakten

**Stephen Sirris, Beate Jelstad Løvaas, Astrid Flacké, Benedicte Kivle, Asbjørn Kaasa,
Leiv Opstad, Memory Jayne Tembo Pankuku og Tor Slettebø**

VID rapport 2020/8



VID

Denne rapporten er utgitt av

VID vitenskapelige høyskole
Postboks 184, Vinderen
N-0319 Oslo
<http://www.vid.no/>

Rapport: 2020/8

ISBN: 978-82-93490-64-7, elektronisk

ISSN: 2464-3777

Elektronisk distribusjon:

VID vitenskapelige høyskole
www.vid.no

Omslag

Dinamo

Opphavsrettigheter

Forfatteren har opphavsrettighetene til rapporten.
Nedlasting for privat bruk er tillatt.
Mangfoldiggjøring, videresalg av deler eller hele rapporten
er ikke tillatt uten avtale med forfatterne eller Kopinor.

Å ha noen er den store forskjellen

Evaluering av Home-Start Familiekontakten

Forord

VID vitenskapelige høyskole mottok 20. august 2019 som én av fem institusjoner forespørsel fra Home-Start Familiekontakten Norge (HSFN) om å levere et tilbud på evaluering av organisasjonen. VIDs Senter for verdibasert ledelse og innovasjon leverte et tilbud på evalueringen 12. september og ble 12. oktober tildelt oppdraget.

Arbeidet med rapporten er utført av forskere ansatt ved VID vitenskapelige høyskole. Astrid Flacké, Benedicte Kivle og Asbjørn Kaasa har hatt ansvaret for arbeidet med intervjudelen av studien, med unntak av intervjuene med ansatte ved nasjonalt kontor og styremedlemmer, som ble gjennomført av Stephen Sirris. Han har også utført dokumentanalysen. Beate Jelstad Løvaas har stått for spørreundersøkelsen. Hun har vært fagansvarlig for evalueringen, mens Sirris har vært prosjektleder. Han har sammen med Løvaas redigert evalueringsrapporten hvor alle forskerne har bidratt med tekst. Leiv Opstad har utarbeidet den samfunnsøkonomiske delen av undersøkelsen. Memory Jayne Tembo Pankuku og Tor Slettebø har bidratt med barnevernfaglige vurderinger. De har sammen med Per Øyvind Bastøe lest rapportutkastet og gitt verdifulle kommentarer i evalueringsarbeidets slutfase.

Evalueringsrapporten har fått tittelen *Å ha noen er den store forskjellen*. Tittelen er et sitat hentet fra et intervju med en koordinator i en lokal HSF-avdeling. Sitatet illustrerer kjernen i familiestøtteprogrammet. På spørsmål om hva som særpreger HSF som organisasjon, svarte koordinatoren:

Relasjoner er det sterkeste vi har, både mellom de frivillige og familiene. Og det å bygge relasjoner er det vi er mest opptatt av, vi som er koordinatører også. At det er en god relasjon som byr på av støtte, håp og praktisk hjelp. Det at en har noen i hverdagen sin. Det er omfattende og mye. Det er i grunn alt. Det å ha noen er det familiene forteller om som viktig. Det får vi veldig sterkt bekreftet i denne jobben. Det å ha noen, eller ikke ha noen, det er den store forskjellen.

VIDs Senter for verdibasert ledelse og innovasjon, Oslo, 20. oktober 2020

Stephen Sirris

Beate Jelstad Løvaas

Sammendrag

En overordnet målsetning for organisasjonen er ifølge Home-Start Familiekontaktens (HSF) vedtekter, paragraf 2, *å bedre småbarnsfamiliers livssituasjon gjennom støtte gitt av familiekontakter (frivillige) i familienes eget hjem*. Mandatet for evalueringen av HSF, slik det fremgår i tilbudsforespørselen datert 20 august 2019, er følgende:

Målet for en evaluering er å gjøre en vurdering av i hvilken grad HSF har innfridd sine forpliktelser ut ifra sine vedtekter. Videre skal evalueringen gi anbefalinger for den videre driften av virksomheten, og peke på om man kan ivareta alle sider ved forpliktelsene på en mer hensiktsmessig måte enn i dag.

Problemstillingen som rapporten besvarer, er: *Hvordan og i hvilken grad fungerer HSF etter målsetningen og innfrir sine vedtektsfestede forpliktelser?* Ved hjelp av kvalitative og kvantitative metoder besvarer evalueringsrapporten denne problemstillingen ved å operasjonalisere den i fem temaområder: 1) hvilken betydning familiestøtteprogrammet har for *familie*, 2) betydningen av å være *frivillig*, 3) *organisasjonsform* og samhandling mellom ulike nivåer og aktører i HSF, 4) relasjon til *samarbeidspartnere*, samt 5) *samfunnsøkonomiske analyser* knyttet til et forebyggende lavterskeltilbud som familiestøtteprogrammet HSF.

For å besvare prosjektets overordnede problemstilling kombinerer vi kvalitative metoder (individuelle intervjuer, fokusgruppeintervjuer, dokumentanalyse) og kvantitative metoder (spørreundersøkelser). Evalueringen bygger hovedsakelig på data som er innsamlet av forskerteamet, samt noe allerede tilgjengelig data, dokumenter og annen forskning. Tre avdelinger i Home-Start lokalisert i hver sin kommune ble valgt ut for intervjuundersøkelser. De tre lokasjonene ble valgt basert på følgende utvalgs-kriterier: a) ulike driftere (organisasjonstilknytninger) skal være representert i utvalget, b) by og land skal være representert, og c) avdelingene skal ha tilstrekkelig antall frivillige og antall familier som mottar støtte og hjelp. Totalt har vi på disse tre stedene gjennomført individuelle intervjuer med åtte familier, tre fokusgruppeintervjuer med tretten familiekontakter, individuelle intervjuer med tre samarbeidspartnere, samt individuelle intervjuer med tre koordinatorene. I tillegg har vi intervjuet tre ansatte ved nasjonalt kontor og to styremedlemmer i HSFN.

Videre er spørreskjemaundersøkelser sendt til fire målgrupper. 400 foreldre/familier av en populasjon på 1054 mottok spørreskjema, og 151 (38 %) svarte. 529 familiekontakter av en populasjon på 730 fikk spørreskjema, hvorav 294 (56 %) svarte. Alle koordinatorene i HSF fikk tilsendt spørreskjema, til sammen 49 personer. Med 38 svar utgjør det en svarprosent på 78. Når det gjelder samarbeidspartnere i kommunene, svarte 52 av de 109 som mottok spørreskjema (48 %). Undersøkelsen til koordinatorene ble sendt ut på e-post fra VID vitenskapelige høgskole. Når det gjelder undersøkelsen til foreldre, familiekontakter og samarbeidspartnere, var det koordinatorene som sendte ut e-post med lenke til spørreskjemaundersøkelsene. Dette ble gjort etter avtale med og ønske fra HSFN.

Basert på det kvalitative og kvantitative datamateriale beskrevet over viser evalueringsrapporten at *familie* som har deltatt i undersøkelsene, opplever at

familiestøtteprogrammet til HSF gir hjelp og støtte til å håndtere hverdagen. Ifølge våre data bedrer familiestøtteprogrammet småbarnsfamiliers livssituasjon. Videre peker rapporten på betydningen av å være *frivillig*. Frivilligheten har en egenverdi for familiekontaktene som i herværende studie rapporterer at de får livskvalitet og mening ved å bidra. Rapporten belyser også fordeler og ulemper ved dagens *organisasjonsform*, og anbefaler at dagens fleksible nettverksorganisering bør videreføres.

Når det gjelder relasjon til *samarbeidspartnere*, eksempelvis helsesykepleiere i kommunene, finner vi i våre data et gjennomgående godt og velfungerende samarbeid. Samarbeidspartnere oppfatter HSFs representanter som seriøse og faglig solide aktører, og en av få aktører som gir avlastning for familier. Koordinatorer og samarbeidspartnere som inngår i undersøkelsen, opplever HSFs familiestøtteprogram som et supplement til det offentlige, og ikke et konkurrerende alternativ. Når det gjelder *samfunnsøkonomiske analyser*, peker rapporten på at frivillig innsats i seg selv gir en samfunnsøkonomisk fordel. Ifølge internasjonale studier gir det å hjelpe barn og barnefamilier i en sårbar livssituasjon en samfunnsøkonomisk gevinst. De internasjonale studiene synes relevante for og kan ha en overføringsverdi til HSF, selv om vi ikke har grunnlag for å fastslå det med sikkerhet.

Evalueringsrapporten viser at de aktørene i HSF som inngår i undersøkelsen (familier, frivillige, koordinatorene og samarbeidspartnere) mener at støtten og hjelpen fra HSF bidrar til å bedre småbarnsfamiliers livssituasjon. Rapporten identifiserer og drøfter suksessfaktorer. Videre inneholder rapporten noen kritiske refleksjoner vedrørende datagrunnlaget som rapportens funn og konklusjoner baserer seg på. *Overordnet finner vi grunnlag i undersøkelsen data og analyser for å konkludere at HSF i høy grad fungerer etter målsetningen og innfrir sine vedtektsfestede forpliktelser på hensiktsmessige måter.*

Anbefalinger

1. Vi anbefaler at HSF ivaretar oppdraget ved å videreføre sin virksomhet og etablerte arbeidsmåter og sikrer fortsatt høy kvalitet og profesjonalitet i organiseringen av arbeidet.
2. Vi anbefaler at koordinatorene, som utgjør navet i virksomheten, sikres fortsatt utvikling når det gjelder helse- og sosialfaglig, interkulturell, ledelsesfaglig og digital kompetanse. Det er et virksomhetskritisk punkt at koordinatorene har tilstrekkelige og forutsigbare stillingsressurser.
3. Vi anbefaler at HSF utvider sin virksomhet til flere kommuner, og at HSFN videreutvikler sine dynamiske arbeidsformer og tilføres mer stillingsressurser. HSF er nå til stede i 27 av landets 356 kommuner og har dermed et potensial for ekspansjon.
4. Vi anbefaler at HSF øker andelen menn som familiekontakter og arbeider for å rekruttere flere yngre personer som familiekontakter. Alder og foreldreerfaring er viktig for å innfri intensjonene om å være «en likeverdige person som selv har foreldreerfaring».

5. Vi anbefaler at avdelingene avholder flere samlinger enn nå med familiekontaktene for å bygge nettverk og gi faglig påfyll.
6. Vi anbefaler at HSF arbeider strategisk for å imøtekomme familienes ønske om styrket nettverk.
7. Vi anbefaler at familiestøtteprogrammet vurderer å utvide lengden til å være lenger enn seks måneder.

Forkortelser/forklaringer

HSFN Home-Start Familiekontakten Norge

HSF Home-Start Familiekontakten

I rapporten brukes «Home-Start» og «Home-Start Familiekontakten» synonymt.

Familiekontakt = frivillig

Innhold

Forord	1
Sammendrag	2
Kapittel 1 Innledning.....	8
1.1 Problemstillinger og rapportens struktur	8
1.2 Organisering av virksomheten	9
1.3 Nøkkeltall	12
1.4 Oppdragsforståelse og kunnskapsgrunnlag	13
1.4.1 Barnevern og familievern	13
1.4.2 HSF som ideell organisasjon i samarbeid med det offentlige	16
Kapittel 2 Metode.....	18
2.1 Evalueringstype	18
2.2 Koblingen mellom problemstillinger og metodevalg	19
2.3 Kvantitative metoder.....	19
2.4 Kvalitative metoder	20
2.5 Forskningsetikk og metodekritikk	21
Kapittel 3 Betydning for familiene	23
3.1. Funn fra intervjuundersøkelsen	23
3.1.1 Hvordan og i hvilken grad opplever familier at HSFs tilbud hjelper dem i hverdagen?.....	23
3.1.2 Hvilke faktorer og hvilket innhold i HSFs tilbud oppleves som betydningsfullt?	26
3.1.3 Hvilke forbedringsmuligheter har HSFs tilbud, ifølge familiene?.....	28
3.2 Funn fra spørreskjemaundersøkelsene	28
Kapittel 4 Betydningen av å være frivillig	31
4.1 Funn fra intervjuundersøkelsene	31
4.1.1 Hvordan opplever familiekontaktene tilbudet?	31
4.1.2 I hvilken grad bidrar frivillig engasjement i HSF til en opplevelse av høy livskvalitet og mening for de frivillige?	34
4.1.3 Hvilke erfaringer har frivillige av HSFs organisering og tilrettelegging av frivillighet?	35
4.1.4 Familienes og samarbeidspartners erfaringer med familiekontaktene i HSF.....	35
4.2 Funn fra spørreskjemaundersøkelsene	36
Kapittel 5 Organisasjon	40
5.1 Funn fra intervjuundersøkelsene	40
5.1.1 Hvilke fordeler og utfordringer gir HSFs nåværende organisasjonsform?.....	40
5.1.2 Hvordan fungerer samhandling og kommunikasjon mellom ulike nivåer og aktører i HSF?	40
5.1.3 Hvilke argumenter for alternative former for å drifte lokale kontorer (legge drift til nasjonalt kontor eller regional leder) fremmer aktørene?	41

5.1.4	Hvordan erfarer aktørene konseptet med «Prinsipper og metoder»?	41
5.2	Funn fra intervjuene med ansatte og styremedlemmer i HSFN	42
5.2.1	Hvordan erfarer aktørene konseptet med «Prinsipper og metoder»?	42
5.2.2	Hvordan fungerer samhandling og kommunikasjon mellom ulike nivåer og aktører i HSF?	42
5.2.3	Hvordan erfarer aktørene de åpne samarbeidsavtalene mellom HSFN og driftere, samt relasjoner mellom HSFN og koordinatorene, og hvilke argumenter for alternative former for å drifte lokale kontorer (legge drift til nasjonalt kontor eller regional leder) fremmer aktørene?	43
5.2.4	Hvilke fordeler og utfordringer gir HSFs nåværende organisasjonsform?	44
5.3	Funn fra spørreskjemaundersøkelsene	45
Kapittel 6	Relasjon til samarbeidspartnere	46
6.1	Funn fra intervjuundersøkelsene	46
6.1.1	Hvilke fordeler gir kombinasjonen av et kommunalt teoretisk familiestøtteprogram med et praktisk HSF-tilbud?	46
6.1.2	Hvordan og i hvilken grad er HSFs tilbud integrert i kommunens tilbud? Fungerer tilbudet som et supplement eller erstatning? Hva finnes av samarbeid, og hva kjennetegner samarbeidsrelasjonene?	46
6.1.3	Hvordan oppleves samarbeidet med HSF, sett fra kommunenes (ledelse og fagpersoner) og koordinatorenes ståsted?	47
6.2	Funn fra spørreskjemaundersøkelsene	47
Kapittel 7	Samfunnsøkonomiske analyser	49
7.1	Samfunnsøkonomisk nytte og ideelle organisasjoner	49
7.2	HSF som supplement eller erstatning for offentlige tjenester	51
7.3	HSF og samfunnsøkonomisk lønnsomhet	52
7.4	Kontrollgruppe og alternativkostnad	55
7.5	Avslutning	55
Kapittel 8	Oppsummerende drøfting	57
8.1	Fungerer HSFs tilbud etter hensikten?	57
8.2	Relasjoner og familien i sentrum	60
8.3	Frivillighetens verdi og kvalitetssikring	62
8.4	Koordinatorene og kompetanse	63
8.5	Tydlig merkevare	64
8.6	En dynamisk nettverksorganisasjon	65
Kapittel 9	Konklusjon og anbefalinger	67
Presentasjon av evalueringsgruppen		70
Litteratur		71
Vedlegg		76
Anbefaling om gjennomføring av studien – Norsk senter for forskningsdata (NSD)		76

Informasjons- og samtykkeskjema.....	78
Intervjuguider	81
1 Familiene	81
2 Familiekontakter	81
3 Koordinatorer	82
4 Kommunalt ansatte	83
6 Daglig leder/ansatte HSFN	84
7 Styremedlemmer	85
Informasjonsbrev til familier om spørreundersøkelsen	86
Spørreskjema til familiene	87

Kapittel 1 Innledning

Dette kapitlet er tredelt. Først beskriver vi de sentrale forskningsspørsmålene som har gitt retning for evalueringen. Deretter presenterer vi Home-Start Familiekontakten (HSF) gjennom en beskrivelse av virksomheten og relevante nøkkeltall. Avslutningsvis redegjør vi for kunnskapsgrunnlaget for evalueringen av HSF relatert til feltet forebyggende barnevern, ideelle organisasjoner i samarbeid med det offentlige og perspektiver på frivillighet.

1.1 Problemstillinger og rapportens struktur

En overordnet målsetning for organisasjonen er ifølge Home-Start Familiekontaktens (HSF) vedtekter, paragraf 2, *å bedre småbarnsfamiliers livssituasjon gjennom støtte gitt av familiekontakter (frivillige) i familienes eget hjem*. Mandatet for evalueringen av HSF, slik det fremgår i tilbudsforespørselen datert 20 august 2019, er følgende:

Målet for en evaluering er å gjøre en vurdering av i hvilken grad HSF har innfridd sine forpliktelser ut ifra sine vedtekter. Videre skal evalueringen gi anbefalinger for den videre driften av virksomheten, og peke på om man kan ivareta alle sider ved forpliktelsene på en mer hensiktsmessig måte enn i dag.

Tilbudsforespørselen fra Home-Start Familiekontakten Norge (HSFN) skisserte flere omfattende momenter som var ønsket evaluert. Vi operasjonaliserte momentene til forskningsspørsmål. Spørsmålene ble utviklet på bakgrunn av vår kunnskap om og forståelse av HSF samt forespørselens mandat. Videre konkretisering av problemstillingen og utarbeidelse av andre aktuelle spørsmål har skjedd i samarbeid med oppdragsgiver.

1. Familiene

- 1.1. Hvordan og i hvilken grad opplever familier at HSFs tilbud hjelper dem i hverdagen?
- 1.2. Hvilke faktorer og innhold i HSFs tilbud oppleves betydningsfullt?
- 1.3. Hvilke forbedringsmuligheter har HSFs tilbud ifølge familiene?

2. Familiekontaktene

- 2.1. Hvordan opplever familiekontaktene tilbudet?
- 2.2. I hvilken grad bidrar frivillig engasjement i HSF til opplevelse av høy livskvalitet og mening for de frivillige?
- 2.3. Hvilke erfaringer har familiekontaktene av HSFs organisering og tilrettelegging av frivillighet?

3. Organisasjon

- 3.1 Hvilke fordeler og utfordringer gir HSFs nåværende organisasjonsform?
- 3.2 Hvordan fungerer samhandling og kommunikasjon mellom ulike nivåer og aktører i HSF?
- 3.3 Hvordan erfarer aktørene konseptet med «Prinsipper og metoder»?

- 3.4 Hvordan erfarer aktørene de åpne samarbeidsavtalene mellom HSFN og driftene, samt relasjoner mellom HSFN og koordinatorene?
4. Relasjon til kommunene
- 4.1 Hvilke fordeler gir kombinasjonen av et kommunalt teoretisk familiestøtteprogram med et praktisk HSF-tilbud?
- 4.2 Hvordan og i hvilken grad er HSFs tilbud integrert i kommunens tilbud? Fungerer tilbudet som et supplement eller erstatning?
- 4.3 Hvordan oppleves samarbeidet med HSF, sett fra kommunenes og koordinatorenes ståsted?
5. Samfunnsøkonomiske analyser
- 5.1 Hvilke samfunnsøkonomiske fordeler gir et tilbud basert på frivillighet, kontra et tilbud basert på kommunale tjenester?
- 5.2 Hva er HSFs bidrag til forebyggende arbeid i et samfunnsøkonomisk perspektiv?

Rapporten er strukturert på følgende måte: Innledningskapitlet beskriver de problemstillingene som evalueringen har tatt for seg, og introduserer HSF som organisasjon og virksomhet. Kapitlet inneholder også en presentasjon av kunnskapsgrunnlaget som evalueringen bygger på, og vår oppdragsforståelse. Kapittel 2 redegjør for evalueringens metoder, datainnsamling og forskningsetikk. Deretter følger fem kapitler (3–7) med analyser. Evalueringen har innhentet et rikholdig empirisk materiale hvor vi innenfor rapportens rammer trekker frem hovedfunn som svarer på forskningsspørsmålene vi har stilt. Utvalgte sitater og tallmateriale illustrerer hovedtendenser i data. Alle kapitlene inneholder data både fra de kvalitative og de kvantitative delene av undersøkelsen. Kapittel 3 omhandler familiene, og kapittel 4 familiekontaktene. Kapittel 5 trekker veksler på flere informantgrupper for å belyse spørsmålene om organisering. Kapittel 6 tar for seg HSFs relasjon til samarbeidspartnerne, mens kapittel 7 gir samfunnsøkonomiske analyser. Vi har en oppsummerende drøfting i kapittel 8 før konklusjoner og anbefalinger kommer i kapittel 9. Deretter følger en presentasjon av forskerne som har utført evalueringen. Avslutningsvis står litteraturliste og flere vedlegg.

1.2 Organisering av virksomheten

Home-Start er et familiestøtteprogram som ble grunnlagt i 1973 i Leicester i England av Margaret Harrison. Hun var selv en ung småbarnsmor som bidro med frivillig innsats på et drop-in-senter for mor og barn. Her opplevde hun mødrenes behov for å ha noen å dele hverdagens gleder og sorger med. Organisasjonen kom til Norge i 1995, da den første avdelingen ble etablert i Trondheim.¹ HSF beskriver seg på sine hjemmesider² som en nettverksorganisasjon bestående av lokale avdelinger. Home-Start Familiekontakten Norge (HSFN) utgjør det nasjonale kontoret for organisasjonen.

¹ <https://homestartnorge.no/om-oss/home-start-norge/>

² www.home-start-norge.no

Kjernevirksomheten i HSF er familiestøtteprogrammet hvor frivillige besøker småbarnsfamilier med minst ett barn under skolealder. Omfanget er to til fire timer ukentlig i en periode på inntil seks måneder. Målet for HSF er å bedre småbarnsfamiliers livssituasjon gjennom støtte gitt av familiekontakter i familiens eget hjem. Denne overordnede målsetningen operasjonaliseres gjennom følgende hovedmomenter hvor HSFN styrker og utvider familiestøtteprogrammet ved å:

- informere om familiestøtteprogrammet og arbeide for å opprette nye avdelinger
- kvalitetssikre HSF metoden gjennom veiledning av lokale avdelinger og arrangere regionale/nasjonale nettverkssamlinger
- delta i det internasjonale Home-Start Worldwide-nettverket

HSF som konsept for familiestøtteprogram er basert på «Prinsipper og metoder» som er organisasjonens grunnlagsdokument.³ Dette idégrunnlaget er at familien har behov for en likeverdig person som selv har foreldreerfaring, og som kan dele gleder og sorger med familien. Familiene definerer selv hva de trenger støtte til. Familiekontaktene deltar på forberedelseskurs og leverer politiattest før de kan besøke en familie. I årsrapporten for 2019 beskriver daglig leder programmet som en «universell nøkkel» som fungerer alle steder (s. 3). Visjonen er at «alle småbarnsfamilier som er i en sårbar fase skal få den støtten de trenger for å gi barna trygge og gode oppvekstvilkår». HSF hjelper familier som opplever mange ulike typer vanskeligheter. Familiene tilbys emosjonell støtte og praktisk hjelp. Støtten som gis av frivillige i familiens eget hjem, er gratis. De frivillige besøker altså familien i et halvt års tid, og varigheten vurderes opp mot familiens behov.

HSFN sine vedtekter beskriver sentrale trekk ved organisasjonen, forholdet mellom nivåene og strukturene.⁴ HSF er en del av det verdensvide nettverket Home-Start Worldwide (HSW). HSF er ifølge vedtektene forpliktet i forhold til HSWs eget dokument «Prinsipper og metoder» og menneskerettighetserklæringen. HSF skal anerkjenne mangfold og ulikheter i familier. Home-Start respekterer ulike kulturelle, etniske og religiøse tradisjoner, ulikheter relatert til kjønnsspørsmål og personer med spesielle behov. Avdelingene får driftsmidler fra kommunen de er lokalisert i, og eventuelt i tillegg fra den organisasjonen som har arbeidsgiveransvaret for koordinatorene dersom drifter er en ideell organisasjon. HSFN har et overordnet ansvar for HSF i Norge, og ivaretar og videreutvikler koordinatornettverket. Fra 2000 fikk HSFN midler fra departementet. Siden januar 2012 har Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet (Bufdir) bevilget driftsmidler til HSFN. Støtten er nå i størrelsesorden fem millioner kroner årlig.

HSF finnes ifølge hjemmesiden i 27 norske kommuner fordelt på 34 avdelinger med totalt 47 koordinatører.⁵ Hver avdeling har et styre med medlemmer som er forpliktet på HSFs verdigrunnlag. Alle HSF-avdelinger må ha en lønnet koordinator med helse- eller sosialfaglig bakgrunn. For nye avdelinger kreves det at det er satt av midler til å

³ <https://homestartnorge.no/om-oss/prinsipper-og-metoder/>

⁴ <https://homestartnorge.no/om-oss/vedtekter-hsfn/>

⁵ <https://home-start-norge.no/om-oss/>

lønne en koordinator i minimum 50 % stilling i tre år. I denne perioden må det også settes av midler til å drifte et kontor med tilhørende utgifter.

Koordinatorerne utgjør bindeleddet mellom familiekontaktene, familiene og hjelpeapparatet når det er aktuelt. Koordinatorens oppgave lokalt er å lede og utvikle avdelingen slik at den virker i samsvar med HSFs «Prinsipper og metoder». Videre står rekruttering, opplæring og veiledning av frivillige sentralt. Koordinator deltar i det første besøket hos hver familie og kobler familien med en familiekontakt. Tilsvarende deltar koordinator i en samtale ved avtalens slutt. Underveis har koordinator kontakt med andre instanser i kommunen som arbeider med familien – der det er naturlig og etter avtale med familien. Koordinatorerne er i kontakt med familiekontaktene kontinuerlig og ved behov, og ikke minst gjennom familiekontaktens obligatoriske forberedelseskurs på 20 timer. Kurset inneholder følgende temaer: å være frivillig for HSF, hjemmebesøk, engasjement og grenser, verdier og holdninger, familieliv og støtte til foreldre, foreldreomsorg, å verne barns trygghet, kommunens støttende nettverk, taushetsplikt, kommunikasjon og å ta avskjed med familien.

HSFN sine overordnede mål for 2019 var å ekspandere med HSF til flere kommuner, kvalitetssikre og videreutvikle avdelingene, støtte avdelinger i frivillighetsarbeidet, veilede lokale styrer, samt styrke HSFN. Det ble i 2019 laget en 3-årig strategiplan for 2020-2022. Det er også opprettet et fagråd bestående av et utvalg av fem koordinatorene. Fagrådet er et rådgivende organ for HSFN for å ivareta den erfaringsbaserte kompetansen.

HSFN arrangerer årlig fire nettverkssamlinger for koordinatorene. Hver koordinator deltar på én samling. I tillegg finnes det en koordinatorsamling i Forum for Nasjonalt Nettverk (FNN), som strekker seg over to dager med faglig påfyll. HSFN er også representert på ulike konferanser på frivillighetsfeltet og barnevernsfeltet. Organisasjonen er aktiv på sosiale medier og har egen profil på Facebook, Instagram, Youtube, Twitter og LinkedIn. HSFN innbyr til en konferanse for familiekontakter hvert år i mai i Gamle Logen i Oslo.

Ifølge HSFN sin årsrapport for 2019 sikter hver HSF-avdeling mot å styrke selvtilliten og uavhengigheten til familiene. Dette skjer gjennom følgende arbeidsmåter og tiltak:

- Tilby støtte, vennskap og praktisk hjelp til familier som har minst ett barn under skolealder.
- Hovedsakelig møte familiene i deres eget hjem, der vanskelighetene oppleves, og hvor familiemedlemmenes verdighet blir respektert og ivaretatt.
- Forsikre de voksne om at det ikke er uvanlig å møte utfordringer i foreldrerollen.
- Hjelp til med å se gledene ved familielivet.
- Utvikle en relasjon til familien der opplevelser og erfaringer kan deles, og innsikt og forståelse kan øke. Fleksibilitet for å ivareta ulike behov vektlegges.

- Fremheve foreldrenes sterke sider. Gi støtte for å bidra til økt trivsel og selvtillit, som igjen kommer barna til gode.
- Oppmuntre familien til å utvide sitt nettverk, og til å benytte tjenester og støtteapparat som er tilgjengelig i kommunen.

Basert på ovenstående punkter undersøker evalueringen særlig i hvilken grad støtten og hjelpen fra HSF bidrar til å fremme og utvikle selvtillit, øke foreldrenes trivsel og utvide familienes nettverk.

1.3 Nøkkeltall

Både HSFN og lokale avdelinger har årlig utgitt årsrapporter. HSFN-rapportene gir viktig informasjon om virksomhetenes organisering, rammer, innhold og omfang. Disse rapportene er tilgjengelige på hjemmesidene og viser også historisk utvikling og vekst. I det følgende vektlegges situasjonen slik den beskrives for 2019.

Ifølge årsrapporten for 2019 (s. 19 ff.) har HSF 730 familiekontakter, hvorav 94 % er kvinner og 6 % er menn. Familiekontaktens arbeid utgjorde omtrent 94 000 frivillighetstimer. Det tilsier at hver familiekontakt bidrar med om lag 128 timer i året. Familiekontaktene fordeler seg på alle alderssegmenter fra 18 år og oppover. Halvparten av familiekontaktene er yrkesaktive, mens 34 % er pensjonister. 86 % av familiekontaktene har selv foreldreerfaring. Til sammenligning var ifølge årsmeldingen for HSFN i 2007 55 % av familiekontaktene i arbeid og 28 % pensjonister. Gjennomsnittsalderen for familiekontaktene har vært relativt stabil fra 2007 til 2019.

I 2019 var det 1034 familier med 2130 barn som hadde samarbeidsavtale med HSF. 55 % av foreldrene er gift eller samboende, mens 45 % er aleneforelder. Tilnærmet 100 % av familiene har barn under seks år. 46 % av familiene består av norskfødte barn, mens i 38 % av familiene har barna innvandrerbakgrunn. I 16 % av familiene har barna foreldrene med blandet bakgrunn. Når det gjelder motiver for å benytte seg av HSF sitt tilbud, oppgir 46 % av familiene at de ønsker avlastning, 26 % ønsker foreldrestøtte, og 27 % ønsker nettverk. Sammenligner vi i et historisk perspektiv med tallene i HSFNs årsmelding for 2007, som ligger til grunn for HSFs forrige evaluering (Kaasa & Jelstad, 2009), er grunnene til at familiene tok kontakt med HSF, sosial isolasjon og lite nettverk (52 %), minoritetsspråklige som ønsker kulturell integrasjon (43 %), og ønske om hjelp grunnet psykiske belastninger (35 %). Det har vært en tydelig reduksjon i gruppen som oppgir ønske om nettverk som begrunnelse for å kontakte HSF. I 2019 varer nesten halvparten av oppdragene inntil seks måneder, mens 35 % varer over et år. 50 % av familiene mottok annen hjelp og veiledning før de startet med HSF, og 15 % har slik hjelp og avlastning etter at de startet. Aktørene er helsestasjon, barnevern, familievernkontor, PPT, psykolog og andre. Statistikken de siste tjue årene viser at det har vært jevn stigning av familier og barn som mottar hjelp og støtte fra HSF. I 2000 var det om lag 100 familier i familiestøtteprogrammet, i 2005 om lag 400, i 2010 om lag 700, og i 2015 hele 800, mens tallet i 2019 hadde passert 1000. I 2019 tok 500 av disse familiene selv kontakt med HSF, mens de resterende ble henvist dit. Hva gjelder antall avdelinger, fantes 11 avdelinger i 2000 og 23 i 2005. Siden har det funnet sted en gradvis vekst til 34 avdelinger i 2019.

