

Andvig, E. & Gullslett, M.K. (2022). Kirkens Bymisjon som tillitsskapende velferdsaktør. I H. Vike, B. Karlsson & R. Sundet (Red.), *Velferdsstatens transformasjoner* (s. 197–217). Fagbokforlaget.
DOI: <https://doi.org/10.55669/oa200908>

8

Kirkens Bymisjon som tillitsskapende velferdsaktør

Ellen Andvig & Monika Knutsen Gullslett

Innledning

Som innledningen i denne boken peker på, skjer det store endringer, transformasjoner, i utøvelsen av tjenester i velferdsstaten Norge. Velferdsstatens transformasjoner handler blant annet om hvordan innovasjoner i samfunnet påvirker offentlig tjenesteutøvelse til innbyggere. Et grunnleggende mål for velferdsstaten er å ivareta enkeltpersoner og å sikre en gitt sosial standard for alle. Både offentlige, private og frivillige aktører i velferdssamfunnet jobber for at mennesker med langvarig behov for hjelp, skal ha en plass i det ordinære samfunn med bolig, arbeid og sosialt liv. I dette kapittelet vil vi belyse hvordan den ideelle organisasjonen Stiftelsen Kirkens Bymisjon fungerer som tillitsskapende aktør i sitt arbeid med personer med rusutfordringer som løslates fra fengsel.

Sammensatte behov hos løslatte med psykiske helse- og rusproblemer

Tidligere innsatte med rus- og psykiske helseproblemer har ofte store utfordringer på mange områder. De mangler som regel utdanning og stabile boligforhold. De har problemer med å komme ut i ordinært arbeid, og det kan være vanskelig å beholde jobben. Overgangsfasen fra soning til løslatelse er spesielt sårbar for mange. Denne fasen innebærer høy risiko for død eller tilbakefall til rus og kriminalitet (Bukten et al., 2017). Risikoen for selvmord er spesielt høy de første dagene i frihet (Bukten et al., 2017). Levekårsundersøkelsen fra 2014 (Revol, 2015) rapporterer at fengselsopphold ofte reduserer selvfølelsen, øker selvstigmatiseringen og følelsen av håpløshet i forhold til framtiden. Den som løslates har gjerne gjeld og store økonomiske problemer. Økonomiske bekymringer når man skal etablere et nytt liv etter soning, kan virke lammende og føre til tilbakefall til rus og kriminalitet (Andvig et al., 2019).

Velferdsstatens organisasjoner, spesielt kommunene, har et ansvar for å ivareta behovene til personer med rusproblemer og fengselsbakgrunn. Samtidig erkjenner man innen kommunalt hold at det fokuseres for lite på oppfølging etter soning for denne gruppen (Oslo kommune, 2019). Særlig i overgangsperioden fra fengsel til løslatelse har det offentlige størst problemer med å hjelpe denne gruppen (Haug & Tolgensbakk, 2019). De komplekse problemene som disse personene strever med, kalles gjerne «wicked problems», eller gjenstridige problemer. Gjenstridige problemer dreier seg om komplekse og sammensatte sosiale og helsesrelaterte behov som krever koordinerte hjelpetiltak på tvers av sektorene. Kommunene lykkes i varierende grad med dette arbeidet. Ofte er hjelpetilbudene mangelfulle, og hjelpene har uklare ansvarslinjer (Haug & Tolgensbakk, 2019). Et vellykket eksempel på samarbeid og koordinering mellom offentlig og frivillig sektor i arbeidet med personer med rus- og soningsbakgrunn, finner vi hos Røde Kors-tilbudet «Nettverk etter soning» i Oslo. Her er NAV-ansatte samlokalisert med «Nettverk etter soning» og med Voksenopplæringen. Hensikten er å gi helhetlige og sammenhengende tjenester til personer fra den aktuelle målgruppen (Andvig & Karlsson, 2021). Samarbeidet mellom disse aktørene viser seg å gi bedre individuell oppfølging etter løslatelse knyttet til overgangen fra fengsel til samfunnet. I dette prosjektet har de NAV-ansatte friere rammer enn vanlig til å arbeide helhetlig og nært til brukerne.

I en amerikansk kunnskapsoversikt (Bahr, 2015) oppsummerer forfatteren følgende fire momenter som avgjørende for en god tilbakeføring fra fengsel til lokalsamfunn: 1. Tilgang til bolig, utdanning, jobbtrening, arbeid, rusbehandling og helsehjelp. 2. Sosial støtte fra familie, venner og helse- og sosialtjenester. Det må særlig legges vekt på sosial støtte i overgangsperioden fra fengsel til løslatelse. 3. Sosiale forhold knyttet til den løslattes nabolag må adresseres. 4. Økt fokus på forebygging og behandling av rusavhengighet må vektlegges. Det kan være behov for langvarig og intensiv samarbeidsbasert behandling og oppfølging knyttet til rusproblemer. I en reviewstudie av Kendall et al. (2018) der tilbakeføringsprogram for løslatte med rusproblemer ble evaluert, ble betydningen av hjelpernes mellommenneskelige ferdigheter særlig vektlagt. Det dreide seg om viktigheten av å utvikle en personlig relasjon mellom deltaker og hjelper basert på tillit, åpenhet og respekt.

Betydningen av tillit i velferdsstatens tjenester

Tillit er et komplekst sosialt fenomen som kan ta mange ulike former. Det er situasjonsbetinget og relasjonsbetinget, og ifølge Grimen (2009, s. 13) alltid tredelt: noen stoler på noen med tanke på noe. Å gi tillit innebærer risiko for at den forventningen som ligger i tilliten, ikke blir oppfylt. Det forutsetter at den som blir vist tillit, både ønsker dette og har vilje, kompetanse og mulighet til å leve opp til tilliten (Grimen, 2009). Vi kan ha tillit til andre ved at vi har tro på at de vil handle med velvilje overfor oss, men vi kan ikke vite det sikkert. Derfor innebærer det å vise tillit en personlig sårbarhet og risiko. Hvis en viser tillit til noen som bryter tillitsrelasjonen, innebærer det et tap for den som har utvist tilliten. Tapet er da av personlig, emosjonell, sosial, økonomisk eller politisk natur (Sztompka, 1999). Hupcey et al. (2001, s. 290) utviklet følgende definisjon av tillit basert på et tverrfaglig kunnskapsgrunnlag hentet fra fagfeltene helsefag, psykologi og sosiologi (vår oversettelse):

Tillit oppstår når det blir identifisert et behov som ikke kan bli møtt uten hjelp fra en annen, og en vurdering av risikoen som ligger i det å være avhengig av den som kan imøtekomme behovet. Tillit er en villet avhengighet av den andres handlinger avgrenset til behovsområdet, og tillit er utsatt for både åpenlys og skjult testing.

