



TRONDHEIM KOMMUNE

*Digitale innbyggertjenester og saksbehandlingsstøtte i barnevernet - konseptfase*

# Personas i barnevernet



---

# Hva er personas

*§Personas er en personifisering av målgruppen for tjenesten. En persona er ikke en ekte person, men er en realistisk bruker eller tjenestemottaker for tjenesten.*

*Ved å knytte et ansikt og en historie til en tenkt representant for målgruppen blir man kjent med målgruppen, og får forståelse for hva som ligger bak deres behov.*

*Slik kan prosjektdeltakere eller leverandører lettere forstå målgruppen og dermed være i stand til å fatte beslutninger som omhandler målgruppen, f.eks. utforming og prioritering av funksjonalitet.*



## Mehmet (14) Enslig mindreårig flyktning



Om Mehmet

Mehmet er 14 år og har flyktet fra Afghanistan sammen med tre eldre gutter fra samme nabolag. Han ankom via menneskesmugler til Oslo og UDI har besluttet at han skal bosettes i institusjon i Trondheim sammen med en av de tre guttene han flyktet sammen med.

Mehmet elsker popmusikk, grillet kylling og Arsenal, synes vinteren i Norge er for kald, og er redd for høye lyder og mørke.

"Jeg skulle ønske jeg forsto mer av Norge og barnevernet."

«Når jeg blir stor skal jeg bli bedre enn Messi.»

IT-kunnskap



Kjennskap til barnevernet



Tillit til barnevernet



## Elisa (17) Bosatt i fosterfamilie



Om Elisa

Elisa er som alle andre 17 år gamle jenter, opptatt av venner, gutter, musikk og SKAM. Hun har en mor som har hatt en tøff ungdomstid med rus og psykiatri, og som fikk et tilbakefall til rusen da barnefaren flyttet ut. Elisa var da 15 år gammel.

Det var en lærer på ungdomsskolen Elisa som sendte bekymringsmelding om at Elisa var mye trøtt og amper, og at moren ikke møtte opp på foreldremøte eller kommuniserte med skolen på noen måte. Elisa trives godt hos fosterforeldrene (Tove og Arvid), som gjør en veldig god jobb med henne. Elisa er glad i sin mor, men forstår at hun ikke kan bo med henne. Elisa har samvær med sin mor en gang i måneden, og blir ofte stresset før og etter disse samværene.

"2Cool4School. Neida. Joda. Neida."

"Jeg er mer opptatt av hvordan det går med Isak og Even enn hvordan det går med statsbudsjettet."

IT-kunnskap



Kjennskap til barnevernet



Tillit til barnevernet



## Marthe (33)

Biologisk mor til Elisa (14), historikk med rus og psykiatri



Om Marthe

Marthe er en dame på 33 år som har hatt sine utfordringer i livet. Hun hadde en tøff oppvekst med en psykisk syk mor, og en far som reiste mye og var voldelig når han var hjemme. Marthe er uten jobb, har 2 år videregående som helsefagarbeider uten å fullføre skolen, og har av og på de siste 20 årene hatt perioder der rus har satt agendaen for henne. Marthe har hatt rusutløst psykose med påfølgende innleggelse på psykiatrisk sykehus. Marthe elsker datteren sin, og klandrer barnevernet for å ikke ha gitt henne en sjanse til å vise at hun er en god mor før de tok fra henne Elisa i en alder av 2 år. Marthe lever og ånder for samværene med Elisa.

Marthe elsker mennesker og musikk, og er svak for salt lakris. Hun trives dårlig når hun ikke passer inn, og når folk undervurderer henne.

«Jeg ble veldig glad når jeg fikk levere julegaven til Elisa personlig utenom oppsatte samvær.»

"Jeg var en tilskuer fra dag 1 i barnevernssaken mot meg."

IT-kunnskap



Kjennskap til barnevernet



Tillit til barnevernet



## Randi (55) og Arvid (59)

Fosterforeldre til Elisa (14)



Om Randi og Arvid

Tove og Arvid er aktive og ressurssterke omsorgspersoner som jobber som hhv. lærer og vannkraftsingeniør. Begge har alltid ønsket seg barn, men da naturen ikke ville det slik var det en god løsning å bli fosterforeldre syntes de.

Tove og Arvid elsker Elisa over alt på jord, og ville rodd til Røst for henne. Samværsretten med mor er de ikke veldig begeistret for da de mener det stresser Elisa hver gang.

Randi og Arvid elsker espresso, sjømat og turer med fuglehunden deres, Kira. De liker ikke midlertidige løsninger og byråkrati.

"Pengene er ingen motivasjon for oss for å være fosterforeldre, men det må være på plass."

"Det biologiske prinsipp står sterkere enn barnets beste i Norge."