1.4 Oppdragsforståelse og kunnskapsgrunnlag

Som en vitenskapelig høyskole har VID sett HSFs virksomhet med et kritisk, konstruktivt og tverrfaglig blikk. Det tverrfaglige forskerteamet som har deltatt i evalueringen, har spisskompetanse innenfor frivillighet, organisasjonsfag, ledelsesfag, familievern, barnevern og samfunnsøkonomi. Denne breddekompetansen var nødvendig for å evaluere HSFs tilbud, organisasjon og spesifikke oppdrag. Forskergruppen hadde god kjennskap til HSFs struktur og selvforståelse, samt inngående innsikt i tematikken for HSFs arbeid. To av forskerne som deltok i denne evalueringen, gjennomførte HSFs forrige evaluering (Kaasa & Jelstad, 2009). Vi har dermed også grunnlag for å si noe om utviklingstrekk og vil noen steder i denne rapporten henvide til funnene fra 2009.

1.4.1 Barnevern og familievern

Dette delkapitlet skisserer hvordan HSF inngår i det sosialfaglige feltet. Barnevernloven pålegger kommunene å følge nøye med på de forhold som barn og unge lever under. Barnevernet i de ulike kommuner har ansvar for å sikre at barn og unge som lever under forhold som kan skade deres helse og utvikling, får nødvendig hjelp, omsorg og beskyttelse i rett tid (lov om barneverntjenester, 1992). Kommunene skal bidra til at alle barn og unge får gode og trygge oppvekstvilkår (barnevernloven §1-1). Samtidig har også flere andre kommunale tjenester et ansvar for å forebygge problemer blant barn og unge, eksempelvis politiet, barnehagene, skolene, fritidstilbud og i samarbeid med frivillige organisasjoner. Barneverntjenesten har et ansvar for å finne tiltak som kan forebygge en uheldig utvikling hos barn og unge, og for å avdekke problemer så tidlig at tiltak kan settes inn for å unngå varige skader. Tjenesten er pålagt et ansvar for å samarbeide med frivillige organisasjoner som arbeider med barn og unge (barnevernloven § 3-3), og i samarbeid med andre tjenester skal den forebyggende virksomheten støtte opp om foreldrene som omsorgspersoner og oppdragere.

Forskning viser lovende resultater for familierettede tiltak som bygger på foreldreveiledning og foreldreopplæring, for eksempel International Child Development Program (ICDP) (Bråten & Sønsterudbråten, 2016; Sønsterudbråten & Bjørnset, 2018), Parental Management Training (PMTO) og Multisystemisk terapi (MST) (Ogden et al., 2012). En randomisert studie av HSF i Nederland har dokumentert at HSF-intervensjoner har en positiv effekt, både når det gjelder utvikling av foreldreferdigheter, men også når det gjelder barnas utvikling, og at denne varer over tid (Hermanns et al., 2013). Tilbudet fra HSF fungerer i utgangspunktet som et supplement til det offentlige hjelpeapparatet. Hensikten er å forebygge utvikling av belastninger og stress, støtte familien på det de mestrer, og avlaste etter familiens behov. Forskning viser imidlertid at forskjellige grupper av foreldre skiller seg i sin oppfatning av hjelpen til å takle foreldrerollen (Tembo & Studsrød, 2017; Friberg & Bjørnset, 2019). Disse studiene viser at mange innvandrere, i motsetning til norske foreldre, er skeptiske til enhver form for foreldrehjelp når de knytter den til barnevernet (Ellingsæter & Pedersen, 2016). Denne skepsisen krever andre former for foreldrehjelp som for eksempel HSF, som ikke er knyttet til barnevernet.

Familievernkontorene i Norge ble i 1998 lovhjemlet som en spesialtjeneste for familierelaterte problemer og skal gi tilbud om behandling og rådgivning der det

foreligger vansker, konflikter eller kriser i familien (lov om familievernkontor, 1997, § 1). Hovedaktiviteten ved familievernkontorene er samtaler på kontoret, men Familievernet tilbyr også ulike gruppetilbud og samlivskurs, kurs for foreldre etter brudd, sinnemestringskurs, opplæring av veiledere i foreldreveiledningsprogrammet og ulike gruppetilbud for barn. Familievernet har i de senere årene i økende grad fått ansvar for en rekke tilleggsoppgaver som å gi psykososial støtte til foreldre som blir fratatt barn av barnevernet, og såkalt støttet tilsyn (dvs. støttende tilsyn) ved samvær mellom foreldre og barn. I tillegg har kontorene blitt utfordret til i større grad å involvere barn, og identifisere og tilby behandling til foreldre og barn med vold i nære relasjoner, og til foreldre med høyt konfliktnivå. Dette anser vi som viktige oppgaver, men det kan bety en svekket mulighet for familievernet til å drive forebyggende arbeid og ta imot par og familier som tar kontakt tidlig.

På denne bakgrunnen utgjør HSF et potensielt viktig bidrag i kommunenes forebyggende arbeid siden de frivillige familiekontaktene besøker småbarnsfamilier i deres hjem for å støtte, hjelpe, avlaste og forebygge kriser. De frivillige familiekontaktene besøker familier som selv ønsker hjelp. Familiekontaktene kan lettere enn for eksempel barneverntjenesten få innpass i familiene. Mange familier har en negativ oppfatning av barnevernet og forbinder ofte denne tjenesten med tvang (Tembo & Studsrød, 2017, 2018). Kapasitetsproblemer medvirker til at barnevernet må konsentrere seg om sine kjerneoppgaver, og dette går ofte på bekostning av det forebyggende arbeidet (Tembo & Studsrød, 2018; Gillingham, 2006; Munro, 2005). Av denne grunn kan HSF utgjøre et viktig tilbud til familier som trenger hjelp, foreldre som føler seg usikre i foreldrerollen, sosialt isolerte familier, foreldre med psykiske problemer, familier med nedsatt funksjonsevne og familier med kronisk syke barn med behov for hjelp og avlastning. HSF kan dermed være i posisjon til å forebygge kriser eller sammenbrudd i familiene som i neste omgang kunne skape uheldige omsorgssituasjoner.

Tidlig intervensjon er et viktig kjennetegn på HSFs virksomhet, og dette gir en unik mulighet til å utvikle foreldrekompetanse og forebygge uheldig utvikling hos barna. Dette bygger på en tilnærming som vektlegger *empowerment*, brukermedvirkning og selvhjelp i barne- og familievernet (Slettebø & Seim, 2007; Slettebø, 2008). VID har også forsket på bruk av nettverksbaserte tilnærminger i høykonfliktsaker som forebyggende barnevernstiltak (Slettebø et al., 2016).

Bak prinsippene til HSF ligger en faglig erkjennelse av at de første leveårene frem til skolealder er viktig for barns senere utvikling (Stefansen, 2011). Derfor er det en økende interesse i samfunnet for det å være foreldre og hva mangelfull oppfølging kan bety (Mathiesen, 2007). Manglende foreldreferdigheter oppgis oftest som årsak til at det sendes bekymringsmelding til barnevernet, og også som årsak til tiltak (Statistisk sentralbyrå, 2016). Det er også stor interesse for å finne frem til metoder og tiltak som støtter foreldre, øker deres kunnskaper og ferdigheter for å forebygge en mulig negativ utvikling (Berg & Kelly, 2000; Wesseltoft-Rao & Helland, 2017). Nettverket vil også virke inn på muligheten til å forstå og tolke det samfunnet en utøver foreldreskapet i. Mange familier lever i isolasjon og har ikke et nødvendig støttende nettverk. Mathiesen (2007)

peker på sammenhenger mellom hva foreldre selv får tilført gjennom sitt nettverk, og barnets situasjon. Utfordringene for foreldre er større hvis en har lite tilgang til støtte og hjelp fra familie og nettverk (Tembo & Studsrød, 2017; Tembo et al., 2020). Det følger at et godt nettverk kan øke evnen til å oppfatte og møte barnets behov. God kontakt med andre mennesker er viktig for foreldrenes omsorgsevne (Smette & Rosten, 2019). Det er en tendens til at man innenfor helsefremmende og forebyggende arbeid legger sterkere vekt på ulike forebyggings- og behandlingstiltak som fokuserer på å bedre foreldrekompetansen, og å mobilisere nettverksressurser og gruppestøtte. Økt sosial kontakt og økt samhandling ser ut til å være viktige helsefremmende faktorer (Dalgard, 2008). Det er indikasjoner på at barns psykiske helse kan bedres dersom oppvekstmiljøet gjennomgår positive endringer. Det er imidlertid kompliserte samspill mellom en rekke faktorer. Selv om foreldreskap krever omstilling for alle, er det noen grupper som skiller seg ut. Den situasjonen mange familier, for eksempel flyktninger, innvandrere og etniske minoriteter befinner seg i, kjennetegnes av manglende følelse av tilhørighet, lav selvfølelse og opplevelse av liten kontroll over eget liv (Tembo & Studsrød, 2017; Tembo et al., 2020; Smette & Rosten, 2019; Friberg & Bjørnset, 2019). Nye kontekster utgjør nye utfordringer, og foreldreansvaret er mer omfattende og krevende enn tidligere (Bø & Olsen, 2008; Stefansen, 2008). Mobilitet og forflytning fører til større mangfold av væremåter, identiteter, normer og moral i et samfunn (Kipperberg, 2015) og kan også påvirke foreldreskapet. Ulike sosiale kontekster bidrar med forskjellige oppfatninger av familieforhold, barneoppdragelse, kjønnsrollemønster og religionens plass i dagliglivet (Ådna, 2015). Forskning viser at god sosial støtte øker opplevelsen av å mestre utfordringer og fremmer utvikling av gode sosiale ferdigheter hos barn og unge som kommer fra disse utsatte familiene (Smette & Rosten, 2019).

Det er av stor betydning for HSF at tilbudet har høy faglig kvalitet og drives med en sterk etisk bevissthet. Virksomheten berører mange menneskers liv og utføres i nær relasjon og kontakt mellom familiene, frivillige og andre aktører. Det innebærer at HSF sitt arbeid kan oppleves som svært verdifullt for de involverte, men også sårbart. I lys av dagens samfunnsforhold har vi også integrert et flerkulturelt perspektiv i analysen. Dette tar høyde for innvandreres erfaringer og oppfatninger, samt for en kontekstuell forståelse av foreldrenes erfaringer og oppfatninger av barnevern. Et slikt perspektiv er viktig ikke minst for den fremtidige utvikling av HSFs arbeid og arbeidets nedslagsfelt. Mange innvandrerforeldre erkjenner at de trenger hjelp i foreldreforholdet, og i noen tilfeller uttrykker de tilfredshet med støtte fra forskjellige instanser (Friberg & Bjørnset, 2019), men mange uttrykker også mistillit (Fylkesnes et al., 2015). Tembo et al. (2020) viser at selv om et omfattende velferdsapparat kan oppfattes positivt fordi det støtter samfunnsmedlemmene, kan det likevel by på utfordringer for noen grupper. Det er derfor viktig å ha kunnskap om hvordan ulike foreldre tolker og erfarer tjenester og intervensjoner som er rettet mot å forbedre livet deres. Immigrantfamilier opplever for eksempel at interaksjoner med velferdstjenester som tilbyr foreldrestøtte, gir en følelse av avmektighet. Funnene i Tembo et al. (2020) og Friberg og Bjørnset (2019) viser at innvandrerforeldre opplever at interaksjonen og tiltakene kan føles kontrollerende og foreldreovervåkende selv om de er basert på gode intensjoner. Friberg og Bjørnset (2019) viser også at noen innvandrerforeldre opplever foreldrestøtte som vanskelig

fordi de ser det som en konstant trussel og en krenkelse av familiens suverenitet. Det er derfor relevant å evaluere hvordan ulike tjenester som skal hjelpe foreldre, oppleves av en gruppe som migranter.

1.4.2 HSF som ideell organisasjon i samarbeid med det offentlige

Etableringen av HSF som struktur for samarbeid og samhandling adresserte viktige samfunnsbehov. HSF er en ideell organisasjon hvor frivillige utgjør en helt avgjørende gruppe aktører. Frivillighet har klare innslag av partnerskap og samarbeidsrelasjoner. Frivillige organisasjoner opplever generelt utfordringer i flere faser av frivilligheten, både med rekruttering, å ivareta og beholde, samt å utvikle frivillighet (Wollebæk et al., 2015). Frivilligpolitikk er en organisasjons formulerte målsetninger og begrunnelser for hvorfor man ønsker å drive med frivillig arbeid og samarbeide med frivillige.

Frivilligpolitikken skal avspeile det verdigrunnlaget og den overordnede ideen bak at bestemte arbeidsoppgaver utføres av frivillige. Dette er noe som bør komme til uttrykk i strategi- og handlingsplaner som er utarbeidet overfor frivillige. En konsekvens av dette er å se på den enkelte frivilliges bruk av tid i organisasjonen som et forløp med forskjellige utviklingsfaser. Man ser da på den enkelte frivillige som et subjekt med behov for anerkjennelse fremfor en som har tid til overs som kan brukes av organisasjonen til noe den ellers ikke hadde fått gjort (Wollebæk et al., 2015).

Utbredelsen av frivillig arbeid uttrykker noe om samfunnet, om begreper som demokrati, velferd og medbestemmelse (Lorentzen, 2004, 2007). Mange frivillige organisasjoner høster mye ros og anerkjennelse for frivillighetsarbeidet. Denne positive holdningen og forventningene til frivillig sektor kommer til uttrykk i mange offentlige meldinger og utredninger som understreker at forholdet mellom frivillige organisasjoner og staten er nært og godt (Lorentzen & Midsundstad, 2020). Frivillige organisasjoner og den enkelte frivillige er svært viktig for samfunnet (Lorentzen, 2007). Et velfungerende sivilsamfunn er en forutsetning, ikke bare for velferdsordningene, men også for demokratiet og det allmenne fellesskapet. Det gir folk anledning til å styrke sine egne kompetanser og bruke sine erfaringer. De frivillige bidrar til å løse viktige oppgaver i lokalmiljøet. Frivillige er nær dem som trenger hjelpen, som dermed blir behovsstyrt og brukerorientert.

Frivillig arbeid er dessuten en egen kilde til økt tilfredshet for den enkelte. Man må ta med i betraktningen at frivillig sektor også skaper en bestemt type samfunn, det vil si et tillitsfullt samfunn som har en gunstig virkning på enkeltindividenes lykkefølelse (Loga, 2010). Den positive effekten er knyttet til to aspekter: Frivillig arbeid kan bidra til å bygge og styrke sosiale bånd, og sosiale bånd er det som forhindrer at enkeltmennesket isolerer seg. Det er bred enighet om at alle mennesker har behov for fortrolighet, støtte og empati fra andre mennesker og for å gi dette tilbake. Deltakelse er i seg selv ikke en tilstrekkelig eller nødvendig forutsetning for at en ikke isoleres. Det er kvaliteten eller innholdet som er avgjørende for den enkelte; følelsen av sosial tilhørighet og trygghet (Loga, 2010).

Som ideell og frivillig organisasjon står HSFs lokale virksomhet i nær forbindelse med kommunene. Flere kommuner tilbyr familiestøtteprogram, eksempelvis ICDP og COS. I

dette bildet er det viktig å analysere fordeler ved en kombinasjon av et teoretisk familiestøtteprogram med et praktisk, som det HSF tilbyr. Et barnevern i stadig press kan innebære en endring i tilbudet til barnefamilier. Denne utviklingen går fra forebyggende behandling til å være symptombehandler. Ulike lavterskeltilbud med forebyggende effekt er mange steder i ferd med å bygges ned og blir lite brukt.

Samspill og samarbeidsrelasjoner mellom tjenestene er sentralt. Den forrige evalueringen av HSF i 2009 ble utført av Diakonhjemmet Høgskole, nåværende VID vitenskapelige høgskole. Der ble det påpekt utfordringer og trukket frem momenter til diskusjon og refleksjon knyttet til hvordan samhandling mellom det offentlige og Home-Start kan utvikle seg for å kunne yte en best mulig tjeneste for brukerne (Kaasa & Jelstad, 2009, s. 72–76). Eksempelvis ble det pekt på grenseoppgangen til hvilke – og hvor sammensatte – familieproblemer som er egnet for HSFs frivillige å gå inn. Også i denne evalueringen spør vi hvordan HSFs tilbud er integrert som en del av kommunens tilbud og hvordan det virker supplerende eller som et alternativ.

Kapittel 2 Metode

Dette kapitlet beskriver hvordan prosjektgruppen har gått frem for å besvare problemstillingene i evalueringen. Vi redegjør for metoder, datainnsamling og forskningsetikk. Våre forskningsspørsmål er utledet av det som er formålet med evalueringen: å gjøre en vurdering av hvordan og i hvilken grad HSF har innfridd sine forpliktelser ut ifra vedtektene. En overordnet målsetning for organisasjonen er å *bedre småbarnsfamiliers livssituasjon gjennom støtte gitt av familiekontakter (frivillige) i familienes eget hjem*.

For å besvare spørsmålet om HSF fungerer etter intensjonen, kombinerer vi kvalitative metoder (individuelle intervjuer, fokusgruppeintervjuer, dokumentanalyse) og kvantitative metoder (spørreundersøkelser). Evalueringen bygger hovedsakelig på data som er innsamlet av forskerteamet, samt noe allerede tilgjengelig data. Vi har gjort individuelle intervjuer med familier, fokusgruppeintervjuer med familiekontakter og intervjuer med samarbeidspartnere og koordinatorene. Videre har vi sendt spørreskjemaer til familier, frivillige, koordinatorene og samarbeidspartnere. I tillegg har vi utført dokumentanalyser.

Dette brede spekteret av metoder er valgt for å besvare evalueringens fem temaområder og forskningsspørsmål: 1) hvilken betydning familiestøtteprogrammet (HSF) har for familien, 2) om betydningen av å være frivillig, 3) om organisasjonsform og samhandling mellom ulike nivåer og aktører i HSF, 4) om relasjon til samarbeidspartnere samt 5) samfunnsøkonomiske analyser knyttet til et forebyggende lavterskeltilbud som familiestøtteprogrammet HSF. Etter en beskrivelse av evalueringstypen som ligger til grunn for denne evalueringen, følger en oversikt over anvendte metoder.

2.1 Evalueringstype

Med *evaluering* forstår vi en systematisk aktivitet basert på teorier og forskningsmetoder. I vid forstand søker en evaluering å si noe om spørsmålet: Hva fungerer for hvem under hvilke forhold og på hvilke måter, og hvordan? Hensikten er å beskrive, forstå og analysere fenomener og sette dem i forhold til økonomi og øvrige ressurser.

Klassisk effektevaluering er opptatt av mål og virkninger, og ligger nær formålet med evalueringen av HSF slik det fremgår av tilbudsforespørselen. Dette innebærer at vi ser nærmere på den opprinnelige hensikt og de konkrete mål som har vært satt for HSF, med sikte på en deskriptiv analyse av nåsituasjonen. Vi vurderer det slik at en klassisk effektevaluering på en hensiktsmessig måte kan kombineres med utvidede tilnæringsmåter for å fange kompleksiteten i dette forskningsoppdraget. Vi ønsker derfor å kombinere effektevalueringen med en såkalt *responsiv* evaluering. Denne tilnærmingen er orientert mot aktivitetene, mangfoldet og det særegne ved et tiltak eller prosjekt: «Responsive evalueringer understreker betydningen av språk, kontekst og interessentenes vurdering» (Sverdrup, 2014, s. 36). Vi mener at disse tilnæringsmåtene vil supplere hverandre.

2.2 Koblingen mellom problemstillinger og metodevalg

Kvantitativ metode (spørreskjemaundersøkelser) muliggjør å kartlegge og gi oversikt over og indikasjoner på generelle tendenser. Metoden gir en breddeforståelse. For å kunne gå i dybden gjennom beskrivelser og eksempler har vi benyttet kvalitativ metode (individuelle intervjuer og fokusgruppeintervjuer) og dokumentanalyser.

Forskningsspørsmålene som er stilt innledningsvis, besvares med en kombinasjon av kvantitative og kvalitative metoder. For å besvare spørsmål 1.1 («Hvordan og i hvilken grad opplever familier at HSFs tilbud hjelper dem i hverdagen?») vil spørreskjemaundersøkelsen frembringe svar knyttet til «i hvilken grad», mens intervju er hensiktsmessig for å besvare «hvordan»-delen av spørsmålet. Vi belyser spørsmål 1 til 4 både kvantitativt (kartlegging, i bredden) og kvalitativt (i dybden). Dette beskrives i kapittel 2.3 og 2.4. Spørsmål 5, om samfunnsøkonomiske analyser, ble hovedsakelig undersøkt ved å innhente statistikk og publisert forskningsbasert kunnskap for å belyse temaområdet.

Vi har også gjennomført dokumentanalyse som har en innretning mot flere nivåer: Den innebærer en gjennomgang av HSFs interne dokumenter (grunnlagsdokument, årsrapporter, vedtekter, strategidokumenter, hjemmeside på internett, referater fra møter i styret og informasjonsbrosjyrer og egne publikasjoner). Dokumentanalysen er i hovedsak benyttet i kapittel 1 for å presentere HSF som organisasjon. Videre bidrar dokumentanalyse til å besvare problemstilling 3 (organisasjon) og 5 (samfunnsøkonomi).

2.3 Kvantitative metoder

Kvantitativ tilnærming (spørreskjemaundersøkelser) utgjør en del av datainnsamlingen i evalueringen. Fire ulike spørreskjemaer ble sendt ut elektronisk via verktøyet Netigate våren 2020. Spørreskjemaene ble sendt til:

- *familier/foreldre* som benytter HSFs tilbud (for å besvare spørsmål 1, om hvilken betydning familiestøtteprogrammet har for familiene)
- *familiekontakter* i HSF (knyttet til spørsmål 2, om betydningen av å være frivillig)
- *kommunalt ansatte som er i samhandling* med HSF (knyttet til spørsmål 4, om relasjon til kommunene)
- *koordinatorer* i HSF (knyttet til spørsmål 3 og 4)

Tabell 1 viser hvor mange personer som mottok spørreskjema, hvor mange som besvarte, og derav følgende svarprosent i de fire undersøkelsene.

Tabell 1: Oversikt over spørreskjemaundersøkelsene

Mottaker av spørreskjemaer	Antall utsendte spørreskjemaer	Antall som har svart (N)	Svarprosent
Foreldre/familiene	400	151	38 %
Frivillige/familiekontakter	529	294	56 %
Kommunalt ansatte i samhandling med HSF (helsesøstre, barnevern mm.)	109	52	48 %
Koordinatorer	49	38	78 %

Undersøkelsen til koordinatorene ble sendt ut på e-post fra VID vitenskapelige høyskole. Når det gjelder undersøkelsen til foreldre, familiekontakter og samarbeidspartnere, var det koordinatorene som sendte ut e-post med lenke til spørreskjemaundersøkelsen. Dette ble gjort etter avtale med og ønske fra HSFN. Det er kun forskerteamet ved VID som har tilgang til datamaterialet. De kvantitative analysene ble utført i programvaren SPSS. Det ble hovedsakelig utført univariate analyser slik som frekvenstabeller og gjennomsnittstall. For å måle spredning og variasjon rundt gjennomsnittstallene ble analyse av standardavvik (SD) også utført i programvaren SPSS. Resultatene fra spørreskjemaundersøkelsen blir presentert sammenfattende og hovedsakelig i form av deskriptiv statistikk.

2.4 Kvalitative metoder

Tre avdelinger i HSF lokalisert i hver sin kommune ble valgt ut for intervjuundersøkelser. De tre lokasjonene ble valgt basert på følgende utvalgsriterier: a) ulike driftere (organisasjonstilknytninger) skal være representert i utvalget, b) by og land skal være representert, og c) avdelingene skal ha et rimelig høyt antall frivillige og familier som mottar støtte og hjelp. Basert på ovenstående kriterier ble tre lokasjoner valgt ut i samråd med Home-Start Familiekontakten Norge (HSFN). Lokasjonene/avdelingene har fått navn 1, 2 og 3. Drifterne av disse tre avdelingene er Frelsesarmeen, Kirkens Bymisjon og kommunen hvor avdelingen er lokalisert. Uansett drifter og organisasjonstilknytning yter kommunen deler av tilskuddet for å drive arbeidet.

Tabell 2 gir en oversikt over intervjuene som inngår i datamaterialet for undersøkelsen. Intervjuene ble hovedsakelig gjennomført våren 2020. Tabellen viser at familiekontaktene ble intervjuet i grupper, og at individuelle intervjuer ble gjennomført med foreldre, koordinatorene og samarbeidspartnere. I tillegg er det foretatt intervjuer med daglig leder, ansatte og styremedlemmer i HSFN, Oslo.

Tabell 2: Oversikt over individuelle intervjuer og gruppeintervjuer utført for evalueringen

Sted	Intervjuperson	Type intervju	Kjønn	Antall informanter	Annen informasjon om informantene
OSLO	Daglig leder HSFN	Individuelt	Mann	1	
	Ansatt HSFN	Individuelt	Kvinne	1	
	Ansatt HSFN	Individuelt	Kvinne	1	
	HSFNs styre	Gruppe	Kvinner	2	
LOKASJON 1	Koordinator	Individuelt	Kvinne	1	
	Familiekontakter	Gruppe	Kvinner	6	Fartstid som frivillige i HSF: fra 1 til 10 år.
	Foreldre	Individuelt	Kvinne	1	Alenemor, 2 barn.
	Foreldre	Individuelt	Kvinne	1	2 barn, syk far.
LOKASJON 2	Koordinator	Gruppe	Kvinne	2	
	Familiekontakter	Gruppe	Kvinner	4	Fartstid som frivillige i HSF: fra 4 til 7 år.
	Foreldre	Individuelt	Kvinne	1	Enslig forsørger, 1 barn, fra utlandet.
	Foreldre	Individuelt	Kvinne	1	Gift, 3 barn

	Foreldre	Individuelt	Kvinne	1	Gift, 1 barn
	Foreldre	Par	Kvinne og mann	2	Gift, 2 barn
	Samarbeidspartnere	Individuelt	Kvinne	1	
	Samarbeidspartnere	Individuelt	Kvinne	1	
LOKASJON 3	Koordinator	Individuelt	Kvinne	1	Mer enn ti års erfaring med HSF
	Familiekontakter	Gruppe	Kvinner	3	Fartstid som frivillige i HSF: Fra 1 til 7 år.
	Foreldre	Individuelt	Kvinne	1	Enslig forsørger med omsorg for tvillinger
	Foreldre	Individuelt	Kvinne	1	Gift, flyktningsfamilie med tre barn.
	Samarbeidspartnere	Individuelt	Kvinne	1	

Vi har intervjuet til sammen åtte familier knyttet til tre ulike avdelinger med ulik organisatorisk tilknytning. Fra to av avdelingene intervjuet vi to familier fra hvert av kontorene, og fire fra den tredje avdelingen. I alle familiene var det mødre som ble intervjuet, i to av familiene var også far med. Hos halvparten av dem vi intervjuet, bodde foreldrene sammen, de andre var mødre som bodde alene med barna. De tilhørte ulike sosioøkonomiske grupper. De fleste familiene har bodd i Norge hele livet, en mor kom til Norge gjennom å bli gift med en norsk mann, én av familiene kom som flyktninger til Norge, og ett av parene kom fra et annet skandinavisk land. To av intervjuene ble foretatt ved hjemmebesøk, mens de resterende intervjuene ble foretatt i HSFs lokaler. Intervjuene med HSFNs daglige leder, ansatte og styremedlemmer ble gjennomført digitalt over Zoom eller telefon.

Både gruppeintervjuer og individuelle intervjuer var basert på intervjuguider (se vedlegg). Hensikten med gruppesamtalene var at vi ønsket å få til samspill der deltakerne kunne utdype eller følge opp hverandres innlegg samt få assosiasjoner ved å lytte til de andre gruppedeltakerne. Metoden bygger på teorier om at sosial mening blir til i samhandling mellom mennesker, og at meningskonstruksjoner er sosiale. Det ble skrevet samtalereferat fra intervjuene i lokasjon 1. I de andre to lokasjonene ble intervjuene tatt opp på bånd.

2.5 Forskningsetikk og metodekritikk

Det innsamlede datamaterialet ble behandlet etter gjeldende lover og regler for personvern (GDPR). Lov om personopplysninger ble i 2018 revidert for å imøtekomme GDPR-kravene. Både intervjuundersøkelsene og spørreskjemaundersøkelsene ble meldt til NSD – Norsk senter for forskningsdata, som vurderte metodene ut fra loven. NSD anbefalte at begge formene for datainnsamling kunne gjennomføres (se vedlegg). Det er blitt samlet inn skriftlig samtykke i tilknytning til intervjuene. Vi har vurdert de dataene vi har samlet inn, og behandlet dem i tråd med vanlig forskningspraksis. Det er ingen av medlemmene i evalueringsteamet som har noen interesser å forsvare eller bindinger som innebærer at de ikke har en kritisk eller objektiv tilnæringsmåte. Rapportutkastet ble i den siste fasen av arbeidet sendt til daglig leder i HSFN for faktasjekk. Innspillene

som er kommet, er forsøkt integrert i den endelige rapporten som her foreligger. Det har vært vesentlig å lytte til familienes egne erfaringer og analysere de frivilliges, koordinatorenes og samarbeidspartnernes synspunkter og oppfatninger. En styrke ved undersøkelsene som evalueringen bygger på, er at ulike metoder benyttes, og at ulike grupper besvarer de samme spørsmålene. Hvis svarene sammenfaller på tvers av grupper, så styrker dette reliabiliteten, påliteligheten, i evalueringen.

Utvalget av informanter som har deltatt i intervjuer og via spørreskjema, er svært sentralt i undersøkelsen, da dette danner grunnlaget for resultatene og konklusjonen i rapporten. Vi har for eksempel intervjuet foreldre i åtte familier. I hvilken grad disse åtte familiene fanger opp ulike dimensjoner blant de over 1000 familiene som mottar støtte og hjelp, er usikkert. Et forsøk på å få flere stemmer og et bredere spekter av foreldre er gjort ved å sende ut spørreskjema til 400 familier. Med en svarprosent på 38 (dvs. 151 foreldre) er det 62 % av foreldrene som ikke har svart på spørreskjemaundersøkelsen. Hvem er de 62 % som ikke har svart? Vi har ikke grunnlag for å si noe om disse. Det vi har hatt mulighet til, er å undersøke om det er tilstrekkelig variasjon i svarene blant dem som har besvart undersøkelsen. Dette er gjort ved å regne ut standardavvik til hver av påstandene som foreldrene har uttalt seg om. For eksempel: På en Likert-skala fra 1 til 5 er det spørsmålet «Hvor fornøyd er du med støtten og hjelpen du får fra Home-Start Familiekontakten» som har et særlig lavt standardavvik (0,60). Det betyr at det er lite variasjon i svarene på dette spørsmålet. Med et gjennomsnittstall på 4,70 betyr det at de fleste (113 personer) har svart 5 (svært fornøyd). 31 svarte 4 (fornøyd), 5 foreldre krysset av for 3, og 1 var svært misfornøyd og krysset av på 1 (og 1 av de 151 svarte ikke på spørsmålet). Det kan være flere grunner til at foreldrene rapporterer at de er fornøyd med familiestøtteprogrammet, eksempelvis lave forventninger, redsel for å miste tilbudet, dårlige erfaringer med offentlige tjenester. Det at lenken til spørreskjemaet ble sendt ut av koordinatorene (og ikke fra VID), kan også påvirke opplevd anonymitet blant foreldrene. Dette kan igjen påvirke påliteligheten i svarene (reliabiliteten).

