

BUS

Bergen Uavhengige Sosialrådgivning

Årsmelding 2024

Forord

Årsmeldingen er utarbeidet av Marie Berg, studentassistent i BUS høsten 2024 og våren 2025, i samarbeid med Unni Myklebust Ådland, høyskolelektor ved Høgskulen på Vestlandet (HVL) og BUS koordinator. Årsmeldingen for 2024 gir et bilde av årets aktiviteter, med bakgrunn i studentenes oppsummeringer og klientstatistikk.

Innholdsfortegnelse

Forord.....	1
1 INNLEDNING	3
2 FORMÅLET MED VIRKSOMHETEN	3
3 BUS SOM LÆRINGSARENA.....	3
4 ORGANISERING, DRIFT OG MØTEVIRKSOMHET.....	4
5 MEDARBEIDERE.....	5
5.1 Medarbeiderne 2024.....	7
6 STUDENTASSISTENT	8
6.1 Studentassistentene 2024.....	8
7 KOORDINATOR	8
7.1 Koordinatorene 2024.....	9
8 VEILEDERE OG VEILEDNING	9
8.1 Veiledere 2024.....	10
9 STATISTIKK.....	10
9.1 Henvendelser.....	11
9.2 Hva henvendelsene gjaldt.....	13
9.3 Alder, sivilstatus og statsborgerskap.....	14
9.4 Bosted.....	16
9.5inntektskilde.....	17
9.6 Klientenes situasjon/problem	17
9.7 Arbeidet med sakene	18
9.8 Hvilken hjelp har BUS gitt klientene	19
9.9 Videre arbeid med sakene.....	21
9.10 Hvordan har klientene opplevd kontakten med BUS	21
9.11 Kontakt med andre instanser og samarbeidspartnere	22
9.12 Hvordan klientene har fått kjennskap til BUS	22
10 ØKONOMI OG REGNSKAP	24
11 DET SOSIALE I BUS.....	25
12 ANDRE AKTIVITETER OG OPPGAVER	26
12.1 Arbeid Risiko- og sårbarhetsanalyse (ROS).....	26
12.2 Faglig påfyll	26
12.3 Deltakelse på samarbeidsmøter	27
12.4 Rekruttering av studenter til BUS	28
13. KOMITÉARBEID.....	28
13.1 Ressursgruppen	29
13.2 Sosiale medier	29
13.3 Markedsføring av BUS.....	31
14 BUS TRUET AV NEDLEGGELSE	34
15 AVSLUTNING	34
Besøk vår hjemmeside og sosiale medier.....	35

1 INNLEDNING

BUS startet som et prosjekt i januar 1998, og hadde sin offisielle åpning 18. november samme år. Forsking hadde på denne tiden vist at det var et dokumentert underforbruk av sosiale tjenester i Norge, noe som førte til at folk ikke fikk de ytelsene de hadde rett på. Dette handlet både om et tilgjengelighets- og et informasjonsproblem. Det var sosionomstudenter på Høgskulen i Bergen som etablerte BUS etter inspirasjon fra Stavanger. I løpet av de 26 årene BUS har vært åpen har andre tilsvarende rådgivningstjenester blitt nedlagt og BUS er i dag den eneste uavhengige sosialrådgivingen tilknyttet en norsk høgskole eller et universitet. Grunnlaget for en kontinuerlig drift er et godt organisatorisk fundament, økonomisk og praktisk støtte fra Høgskulen på Vestlandet (HVL), bidrag fra Bergen kommune, gode veiledere, en kontinuerlig ledelse og ikke minst en entusiastisk studentgruppe som tar ansvar for den daglige driften og arbeidet med klientene.

2 FORMÅLET MED VIRKSOMHETEN

BUS er en gratis, frivillig og studentdrevet tjeneste som tilbyr sosialrådgiving til innbyggerne i Bergen og omegn. Tjenesten har som mål å være mest mulig brukerorientert, og å arbeide for å fremme klientenes interesser og hjelpebehov vis à vis det offentlige hjelpeapparatet.

Virksomheten skal også gi sosionomstudenter ved HVL en mulighet til å kombinere teori og praksis gjennom å drive en egen sosialrådgivningstjeneste.

Studentene som har arbeidet i BUS i 2024 har gitt uttrykk for at de har hatt et stort faglig læringsutbytte gjennom de erfaringene de har fått ved å arbeide her. Klientene gir også uttrykk for at de får god hjelp fordi de møter personer som har tid til å lytte til dem.

En annen målsetting med BUS er å drive sosialpolitisk påvirkningsarbeid ved å benytte erfaringer de får i arbeidet til å si fra om skjevheter og urettferdighet i det offentlige velferdstilbudet.

3 BUS SOM LÆRINGSARENA

BUS er et frivillig arbeidssted for sosionomstudenter på andre studieår ved HVL. Læring i BUS består av direkte kontakt med mennesker som har behov for sosial hjelp/rådgiving.

Gjennom refleksjon i veiledning, integrering av teori i praksis, samarbeidslæring gjennom teamarbeid, organisasjonsarbeid i form av ansvar for kontordrift og klientmottak, informasjonsvirksomhet og kunnskap om hjelpeapparatet får studentene variert erfaringskunnskap. Denne læringen skjer gradvis ved at tidligere studenter, studentassistent, koordinator og veiledere lærer opp nye medarbeidere. BUS er en arbeidsplass som aktivt holder kontakt med andre frivillige og offentlige organisasjoner og tjenestesteder gjennom samarbeidsmøter, informasjonsvirksomhet og kurs.

Ser vi virksomheten i BUS i lys av situert læringsteori foregår læring på mange plan. Gjennom å være del av et praksissamfunn utvikler medarbeiderne en identitet som BUS-medarbeider og identiteten som sosialarbeider styrkes. Gjennom erfaringene de gjør og gjennom å se praksis i lys av teori, utvikles mening som har betydning for opplevelsen av egen yrkesutdanning. Gjennom praksis foregår læring i handling, noe som gjør at studentene oppnår en større trygghet som fagperson. Sentralt i BUS er også nettverksbygging og samarbeid med andre frivillige organisasjoner. Vi samarbeider med Jussformidlingen og Økonomiformidlingen, og har utarbeidet en samarbeidsavtale med disse instansene. Vi er også med i brukerutvalget til Nav, har kontakt med Robin Hood Huset, Selvhjelp for innvandrere og flyktninger (SEIF) og andre relevante instanser.

4 ORGANISERING, DRIFT OG MØTEVIRKSOMHET

BUS-kontoret er åpent fire dager i uken, fra mandag til torsdag. Fire team med frivillige medarbeidere har ansvaret for drift av kontoret hver sin åpningsdag. Teamene består stort sett av tre-seks frivillige medarbeidere hvert semester. Medarbeiderne signerer kontrakt for ett semester av gangen. Det er likevel ønskelig, i tillegg til at det øker læringsutbyttet, at studentene jobber over to semestre. Hvert team velger i tillegg en vaktleder. De fire vaktlederne, koordinator (faglig tilsatt ved HVL) og studentassistent (lønnet av HVL) utgjør BUS sin ledergruppe. Ledergruppen møter en gang i måneden på vaktledermøte for å sikre drift og koordinering mellom teamene. BUS har også månedlige allmøter som fungerer som vedtaksorgan og personalmøte. Ansvaret for å planlegge og lede allmøtene går på omgang mellom teamene.