Tillit er også en grunnleggende verdi for velferdsstaten. I denne bokens innledningskapittel deles tillit opp i tre akser: 1) borgernes tillit til det offentlige og staten, 2) tillit i relasjoner mellom borgere og aktører, og 3) det offentliges og statens tillit til borgerne. I alle aksene er gjensidighet gjennomgående. Tillit er en viktig forutsetning for gode tjenester og et mål i seg selv. Dessuten er tillit en forutsetning for autonomi og trygge relasjoner (Bergh & Bjørnskov, 2011). Brukernes tillit til «systemet» etableres når de er trygge på at hjelperens agenda er deres ve og vel. Samtidig peker Bentzen (2022) på at det å arbeide tillitsbasert er fylt av dilemmaer. Ett dilemma, ifølge Bentzen, er knyttet til balansen mellom fleksibilitet og likhet. Hun peker på at med begrensede ressurser er det nødvendig med prioriteringer overfor medarbeidere og borgere. På den andre siden er det behov for skreddersydde løsninger for den enkelte. Et annet dilemma relatert til tillit, er knyttet til det å redusere kontroll. Avbyråkratisering og forenkling blir vektlagt for å arbeide tillitsbasert. Samtidig kan ikke all kontroll utelates, påpeker Bentzen. Nennsom og nyansert kontroll i form av tilsyn og faglig oppfølging kan være en viktig støtte for usikre medarbeidere. Et tredje dilemma relatert til det å arbeide tillitsbasert, knytter Bentzen til økt ansvar hos medarbeidere. Hun peker på at økt ansvar og større frihetsgrader i arbeidet kan tas imot med begeistring eller oppleves som tyngende og utrygt.

Uten tillit ville det ikke være mulig å bygge opp et system basert på universalisme, slik de nordiske velferdsstatene har. Universalisme innebærer at hele befolkningen har rett på velferdstjenester og ytelser når behovet oppstår, helt uavhengig av alder, kjønn, bosted, lommebok, religion og etnisk tilhørighet (Kildal & Kuhnle, 2005, referert i Haukelien & Vike, 2009, s. 146). Et kjennetegn ved det norske samfunnet, og kanskje spesielt velferdsstaten, er høy grad av tillit mellom aktørene, både på system- og individnivå. Bergh og Bjørnskov (2011) framhever at spesielt Norge og Danmark, men også de andre nordiske landene, historisk har hatt lavt konfliktnivå i samfunnet. Et politisk system basert på rettferdighet og et rettssystem som fungerer, er med på å bidra til høy grad av tillit mellom mennesker og institusjoner i Norden.

Mayer et al. (1995) har utviklet en tillitsmodell for å illustrere tillit i organisasjoner. Forfatterne vektlegger tre faktorer som omfatter hvordan tillitsgiver (f.eks. tjenestemottakere av helse- og sosialtjenester) oppfatter tillitsverdigheten (trustworthiness) hos tillitsmottaker (f.eks. tjenestetilbydere i hjelpesystemene). De tre faktorene er evner, velvilje og integritet, ifølge

Mayer et al. (1995). Med evner menes det å ha ferdigheter, kompetanse og muligheter til å levere det som forventes av de som mottar tjenestene. Velvilje innebærer velgjørenhet eller vilje til å gjøre godt for andre. Det innebærer også å ha en innstilling av vennlighet og hjelpsomhet, selv om det ikke er noe å tjene på det. Integritet innebærer at den som mottar tjenester, opplever at organisasjonen og dens representanter handler ut fra felles verdier og prinsipper. Det vil si prinsipper og verdier man selv kan slutte seg til, som rettferdighet, ordholdenhet og personlig integritet.

Tillit til NAV og tillit i NAV

Brukere av offentlige velferdstjenester ser ut til å ha fått lavere tillit til velferdsorganisasjonene de siste årene (Folkestad, 2017). En rekke norske studier av NAV-tjenestene avdekker at de er vanskelig tilgjengelig for brukerne. Det er vanskelig å oppnå kontakt med saksbehandlerne, og det er vanskelig å finne fram på digitale kanaler (Lundberg, 2018; Oslo kommune, 2017, 2019). Mange brukere opplever ikke å få den hjelpen de har krav på, og de mister tilliten til organisasjonen. I rapporten til Oslo kommune (2017) advarte brukerne NAV mot å fjerne seg for mye fra personlig kontakt med brukerne. De ønsket at NAV-ansatte skulle vise større grad av empati og forståelse for brukernes situasjon, samt å møte brukerne med høflighet og respekt.

Personer med rusutfordringer og soningsbakgrunn kan ha særlige utfordringer når det gjelder både det å søke hjelp og det å motta helse- og sosialtjenester. Det kan ha sammenheng med at personer i denne gruppen ofte har negative erfaringer med å stole på andre mennesker. Det kan både være en konsekvens av livet de har levd og av tidligere lovnader som ikke er blitt holdt av ansatte i offentlige tjenester (Revol, 2015). Mangelen på tillit kan gjøre at personer i denne gruppen unnlater å søke hjelp (Edland-Gryt & Skatvedt, 2013). Mange løslatte mangler kunnskaper om hvor de skal henvende seg for å få hjelp. Når de oppnår kontakt, erfarer de å måtte fortelle sin historie om igjen til stadig nye fagpersoner i ulike etater med ulike adresser og åpningstider (Falck, 2015). Manglende digital kompetanse etter år i fengsel vanskeliggjør det å få kontakt med hjelpeapparatet (Fridhov & Lange-lid, 2017). I en studie av Andvig og Karlsson (2021) fortalte brukere med

rusutfordringer og fengselsbakgrunn om dårlige erfaringer med lokale NAV-kontor. De beskrev hjelpen som «håpløs» og «manglende». De følte «seg motarbeidet», og det tok «uendelig lang tid å få hjelp». Kontakten med NAV ble opplevd som «slitsom og nedbrytende», og «mye verre enn fengsel».

Brukeres manglende tillit til NAV kan ha sammenheng med styringsformen i offentlige velferdstjenester. Styringsformen New Public Management har fokus på effektivitet. Den fokuserer på mål og resultater og er basert på lojalitet og kontroll (Wyller, 2013). Profesjonsutøverens faglige handlingsfrihet blir begrenset av økonomiske incentiver, og det er ofte vedtak basert i økonomi som styrer deres praksis (Byrkjeflot & Engelstad, 2018). For eksempel kan det gis kortvarige vedtak om støtte til å skaffe eller beholde en jobb i et avgrenset tidsrom på seks måneder. Personer med rusvansker og soningsbakgrunn har som regel behov for støtte og oppfølging langt ut over seks måneder for å komme i jobb. Når hjelpen er styrt av vedtaket, reduseres fleksibiliteten og muligheten for å finne gode, helhetlige løsninger. Det kan også utfordre tilliten mellom hjelpere og den som mottar hjelp (Vike, 2018).