I utgangspunktet var det tenkt at alle familier/foreldre med samarbeidsavtale med HSF skulle motta spørreundersøkelsen, men ikke alle avdelinger hadde anledning til å sende ut spørreskjema på våren og forsommeren. Koordinatorene sendte til totalt 400 foreldre/familier. Flere som ikke kan tilstrekkelig norsk, mottok ikke spørreskjema. Svartiden ble liggende i sommerferien. Dette ble utfordrende for koordinatorene å følge opp. Det ble i liten grad sendt ut påminning/purring i undersøkelsen (fem koordinatorene sendte ut purring). Ved en eventuell skjevhet i utvalget kan det eksempelvis tenkes at de som er mest fornøyd med støtten og hjelpen, er de som har valgt å svare på undersøkelsen. De 151 foreldrene utgjør 38 % av utvalget. Blant de 1034 familiene som populasjonen (universet) består av, utgjør de 151 respondentene kun 15 % av universet. Lav svarprosent blant foreldre/familier er således en svakhet ved undersøkelsen. Innholdsmessig er det en svakhet ved evalueringen at den ikke har data på langsiktige effekter av programmet. Alle respondentene er nåværende deltakere i programmet. Man vet således ikke om oppfatningen de har, varer over tid.

Kapittel 3 Betydning for familiene

Dette kapitlet presenterer familienes vurdering av HSF. Kapitlet gir innblikk i hvordan familiestøtteprogrammet oppleves som en hjelp, hva som er betydningsfullt for familiene, og aktuelle forbedringsmuligheter i tilbudet.

3.1. Funn fra intervjuundersøkelsen

3.1.1 Hvordan og i hvilken grad opplever familier at HSFs tilbud hjelper dem i hverdagen?

Alle foreldrene vi intervjuet, fortalte om en slitsom hverdag med krevende omsorgsoppgaver. Oppgavene har i en kortere eller lengre periode av livet blitt opplevd som tunge av flere av foreldrene. Det har variert hvordan familiene har fått kjennskap til HSF. Noen fikk tips av offentlige instanser som for eksempel helsestasjonen, jordmor eller fysioterapeut. I flere tilfeller har foreldrene blitt anbefalt HSF av andre foreldre med god erfaring fra familiestøtteprogrammet. Noen hadde også gjort aktivt søk selv for å finne hjelp. Familiene vi intervjuet, er tydelige på at hjelpen i utgangspunktet er to til fire timer ukentlig i en periode på seks måneder. Noen hadde likevel fått utvidet tiden noe, mens enkelte hadde fått hjelp i flere perioder over en årrekke. De understreket at HSF fremstod som et avgrenset tilbud, men som likevel var fleksibelt siden man kunne benytte seg av det i flere perioder. Mange påpekte at de var positivt overrasket over hvor mye familiestøtteprogrammet kunne bety – selv om hjelpen ikke var så mange timer i uken og over en relativt kort periode. Alle fortalte hvor heldige de hadde vært med sin familiekontakt. Disse temaene utdypes i det følgende.

Hjelp til hele familien

Gjennomgående fremhevet familiene både behovet for å få noe tid for seg selv, men også behovet for å ha en annen voksen å dele erfaringer med og ha som drøftingspartner. De fleste nevnte også betydningen det har for barna at det kom en annen voksen inn i familien. En mor som hadde lite nettverk, vektla spesielt hvor viktig det hadde vært for barnet å «oppleve andre voksne, og også oppleve et annet hjem». Denne moren fortalte at datteren hadde lært seg å ha tillit til andre. Hun hadde ikke hatt noe avlastning verken fra far eller andre i familien, og det var ikke så lenge siden hun hadde flyttet til kommunen. Hun sa, i likhet med de andre vi intervjuet, at det var «godt å vite at HSF-kontakten hadde vært gjennom kurs og fikk god oppfølging». Det bidro til trygghet.

Støtte i foreldrerollen

Et par mødre uttrykte at de var litt usikre i foreldrerollen. De hadde opplevd det positivt å engasjere seg i aktiviteter sammen med HSF-kontakten. En av mødrene hadde slitt med sykdom og beskrev hvordan hun hadde fått hjelp til å være sammen med barnet, på tross av lite overskudd. Hun trengte også noe praktisk hjelp for å kunne utføre aktiviteter, for eksempel gå i svømmehallen eller oppsøke en lekeplass. Hun beskrev at det unike med familiekontakten var at vedkommende ikke tok over styringen, men gav «akkurat passe støtte» slik at hun som mor klarte noe med barnet som hun ellers ikke hadde fått til:

Jeg er så imponert over at de klarer å ikke blande seg opp i hvordan jeg gjør ting. Jeg har fått en bedre relasjon til sønnen min. Vi har gjort aktiviteter som jeg ikke har klart alene. Hun er som en assistent i min morsrolle.

Den samme moren fortalte at hun hadde mottatt Marthe Meo-veiledning i kommunen. Siden familiekontakten kjente til dette, kunne hun hjelpe henne å øve. Dette ble også fremhevet av en mor som hadde gått i en ICDP-gruppe. En familie der begge foreldrene var i fullt arbeid, fortalte om en hektisk hverdag. De hadde flyttet inn i nytt hus og fått barn nummer tre. De opplevde situasjonen som kaotisk. Det var behov for rydding i huset og pleie av parforholdet. Hun fortalte at den hjelpen de fikk, bidro avgjørende til å hindre sammenbrudd og krise: «Vi er generelt slitne og trøtte etter en lang dag. Vi to får tid sammen, og det har gjort noe med parforholdet. Det er forebyggende.» Mens noen hadde erfaring med å motta hjelp fra tidligere, var andre helt uerfarne med den rollen. En mor omtalte det som «svært vanskelig å oppsøke og ta imot hjelp». Erfaringen de gjorde gjennom å få hjelp gjennom HSF, har gjort terskelen for å spørre om hjelp lavere, og det ble lettere å motta hjelp fra andre senere. En mor fortalte at hun gjennom dette også har blitt flinkere til å se at andre trenger hjelp. Noen sa at det å ta imot hjelp førte til at de hadde et skjerpet blikk for andre, og at de var «mer på tilbudssiden selv».

Når sykdom rammer

Et flertall av intervjupersonene fortalte om sykdom både hos barna og en av foreldrene. I en familie ble far alvorlig syk. Familien hadde to små barn, og mor fortalte at hun både trengte hjelp til avlastning og støtte. Det gjorde at den eldste av barna trengte litt mer oppmerksomhet enn hun klarte å gi henne. Den minste krevde også mye. Hun fortalte at det hjalp på selvtilliten at hun fikk støtte på at hun hadde valgt å fortelle barna om farens helsesituasjon. En annen mor omtalte den psykiske belastningen det hadde vært å bli alene om omsorgen for to barn den dagen hun kom hjem fra sykehuset. Hun hadde lite nettverk og opplevde situasjonen som overveldende: «Jeg trengte noen som kunne komme. Bare det å få vasket klær var vanskelig. Følelsen var klaustrofobisk, og jeg ble nødt til å ta kontakt. Det ble et høydepunkt i uka.» Hun beskrev hvordan hun ble «innelukket», og hvordan hjelpen hun fikk, forhindret sammenbrudd.

En annen familie opplevde at det gikk ut over omsorgen for det eldste barnet da de fikk et svært sykt barn. Familiekontakten konsentrerte seg om det friske barnet og kunne gi barnet én-til-én-tid uten avbrytelser. De ble invitert til forskjellige arrangementer av HSF. Barna ble dermed kjent med andre og fikk utvidet bekjentskapskretsen. De fortalte at det var fint å være i et fellesskap der de møtte andre som har ekstra behov og trengte ekstra hjelp. Mor beskrev hvordan de «opplevde å bli speilet». Dette ble et viktig fellesskap for dem. Foreldrene fortalte at familiekontakten var den første som kom inn i huset for å hjelpe. I likhet med andres erfaring gjorde dette det lettere å ta imot annen hjelp. I denne familien fortalte de at det nok var datteren som hadde hatt mest nytte av hjelpen. Foreldrene følte seg trygge og ivaretatt av familiekontakten. Besteforeldrene bodde langt unna, og familien har hatt glede av at det er noen som bodde nærmere.

Familiekontakten var med på besteforeldredag i barnehagen, noe barnas besteforeldre selv ikke hadde anledning til.

En familie beskrev store behov på grunn av sykdom hos barn. De fikk syke tvillinger som sov lite om natten og gråt mye om dagen. Mor beskrev en situasjon som endret seg svært mye etter at de fikk hjelp. Familien kom til Norge som flyktninger og var lite kjent med hvordan ulike systemer fungerer. Hun skildret hvordan HSF-hjelpen var med på å hindre krise i familien. De fikk praktisk hjelp i hverdagen, men også støtte og veiledning på hvor de kunne oppsøke ulike typer hjelp. I likhet med den andre familien som fikk et sykt barn, understreket denne familien også hvor viktig hjelpen var overfor eldre søsken. Familiekontakten var mye sammen med det eldste barnet, men også de små tvillingene, slik at foreldrene kunne gi konsentrert oppmerksomhet. Familiekontakten hadde lært det eldste barnet å stå på ski og støttet foreldrene på hvordan de kunne feire «norsk bursdag» i barnehagen. Mor fortalte at hun var godt i gang med utdanning da tvillingene ble født, men tenkte at nå måtte hun legge det fra seg. Her har familiekontakten støttet og oppmuntret, og hun fikk fullført utdannelsen.

Behov for pusterom

I en annen familie med tvillinger var mor alene om omsorgen for barna. Far var helt fraværende, og det var heller ikke noen annen familie som kunne stille opp. Mor snakket om at hun hadde behov for noen «pusterom for egen del». Hva hun hadde fått hjelp med, har variert ut fra situasjonen, men familiekontakten passet barna slik at mor kunne gå et ærend eller bare slappe av litt. Hun fikk hjelp i tre perioder fra ulike kontakter, men har hele tiden hatt kontakt med samme koordinator. Hun fremhevet den store betydningen kontakten med koordinator hadde både som støtteperson og en som har oversikt over hvor hun kan søke annen hjelp og støtte. De hadde et godt nettverk i nabolaget med mange barn som tvillingene kunne leke med. Mor hadde likevel et inntrykk av at barna satte stor pris på de kontaktene de har hatt. Men for mor var det primære at hjelpen hindret en krise. Hun trodde selv at hun hadde «møtt veggen uten den hjelpen» de fikk.

Oppsummert ser vi at foreldrene vi intervjuet, har opplevd å få hjelp og støtte som de har opplevd som betydningsfull. I fortellingene viste de hvordan krevende livssituasjoner gjennom familiekontaktens støtte fikk en positiv utvikling. Selv om hjelpen ikke er så stor i omfang, har den utgjort en stor forskjell for familiene. For mange har det vært en terskel å oppsøke hjelpetilbudet, men det har blitt ufarliggjort når kontakten først er blitt etablert. Foreldrene har følt seg trygge på hjelpen og snakket om stor tillit til familiekontaktene. De fortalte at de har blitt møtt med respekt, praktisk hjelp, råd og veiledning og en unik opplevelse av at noen brydde seg om hvordan de hadde det.

3.1.2 Hvilke faktorer og hvilket innhold i HSFs tilbud oppleves som betydningsfullt?

Vi skal nå se nærmere på hva konkret familiene har opplevd som særlig betydningsfullt.

God match og høy kvalitet

I alle intervjuene fikk vi høre om hvor viktig det hadde vært at koordinator hadde funnet en «person som passet så bra» for dem. Familiene forklarte hvordan koordinatorene både på forhånd og underveis spurte mye om familiesituasjonen. Flere av foreldrene mener at denne kjennskapen bidro til at koordinatorene koblet familie og familiekontakt så bra. Flere av foreldrene fortalte om den tryggheten det gav at de visste at de frivillige hadde vært gjennom kursing og levert politiattest. De var også vel kjent med at familiekontaktene deltok i et nettverk av flere frivillige og fikk jevnlig oppfølging av koordinator. Vi fikk også høre at den dialogen som skjer på møtene mellom koordinator, familiekontakten og familien, er med på å gi en opplevelse at god kvalitetssikring. Familiene hadde dermed høy tillit til fagligheten i familiestøtteprogrammet.

Faste, men fleksible rammer

Faste rammer og god kvalitetssikring ble poengtert av flere, men samtidig fortalte foreldrene at de opplevde det positivt at det var fleksibilitet innenfor rammene. En mor fortalte at det de gjorde under besøkene til familiekontakten, varierte fra gang til gang. Det var behovet til familien som utgjorde utgangspunktet. En annen sa at familiekontakten var «fleksibel når det var nødvendig». Innimellom, når det var behov for det, kunne familiekontakten bruke mer tid i familien. Det gjorde at de som familie opplevde seg godt ivaretatt. Det kom frem i flere samtaler at familiene opplevde at familiekontakten gjorde «det lille ekstra» for dem. En mor sa det slik:

Hun stiller opp utover det å være Home-Start-person. Hun har sparket meg i gang for å få hjelp på helsestasjonen. Hun ringer og spør hvordan vi har det. Hun er helt fantastisk! Hun pushet meg i koronatiden for å få lov til å ha barna i barnehagen. Jeg hadde krav på det, men visste det ikke.

Flere kommenterte at de tidsmessige rammene var «helt greie». Flere sa at seks måneder er passe lenge, mens andre som har hatt behov for mer, har fått forlenget perioden med den samme familiekontakten eller inngått ny avtale med en annen.

Respektfull og sensitiv tilnærming

Flere vektlegger måten familiekontaktene var på som mennesker, og beskriver dem som snille, hyggelige og blide:

Hun er en fremmed, men kommer inn i vårt liv og er bare god. Det er ikke til å tro at det går an. Eksisterer det virkelig så gode mennesker? Hun er den hun er. De er så flinke til å velge ut familiekontakt.

Noen fortalte også hvordan de kunne merke at familiekontakten hadde mye kompetanse, men at de ikke brukte den på samme måten som en profesjonell i

hjelpeapparatet. Det kan se ut som familiekontaktene får en annen rolle i kraft av å være frivillig. En av mødrene hadde fått hjelp i flere perioder og beskrev det på denne måten:

Alle er blide og hyggelige. Det virker som alle er veldig flinke. De har et godt grunnlag fra tidligere. Ei har jobba i barnehage i førti år. Likevel blander de seg ikke opp i hvordan jeg gjør ting. Jeg er så imponert over at de klarer å ikke gjøre det.

Den samme moren hadde hatt en annen familiekontakt fra før hun fødte og de første månedene som nybakt mor. Hun hadde problem med ammingen og opplevde ulike signaler fra ulike instanser. Rådet hun fikk fra familiekontakten, ble avgjørende for henne:

Kontakten sa: «Slutt å stresse. Det går veldig bra uten amming.» De sa det samme på helsestasjonen. På sykehuset stresset de meg med at jeg måtte amme. Det at kontakten sa det, betydde veldig mye. Det er sånt en ville gått til en mamma med. Hun er ikke sykepleier, men en veldig klok dame.

Lengden på relasjonen og at familiekontaktene så samspillet mellom barnet og foreldrene, var faktorer en del av foreldrene fortalte om når de skulle forklare hvorfor de la så stor vekt på det familiekontaktene gjør og sier. En mor som hadde slitt med en del sykdom for egen del, fortalte:

Hun fikk meg til å føle meg mer selvsikker. Jeg har ikke fått det samme forholdet til de helse-kontaktene jeg har hatt. Jeg har fått et nærere forhold. Det er annerledes enn om du bare er innom på en kontroll. Da er det lettere å få den tillitten. Det at vi bare er sammen. På kontroll er det veiing og måling, ta sprøyter. Du vet det er folk på venterommet som venter. Når kontakten er her, er hun der for meg.

En annen mor sa det slik:

Hun er helt fantastisk. Hun er smart og vet hva som trengs. Hun er forsiktig med å komme med forslag, men jeg ønsker råd fra henne. Jeg vet ikke hvordan jeg skal beskrive henne. Hun er helt fantastisk. Hun har blitt en støtteperson i familien.

Flere sa hvor viktig det er at det er noen som bryr seg, at noen ser og bekrefter. Selv om enkelte av familiekontaktene brukte mest tid på barnet, fortalte foreldrene om betydningen av de små kommentarene som bekreftet et positivt syn på barnet deres. I tillegg nevnte de verdien av kommentarer på at de er viktige som foreldre. Flere hadde vært spent på hvordan det var å få fremmede inn i huset, men den respektfulle og ikke-dømmende holdningen til familiekontaktene hadde gjort det til en positiv opplevelse.

Oppsummert ser vi at her er flere faktorer som synes viktige for at hjelpen skal være virksom. Relasjonelle faktorer som at foreldrene kan føle seg trygge og ha tillit, er

avgjørende. En tilnærming preget av støtte, men med sensitivitet og respekt for familiens autonomi og egenart ser ut til å ha stor betydning. De tydelige rammene er med på å skape trygghet, samtidig er det foreldrenes behov som er det avgjørende.

3.1.3 Hvilke forbedringsmuligheter har HSFs tilbud, ifølge familiene?

På spørsmål til foreldrene om hva som kunne forbedres med familiestøtteprogrammet, fikk vi mest råd til hva det burde være *mer* av. En av mødrene fortalte at hun kunne ønske seg besøk flere timer i uken, en annen vektla at hun kunne tenke seg at de også kunne få hjelp i helgene og feriene. Et foreldrepar sa at de kunne tenke seg at familiekontakten kunne komme to ganger i uken, mens en mor nevnte at det ville være bra om det ble rekruttert flere menn som familiekontakter. Noen kom også med ønske om at tilbudet også kunne være til familier med barn i skolealder. Et praktisk tips fra en av mødrene var at HSF kunne ha ekstra barnesete til bil som kunne lånes ut til familiekontaktene. En far hadde forslag om at HSF kunne tilby parkurs, noe han trodde mange kunne få mye ut av. Han mente at det ville bli oppfattet som et tydelig lavterskeltilbud dersom HSF var arrangør. Svært mange sa at tilbudet burde vært mer utbredt slik at flere fikk tilbud om hjelp. Det ble også uttrykt ønske om at koordinator som ikke hadde full stilling, burde få det.

I tillegg til intervjuene med familien fremkom det også forslag under det åpne spørsmålet i spørreskjemaet til foreldrene om hva HSF kunne gjøre for å forbedre tilbudet. I tillegg til at flere av familiene ønsker å forlenge tilbudet, var det også ønsker om å ha treffpunkt eller «møter til alle familier og barn som benytter seg av Home-Start slik at man kan skaffe seg et større nettverk». Det var også kommentar på type oppgaver som det var behov for hjelp til: «Ha i minne at også jeg ønsker å bruke tid med barna og slippe annet som for eksempel å lage middag eller rydde. Vi har lite tid etter barnehage, og det går fort til leggetid. Jeg trenger å føle at jeg mestrer å ha barna, og det kan jeg med litt hjelp til andre ting.» Eksempelet illustrerer at det tidvis kan være behov for å oppfriske hva som er behovet til foreldrene.

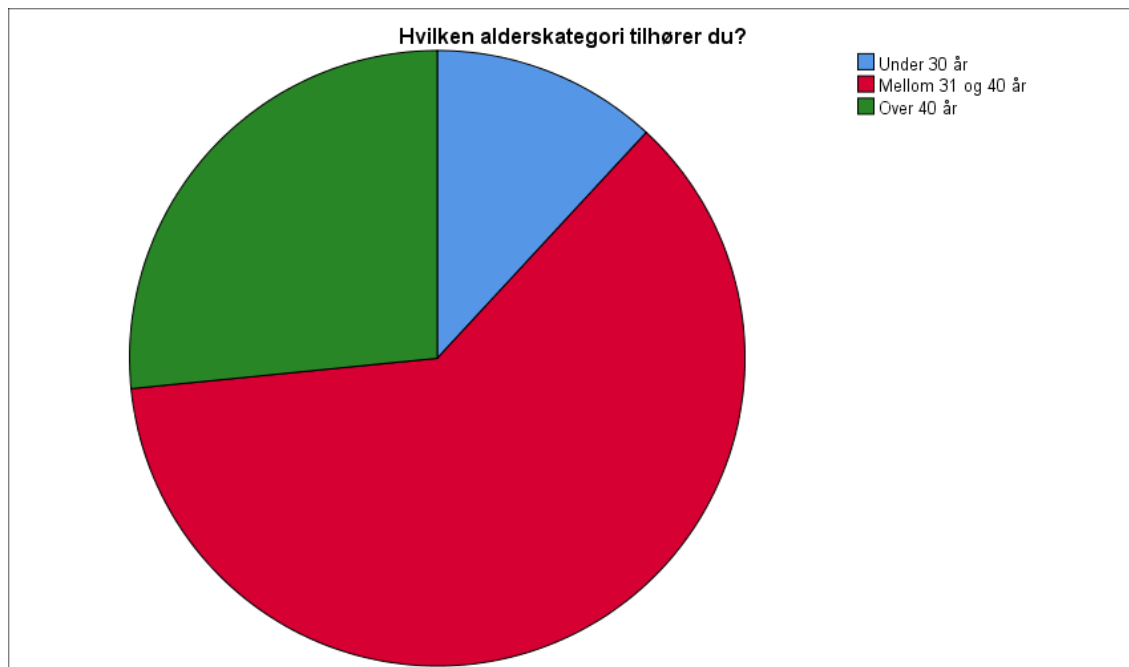
3.2 Funn fra spørreskjemaundersøkelsene

Først gir vi bakgrunnsinformasjon om familiene som deltok i spørreskjemaundersøkelsen. Deretter presenteres i hvilken grad familiene opplever at HSFs tilbud hjelper dem i hverdagen. Tabell 3 viser at nesten halvparten av respondentene er aleneforsørgere for barn, og at nesten 70 % er født i Norge.

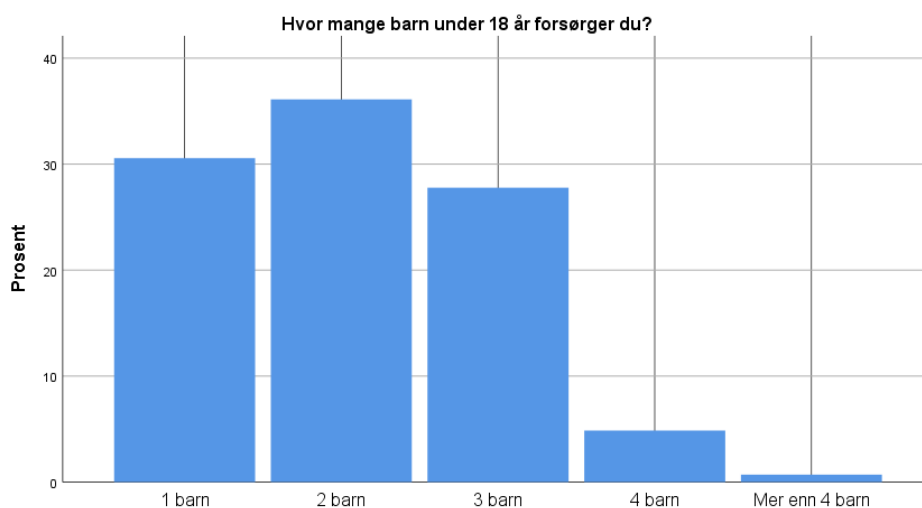
Tabell 3: *Beskrivelse av respondentene/foreldrene i familiene i Home-Start (N = 151).*

Kvinne	92 %
Eneforsørger	48 %
Født i Norge	69 %
Levekår: Har din familie/husstand råd til at barna deltar i regelmessige fritidsaktiviteter?	Ja: 67 %

Figur 1 viser at flertallet av foreldrene i undersøkelsen er mellom 31 og 40 år, og figur 2 viser fordelingen av hvor mange barn foreldrene har.

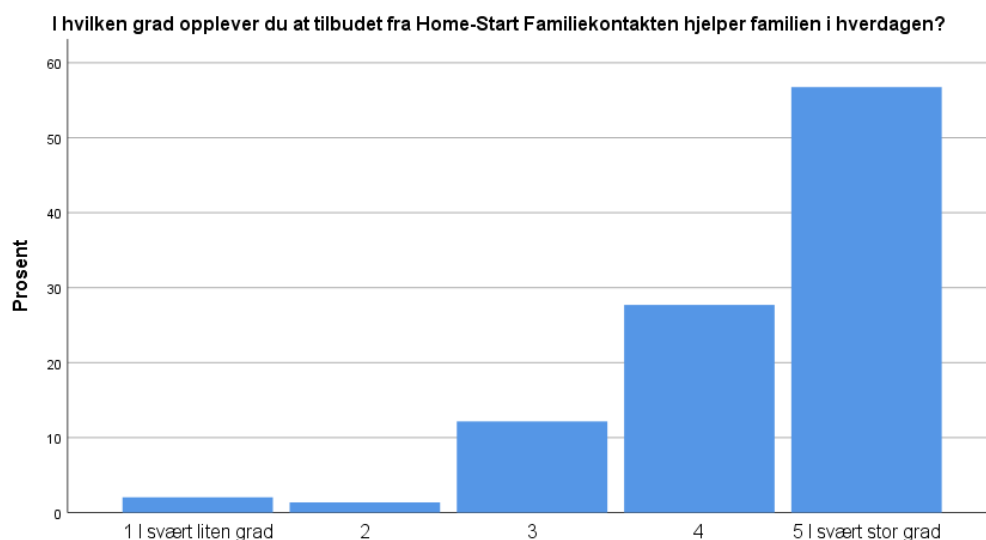


Figur 1: *Aldersfordeling blant foreldre i familiene (N = 151).*



Figur 2: *Fordeling av antall barn i familiene.*

Når det gjelder forskningsspørsmålet «I hvilken grad opplever familier at HSFs tilbud hjelper dem i hverdagen?», viser figur 3 at over halvparten av foreldrene opplever at tilbudet hjelper familiene i svært stor grad.



Figur 3: Om betydningen av HSF sitt tilbud for familiene.

Tabell 4 viser mer spesifikt hvordan familiene opplever HSFs tilbud, der målsetningene fra HSF (se kapittel 1) er inkludert i spørsmålsformuleringene. Utvikling av foreldrenes egen selvtillit får høyest gjennomsnittsskår, og å utvide familiens nettverk får lavest skår blant foreldrene.

Tabell 4: Foreldrenes vurdering av hjelpen og støtten som gis av HSF.

Spørsmål	Gjennomsnittstall skala 1-5
I hvilken grad mener du støtten og hjelpen fra HSF bidrar til å utvide familiens nettverk?	3.42
I hvilken grad mener du støtten og hjelpen fra HSF bidrar til å fremme og utvikle din selvtillit?	4.43
I hvilken grad mener du støtten og hjelpen fra HSF bidrar til å øke foreldrenes trivsel?	3.56
I hvilken grad mener du støtten og hjelpen fra HSF bidrar til å fremme og utvikle din mestringsopplevelse i foreldrerollen?	3.74
I hvilken grad mener du støtten og hjelpen fra HSF bidrar til å avverge kritiske perioder i familien?	4.03

Oppsummert viser intervjuene og spørreundersøkelsen en høy grad av tilfredshet med familiestøtteprogrammet hos de som inngår i undersøkelsene. Mange forteller om hjelp i kritiske eller krevende familiesituasjoner. Gjennomgående viser materialet fra familiene at hjelpen både representerer praktisk avlastning, men også en type emosjonell, psykologisk og mellommenneskelig støtte. De kvantitative og kvalitative dataene dokumenterer at støtten og hjelpen fra HSF bidrar til en bedre hverdag og livssituasjon for de familiene som inngår i undersøkelsen.

Kapittel 4 Betydningen av å være frivillig

Dette kapitlet presenterer funn fra undersøkelsene av familiekontaktene. Først ser vi på hvordan de opplever HSF-tilbudet, og deretter hvordan deres engasjement bidrar til livskvalitet og mening. Deretter redegjør vi for familiekontaktens erfaringer med HSFs tilrettelegging for å være frivillig. Avslutningsvis omtaler familiene og samarbeidspartnerne familiekontaktene.

4.1 Funn fra intervjuundersøkelsene

4.1.1 Hvordan opplever familiekontaktene tilbudet?

Familiekontaktene beskrev tilbudet som et viktig supplement til helsestasjon og barnevern i kommunene. De omtalte HSF som et viktig forebyggende tiltak som avverger mange kriser og sammenbrudd i familier: «Vi er forebyggende barnevern. Det lille dryppet gjør at en del klarer å mestre livet bedre.» Selv om innsatsen fra familiekontakten ikke er så omfattende – det oppleves ikke som en stor innsats å besøke familien en ettermiddag i uken –, opplevde familiekontaktene at innsatsen ble satt svært stor pris på av familiene, og at tilbudet utgjorde en stor forskjell for dem som mottar det. Kjernen i arbeidet ble oppsummert slik av en gruppe familiekontakter: «Pusterom og oppbacking. Støtte og bekreftelse. Et nøytralt medmenneske som er sammen med barnet og kjenner barnet.»

Familiene er forskjellige, og familiekontaktens oppgaver ble tilpasset deretter, alt fra å gi trygghet til en nyankommen flyktning med små barn, til mødre som trenger hjelp til å kjenne etter hvordan de selv har det:

En var fersk i Norge og hadde en ny baby. Hun var livredd for alt som var norsk. Vi tok bussen sammen, gikk på butikken sammen. Hun følte seg ikke fullt så redd når vi var sammen. Hun ble fortrolig med for eksempel å ta bussen. Jeg følte meg nyttig. Jeg snakket med henne senere, og da hadde hun tatt bussen og truffet andre kvinner der hun kunne snakke morsmålet sitt. Hun var så stolt. Det er godt å ha noen der når en skal lære noe nytt. Det kan ikke læres på kurs.

En annen familiekontakt fortalte:

I en familie med prematurt barn ... Frisk, men sov nesten ikke. Veldig mye stress. Mammaen var kontrollert, og det var ikke enkelt. Hun holdt på å knekke sammen, og gjorde det til slutt. Jeg bekreftet at hun hadde det tøft. Barnet gikk fra null til hysterisk og mor sitter helt rolig, men så hun fikk panikk. Da sa jeg at «det kan jeg ikke se på deg». Jeg sa at «dette må du fortelle til noen». Hun gjorde det og fikk hjelp. Jeg gav henne hjelp til å søke hjelp. Det er ikke så lett når man sitter på helsestasjonen. De ser ikke situasjonen. Det gjør vi.

Begge fortellingene ovenfor illustrerer hvordan tilbudet fra HSF ble oppfattet som noe mer og annerledes enn konsultasjoner på helsestasjonen eller kursing. Det å ha en

frivillig utenfra som besøker familien og observerer, bekrefter det som er bra og tilpasser støtten ut fra utfordringene, oppleves som noe annet enn den hjelpen som fås gjennom kollektiv kursing og konsultasjoner utenfor hjemmet. Faktorene som ble trukket frem av familiekontaktene som viktige for å ha god kvalitet på tilbudet, er følgende:

- 1) god match mellom familiekontakt og familie
- 2) støttende fellesskap blant frivillige som opprettholdes gjennom jevnlig møter organisert av koordinatoren(e)
- 3) tett oppfølging av koordinator
- 4) god kursing og gode formaliserte rammer
- 5) fleksibilitet og evnen til å se den enkelte families behov og tilpasse støtten

God match mellom familiekontakter og familiene ble nevnt i alle gruppeintervjuene blant familiekontaktene, og koordinatorene berømmes av familiekontaktene for grundig arbeid med å finne riktig match: «Vi får bli med på hjemmebesøk før vi starter, så her er det ikke tilfeldigheter. Koordinatorene vet våre spesielle interesser. De er menneskekjennere. Det blir en god match.»

