

Evaluering av Familieveiviseren

Etter to år som prosjekt velferdsrab pluss to år i drift som Familieveiviseren har vi gjort oss mange nyttige erfaringer. Blant annet har vi våren 2025 gjennomført en tilbakemeldingsundersøkelse fra både innbyggere og samarbeidspartnere. I denne evalueringsrapporten vil vi redegjøre for våre viktigste erfaringer, i tillegg til resultater fra nevnte undersøkelse.

Familieveiviseren er et konkret resultat av både Oppvekstreformen og HOM-strategien i Lørenskog kommune:

- Den skal sørge for tidlig samordning.
- Den skal koordinere i krevende saker som avlaster ledelse i barnehage og skole, for å frigjøre ressurser til å jobbe mer forebyggende.
- Den skal sikre innbyggerfokus og kreativitet i oppfølgingen og tiltak rundt innbyggere, med fokus på selvstendighet og mestring.
- Den skal sikre god kartlegging og samskaping med innbygger, familie, nettverk og nærmiljø.
- Den skal tilby barnekoordinator/ koordinator til barn/ unge som har rett til dette.
- Den skal være «en vei inn» for familier som opplever de offentlige tjenestene som kompliserte.



1.0 Bakgrunn

Innbyggere med kompliserte utfordringer trenger noe annet enn de tradisjonelle forvaltningstunge tjenestene våre. Både for innbyggeren selv og for de tjenestene hen tar kontakt med kan det være vanskelig å skaffe seg oversikt over hvem som kan hjelpe og hva andre tjenester og eventuelt frivillige kan bidra med.

Dette gjelder både i de saker der hvor innbygger har rett til vedtak på koordinering og i de mange sakene der innbygger/ familier ikke har den formelle retten, men hvor de allikevel har et stort behov for en slik bistand i en periode.

Familieveiviseren er den tjenesten som både innbyggere og tjenesteapparatet kan ta kontakt med for å få vist vei, for å samhandle, for å sikre at innbyggere kommer seg videre og kan bli selvhjulpne, for å sikre at ingen faller mellom stolene. Familieveiviseren er en tjeneste som bistår mellom andre tjenester, som ser etter kreative løsninger; kanskje hos innbygger selv, i nettverket, blant frivillige eller i det offentlige.

2.0 Mindsettet; velferdsrab som metode

I Lørenskog er velferdsrab en måte å jobbe sammen med innbyggeren på, vi kaller det gjerne “å velferdsrabbe”. Vi har fire prinsipper eller begreper som best beskriver hvordan vi jobber ut denne metodikken eller dette «mindsettet».

2.1 Innbyggerfokus



Å ha innbyggeren i fokus handler om at innbyggeren selv eier sitt liv og sine utfordringer. Vedkommende vet selv best hva hen trenger av hjelp og støtte for å bli mer selvstendig og etter hvert klare seg mer selv.

Sammen med innbyggeren eller familien gjør vi en helhetlig kartlegging av hvilke ressurser de har i dag, hva som er viktig for dem, hvilke mål de har og hvordan vi sammen skal jobbe for å oppnå disse målene.

I noen tilfeller har ikke kommunen et tilbud som dekker den aktuelle innbyggeren eller familiens behov. Da må vi utfordre oss selv til å tenke nytt og kreativt - til å ta i bruk «kreativitetsmuskelen». Av og til er det ikke en kommunal eller annen offentlig tjeneste som innbyggerne trenger, men kanskje de trenger hjelp til hvordan de skal få et nettverk; kanskje skal vi koble på frivillige? Hva kan de selv gjøre? Dette er samskaping med innbygger og nettverk/ samfunnet rundt.

2.2 Samordning



Mange innbyggere og familier trenger hjelp fra flere velferdstjenester. I møte med innbyggerne er det viktig at de ansatte i tjenestene tenker helhetlig og sørger for at de ulike tjenestene samarbeider om tilbudet til den aktuelle innbyggeren eller familien.