Kontoret holder stengt i skolens jul-, påske- og sommerferie, samt røde dager. Vårsemesteret åpnet BUS 08. januar og stengte den 30. mai. Høstsemesteret åpnet BUS 29. august og hadde siste åpningsdag 05. desember.

5 MEDARBEIDERE

Det er sosionomstudenter på andre studieår som drifter BUS, og de jobber som frivillige medarbeidere. Ettersom det er sosionomstudenter på andre studieår som drifter BUS, er det nye medarbeidere i BUS hvert skoleår. Det betyr at det hvert år er et skifte av medarbeidere fra vårsemesteret til høstsemesteret, noe som også gjorde seg gjeldende i 2024. Hvert høstsemester er det derfor opplæring av nye medarbeidere. Koordinator og studentassistent har ansvar for opplæringen, og den foregår intensivt over fire dager i ukene rett før kontoret åpner klientmottaket. Teamene får også oppfølging av tidligere BUS-medarbeidere som faddere de to første ukene etter oppstart. Hvert år gis medarbeiderne muligheten til å gi tilbakemeldinger på opplæringen, ikke bare på hva fungerte, men også hva som kan forbedres. Evalueringene er skriftlige og anonyme. Evalueringene danner grunnlag for justeringer til neste gangs opplæring, slik at vi kontinuerlig kan forbedre og kvalitetssikre opplæringen.



Bilde av de nye medarbeiderne og studentassistent høsten 2024

De frivillige medarbeidere jobber hovedsakelig med brukerrettet arbeid, men i tillegg har hvert team andre oppgaver som også må ivaretas. Dette dreier seg om kontakt med andre instanser, ansvar for sosiale medier, ressursgruppemøter, markedsføring og daglig drift av BUS-kontoret. Det har vært tilnærmet like mange medarbeidere de to semestrene i 2024, med 14 medarbeidere på vårsemesteret og 12 medarbeidere på høstsemesteret. Det har vært stort fokus på rekruttering av nye medarbeidere i begge semestrene, og medarbeiderne har dermed lagt ned stor innsats for å sikre videre drift av BUS.

5.1 Medarbeiderne 2024

Mandagsteamet våren 2024

Fra venstre: Benedicte, Emilie, Tilde og Nora



Mandagsteamet høsten 2024

Fra venstre: Andrea, Marte og Helene



Tirsdagsteamet våren 2024

Fra venstre: Hanne, Åsne, Thea og Hedda



Tirsdagsteamet høsten 2024

Fra venstre: Julie, Tuva og Julian



Onsdagsteamet våren 2024

Fra venstre: Marie, Natalie og Sliwan



Onsdagsteamet høsten 2024

Fra venstre: Christine, Johanne og Maja



Torsdagsteamet våren 2024

Fra venstre: Tuva, Mona og Ane



Torsdagsteamet høsten 2024

Fra venstre: Ida, Tonje og Emilie



6 STUDENTASSISTENT

Studentassistenten er ansatt ved HVL, og har et lønnet arbeidsforhold tilsvarende seks timer i uken. Studentassistenten følger opp teamene i deres arbeid og er en ressurs for medarbeiderne og for koordinator. Eksempelvis skal studentassistenten følge opp medarbeiderne og sikre at de avslutter semesteret med gode erfaringer og godt læringsutbytte, noe som er viktig for arbeidskultur og trivselen. Stillingen som studentassistent forutsetter erfaring som frivillig medarbeider i BUS. Trine Breive Karenstuen var studentassistent frem til sommeren 2024, og Marie Berg overtok høsten 2024.

6.1 Studentassistentene 2024



Trine Breive Karenstuen

Studentassistent våren 2024



Marie Berg

Studentassistent høsten 2024

7 KOORDINATOR

Koordinator oppnevnes blant undervisningspersonalet ved sosionomutdanningen ved HVL og skal holde undervisningspersonalet orientert om driften av BUS. Hovedfunksjonen til koordinatoren er å sikre kontinuitet og kvalitet i virksomheten. I 2024 hadde vi to

koordinatorer. Inger Helen Midtgård var koordinator i BUS fra 2017 frem til sommeren 2024, mens Unni Myklebust Ådland tiltrådte stillingen høsten 2024.

7.1 Koordinatorere 2024



Inger Helen Midtgård

Koordinator frem til sommeren 2024



Unni Myklebust Ådland

Koordinator fra høsten 2024

8 VEILEDERE OG VEILEDNING

Veiledning står sentralt i BUS, og er en nødvendighet for å kvalitetssikre det arbeidet som gjøres. Alle henvendelser til BUS skal legges frem for veilederne. Gjennom veiledning får studentene hjelp til refleksjon og til å finne løsninger, og studentenes evne til å knytte teori og praksis sammen blir styrket. Medarbeiderne i BUS opplever veiledningen som god, lærerik, inspirerende, viktig og trygghetsskapende.

De frivillige medarbeiderne får 2 timer veiledning i uken, noe som skaper kontinuitet og sikkerhet. To og to team får veiledning sammen av dyktige sosialarbeidere med ulik erfaring og kompetanse. Våren 2024 fikk mandags- og torsdagsteamet veiledning av sosionom Unni Myklebust Ådland og sosionom Anette Kvammen Nilsen, mens tirsdags- og onsdagsteamet fikk veiledning av sosionom Unni Myklebust Ådland og sosiolog Sollaug Burkeland Kristiansen. Høsten 2024 fikk mandags- og tirsdagsteamet veiledning av sosionom Lene Fauskanger og jurist Camilla Haukeland Olsen, mens onsdags- og torsdagsteamet fikk veiledning av sosionom Unni Myklebust Ådland og sosionom Anette Kvammen Nilsen.