Fellesskapet blant frivillige kom familiene til gode. Koordinatorene ser ut til å være svært gode på å gi tid og oppmerksomhet til hver enkelt frivillig. Koordinatorene arrangerer jevnlig treffpunkt der familiekontaktene møter hverandre, der de har mye moro sammen, og der de også kan få noe faglig påfyll i form av foredrag eller lignende. Oppfølgingen ble blant annet beskrevet slik:

Når vi har bursdag, får vi et nydelig håndskrevet kort i postkassen. Jeg leser det om og om igjen. Det er sånne nydelige ord de skriver til oss. Det er veldig spesielt. Det siger inn godhet som vi gir videre. Koordinatorene fyller oss opp!

Betydningen av tett oppfølging beskrives som avgjørende for at familiekontaktene skal klare å gjøre jobben som frivillig. Det kan være krevende å møte familier som sliter med ulike utfordringer. Familiekontaktene involverer seg og knytter seg emosjonelt til familiene. For å «orke å stå i en slik rolle» beskrev familiekontaktene hvor viktig det er at koordinatorene følger opp og er en støtte både emosjonelt, men også formelt. Koordinatorene er noen familiekontaktene kan og skal gå til med de utfordringene de møter i det frivillige arbeidet. Behovet for oppfølging ble blant annet uttrykt slik:

Det er mange familier som setter seg i kroppen og sinnet. Da er det fint å kunne ta en prat med koordinator. De frivillige må føle seg trygge. Om det ikke er oppfølging, så går det ikke.

God kursing og gode formaliserte rammer ble av familiekontaktene omtalt som sentrale for familiene så vel som for de frivillige selv. Kursingen skal gi familiekontaktene en opplæring i hva slags rolle de skal innta når de kommer inn i familien. Det var flere som nevnte at de hadde lært at de må gå med stor ydmykhet inn i en fremmeds hus, og ikke komme med formaninger. Slik ble kursingen omtalt av en familiekontakt:

Det er mye man kunne fra før, mye som var godt å bli minnet om. Jeg vet ikke om jeg har fått bruk for det vi lærte, men du har det med deg, spesielt det at det er familien som er i fokus. Ikke komme inn som dommer. Vi skal løfte dem. Vi viser mer hva som er bra enn å si så mye. Vi støtter det som er positivt.

Krav om kursing og krav til politiattest ble av flere nevnt som noe som gir trygghet for familiene og familiekontaktene. Trygge rammer i form av klare avtaler, taushetsplikt og politiattest er viktige i den noe sårbare situasjonen der en fremmed kommer tett på nære familiesituasjoner:

Du må gå på kurs. Det kreves litt. Foreldrene får vite at vi har vandelsattest. Vi har taushetsplikt. Vi kommer inn i hjemmene til folk, og vi tar det på høyeste alvor. Man er nær, men også litt utenfra – politiattest og kurs gir tillit.

En formalisert ramme som ble nevnt og diskutert av flere, var den tidsbegrensede perioden familiekontakten skulle være i familien. Rammen ble opplevd som litt vanskelig å overholde for enkelte, og noen familier forstod ikke denne tidsbegrensningen. Enkelte uttalte at avslutningen ofte oppleves å komme brått på fordi det tar lang tid å etablere en god relasjon med foreldrene og barna. Andre familiekontakter syntes ordningen fungerte veldig bra, og én beskrev hvordan det organiseres:

Seksmånedersregelen er veldig grei. Vi har en billedbok for barn om en ekornfamilie. Ekornet kommer på besøk, men etter hvert klarer ekornfamilien seg på egen hånd, og hun som kommer på besøk, drar videre til en annen familie. Boka er med på å forberede barna på at vi slutter.

Fleksibiliteten og muligheten til å tilpasse tilbudet etter familienes behov ble trukket frem av familiene selv, men også av familiekontaktene:

Vi har ingen henvisning, det er foreldrene selv som definerer hva som er behovet for barnet. Det er så godt å ikke ha noen målsettinger. Du kan bare være nær og kjenne på hva den andre kjenner som godt. Vi er i nuet!

Oppsummert ser vi at familiekontaktene beskrev HSF som et viktig forebyggende barnevern. Familiekontaktens rolle som *livsvitner* i en krevende livsfase har forebyggende effekt for å avverge kriser og sammenbrudd i familiene. Faktorer som ble trukket frem som viktige for god kvalitet på tilbudet, er: 1) god match mellom familie og familiekontakt, 2) et støttende fellesskap blant frivillige som opprettholdes gjennom jevnlig møter organisert av koordinatoren(e), 3) tett oppfølging av koordinatoren, 4) god kursing og gode formaliserte rammer, og 5) fleksibilitet og evnen til å se den enkelte families behov og tilpasse støtten deretter.

4.1.2 I hvilken grad bidrar frivillig engasjement i HSF til en opplevelse av høy livskvalitet og mening for de frivillige?

De frivillige vi intervjuet, var i stor grad pensjonerte kvinner i alderen 60–75 år og noen litt yngre. Et stort flertall nevnte at engasjementet deres i HSF gir en opplevelse av å være til nytte for andre. Og for mange opplevdes det svært meningsfylt å kunne hjelpe barnefamilier med å komme over kritiske perioder. De snakket om hvor krevende småbarnsfasen er for foreldre. Mangel på søvn og tid til annet enn barna er krevende. Særlig tvillinger og hvis noen i familien har en sykdom, ble nevnt som momenter som kan «tippe lasset» og gjøre småbarnsfasen tilnærmet umulig å komme gjennom uten hjelp:

For min del er det det at jeg er veldig glad i barn, og jeg har overskudd til å bruke tid. Du gir, og du får overskudd. Jeg er så fascinert av foreldre. Det er av og til vanskelig å være foreldre, og det å kunne si til foreldrene at de har så fine barn, og at foreldrene også er fine. Jeg merker at det gjør så godt for foreldrene å få litt tid for seg selv. Det gir tilfredsstillelse å kunne gjøre noe for foreldrene.

Det var flere familiekontakter som la vekt på hvor godt det er å være ønsket og verdsatt. Mange unge pensjonister som har vært yrkesaktive hele sitt voksne liv, ser ut til å sette stor pris på at de kan utgjøre en forskjell i andres liv, og samtidig slippe mye av papirarbeidet de har måttet holde på med tidligere i sine yrkesroller:

Jeg har jobbet i 50 år, og omsorg er det jeg kan, så dette var midt i blinken. Det har vært midt i blinken fra første stund. En familie som hadde fått et barn til, spurte om «er a' Kari ledig?» Det varmer.

Familiekontaktene var også opptatt av at det gir mye glede og livskvalitet å få være en del av det frivillige nettverket. Fellesskapet med de andre frivillige og koordinatorene ble vurdert som ekstra viktig siden familiekontaktene jobber så mye alene ute i familiene. De hadde jevnlig samlinger der de møttes og fikk snakket sammen om sin rolle, delte gleder og sorger og av og til fikk faglig påfyll. De nevnte taushetsplikt og det å ikke snakke om særskilte familier, men de fortalte at de hadde mye glede av fellesskapet seg imellom. Fellesskapet bærer de frivillige i arbeidet. Koordinatorene ble kalt «limet i fellesskapet»:

Vi er ei flott gruppe som er så samkjørte. Det er koordinatorene som er limet. Når det bølger i familiene, så er det fellesskapet som er limet. Det er der vi puster inn og ut. Vi har noen å ta bekymringene opp med. Vi kan ta opp alle problemer, og noen har en løsning. Jeg kom inn i det fine fellesskapet her uten så mye ansvar, og det var godt. Det å være i et fellesskap der du blir så godt ivaretatt. Stemningen i gruppen er så inkluderende. Føler du deg ensom og forlatt, og går på et møte i Home-Start, så føler du deg ganske viktig igjen. Du får veldig mye, og så er det lærerikt. Du lærer fra andre kulturer og familiene. Og du får kurs.

Oppsummert ser vi at HSF ifølge undersøkelsene bidrar til frivilliges livskvalitet gjennom at familiekontaktene fikk være i en trygg rolle der de blir opplært, fulgt opp og ivaretatt av koordinatorene og fellesskapet av familiekontakter, samtidig som de fikk mulighet til å bety en viktig forskjell for småbarnsforeldre i krevende perioder i livet.

4.1.3 Hvilke erfaringer har frivillige av HSFs organisering og tilrettelegging av frivillighet?

Familiekontaktene hadde mange lovord om organiseringen av HSF. Generelt snakket familiekontaktene på alle tre lokasjonene om hvor godt de ble ivaretatt av koordinatorene, og hvordan det var positivt å være del av et så velorganisert og viktig tilbud for familiene som de møter. Et forhold som ble nevnt med forbedringspotensial, var behovet for mer ressurser til koordinator. De frivillige så og anerkjente hvilken omfattende jobb koordinatorene hadde med å følge opp både familier og familiekontakter. Samtidig mente de at det var nødvendig at samme person fulgte opp begge gruppene.

4.1.4 Familiernes og samarbeidspartnerne erfaringer med familiekontaktene i HSF

Familiene uttrykte stor takknemlighet overfor familiekontaktene. Flere sa at det gjorde stort inntrykk at noen ville bruke fritiden sin på å være familiekontakt. De knyttet seg emosjonelt til familiekontakten. Familiene snakket varmt om familiekontaktene som hadde vært hos dem. Enkelte fortsatte å holde kontakten, og familiekontakten fortsatte å møte barna, men det var mer vanlig at relasjonen avsluttes når HSF-perioden er over: «Jeg har fått et nært forhold til familiekontakten, og det er annerledes enn om du bare er innom på en kontroll, og da er det lettere å få den tilliten. Det at vi bare er sammen.» Det som nevnes som sentrale egenskaper hos familiekontakten, var toleranse mot barn og barnestøy, «et varmt blikk på barnet», kulturforståelse og en ikke-dømmende holdning. Familiene beskrev familiekontaktene som hensynsfulle: «Jeg fikk en fantastisk dame. Hun klarte å se situasjonen og klarte å se min datter. Det er viktig å ha en utenfor som kunne reflektere tilbake.»

HSFs kommunale samarbeidspartnerne hadde gjerne møtt familiekontaktene gjennom at de på ulike måter var med i kursingen som tilbys de frivillige. Enkelte samarbeid tok form gjennom at partnerne deltok i ressursgruppen for det lokale HSF, eller ved at ulike tjenester – kommunale og ideelle – var i kontakt med småbarnsfamilie i kommunen på ulike måter. Samarbeidspartnerne satte mulige frivillige i kontakt med HSF eller satte familier i kontakt med tilbudet. De fleste samarbeidspartnerne nevnte at de hadde inntrykk av at HSF-koordinatorene gjorde en grundig jobb med å koble familiekontakter

med «rette» familier. Det er et sentralt punkt. Det kunne oppleves svært vondt for familier i en allerede krevende situasjon hvis det kom en uegnet familiekontakt inn i hjemmet. Det virket som at dette fungerer stort sett veldig greit:

De er kjempeflinke. Koordinatorene er fagfolk, og det gir trygghet. De har sjekkpunkter og kan skifte kontakt hvis det er noe som ikke klaffer. Det er familiene som kan si at dette fungerer ikke.

Selv om de fleste gav koordinatorene ros for at de var flinke til å finne gode matcher mellom familie og familiekontakter, var dette en tematikk som ofte ble nevnt i intervjuene. Det forteller oss at dette er et avgjørende moment for at tjenesten skal fungere godt. Noen nevner også erfaringer der det har kommet inn frivillige som ikke burde vært der på grunn av mangel på viktige egenskaper:

Det har vært noen Home-Start-kontakter som ikke har fungert så bra. Sånn «nysgjerrig nabokjerring» som har lite faglig kompetanse, og som er plassert i familier med store samspillproblemer. Da har jeg tenkt: «Hva tenker koordinatoren her?» Men da har det vært gjort bytte, og det har vært bra.

Oppsummert ser vi at samarbeidspartnerne opplever at en relativt liten innsats fra HSF-familiekontaktene ofte utgjør en stor forskjell for familiene. HSF oppfattes som seriøse og profesjonelle selv om de baserer arbeidet på frivillige. Bekymringen for kvaliteten er likevel knyttet til de frivillige og enkelte erfaringer med at familiekontaktene ikke har hatt de egenskapene som er avgjørende for at tilbudet skal kunne fungere. Men stort sett oppleves familiekontaktene som godt egnet til arbeidet.

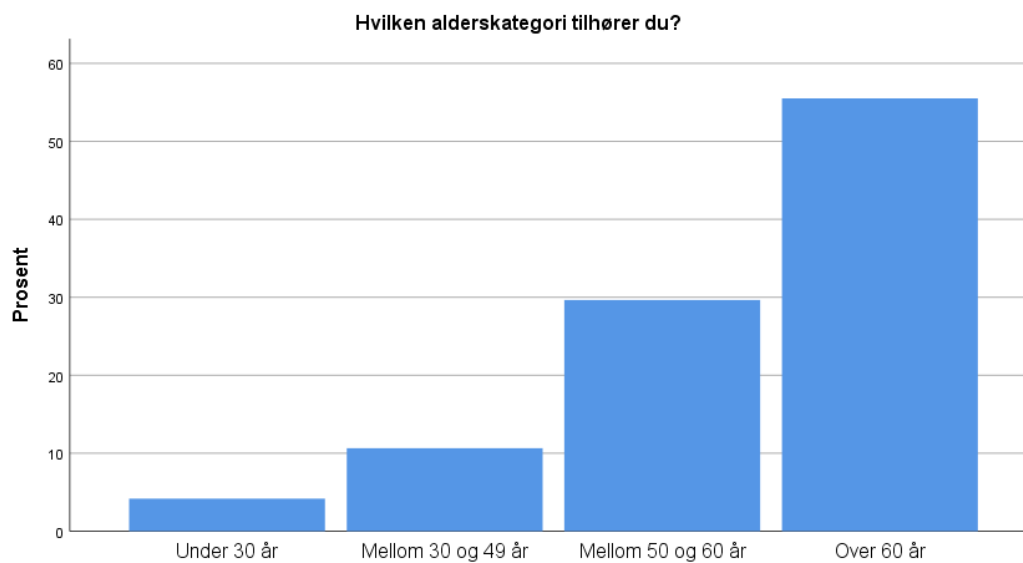
4.2 Funn fra spørreskjemaundersøkelsene

Når det gjelder bakgrunnsinformasjon om familiekontaktene, viser vi først hvem de frivillige i HSF er. I spørreskjemaundersøkelsen inngår 294 frivillige/familiekontakter i HSF. Tabell 5 viser at 95 % av familiekontaktene er kvinner, og at 84 % av dem selv har egne barn.

Tabell 5: *Beskrivelse av de frivillige i Home-Start.*

Kvinner	95 %
Bor alene	29 %
Har egne barn	84 %
Har høyskole eller universitetsutdannelse	69 %
Har lønnet arbeid	42 %

Figur 5 nedenfor viser aldersfordelingen blant de frivillige. Majoriteten er over 60 år.



Figur 5: Aldersfordeling av familiekontakter.

Tabell 6 viser hvor lenge familiekontaktene har vært frivillige i HSF, mens tabell 7 gir en oversikt over timebruk til frivillig arbeid i Home-Start. Tabell 7 viser at de fleste familiekontaktene bruker 2–4 timer hver uke sammen med en familie.

Tabell 6: *Beskrivelse av hvor lenge familiekontaktene har vært frivillig i HSF (N = 294).*

Under 1 år i Home-Start	23 %
1–2 år i Home-Start	33 %
3–4 år i Home-Start	22 %
5–10 år i Home-Start	18 %
Over 10 år i Home-Start	4 %

Tabell 7: *Beskrivelse av hvor mange timer per uke familiekontaktene bruker i HSF (N = 294).*

Under 2 timer i uka	6 %
2–4 timer per uke	88 %
Mer enn 4 timer per uke	6 %

Når det gjelder spørsmålet om hvordan de frivillige/familiekontaktene vurderer hjelpen og støtten som gis, fordeler det seg nokså likt som familienes egne vurderinger, der det å utvide familienes nettverk får lavest skår og å øke foreldrenes trivsel får høyest gjennomsnittsskår (se tabell 8).

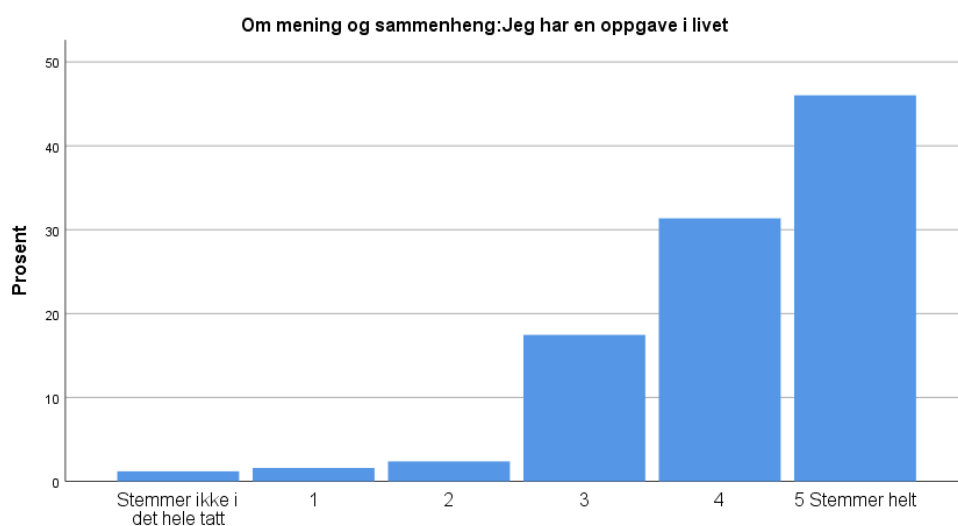
Tabell 8: *Hvordan opplever familiekontaktene tilbudet til familiene?*

Spørsmål	Gjennomsnittstall blant de frivillige, skala 1-5
I hvilken grad tror du familiene er fornøyde med den støtten og hjelpen de får?	4,53
I hvilken grad mener du støtten og hjelpen fra HSF bidrar til å utvide familiens nettverk?	3,88
I hvilken grad mener du støtten og hjelpen fra HSF bidrar til å fremme og utvikle foreldrenes selvtillit?	4,12
I hvilken grad mener du støtten og hjelpen fra HSF bidrar til å øke foreldrenes trivsel?	4,42
I hvilken grad mener du støtten og hjelpen fra HSF bidrar til å fremme og utvikle foreldrenes mestringsopplevelse i foreldrerollen?	4,13
I hvilken grad mener du støtten og hjelpen fra HSF bidrar til å avverge kritiske perioder for familiene?	4,14

I hvilken grad bidrar frivillig engasjement i HSF til opplevelse av høy livskvalitet og mening for de frivillige? Figur 6 og figur 7 indikerer at de frivillige opplever mening og sammenheng. De kvalitative dataene i kapittel 4.1 utdyper og beskriver hvordan frivillig arbeid kan bidra til opplevelse av mening.



Figur 6: *De frivilliges opplevelse av mening og sammenheng (N = 294).*



Figur 7: De frivilliges opplevelse av å ha en oppgave i livet (N = 294).

Hvilke erfaringer har de frivillige av HSFs organisering og tilrettelegging av frivillighet? Generelt er de frivillige svært fornøyd med å være familiekontakter i HSF. På en skala fra 1 til 5, der 5 er svært fornøyd, var gjennomsnittstallet blant de 294 frivillige som svarte, 4,61.

Fra det generelle til det spesifikke: Tabell 9 viser hvordan de frivillige opplever HSFs tilrettelegging for frivillighet. Særlig blir støtten og veiledningen de får fra koordinatorene løftet frem (4,78).

Tabell 9: De frivilliges erfaringer med HSFs tilrettelegging og organisering av frivillighet (N = 294).

Spørsmål til frivillige	Gjennomsnittstall, skala 1-5
I hvilken grad er du fornøyd med den støtten og veiledningen du får fra koordinator?	4,78
I hvilken grad er du fornøyd med HSFs tilbud om sosiale arrangementer?	4,49
I hvilken grad er du fornøyd med HSFs tilbud om faglige arrangementer?	4,16

Oppsummert viser både den kvalitative og den kvantitative delen av evalueringen at det å være frivillig har en egenverdi, og at det bidrar til livskvalitet og mening. De frivillige løfter i særlig grad frem støtten og veiledningen fra koordinatorene som betydningsfull.

Kapittel 5 Organisasjon

Dette kapitlet omhandler hvordan ulike aktører vurderer HSF sin organisering. Først presenterer vi funn fra intervjuene med koordinatorene og samarbeidspartnerne i kommunene. Deretter gjengir vi funn fra ansatte ved HSFN og styremedlemmene.

5.1 Funn fra intervjuundersøkelsene

5.1.1 Hvilke fordeler og utfordringer gir HSFs nåværende organisasjonsform?

Svarene vi fikk fra koordinatorene, varierte noe ut fra den organiseringen det lokale kontoret har. De med kommunal tilknytning støttet relasjonen til kommunen som en god ordning, og de som er knyttet til en ideell organisasjon, opplevde den tilknytningen som positiv. Fra et kontor som er tilknyttet kommunen, ble det fremhevet som en fordel å ikke være tilknyttet en religiøs organisasjon. Men dette ble ikke problematisert av dem som ikke er kommunale. Vi gjenfant den samme trenden da vi spurte de frivillige og familiene om hva organisasjonsform har å si for tilbudet. Alle var tilfredse med den organisasjonsformen som deres lokale kontor hadde. En del familier sa at organisasjonstilknytning ikke hadde betydning. Det var de lokale personene og tilliten til dem som var viktig.

En fordel som ble fremhevet av et kontor tilknyttet en ideell organisasjon, var at det gjorde dem mindre sårbare for trussel om nedlegging. HSF ble definert som forebyggende tiltak, og det gjorde dem mer sårbare for nedlegging om kommunen måtte stramme inn. En annen fordel som ble nevnt, var at de var mer fleksible når de ikke er kommunale, for eksempel når det gjelder arbeidstiden: «Vi har med frivillige å gjøre, og da må vi være mer fleksible. Vi må ringe på ettermiddagen og ikke innenfor arbeidstiden. Det er mer driftsvennlig utenfor kommunen.» Imidlertid nevnte en koordinator, som kun hadde 50 % stilling og tilhørte en ideell organisasjon, at det opplevdes vanskelig å få utvidet stillingen når organisasjonen hun var knyttet til, hadde dårlig råd. Fra en koordinator ved et kommunalt kontor ble det nevnt at det kunne oppfattes som litt underlig at kommunen gjennom HSF gjorde bruk av frivillige. Men denne praksisen var samtidig et uttrykk for at frivillighet ble verdsatt i kommunen, ifølge samme koordinator.

5.1.2 Hvordan fungerer samhandling og kommunikasjon mellom ulike nivåer og aktører i HSF?

Koordinatorene beskrev samarbeidet med det nasjonale kontoret som godt og positivt. De ansatte ved HSFN var tilgjengelige og hjelpsomme, engasjerte seg og gav raskt tilbakemeldinger. Koordinatorene fortalte at nasjonalt kontor har oversikt over hva de ulike kontorene er opptatt av, og setter dem i kontakt med hverandre. De ulike kontorene er inndelt i regioner, og de har både nasjonale og regionale samlinger. Betydningen av kontakt på tvers beskrives som viktig, og en koordinator sa det slik:

Vi har de mindre samlingene én gang i året og en nasjonal samling én gang i året. Noen av de andre koordinatorene har man mer kontakt med enn andre. Det grupperer seg nok også litt ut fra de smågruppene vi er delt inn i. Vi bruker

hverandre til alt mulig. Deler tanker og ideer. Arbeidet vårt utvikler seg med samfunnsutviklingen, og det er fint å ha kollegaer som har lik arbeidshverdag.

De som er to eller flere ansatte på det lokale kontoret, vektla styrken som ligger i dette faglige fellesskapet. Dette ble beskrevet som mindre sårbart, og koordinatorene fikk rekruttert og fulgt opp flere frivillige. Det kan også se ut som det ligger god kvalitetssikring i ikke å være alene.

5.1.3 Hvilke argumenter for alternative former for å drifte lokale kontorer (legge drift til nasjonalt kontor eller regional leder) fremmer aktørene?

En av koordinatorene gav uttrykk for en frykt for at de ville stå svakere om de ble driftet fra det nasjonale kontoret. Lokal tilknytning fremmet ifølge vedkommende et lokalt engasjement, og så lenge de er avhengige av kommunale midler, trenger de engasjementet fra det lokale styret:

Vi har vårt eget styre og ledelse, og det er mange som engasjerer seg. Skulle vi blitt driftet gjennom det nasjonale kontoret, ville vi stått svakere enn om vi har lokale forankringer som fremmer engasjementet.

5.1.4 Hvordan erfarer aktørene konseptet med «Prinsipper og metoder»?

Koordinatorene fortalte at konseptet stort sett fungerte godt. At de for eksempel inngår avtale med de frivillige om hjelp i 6 måneder for en familie, gav de uttrykk for er bra. Også de frivillige opplevde dette som en styrke. Det var da enklere å si ja, så kunne de heller utvide en periode der det er spesielle behov. Noen av de frivillige fortalte også at det kunne være fint å ta en pause innimellom avtalene, om de for eksempel hadde hatt et litt krevende oppdrag. Prinsippet om at de skal være hjemme hos familiene, erfarte de også som godt. En av koordinatorene beskrev det som så viktig at hun kalte det «et hellig prinsipp». En annen sa at noen av prinsippene er gode, men at de fungerte som en ideell ramme. I praksis er for eksempel flere frivillige lenger hos noen av familiene, noe som kan gå ut over kapasiteten. Det hender at de ikke kan ta på seg nye oppdrag fordi de er engasjert i familien, de kan ha fått en «besteforelderrolle», noe som fører til mindre sirkulasjon. Vi fikk høre om et ønske om at HSF må bevare sin egenart og holde fast på de grunnleggende prinsippene, og en koordinator sa det slik:

Det er også en strategi å holde på det man er. HSF er frivillige besøk i hjemmet. Det er ikke for eksempel å starte en åpen barnehage eller alle mulige aktiviteter i alle retninger. Om vi skal utvikle oss, betyr ikke det at vi skal gå i mange retninger. En strategi er å tenke på det grunnleggende og primære. Om vi skal utvikle oss i alle retninger, kan vi miste det grunnleggende, det som er så viktig. Det er en kjedelig, men viktig strategi.

Ellers fremkom det ingen negative tilbakemeldinger under intervjuene på hvordan aktørene erfarte de åpne samarbeidsavtalene mellom HSFN og driftere, samt relasjoner mellom HSFN og koordinatorene.

5.2 Funn fra intervjuene med ansatte og styremedlemmer i HSFN

Dette delkapitlet er basert på ett intervju med to av styremedlemmene for HSFN, og tre enkeltintervjuer med de ansatte ved HSFN. Det er strukturert etter forskningsspørsmålene.

5.2.1 Hvordan erfarer aktørene konseptet med «Prinsipper og metoder»?

Både ansatte og styremedlemmer understreket betydningen av særpreget ved HSF. De ansatte oppgav at de har søkt seg bevisst til organisasjonen og identifiserer seg i høy grad med verdigrunnlaget og menneskesynet der. De fremstod som svært motiverte og dedikerte og fremhevet betydningen av prinsipper og metoder som en samlende kraft i organisasjonen. Dette gir HSF særpreg og er en viktig del av identiteten. En kritisk innvending kan være om begrepet «Prinsipper og metoder» kommuniserer godt nok at det dreier seg om HSFs merkevare og grunnlagsdokument, eller om det i stedet gir andre assosiasjoner. Intervjuene inneholdt ikke noe som skulle tilsi at konseptet burde revideres eller endres. Det synes å være godt implementert hos ansatte og styremedlemmene.

5.2.2 Hvordan fungerer samhandling og kommunikasjon mellom ulike nivåer og aktører i HSF?

Hovedkontoret er bemannet med tre fulle stillinger, og i alle intervjuene ble det understreket at dette er relativt små ressurser for å drive en landsomfattende organisasjon. De tre stillingene ivaretar derfor en rekke ulike oppgaver. Daglig leder har overordnet ansvar for drift, økonomi, personal og fag. Han bruker tid på strategi og administrasjon, nettverksbygging og oppsøkende virksomhet, samt oppfølging. En annen ansatt har markedsføring og kommunikasjon som sitt hovedområde. Rådgiver har opplæring og veiledning av koordinatorene som sitt spesialfelt, samt fag- og økonomiansvar. Disse tre har dermed en bred vifte av oppgaver, hvilket fordrer god samhandling og stor grad av fleksibilitet. De fremhevet kontakt med koordinatorene som svært viktig. Møter med familiekontaktene gjennom samlinger og deltakelse på forberedelseskurs ble også vurdert høyt. Intervjuene med de ansatte og med styremedlemmene gav ganske like beskrivelser av faktisk innhold i stillingene og forventninger til dem. Dette indikerer at stillingene krever personer med stor arbeidskapasitet og fleksibilitet.

De ansatte har relativt kort fartstid i organisasjonen, henholdsvis 1, 2 og 5 år. Forgjengerne hadde vært mange år i sine stillinger. Dette beskrives som et skifte av stab. De nåværende ansatte har lagt vekt på å formalisere og skriftliggjøre eksisterende rutiner og kunnskaper. Eksempelvis utarbeides nå i 2020 en håndbok for koordinatorene. Arbeidet med koordinatorhåndboken er for å sikre ivaretagelse av grunnkonseptet, samt å gi koordinatorene en verktøykasse med innspill og erfaringer fra nettverket.

Det har også vært jobbet med en strategi på nasjonalt kontor og i styret for å peke på særskilte hovedsatsningsområder: kvalitetssikring, ekspansjon og rekruttering. Kvalitetssikring gjelder særlig rutinisering og standardisering, samt et fortsatt sterkt faglig fokus som ivaretas gjennom koordinatorene. Ekspansjon angår opprettelse av

flere avdelinger og gjerne økt stillingsressurs til koordinatorene. Rekruttering av nye familiekontakter er et tredje fokus. Staben vektlegger at nasjonalt kontor har et faglig ansvar og ansvar for konseptet HSF. Daglig leder omtaler seg som en «symbolleder» overfor koordinatorene.