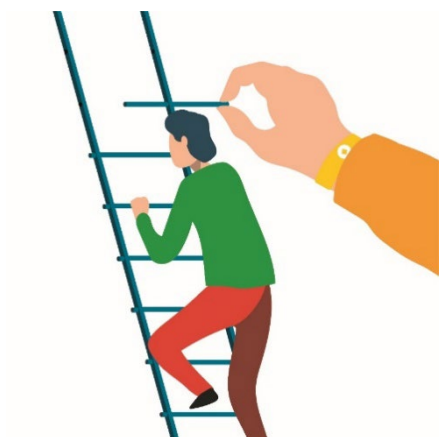
At de ulike hjelpetiltakene er samordnet er avgjørende for at innbyggeren skal nå målene sine. Enkelte tiltak må gjennomføres samtidig, mens andre tiltak bygger mer naturlig på hverandre. Her tar man alltid utgangspunkt i det innbyggeren eller familien synes er viktigst.

Tradisjonelt sett har tjenestene rundt barn og unge vært gode til samordning, men vi ser viktigheten av å koble på tjenestene rundt mor og far. F.eks. DPS, mors fastlege eller NAV. Det er ikke alltid at det er barnet som trenger tiltak.

Samordning handler om å få til samarbeid i praksis. Helheten vi søker i hver sak er en kompetanse på lik linje som selve samhandlingen. Tjenestene må kjenne til hverandre og til hverandres mandat. Det kan handle om å ha tillit til hverandre og det handler om den enkelte tjenestes ansvar for helheten. Dette forstår vi som en kompetanse. Hva kan deles når? Hvem bør vi koble på. Det handler om at dette heller ikke er en oppskrift, men må tilpasses hver sak, slik at vi jobber helhetlig og økonomisk.

Vi har utarbeidet et digitalt tverrfaglig samtykkeskjema som skal gjøre det enklere for oss og de andre tjenestene i å sikre denne helheten.

2.3 Investering

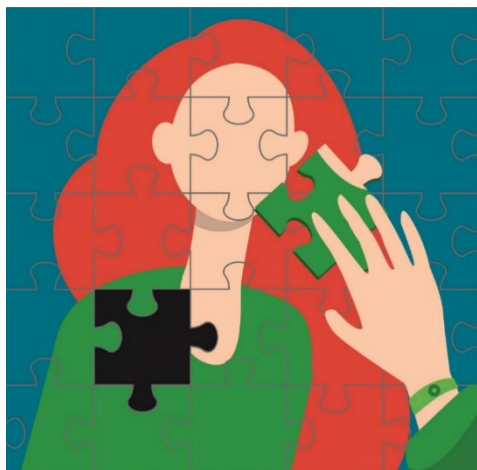


Velferdslab er basert på en investeringstankegang, hvor kommunen tenker som en investor som investerer i mennesker, ikke bare en forvalter av saker og lovverk.

Å finne ut hva som er viktig for innbyggeren og bistå slik at innbyggeren etter hvert vil mestre hverdagen sin selv er en god investering. Når vi investerer i de riktige tiltakene, vil dette gi avkastning på lang sikt, både for de som mottar tilbudet og for kommunen.

Vi har erfart at investeringen ofte handler om tid, den tiden vi gir til innbyggeren. En god samtale med innbyggeren kan være en svært bra investering! Å ta en ekstra prat med en samarbeidende tjeneste kan også være en investering, for å unngå parallelljobbing rundt innbyggere.

2.4 Mestring



Mestring er først og fremst en veldig god følelse. Det er en følelse av glede, en følelse av stolthet, og ikke minst trygghet for at man håndterer de utfordringene livet kommer med. Mestringsfølelse gjør at man får tro på egne ressurser, enten det handler om å beherske ferdigheter, eller å beholde kontrollen over eget liv. Kommunale tjenester skal bidra til at innbyggeren mestrer mest mulig på egen hånd.

Hva som er mål for å mestre for en innbygger kan være en selvfølge for en annen. Derfor handler det om å lytte til hvor innbyggeren er og jobbe sammen med innbygger for å finne løsninger.

Å møte innbyggerne med disse prinsippene vil bety et skifte fra et forvaltningsfokus til et innbyggerfokus. En helhetlig kartlegging av hva som er viktig for innbyggeren/ familien vil være grunnleggende når vi jobber velferdsfab. «Duken» nedenfor er et godt utgangspunkt for en slik kartlegging.