Tidligere har offentlige profesjonsutøvere hatt stor grad av autonomi til å forvalte lovverket og å utøve tjenester basert på enkeltpersoners situasjon og behov (Byrkjeflot & Engelstad, 2018). Krav om standardisering og prosedyrebasert tilnærming er med på å frata profesjonsutøverne muligheter for å bruke faglig skjønn når de skal vurdere brukernes behov for hjelp og oppfølging (Gullslett & Ekeland, 2012).

Stiftelsen Kirkens Bymisjons oppfølging av personer med rusvansker og soningsbakgrunn

Dette kapittelet tar utgangspunkt i data fra en evalueringsstudie av Stiftelsen Kirkens Bymisjons (heretter forkortet KB) avdeling FRI (Andvig et al., 2016, 2019). Vi vil se nærmere på hvordan frivillige organisasjoner bidrar til tillitsbygging, eksemplifisert gjennom KB. I kjølvannet av New Public Management-reformen har det de siste årene dukket opp nye løsninger for å øke tilliten mellom forvaltningsnivåer, profesjoner og brukerne selv. I Sverige og Norge er tillitsreformen i kommunal sektor et eksempel på dette (Aspøy, 2022), mens Danmark har innført det som kalles nærhetsreformen (Bentzen, 2022). Å få mer kunnskap om hvordan frivillige organisasjoner bidrar

til tillitsbygging, er i tråd med Loga (2018) som framhever sivilsamfunnets potensial i samspill med og fornying av offentlig sektor.

Vi vil først gi en kort presentasjon av KB. Deretter presenterer vi avdeling FRI og tiltaket «Ut i jobb» som tilbyr oppfølging til personer med rusvansker og soningsbakgrunn.

KB har avdelinger i en rekke byer over hele Norge. KB utøver sosialt og helsereelatert arbeid blant mennesker som strever med hverdagen på ulike måter, innen både rusomsorg, eldreomsorg, barnevern, psykisk helsevern og prostitusjonsfeltet. KB setter omsorgen for enkeltmennesket i sentrum og har et verdigrunnlag om at alle mennesker har lik verdi:

«Vår visjon er at alle mennesker erfarer respekt, rettferdighet og omsorg. Ingen er bare det du ser. Vi vil møte alle med denne holdningen, og vi ønsker at brukere og gjester skal styrke sine egne ressurser, drømmer og håp. Derfor er også slagordet vårt: 'Rom for alle'» (www.kirkensbymisjon.no/om-oss/).

KBs avdeling FRI er et tilbud til mennesker som løslates fra fengsel, basert på et samarbeid mellom fagfolk og frivillige som driver likemannsarbeid (Windstad & Steen, 2010). Likemannsarbeidet innebærer at mennesker med egenerfaring fra soning i fengsel og tidligere rusavhengighet hjelper andre til et bedre liv, under veiledning og oppfølging fra fagfolk. Frivillige og ansatte i FRI tilbyr tett oppfølging etter løslatelse, gjennom tid i treningsbolig, pilotleilighet og ut i egen bolig. De besøker fengsler og orienterer om FRI for å etablere kontakt med innsatte før de løslates (Windstad & Steen, 2010). FRI finansieres av midler fra Justisdepartementet (KDI), kommunale ettervernsmidler, tilskudd til aktivisering fra Helsedirektoratet og egne innsamlede midler i organisasjonen.

Tiltaket «Ut i jobb» er en del av arbeidet som foregår i avdeling FRI. Tiltaket er spesielt rettet mot mennesker som har vært ute av arbeidslivet over lengre tid på grunn av rus og soning i fengsel. Hensikten er å få folk med en slik bakgrunn ut i jobb eller arbeidsrettet aktivitet og gi dem mulighet til å etablere et vanlig hverdagsliv. De ansatte i tiltaket samarbeider aktivt med ulike bedrifter for å motivere dem til å ta imot folk med «hull i CV-en». Det blir signert intensjonsavtaler med en rekke bedrifter der arbeidsgiver tar inn deltakere som er med i «Ut i jobb». Bedriftene som deltar i tiltaket, driver i hovedsak med veisikring, bygg og anlegg, lager/salg av ulike produkter og entreprenørskap.

I det følgende presenterer vi noen funn fra studien av tiltaket «Ut i jobb» basert på datamateriale fra rapporten til Andvig et al. (2016). Datamaterialet ble innhentet ved bruk av tre flerstegs fokusgruppeintervjuer med sju deltakere fra «Ut i jobb», tre flerstegs fokusgruppeintervjuer med fem ansatte ved FRI og en rundebordskonferanse med deltakere og ansatte sammen. Det ble også gjennomført individuelle, kvalitative intervjuer med fire bedriftsledere. Gjennom å presentere noen smakebiter fra hvordan de ansatte arbeider og hvordan deltakere og bedriftsledere opplever å delta i tiltaket, vil vi belyse betydningen av tillitsskapende arbeid i KB.

Et tett samarbeid mellom deltakere og veiledere

I tiltaket «Ut i jobb» samarbeider ansatte i FRI, ofte kalt veiledere, med deltakerne om å lage et helhetlig opplegg rundt den enkelte. Opplegget kan gjelde både helserelaterte og sosiale forhold som er viktige for personen. Samarbeidet starter ofte i fengselet før personen løslates. Sammen utformer de mål deltakeren ønsker å jobbe mot, og deltakers medbestemmelse er sentralt. En deltaker sier det slik: «Vi snakker sammen om hva jeg har behov for. Det blir ikke trøkket ned over hodet på meg, jeg er med og bestemmer». Deltakerne får ukentlig oppfølging av veilederen fra FRI. Tettere oppfølging kan tilbys etter behov. Veilederne er opptatt av å samarbeide med deltakerne om alle typer aktiviteter og å gjøre aktiviteter sammen. Det kan være å arbeide sammen i kantina eller på ulike jobboppdrag. Det kan være å dra på fisketur sammen. Det kan være den gode samtalen om alt fra hverdagslige temaer, helseutfordringer eller mer alvorlige, eksistensielle temaer. KB har også en rekke sosiale tiltak som kafe, filmkvelder, konserter etc. De fungerer som sosiale møteplasser hvor deltakerne kan få kontakt med ansatte og frivillige nærmest 24 timer i døgnet.