IT-kunnskap



Kjennskap til barnevernet



Tillit til barnevernet



## Feysal (6) Utsatt for oppdragervold



### Om Feysal

Feysal er 6 år og er født og oppvokst i Norge. Foreldrene til Feysal er fra Somalia og kom til Norge 2 år før Feysal ble født. Feysal er eldst av tre søsken, og sammen bor de i en leilighet i utkanten av Oslo. Feysal har nettopp startet i 1. klasse. Skolen til Feysal har sendt en bekymringsmelding til barnevernet med mistanke om oppdragervold etter at Feysal fortalte at «...noen ganger blir pappa sint og slår.»

Feysal er en aktiv gutt som elsker fotball og utetid på skolen, og er redd for store gutter og jentelus.

"En ekte Ninjago kan se det andre ikke kan se!"

«Min pappa er sterkere enn din pappa.»

IT-kunnskap



Kjennskap til barnevernet



Tillit til barnevernet



## Nadiira (30) Mamma til Feysal(6), gjenstand for bekymringsmelding



### Om Nadiira

Nadiira er 30 år og 1. gangs innvandrere fra Somalia. Hun er gift med Yacquub, og sammen har de 3 barn i alderen 1-6 år. Nadiira er hjemmeværende, og er stolt over å kunne ta seg av hus, hjem, mann og barn. Nadiira og mannen er en del av det Somaliske miljøet i byen, og går jevnlig i den lokale moskeen.

Feysal har noen ganger vært fysisk mot barna, og de har derfor fått en bekymringsmelding hos barnevernet fra en miljøarbeider på barneskolen til deres sønn Feysal. De mottar tiltak i hjemmet fra ressursteamet i kommunen, og opplever dette som veldig spesielt. Nadiira kommer fra en musikalsk familie, og lager Oslos beste kyllinggryte.

"Det er veldig spesielt at det finnes en gruppe i byen som har lov å ta barna fra foreldrene."

«Det er så mye jeg ikke forstår av Norge og barnevernet.»

IT-kunnskap



Kjennskap til barnevernet



Tillit til barnevernet



## Camilla (26)

Barnevernskonsulent / barnevernsadministrasjon og teamleder



### Om Camilla

Camilla er en idealist som har valgt yrkesvei utfra et ønske om å hjelpe barn som trenger det. Camilla jobber som barnevernskonsulent i Bergen. Her har hun saksansvar for barnevernssaker, som krever at hun holder oversikt over frister, hendelser, aktiviteter og dokumenter. Camilla er personen folk tar kontakt med dersom de lurere på noe, eller trenger noe knyttet til en barnevernssak. Camilla jobber også som teamleder for et team på 5 barnevernskonsulenter, som betyr at hun har godkjennings og rapporteringsansvar.

Camilla er en tøff dame med bein i nesa, som ikke er redd for å møte konflikter eller ta ansvar der det trengs. Hun elsker turer i bynære strøk, chai-latte og Nytt på Nytt, og kan ikke fordra klimafornektelse, krig og palmeolje.

«Vi har alt for stort arbeidspress som barnevernskonsulenter.»

«Dersom jeg ikke var egnet til denne jobben hadde den spist meg opp for lenge siden.»

IT-kunnskap



Kjennskap til barnevernet



Tillit til barnevernet





## Reidun (55)

Barnevernsleder



### Om Reidun

Reidun er opprinnelig fra Meråker, men flyttet til Oslo for å studere. Hun er utdannet sosionom med et ekstra år innenfor økonomi, og har hatt diverse administrative jobber i kommunen før hun fikk jobben som barnevernsleder i 2009. Reidun godkjenner alle vedtak og utbetalingsplaner samt signerer på brev som krever dette.

Som ansvarlig for sin enhet er det viktig at Reidun har oversikt over status i egen enhet, og således kan rapportere videre.

Som ung var Reidun et lovende langrennstalent og er fremdeles en aktiv dame som liker å komme seg ut. Hun er direkte og tydelig som leder, og jobber hardt for å støtte og serve de ansatte i sin enhet best mulig.

*"Barnevernsbudsjettet i kommunen er ikke rigget for alle sakene som avdekkes og rapporteres til oss i dag."*

*"Barneskirænn!"*

IT-kunnskap



Kjennskap til barnevernet



Tillit til barnevernet



## Tove (60)

Økonomi- og kontorfaglig i barnevernet



### Om Tove

Tove jobber med kontor- og økonomioppgaver ved Eiganes helse- og sosialdistrikt i Stavanger. Her har hun ansvar for arkivering av post/bekymringsmeldinger, utføre betalinger samt et vell av andre kontorfaglige oppgaver. Tove er den som har jobbet lengst ved kontoret med sine 19 år, og er som en mor å regne i kollegiet.

Tove er alltid blid og pliktoppfyllende, og er full av arbeidslyst. Hun liker å ha orden, og forventer det samme av de andre som jobber på kontoret.