Det er styremøter fire ganger i året. Styremedlemmene forteller om ryddige og gode rutiner for styrearbeidet. De fremhever særlig en strukturert styreleder samt hans kontakt med daglig leder. Begge omtaler hverandre som gode sparringpartnere, ifølge styremedlemmene. De ansatte ved nasjonalt kontor understreker verdien av godt samspill og utfyllende kompetanser i staben. Kontoret har et særlig mandat i å følge opp koordinatorene. Det skjer gjennom nettverkssamlinger hver vår, hvor koordinatorene deles i fire grupper, og en obligatorisk samling om høsten, Forum for nasjonalt nettverk (FNN). I tillegg er det et årvisst arrangement i Gamle Logen i Oslo, hvor familiekontaktene blir invitert. Utover disse faste møtestedene er det fortløpende kontakt mellom nasjonalt kontor og koordinatorene. Kontoret sender ut jevnlig oppdateringer. Koordinatorene kontakter kontoret ved behov og når det er spørsmål. Dette kan dreie seg om faglige drøftinger eller innhenting av informasjon. Fra kontoret sin side er det særlig de siste årene jobbet aktivt med å bygge opp HSF i sosiale medier og å ha gode hjemmesider. Disse fremstår som oppdaterte og informative og har gjennomgående god kvalitet og er lette å manøvrere på. Styremedlemmene forteller om god og åpen kontakt med de ansatte. De gjengav at dette også er koordinatorenes opplevelse. De ansatte fortalte på sin side at det er god kontakt med de lokale avdelingene, og at de kjenner seg velkommen der. Oppsummert beskrives kommunikasjon og samhandling i alle intervjuene som god mellom ansatte, styret, koordinatorene og lokale drifere. Det blir ikke påpekt konkrete forbedringsforslag.

5.2.3 Hvordan erfarer aktørene de åpne samarbeidsavtalene mellom HSFN og drifere, samt relasjoner mellom HSFN og koordinatorene, og hvilke argumenter for alternative former for å drifte lokale kontorer (legge drift til nasjonalt kontor eller regional leder) fremmer aktørene?

Slik HSF nå er organisert, har det nasjonale kontoret ikke arbeidsgiveransvar for koordinatorene, som er ansatt av drifteren av det enkelte kontor. Disse fordeler seg på ideelle aktører (med et flertall hos Frelsesarmeen og Kirkens Bymisjon) og kommunene hvor avdelingen er lokalisert. Hver avdeling har en samarbeidsavtale med kommunen. Det har vært flere kommunesammenslåinger som har fått konsekvenser for HSF. Det gjelder særlig at stillingsressursen for koordinator er beholdt selv om området er blitt større. Dette ble fremholdt som en utfordring i alle intervjuene. Det betyr at koordinatorene i deltidsstillinger har fått en enda større arbeidsbelastning.

Både ansatte og styremedlemmer uttrykte tilfredshet over drifterne og samarbeidet. Det er åpenbart de ansatte som har reflektert mest over alternativ organisering av drift og arbeidsgiveransvar. Det ble påpekt at det ville være mange fordeler med kun én enhet, men også mer sårbart. Nå er avdelingene avhengige av svingninger i kommunale budsjetter og politikernes velvilje. En statlig finansiering ville gitt mer stabilitet og forutsigbarhet.

Hva gjelder alternativ organisasjonsform, peker de ansatte, og i mindre grad styremedlemmene, på en mulig spenning mellom lojalitet til to organisasjoner, drifter og HSF. Det synes som om koordinatorene i liten grad selv har tematisert dette. Styret har ikke hatt dette temaet som sak. De ansatte har drøftet saken internt også i kontakt med flere av koordinatorene. I noen grad knyttes også dette spørsmålet om driftere til markedsføring og kommunikasjon. HSF kan bli et noe mer utydelig merkevare siden det opptrer side om side med drifters merkevare, ifølge intervjupersonene. Likevel trekker informantene frem at dette i liten grad er en konflikt, men en mulig spenning.

Avdelingene har samme grunnkonsept som forener dem, nemlig «Prinsipper og metoder», på tross av noen lokale forskjeller. Det er at familiekontakten bidrar 2–4 timer hver uke og går igjennom en opplæring på 20 timer. Avdelingene har ulike tilbud i tillegg. Det kan eksempelvis være veiledning, leksehjelp eller småbarnskafé eller ulike aktiviteter for barna eller for hele familien. En særlig sterk fellesnevner som gir enhetlig mangfold, er at HSF knyttes særlig til forebygging. Enkle og små grep kan gjøre en stor forskjell. Et styremedlem sier: «Mange kommuner har kuttet ned på tiltakene sine, for eksempel ordningen med støttekontakt. Behovene til familiene er blitt mer komplekse nå enn før. Vi gir tilgang på ressurser som gjør hverdagen enklere for familiene.»

Videre ble frivillighetens egenverdi understreket: «Vi kommer i en helt annen posisjon enn det profesjonelle hjelpeapparatet. Vi kommer tett på – inn i kjøleskapet til folk.» Dette gir god innsikt og tillit, og kan i sin tur bidra til at HSF kan være en døråpner for annen type hjelp. Det var en utbredt oppfatning blant informantene at forebygging sparer det offentlige for store summer, samtidig «som det ikke skal så mye til for å snu en uheldig utvikling. Vi kan hjelpe dem over terskelen før det oppstår enda større problemer». Dette eksemplifiseres med barnevernssaker og sykmeldinger.

5.2.4 Hvilke fordeler og utfordringer gir HSFs nåværende organisasjonsform?

Ifølge styret og ansatte har HSF preg av å være en nettverksorganisasjon. Dette fremgår av de foregående beskrivelsene, som gir et bilde av en desentralisert organisasjon. HSFN har tre ansatte og intet arbeidsgiveransvar for koordinatorene. Det synes heller ikke å være ønskelig fra styrets og de ansattes side. Også geografisk er HSF desentralisert.

En bekymring som omtales både av ansatte og styremedlemmene, er økonomien. Arbeidet til HSF er forebyggende og dermed ingen lovpålagt tjeneste. Det krever derfor en aktiv innsats å sikre økonomisk grunnlag for virksomheten. Nasjonalt kontor får midler gjennom Bufdir, men de lokale avdelingene finansieres av driftere og kommunen i et spleiselag etter ulike fordelingsnøkler. Det er derfor et viktig anliggende for alle aktørene i HSF å promotere særpreget og nytteverdien av arbeidet. Dette har vært en særlig utfordring i forbindelse med kommunesammenslåingen. Det krever innsats overfor politikerne. Nasjonalt kontor medvirker når det opprettes nye avdelinger.

Oppsummert er intervjupersonene tilfredse med den nåværende organisasjonsformen. Intervjuene tyder på at «Prinsipper og metoder» utgjør et godt grunnlag og gir en felles retning for HSF. Videre forsterker god kommunikasjon mellom alle ledd dette i praksis. HSFN er ingen stor organisasjon i antall ansatte, men ivaretar et omfattende arbeid på tross av de utfordringer som avstand og desentralisering innebærer. Denne

organisasjonsformen kan imidlertid vise seg mindre bærekraftig om det oppstår sterke uoverensstemmelser og konflikter mellom ulike aktører eller mellom lokalt og nasjonalt nivå. Dette er en problemstilling som ikke er ukjent i ideelle organisasjoner. Det vil være viktig å sikre finansiering for å kunne skape tilstrekkelig gode arbeidsforhold både for HSFN og for koordinatorene.

5.3 Funn fra spørreskjemaundersøkelsene

Tabell 10: *Hvordan fungerer samhandling og kommunikasjon mellom ulike nivåer og aktører i HSF? (N = 38).*

Spørsmål til koordinatorene	Gjennomsnittstall skala 1-5
Hvordan vil du karakterisere samarbeidet med HSF sitt lokale styre/ressursgruppe?	3,68
Hvordan vil du karakterisere samarbeidet med HSF sitt nasjonale kontor?	4,11
Hvordan vil du karakterisere samarbeidet med offentlige myndigheter (ansatte innenfor helse- og sosialomsorgen)?	3,76
Hvor godt synes du samarbeidet mellom koordinator og familiekontaktene fungerer?	4,34

Tabell 10 viser at det er samarbeidet med familiekontaktene som får høyest skår av koordinatorene (4,34), etterfulgt av samarbeidet med HSF sitt nasjonale kontor (4,11).

Hvordan erfarer aktørene de åpne samarbeidsavtalene mellom HSFN og driftere, samt relasjoner mellom HSFN og koordinatorene? Koordinatorernes kommentarer (fra åpent spørsmål på spørreskjemaet) om samarbeid med HSFN beskrives som godt: «Et godt samarbeid», og: «Jeg oppfatter HSFN som veldig 'på' i forhold til de ulike avdelingene rundt omkring i landet», og: «De på det nasjonale kontoret er flinke til å informere og ta kontakt.» Videre er det noen som kunne ønske seg ytterligere erfaringsbasert ledelse og mer faglig innsikt fra nasjonalt kontor: «Det tar tid å opparbeide seg kunnskap om og tillit i 'fagmiljøet' de skal ha ansvar for.» Når det gjelder koordinators samarbeid med lokalt styre, beskrives det av noen som «kort vei til det lokale styret», mens andre sier at HSF har lite kontakt med det lokale styret. Det er opprettet et fagråd for å ivareta at den erfaringsbaserte kunnskapen blir ivaretatt på nasjonalt kontor, selv om det i dag ikke er en tidligere koordinator ansatt der. Den faglige innsikten er godt ivaretatt. Arbeidet med koordinatorhåndboken og kvalitetssikring gjør også noe for å opparbeide denne kunnskapen og erfaringen og bidrar til større medvirkning mellom HSFN og koordinatorene.

Kommentarer fra koordinatorene knyttet til samhandling med kommunen er stilt som åpent spørsmål i spørreskjemaet. Koordinatorerne beskriver samarbeidet slik: «Helsestasjonene er gode samarbeidspartnere og anerkjenner Home-Start sin rolle», og: «Det er en utfordring at mange i hjelpeapparatet er svært presset på tid. Tett samarbeid kan bli prioritert bort», og: «Henvisning fra helsestasjon/helsesykepleiere, som sier ifra om behov for hjelp til familier.» Utsagnene over beskriver et samarbeid med samarbeidspartnere som fungerer.

Kapittel 6 Relasjon til samarbeidspartnere

Dette kapitlet gjengir hovedfunn fra kommunale samarbeidspartneres vurdering av HSF.

6.1 Funns fra intervjuundersøkelsene

6.1.1 Hvilke fordeler gir kombinasjonen av et kommunalt teoretisk familiestøtteprogram med et praktisk HSF-tilbud?

Samarbeidspartnerne trekker flere ganger frem at det særegne som HSF står for, er den nære kontakten mellom familiekontakter og familiene. Få, om noen andre, tilbyr denne tette oppfølgingen av en nær fremmed som får observere og interagere med foreldre og barn samtidig og jevnlig over en så lang periode som seks måneder. Denne metoden gir en unik mulighet til å veilede på samspillet mellom foreldre og barn og forsterke positive elementer i en krevende familiesituasjon. Andre samarbeidspartnere, som kommunalt barnevern eller familievern, eller andre ideelle tilbud for familier tilbyr ofte grupper/ICDP for foreldre eller tilbud til barn og unge utenfor hjemmet.

Samarbeidspartnerne anerkjenner behovet for den tette oppfølgingen som HSF representerer, og flere etterspør et lignende tilbud for barn som også er kommet i skolealder. Fleksibiliteten og omstillingsevnen samt at arbeidet er lite byråkratisk, trekkes også frem som noe positivt av samarbeidspartnerne.

En kommunal samarbeidspartner fortalte:

Jeg er veldig fornøyd med samarbeidet. Vi har lik tilnæringsstil. De har ikke noen skjemaer og sånn. Jeg loggfører bare i journalen at jeg har anbefalt HSF og de har takket ja. Etter det er det familienes anliggende. HSFs koordinatorene er lettere tilgjengelig enn barnevernstjenesten. De gir det lille ekstra i jobben de gjør. Det kan være personavhengig.

6.1.2 Hvordan og i hvilken grad er HSFs tilbud integrert i kommunens tilbud? Fungerer tilbudet som et supplement eller erstatning? Hva finnes av samarbeid, og hva kjennetegner samarbeidsrelasjonene?

Alle informantene var tydelige på at HSF må være et supplement og ikke en erstatning for annet tilbud til familiene. En av samarbeidspartnerne nevnte også at tilbudet kunne vært en del av tiltakskjeden i barnevernet, nettopp fordi hun så at mange av familiene hun møter i barnevernet, kunne hatt god hjelp av tilbudet. Det er tydelig at modellen til HSF har gitt gode resultater og virker som en modell som fungerer. Denne kommunale samarbeidspartneren beskrev HSF slik:

Ja, det er et supplement. Det må være en annen tilnærming fordi det er på familiens hjemmebane. Jeg er en del av et system. HS har frivillige, så det er en forskjell. Men likevel kan en se at det var kanskje det frivillige som hjalp mest. Det er interessant å finne ut av.

Fra sitt profesjonelle ståsted hadde denne samarbeidspartneren vært vitne til hvordan familier har fått adekvat hjelp og assistanse gjennom HSF-hjelp som ikke er mulig å få til

gjennom andre kommunale tilbud. Slik underbygges bildet som familiene og familiekontaktene selv tegner av HSF som et for dem unikt tilbud som fungerer godt som forebygging av kriser og sammenbrudd i familier med små barn.

6.1.3 Hvordan oppleves samarbeidet med HSF, sett fra kommunenes (ledelse og fagpersoner) og koordinatorenes ståsted?

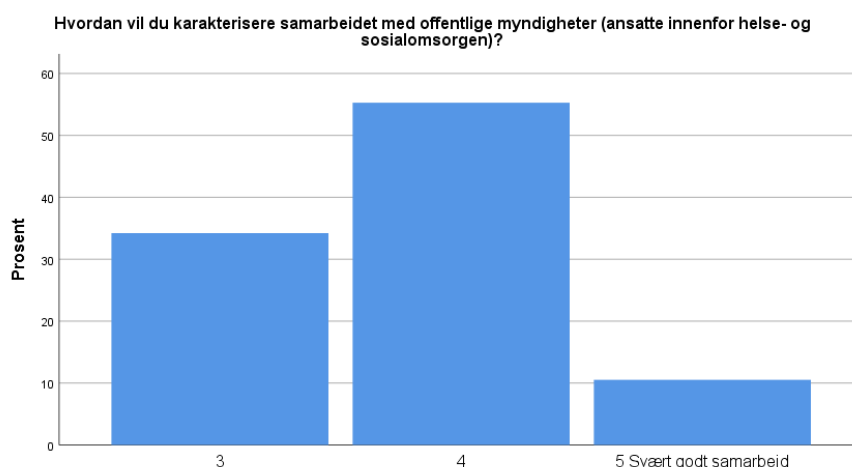
Mange samarbeidspartnere er i kontakt med enten barnefamilier eller frivillige. Samarbeidet ser ut til å virke bra. Koordinatorene ble omtalt som «lette å få tak i». Det er også samarbeidspartnere som sitter i ressursgruppen for HSF lokalt, og de kan slik sett være med, sammen med familiekontakt-representanter og koordinatorene, på å ta viktige beslutninger angående organiseringen av HSF. Omdømmet til HSF blant samarbeidspartnere er veldig godt. De anses som profesjonelle og faglig dyktige aktører i arbeidet for barn og unge i lokalsamfunnet. HSF beskrives blant annet slik av en samarbeidspartner:

De har et godt omdømme og har fått mer og mer anerkjennelse i fagmiljøer. De ser helt klart verdien og kompetansen. HSF er kjempeflinke. Det er fagfolk som er koordinatorene, og det gir trygghet. De er i kontakt med familier med høy grad av sårbarhet som lett kan åpne opp og fortelle eller si ting som skal ivaretas svært godt.

Oppsummert ser vi at HSF har et godt rykte blant de utvalgte samarbeidspartnerne vi fikk snakket med. De kjenner HSF gjennom samarbeid om frivillige eller familier. Kommunikasjonen er god og enkel og ubyråkratisk. HSF oppfattes som seriøse og faglig solide aktører. Tilbudet fra HSF skal oppfattes som et supplement til det kommunale tilbudet til barnefamilier, men HSF ser ut til å ha en modell som «virker».

6.2 Funn fra spørreskjemaundersøkelsene

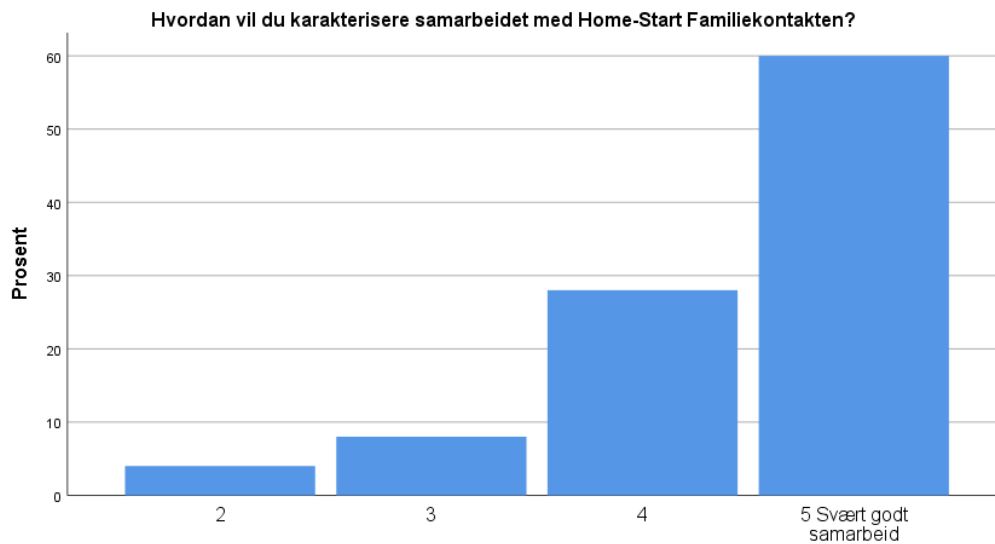
Hvordan fungerer samhandling og kommunikasjon mellom ulike nivåer og aktører i HSF? Koordinatorene har svart på spørsmålet om samhandling med samarbeidspartnere, se figur 8.



Figur 8: Koordinatorenes syn på samarbeidet med samarbeidspartnere (N = 38).

Kommentarer fra koordinatorene knyttet til samhandling med samarbeidspartnere er også beskrevet som åpent spørsmål i spørreskjemaet. Koordinatorene har noe variasjon i svarene: «Helsestasjonen er gode samarbeidspartnere og anerkjenner Home-Start sin rolle.» En annen koordinator skriver: «Forbedringspotensial i samarbeidsfora.»

Figur 9 viser svar fra samarbeidspartnerne til HSF (N = 52, hvorav litt over halvparten er helsesøstre, noen fra barnevern og annet).



Figur 9: Samarbeidspartneres vurdering av samarbeidet med HSF (N = 52).

Når vi sammenligner figur 8 og figur 9, som er henholdsvis koordinatorenes svar på samarbeidet med det offentlige og det offentliges vurdering av samarbeidet med HSF, virker det som om det offentlige er enda mer fornøyd med samarbeidet med HSF. Dette synliggjøres også ved at koordinatorenes gjennomsnittsskår på samarbeidet med det offentlige var 3,76 (se tabell 10), mens det offentliges skår på samarbeidet var 4,44. På en skala fra 1 til 5 anses dette som høyt.

Kapittel 7 Samfunnsøkonomiske analyser

Dette kapitlet presenterer samfunnsøkonomiske analyser. Det drøfter samfunnsøkonomiske fordeler ved et tilbud basert på frivillighet kontra et tilbud basert på kommunale tjenester, samt HSFs bidrag til forebyggende arbeid i et samfunnsøkonomisk perspektiv. Våre slutninger er basert på sannsynlighetsberegninger, men evalueringen har ikke empirisk dokumentasjon som underbygger omfattende samfunnsøkonomiske vurderinger av HSF.

7.1 Samfunnsøkonomisk nytte og ideelle organisasjoner

Siden samfunnets ressurser er begrenset, er samfunnsøkonomisk analyse en fremgangsmåte for å kunne prioritere knappe midler. Det skal gi en veiledning til hva som skal prioriteres ut fra målsetningen om å utnytte ressursene på best mulig måte. Det er et hjelpemiddel for å ta riktige beslutninger. Med fremtidige knappe ressurser er det viktig å foreta en samfunnsøkonomisk analyse, altså å kartlegge, synliggjøre og lage en systematisk oversikt over virkningene av tiltakene. En skal verdsette nyttevirkningene for alle som er involvert i et prosjekt samt synliggjøre de totale kostnadene. Dersom samlet nytte er større enn samlet kostnad, vil prosjektet være lønnsomt. Så langt det er mulig, skal virkningene tallfestes i kroner. Utfordringen ved samfunnsøkonomisk lønnsomhetsvurderinger er å lage gode estimater av omfanget av tiltakene og kunne være i stand til å tallfeste effekten. Dette gjelder ikke minst innenfor områder som frivillighet, helse og sosialt arbeid. I mange analyser blir en del av disse virkningene ikke kvantifisert. Kompleksiteten i samfunnsøkonomiske analyser innebærer at mange analyser er beheftet med stor usikkerhet i beregningen av nytte og kostnader.

HSF bidrar med en betydelig innsats for å hjelpe småbarnsfamilier i en vanskelig livssituasjon. Ifølge årsrapporten for 2019 fikk 1034 familier 2130 ukentlige besøk dette året. I alt bistod 730 frivillige familiekontakter med omtrent 94 000 timer. Wollebæk et al. (2015) drøfter hvordan man kan anvende nytte-kostnadsanalyse for personer som deltar i frivillig arbeid. Den største kostnaden er tidsbruken. Den enkelte frivillige velger trolig å delta ut fra en rasjonell beslutning. Man vurderer nytten til å være høyere enn kostnadene. Den viktigste nytteverdien for de frivillige er gleden over å kunne hjelpe andre. Det oppleves som viktig, givende og tilfredsstillende. Disse holdningene gjenspeiles også hos familiekontaktene i HSF. I en samfunnsøkonomisk analyse er nytteverdien av denne innsatsen en svært viktig komponent. Det har ikke vært noen systematisk kartlegging av denne faktoren ved bruk av norsk tallmateriale. Her baserer vi oss derfor på internasjonale undersøkelser.

Trykket på offentlig sektor er stort i årene som kommer. Det skyldes mindre vekst i økonomien og får konsekvenser for finansieringen av offentlig sektor. Samtidig er det et stort press på utgiftssiden blant annet på grunn av demografiske forhold. Dermed øker kravet til effektivisering og diskusjonen om hvilke oppgaver som skal foregå i offentlig regi, er tiltagende. Dette har ført til at man i fremtiden er avhengig av bidrag fra private aktører, frivillige og ideelle organisasjoner for å sikre bærekraftige velferdsordninger. I litteraturen diskuteres hvilken rolle frivillige organisasjoner har i forhold til

velferdsstaten og offentlig sektor. Frivillige organisasjoner og offentlig sektor er partnere i en form for velferdsmiks, der offentlig sektor og frivillige utfyller hverandre i å tilby velferd og å sikre en velfungerende velferdsstat. Vareberg (2011) skisserer to alternativer: at frivillige organisasjoner er et tillegg til det offentlige tilbudet, eller at de bidrar til å få det beste ut av markedet, offentlig sektor og sivilsamfunnet.

Når det gjelder presset på offentlige budsjetter, er situasjonen i ferd med å endre seg. Det er slik at frivillige organisasjoner kan ta over arbeid som i utgangspunktet er en offentlig oppgave. Dersom vi antar at de frivillige utfører oppgaver som bør være i offentlig regi, er det interessant å sammenligne kostnadene. Det er usikkert om frivillige organisasjoner kan være i stand til å yte slike tjenester på samme nivå og kvalitet som det offentlige gjør. Det kommer an på hvilken tjeneste det er snakk om, hvem som utfører den, og hvordan dette er organisert. Dette tas ikke opp her, vi konsentrerer oss om kostnadssiden. Hva koster en time i offentlig sektor jamført med en times arbeid utrettet av en frivillig? Regnestykket er ganske enkelt for en offentlig ansatt, men det er mer komplisert å tallfeste det for en frivillig aktør.

Tabell 11: *Kostnad per arbeidstime i det offentlige og i frivillige organisasjoner (regneeksempel).*

Kostnad	Offentlig sektor	Frivillige
Timesats ltr 50 (årslønn ca. 450 000)	Kr 230,-	Verdien av alternativ bruk av tiden. Antyder mellom kr 100 og kr 144.
Sosiale utgifter 25 % (trygd, arbeidsgiveravgift)	Kr 57,50	Kr 0
Sum (unntatt indirekte kostnader)	Kr 287,50	Kr 0
+ Skattekostnad 20 %	Kr 57,50	Kr 0
Totalt	Kr 345,-	?
Merknad: For ansatte i frivillige organisasjoner med full lønn er kostnaden lik den for offentlig sektor, og skal også inkludere 20 % skattekostnad dersom det er offentlige midler som dekker lønna.		

Rundskriv R-109/14 (Finansdepartementet) gir retningslinjer for kalkulering av kostnader. Siden skatter for å finansiere offentlige tjenester påfører økonomien et effektivitetstap, har Finansdepartementet anbefalt at offentlig finansierte ytelser skal inkludere 20 øre per skattekroner i beregning av kostnadene av offentlige tilbud. For tidsbruk skal alternativkostnadsprinsippet legges til grunn. For arbeidstid settes det lik arbeidsgivers tapte verdiskapning, som avspeiler seg i brutto lønnskostnader. For fritid tas det utgangspunkt i netto reallønn for personer som er yrkesaktive. Dersom netto utbetaling til lønsmottaker er halvparten av bruttolønnen, vil kostnaden av bruken av fritid være halvparten av bruttolønnen. Argumentet er at dette er inntekter en

arbeidstaker går glipp av ved å arbeide en time mindre og bruke dette til fritidsaktiviteter.

De frivillige i HSF er hovedsakelig kvinner med høy gjennomsnittsalder. Videre er 34 % pensjonister, og halvparten oppgir å være i lønnet arbeid. I henhold til Finansdepartementet anbefaling vil timekostnaden for dem som er i arbeid, dersom vi opererer med samme timesats som for offentlig ansatte, være 50 % av kr 287,50, dvs. kr 144,-. For pensjonister og ikke-yrkesaktive er det mange argumenter for at tidskostnadene er lavere enn for yrkesaktive. De har mer fritid, og det bidrar til lavere alternativkostnader. Likevel velger mange forskere å operere med samme timesats (Gaski & Abelson, 2012). En grunn er at det er vanskelig å sette rett verdi på alternativkostnaden til en pensjonist. Verdien vil kunne variere fra kr 0 til alternativkostnaden for yrkesaktive. Ved å ta hensyn til de ovenfor nevnte momentene er det rimelig å anta at gjennomsnittsprisen per time ligger mellom kr 100 og 144 (jf. tabell). Det antyder at timesatsen for en frivillig i HSF er under 30 prosent av kostnadene til en offentlig ansatt. Dette er en viktig indikator på en samfunnsøkonomisk fordel ved HSF.

7.2 HSF som supplement eller erstatning for offentlige tjenester

Det neste spørsmålet blir i hvor stor grad HSF er et supplement til eller en erstatning for det kommunale tilbudet. Ifølge koordinatorene (HSFs spørreundersøkelse 2020) er fordelingen 95 og 5 %, det vil si bare 5 % av koordinatorene mener tilbudet i HSF erstatter kommunale tjenester. I spørreskjemaundersøkelsen til samarbeidspartnere svarer 12,5 % av respondentene at HSF hovedsakelig er en erstatning. Forskjellen mellom resultatene her kan blant annet skyldes ulike tolkninger av hva som er en kommunal oppgave, eller statistiske avvik på grunn av ulike utvalg som inngår i spørreundersøkelsen. Et annet sentralt punkt er spørsmålet om omfanget av HSF sin avlastning/erstatning av kommunale tjenester har tiltatt de siste årene på grunn av blant annet press på offentlige budsjetter. Denne tendensen merkes ved at HSF de senere årene har tatt seg av ressurskrevende og komplekse saker som man trolig kunne forvente at det offentlige helseapparatet ville håndtere. Hvis for eksempel psykiatrien ikke kan gi sengeplasser til trengende i samme grad som tidligere, vil flere bli overført til poliklinikken i Barne- og ungdomspsykiatrisk avdeling (BUPA). Det økte presset der kan resultere i at flere overføres til det kommunale tilbudet. Med den begrensede kapasiteten som er der, kan sluttresultatet bli økt belastning på de frivillige organisasjonene som tar seg av oppgaver som det offentlige håndterte tidligere. Det foreligger ikke litteratur som kan dokumentere denne endringen, og dette temaet var heller ikke berørt i den forrige evalueringen av HSF i 2009 (Kaasa & Jelstad, 2009).

I sin masteroppgave diskuterer Vareberg (2011) om frivillige organisasjoner er et alternativ til det offentlige tilbudet. Brukere og de frivillige har blandet erfaring med det offentlige tilbudet gjennom NAV og påpeker at det er personavhengig, og at man ofte må forholde seg til skjemaer istedenfor mennesker. Hovedkonklusjonen er at de frivillige organisasjonene i Norge (herunder HSF) blir oppfattet av brukere og de frivillige som et supplement til det velferdsstaten tilbyr. De frivillige kommer med et kjærkommet tillegg til de tjenestene som det offentlige tilbyr, men ikke som en erstatning. De frivillige

organisasjonene bidrar med praktisk hjelp, sosialt nettverk, sosiale arrangementer og støtte i hverdagen. Man har noen å henvende seg til når behovet er der, noen man vet bryr seg. Dette bildet bekreftes ved spørreundersøkelsen til familiene som HSF har hatt kontakt med. På spørsmålene om HSF bidro til hjelp i hverdagen, økt trivsel og avverging av kritiske perioder, svarte mellom 50 og 62 % at de var helt enig i disse utsagnene (Likert-skala fra 1 til 5, se tabell 2). Tar vi med svaralternativet «i stor grad» (i tillegg til «i svært stor grad»), er oppslutningen fra brukerne på rundt 80 %.

Dette viser betydningen av og legitimerer arbeidet til HSF. Det bekrefter også internasjonale resultater. I en analyse der en spurte de berørte om effekten av HSF sitt bidrag i England, var tilbakemeldingen at de gav positive virkninger for foreldre og barn (Frost et al., 2000). De frivillige er der for å støtte opp, ta grep og gi bistand når man opplever krise. Uten de frivillige organisasjonene ville belastningen på det offentlige tilbudet trolig blitt mye større, men vi har ikke tall tilgjengelig som kan kvantifisere hvor stor denne effekten er. Det kan oppstå et godt tillitsforhold mellom familiene og de frivillige hjelperne. De frivillige blir engasjert i de familiene som de har kontakt med. Mange av de frivillige er bekymret over hva som vil skje med familiene videre fremover når den ukentlige hjelpen fra HSF avtar. Dette viser tydelig at de bryr og involverer seg i oppgavene. En undersøkelse av nyere dato (Burn & Almack, 2018) rapporterer at frivillige har stor nytte av å delta i HSF-prosjekt. Det bidrar til positiv personlig utvikling. De involverte mødre gav positive tilbakemeldinger til dette arbeidet. De frivillige har bedre tid enn offentlig ansatte, man kan ta opp ting som opptar en. Det blir en uformell og lærerik toveiskommunikasjon. Frivillige kan ta på seg oppdrag som faller utenfor oppgaver som det offentlige skal ta seg av.

7.3 HSF og samfunnsøkonomisk lønnsomhet

Det er ikke blitt gjennomført noen samfunnsøkonomisk lønnsomhetsvurdering av HSF i Norge. I denne analysen må vi derfor basere oss på internasjonal forskning samt diskutere momenter som kan inngå i en samfunnsøkonomisk lønnsomhetsvurdering av HSF. Det er rimelig å anta at resultater fra utlandet er relevante for norske forhold, og at de har en overføringsverdi selv om selve estimatene trolig vil være forskjellige. Kostnadssiden ved nytte-kostnadsanalyser er overkommelig å tallfeste selv om en må gjøre visse forutsetninger. Utfordringen er å kvantifisere nyttesiden.