De ansatte i «Ut i jobb» framhever betydningen av å skape hverdagssituasjoner for den enkelte deltaker knyttet til det å ha en jobb – eller til det å komme ut i jobb. Sammen fokuserer de på situasjoner som deltakeren har behov for å lære å mestre; som å stå opp om morgenen, møte på jobb til fast tidspunkt, utføre oppgaver som må løses, lære å ta imot ordre og planlegge hverdagen, og ta bedre vare på egen helse. De ansatte formidler en tro på deltakerne og en vilje til å se muligheter og det positive hos den enkelte: «Det er

så mye guts i folk som vi ikke vet om på forhånd». De ansatte ønsker å støtte deltakerne til å få et verdig liv uten rus, og de har engasjement og entusiasme for jobben sin. Samtidig er de realistiske; de har en forståelse for at det å etablere et rusfritt liv, er «ingen dans på roser». Det kan være en lang vei å gå for mange.

De ansatte i «Ut i jobb» legger vekt på å være tilgjengelige for deltakerne. En veileder sier det slik: «Vi er jo *på* disse menneskene nesten hele døgnet». De er spesielt opptatt av å følge opp deltakerne på kveldstid, i helger og ferier og i sårbare overgangsfaser som bytte av bolig og oppstart i ny jobb. Slike overganger kan være ekstra utfordrende å takle for deltakerne. For eksempel kan en veileder ringe en deltaker som har begynt i ny jobb, hver morgen og kjøre ham eller henne til jobben den første uka. Hensikten er å fungere støttende for at vedkommende skal lære morgenrutiner og møte på jobb. På denne måten stiller veilederne opp ut over det som er forventet: «Vi prøver å gi aksept, vi skaper likeverd gjennom å gi ansvar, ikke gjøre for dem, men støtte dem til å klare det selv, være en av 'oss'». De ansatte er også opptatt av at mange deltakere mangler trening i å bo, derfor er oppfølging i bolig viktig. Det kan være støtte og oppmuntring til renhold, handling og laging av mat og betaling av husleie for å unngå utkastelse. En deltaker beskriver opplevelsen av å få hjelp på denne måten:

Folka fra Bymisjonen er der for deg. De hjelper til med å aktivisere deg. De stiller opp hvis det er i jobbsammenheng, og hvis du skal ha hjelp til søknader, gjeld osv. – det er så mye de kan hjelpe med.

Forståelsen hos de ansatte for betydningen av tett oppfølging har blant annet sammenheng med at flere av veilederne selv har erfaring med rusproblemer og med soning. Tiltaket danner på denne måten en sterk form for likepersonsarbeid. Ansatte med egenerfaring deler ofte sine erfaringer med deltakere. Det skaper fortrolighet mellom veileder og deltaker. En deltaker forteller: «Vi jobber på lik linje og klipper hekken sammen, og samtidig prater vi om livet mitt. Siden han har erfaring selv, forstår han hva det handler om.»

Ut fra de ansattes perspektiv kan det å ha egenerfaring bidra til å legitimere deltakernes opplevelser. Det gjør det også lettere å snakke om vanskelige ting uten at det blir konflikt. Ansatte som har egenerfaring, har en

forståelse av kulturen i det miljøet deltakerne kommer fra. De kjenner både språk og kultur i kriminelle miljøer og på gata. Det gjør at de kan si «jeg har vært der». Det blir en annen måte å snakke sammen på. En av dem forklarer det slik:

Jeg tror at med en gang de (deltakere) vet det har vært på samme måte for meg, som det har vært for dem, så blir samtalen litt annerledes. Blir mer tillit med en gang. Språket er helt annerledes ute. Og de blir ikke så nærtagende. For skal du få en sånn belæring fra en på andre siden av pulten; «du skal gjøre sånn og sånn», så blir det vanskelig. Da blir det en type autoritetsgreie.

Det at noen ansatte har egenerfaring og andre ikke har, gjør at de utfyller hverandre med ulike ståsted og ulike faglige forståelsesrammer. Kolleger med egenerfaring kan bidra til at kolleger uten egenerfaring kan få større forståelse for hvordan hverdagen for deltakerne kan være. En veileder med egenerfaring kan lettere peke på muligheter og synliggjøre at det går an å endre seg og oppnå et bedre liv. En av veilederne uten egenerfaring sier det slik: «Petter og jeg har veldig forskjellig tilnærming, han kan røske litt mer i folk fordi han selv har gått veien». De som selv har opplevd fengselsdommer, kan gå foran med et godt eksempel og formidle og skape håp og tro hos andre om at endring er mulig. De kan dele egne erfaringer om hvordan de selv har kommet videre. Erfaringene kan dreie seg om betydningen av å bli kvitt gjeld, hvordan komme seg i jobb og om det å leve et liv uten rus og kriminalitet.

Trekantsamarbeid

Et sentralt element for å følge opp og støtte deltakere i «Ut i jobb» er etablering av trekantsamarbeid. Denne samarbeidsformen etableres når en deltaker får jobb i en av de samarbeidende bedriftene. Deltaker blir fulgt tett opp med trekantsamtaler av en kontaktperson i bedriften og veilederen fra FRI. Møtene arrangeres etter behov, for eksempel en gang i måneden. I samtalen får hver part anledning til å gi uttrykk for sine forventninger og avklare muligheter og utfordringer som oppstår underveis. Det avtales også hvor

mye oppfølging som er nødvendig for deltakeren. Alt skrives ned i en avtale som signeres av alle parter. Trekantsamarbeidet gir forutsigbarhet og trygghet for alle parter. Jevnlige møter anses av bedriftslederne som et viktig verktøy for at arbeidsforholdet skal fungere og vedvare over tid. Flere deltakere peker på viktigheten av å ha oppfølging både fra FRI og fra bedriften samtidig og at de kan møtes og snakke sammen. Når det etableres et tillitsforhold, øker det sjansen for at deltakeren klarer å bli i jobben over tid. En styrke ved ordningen er den likeverdige dialogen mellom partene, der det er det lagt opp til full åpenhet. En deltaker forteller om sine erfaringer med åpenhet:

Jeg har god kontakt med nærmeste leder og prater ofte med ham. Det er bra for meg, da kan jeg være åpen om hvordan jeg har det, om ting er tungt eller bra osv. Da får han bedre forståelse om man ikke fungerer helt som normalt.

Noen ganger går likevel ikke deltakerens arbeidsforhold som planlagt. Det skyldes gjerne tilbakefall til rus. Da kan det være viktig med ekstra tett oppfølging. En deltaker sier det slik:

Det at FRI og bedriften var der for meg da jeg begynte å ruse meg igjen, hjalp meg til å komme raskt på beina igjen. Jeg slutta med rusen og klarte å fortsette i jobben.