PLANEN TIL _____ DATO _____ TILSTEDE _____

Det som fungerer	Dagens situasjon	Det vi skal gjøre nå	På kort sikt innen _____	På lang sikt innen _____	Det jeg drømmer om
Jobb _____ Bosituasjon _____ Fysisk helse _____ Psykisk helse _____					
Økonomi _____ Skolen/utdanning _____ Fritid _____ Frivillighet _____ Rus _____					

Nettverk

```

graph TD
    V((Venner)) --- C(( ))
    F((Familie)) --- C
    DO((Det offentlige)) --- C
    J((Jobb)) --- C
    FR((Fritid)) --- C
    H((Hjemme)) --- C
    C(( ))
  
```

3.0 Organisering

Familieveiviseren er en tverrfaglig tjeneste som skal sikre for helhet og samordning rundt barn, unge og deres familier, de fleste ansatte er derfor omdisponert 40 og 50 % fra en annen tjeneste i kommunen; Bolig- og omsorgstjenesten, NAV, Ressursenheten for førskolebarn (PPK), læringsmiljøsentret, frisklivssentralen, skolehelsetjenesten og flyktningetjenesten. Formålet med denne «matriseorganiseringen» er at de ansatte tar med seg denne nye måten å jobbe rundt innbyggere på tilbake til tjenesten hvor de hører til, samt at vi sikrer en tverrfaglig kompetanse inn i Familieveiviseren. I tillegg er Koordinerende enhet lagt inn under Familieveiviseren.

Pr juni 2025 er vi til sammen 12 ansatte fordelt på 8,8 stillinger, pluss 0,5 stilling i prosjektmidler. Vi er organisert under direktør for Helse, omsorg og mestring, men har likevel flere ansatte fra Oppvekstsektoren. Familieveiviseren er derfor med på å bryte ned sektorskiller.

Med denne organiseringen har vi profesjonalisert ordningen rundt barnekoordinator og koordinator for barn og unge. Alle vedtak på barnekoordinator og koordinator for barn og unge i Lørenskog ivaretas av ansatte i Familieveiviseren. Det er til sammen ca 130 vedtak.

Familieveiviseren har ansvaret også for saksbehandlingen av voksne, og det jobbes for at koordinatoransvaret for voksne også skal organiseres i Familieveiviseren.

Som nevnt følger vi også opp andre barn, unge og familier som ikke har rett på vedtak på barnekoordinator/ koordinator, men som likevel har behov for det. Vi kaller dette «veivising», vi jobber da for å sikre helheten og god samordning rundt et barn/ en familie.

Familieveiviseren kan kontaktes av både innbyggere og ansatte fra både kommune og andre. Vi er opptatt av å være rause med innbyggerne og våre samarbeidspartnere, og ønsker å komme tidlig inn i saker som krever samarbeid og samordning for å forebygge senere kostnadskrevende tiltak.

Pr dd ligger Familieveiviseren som en egen virksomhet i Helse, Omsorg og Mestring (HOM), men skal fra 1.1.26 slås sammen med Forebyggende Psykisk Helse (FPH) og bli liggende under den nye virksomheten *Forebyggende og helsefremmende tjenester for barn, unge og familier* i den nye sektoren *Barn, Unge og Familie*.



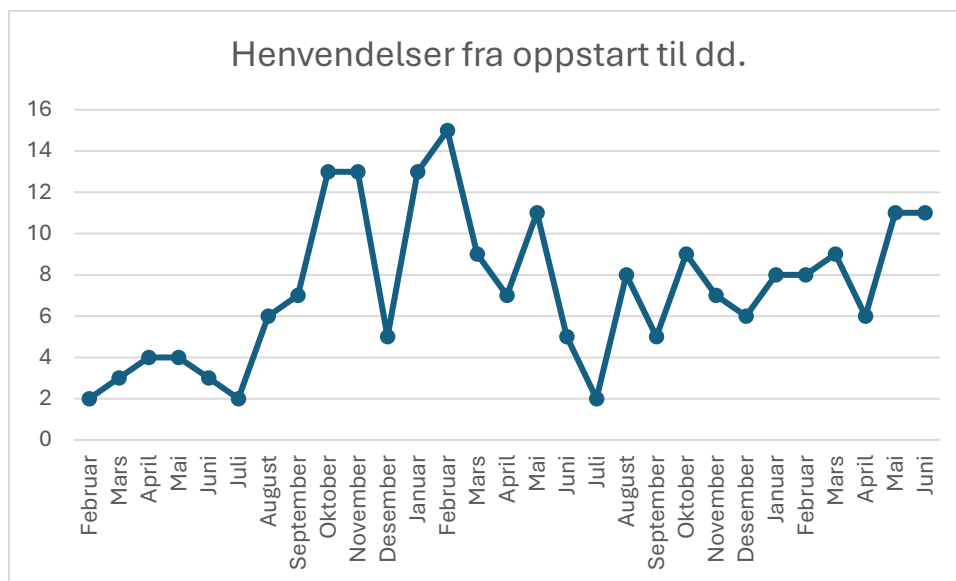
4.0 Hvor kommer sakene fra?