8.1 Veiledere 2024



Unni Myklebust Ådland
Veileder vår-høst 2024



Anette Kvammen Nilsen
Veileder vår-høst 2024



**Sollaug Burkeland
Kristiansen**
Veileder våren 2024



Camilla Haukeland Olsen
Veileder høsten 2024



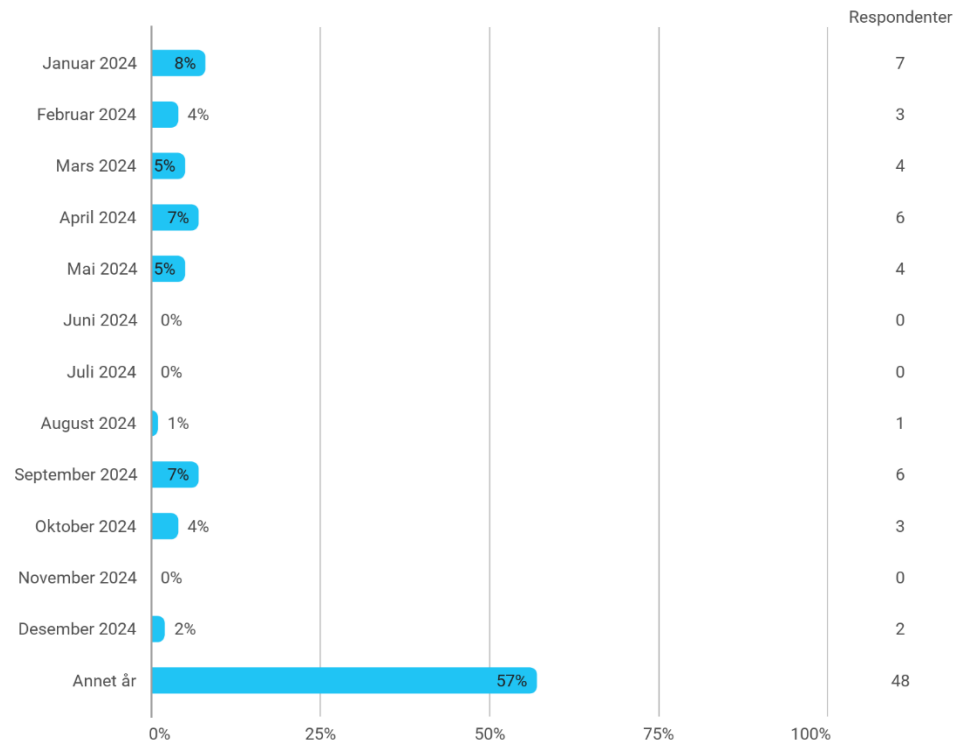
Lene Fauskanger
Veileder høsten 2024

9 STATISTIKK

Alle henvendelser i BUS statistikkføres, og det er de frivillige medarbeiderne som fører statistikken. Statistikkføring skjer hvert semester. I det følgende skal vi presentere statistikken for 2024 gjennom søylediagrammer og noen kommentarer.

9.1 Henvendelser

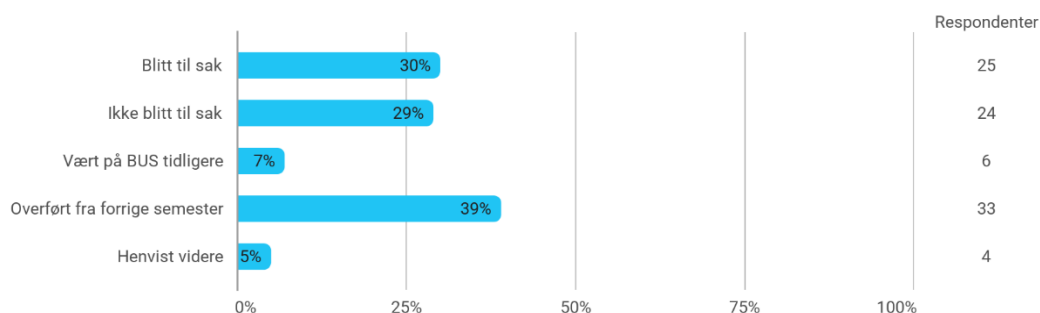
BUS hadde 84 henvendelser i løpet av 2024. Dette er på omtrent samme nivå som i 2023, der tallet lå på 87, og en økning fra de 63 henvendelsene i 2022.



Figur 1. Tidspunkt for henvendelsen

Det er vanlig at BUS har stor pågang i januar etter juleferien og i september etter sommerferien. I eksempelvis 2021 skjedde henholdsvis 32 % og 26 % av henvendelsene i januar og september. I 2024 er det også flest henvendelser i januar og i september, men i motsetning til tidligere år skiller ikke de to månedene seg vesentlig ut fra antall mottatte henvendelser i de andre månedene BUS holder åpent.

Kategorien «Annet år» ble lagt til i 2023 på bakgrunn av stor pågang og at det dermed tok tid å starte arbeidet med noen av de mottatte henvendelsene. 57 % av de håndterte henvendelsene ble mottatt i et annet år enn i 2024 og som dermed også blir en del av arbeidsmengden.

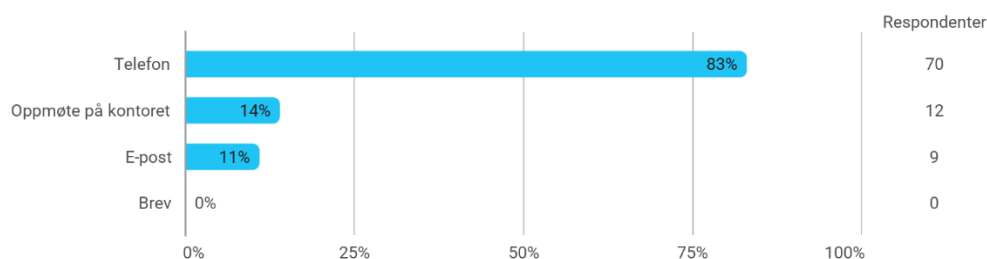


Figur 2. Informasjon om henvendelsen

Henvendelser ikke blitt til sak. 29 % av henvendelsene i 2024 ble ikke til sak. I 2023 ble 30 % av henvendelsene ikke til sak. Selv om henvendelsene ikke ble til sak, har BUS ofte gitt hjelp i disse sakene. Saken ble imidlertid kanskje løst etter én telefonsamtale eller ett møte, og det derfor ikke var nødvendig å gjøre henvendelsen om til en sak.

Henvendelser overført fra forrige semester. En del saker i BUS blir overført fra semesteret før. Antall overføringssaker har imidlertid gått ned de siste årene.

Henvendelser som ble henvist videre. Av henvendelsene vi mottok i 2024, ble 5 % av henvist videre. Dette illustrerer både at BUS er flinke til å henvise videre dersom vår kompetanse ikke strekker til, men også at BUS kan ivareta behovene for hjelp til de fleste av våre henvendelser.



Figur 3. Hvordan henvendelsen skjedde

Henvendelser per telefon. Vi ser at de fleste tar kontakt med oss via telefon for å henvende seg til BUS første gangen. I 2024 skjedde 83 % av henvendelsene på telefon, som er en nedgang fra 2023, der dette gjaldt 93 %. Det er imidlertid fortsatt en økning fra 2022, der dette gjaldt 75 %.

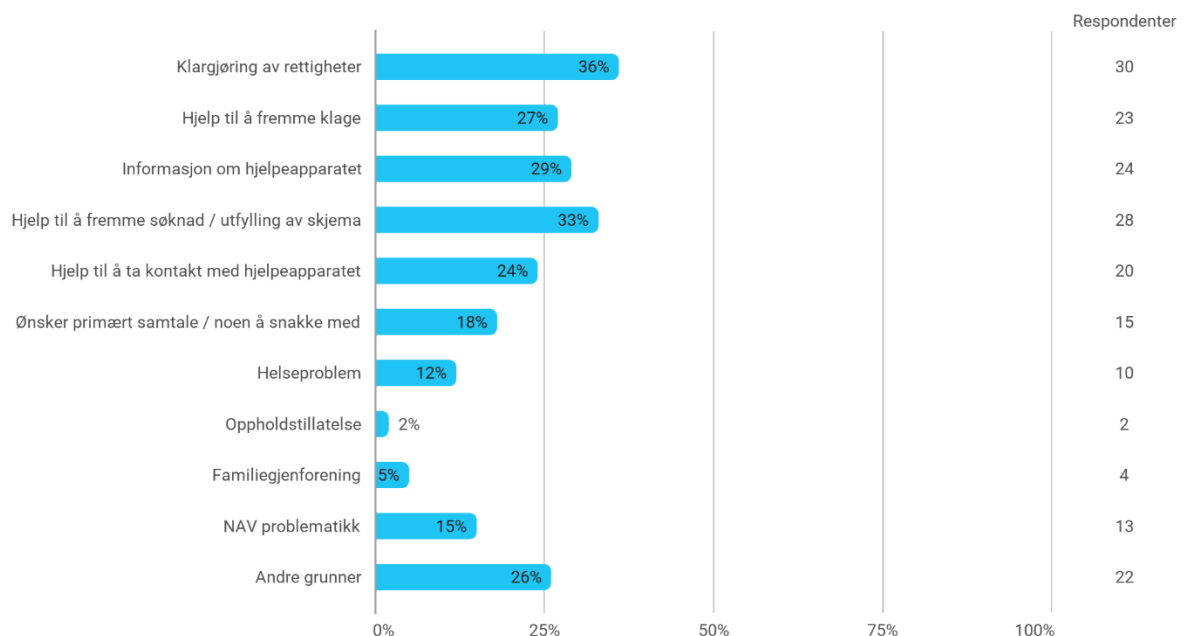
Henvendelser som møtte opp på kontoret. I 2024 ble 14 % av henvendelsene gjennomført ved oppmøte på kontoret. Dette er en økning fra 2023, der dette gjaldt 9 % av henvendelsene.