For enkelte deltakere som faller tilbake til rus og kriminalitet, må arbeidsforholdet avsluttes. For bedriftsledere som ikke kan gjøre mer for deltakeren, er det viktig å vite at deltakeren blir fulgt opp videre av FRI. En bedriftsleder poengterer følgende: «Man må kunne si at nok er nok når det ikke fungerer, og det må være greit». Risikoen blir ikke så stor med FRI som et sikkerhetsnett i bakgrunnen. Derfor er det viktig at man i oppstart av trekantsamarbeidet avklarer kriterier for fortsettelse eller eventuell avslutning av et arbeidsforhold. Bedriftslederne peker også på at det er tryggere å ansette deltakere som har hatt opplegg gjennom FRI, enn å ta inn arbeidssøkere fra NAV. Dette skyldes blant annet at de vet at deltakeren kan komme tilbake til en veileder i FRI og få god oppfølging videre.

Tillitsskapende arbeid i KB

Vi har gjennom beskrivelser av tiltaket «Ut i jobb» belyst hvordan KB arbeider med å hjelpe tidligere innsatte til å mestre overgang fra soning til frihet og til å takle utfordringer som rusproblem, bolig, økonomi og det å komme ut i jobb. Vi vil her se nærmere hvordan KBs tjenesteytere skaper tillit gjennom tiltaket «Ut i jobb». I framstillingen benytter vi Mayer et al. (1995) sine tre faktorer; evner, velvilje og integritet, for å undersøke hvordan KB gjør seg verdig til tillit (tillitsverdighet) og hvordan deres tillitsverdighet påvirker deltakernes (tillitsgivers) vilje til å gi tillit.

KBs evner

Vi vil her se på hvordan KBs evner kan bidra til at de oppfattes som tillitsverdige. Evner dreier seg, ifølge Mayer et al. (1995), om organisasjonens innflytelse, kompetanse og ekspertise innen det feltet den leverer tjenester. Å være tillitsverdig innen sitt kompetansefelt dreier seg også om kompetansen er troverdig, om den er til å stole på og om organisasjonen og dens ansatte leverer det den lover.

Vi vurderer det slik at KB har faglig kompetanse til å levere tjenester som den aktuelle målgruppen har behov for. I tiltaket «Ut i jobb» har de ansatte og de frivillige en kombinasjon av relevant fagkompetanse, utdanning innen helse- og sosialfaglig arbeid og erfaringskompetanse. De gir deltakerne individuell og psykososial oppfølging, og de hjelper deltakere med å få bolig, klare å bo og få bedre helse. De tilbyr aktiviteter gjennom arbeid eller arbeidstrening. De hjelper deltakerne med å få tilgang til offentlige tjenester og ytelser de har krav på. De tilbyr psykososiale samtaler og deltakelse i sosiale aktiviteter. Flere kunnskapsoppsummeringer framhever nettopp disse momentene som avgjørende i en helhetlig oppfølging for denne målgruppen (Bahr, 2015; Kendall et al., 2018). De samme momentene bekreftes også i en studie av rehabiliteringstiltak for personer med rusutfordringer i regi av KB (Blaalid, 2021). Blaalid dokumenterer hvordan allmenne og hverdagslige samhandlingsprosesser får betydning for deltakernes opplevelse av tilhørighet. I KB blir de en del av et statusgivende fellesskap og får mestringsopplevelser. Blaalid viser hvordan rehabiliteringstiltakene gir mulighet til nettverksbygging som letter overgangen

til andre livsarenaer og bidrar til at deltakerne blir mer deltakende i samfunnet.

Funnene vi har presentert, viser at tjenesteyterne i FRI har stor grad av fleksibilitet til å drive helhetlig og individuell oppfølging. Muligheten til å jobbe på denne måten kan ha sammenheng med KBs finansieringsordning. Ordningen synes å gi friere rammer for å utøve hjelp til den aktuelle målgruppen, enn det NAV-systemet ofte har. Ansatte og frivillige i FRI jobber ikke etter NPM-prinsipper, men har stor grad av autonomi og mulighet til å bruke faglig skjønn i arbeidet sitt. De sitter ikke på et kontor, men er sammen med deltakerne i deres hverdag. Da blir de kjent med og får kunnskap om den enkelte brukers situasjon og hverdagsliv. Det bidrar til at de kan gi oppfølging basert på en faglig vurdering av personens situasjon, mål og ønsker, rusavhengighet/rusfrihet, tidligere arbeidserfaring etc. Vi vil også framheve egenerfaringskompetansen som gjennomsyrer arbeidet i KB. Denne kompetansen gjør organisasjonen i stand til å ivareta brukerperspektivet og gir tjenesteyterne innsideforståelse for hva deltakerne strever med.

Når brukerne møter et tiltak som «Ut i jobb», som er preget av helhet, sammenheng og kontinuitet i hjelpen de får, gir det dem trygghet i hverdagen og tillit til KB. Som vi har vært inne på tidligere, har mange fra denne målgruppen mistet tilliten til hjelpesystemene. Når de møter KB, opplever de å bli tatt imot av et system som leverer tjenester de har behov for. De har mange og sammensatte behov, og de får hjelp på en rekke områder av livet. De får tilgang på rettigheter og tjenester som de kanskje ikke har turt eller klart å oppsøke på egen hånd. Det gir dem mulighet til å etablere og opprettholde et hverdagsliv som alminnelige mennesker. Tilgang på materielle forhold som bolig og økonomi gir ontologisk trygghet og velvære (Edland-Gryt & Skatvedt, 2013). I tillegg til å være grunnleggende for vår identitet gir ontologisk trygghet oss tillit til den sosiale og materielle verden rundt oss. Noe som kan ha stor betydning for personer som mangler tillit i individuelle relasjoner og til velferdstjenestene.

De samarbeidende bedriftene ser ut til å ha stor tillit til KBs kompetanse. En av grunnene til at de vil samarbeide med KB, synes å være at de opplever at KB leverer mer helhetlige og faglig funderte tjenester til sine brukere, enn det NAV gjør.

KBs velvilje

Velvilje har med omsorg og med mellommenneskelig tillit og relasjoner å gjøre, framhever Mayer et al. (1995). Vi vil her belyse KBs evne til å vise velvilje og se på hvordan tjenesteyterne viser vilje til å gjøre godt for sine brukere. Vi vil også se på brukernes forventninger til å kunne stole på at tjenesteutøverne vil dem vel.

I funnene vi har presentert, har vi vist hvordan tjenesteyterne i praksis viser at de bryr seg om deltakerne, for eksempel ved at de jobber tett sammen med dem over tid. På denne måten utvikles nære relasjoner mellom dem. Personer med rus- og psykiske helseproblemer trenger ofte lang tid på å bli trygge i relasjoner til hjelpere (Kendall et al., 2018). De ansatte viser i praksis at de er til å stole på. De møter opp gang på gang, selv om de blir avvist, og de tilbyr tjenester utenom det vanlige. Dette illustrerer at tjenesteyterne har en innstilling av vennlighet og hjelpsomhet, selv om det ikke er noe å tjene på det, slik Mayer et al. (1995) framhever.