Siden oppstart våren 2023 har vi fått saker fra:

- Innbyggere selv: 24 stk
- Barnehage, skole, barnehage- og skolekontor, PPK: 64 stk
- Barneverntjenesten: 9 stk (selv om få saker kommer direkte fra barneverntjenesten samarbeider vi med barneverntjenesten i svært mange saker)
- FPH, Fysio- og ergoterapitjenesten for barn og unge og Helsestasjon/ skolehelsetjenesten: 44 stk
- Fag & Forvaltning: 11 stk
- Fastleger/ kommuneoverlege: 5 stk
- Bolig- og omsorgstjenesten: 1 stk
- NAV/ Boligkontor/ Flyktningetjenesten: 13 stk
- Utekontakt/ fritidsklubb: 2 stk

- Frivillighetssentralen: 2 stk
- Hjemmetjenesten: 2 stk
- Ahus, DPS: 3 stk
- Ahus, BUP: 4 stk
- Ahus, barnehab.: 1 stk
- Politi, Kriminalomsorgen: 7 stk
- Krisesenteret: 9 stk
- Videregående skole: 2 stk
- Ullevål sykehus, rus: 1 stk

De innkomne sakene har fordelt seg slik pr mnd:



Disse sakene kan være:

- Korte «veivisersaker» hvor vi bare gir råd og støtte til en ansatt i en tjeneste
- Saker hvor vi blir med på et fåtall møter med de aktuelle tjenestene og innbygger
- Saker hvor vi kobler på aktuelle tjenester, og bidrar til å få i gang samarbeid
- Saker hvor vi en lengre periode følger saken, og ev koordinerer og samordner
- Dette kan også være saker som går over til å bli et vedtak på barnekoordinator

5.0 Tilbakemelding fra innbyggere

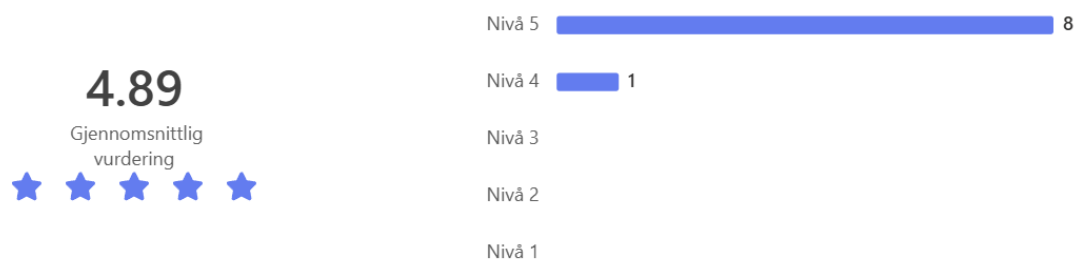
5.1 Veivisersaker

Når en «veivisersak», altså en sak der vi ikke jobber vedtaksbasert, avsluttes, sendes det alltid en *formslink* til innbyggeren som da kan svare anonymt på denne. Pr dd er det kommet inn 10 svar. Det lave tallet har sammenheng med at det er få saker som har blitt avsluttet. Mange ønsker å ha mulighet til å raskt ta kontakt igjen.

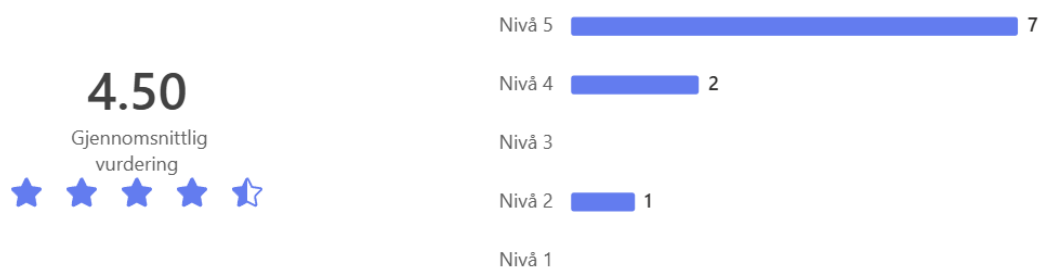
Her er noen av tilbakemeldingene.