Tove er gift med Tore (64), og sammen trives de best på hytta si ved Lysefjorden utenfor Stavanger, og når det settes opp skuespill i Rogaland Teater.

*"Pengene er ingen motivasjon for oss for å være fosterforeldre, men det må være på plass."*

*"Det biologiske prinsipp står sterkere enn barnets beste i Norge."*

IT-kunnskap



Kjennskap til barnevernet



Tillit til barnevernet



## Berit (48)

Barnevernstjenestens tiltaksapparat



Om Berit

Berit er en drivende kvinne som foruten jobben sin i barnevernstjenestens tiltaksapparat er aktiv i fagforening og som styremedlem i Norges Korforbund.

Berit har jobbet med barnevern i mange år, og jobbet i flere år som saksbehandler før hun begynte i tiltaksapparatet. Årsaken til byttet var for å få en litt roligere arbeidshverdag. I jobben sin veileder hun biologiske foreldre med mål om at barnet skal kunne bli hos sine foreldre, og for å forebygge omsorgsovertakelser.

Berit er en tydelig og varm dame, med genuin omsorg for menneskene rundt seg. Hun elsker høyt tempo, orden i sysakene og mennesker med energi. Hun blir tappet for krefter når folk ikke er ute etter sitt eget og andres beste.

*"Når vi fratar en mann som er vokst opp med oppdragervold verktøyet sitt, fratar vi ham myndighet også. Denne må vi hjelpe ham å bygge opp med andre metoder."*

*"Det vanskeligste vi møter er når foreldrene ikke snakker sant. Da må vi prøve å løse et problem mens vi later som det ikke eksisterer."*

IT-kunnskap



Kjennskap til barnevernet



Tillit til barnevernet



## Marit (29)

Omsorgsenheten



Om Marit

Marit er 29 år og bor i Asker. Hun er utdannet barnevernspedagog, og har jobbet i barnevernets tiltaksteam siden hun var ferdig på UiS for 4 år siden. Hennes daglige jobb går ut på å følge opp barn og unge i institusjon og i fosterhjem basert på vedtatte planer, for så å rapportere tilbake til barnevernskonsulentene.

Når hun jobber med barn og unge er Marit ofte på reise. Distriktet hun jobber i er stort grunnet kommunesamarbeid om tiltak, og hun er derfor ofte langt fra kontoret.

Marit var aktiv håndballspiller som ung, og spiller fremdeles når hun får muligheten. Hun elsker risoretto, vegetarmat og barna sine, Ellen(2) og Kasper(4), og hater å sitte inne en hel dag.

*"Når vi er på jobb har vi ingen mulighet til å svippe innom kontoret, så vi er avhengig av tilganger og stabile løsninger."*

*"Vi i tiltak er heldige, for vi har veldig mye av det vi trenger for å gjøre jobben vår."*

IT-kunnskap



Kjennskap til barnevernet



Tillit til barnevernet





## Svein (46)

Barnevernsvakta



### Om Svein

Svein er en blid type som går over ens med de fleste han møter. Svein er ukomplisert, varm og humorfylt, og har vokst opp på en gård ved Holmestrand.

Svein jobber i barnevernsvakta og representerer barnevernet når det oppstår akutte situasjoner, men har også rutinemessige tilsyn på kvelds- og nattestid. Barnevernsvakta jobber alltid i team på kvelds- og nattestid, og han har derfor kolleger han rykker ut med.

Det er ofte nødetatene som tilkaller Svein, og da er det gjerne i forbindelse med husbråk, rus eller ulykker.

Svein er en ihuga hjemmebrygger, en hobby han gjerne bedriver sammen med kompiser. Han liker mørke ølsorter, grillmat og fjellturer, og liker ikke shopping og Kaffe Latte.

"Vi er på jobb når alle andre sover, og kan derfor ikke spørre noen andre når vi trenger informasjon."

"Det hender at barnevernsvakta er de første som ankommer når det har vært en ulykke eller brann – det kan være tøft."

IT-kunnskap



Kjennskap til barnevernet



Tillit til barnevernet



## Christoffer (26)

Oppfølgingsansvarlig for enslig mindreårige flyktninger



### Om Christoffer

Christoffer er oppfølgingsansvarlig for enslig mindreårige flyktninger i kommunen sin. Han har tidligere jobbet som barnevernskonsulent, men ønsket nye utfordringer og takket ja da behovet i kommunen ble større ifm. økt antall asylsøkere for noen år siden.

Christoffer er samboer med Elin (24), og skal gifte seg til sommeren.

Christoffer elsker fotball, playstation og å henge med kompiser, og kan ikke fordra diskriminering og nedlatende holdninger til medmennesker.

"De jeg møter i jobben min har hatt en ufattelig tøff reise til Norge."

"Det slår meg gang på gang hvor bra det egentlig går med dem."

IT-kunnskap



Kjennskap til barnevernet



Tillit til barnevernet