Mange av brukerne i målgruppen for «Ut i jobb» er vant til både å bli avvist og ikke klare å ta imot hjelp fra det offentlige (Edland-Gryt & Skatvedt, 2013). I FRI møter de tjenesteytere som spør dem om hva de selv mener de trenger hjelp til. Det er tjenesteytere som for eksempel tilbyr praktisk hjelp med boligen og som følger brukeren til legen eller til banken for å ordne opp i gjeld. På denne måten møter deltakerne hjelpere som oppleves å være vennlige og hjelpsomme, og viser at de vil brukerne vel. Flere deltakere benyttet nettopp uttrykk som «de vil meg vel» og «de gjør alt de kan for å hjelpe meg», da de fortalte om de ansatte i FRI. De ga uttrykk for en følelse av å bli møtt med respekt, bli vist tillit og at de ansatte tror på dem og er der for dem.

I «Ut i jobb» får deltakerne mulighet til å bli kjent med en veileder og utvikle en personlig relasjon som varer over tid. Kontinuitet i oppfølgingen er svært viktig for mange i denne målgruppen (Andvig & Karlsson, 2021; Bahr, 2015; Kendall et al., 2018). I det offentlige hjelpeapparatet har de erfart å møte stadig nye saksbehandlere som ikke kjenner deres situasjon, og de har opplevd å bli avvist og ikke å bli trodd. De har også opplevd mange brutte relasjoner (Falck, 2015). Gjennom å tørre å stole på en eller flere ansatte i FRI og etablere tillit, kan det reparere relasjoner. Edland-Gryt og Skatvedt (2013) framhever at en forutsetning for å kunne nyttiggjøre seg hjelpen som tilbys, er at en har tillit til de profesjonelle hjelperne og til hjelpeapparatet som helhet.

Når det etableres og utvikles trygghet og tillit i relasjonen mellom deltaker og tjenesteyter, vil det også bidra til åpenhet. Ansatte og frivillige med egen erfaring har ofte en dypere forståelse av utfordringer personer med rusutfordringer og soningsbakgrunn strever med. De kan sette seg inn i deltakernes situasjon på en annen måte og stimulere til åpenhet. Da kan det bli lettere for deltakerne å våge å fortelle om problemer i hverdagen, som for eksempel rusmiddelbruk. Tillit handler nettopp om å ta en risiko (Mayer et al., 1995; Grimen, 2009; Hupcey et al., 2001). Deltakerne opplever å ta risikoen på å være åpne fordi de stoler på at de ikke blir avvist eller utvist fra tiltaket. Åpenhet viser seg også å være avgjørende i trekantsamtalene. Både veileder fra FRI og kontaktperson fra bedriften forsto hva deltakeren strevde med, og de viste at de brydde seg. De bidro til å skape tillit.

KBs integritet

Ifølge Mayer et al. (1995) handler integritet om kongruens mellom organisasjonens verdier og dens handlinger i praksis. Vi skal her se nærmere på om tjenesteyterne og KB har en praksis som er i tråd med det de lover i sitt verdigrunnlag.

Som det kommer fram på KBs hjemmesider (www.kirkensbymisjon.no/om-oss/) er KB opptatt av å møte sine brukere med respekt, rettferdighet og omsorg. Slik vi ser det, gjør tjenesteyterne i «Ut i jobb» det også i praksis. De møter deltakerne som likesinnede gjennom måten de samarbeider med dem på. De legger vekt på å se den enkelte deltakers muligheter og ressurser. De realiserer slagordet «Ingen er bare det du ser» i praksis gjennom å vise at de har tro på folk med hull i CV-en som strever med omfattende livsproblemer. Vi vil absolutt si det er kongruens mellom KBs verdigrunnlag og tjenesteyternes praksis.

Ideelle organisasjoner som KB kjennetegnes gjerne av kvaliteter som mangfold og valgfrihet, tillit, sosial innovasjon og frivillighet (Trætteberg & Sivesind, 2015). Mye tyder på at KB har slike kvaliteter basert i deres praksis, noe som bidrar til å gi organisasjonen et godt omdømme. KB har gjennom mange år bygd opp sitt renommé knyttet til arbeidet med marginaliserte og vanskeligstilte grupper. KB har vært en foregangsorganisasjon når det gjelder velferdspolitik og utvikling av velferdstiltak overfor slike grupper (Kullerød, 2005). Dette er grupper som det offentlige har vanskeligst for

å hjelpe, men som frivillige og ideelle organisasjoner gjerne stiller opp for (Haug & Tolgensbakk, 2019).

I tiltaket «Ut i jobb» har omdømmet eller troverdigheten til KB stor betydning når det gjelder å knytte til seg bedrifter som vil ansette deltakere fra tiltaket. Det er mye stigma og diskriminering forbundet med rusavhengighet, psykiske helseproblemer og fengselsopphold (Brohan et al., 2012). Det er ingen selvfølge å ansette personer med en slik bakgrunn i det ordinære arbeidsliv. Det er nettopp kongruensen mellom KBs verdigrunnlag og deres praksis i møte med vanskeligstilte, som bidrar til at bedriftene har tillit til KB. Bedriftene er trygge på at arbeidstakerne som har deltatt i «Ut i jobb», har fått god opplæring. De har deltatt i en prosess som har motivert dem og forberedt dem til å komme ut i jobb. Det har også stor betydning for bedriftslederne at FRI fortsetter å gi deltakerne oppfølging dersom de ikke skulle klare å fortsette i jobben.

Avsluttende refleksjoner om KBs rolle som tillitsskapende velferdsaktør

I dette kapitlet har vi løftet fram KBs arbeid i tiltaket «Ut i jobb» som eksempel på tillitsskapende arbeid overfor personer med rusproblemer og fengselsbakgrunn. De omfattende og sammensatte behovene som disse personene ofte har, gjør dem avhengige av hjelp og støtte for å klare hverdagen. Det gjør dem sårbare når det gjelder å vise tillit og stole på hjelpesystemene. Men i møte med tjenesteytere i «Ut i jobb» får deltakerne anledning til å utvikle tillitsfulle relasjoner. De tør å gjøre seg avhengige av hjelpernes handlinger, slik Hupcey et al. (2001) forstår tillit. Deltakerne tar den risikoen fordi hjelperne i KB er til å stole på. Fordi de har vist seg tillitsverdige. De har både ferdigheter, kompetanse og vilje til å gjøre godt for sine brukere. De har også kongruens mellom sitt verdigrunnlag og tjenestene de utfører i praksis. Det gir tillit hos brukere, bedrifter og samfunnet som helhet.