Henvendelser per e-post. 11 % av personene som henvendte seg til BUS i 2024, gjorde dette på e-post. Dette er en økning fra 2023, der dette gjaldt 5 %. BUS behandler ikke henvendelser eller saker over e-post, så alle disse får tilbud om å henvende seg direkte til kontoret.

Henvendelse per brev. I likhet med de siste årene, var det ingen som henvendte seg til BUS per brev i 2024.

9.2 Hva henvendelsene gjaldt

Det er ikke uvanlig at de som kommer til BUS ønsker hjelp med flere problemstillinger, og figur 4 viser prosentvis hvor mange ganger de gitte problemstillingene ble presentert. Vi skal i det følgende kommentere noen av de største kategoriene.



Figur 4. Hva henvendelsene gjelder

Klargjøring av rettigheter. Denne kategorien har gjennom flere år vært den største. Dette gjelder også for 2024, der 36 % ønsket hjelp med dette.

Informasjon om hjelpeapparatet. 29 % ønsket å få informasjon om hjelpeapparatet i 2024. Også 29 % ønsket informasjon om hjelpeapparatet i 2023. Denne kategorien har hatt en liten økning de siste årene, ettersom dette gjaldt 16 % i 2022 og 26 % i 2021.

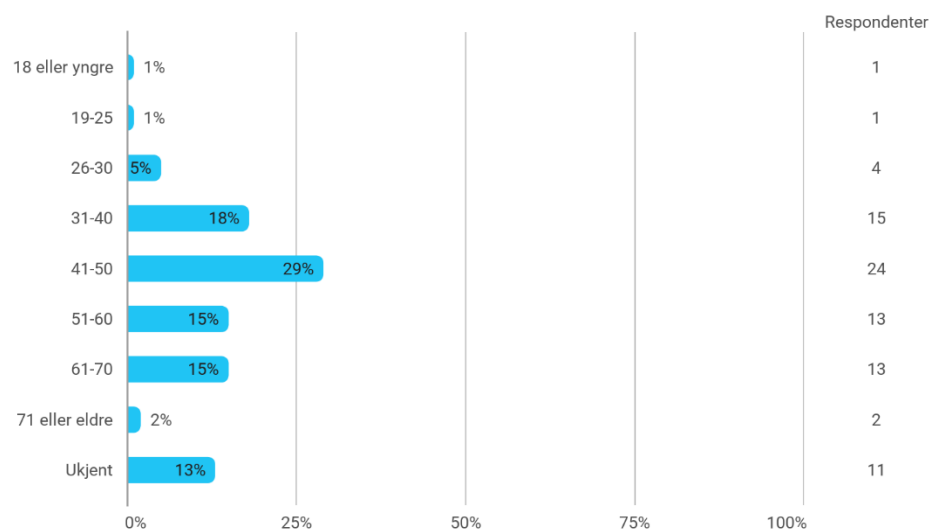
Hjelp til å fremme søknad / utfylling av skjema. Dette var den nest største kategorien i 2024, der 33 % ønsket hjelp med dette.

Hjelp til å ta kontakt med hjelpeapparatet. 24 % av de som var i kontakt med BUS i 2024 ønsket hjelp til å ta kontakt med hjelpeapparatet. Dette er en liten økning fra 2023, der 18 % ønsket hjelp med dette.

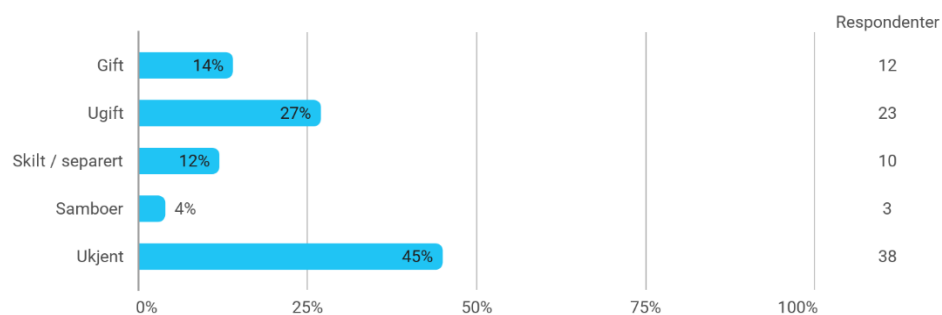
Ønsker primært samtale/noen å snakke med. Det er også mange som kommer til BUS for støttesamtaler, ofte om vanskelige temaer. I 2024 gjaldt dette 18 %. Dette er på omtrent samme nivå som i 2021-2023, der dette gjaldt 21 %. Dette har vært en voksende kategori i BUS, da det gjaldt 16 % i 2020 og 9 % i 2019.

Andre grunner. 26 % av de som hadde kontakt med BUS i 2024 ønsket hjelp med andre grunner enn de øvrige problemstillingene. Eksempler på dette er ulike former for hjelp når det gjelder økonomi, gjeldsproblematikk, hjelp til å finne ny bolig, hjelp med skattemeldingen, hjelp til å finne sosiale tilbud, hjelp til å forstå vedtak og dokumenter, hjelp til å betale regninger og hjelp til å få oversikt over egen situasjon.