Tabell 12: *Kostnadssiden ved nytte-kostnadsanalyse*

Faktor	Verdsetting	Kommentar
Bruk av profesjonell arbeidskraft, årsverk/timer	Her brukes alternativkostnaden til disse. Kan ta utgangspunkt i brutto årsinntekt	Jf. tabell 1
Bruk av frivillige	Her brukes alternativkostnaden av fritid	Jf. tabell 1. I enkelte undersøkelser er denne satt lik null
Reise og opplæringskostnader	Bruk faktiske kostnader	

Kostnader knyttet til brukere	Dette inkluderer både tidskostnader og andre utlegg. Bruk faktisk kostnad eller alternativkostnader	Alternativ tidskostnad for brukere kommer an på det enkelte tilfellet. De kan være lave, men også høye for eksempel dersom man er i lønnet arbeid.
Varer og utstyr	Faktiske kostnader	
Investeringer	Her må en se på levetid og bruk av kalkulasjonsrente for å gjøre tallene sammenlignbare	Man kan beregne årlige kostnader (slitasje pluss rentekostnader) eller beregne nåverdien av alle faktorene som inngår
Offentlig delfinansiering	20 % skattekostnad	Se forrige avsnitt og tabell 1

Tabell 13: *Nyttesiden*

Faktorer	Verdsetting	Kommentar
Foreldre		
Avlastning	Tidskostnader (frigjort tid). Alternativkostnad	Gevinsten er verdsetting av frigjort tid til foreldrene multiplisert med antallet timer
Bedre velvære (fysisk, psykisk, mindre stress m.m.)	Ikke lett å tallfeste	Det er mye litteratur om temaet, men det er stor usikkerhet knyttet til å tallfeste dette i kroner og øre
Bedre barneomsorg	Dette bør måles ved å kartlegge positive virkninger for barnet	Se neste punkt
Barna		
Bedre oppvekstvilkår Bedre forhold mellom barn og foreldre Mindre utagerende atferd Fungerer bedre (sosialt, funksjonelt, i relasjoner med andre m.m.) Bedre tilpasning til barnehage og skole	En må se på gevinsten i forhold til alternativet. En må kartlegge hvordan tiltakene bidrar til trivsel og velvære, tilpasning av skole og arbeidsliv og mindre avhengighet av bistand i fremtiden. Noe kan tallfestes, for eksempel verdiskapning gjennom økt arbeidsinnsats	Gevinsten for samfunnet er svært stor dersom en kan få et barn som kanskje vil slite gjennom livet (ikke arbeid, kanskje rusproblemer m.m.), til å fungere normalt. Istedenfor å være en belastning for støtteapparatet vil vedkommende bidra til verdiskapning. Ved bruk av diskonteringsrate kan en finne dagens verdi

Bidrag i arbeidslivet		
Frivillige		
Nytte av å delta	En rasjonell person som vil delta uten godtgjøring, vil verdsette nytten av innsatsen som større enn kostnadene	I mange undersøkelser fremhever frivillige de positive sidene ved å delta. Siden de velger å gjøre det uten godtgjøring, kan man argumentere med at nytten er minst like stor som kostnadene i en samfunnsøkonomisk analyse. I så fall kan man operere med nettokostnad lik null.

I en samfunnsøkonomisk analyse er det sentrale punktet hvilken gevinst innsatsen gir for barna. Internasjonale studier (Isaacs, 2007) rapporterer om stor samfunnsøkonomisk nytte av tidlig innsats for å sikre positiv utvikling for barn og barnefamilier som trenger bistand, og som tilhører en risikogruppe. Dette er en viktig investering i menneskekapitalen. Flere forskningsartikler har dokumentert store langsiktige gevinster ved tidlige tiltak overfor trengende barnefamilier (Khan, 2016). I tillegg til gevinsten for barnet vil det også bidra til bedre helse og velvære for foreldrene. Istedenfor at man er til byrde for samfunnet og familien, vil de rette virkemidlene bidra til at man er til nytte og glede for samfunnet og pårørende. Ifølge Khan (2016) vil en for hver krone brukt på de rette tiltakene overfor sårbare barn kunne se en gevinst/avkastning for samfunnet på 28 kroner (dvs. en nytte/kostnad-brøk på 28).

I Perry Preschool-prosjektet (Barnett, 1996, 2000) har en systematisk prøvd å kartlegge de langsiktige virkningene av tiltak overfor barn i 3–4-årsalderen helt tilbake til 1960-tallet. Disse barna ble sammenlignet med en kontrollgruppe. Ved å følge disse barna senere i livet kunne man dokumentere at tiltakene førte til mindre belastning for omgivelsene og at de berørte barna var bedre i stand til å fungere i samfunnet. Ved bruk av 3 % rente ble nytten kalkulert til ca. 115 000 USD og kostnadene til ca. 13 000 USD. Forholdet mellom nytte og kostnad er derfor over 10. I en annen analyse med data fra Australia kartla Valentine og Katz (2007) hvor mye de samfunnskostnadene blir redusert i forhold til ressursbruken ved tidlige tiltak for barn i risikogruppen. De konkluderte med at nytten var langt større enn kostnadene. Det vises også til Sure Start Local Programmes (SSLP) i England, som inkluderer utdanning, barneomsorg, helsetilbud og familiestøtte. Det er dokumentert at i løpet av 36 måneder hadde dette programmet en positiv effekt på barnets utvikling og sosiale forståelse samt mindre kaotiske forhold i hjemmene (Melhusih et al., 2008).

Economics (2007) har satt opp følgende punkter for å kartlegge virkninger av bistand til sårbare barn: Sikre gode oppvekstvilkår for barn, økonomisk støtte til barnefamilier og skape insentiver til økt yrkesdeltakelse, sørge for opplæring/program overfor foreldre som trenger bistand, og hjemmebesøk (herunder HSF). Vi skal se nærmere på det siste punktet. Ifølge The Economist er det klare indikatorer på at en integrering av hjemmebesøk med andre tjenester har en positiv effekt. Economist (2007) presenterer tall fra to undersøkelser (Aos et al., 2004; Karoly et al., 2005) som dokumenter den

samfunnsøkonomiske lønnsomheten til HSF. Det er gjort flere internasjonale analyser som bekrefter dette bildet (Elkan et al., 2000). I tillegg til England har Nederland gjort flere systematiske undersøkelser for å identifisere virkningen av innsatsen til HSF.

7.4 Kontrollgruppe og alternativkostnad

I en nytte-kostnadsanalyse skal nytten beregnes i forhold til det beste alternativet. For å bedømme for eksempel virkningen av legemidler er det krav om at resultatet må sammenlignes med en kontrollgruppe som ikke får slik medisin. Det samme resonnet gjelder for HSF. Er effekten annerledes for dem som får bistand fra HSF, i forhold til barnefamilier som ikke kommer i berøring med HSF? I arbeidet til Hermanns et al. (2013) observerer man utviklingen for utsatte barnefamilier i Nederland over en periode på over 4 år. Dette blir sammenlignet med en kontrollgruppe. Det blir påvist positivt utslag på trivsel, økt kompetanse og bedre atferd hos voksne og barn som kommer i kontakt med HSF. Virkningen blir dokumentert etter seks måneder og vedvarer i hele observasjonsperioden og etter at programmet er avsluttet. Van Har et al. (2015) brukte samme datamaterialet og så på effekten etter ti år. Konklusjonen var at de positive effektene fortsatt var der. Et annet eksempel på en slik analyse er McAuley et al. (2004). De studerte nytteeffekten av et HSF-program i England ved å se på utviklingen over en periode på et år. Både de frivillige og de berørte gav klart positive tilbakemeldinger om opplegget med et ukentlig besøk av frivillige fra HSF. Sammenlignet med kontrollgruppen klarte forfatterne likevel ikke å påvise en positiv forskjell i faktiske resultater. Både HSF-gruppen og kontrollgruppen hadde positiv utvikling i form av mindre stress i løpet av måleperioden. Dermed er nytte-kostnad-effekten av HSF programmet uklart, men de mente en burde analysere dette over en lengre tidshorisont før man trakk endelige konklusjoner.

En annen innfallsvinkel er å se på nytten i forhold til det beste alternativet til HSF. Gir HSF et bedre tilbud enn andre aktører som brukes som tilsvarende ressurser overfor sårbare barnefamilier? Smallegange et al. (2019) så på virkningen av hjelp fra HSF sammenlignet med tilsvarende trengende barnefamilier som kun fikk profesjonell bistand, ved bruk av nederlandske data. De brukte flere variabler for blant annet å måle positive endringer i atferden og tilstanden til foreldrene og barna. De konkluderer med at den positive virkningen av HSF var minimal sammenlignet med kontrollgruppen etter en periode på seks måneder. Fisher et al. (2019) påpeker at analyser viser positive effekter av innsatsen til HSF, men at det trengs mer forskning for å dokumentere om virkningen er bedre enn ved bruk av profesjonelle utøvere. De refererte undersøkelsene viser at den positive gevinsten av HSF blir mer usikker dersom man bruker kontrollgrupper eller ser på alternative opplegg. Noen viser til positive effekter i favør av HSF, mens andre ikke kan dokumentere signifikante utslag.

7.5 Avslutning

Det er vanskelig å overføre funn fra andre undersøkelser til norske forhold fordi konteksten i andre land er ulik den norske, gitt ulike velferdsordninger. De omtalte kontrollerte undersøkelsene viser at nytte-kostnad-effekten av HSF er uklar.

Gjennomsnittsprisen per frivillighetstime ligger mellom kr 100 og 144 (jf. tabell 11). Det innebærer at timesatsen for en frivillig i HSF er under 30 prosent av kostnadene til en offentlig ansatt. Tar vi utgangspunkt i at hver frivillighetstime er verdt kr 122, tilsvarer de 94 000 frivillighetstimene i 2019 11,5 millioner kroner. Skulle det offentlige ivareta det samme arbeidet, ville utgiftene ifølge resonnementene i dette kapitlet tilsvare omtrent 38 millioner. Dette er et estimat med flere usikkerhetsfaktorer, men likevel en viktig indikator på en samfunnsøkonomisk fordel ved HSF. I en helhetsvurdering kommer selvsagt også det som ikke kan regnes i penger, nemlig familienes og familiekontaktens utbytte av relasjonen. Forskningsrapporter som har innhentet opplysninger fra frivillige, berørte familier og andre om effekten av HSF, dokumenterer positive resultater. Innsatsen til HSF blir høyt verdsatt og får god uttelling. Spørreundersøkelser til norske brukere av HSF er ikke noe unntak, de bekrefter dette resultatet. Ifølge funnene i vår evaluering kan 2–4 timer av frivillig innsats per uke overfor en sårbar familie være nok til at man kan snu situasjonen og oppleve en positiv utvikling for barnefamilien.

Oppsummert indikerer internasjonal forskning at å hjelpe barn og barnefamilier i en sårbar livssituasjon gir en samfunnsøkonomisk gevinst. Ifølge internasjonale studier som er presentert i dette kapitlet, vil hver krone brukt på de rette tiltakene overfor sårbare barn kunne føre til en gevinst/avkastning for samfunnet på mellom 10 og 28 kroner. Den eksakte nytte-kostnad-brøken vil variere avhengig av tiltak og målgruppe. Uansett indikerer studiene at nytten er større enn kostnadene.

I en samfunnsøkonomisk analyse vil en kunne forsvare å bruke lave kostnader for engasjering av frivillige. I så fall er det samfunnsøkonomiske kostnadene av HSF små. Enten HSF erstatter offentlige bistandsordninger eller HSF er et supplement til det offentlige tilbudet, gir det positive utslag for de berørte barnefamiliene. Dette er indikatorer på at arbeidet til HSF er samfunnsøkonomisk lønnsomt. Men for å kunne bekrefte gyldigheten av den samfunnsøkonomiske lønnsomheten av HSF i Norge, bør man etablere ulike indikatorer som fanger opp flere dimensjoner av bistanden fra HSF. Det hadde også vært ønskelig å sammenligne resultatet med tilsvarende brukere som ikke kommer i kontakt med HSF. Siden foreldrene som deltar i et HSF-program, gjør det av fri vilje, kan det skje en form for seleksjon. Dette kan skape metodiske vansker med å identifisere virkninger av intervensjon. Dersom man trekker inn kontrollgrupper, er resultatet ifølge internasjonale forskningsrapporter ikke entydig.

Kapittel 8 Oppsummerende drøfting

Dette kapitlet sammenfatter og drøfter hovedfunn i undersøkelsene som evalueringen bygger på. Først ser vi på spørreskjemaundersøkelsene og hvordan ulike grupper svarer på sentrale påstander som omhandler hvorvidt HSFs tilbud fungerer etter hensikten. Deretter drøfter vi sentrale tendenser som gir grunnlag for å peke på satsningsområder i videre arbeid.

8.1 Fungerer HSFs tilbud etter hensikten?

I HSFs grunnlagsdokument «Prinsipper og metoder» kan hensikten nedfelles i følgende punkter: Tilby støtte, vennskap og praktisk hjelp, fremme og utvikle foreldrenes selvtillit samt utvide familiens nettverk. Tabellen under viser en sammenfatning av hvordan familiene (foreldre), familiekontakter, koordinatorene og samarbeidspartnere har tatt stilling til påstander i spørreskjemaundersøkelsene. Skalaen er fra 1 (i liten grad enig) til 5 (i stor grad enig), og det er gjennomsnittstallene som er oppgitt. Tre av rubrikkene står åpne siden spørsmålet ikke ble stilt til samarbeidspartnere og koordinatorene.

Tabell 14: *Sammenfatning: Fungerer HSFs tilbud etter hensikten?*

Påstand	Foreldrenes / familienes svar (gj.snitt)	Familiekontaktens svar (gj.snitt)	Koordinatorernes svar (gj.snitt)	Samarbeidspartnerens svar (gj.snitt)	Gjennomsnitt av de fire gruppene
Familiene er fornøyde med den støtten og hjelpen de får	4,70	4,53	4,26	4,59	4,52
Støtten og hjelpen fra HSF bidrar til å avverge kritiske perioder for familiene	4,03	4,14	4,13	4,25	4,14
Støtten og hjelpen fra HSF bidrar til å fremme og utvikle foreldrenes selvtillit	4,43	4,12	3,86	3,88	4,07
Støtten og hjelpen fra HSF bidrar til å øke foreldrenes trivsel	3,56	4,42	-	-	3,99
Støtten og hjelpen fra HSF bidrar til å fremme og utvikle foreldrenes mestringsopplevelse i foreldrerollen	3,74	4,13	-	4	3,96
Støtten og hjelpen fra HSF bidrar til å utvide familiens nettverk	3,42	3,88	3,32	3,86	3,62
<i>Samlet gjennomsnittsskår</i>	<i>3,9</i>	<i>4,2</i>	<i>3,9</i>	<i>4,0</i>	<i>4,05</i>

Tabellen viser gjennomgående høye gjennomsnittstall som indikerer at tilbudet synes å fungere etter hensikten. Høyest skår får påstanden om at familiene er fornøyde med støtten og hjelpen de får. Gjennomgående skårer HSFs målsetning om å utvide familiens nettverk lavest. Dette viser dermed også hvor forbedringspotensialet er størst. Vi kommenterer kort alle de seks påstandene og respondentenes rangering, siden

disse målingene er sentrale indikatorer for å si hvorvidt og hvordan HSF har lyktes med sitt oppdrag.

Det er tydelig at familiene rapporterer at de er fornøyde med støtten og hjelpen de får. Gjennomsnittsskåren for de fire gruppene viser 4,52, hvilket kan sies å være høyt. Det er familiene selv som oppgir høyest skår på denne påstanden (4,7). Familiekontaktene og samarbeidspartnerne har også et tydelig inntrykk av fornøyde foreldre, med henholdsvis 4,53 og 4,59 som skår. Koordinatorene har et noe lavere svar her (4,26). Det kan skyldes deres nærhet til familiene og dermed kjennskap til mulige utfordringer eller problemer som meldes nettopp til koordinatorene. Høy tilfredshet har også blitt bekreftet i intervjudelen av undersøkelsen. Familiene har mye å fortelle om hvilken betydning HSF har for dem. Både familiekontaktene og koordinatorene gir familiestøtteprogrammet ros. Den høye graden av tilfredshet gjenspeiles i at informantene i liten grad har forslag til endringer og forbedringer. De ønsker i høy grad at virksomheten fortsetter i samme spor, og har kun mindre innspill til videre utvikling. Påstanden ble også stilt til informantgrupper av koordinatorene og familiekontakter i evalueringen av HSF i 2009 (familiene og samarbeidspartnere ble da kun intervjuet og mottok ikke spørreskjema). Koordinatorene svarte da 4,57, mens familiekontaktene gav en skår på 4,51.

Den påstanden som gjennomsnittlig får nest høyest skår (4,14), er «støtten og hjelpen fra HSF bidrar til å avverge kritiske perioder for familiene». I motsetning til forrige påstand er det familiene som har gitt lavest skår på dette utsagnet. Dette til tross for at familiene i intervjuene har understreket hvordan HSF har gitt god støtte og hjelp i krevende situasjoner. Videre viser intervjuene at familiene oppfatter HSF som forebyggende. Det skal sies at 4,03 like fullt er en høy skår. Gitt at familiekontakten besøker familien over en periode på et halvt år, kan det tenkes at familiene opplever hjelpen som prosessuell mer enn punktuell. Sagt med andre ord: Det er ikke kun slik at kritiske perioder avverges, men familiene får også hjelp gjennom disse periodene. Familiekontaktene og koordinatorene har en noe høyere gjennomsnittsskår, nemlig 4,14 og 4,13. Det er interessant at gjennomsnittsskår for samarbeidspartnerne er høyest her, nemlig 4,25. Det kan indikere at samarbeidspartnerne anser HSF som forebyggende for familiene. Nesten halvparten av familiene oppgir at de har blitt tipset om HSF av kommunale instanser. Svarene i 2009 på en lignende påstand («HSF bidrar til å hindre sammenbrudd og kriser») var 4,18 fra koordinatorene og 3,98 fra familiekontaktene.

Den påstanden som rangeres på tredjeplass, er «støtten og hjelpen fra HSF bidrar til å fremme og utvikle foreldres selvtillit». Også her er gjennomsnittstallet høyest for foreldrene (4,43). Også familiekontaktene bekrefter påstanden (4,12). Koordinatorene og samarbeidspartnerne gir begge nesten 3,9, noe som er litt lavere. De høye gjennomsnittstallene gjenspeiler en tilfredshet som også uttrykkes i intervjumaterialet. Særlig foreldrenes skildringer av opplevelsen av bekreftelse og utfordring, gjerne som en dytt i riktig retning, viser styrket selvtillit. Selvtillit kan også henge sammen med økt mestringsfølelse og overskudd gjennom deltakelse i familiestøtteprogrammet.

Det er kun foreldrene og familiekontaktene som er bedt om å ta stilling til neste påstand, nemlig «støtten og hjelpen fra HSF bidrar til å øke foreldrenes trivsel». Mens foreldrene selv svarer 3,56, oppgir familiekontaktene 4,42. Forskjellen er nesten et helt poeng. Det kan tenkes at familiekontaktene ser en høy grad av trivsel når de er på besøk. Det er ikke unaturlig, siden de bidrar med viktig hjelp og støtte, og det blir godt mottatt. Foreldrene kan tenkes å ha svart mer helhetlig. De har utfordringer også utenom de 2–4 timene i uka familiekontaktene er der. I 2009 rangerte koordinatorene påstanden til 4,32 og familiekontaktene til 4,23.

En påstand som får nesten like høy gjennomsnittsskår (3,96), er «støtten og hjelp fra HSF bidrar til å fremme og utvikle mestingsopplevelse i foreldrerollen». Også her gir familiekontaktene (4,13) og samarbeidspartnerne (4,0) noe høyere skår enn foreldrene selv (3,74). Forklaringen kan henge sammen med samme refleksjon som ledsager foregående påstand.

Den påstanden som får lavest gjennomsnittsskår (3,62), er «støtten og hjelpen fra HSF bidrar til å utvide familiens nettverk». Mens foreldrene og koordinatorene har en gjennomsnittsskår på henholdsvis 3,42 og 3,32, er gjennomsnittsskåren til familiekontaktene (3,88) og samarbeidspartnerne (3,86) høyere. Det er verdt å merke seg at denne påstanden er den som samtlige informantgrupper rangerer lavest. Det må likevel fastholdes at 3,62 er noe over midt på skalaen fra 1 til 5. I 2009-evalueringen svarte koordinatorene 3,93 og familiekontaktene 3,90.

Sammenligner vi informantgruppene og ser poengsummene til de seks påstandene under ett, gir både foreldrene og koordinatorene en samlet gjennomsnittsskår til HSF på 3,9. Samarbeidspartnerne er enda mer positive og gir en poengsum på 4,0. Familiekontaktene er totalt sett mest fornøyde og rangerer HSF til 4,2. Dette indikerer dedikerte frivillige med høyt engasjement som ser at innsatsen deres nytter. Samlet sett viser tallene meget høye skår på en skala fra 1 til 5 og en samlet gjennomsnittsskår på 4,05 for alle påstandene. Dette gir et godt grunnlag for å konkludere med at HSFs tilbud fungerer meget godt etter hensikten. Dette er et hovedfunn i evalueringen. I det følgende drøfter vi hva som ligger til grunn for dette funnet, og hva som særpreger aktørenes vurdering av familiestøtteprogrammet.

Flere faktorer kan forklare den høye tilfredsheten med HSF blant foreldrene. For det første kan det å få hjelp i foreldreskapsrollen, som ofte er knyttet til barnevernet, indikere enten at man ikke er i stand til å være en god forelder, eller at man er i en vanskelig situasjon hvor man trenger ekstra hjelp. Forskning har vist at det første tilfellet ofte oppleves mer negativt av forelder enn den andre. Internasjonalt er barnevernets prioritering å hjelpe foreldre og barn i samfunnet på en støttende måte og å holde forestillinger om politiarbeid og tvangsinngrep på et minimum (Berrick et al., 2017; Munro, 2011). Likevel gjør lovene om barnevern og beskyttelse det mulig for staten å gripe inn i familier, og å utøve sosial kontroll over foreldre og familieliv, om nødvendig med makt (Gilbert et al., 2011). Dette fører ofte til negative erfaringer hos de involverte. Som vist i denne evalueringen, er fornøydhet relatert til oppfatningen av konkret hjelp som HSF tilbyr og, enda viktigere, at hjelpen ikke overstyrer familiene.

Tembo og Studsrød (2018) viser med en litteraturgjennomgang flere aspekter av spesiell betydning for foreldre i hjelpen de får fra barneverninstanser. For det første har foreldrenes fornøydhet eller misnøye en tendens til å forholde seg til den opplevde hjelpen fra tjenestene (Fuller et al., 2015; Thrana & Fauske, 2014). Det viser at foreldre setter pris på konkret og håndgripelig hjelp som penger, mat, bostøtteordning, utdanning og psykiatrisk behandling, emosjonell støtte og terapeutiske tjenester (Palmer et al., 2006; Studsrød et al., 2014). Disse erfaringene førte til positive følelser som takknemlighet og lettelse. Vi ser at dette også kommer til uttrykk i våre data, for eksempel hos moren som hadde slitt med sykdom og fikk hjelp til å være sammen med barnet, praktisk hjelp for å kunne utføre aktiviteter – for eksempel gå i svømmehallen eller oppsøke en lekeplass. Som nevnt er det unike med familiekontakten at de ikke tar over styringen, men tilbyr konkret støtte. Dette skiller seg fra manges oppfatning av for eksempel barnevernet, hvor foreldre kan oppleve å bli fratatt kontroll siden barnevernsarbeid handler om å motvirke svikt i foreldreskapsrollen - selv om det ikke er begrenset til dette. Dette er en viktig faktor i arbeidet som HSF gjør, og det kreves innsats for å sikre at tjenestene som tilbys i HSF, fortsatt skilles fra tilnærmingene innenfor barnevernet.

Maktstrukturer ser ut til å være kjernen i barnevernarbeidet. Kirton (2008) definerer denne kontrollerende makten som den formelle makten til å gripe inn. Foreldres evaluering av foreldrestøtte kan skildre følelsen av sårbarhet i forhold til denne styrende makten som ofte preger barnevernsarbeid. Vi kan anta at foreldre oppfatter at de har makten til å få akkurat den typen hjelp de ønsker, noe som også kan forklare tilfredsheten med HSF. Forskning (Tembo et al., 2020; Friberg & Bjørnset, 2019; Smette & Rosten, 2019) viser at mange foreldre gir uttrykk for at de ønsker å ha kontroll over familiene sine, selv når de trenger hjelp fra tid til annen. Det er derfor viktig å sikre at foreldre opplever denne kontrollen i den fortsatte HSF-virksomheten for å bygge tillit blant dem som bruker disse tjenestene.

8.2 Relasjoner og familien i sentrum

Alle gruppene av aktører poengterer betydningen av relasjonene som familiestøtteprogrammet legger til rette for. Både familiene og familiekontaktene fremhever dagsaktuelle behov og møtet mellom medmennesker som særlig betydningsfullt. Begge gruppene reflekterer over at en avgrenset innsats på 2–4 timer med prat, aktiviteter og praktisk hjelp faktisk kan utgjøre en forskjell. Den emosjonelle støtten går hånd i hånd med praktiske aktiviteter. Familiestøtteprogrammet viser at små forskjeller kan bety mye og utgjøre en forskjell.

Fortellingene og beskrivelsene i kapittel 3 handler blant annet om sykdom, slitenhet, samlivsbrudd og ensomhet. Foreldrene understreker at de blir møtt på en god og respektfull måte i den situasjonen de befinner seg i. De møter anerkjennelse fremfor fordømmelse. Noen av foreldrene bruker betegnelsen *livsvitne* om et utenfrablikk på familien som gir gode råd og støtte, uten å dirigere og ta kontroll og ansvar fra familien. Foreldrene opplever hjelp til hele familien ved at det kommer inn en vennlig utenforstående. Relasjonelle faktorer som at foreldrene kan føle seg trygge og ha tillit, er avgjørende. Dette er i tråd med funnene fra foreldrenes oppfatning av barnevernet i

Tembo og Studsrød (2018). Foreldre som hadde et positivt forhold til saksbehandlerne, beskrev dem som respektfulle, sympatiske, fordomsfrie, vennlige, ikke invaderende, hyggelige, kompetente og kunnskapsrike, gode lyttere, rettferdige, hjertevarme og støttende (Studsrød et al., 2014; Palmer et al., 2006; Johnson & Sullivan, 2008; Spratt & Callan, 2004; Fleury-Steiner & Brady, 2011). En tilnærming preget av støtte, men med sensitivitet og respekt for familiens autonomi og egenart ser ut til å ha stor betydning. De tydelige rammene er med på å skape trygghet, samtidig er det foreldrenes behov som er det avgjørende. De opplever støtte i foreldrerollen, også når sykdom rammer. Besøkene gir en mulighet for et pusterom. Oppsummert er det de følgende faktorene som trekkes frem som viktige for god kvalitet på tilbudet: 1) god match mellom familie og familiekontakt, 2) høy kvalitet gjennom kursing, politiattest, taushetsplikt og kursing, 3) faste, men fleksible rammer, og 4) en respektfull og sensitiv tilnæringsmåte.

Særskilte kriterier ligger til grunn for at HSF fungerer etter hensikten. Vi ser her et sammenfall mellom hva familiene og familiekontaktene påpekte: 1) god match, 2) et støttende fellesskap blant frivillige som opprettholdes gjennom jevnlig møter organisert av koordinatoren(e), 3) tett oppfølging av koordinator, 4) god kursing og gode formaliserte rammer, og 5) fleksibilitet og evnen til å se den enkelte families behov og tilpasse støtten deretter. Disse funnene er i tråd med det som ble identifisert i evalueringen i 2009: God match mellom familie og familiekontakt, behovsorientering, likeverdighet, tilgjengelighet, fleksibilitet, kortvarig innsats – dette var det som beskrevet som suksessfaktorer den gang (Kaasa & Jelstad, 2009, s. 67). Da ble også lokalsamfunnsorientering og at tilbudet var gratis for familiene, trukket frem. Dette er noe mindre synlig i våre data fra 2020.

Hva kan forbedres? Noen familier ønsker seg hjelp og støtte av noe lengre varighet enn seks måneder og noen flere timer per uke. Noen peker også på et ønske om at tilbudet kunne være til familier med barn i skolealder. Et praktisk tips fra en av mødrene var at HSF kunne ha ekstra barnesete til bil, som de kunne låne ut til familiekontaktene. I tillegg til at flere av familiene ønsker å forlenge tilbudet, var det også ønsket om å ha treffpunkt slik at man kan skaffe seg et større nettverk. Basert på undersøkelsen synes målet om utvidelse av nettverk i mindre grad å være oppnådd. Som kapittel 1.3 viser, oppgav 52 % av familiene i 2009 at nettverk var en viktig grunn til å ta kontakt med HSF, mens i 2019 var tallet som oppgav dette som en grunn, sunket til 27 %. Det utgjør likevel ¼ av det totale antall familier som deltar i familiestøtteprogrammet.

Familiene er i utgangspunktet vanlige småbarnsfamilier med ekstrabelastninger. Som nøkkeltallene (kapittel 1.3) viser, har 38 % av familiene innvandrerbakgrunn. Intervjuene viser at de har utfordringer med å navigere i det norske systemet og kulturen. At nettverk kan styrkes, var også et sentralt funn i evalueringen av HSF i 2009 (Kaasa & Jelstad, 2009, s. 57). Utfordringen den gang var lite kontekstuell kunnskap om stedet. Informasjon om lokalsamfunnet var ofte på norsk, som ikke alle familiene behersket like godt. Det synes fortsatt å være et behov for å koble familiene mot ulike arenaer i lokalsamfunnet. Det har skjedd digitale endringer siden 2009, ikke minst når det gjelder informasjon på nett og sosiale medier, som også kan gi inngang til ulike arenaer. Men flytting er også utbredt, noe som fordrer evne til å etablere nye nettverk.

Som påpekt tidligere kan funnene fra innvandrergupper også peke på flere andre faktorer som ikke regnes med blant andre foreldre. Barn og familier med innvandrerbakgrunn har større sannsynlighet for inngripen fra barnevernet (Dyrhaug & Sky, 2015). Større sannsynlighet for offentlig inngripen kan ha flere forklaringer enn kulturelle forskjeller, de kan suppleres med andre, slik som vanskelige sosio-økonomiske forhold. Som Tembo et al. (2020) viser, har Norge de-familiariserte velferdsordninger for å hjelpe og støtte vanskeligstilte familier, men forskjellige grupper kan oppleve denne hjelpen på ulik måte. Det som vil kunne oppfattes som legitim offentlig familiestøtte for noen, oppfattes som et grovt overtramp for andre. Dette handler i stor grad om foreldrenes subjektive oppfatning av å få hjelp og har kanskje ikke mye å gjøre med selve hjelpen eller hvordan den blir levert. Foreldre som har migrert fra et familiarisert til et de-familiarisert system, fra en kollektivistisk til en individualistisk kulturramme, vil derved kunne oppleve store forskjeller (Tembo & Studsrød, 2017). Fangen (2006) viser for eksempel hvordan somaliere i Norge, som ikke er vant til at det offentlige griper inn i familiens private rom, er lite villige til å la offentlige etater komme inn i deres liv. Omstillingene til migrantforeldre kan derfor være større og annerledes enn hva andre foreldre opplever. Familiekontaktene vil dermed trenge interkulturell kompetanse for å møte familien med innvandrerbakgrunn. Det synes også å være viktig å stadig etterspørre familienes behov, også underveis i de seks månedene, for å oppfriske hva som er behovet til foreldrene, eller høre om behovene har endret seg underveis. Denne tilnærmingen kan også gjelde andre familier med spesifikke behov og ikke nødvendigvis bare innvandrere. Studsrød et al. (2014) hevder at foreldrenes utfordringer, som sammenbrudd i forholdet, psykisk helse og rusproblemer, og aleneforeldre, også kan kreve at man prøver å møte spesifikke behov hos slike familier.