Som vi har vært inne på, strever offentlig sektor både med å skape tillit og helhetlige tjenestetilbud til personer med rusutfordringer og fengselsbakgrunn. Slik sett er KBs arbeid som tillitsskapende aktør, nyskapende. Haug og Tolgensbakk (2019) poengterer at ideelle og frivillige organisasjoner har en organisasjonsform som gir dem muligheter for å være nyskapende, nett-

opp fordi de har større grad av autonomi og fleksibilitet i arbeidet sitt. I KB utvikles tjenestetilbudet i tett samarbeid mellom frivillige, profesjonelle med og uten egenerfaring og med brukerne selv. Alle parter lærer av hverandre og skaper en ny type kompetanse og nye arbeidsmåter. Dette samarbeidet mellom KB, de frivillige og privat sektor ved bedriftene kan forstås som samskaping. Voorberg et al. (2015, s. 12) definerer samskaping som «involvering av borgere i prosesser knyttet til initiering og/eller utforming av offentlige tjenester, med den hensikt å (sam)skape fordelaktig utbytte» (vår oversettelse). Torfing et al. (2017) framhever at samskaping relatert til offentlig sektor innebærer at offentlige og private og/eller sivile aktører arbeider sammen gjennom å dele kunnskap og ressurser med hverandre. Samskaping handler slik sett om en forståelse for at ingen kan løse de store velferdsoppgavene alene. Gjennom samskaping økes både kompetanse og kapasitet (Haug & Tolgensbakk, 2019), noe som i dag framheves som sentralt for å skape gode og stabile løsninger på viktige oppgaver i velferdsstaten. Ideen om samskaping kan forstås som en overgang fra den mer markeds- og resultatfokuserte New Public Management til en mer tillits- og nettverksbasert reformbølge omtalt som New Public Governance. Målsettingen er å skape bedre og mer helhetlige tjenester (Haug & Tolgensbakk, 2019).

Studien vår viser at KB som tiltak har forutsetninger for å jobbe basert på tillits- og nærhetsreformer. Dette innebærer økt fleksibilitet i gjennomføring av tiltak og i ivaretagelse av den enkeltes behov. KB følger i liten grad standardiserte løsninger, men tar høyde for hva som er nødvendig for hvert individ. KBs tette oppfølging av brukere og samhandling i trekantsamtaler er et eksempel på hvordan vi kan øke tilliten mellom aktørene, og dermed ha større mulighet for å lykkes med å etablere gode hverdagsliv etter soning. Hver enkelt får den hjelpen de har bruk for, og ikke bare hva de har rett på (Bentzen, 2022). Denne måten å arbeide på er i tråd med verdigrunnlaget i tillitsreformen i Norge (Aspøy, 2022) og nærhetsreformen i Danmark (Bentzen, 2022). Her er målet at velferdsstaten skal ha et tillitsskapende ansvar for å bidra til at personer som har behov for det, får ressurser og støtte til å leve et godt hverdagsliv basert på nærhetsprinsippet og reelle behov hos hver enkelt innbygger.

Dessuten viser studien vår at frivillige/ideelle organisasjoners innsats ivaretar brukeres verdighet. På denne måten styrer frivillige organisasjoner unna ydmykelsespotensialet i tjenesteyting/bistand. Det kan tyde på at frivil-

lige/ideelle organisasjoner har noe ved seg som framstår som viktig å forstå og forklare. Samtidig ser offentlige tjenester ut til å bli stadig mer standardisert og avgrenset (jf. NPM-reformen). De strever med å skape tillit og helhetlige tjenestetilbud og kan virke ydmykende på ulike måter overfor sine brukere. Denne ydmykelsen kan være en større fare for velferdsstatens legitimitet enn det som synes vanlig å anta. Hvorfor skal vi bli overrasket over at det skaper oppsplitting, og hvorfor er det så mange forskere som investerer så mye energi i å vise at det finnes gode teknikker og modeller i personorientering, koordinering, samarbeid osv.? Hvis fragmenteringen først og fremst er en del av en sentralisering som fratår fagfolk den autonomien de tidligere hadde, er kanskje dette det store paradokset? KB har trolig beholdt en form for autonomi som gjør at de ikke «styrer» mer koordinert enn offentlig sektor, men gir atskillig handlingsrom til dem som møter brukerne direkte.

Frivillige/ideelle organisasjoners innsats, slik som KBs, angår samspillet mellom frivillighet og offentlig sektor i den norske velferdsstaten. Loga (2018) peker på at dette samspillet ofte er preget av gjensidighet. Dessuten framhever Loga at det i dag er en fornyet interesse for sivilsamfunnets potensial, ikke minst med tanke på demokratiske aspekter og spørsmål om å utvikle mangfold i tjenestene. Frivillige organisasjoner, slik som KB, vil kunne være en viktig bidragsyter i å styrke brukermedvirkning, utvikle brukerrettede tilpasninger og bidra til at flere aktører blir involvert i et samarbeid om tjenestetilbudene.

Referanser

- Andvig, E. & Karlsson, B. (2021). Samordnede velferdstjenester til personer etter soning – glippsoner og broer. *Tidsskrift for velferdsforskning*, 3(24), 1–14. <https://doi.org/10.18261/issn.2464-3076-2021-03-01>
- Andvig, E., Bjørlykhaug, K.I. & Hummelvoll, J.K. (2019). Victims of debt after imprisonment: Experiences of Norwegians with substance use challenges. *Scandinavian Psychologist*, 6, e1. <https://doi.org/10.15714/scandpsychol.6.e1>
- Andvig, E., Steen, A. & Sirnes, A. (2016). *Fra outsider til A4. En forskningsbasert evaluering av Stiftelsen Kirkens Bymisjon Drammens aktiviteter relatert til «Ut i jobb»*. Rapport nr. 1. Senter for psykisk helse og rus. Høgskolen i Sørøst-Norge.
- Aspøy, A. (2022). Den norske tillitsreformen er annerledes. *Stat & styring*, 32(1), 26–28. <https://doi.org/10.18261/stat.32.1.9>
- Bahr, S.J. (2015). *Returning home. Reintegration after prison or jail*. NASW Press, National Association of Social Workers.
- Bentzen, T.Ø. (2022). Fire dilemmaer med tillid i den offentlige sektor. *Stat & styring*, 32(1), 29–31. <https://doi.org/10.18261/stat.32.1.10>
- Bergh, A. & Bjørnskov, C. (2011). Historical trust levels predict the current size of the welfare state. *Kyklos*, 64(1), 1–19. <https://doi.org/10.1111/j.1467-6435.2010.00492.x>
- Blaalid, B. (2021). *Rus & livsendring. En studie av rehabiliteringstiltak, rusavhengighet og livsløpsprosesser*. [Doktorgradsavhandling. Fakultet for samfunnsvitenskap. Nord universitet].
- Brohan, E., Henderson, C., Wheat, K., Malcolm, E., Clement, S., Barley, E., Slade, M. & Thornicroft, G. (2012). Systematic review of beliefs, behaviors and influencing factors associated with disclosure of a mental health problem in the workplace. *BMC Psychiatry*, 12(11), 1–14. <https://doi.org/10.1186/1471-244X-12-11>
- Bukten, A., Skurtveit, S., Tverdal, A., Strang, J. & Clausen, T. (2017). High risk of overdose death following release from prison: Variations in morality during a 15-years old observation period. *Addiction*, 112(8), 1432–1439. <https://doi.org/10.1111/add.13803>
- Byrkjeflot, H. & Engelstad, F. (2018). *Bureaucracy and society in transition: comparative perspectives*. Ringgold Inc.
- Edland-Gryt, M. & Skatvedt, A.H. (2013). Thresholds in a low-threshold setting: An empirical study of barriers in a centre for people with drug problems and mental health disorders. *International Journal of Drug Policy*, 24(3), 257–264. <https://doi.org/10.1016/j.drugpo.2012.08.002>
- Falck, S. (2015). *Tilbakeføringsgarantien som smuldret bort. Mellom kriminalomsorg og kommunale tjenester. Tiltaksbro, systematikk eller tilfeldighet?* SIRUS rapport 3/ 2015:9. Statens institutt for rusmiddelforskning.
- Folkestad, B. (2017). Politisk tillit og bruk av offentlige velferdstjenester. I Christensen, D.A., Lindén, T.S., Ytre-Arne, B. & Aars, J. (Red.), *Tjenstedemokratiet*. Universitetsforlaget.