9.3 Alder, sivilstatus og statsborgerskap

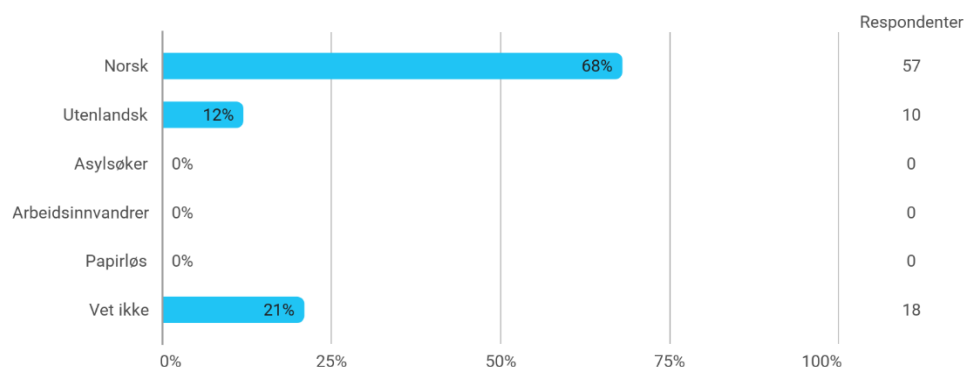


Figur 5. Alder



Figur 6. Sivilstatus

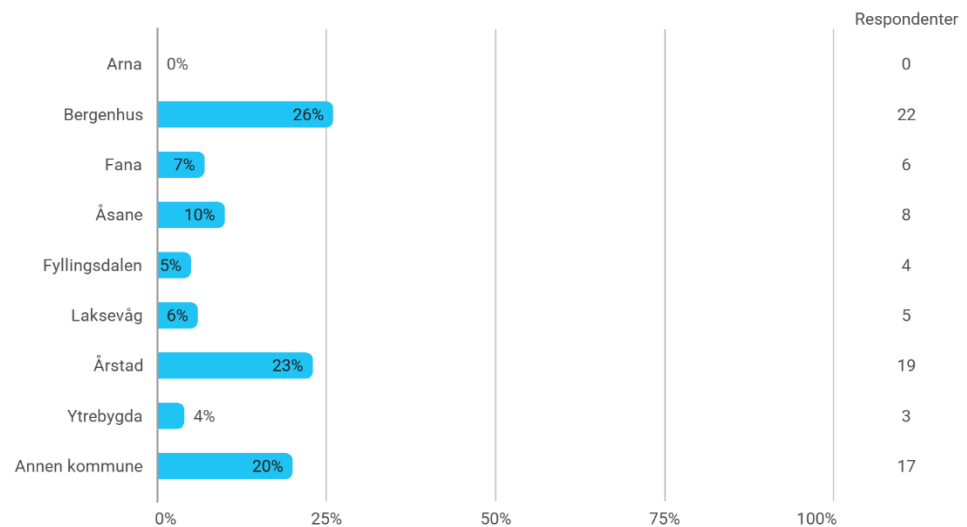
Sivilstatus er ikke alltid relevant for hjelpen som søkes av personen som henvender seg til BUS. Dette er derfor ofte en ukjent faktor, noe som også var tilfellet i 2024. Som vi kan se av figur 6 er det imidlertid også mange som opplyser om sin sivilstatus.



Figur 7. Statsborgerskap

68 % av de som var i kontakt med BUS i 2024 hadde norsk statsborgerskap. 12 % hadde utenlandsk statsborgerskap, mens 21 % er enten ikke spurt eller faller av andre grunner under kategorien «Vet ikke».

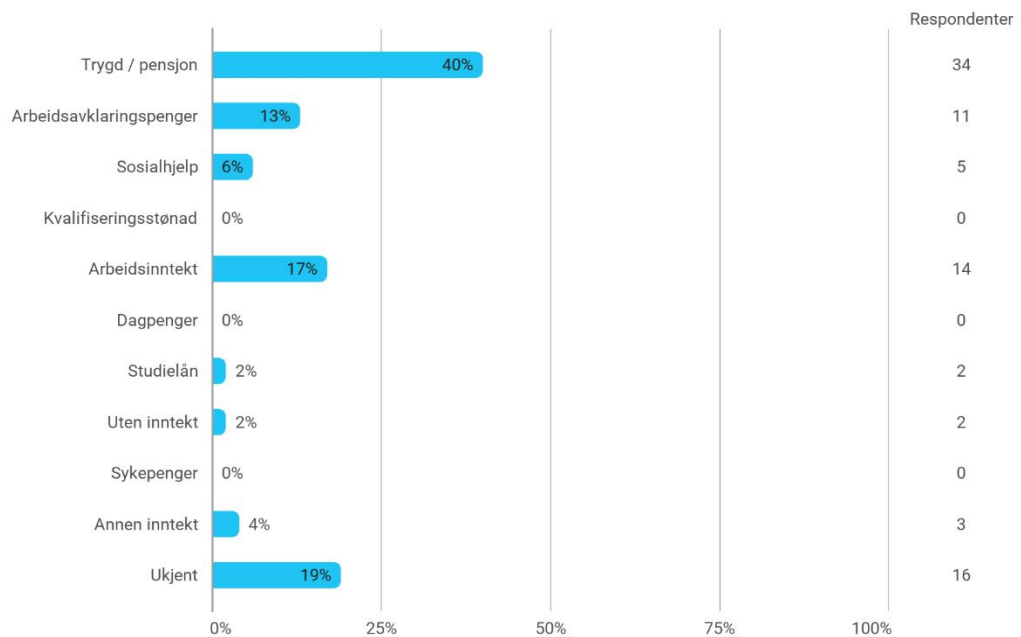
9.4 Bosted



Figur 8. Hvilken bydel/kommune klientene tilhører

Annen kommune. Kategorien «Annen kommune» inkluderer per dags dato også de tilfellene der vi ikke kjenner til den aktuelle bydelen/kommunen. 12% av de som hadde kontakt med BUS i 2024 hadde ukjent bopel. Årsaken til at noen har ukjent bopel kan være at klientene ikke ønsker å oppgi adresse eller at det ikke har blitt spurt om, eksempelvis fordi det ikke var relevant for saken. Uansett ser vi at en viss andel av klientene kommer fra andre kommuner i Bergen. Eksempler på andre kommuner er Alver, Askøy, Osterøy og Øygarden.

9.5 Inntektskilde



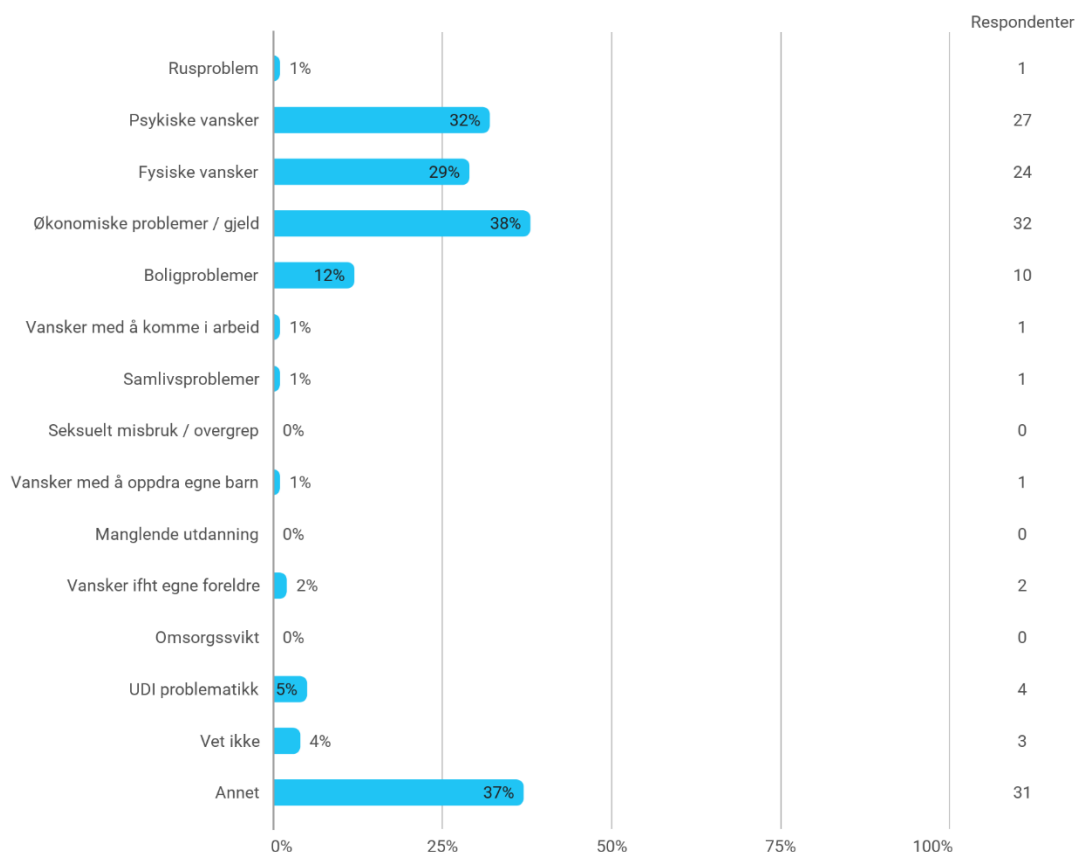
Figur 9. Inntektskilde

Trygd/pensjon. 40 % av de som hadde kontakt med BUS i 2024 mottok en trygdeytelse eller pensjon. Denne kategorien var også størst i 2023, der 37 % av klientene mottok trygd eller pensjon.