1. I hvilken grad har samarbeidet med vår veiviser vært nyttig?

[Flere](#)



2. I hvilken grad har du opplevd at tjenestene har samarbeidet rundt deg/ din familie?



Sitater fra innbyggere:

«Etter vi fikk kontakt med familieveiviseren så har det kommet flotte store endringer i livet mitt. Jeg er på maisenteret, har startet med trening, har fått bistand fra NAV med økonomi og har nå funnet bolig. Vi har hatt kontakt med familieveiviseren i rundt et år og i løpet av den perioden så har Monica og May Kristin vist stor interesse for å forbedre livet mitt og finne ting og aktiviteter som forbedrer min livsglede. Monica har vært med og støttet meg på møter jeg synes er vanskelig å dra på alene og støttet og hjulpet meg gjennom tunge tider. Livet mitt hadde ikke vært det samme uten støtten fra familieveiviseren. Jeg kunne ikke vært mer fornøyd samarbeidet med dere.»

«Beklager hvis jeg ikke forstår helt på grunn av språket. Men jeg takker veldig mye hjelpen som jeg fikk av dere. I dag kan vi leve en bedre liv og er selvstendig på grunn av deres help. Tusen tusen takk.»

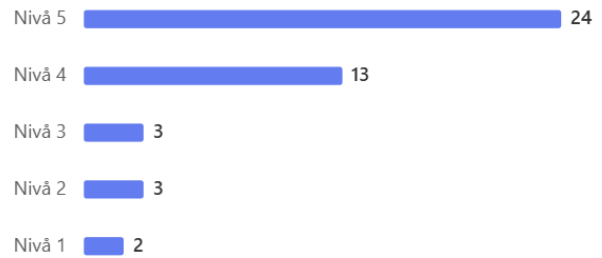
«At vi endelig føler oss hørt og fulgt opp!»

5.2 Koordinatorsaker

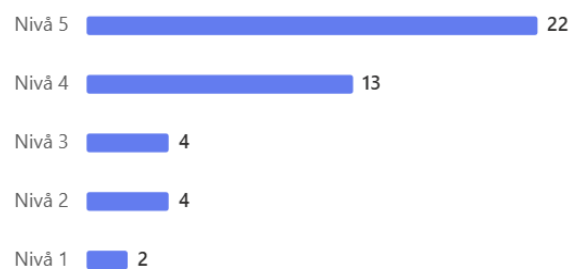
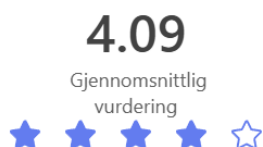
En gang i året sender vi ut formsslink for tilbakemeldinger til alle foresatte og ungdommer som har barnekoordinator/ koordinator. Under er et utvalg av tilbakemeldingene fra mai 2025.

1. I hvor stor grad er du/ dere fornøyd med koordinatoren?

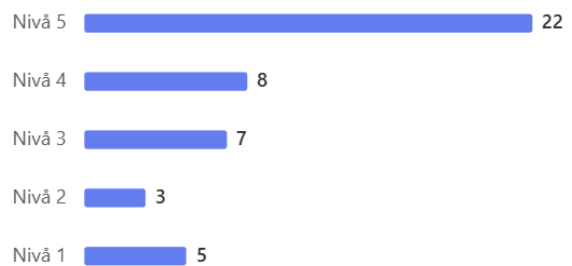
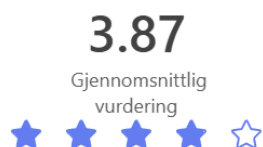
F



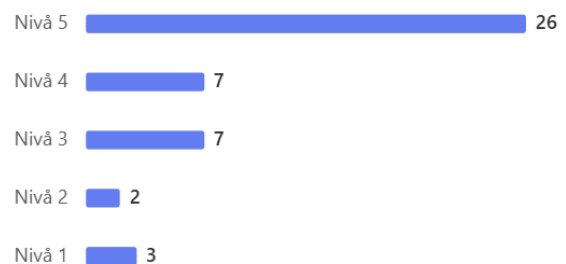
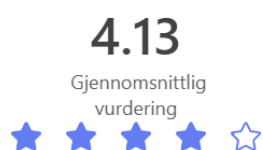
2. I hvilken grad har du opplevd at tjenestene har samarbeidet rundt deg/ din familie?