- Fridhov, I.M. & Langelid, T. (2017). Importmodellen i norsk fengselsvesen. *Nordisk Tidsskrift for Kriminalvidenskab*, 104(3), 259–288. <https://doi.org/10.7146/ntfk.v104i3.115050>
- Grimen, H. (2009). *Hva er tillit?* Universitetsforlaget.
- Gullslett, M.K. & Ekeland, T.J. (2012). Autonomiens betydning og vilkår ved ambulante akutt-team. En teoretisk analyse. *Tidsskrift for psykisk helsearbeid*, 9(1), 13–21. <https://doi.org/10.18261/ISSN1504-3010-2012-01-03>
- Haug, A.V. & Tolgensbakk, I. (2019). *Humanitær rapport 2019. Mellom velferdsstat og frivillighet*. Norsk institutt for forskning om oppvekst, velferd og aldring, NOVA Rapport 11/2019. <https://fagarkivethioa.archive.knowledgearc.net/bitstream/handle/20.500.12199/2931/NOVA-Rapport-11-2019%20Nettversjon.pdf?sequence=>
- Haukelien, H. & Vike, H. (2009). Velferd. I E. Brotkorb & M. Rugkåsa. (Red.). *Mellom mennesker og samfunn. Sosiologi og sosialantropologi for helse- og sosialprofesjonene*. 3. utg. (s. 123–166). Gyldendal. <https://doi.org/10.1046/j.1365-2648.2001.01970.x>
- Hupcey, J.E., Penrod, J., Morse, J.M. & Mitcham, C. (2001). An exploration and advancement of the concept of trust. *Journal of Advanced Nursing*, 36(2), 282–293.
- Kendall, S., Redshaw, S., Ward, S., Wayland, S. & Sullivan, E. (2018). Systematic review of qualitative evaluations of reentry programs addressing problematic drug use and mental health disorders amongst people transitioning from prison to communities. *Health and Justice*, 6(4). <https://doi.org/10.1186/s40352-018-0063-8>
- Kullerød, D. (2005). *Kirkens Bymisjon: respekt, omsorg, rettferd*. Aschehoug.
- Loga, J. (2018). Sivilsamfunnets roller i velferdsstatens omstilling. *Norsk Sosiologisk Tidsskrift*, 2(1), 58–73. <https://doi.org/10.18261/issn.2535-2512-2018-01-05>
- Lundberg, K. (2018). The Welfare Subject in the ‘One-stop Shop’: Agency in Troublesome Welfare Encounters. *The Journal of Sociology & Social Welfare*, 45(2), <https://scholarworks.wmich.edu/jssw/vol45/iss2/7>
- Mayer, R.C., Davis, J.H. & Schoorman, F.D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20(3), <https://doi.org/10.5465/amr.1995.9508080335>
- Oslo kommune (2017). *Velferdsetatens brukerundersøkelser blant NAV-brukere i Oslo for 2017*. Oslo kommune, Velferdsetaten.
- Oslo kommune (2019). *Tilgjengeligheten til sosiale tjenester i NAV*. Rapport 02. Oslo kommune, Kommunerevisjonen.
- Revdal, M.K. (2015). *Innsattes levekår 2014*. Rapport 2015/47. Statistisk sentralbyrå.
- Skog Hansen, I.L. (2017). *NAV i fengsel. En følgeevaluering av innsattes tilgang til NAV-tjenester*. Fafo-rapport 2017:37. <https://www.fafo.no/zoo-publikasjoner/fafo-rapporter/item/nav-i-fengsel>
- Sztompka, P. (1999). *Trust: A sociological theory*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Torfinn, J., Sørensen, E. & Røiseland, A. (2019). Transforming the public sector into an arena for co-creation: Barriers, Drivers, Benefits and Ways forward. *Administration & Society*, 51(5), 795–825. <https://doi.org/10.1177/0095399716680057>

- Trøttestad, H.D. & Sivesind, K.H. (2015). *Ideelle organisasjoners særtrekk og merverdi på helse- og omsorgsfeltet*. Hentet fra <https://samfunnsforskning.brage.unit.no/samfunnsforskningxmlui/handle/11250/2389367>
- Vike, H. (2018). *Politics and bureaucracy in the Norwegian welfare state: an anthropological approach*. Cham, Palgrave Macmillan. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-64137-9>
- Voorberg, W.H., Trummers, L., Bekkers, V., Torfing, J., Tonurist, P. & Kattel, R. (2015). *Co-Creation and Citizen Involvement in Social Innovation: A Comparative Case Study across 7 EU-Countries*. LIPSE report. Rotterdam: EU Commission.
- Windstad, J.I. & Steen, A. (2010). *Sluttrapport Prosjekt FRI: samarbeid med Kirkens Bymisjon i Drammen og Husbanken, Drammen kommune, Kriminalomsorgen, Fengselsregion Sør, Drammen politietat*. Drammen: Kirkens Bymisjon.
- Wyller, V.B. (2013). Ta faget tilbake! *Tidsskrift for Den norske legeforening*, 5(133), 655–659. <https://doi.org/10.4045/tidsskr.13.0238>