Ukjent. I 2024 hadde 19 % av de som hadde kontakt med BUS ukjent inntekt. Dette kan skyldes at det i noen saker ikke har vært relevant for hjelpen personen søker hos BUS, og det derfor ikke er innhentet informasjon om dette. Denne kategorien har hatt en nedgang fra 2023, der 29 % hadde ukjent inntekt.

9.6 Klientenes situasjon/problem

Utfordringer kommer sjelden alene, og mange av klientene i 2024 hadde flere ting de ønsket hjelp med. Mange som har vansker på andre områder, som for eksempel med boligproblemer, psykiske lidelser og fysiske problem, har også økonomiske problemer. Figur 10 viser prosentvis hvor mange ganger de gitte problemstillingene ble presentert.



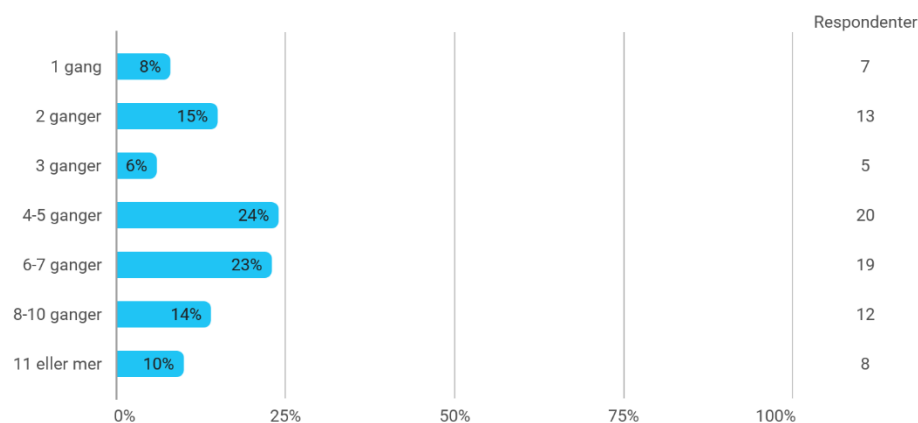
Figur 10. Klientenes situasjon/problem

Økonomiske problemer/gjeld. 38 % av dem som hadde kontakt med BUS i 2024 hadde økonomiske problemer. Dette utgjør den største kategorien i 2024, noe som har vært tendensen i flere år. I 2023 gjaldt dette 45 %, i 2022 gjaldt det 33 % og i 2021 gjaldt det 41 %.

Annet. 37 % av dem som hadde kontakt med BUS i 2024 hadde andre vansker enn de øvrige kategoriene. Dette utgjør den nest største kategorien i 2024. Under kategorien «Annet» omfatter blant annet utfordringene; forstå hjelpesystemet, forstå rettigheter, forstå vedtak, fylle ut søknader, finne sosiale tilbud, mangel på en samtalepartner, opprette dialog med hjelpeinstanser, skrive klage og eksamensstress.

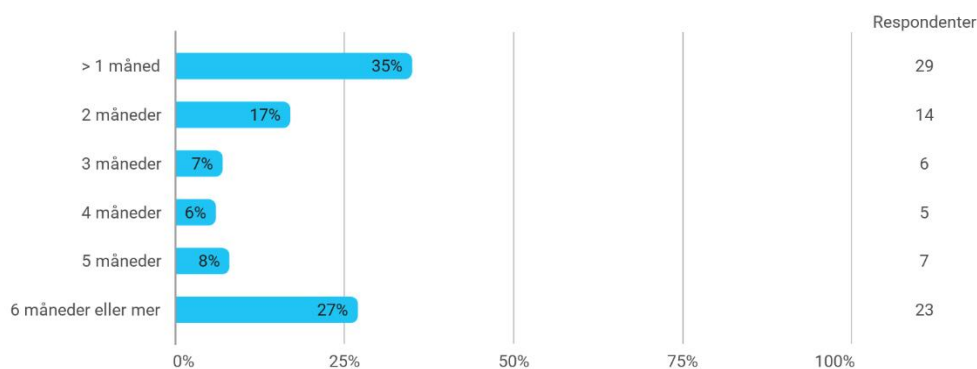
9.7 Arbeidet med sakene

Arbeidet i BUS skjer primært på kontoret. BUS går i noen få tilfeller på hjemmebesøk eller har samarbeid med klienten på telefonen i saker der klienten av ulike grunner ikke har mulighet til å møte på kontoret.



Figur 11. Antall ganger det har vært kontakt med klienten.

Figur 11 viser at det varierer hvor mange ganger BUS har hatt kontakt med klienten.



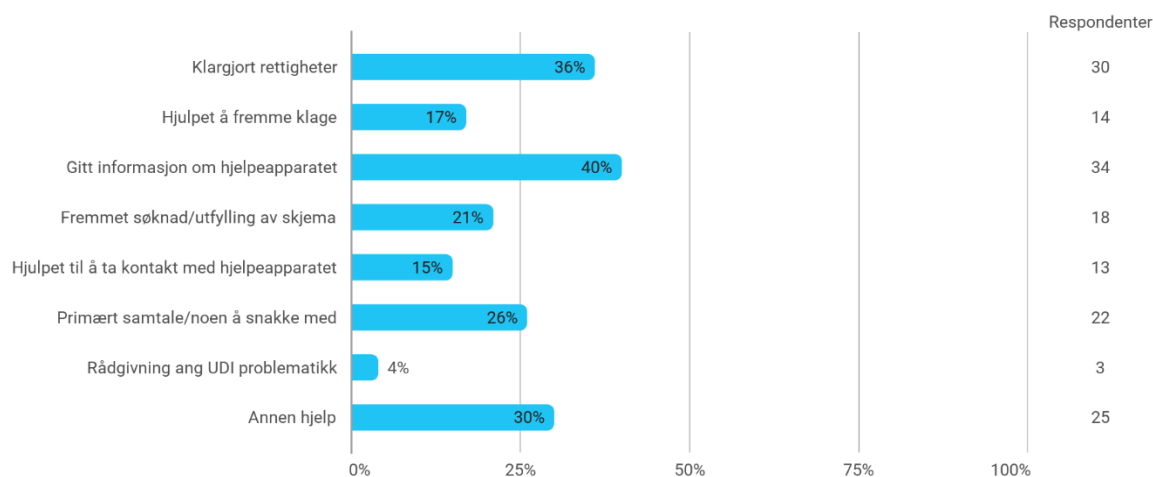
Figur 12. Antall måneder det har vært arbeidet med saken

Det vanligste i 2024 var at klienten hadde kontakt med BUS i en måned eller mindre. Dette gjaldt 35 %. Det kan være mange grunner til dette. For eksempel kan klienten ha blitt henvist til andre instanser, fått hjelpen de trengte raskt eller hatt manglende oppmøte slik at BUS ikke har oppnådd kontakt.