8.3 Frivillighetens verdi og kvalitetssikring

Relasjonen til familiekontakten blir verdifull for familien. De frivilliges rolle som *livsvitner* i en krevende livsfase har forebyggende effekt for å avverge kriser og sammenbrudd i familiene. Videre peker evalueringen på betydningen av å være *frivillig*, at det har en egenverdi, og at det gir livskvalitet og mening å kunne være til stede for andre. Familiekontaktene beskriver HSF som et viktig forebyggende barnevern. Det gjør inntrykk på familiene at noen bruker sin fritid på dem, når familiekontaktene har mange andre alternative gjøremål å velge mellom.

Utover den direkte relasjonen til familiekontakten er det viktig for familiene at familiestøtteprogrammet er kvalitetssikret. Som vi har understreket, gir det troverdighet at familiekontaktene har blitt kurset, har levert politiattest, overholder taushetsplikt og følges opp av koordinator. Denne kvalitetssikringen er ikke minst viktig for familiekontaktene selv. Det fremstilles som helt avgjørende at det sikres en god match mellom familiekontakt og familie. Her peker begge gruppene på koordinators rolle i å koble familie med familiekontakt.

Familiekontaktene påpeker at oppstartsfasen er særlig viktig. Familiekontaktene er ofte erfarne og ressurssterke kvinner med mye livserfaring. En stor majoritet har selv barn, og har nå kommet i pensjonistenes rekke. Årsmeldingen for 2019 viser at 94 % av

familiekontaktene er kvinner. Kjønnbalansen blir ikke direkte problematisert i våre data, men flere påpeker at det gjerne kunne vært flere menn. Her ligger en utfordring for HSF til aktivt å rekruttere flere menn til å bli familiekontakter. Noen pensjonistpar har en slik oppgave felles. Familiekontaktene setter pris på møtepunkter mellom familiekontakter. De har også god forbindelse til koordinator, som de gjerne drøfter utfordringer og større problemstillinger med.

I 2009 ble særskilte momenter oppgitt som grunn til at familiekontaktene fortsetter sitt frivillige engasjement i HSF (Kaasa & Jelstad, 2009, s. 68): De opplever å bli verdsatt, sett og hørt, og erfarer personlig utvikling gjennom oppgavene. Videre kan de utvikle seg faglig og blir del av et fellesskap. Dette er verdier som er aktuelle for frivillige uavhengig av kontekst, men som altså blir brukt for å beskrive frivillighetsledelsen i HSF.

8.4 Koordinatorene og kompetanse

Når det gjelder koordinatorene, er det tydelig at de utgjør et nav i HSF. Slik familiekontaktene beskriver koordinatorene, driver de mye god frivillighetsledelse. Dette handler om tilgjengelighet, om å ta initiativ og følge opp. Det synes å være god informasjonsflyt, og frivillige motiveres av å bli sett av koordinator. Våre data indikerer at familiekontakter og koordinatorene har en grunnleggende lik forståelse av hva som er viktig for at familiestøtteprogrammet skal fungere godt. Denne felles plattformen kan i noen grad tilskrives det obligatoriske forberedelseskurset for familiekontaktene. Her blir de godt kjent med HSF som merkevare og virksomhet.

Videre handler dette om et annet vesenskjenntegn ved HSF, nemlig smådriftsfordelen. Koordinatorene peker på at det finnes en grense for hvor mange familiekontakter de kan følge opp på forsvarlig vis. Vårt inntrykk er at koordinatorene koordinatorenes tette oppfølging av familier og familiekontakter er helt avgjørende for at HSF skal lykkes. For å utøve god frivillighetsledelse, må de være tett på og har en viss kjennskap til både familiekontaktene og familiene. Sårbarheten i situasjonen der en fremmed skal inn i en familie, krever en kompetent og grundig oppfølging fra koordinatorene side, både av familiene og familiekontaktene. Det er mye kompetanse på frivillighetsledelse blant koordinatorene. Denne kan utvikles videre. Det er en utfordring både å rekruttere frivillige og ivareta dem gjennom oppfølging. Det er et uttrykk for at det drives mye god ledelse og organisering av frivillighet i organisasjonen, og særlig av koordinatorene i de ulike avdelingene.

Vi vil også understreke at det ligger et etisk perspektiv i disse oppgavene. Flere familier omtaler det som en terskel å oppsøke hjelp. De fleste opplever å være i en krevende og sårbar livssituasjon. Å tilby hjelp og støtte krever etisk bevissthet og kompetanse. Det dreier seg videre om faglig kompetanse. Nå er det et formelt krav at koordinatorene må ha en grunnutdanning i helse- eller sosialfag. Det er gode grunner til å videreføre den ordningen. Koordinator har også samarbeidsrelasjoner til kommunale tjenester og instanser. Særlig er forbindelsen til helsestasjonen viktig. Profesjonsutdanning og kjennskap til disse partnerne er en klar fordel. Det synes også som om koordinators relasjonelle kompetanse er svært viktig.

I noen avdelinger er det flere enn én koordinator. Dette trekkes i våre data frem som en svært viktig ressurs. Det gir et faglig fellesskap, og gode drøftinger eksempelvis når familier besøkes for å kunne finne en familiekontakt som matcher. Flere koordinatorene forteller om høyt arbeidspress i deltidsstillinger. For noen er dette forsterket gjennom kommunesammenslåing som ikke medfører økt stilling, men derimot et større geografisk område og høyere folketall å betjene. Hos koordinatorene uttrykkes det også en viss økonomisk bekymring som handler om finansiering. Det synes generelt å være gode relasjoner og mye forståelse i kommunene, men relasjonen må pleies gjennom oppdatert informasjon, ikke minst om verdien av HSFs forebyggende arbeid.

Koordinatorene roser de ansatte ved HSFN for proaktiv holdning og godt arbeid. Særlig trekker de frem mønsteret av samlinger som en god ordning. Det er også viktig for koordinatorene at HSFN har digital kompetanse og kompetanse innenfor markedsføring. Et viktig satsningsområde for HSF i fortsettelsen er å sikre og utvikle koordinatorenes kompetanse. Det gjelder også interkulturell kompetanse. Når det gjelder relasjon til samarbeidspartnere, slik som helsesykepleiere i kommunene, beskriver koordinatorene et godt samarbeid. HSF oppfattes av samarbeidspartnerne som seriøse og faglig solide aktører. HSFs familiestøtteprogram oppleves av samarbeidspartnerne som et godt og særegent supplement til det offentlige.

8.5 Tydelig merkevare

Vi skal nå se nærmere på organisatoriske aspekter ved HSF. HSF er et internasjonalt konsept som har vært i sterk vekst verden over de siste tiårene. Siden organisasjonen ble etablert i Norge i 1995, har det vært en betydelig ekspansjon. HSF finnes nå i 27 av 356 norske kommuner. Selv om det har vært god vekst, gjenstår et betydelig arbeid for å kunne være til stede flere steder i landet. Her ligger HSFs store utfordring og potensial.

Som nevnt i innledningen presenterer HSF seg som en universell nøkkel som fungerer i en rekke ulike land og i ulike deler av Norge. «Prinsipper og metoder» er i sin kjerne et tydelig familiestøtteprogram som bærer en klar, god og – i beste forstand – enkel idé. Småbarnsfamilier kan få praktisk hjelp og støtte 2–4 timer hver uke av en frivillig. Siden det er familiene selv som tar kontakt og definerer behov og ønsker når de vil, settes brukeren i sentrum.

I og med at HSFN mottar finansiering fra det offentlige og avdelingene har driftsavtaler med kommunen, er det viktig for HSF å reflektere over sin egen identitet og rolle. Det synes avgjørende at HSF opprettholder sin egenart og handlefrihet og ikke reduseres til et supplement som tar imot bestillinger fra offentlige instanser som helsesøster, barnevern eller andre. Videre har avdelingene av HSF har ulike driftere. 17 har ideelle driftere, med et flertall tilknyttet Frelsesarmeen og Kirkens Bymisjon, mens resten er kommunalt driftet. I 2007 var det 9 ideelle driftere og 17 kommunale. Våre informanter problematiserer ikke dette. Samarbeidet synes å fungere godt. Familiene vi har intervjuet og som har besvart spørreskjemaet, er godt fornøyd enten driften er kommunen eller en ideell aktør. Det er heller ikke grunnlag i våre data for å si at noen ikke benytter seg av sin lokale HSF-avdeling på grunn av hvem driften er. Det kan være spenninger mellom drifter og HSF som merkevare, men ingen konflikt. Det skal

også sies at ideelle organisasjoner har tatt initiativ til å opprette HSF-avdelinger og bidrar med en vesentlig del av økonomien. Noen avdelinger har også flere aktivitetstilbud utover familiestøtteprogrammet. Det vil være viktig for HSF å vurdere om slike tilbud kan styrkes, ikke minst siden HSF ønsker å styrke familienes nettverk. Som undersøkelsen har vist, er det et tydelig potensial her. Også i 2009-evalueringen ble det påpekt at HSF kan få mange lokale varianter og avgrense seg til det som er kjernevirksomheten. Sett i lys av våre undersøkelser elleve år senere, kan vi ikke se noen *mission drift*, at organisasjonen driver med andre ting enn den egentlig skal drive med. Derimot ser vi et sterkt fokus på primæroppgavene og det overordnede oppdraget. HSF har lyktes i å ivareta og utvikle en sterk organisasjonsidentitet uavhengig av hvem den lokale drifteren er.

8.6 En dynamisk nettverksorganisasjon

Organisasjonsformen er viktig for at HSF kan fylle sine forpliktelser og forvalte sitt oppdrag på en hensiktsmessig og mest mulig effektiv måte. HSF er en distribuert organisasjon med en rekke aktører og interessenter. Den står også i spennet mellom profesjonalisering og frivillighet (Lorentzen, 2004, 2007). Dette fordrer god kommunikasjon i en mangefasettert organisasjon og mellom de ulike nivåene. Fra HSFN sin side beskrives HSF som en dynamisk nettverksorganisasjon. HSFN har nå et fagansvar for avdelingene og i flere spørsmål en rådgivende funksjon. Det kan vurderes om HSFN skulle ha et arbeidsgiveransvar og dermed fungere som en mer enhetlig arbeidsgiver. Det er ingen av våre informanter som tar til orde for en slik løsning. De henviser til at ordningen med lokale driftere fungerer bra, og at en omorganisering ville kreve andre finansieringsordninger med en langt større tildeling til HSFN. Det ville også krevd økte stillingsressurser til HSFN. Det kan tenkes at en slik endring ville kunne endre den fleksible, pragmatiske og dynamiske nettverksorganisasjonen som HSF fremstår som i dag. Noen koordinatorene peker på at det er viktig med lokal tilknytning. HSF ser likevel ut til å leve godt med spennet mellom nasjonalt og lokalt nivå. Dette er ikke ulikt mange andre ideelle organisasjoner (Wollebæk et al., 2015).

HSFN synes å ha hensiktsmessige strukturer kombinert med god samhandling og kommunikasjon. Våre intervjuer med de ansatte på ulike nivåer gir et bilde av dedikerte personer med høy identifikasjon med HSF. Mange forteller at de har søkt seg bevisst til HSF, og uttrykker sterk motivasjon for arbeidet. Det kan ha sin pris for ansatte å strekke seg langt. Det er mye som taler for at organisasjonen er tjent med at HSFN tilføres ekstra stillingsressurser for å ivareta oppgavene. HSFN har også en strategi om fortsatt vekst. Sammenholdt med utvikling av kompetanse for koordinatorene tilsier det en økning av oppgaver på nasjonalt kontor.

Siden VID vitenskapelige høgskole (daværende Diakonhjemmet høgskole) utførte forrige evaluering av HSF i 2009 og to av forskerne deltar i herværende evaluering, vil vi kort kommentere noen utviklingstrekk disse elleve årene. Evalueringen i 2009 hadde to hovedproblemstillinger: Den spurte om betydningen familiekontakten har for familien, og hvilken betydning det har for familiekontakten å være frivillig. Også da så man en høy grad av tilfredshet med familiestøtteprogrammet. De fleste familiene fikk først høre om HSF da de var i krise, og det var helsesykepleier som formidlet kontakt. Det opplevdes

vanskelig å finne frem i det offentlige hjelpeapparatet, som kunne fremstå mer fragmentert enn helhetlig. Hjelpen var både praktisk og følelsesmessig. Det ble pekt på manglende nettverk personlig, og at familiene dermed har få som kan avlaste og hjelpe (Kaasa & Jelstad, 2009, s. 2).

Organisatorisk ble HSF i 2009-evalueringen karakterisert som «entusiasme og pionerånd» – en tett, liten organisasjon hvor alle kjente alle. Vi kan se en betydelig vekst siden dette, og økt grad av profesjonalisering. Det har vært utført mye sentral koordinering fra HSFN som har samlet og skriftliggjort eksisterende og fremvoksende rutiner. Mye erfaring er dermed blitt dokumentert. Videre har informasjonsmateriell og nettløsninger samt aktivitet på sosiale medier bidratt til å øke HSFs synlighet.

2009-evalueringen munnet ut i råd fra ulike informantgrupper til forbedring av tilbudet. Familiene på sin side understreket at det er viktig at familiekontaktene har erfaring med barn, enten egne eller gjennom yrkeslivet. De ønsket også oppfølging direkte av koordinator. Familiekontaktene ønsket jevnlig påfyll med kurs og foredrag, og gjerne mer differensiert opplæring siden målgruppen var såpass sammensatt. Også her nevnes nettverk og felles aktiviteter for familiene som et ønsket satsningsområde (Kaasa & Jelstad, 2009, s. 69). Koordinatorene pekte da på ønsket om å være flere ansatte ved hver avdeling, og «mer opplæring på innvandrerproblematikk» (Kaasa & Jelstad, 2009, s. 69). De ønsket også å kunne styrke fellesskapet mellom familiekontaktene med flere organiserte treffpunkter. De så også nettverksarbeid som en viktig utfordring å arbeide mer systematisk med.

Alle tre informantgruppene rapporterte at HSF er «for lite kjent», og at det burde opprettes flere avdelinger, eller at avdelingene burde få tilført større ressurser for å nå flere familier. Sett fra 2020 har det skjedd en utvikling samtidig som det fortsatt er vekstpotensial.

Kapittel 9 Konklusjon og anbefalinger

En overordnet målsetning for organisasjonen er ifølge Home-Start Familiekontaktens (HSF) vedtekter, paragraf 2, *å bedre småbarnsfamiliers livssituasjon gjennom støtte gitt av familiekontakter (frivillige) i familienes eget hjem*. Mandatet for evalueringen av HSF, slik det fremgår i tilbudsforespørselen datert 20. august 2019, er følgende:

Målet for en evaluering er å gjøre en vurdering av i hvilken grad HSF har innfridd sine forpliktelser ut ifra sine vedtekter. Videre skal evalueringen gi anbefalinger for den videre driften av virksomheten, og peke på om man kan ivareta alle sider ved forpliktelsene på en mer hensiktsmessig måte enn i dag.

Evalueringens hovedkonklusjon er: *Overordnet finner vi grunnlag i undersøkelsen data og analyser for å konkludere med at HSF i høy grad fungerer etter målsetningen og innfrir sine vedtektsfestede forpliktelser på hensiktsmessige måter.*

Evalueringsrapporten viser at de viktigste aktørene i HSF er fornøyde med familiestøtteprogrammet. Datamaterialet som ligger til grunn for rapporten, gir et tydelig bilde av aktørenes positive erfaringer med HSF. Både intervjuer og spørreundersøkelser bygger opp under bildet av fornøyde informanter. Datamaterialet inneholder i liten grad kritiske innvendinger av noe særlig omfang. Som forskere har vi drøftet mulige årsaker til foreldrenes tilfredshet, eksempelvis ulike grunner til at familiene oppgir at de er tilfredse med familiestøtteprogrammet. I metoderefleksjonene i kapittel 3 stiller vi spørsmål ved om alle stemmer kommer frem. Svarprosentene viser at langt fra alle involverte har mottatt og besvart spørreundersøkelsen (tabell 1). De som ikke har mottatt spørreskjema, eller de som har mottatt, men valgt ikke å svare, kan ha andre oppfatninger enn det som har fremkommet i evalueringsrapporten. Svarprosent er ikke nødvendigvis et problem i seg selv, men et systematisk frafall som vi ikke har grunnlag for å uttale oss om, vil kunne gi en skjevhet som gjør det vanskelig å generalisere funnene til hele populasjonen i HSF. Videre har vi drøftet ulike grunner til at folk sier eller rapporterer at de er fornøyde. Det kan også tenkes at familier som har vært misfornøyde med noe, har avsluttet relasjonen til HSF. I den grad de har gitt tilbakemelding til koordinatorene, kan elementer ha blitt fanget opp i våre undersøkelser. Tabell 6 viser at familiekontaktene har en viss fartstid i HSF og dermed har erfaring fra flere familier. 44 % har mer enn 3 års erfaring, og 77 % har mer enn ett års erfaring. Også koordinatorene har en rolle som betyr at de er i tett dialog både med familiene og med familiekontaktene. Det er derfor grunn til å anta at både positive og negative responser blir fanget opp. Dette styrker etter vår oppfatning funnene i denne evalueringen, som har en tydelig positiv tendens.

Analysene dokumenterer at familiene som har deltatt i undersøkelsen, opplever at familiestøtteprogrammet til HSF gir hjelp og støtte til å håndtere hverdagen. Familiestøtteprogrammet bedrer småbarnsfamiliers livssituasjon. Videre peker rapporten på betydningen av å være frivillig. Oppgaven har en egenverdi for familiekontaktene, som rapporterer at de får livskvalitet og mening ved å bidra. Vi har også belyst fordeler og ulemper ved dagens organisasjonsform, og understreker at dagens fleksible nettverksorganisering bør videreføres. Når det gjelder relasjonen til

samarbeidspartnere, eksempelvis helsesykepleiere i kommunene, finner vi et gjennomgående godt og velfungerende samarbeid. Samarbeidspartnere oppfatter HSF som seriøse og faglig solide aktører, og en av få aktører på lokalplan som gir avlastning for familier. HSFs familiestøtteprogram oppleves som et supplement til det offentlige, og ikke et konkurrerende alternativ. Når det gjelder samfunnsøkonomisk nytte, peker analysene på at frivillig innsats i seg selv gir en samfunnsøkonomisk fordel, også når det gjelder HSF. Å hjelpe barn og barnefamilier i en sårbar livssituasjon gir en betydelig samfunnsøkonomisk gevinst, ifølge internasjonale studier. Studiene synes å være relevante for, og ha en overføringsverdi til HSF og den norske konteksten, men vi har ikke grunnlag for å fastslå dette med sikkerhet.

Vi har identifisert og drøftet suksessfaktorer. Familiene opplever at støtten og hjelpen fra HSF bidrar til å bedre deres hverdag og livssituasjon. Selv om hjelpen ikke er så stor i omfang, synes den å utgjøre en betydningsfull forskjell for familien. Foreldrene føler seg trygge på hjelpen og har stor tillit til familiekontaktene. De forteller at de blir møtt med respekt, praktisk hjelp, råd og veiledning og en unik opplevelse av at noen bryr seg om hvordan de har det. Sentrale suksesskriterier synes å være behovsorientering og brukerorientering. Det gir stor grad av fleksibilitet og tilpasning. Familiekontaktene fremstår som dedikerte og engasjerte med stor tro på konseptet HSF. Det er grunn til å regne med at de målbærer denne begeistringen i relasjoner til familiene.

Organisasjoner som lykkes med sitt oppdrag og virksomhet, er likevel ikke fri for utfordringer. Dette kan handle om fortsatt utvikling og kvalitetssikring. Selv om det ikke gjøres radikalt andre grep, vil det være viktig å besinne seg på hva som faktisk fungerer, og reflektere over hvorfor det er slik. Videre må organisasjoner ta stilling til om de vil prioritere å gjøre mer av det samme, altså styrke de velfungerende sidene ytterligere. Et annet forbehold er at organisasjonsomgivelsene er i konstant endring. Det kan medføre at en organisasjon like fullt må gjøre noen innovative grep for å kunne fortsette med sin kjernevirksomhet. Det kan handle om utvikling av organisatoriske trekk og strukturer, og om fagutvikling og ny kompetanse som trengs. Videre kan det skje en *mission drift* ved at organisasjoner gjennom prioriteringer og satsninger fraviker sitt egentlige oppdrag. Ifølge våre data er det høy bevissthet om HSFs idégrunnlag og klare merkevarer slik det formuleres i «Prinsipper og metoder». Det gir HSF en tydelig forankring og en stabil organisasjonsidentitet.

I det følgende kommer vi med noen anbefalinger for videre drift og utvikling av virksomheten i HSF. Anbefalingene er basert på analysene av datamaterialet fra denne evalueringsrapporten.

1. Vi anbefaler at HSF ivaretar oppdraget ved å videreføre sin virksomhet og etablerte arbeidsmåter og sikrer fortsatt høy kvalitet og profesjonalitet i organiseringen av arbeidet.
2. Vi anbefaler at koordinatorene, som utgjør navet i virksomheten, sikres fortsatt utvikling når det gjelder helse- og sosialfaglig, interkulturell, ledelsesfaglig og digital kompetanse. Det er et virksomhetskritisk punkt at koordinatorene har tilstrekkelige og forutsigbare stillingsressurser.

3. Vi anbefaler at HSF utvider sin virksomhet til flere kommuner, og at HSFN videreutvikler sine dynamiske arbeidsformer og tilføres mer stillingsressurser. HSF er nå til stede i 27 av landets 356 kommuner og har dermed et potensial for ekspansjon.
4. Vi anbefaler at HSF øker andelen menn som familiekontakter og arbeider for å rekruttere flere yngre personer som familiekontakter. Alder og foreldreerfaring er viktig for å innfri intensjonene om å være «en likeverdig person som selv har foreldreerfaring».
5. Vi anbefaler at avdelingene avholder flere samlinger med familiekontaktene enn nå for å bygge nettverk og gi faglig påfyll.
6. Vi anbefaler at familiestøtteprogrammet vurderer å utvide lengden til å være lenger enn seks måneder.
7. Vi anbefaler at HSF arbeider strategisk for å imøtekomme familienes ønske om styrket nettverk.

Presentasjon av evalueringsgruppen

Stephen Sirris, førsteamanuensis ph.d., er studieleder for masterstudiet i verdibasert ledelse og leder Senter for verdibasert ledelse og innovasjon, VID vitenskapelige høgskole, Oslo.

Beate Jelstad Løvaas, er førsteamanuensis ph.d. ved VID vitenskapelige høgskole, Oslo. Hun jobber ved programområdet for verdibasert ledelse, der hun underviser, veileder og forsker. Hun er også fagansvarlig ved Senter for verdibasert ledelse og innovasjon ved VID.

Astrid Flacké er høyskolelektor ved Fakultet for sosialfag, VID vitenskapelige høgskole. Hun har undervisningsansvar i bachelorutdanningen i sosialt arbeid og er fagansvarlig for videreutdanning i konfliktarbeid og mekling.

Benedicte Kivle er utdannet organisasjonssosiolog fra Universitetet i Oslo, hvor hun også har ph.d. i helseledelse. Hun har undervist ved Fakultet for sosialfag og er nå førsteamanuensis ved masterstudiet i verdibasert ledelse.

Asbjørn Kaasa er førsteamanuensis emeritus ved VID vitenskapelige høgskole. Han har vært tilknyttet institusjonen i en årrekke og undervist og veiledet i sosialt arbeid.

Leiv Opstad er dosent ved NTNU og timelærer ved VID. Han er utdannet sosialøkonom.

Memory Jayne Tembo er førsteamanuensis ved VID vitenskapelige høgskole, Stavanger. Hun har bachelor i samfunnsvitenskap fra sitt hjemland Malawi, master i sosialt arbeid (Nord universitet) og ph.d. i barnevern (Universitet i Stavanger).

Tor Slettebø er dr.polit. fra NTNU. Han er professor ved Fakultet for sosialfag, VID vitenskapelige høgskole.

Litteratur

- Bråten, F., & Sønsterudbråten, S. (2016). *Foreldreveiledning virker det? En kunnskapsstatus* (Fafo-rapport 2016: 29).
- Aos, S., Lieb, R., Mayfield, J., Miller, M., & Pennuci, A. (2004). Benefits and costs of prevention and Early intervention programs for youth. The Washington State Institute for Public Policy, Document No. 04-07-3901, Olympia, Washington.
- Barnett, W.S. (1996). *Lives in the Balance: Age-27 Benefit-Cost Analysis of the High/Scope Perry Preschool Program. Monographs of the High/Scope Educational Research Foundation, Number Eleven*. High/Scope Foundation.
- Barnett, W.S. (2000). Economics of early childhood intervention. I J. Shonkoff & S.J. Meisels (red.), *Handbook of early childhood intervention*, bd. 2 (s. 589–610). Cambridge University Press.
- Berg, I.K., & Kelly, S. (2000). *Building solutions in child protective services*. Norton.
- Berrick, J., Dickens, J., Pösö, T., & Skivenes, M. (2017). A Cross-Country Comparison of Child Welfare Systems and Workers' Responses to Children Appearing to Be at Risk or in Need of Help. *Child Abuse Review*, 26(4), 305–319. doi:10.1002/car.v26.4
- Burn, A.M., & Almack, K. (2018). 'Out of the Blue': A qualitative evaluation of the HSF Perinatal Mental Health Project.
- Bø, B.P., & Olsen, B.C.R. (2008). *Utfordrende foreldreskap – under ulike livsbetingelser og tradisjoner*. Gyldendal Akademisk.
- (2007). *Cost benefit analysis of interventions with parents*. London Economics. Department for Children Schools and Families.
- Dalgard, O. S. (2008). Social inequalities in mental health in Norway: possible explanatory factors. *International journal for equity in health*, 7(1), 27-43.
- Dyrhaug, T., & Sky, V. (2015). Barn og unge med innvandrerbakgrunn i barnevernet 2012 Rapporter (Statistisk sentralbyrå, online), Vol. 2015/16. Lastet ned fra: 109 <https://www.ssb.no/sosiale-forhold-og-kriminalitet/artikler-og-publikasjoner/kvartfjerde-barn-i-barnevernet-har-innvandrarbakgrunn>
- Elkan, R., Kendrick, D., Hewitt, M., Robinson, J., Tolley, K., Blair, M., Dewey, M., Williams, D., & Brummell, K. (2000). The effectiveness of domiciliary health visiting: A systematic review of international studies and a selective review of the British literature. *Health Technology Assessment*, 4(13).
- Ellingsæter, A. L., & Pedersen, E. (2016). Institutional trust: Family policy and fertility in Norway. *Social Politics: International Studies in Gender, State & Society*, 23(1), 119-141.
- Fangen, K. (2006). Humiliation Experienced by Somali Refugees in Norway. *Journal of Refugee Studies*, 19 (1), 69–93. doi:10.1093/jrs/fej001

Fisher, J., Lawthom, R., Mitchell-Smith, Z., O'Neill, T., & McLaughlin, H. (2019). 'Neither a professional nor a friend': The liminal spaces of parents and volunteers in family support. *Families, Relationships and Societies*, 8(2), 249–266.

Friberg, J.H., & Bjørnset, M. (2019). *Migrasjon, foreldreskap og sosial kontroll* (Rapport 2019:01). Oslo: Fafo.

Frost, N., Johnson, L., Stein, M., & Wallis, L. (2000). Home-start and the delivery of family support. *Children & society*, 14(5), 328–342.

Fleury-Steiner, R.E., & Brady, L.T. (2011). The Importance of Resources and Information in the Lives of Battered Mothers. *Violence against Women*, 17(7), 882–903.

doi:10.1177/1077801211412546

Fuller, T.L., Pacey, M.S., & Schreiber, J.C. (2015). Differential Response Family Assessments: Listening to What Parents Say about Service Helpfulness. *Child Abuse & Neglect*, 39(1), 7–17. doi:10.1016/j.chiabu.2014.05.010

Fylkesnes, M. K., Iversen, A. C., Bjørknes, R., & Nygren, L. (2015). Frykten for barnevernet-En undersøkelse av etniske minoritetsforeldres oppfatninger. *Tidsskriftet Norges Barnevern*, 92(02), 81-96.

Gaski, M., & Abelsen, B. (2012). *Samfunnsøkonomisk analyse av et fremtidig Indre Troms medisinske samhandlingscenter* (Norut Rapport 2011:11).

Gillingham, P. (2006). Risk assessment in child protection: Problem rather than solution? *Australian Social Work*, 59(1), 86–98.

Gilbert, N., Parton, N., & Skivenes, M. (2011). *Child Protection Systems: International trends and orientations*. Oxford University Press.

Hermanns, J.M., Asscher, J.J., Zijlstra, B.J., Hoffenaar, P.J., & Deković, M. (2013). Long-term changes in parenting and child behavior after the HSF family support program. *Children and Youth Services Review*, 35(4), 678–684.

Isaacs, J.B. (2007). *Cost-Effective Investments in Children: Budgeting for National Priorities*. Brookings Institution, Washington D.C.

Lov om barneverntjenester (LOV – 1992-07-17-100).

Johnson, S.P., & Sullivan, C.M. (2008). How Child Protection Workers Support or Further Victimize Battered Mothers. *Affilia*, 23(3), 242–258. doi:10.1177/0886109908319113

Kaasa, A., & Jelstad, B. (2009). *Nytter det? Evaluering av HSF Familiekontakten*. Oslo: Diakonhjemmet høgskole.

Karoly, L., Kilburn, M., & Cannon, J. (2005). *Early Childhood Interventions: Proven Results, Future Promises*. RAND.

Khan, L. (2016). Missed Opportunities A Review of Recent Evidence into Children and Young People's Mental Health. Hentet fra:

[http://www.nhsconfed.org/~media/Confederation/Files/public access/Missed Opportunities.pdf](http://www.nhsconfed.org/~media/Confederation/Files/public%20access/Missed%20Opportunities.pdf)

Kipperberg, E. (2015). Når verden banker på. Fra det globale til det lokale. I E. Kipperberg (Red.). *Når verden banker på. Nye utfordringer for profesjonsutøvelse*, 25-55. Bergen: Fagbokforlaget.

Kirton, D. (2008). *Child social work policy & practice*. London: Sage.

Loga, J. (2010). *Livskvalitet: Betydning av kultur og frivillighet for helse trivsel og lykke - en kunnskapsoversikt*. Senter for forskning på sivilsamfunn og frivillig sektor.

Lorentzen, G., & Midtsundstad, A. (2020). *Frivillighet: Nye former for frivillig arbeid i norske kommuner*. Fagbokforlaget.

Lorentzen, H. (2004). *Fellesskapets fundament: Sivilsamfunnet og individualismen*. Pax.

Lorentzen, H. (2007). *Moraldannende kretsløp: Stat, samfunn og sivilt engasjement*. Abstrakt forlag.