3. I hvor stor grad har koordinatør hatt betydning for at dere får den hjelpen dere trenger?



4. I hvilken grad opplever du at koordinatoren er tilgjengelig?



Vi har mottatt 45 svar fra foreldre til barn/ unge som har vedtak på barnekoordinator/ koordinator. De fleste er svært fornøyde med sin koordinator og profesjonalisering av koordinatorene gjennom Familieveiviseren. De viktigste tilbakemeldingene kan oppsummeres i punktene:

- Tilgjengelighet: Her er det ulike forventninger fra foreldrene, som skaper litt ulikt resultat. De fleste ønskene fra foreldrene er at koordinatorene skal være tilgjengelig på telefon, SMS og mail månedlig. Flere ønsker at koordinator skal ta kontakt jevnlig for å høre hvordan det går.
- Oppfølgingen: Mange er fornøyde med hvordan koordinatorene sørger for en koordinering av de tjenestene som er inne. De fleste ønsker en proaktiv koordinator som er tilgjengelig når foreldrene har behov for bistand, og ikke en som bare kaller inn til og leder møter.
- Samarbeid/ koordinering med andre tjenester: Her er det også ulike forventninger fra foreldrene. Noen ønsker at koordinatorene skal kunne koordinere timeavtaler med sykehus og spesialisthelsetjenester, noe som pr dd ikke er mulig da koordinatorene ikke har tilgang til Helse Norge. Flere opplever at tjenestene generelt ikke samarbeider nok.

I etterkant av tilbakemeldingene har vi i Familieveiviseren jobbet med:

- Relasjonsbygging og trygging av foreldrene.
- Hvordan kan vi møte foreldrene på krav og forventninger om tilgjengelighet og ansvar?
- Hvordan kan vi jobbe for bedre samhandling og samordning mellom tjenestene?

Mindsett med *innbyggerfokus*, *samordning*, *mestring* og *involvering* er det som alltid er svaret på hvordan vi kan gjøre denne jobben enda bedre.

Sitater fra innbyggere:

«Koordinatoren er ganske proaktiv og lytter, spør og prøver å hjelpe med å finne løsninger på svært vanskelige utfordringer og problemer.»

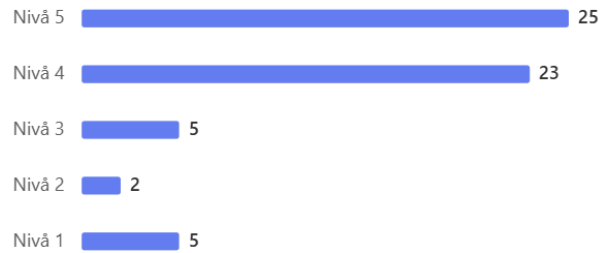
«Bare pass på at de dere setter inn som barnekoordinatorer ikke har altfor mange andre oppgaver (ev for mange familier) og ta seg av, så de har den tiden de trenger med familiene. Det er jo mest for foreldre dette er så viktig, hjelp til å holde i trådene og navigere i et til tider vanskelig system. Vi ønsker ikke å være en klegg på foten til barnekoordinator. For vår del er vi veldig, veldig glad for at dette endelig er i gang! Skulle så gjerne hatt en koordinator når vi forsto at vårt barn var annerledes, vi følte oss så alene og veldig usikre på rettigheter og fremtiden.»