Det nest vanligste i 2024 var å ha kontakt med BUS i seks måneder eller mer, der dette gjaldt 27 %. Det er med andre ord stor variasjonen i hvor lenge og hvor mange ganger klienten møter BUS. Dette vitner om at BUS både kan brukes som en veiviser til riktig hjelp i hjelpeapparatet, og at BUS hjelper med ting der hjelpeapparatet kommer til kort.

9.8 Hvilken hjelp har BUS gitt klientene

Det er ikke uvanlig at BUS hjelper en klient med flere problemstillinger. Figur 13 viser prosentvis hvor mange ganger BUS har hjulpet med de gitte problemstillingene.



Figur 13. Hjelpen BUS har gitt klientene

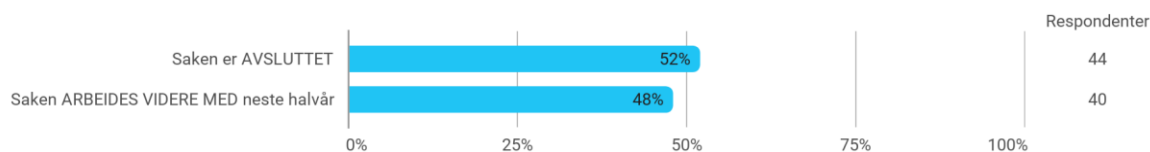
Gitt informasjon om hjelpeapparatet. Å gi informasjon om hjelpeapparatet er det BUS har hjulpet klientene oftest med i 2024. Dette gjaldt 40 % av personene som hadde kontakt med BUS i 2024. Dette gjaldt også 40 % i 2023. Dette viser at det å gi informasjon om hjelpeapparatet er en svært vanlig oppgave i BUS.

Primært samtale/noen å snakke med. Mange bruker også BUS som en samtalepartner. Dette gjaldt 26 % i 2024.

Annen hjelp. Mange personer som har kontakt med BUS, får også hjelp med problemstillinger som ikke passer inn i de øvrige kategoriene. I 2024 gjaldt dette 30 %, en liten økning fra 2023, der dette gjaldt 23 %. Eksempler på «Annen hjelp» er å hjelpe med å betale regninger, se på skattemelding, finne sosiale tilbud, digital bistand og henvisning til andre hjelpeinstanser. Denne kategorien omfatter også klientene som BUS ikke har hjulpet, eksempelvis fordi personen ønsket hjelp BUS ikke kunne gi, BUS ikke fikk kontakt med personen eller at personen fikk hjelp et annet sted.

Når vi sammenligner hva henvendelsen gjaldt (figur 4) og hva BUS har hjulpet med (figur 13) er det en mulig feilkilde at BUS kan ha registrert behovet for hjelp ved første henvendelse for personer som har vært lenge i BUS. Behovet for hjelp kan imidlertid ha endret seg underveis. I flere kategorier er det godt samsvarer med hva klientene henvendte seg til BUS med i utgangspunktet (se figur 4).

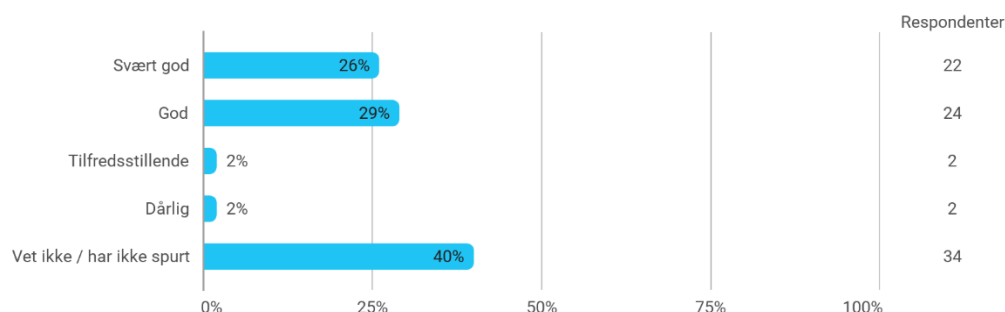
9.9 Videre arbeid med sakene



Figur 14. Videre arbeid med sakene

I 2024 ble 52 % av sakene avsluttet, mens 48 % av sakene ble overført til neste semester. De fleste sakene i BUS ble med andre ord avsluttet. I 2020 og 2021 var det imidlertid en overvekt av saker som ble overført til neste semester. Fra 2022 snudde trenden, og en overvekt av sakene ble avsluttet. Det kan være flere grunner til dette. Blant annet har BUS begynt å arbeide med et større søkelys på kontraktsarbeid og økt søkelys på hvordan man kan arbeide godt gjennom eksempelvis å henvise videre, eller avslutte en sak raskere, slik at flere kan få hjelp. Det er flere grunner til at mange saker også blir overført til neste semester. Blant annet kompleksiteten i saken, at saker krever arbeid over en lengre tidsperiode, at saker er kommet inn sent i semesteret, og/eller ha sammenheng med sykdom.

