

SAMMENDRAG

I perioden mai til september 2011 har Rambøll gjennomført en evaluering av Alarmtelefonen for barn og unge på oppdrag for Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet (BLD).

Målet med å opprette Alarmtelefonen er at barn skal kunne henvende seg til ett telefonnummer om sin situasjon og bekymring, og at henvendelsen deretter kan videreformidles til rett instans i kommunen for oppfølging. Den primære målgruppen er barn som utsettes for vold, overgrep eller omsorgssvikt, men også voksne som er bekymret for barn kan ta kontakt. Telefonen er åpen alle dager i tidsrommet 15.00 – 08.00. Alarmtelefonen ble etablert som et pilotprosjekt fra juni 2009 til desember 2011, og ble lagt til barnevernvakten i Kristiansand kommune. Tiltaket er ment som et supplement til det eksisterende hjelpeapparatet, og representerer iverksetting av et tiltak i *”Vendepunkt. Handlingsplan mot vold i nære relasjoner 2008-2011”*. Ikke alle kommuner er tilknyttet barnevernfaglig akuttberedskap, og dette er sentralt i Alarmtelefonens kontekst.

Konklusjonene baserer seg på funn fra både kvantitative og kvalitative undersøkelser. Det ble gjennomført en spørreundersøkelse blant ledere for alle landets 357 barneverntjenester, hvor 65 prosent besvarte undersøkelsen. Det er også gjennomført kvalitative intervjuer med leder og ansatte i Alarmtelefonen, leder for Kristiansand barneverntjeneste, og ledere ved 5 kommunale eller interkommunale barnevernvakter, ledere ved 5 av politiets operasjonssentraler og ledere ved 5 akuttmedisinske kommunikasjonsentraler.

Evalueringen besvarer følgende problemstillinger:

- Når Alarmtelefonens tilbud målgruppen?
- Får barn og unge den hjelpen de trenger fra Alarmtelefonen?
- Hva er lokale tjenesters erfaringer med Alarmtelefonens tilbud?
- Er det behov for Alarmtelefonen?

Evalueringens funn viser at antall henvendelser til Alarmtelefonen har variert, men det har totalt sett vært en klar økning i løpet av prosjektperioden. Markedsføringstiltak ser ut til å ha forårsaket betydelige økninger i antall henvendelser, og det er i all hovedsak henvendelser fra barn og anonyme som øker. Dette tyder på at Alarmtelefonen når målgruppen. Den stadige økningen, og de geografiske variasjonene i hvor henvendelsene kommer, fra tyder på at det fremdeles er potensial for å gjøre Alarmtelefonen bedre kjent.

Alarmtelefonens statistikk viser at siden juni 2009 har rundt 300 akutte saker blitt videre henvist til lokal akuttberedskap, og nærmere 380 bekymringsmeldinger har blitt henvist til barneverntjenester. I evalueringen oppgir færre enn en tredjedel av barnevernlederne at de har fått henvendelse fra Alarmtelefonen. Evalueringen dokumenterer like fullt at flere barneverntjenester får kjennskap til nye saker gjennom henvendelser fra Alarmtelefonen, og at det blir opprettet undersøkelsessaker og iverksatt tiltak som følge av Alarmtelefonen.

Alarmtelefonen gir også råd og veiledning til en rekke innringere. Dette tyder på at barn og unge får hjelp som følge av Alarmtelefonens tilbud. Datagrunnlaget gir likevel ikke svar på hvor mange av barna som henvendelsene handler om som faktisk får den hjelpen de trenger.

Evalueringens funn tyder på at et flertall barneverntjenester og lokal akuttberedskap så langt har begrensede erfaringer med Alarmtelefonen. Barneverntjenester og barnevernvakter som har fått henvendelser fra Alarmtelefonen har imidlertid vært tilfredse. Det er også disse barneverntjenestene som ser mest nytte av Alarmtelefonen. Videre tyder funnene på at tilbudet i mye større grad kan gjøres kjent i den lokale akuttberedskapen, men det understrekes fra en rekke informanter i den lokale akuttberedskapen at Alarmtelefonen verken bør eller kan erstatte lokal akuttberedskap.

Selv om organiseringen av Alarmtelefonen virker å fungere på en god måte i dag, er det grunn til å stille spørsmålstegn ved hvorvidt planlegging og forberedelse av etableringen av tiltaket var god nok. Det er ting som tyder på at særlig markedsføringen kunne ha vært bedre planlagt, og at

tilbudet da kunne ha nådd flere både i målgruppen og i hjelpeapparatet på et tidligere tidspunkt. Evalueringen konkluderer på grunnlag av samfunnsøkonomiske vurderinger at gjeldende organisering, med et tilbud som også er åpent på natten, er den mest samfunnsøkonomiske. Det bør imidlertid vurderes å bruke mer ressurser på jevnlig markedsføring for å sikre at tilbudet når målgruppene.

Evalueringen konkluderer med at det er behov for Alarmtelefonen både som supplement til lokal akuttberedskap, og som et telefonnummer der barn og voksne kan henvende seg for å søke hjelp for en situasjon eller bekymring for at et barn utsettes for vold, overgrep eller omsorgssvikt. Funnene viser at dette gjelder både i kommuner med og uten barnevernvakt.