6.0 Tilbakemelding fra samarbeidspartnere

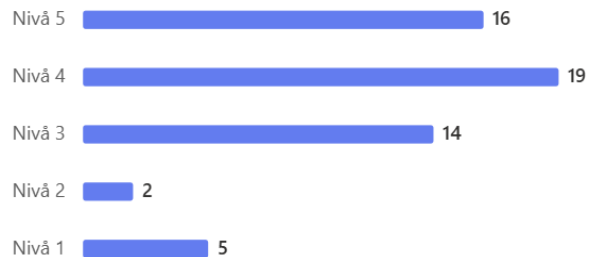
Vi har sendt ut Formslink til alle tjenestene; interne og eksterne som vi har samarbeidet med, og har fått svar fra de fleste, til sammen 60 svar. Her kommet noen av tilbakemeldingene:

2. I hvilken grad er du fornøyd med samarbeidet med Familieveiviseren?

[Fler](#)



3. I hvor stor grad synes du Familieveiviseren skaper fremdrift i saker?



Sitater fra ansatte:

«Det mest positive er at noen tar tak i saker som «står stille» og skaper fremgang. Ofte blir det sånn at alle jobber på sin «tue», informasjonsflyten er dårlig, og saker ender opp med å få lite eller ingen fremgang. Og alt tar fryktelig lang tid. Familieveiviseren har tatt tak og fått ting til å skje –bedre enn det kan det ikke bli.»

«Blir alltid møtt på en positiv måte og opplever at sakene blir tatt på alvor. Veldig bra! Har sett at hjelpen har vært til stor nytte for de familiene som har fått hjelp!»

«Helheten i arbeidet som gjøres. Fokus på hele familien og hvilke ressurser som foreligger. Opplever Familieveiviseren som en god bidragsyter til at hele familien blir sett og hørt -spesielt i samarbeid og dialog med andre tjenester. Opplever god kommunikasjonsflyt både på Teams og på telefon. Raske svar og tilbakemeldinger. Veldig fint med statusoppdateringer i perioder med lite kontakt.»

«Enkelte koordinatorene bør sette seg mer inn i kriterier for å få innvilget tjenester, da vi innimellom opplever pårørende som har fått urealistiske forventninger til tjenester/ omfang.»

Noen av tilbakemeldingene fra våre kollegaer går ut på at de ønsker mer tydelighet fra Familieveiviseren i hvilke saker vi skal inn i, og hva det er konkret vi kan hjelpe med, «hvilke saker skal til dere?». Familieveiviserens grunnprinsipper er høy grad av innbyggerfokus. Vi ønsker derfor ikke komme med tydelige grenser, båser eller oppskrifter rundt våre innbyggere. Vi oppfordrer kollegaer til å ta kontakt, så lytter vi og sammen finner vi gode løsninger.

Familieveiviseren skal ikke overta saker, men være en deltager inn som sikrer god samordning og kreative løsninger.

Å være koordinator/ barnekoordinator og veiviser vil ofte berøre dilemmaer som lojalitet. Hvordan vi kartlegger familier, informerer innbyggere om kommunens tjenester og bistår i søknadsprosessene er noe vi daglig drøfter.

7. Familieveiviserens mandat om å bygge en kultur, - at alle ansatte i Lørenskog kommune skal jobbe etter dette mindsett

Etter fire år er vi absolutt på vei, men det er et stykke igjen. Med mål om kulturendringen har vi:

- Vært med på nyansattdager. Både for alle ansatte, men også for spesifikke ansatte som f.eks. nyansatte barnehagelærere.
- Arrangert frokostnettverk og kaffenettverk med både faglig påfyll og øving på å jobbe bedre sammen.
- Fasilitert workshoper i tjenester.
- Veiledet i konkrete saker.

Å veilede og samarbeide i konkrete saker er det vi opplever er den mest nyttige formen for endring av de ansattes holdninger og ferdigheter. Kompetansen i hvordan man samarbeider og samordner seg med de andre tjenestene krever at du har en forståelse for helhet, en vilje til å gjøre, kompetanse på de andre tjenestenes mandat og at du har en relasjon eller velger å investere i en relasjon til de man skal samarbeide med.

Vi erfarer gang på gang at de sakene vi lykkes i er de sakene hvor tjenestene rundt familien eller innbyggeren har gode relasjoner og kjenner hverandres mandat.

Slike relasjoner lages ikke av at det ligger en samarbeidsavtale i en skuff eller i Compilo, men at ansatte har arenaer hvor de treffes og blir kjent med hverandre og med hverandres mandat.

8. Prosjekter i Familieveiviseren

Med støtte fra Konfliktrådet har prosjekt Exit Lørenskog jobbet helhetlig med ungdom som er på vei inn i/ ut av kriminalitet og/ eller radikaliserings. I dette prosjektet prøves Familieveiviserens metodikk ut mot disse ungdommene og familiene deres, i godt samarbeid med politi, barneverntjenesten, ungdomsskoler og andre. Et svært spennende og aktuelt arbeid.