Mathiesen, K. S., Kjeldsen, A., Skipstein, A., Karevold, E., Torgersen, L., & Helgeland, H. (2007). Trivsel og oppvekst barndom og ungdomstid (Rapport 2007:5)[Well-being and upbringing childhood and adolescence (Report 2007: 5)]. *Oslo, Norway: NIPH*.

McAuley, C., Knapp, M., Beecham, J., McCurry, N., & Slead, M. (2004). *Young families under stress: Outcomes and costs of HSF support*. Joseph Rowntree Foundation.

Melhuish, E., Belsky, J., Leyland, A.H., Barnes, J., & National Evaluation of Sure Start Research Team. (2008). Effects of fully-established Sure Start Local Programmes on 3-year-old children and their families living in England: A quasi-experimental observational study. *The Lancet*, 372(9650), 1641–1647.

Munro, E. (2005). Improving practice: Child protection as a systems problem. *Children and youth services review*, 27(4), 375–391.

Munro, E. (2011). *The Munro Review of Child Protection: Final Report, a Child-Centred System* (rapport 8062). The Stationery Office, Norwich.

Ogden, T., Bjørnebekk, G., Kjøbli, J., Patras, J., Christiansen, T., Taraldsen, K., & Tollefsen, N. (2012). Measurement of implementation components ten years after a nationwide introduction of empirically supported programs – a pilot study. *Implementation Science*, 7(1). doi:10.1186/1748-5908-7-49

Palmer, S., Maiter, S., & Manji, S. 2006. Effective Intervention in Child Protective Services: Learning from Parents. *Children and Youth Services Review*, 28(7): 812–824. doi:10.1016/j.chilyouth.2005.08.010

Slettebø, T., & Seim, S. (2007). Brukermedvirkning i barnevernet. I S. Seim og T. Slettebø (red.), *Brukermedvirkning i barnevernet*. Universitetsforlaget.

- Slettebø, T. (2008). *Foreldres medbestemmelse i barnevernet: En studie av foreldres erfaringer med individuell og kollektiv medvirkning* (doktoravhandling, NTNU).
- Slettebø, T., Flacké, A., de Flon, H., Negård, I. L., & Oterholm, I. (2016). *Familieråd i familievernet: Evaluering av et pilotprosjekt 2013-2015* (VID Rapport 2016/3).
- Smette, I., & Rosten, M.G. (2019). *Et iakttatt foreldreskap: Om å være foreldre og minoritet i Norge*. NOVA, Oslo Met.
- Spratt, T., & Callan, J. (2004). Parents' Views on Social Work Interventions in Child Welfare Cases. *British Journal of Social Work*, 34(2), 199–224.
doi:10.1093/bjsw/bch022
- Statistisk sentralbyrå. (2016). Barnevern, 2015. Lastet ned 12.04.2016, fra <https://www.ssb.no/sosiale-forhold-og-kriminalitet/statistikker/barneverng>
- Stefansen, K. (2008). Et uendelig ansvar: Om foreldreskap i middelklassen. I B.P. Bø & B.C.R. Olsen (red.), *Utfordrende foreldreskap – under ulike livsbetingelser og tradisjoner* (s. 27–51). Gyldendal Akademisk.
- Stefansen, K. (2011). *Foreldreskap i småbarnsfamilien: Klassekultur og sosial reproduksjon* (ph.d.-avhandling nr. 285, Universitetet i Oslo).
- Studsørød, I., Willumsen, E., & Ellingsen, I.T. (2014). Parents' perceptions of contact with the Norwegian child welfare services. *Child & Family Social Work*, 19(3), 312–320.
<https://doi.org/10.1111/cfs.12004>
- Sverdrup, S. (2014). *Evaluering: tilnærming, modeller og eksempler*. Oslo: Gyldendal akademisk.
- Sønsterudbråten, S., & Bjørnset, M. (2018) *'It takes a village': Evaluering av grupepveiledning for foreldre som er bekymret for sine ungdommer* (FAFO-rapport 2018: 23).
- Smallegange, E.S., Hermanns, J.M.A., & Oort, F.J. (2019). Evaluating the effectiveness of HSF support in Dutch families. *Journal of Social Work*, 19(3), 327–350.
- Tembo, M., Studsrød, I., & Young, S. (2020). Governing the family: Immigrant parents' perceptions of the controlling power of the Norwegian welfare system. *European Journal of Social Work*. <https://doi.org/10.1080/13691457.2020.1738349>
- Tembo, M., & Studsrød, I. (2018). Parents' Experiences of Contact with the Child Welfare Services: Synthesis of Previous Research and Comparison of Perceptions of Systems – A Research Review. *Nordic Social Work Research* 9, 184–198.
- Tembo, M.J., & Studsrød, I. (2017). Foreldreskap i ny kontekst: Når mor og far har migrert til Norge. I: *Barneomsorg på norsk: I samspill og spenning mellom hjem og stat* (s. 107–124). Universitetsforlaget.

- Thrana, H.M., & Fauske, H. (2014). The Emotional Encounter with Child Welfare Services: The Importance of Incorporating the Emotional Perspective in Parents' Encounters with Child Welfare Workers. *European Journal of Social Work* 17, 221–236.
- Valentine, K., & Katz, I. (2007). *Review paper on the cost effectiveness of early intervention programs for Queensland*. Social Policy Research Centre, UNSW, Queensland Council of Social Service, Brisbane. https://www.sprc.unsw.edu.au/media/SPRCFile/42_Report_QCOSS_ReviewPaper.pdf
- Van Aar, J.V., Asscher, J.J., Zijlstra, B.J., Deković, M., & Hoffenaar, P.J. (2015). Changes in parenting and child behavior after the HSF family support program: A 10 year follow-up. *Children and youth services review*, 53, 166–175.
- Vareberg, M.B. (2011). *Hvorfor søke hjelp hos frivillige organisasjoner?* (masteroppgave, Sosiologisk institutt, Universitetet i Bergen).
- Wesseltoft-Rao, N.H.T., & Helland, M.S. (2017). *Gruppetiltak og kurs for foreldre. Norsk praksis, erfaringer og effektevalueringer*. Folkehelseinstituttet.
- Wollebæk, D., Sætrang, S., & Fladmoe, A. (2015). *Betingelser for frivillig innsats: Motivasjon og kontekst*. Rapport fra Senter for forskning på sivilsamfunn og frivillig sektor.
- Ådna, G.M. (2015). Muslimske familier – noen kulturelle og religiøse eksempler. I E. Kipperberg (red.), *Når verden banker på: Nye utfordringer for profesjonsutøvelse* (s. 159–187). Bergen: Fagbokforlaget.

Vedlegg

Anbefaling om gjennomføring av studien – Norsk senter for forskningsdata (NSD)

NSD Personvern

05.02.2020 15:52

Det innsendte meldeskjemaet med referansekode 685744 er nå vurdert av NSD. Følgende vurdering er gitt: Det er vår vurdering at behandlingen av personopplysninger i prosjektet vil være i samsvar med personvernlovgivningen så fremt den gjennomføres i tråd med det som er dokumentert i meldeskjemaet den 05.02.2020 med vedlegg, samt i meldingsdialogen mellom innmelder og NSD. Behandlingen kan starte.

MELD VESENTLIGE ENDRINGER Dersom det skjer vesentlige endringer i behandlingen av personopplysninger, kan det være nødvendig å melde dette til NSD ved å oppdatere meldeskjemaet. Før du melder inn en endring, oppfordrer vi deg til å lese om hvilke type endringer det er nødvendig å melde: nsd.no/personvernombud/meld_prosjekt/meld_endringer.html Du må vente på svar fra NSD før endringen gjennomføres.

TYPE OPPLYSNINGER OG VARIGHET Prosjektet vil behandle alminnelige kategorier av personopplysninger frem til 30.10.2020.

LOVLIG GRUNNLAG Prosjektet vil innhente samtykke fra de registrerte til behandlingen av personopplysninger. Vår vurdering er at prosjektet legger opp til et samtykke i samsvar med kravene i art. 4 og 7, ved at det er en frivillig, spesifikk, informert og utvetydig bekreftelse som kan dokumenteres, og som den registrerte kan trekke tilbake. Lovlig grunnlag for behandlingen vil dermed være den registrertes samtykke, jf. personvernforordningen art. 6 nr. 1 bokstav a.

PERSONVERNPRINSIPPER NSD vurderer at den planlagte behandlingen av personopplysninger vil følge prinsippene i personvernforordningen om: - lovlighet, rettferdighet og åpenhet (art. 5.1 a), ved at de registrerte får tilfredsstillende informasjon om og samtykker til behandlingen - formålsbegrensning (art. 5.1 b), ved at personopplysninger samles inn for spesifikke, uttrykkelige angitte og berettigede formål, og ikke viderebehandles til nye uforenlige formål - dataminimering (art. 5.1 c), ved at det kun behandles opplysninger som er adekvate, relevante og nødvendige for formålet med prosjektet - lagringsbegrensning (art. 5.1 e), ved at personopplysningene ikke lagres lengre enn nødvendig for å oppfylle formålet.

DE REGISTRERTES RETTIGHETER Så lenge de registrerte kan identifiseres i datamaterialet vil de ha følgende rettigheter: åpenhet (art. 12), informasjon (art. 13), innsyn (art. 15), retting (art. 16), sletting (art. 17), begrensning (art. 18), underretning (art. 19), dataportabilitet (art. 20). NSD vurderer at informasjonen som de registrerte vil motta oppfyller lovens krav til form og innhold, jf. art. 12.1 og art. 13. Vi minner om at hvis en registrert tar kontakt om sine rettigheter, har behandlingsansvarlig institusjon plikt til å svare innen en måned. FØLG DIN INSTITUSJONS RETNINGSLINJER NSD legger til grunn at behandlingen oppfyller kravene i personvernforordningen om riktighet (art. 5.1 d), integritet og konfidensialitet (art. 5.1. f) og sikkerhet (art. 32). Netigate er databehandler i prosjektet. NSD legger til grunn at behandlingen

oppfyller kravene til bruk av databehandler, jf. art 28 og 29. For å forsikre dere om at kravene oppfylles, må dere følge interne retningslinjer og eventuelt rådføre dere med behandlingsansvarlig institusjon.

OPPFØLGING AV PROSJEKTET NSD vil følge opp ved planlagt avslutning for å avklare om behandlingen av personopplysningene er avsluttet. Lykke til med prosjektet! Kontaktperson hos NSD: Simon Gogl Tlf. Personverntjenester: 55 58 21 17 (tast 1)

Informasjons- og samtykkeskjema

Evaluering av Home-Start Familiekontakten

Informasjon og forespørsel til familier, familiekontakter (frivillige), koordinatorene og samarbeidspartnere i kommunen

Home-Start ønsker å evaluere sin virksomhet og har gitt VID vitenskapelige høgskole oppdraget. Undersøkelsen gjennomføres av en forskergruppe med førsteamanuensis Stephen Sirris som prosjektleder for evalueringen og førsteamanuensis Beate Jelstad Løvaas som fagansvarlig for evalueringen.

Hovedmålet med undersøkelsen er en vurdering av hvordan familiene, familiekontaktene, koordinatorene og kommunen opplever den hjelpen som gis. Som et ledd i undersøkelsen skal det foretas intervjuer med familier, familiekontakter, koordinatorene og samarbeidspartnere i kommunen. Intervjuet skjer i form av en samtale der en forsker stiller spørsmål og er interessert i å høre om dine erfaringer med Home-Start.

Dette er en forespørsel om du kunne tenke deg å delta i et intervju.

Hva vil intervjuet dreie seg om?

For å få kunnskaper om hvordan tilbudet fungerer, er det viktig å snakke med familier som mottar/har mottatt hjelp fra Home-Start Familiekontakten, frivillige, koordinatorene og samarbeidspartnere i kommunen. Hvordan har familiene opplevd møtet med den frivillige? Hvilken betydning har hjelpen hatt for familiene? Hva kunne vært annerledes i tilbudet fra Home-Start Familiekontakten? Vi vil forsøke å finne svar på disse spørsmålene ved å intervjuer deg.

Hvorfor blir du spurt om å delta?

En viktig hensikt med samtalen er å få en best mulig forståelse og innsikt i hvordan hjelpen fungerer og hva som eventuelt kan gjøres bedre. Derfor blir du spurt om å delta.

Du bestemmer selv

Det er frivillig å la seg intervjuer. Du trenger ikke å begrunne hvorfor du eventuelt ikke ønsker å delta.

Hva forventes av deg hvis du sier ja til å delta?

Hvis du velger å delta, innebærer det at du må sette av inntil 1 time. Vi tar opp samtalen på bånd og skriver et anonymisert referat og transkripsjon fra samtalen. Det vil si at verken navn, bosted eller personlige erfaringer kan identifiseres.

Hva skjer med opplysningene fra samtalen?

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke. Samtykkeerklæring vil bli oppbevart i låsbart arkiv på VID vitenskapelige høgskole frem til prosjektslutt i oktober 2020. Etter det vil samtykkeerklæring bli makulert/ødelagt. En forskergruppe på 7 forskere ved VID vitenskapelige høgskole vil ha tilgang til å bearbeide materialet. Organisasjonen Home-Start vil ikke ha tilgang til personopplysninger om deg. Prosjektet skal etter planen avsluttes i oktober 2020. Vi ønsker å lagre materialet, i anonymisert form, for framtidig forskning, og det kan da være aktuelt at enkelte i forskergruppen eller studenter (master og ph.d.) vil anvende dette.

Hvem har vurdert prosjektet?

Prosjektet er meldt til Norsk senter for forskningsdata AS, som har vurdert at personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket. Hvis du vil lese mer om dette, kan du gå inn på www.nsd.no.

Prosjektansvarlig

Hvis du har spørsmål eller ønsker mer informasjon, kan du ta kontakt med prosjektleder Stephen Sirris på telefon 22451816 eller e-post: stephen.sirris@vid.no, eller fagansvarlig for evalueringen Beate Jelstad Løvaas på e-post beate.jelstad.lovaas@vid.no eller på telefon 22 45 19 74. Vårt personvernombud ved VID vitenskapelige høyskole er Nancy Yue Liu.

Dine rettigheter

Som deltaker har du rett til å se hvilke opplysninger som er skrevet, i dette tilfelle referat fra intervju. Du har også rett til å forandre eller rette på feil i de opplysninger vi har skrevet ned. Videre har du rett til å få slettet personopplysninger om deg samt å sende klage til personvernombudet eller Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger.

Hvis du ønsker å trekke deg fra evalueringen, kan du kreve at vi sletter alle opplysninger som handler om deg. Du trenger ikke å oppgi noen grunn for hvorfor du eventuelt trekker deg.

Vi håper du har anledning til å delta.

Med vennlig hilsen

VID vitenskapelige høyskole

24. februar 2020

Stephen Sirris

Førsteamanuensis

Prosjektleder

Beate Jelstad Løvaas

Førsteamanuensis

Fagansvarlig

Samtykke

for deltakelse i prosjektet:

Evaluering av Home-Start Familiekontakten

Deltakelse i studien er basert på ditt frivillige, informerte samtykke. Dersom du ønsker informasjon utover det som fremkommer i dette informasjonsskrivet og den muntlige informasjonen du har fått/vil få, har du full anledning til å be om dette. Dersom du på bakgrunn av dette sier ja til å delta i evalueringen, må du signere denne samtykkeerklæringen. Selv om du har samtykket til å delta, kan du ombestemme deg når du måtte ønske. Det gjelder både før, under og etter intervjuet – helt frem til prosjektet avsluttes i slutten av oktober 2020.

Forskeren ved VID som gjennomfører intervjuet, tar med utskrift av dette skjemaet til intervjuet. Du kan signere det der.

Jeg,(Navn med blokkbokstaver) bekrefter at jeg har mottatt skriftlig informasjon om evalueringen, at jeg har fått anledning til å innhente den informasjon jeg har bruk for, og at jeg er villig til å delta i evalueringen.

Signatur..... Dato.....

(signert av prosjektdeltaker) (datert av prosjektdeltaker).

Intervjuguider

1 Familiene

Hvordan og i hvilken grad opplever familier at HSFs tilbud hjelper dem i hverdagen?

Hvordan fikk dere vite om HSF?

Hvordan ble kontakten opprettet?

Hva gjorde at dere ønsket kontakt med HSF?

Kan du beskrive situasjonen din da du ba om hjelp?

Hvordan har dere kontakt med koordinator i HSF?

Hvordan er relasjonen til deres familiekontakt?

Hvilke faktorer og innhold i HSFs tilbud oppleves betydningsfullt?

Hva synes dere er det viktigste med HSF?

På hvilke måter får dere hjelp gjennom familiekontakten? (f.eks. det som er HSFs mål: a) utvide familiens nettverk, b) fremme og utvide foreldrenes selvtillit og c) hindre sammenbrudd og kriser).

Hvor lenge har dere benyttet dere av tilbudet?

Har det vært endringer i tilbudet dere fått underveis i denne tiden?

Benytter dere andre tilbud som supplerer hva dere får gjennom HSF?

Hvilke forbedringsmuligheter har HSFs tilbud, ifølge familiene?

Kan dere anbefale andre familier å benytte seg av tilbudet? Hvorfor/hvorfor ikke?

Har dere savnet noe eller ønsket noe annerledes ved tilbudet?

Hvordan preges tilbudet av at det er x som er drifteren? Tenker du det ville være annerledes om y hadde driftet?

2 Familiekontakter

Hvordan opplever familiekontaktene tilbudet?

Hvordan fikk du vite om HSF?

Hva gjorde at du ville være frivillig akkurat her?

Hva er oppgavene dine?

Hvordan vil du beskrive familien(e) du har vært i kontakt med som frivillig?

Hvilken betydning mener du HSF har for familiene?

Hva tror du hadde skjedd hvis familien ikke hadde fått hjelp?

I hvilken grad bidrar frivillig engasjement i HSF til opplevelse av høy livskvalitet og mening for de frivillige?

Hva er de viktigste grunnene til at du er frivillig i HSF?

Hvilke utfordringer har du møtt som frivillig?

Hvis du har erfaring som frivillig i andre organisasjoner, hva vil du si særpreger det å være frivillig i HSF?

Kan dere si noe om hvilken nytte de ulike medlemmene i familien og eventuelt andre har hatt av tilbudet til HSF? Kom med eksempler og forklar hvorfor.

Hvilke erfaringer har frivillige av HSFs organisering og tilrettelegging av frivillighet?

Hvordan opplever du kursingen fra HSF?

Har du kontakt med andre frivillige i HSF?

Hvor lenge har du vært frivillig, og har oppgavene endret seg underveis?

Hvordan opplever du kontakten med HSF-kontoret og koordinator når det gjelder oppfølging av deg som frivillig?

Er det sider ved HSF som du mener kan forbedres? (Har du eksempler på mindre gode erfaringer?)

Hva vil du si er likheter og forskjeller mellom ulike driftere av lokale HSF-tilbud? (religiøse, ideelle, kommunale)?

3 Koordinatorer

Hvordan fungerer samhandling og kommunikasjon mellom ulike nivåer og aktører i HSF?

Hva gjorde at du søkte stilling som koordinator?

Hva er hovedoppgavene dine som koordinator?

Hvilke argumenter for alternative former for å drifte lokale kontorer (legge drift til nasjonalt kontor eller regional leder) fremmer aktørene?

Hvordan erfarer aktørene konseptet med «Prinsipper og metoder»?

Fortell om samhandling og kommunikasjon med det nasjonale HSF-kontoret.

Fortell om samhandling og kommunikasjon med de andre koordinatorene.

Hvordan har du kontakt med frivillige og brukere?

Fortell om rekruttering og oppfølging av frivillige.

Hvem vil du si er de typiske brukerne av tilbudet?

Hva særpreger HSF som organisasjon?

Hvordan og i hvilken grad er HSFs tilbud integrert i kommunens tilbud?

Fungerer tilbudet som et supplement eller erstatning? Hva finnes av samarbeid, og hva kjennetegner samarbeidsrelasjonene? Antyd hvor mye av aktiviteten som kommer som supplement og hvor mye som kommer som erstatning.

Hvem samarbeider du med i kommunene og hvordan?

Hvordan oppleves samarbeidet med HSF, sett fra kommunenes (ledelse og fagpersoner) og koordinatorenes ståsted?

Hvilke fordeler gir kombinasjonen av et kommunalt teoretisk familiestøtteprogram med et praktisk HSF?

Hvordan kan HSFs tilbud utvikles?

Kan dere si noe om hvilken nytte de ulike medlemmene i familien og eventuelt andre har hatt av tilbudet til HSF? Kom med eksempler og forklar hvorfor.

Hva kjennetegner tilbudet – og hvorfor trengs dette?

Hva vil du si er likheter og forskjeller mellom ulike driftere av lokale HSF-tilbud? (religiøse, ideelle, kommunale)?

Hvilken kompetanse har HSF, og hva slags typer kompetanser mener du bør utvikles?

Hva har vært de strategisk viktige valgene i HSFN i din arbeidsperiode?

Hvordan kan tjenestetilbudet videreutvikles – hvilke utfordringer ser du?

4 Kommunalt ansatte

Hvordan og i hvilken grad er HSFs tilbud integrert i kommunens tilbud?

På hvilke måter har dere kontakt med HSF?

Hvordan oppleves samarbeidet med HSF?

Fungerer tilbudet som et supplement eller erstatning? Hva finnes av samarbeid, og hva kjennetegner samarbeidsrelasjonene? Antyd hvor mye av aktiviteten som kommer som supplement og hvor mye som kommer som erstatning.

Hvordan oppleves samarbeidet med HSF, sett fra kommunenes (ledelse og fagpersoner) og koordinatorenes ståsted?

Hva er det HSF bidrar med overfor brukerne som dere ikke gjør?

Fungerer tilbudet som et supplement eller erstatning?

Hva vil du si er likheter og forskjeller mellom ulike driftere av lokale HSF-tilbud? (religiøse, ideelle, kommunale)?

Hva slags omdømme opplever dere at HSF har som et sted å være frivillig?

Hvem mener dere er typiske brukere av HSF-tilbudet?

Hvordan opplever dere at familiene erfarer HSFs tilbud?

Ser dere noen utfordringer med HSF?

Kan dere si noe om hvilken nytte de ulike medlemmene i familien og eventuelt andre har hatt av tilbudet til HSF? Kom med eksempler og forklar hvorfor.

Hvilke fordeler gir kombinasjonen av et kommunalt teoretisk familiestøtteprogram med et praktisk HSF-tilbud?

6 Daglig leder/ansatte HSFN

Hvilke fordeler og utfordringer gir HSFs nåværende organisasjonsform?

Hva gjorde at du søkte stillingen?

Hva er hovedoppgavene dine?

Hva trives du best med i jobben?

Hvordan fungerer samhandling og kommunikasjon mellom ulike nivåer og aktører i HSF?

Fortell om samhandling og kommunikasjon med styret.

Fortell om samhandling og kommunikasjon med de andre ansatte her i HSFN og koordinatorene.

Hvordan har du kontakt med frivillige og brukere?

Hvem vil du si er de typiske brukerne av tilbudet?

Hvilke argumenter for alternative former for å drifte lokale kontorer (legge drift til nasjonalt kontor eller regionale leder) har du?

Hvordan erfarer aktørene de åpne samarbeidsavtalene mellom HSFN og driftere, samt relasjoner mellom HSFN og koordinatorene?

Hva kjennetegner tilbudet – og hvorfor trengs dette?

Hvilke styrker og kompetanser har HSF nå, og hva slags typer kompetanser mener du bør utvikles?

Hva har vært de strategisk viktige valgene i HSFN i din arbeidsperiode?

Hvilke hovedutfordringer ser du for kommende år for organisasjonen?

Hvordan erfarer du konseptet med «Prinsipper og metoder»?

Hva særpreger HSF som organisasjon?

Hva vil du si er likheter og forskjeller mellom ulike driftere av lokale HSF-tilbud? (religiøse, ideelle, kommunale)?

7 Styremedlemmer

Hvilke fordeler og utfordringer gir HSFs nåværende organisasjonsform?

Hva gjorde at du nå har vervet i HSF?

Hva er hovedoppgavene dine i styret?

Hvordan fungerer samhandling og kommunikasjon mellom ulike nivåer og aktører i HSF?

Hvem samarbeider du mest med og hvordan?

Fortell om samhandling og kommunikasjon med daglig leder.

Fortell om samhandling og kommunikasjon med de andre ansatte her i HSFN og koordinatorene.

Hvordan har du kontakt med frivillige og brukere?

Hvilke argumenter for alternative former for å drifte lokale kontorer (legge drift til nasjonalt kontor eller regionale leder) har du?

Hvordan erfarer aktørene de åpne samarbeidsavtalene mellom HSFN og driftere, samt relasjoner mellom HSFN og koordinatorene?

Hva kjennetegner tilbudet – og hvorfor trengs dette?

Hvilke styrker og kompetanser har HSF nå, og hva slags typer kompetanser mener du bør utvikles?

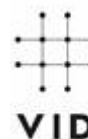
Hva har vært de strategisk viktige valgene i HSFN i din arbeidsperiode?

Hvilke hovedutfordringer ser du for kommende år for organisasjonen?

Hvordan erfarer du konseptet med «Prinsipper og metoder»?

Hva særpreger HSF som organisasjon?

Hva vil du si er likheter og forskjeller mellom ulike driftere av lokale HSF-tilbud? (religiøse, ideelle, kommunale)?



Oslo, juni 2020

Kjære familier som benytter tilbudet i Home-Start Familiekontakten

Home-Start Familiekontakten skal evaluere sin virksomhet. VID vitenskapelige høyskole utfører oppdraget. Undersøkelsen gjennomføres av en prosjektgruppe med førsteamanuensis Beate Jelstad Løvaas som fagansvarlig for evalueringen og førsteamanuensis Stephen Sirris som prosjektleder for evalueringen.

Hovedmålet til prosjektet er en systematisk vurdering av hvordan familiene, familiekontaktene, koordinatorene og kommunen opplever den støtten og hjelpen som gis. Som et ledd i undersøkelsen, sendes det ut et elektronisk spørreskjema til familiene som benytter tilbudet i Home-Start, det vil ta cirka 5-10 minutter å fylle ut spørreskjemaet. Det er frivillig å delta, og du kan trekke deg fra undersøkelsen uten å oppgi noen grunn. Vi håper du har anledning til å delta, din deltakelse er viktig for at vi skal få god kvalitet på evalueringen. Frist for å besvare undersøkelsen er 23. juni.

Hva innebærer det for deg å delta?

Dine svar fra spørreskjemaet blir registrert elektronisk. De innsamlede data vil behandles på en måte som sikrer anonymitet. Prosjektet er meldt til Norsk Senter for forskningsdata AS som har vurdert at personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket. Hvis du vil lese mer om dette kan du gå inn på www.nsd.no

En forskergruppe på til sammen 7 personer ved VID vitenskapelige høyskole vil ha tilgang til å bearbeide materialet. Organisasjonen Home-Start vil ikke ha tilgang til personopplysninger om deg som du gir ved denne undersøkelsen. Prosjektet skal etter planen avsluttes i oktober 2020. Vi ønsker å lagre datamaterialet, i anonymisert form, for framtidig forskning, og det kan da være aktuelt at enkelte i forskergruppen eller studenter (master og PhD) vil anvende dette.

Prosjektansvarlig

Hvis du har spørsmål eller ønsker mer informasjon, kan du ta kontakt med prosjektleder: Stephen Sirris på telefon 22 45 18 16/957 92 797, eller e-post stephen.sirris@vid.no eller fagansvarlig for evalueringen beate.jelstad.lovaas@vid.no eller på telefon 22 45 19 74/414 93 960. Vårt personvernombud ved VID vitenskapelige høyskole er Nancy Yue Liu.

Vi håper du har anledning til å delta, på forhånd tusen takk for hjelpen.

Med vennlig hilsen

Beate Jelstad Løvaas, førsteamanuensis, PhD, fagansvarlig for evalueringen og
Stephen Sirris, førsteamanuensis, PhD, prosjektleder for evalueringen

VID vitenskapelige
høyskole Postboks 184
Vinderen
0319 Oslo

Spørreskjema til familiene

* SHome-Start Familiekontakten (HSF) skal evaluere sin virksomhet. VID vitenskapelige høyskole utfører oppdraget.

* Din besvarelse er viktig for videreutvikling av HSF. Takk for at du deltar i undersøkelsen.

* De fleste spørsmålene besvares ved å klikke på det svaralternativet som passer best for deg.

* Svar det som umiddelbart virker passende for deg.

1.

Hvor fornøyd er du med støtten og hjelpen du får fra Home-Start Familiekontakten?

- 1 Svært misfornøyd
- 2
- 3
- 4
- 5 Svært fornøyd

2.

I hvilken grad opplever du at tilbudet fra Home-Start Familiekontakten hjelper familien i hverdagen?

- 1 I svært liten grad
- 2
- 3
- 4
- 5 I svært stor grad

3.

I hvilken grad mener du støtten og hjelpen fra Home-Start Familiekontakten bidrar til å utvide familiens nettverk?

- 1 Helt uenig
- 2
- 3
- 4
- 5 Helt enig

4.

I hvilken grad mener du støtten og hjelpen fra Home-Start Familiekontakten bidrar til å øke din trivsel?

- 1 Helt uenig
- 2
- 3
- 4
- 5 Helt enig

5.

I hvilken grad mener du støtten og hjelpen fra Home-Start Familiekontakten bidrar til å fremme og utvikle din selvtillit?

- 1 Helt uenig
- 2
- 3
- 4
- 5 Helt enig

6.

I hvilken grad mener du støtten og hjelpen fra Home-Start Familiekontakten bidrar til å fremme og utvikle din mestrings-opplevelse i foreldrerollen?

- 1 Helt uenig
- 2
- 3
- 4
- 5 Helt enig

7.

I hvilken grad mener du støtten og hjelpen fra Home-Start Familiekontakten bidrar til å avverge kritiske perioder i familien?

- 1 Helt uenig
- 2
- 3
- 4
- 5 Helt enig

8. Bakgrunnsdata

Til slutt ber vi deg fylle ut litt bakgrunnsinformasjon

Hvilken alderskategori tilhører du?

- Under 30 år
- Mellom 31 og 40 år
- Over 40 år

9.

Er du enslig forsørger (alene med barn)?

- Ja
- Nei
- Annet, spesifiser _____

10.

Hvor mange barn under 18 år forsørger du?

- 1 barn
- 2 barn
- 3 barn
- 4 barn
- Mer enn 4 barn

11.

Hva er ditt fødeland /Hvor er du født?

- Norge
- Europa unntatt Norge
- Afrika
- Asia
- Oseania
- Nord Amerika
- Sør- og Mellom-amerika
- Annet, spesifiser _____

12.

Hva er ditt kjønn?

- Kvinne
- Mann

13. Levekår

I det følgende kommer noen standardiserte spørsmål om levekår som brukes i nasjonale undersøkelser.

Har din familie/husstand råd til at barna deltar i regelmessige fritidsaktiviteter?

- Ja
- Nei
- Annet, spesifiser _____

14.

Har din familie råd til å spise og drikke ute med venner og familie minst en gang i måneden?

- Ja
- Nei
- Annet, spesifiser _____

15.

Har din familie/husstand råd til en ukes ferie i løpet av et år?

- Ja
- Nei
- Annet, spesifiser _____

16.

Hva fungerer bra med Home-Start Familiekontakten?

17.

Siste spørsmålet: hva kan Home-Start Familiekontakten kan gjøre for å forbedre tilbudet?

Tusen takk for hjelpen og at du tok deg tid til å besvare spørsmålene!

ISBN: 978-82-93490-64-7
ISSN: 2464-3777