Fra Bufdir har vi fra våren 25 fått prosjektmidler for tre år fremover til fritidskoordinator/ aktivitetsguide som skal jobbe for å få flere barn og unge inn i gode fritidsaktiviteter. Noen foreldre trenger både bistand til å få barna med på fritidsaktiviteter og opplæring i hvordan de kan følge opp barna sine i fritidsaktivitetene. I dette prosjektet samarbeider vi blant annet med Erkeengler som finansierer deltakelse og utstyr i aktiviteter.

9. Innbyggere som faller «mellom stolene» fordi ansatte ikke utnytter handlingsrommet

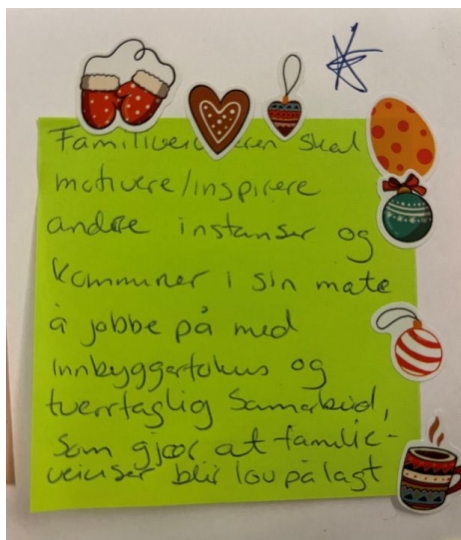
Familieveiviseren opplever i flere saker at innbyggere trenger hjelp, men tjenestene som følger opp disse har ikke mandat til å hjelpe. F.eks. hvem bistår en ung mann med lett PU uten familie/

nettverk med å flytte en vaskemaskin noen meter og koble den på, slik at han kan ta imot opplæringen med å vaske klær? I vedtaket står det bare bistand/ opplæring i å vaske klær, det inkluderer ikke påkobling av vaskemaskinen, og heller ikke bistand til å ringe en rørlegger for hjelp. De fleste innbyggere har familier, venner, nettverk som bistår. Noen har ikke det, og da blir det lite fremgang i utviklingen.

Familieveiviseren opplever dette når det gjelder flere unge som i eksempelet over, men også i saker hvor vi samarbeider med Krisesenteret. Familieveiviseren har både utfordret tjenestene til å utvide sitt mandat/ lage seg et større handlingsrom, men også tatt disse oppgavene, for å skape fremdrift for innbyggeren. Dette er mennesker i utvikling, og ofte er det en liten ting som står i veien for store steg. Den unge mannen i eksemplet over jobber nå 60 % i en bedrift, har som mål og jobbe 100 % og blir mer og mer selvstendig. Når det gjelder vaskemaskinen ble den flyttet og påkoblet av en ansatt i Familieveiviseren som lånte en rørtang av en rørlegger.

10. Familieveiviseren – en lovpålagt tjeneste?

De siste årene har det kommet føringer fra både regjering og storting om at de ulike tjenestene i kommune, fylkeskommune og stat skal jobbe bedre og mer sammen. I august 2022 kom Lov om endringer i velferdstjenestelovgivningen hvor dette er spesifisert i flere særlover og hvor også kommunens plikt til å samordne er tydeliggjort. I utvikling av Familieveiviseren har vi fått innspill og støtte fra både Statsforvalter, Husbanken, Bufdir, Bufetat, Barneombudet, Barne- og familiedepartementet, Oslo Met og ikke minst andre kommuner. Det er flere kommuner som lager sine egne modeller av Familieveiviseren. Selv har vi som et langsiktig mål at Familieveiviseren skal bli en lovpålagt tjeneste slik at det sikres god tverrfaglighet og samordning i hele Norge.



Etter et internt seminar i november 2024 jobbet vi med Familieveiviserens mål. Dette målet ble stemt frem som et hovedmål: *Familieveiviseren skal motivere/ inspirere andre instanser og kommuner i sin måte å jobbe på med innbyggerfokus og tverrfaglig samarbeid, som gjør at familieveiviser blir lovpålagt»*