9.10 Hvordan har klientene opplevd kontakten med BUS



Figur 15. Hvordan klientene har opplevd kontakten med BUS

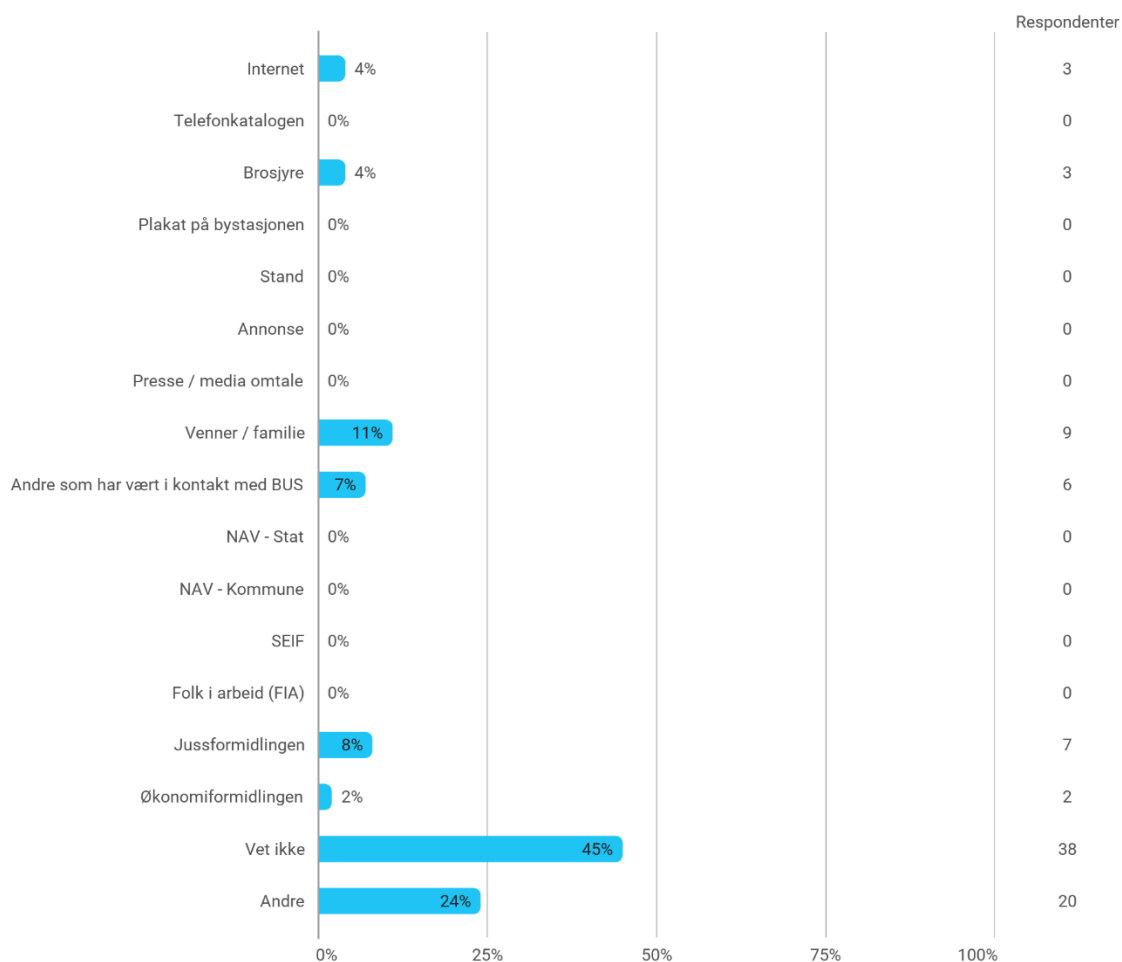
55 % av de som hadde kontakt med BUS i 2024 tilbakemelder at kontakten med BUS har vært god eller svært god. I 2024 har vi hatt økt fokus på å spørre klienter om hvordan de har opplevd kontakten med BUS, og flere har derfor blitt spurt i 2024 enn i 2023. Det er imidlertid fortsatt 40 % som ikke har blitt spurt, og vi ønsker å ha større fokus på dette fremover. Videre har 2 % uttrykt at de har opplevd kontakten med BUS som dårlig i 2024. Statistikkføringsskjemaet fanger imidlertid ikke opp hvorfor klienten har vært misfornøyd. Vi ønsker å legge til en mulighet for dette i statistikkføringsskjemaet for 2025, slik at vi kan få en oversikt over hva våre forbedringspotensialer er.

9.11 Kontakt med andre instanser og samarbeidspartnere

BUS har kontakt med andre organisasjoner og instanser i arbeidet med enkeltsaker, både gjennom direkte samarbeid og gjennom å søke råd eller bistand. I 2024 hadde BUS kontakt og/eller samarbeid med blant annet Nav stat (trygd/arbeid), Nav kommune, Jussformidlingen, Økonomiformidlingen, Tolketjenesten, UDI, Statsforvalteren, Hjelpemiddelsentralen, barnevernstjenesten, familievernkontor, Pasient- og brukerombudet og Gatejuristen.

9.12 Hvordan klientene har fått kjennskap til BUS

Det er interessant å vite hvordan personene som kontakter BUS har fått kjennskap om oss. Figur 16 viser hvor mange ganger kategorien har blitt svart.



Figur 16. Hvordan klienten har fått kjennskap til BUS

Andre. 24 % har fått kjennskap til BUS gjennom andre enn de nevnte kategoriene, blant annet gjennom fastlegen, introduksjonsprogrammet, leieboerforeningen, DPS og Namsmannen.

Vet ikke. Det er også mange klienter vi ikke har spurt, ettersom vi ikke vet hvordan 45 % av klientene har fått kjennskap til BUS. Dette ønsker vi å bli flinkere til å spørre om.

10 ØKONOMI OG REGNSKAP

Sluttrapport BUS 2024

Beskrivelse	Budsjett	Rekneskap
Tildelinger fra Bergen Kommune	100 000	62 900
Totale inntekter	100 000	62 900
Prosjektleiing	121 000	84 380
Studentassistent (15%)	74 000	71 848
Veiledning	488 000	335 993
Sum personsal og sosiale kostnader	683 000	492 221
Utarbeiding av informasjonsmateriale	25 000	16 324
Diverse driftskostnader	30 000	11 951
Sum varer og tjenester	55 000	28 275
Totale kostnader	738 000	520 496
Resultat(dekkes av institutt for velferd og deltaking)	- 638 000	- 457 596



John-Andre Valdersnes, prosjektøkonom



Svanaug Fjær, Instituttleiar

Det totale regnskapet for driften av BUS i 2024 er på kr 520 496. Den største utgiftsposten gjelder lønn til koordinator, veiledere og studentassistent. Andre driftskostnader gjelder kontorrekvisita, informasjonsmateriell og utgifter i forbindelse med møtevirksomhet.

Størsteparten av utgiftene, kr 457 596, dekkes av Høgskulen på Vestlandet, Institutt for velferd og deltaking. Resten av utgiftene dekkes av det årlige tilskuddet BUS mottar av Bergen kommune som i 2024 utgjorde kr 62 900. Dette er et viktig tilskudd til driften av BUS.

Leie av lokaler inkl. drift (strøm, renhold, vaktmestertjenester, alarm m.m.) og tilgang til HVL sine tjenester (økonomi, IT, kommunikasjon, HR m.m.) fremgår ikke av regnskap/budsjett, men er stipulert til kr. 370 000 pr. år. Denne utgiftsposten dekkes av HVL.

Den frivillige innsatsen fra studentene utgjorde 4940 timer i løpet av året.

11 DET SOSIALE I BUS

Sosialt samvær mellom alle som jobber i BUS er en essensiell faktor for å skape samhold og trivsel på og mellom teamene. Hyggelige semesteravslutninger hvor alle samles og gjør noe sosialt eller spiser sammen er noen av tiltakene som blir arrangert. Dette kombineres ofte med utdeling av attester for godt utført arbeid gjennom semesteret. I 2024 hadde vi sommeravslutning med middag på restaurant, og før jul kombinerte vi siste allmøte med julegrøt, blindtest av julebrus og ulike underholdningsbidrag som julequiz.



Sommeravslutning med medarbeiderne, studentassistent Trine Breive Karenstuen, veileder Unni Myklebust Ådland og koordinator Inger Helen Midtgård.

Noe av det medarbeiderne trekker frem som særlig positivt med BUS er også det sosiale fellesskapet medarbeiderne får. Medarbeiderne i 2024 trekker frem at man kan bli sittende igjen etter endt vakt for å prate sammen og at man møtes på kontoret i pauser fra forelesninger og til og med i helger. I 2024 ble valentinsdagen feiret med sjokolade, og torsdag 16. mai feiret vi 17. mai med kake.



Valentinsdagen ble feiret med sjokolade



16. mai feiret vi 17. mai med kake

12 ANDRE AKTIVITETER OG OPPGAVER

12.1 Arbeid Risiko- og sårbarhetsanalyse (ROS)

Våren 2024 nådde vi målet vi satt i 2023 om å fullføre utfylling av ROS-analysen. Under kyndig ledelse av jurist Elisabeth Abelvik utfylte vi ROS-skjemaet, og BUS tok inn i rutinen at ROS-skjemaet skal gjennomgås i oppstarten etter sommerferien med nye medarbeidere, og evalueres ved avslutningen av hvert semester. Dette ble gjennomført i 2024.

12.2 Faglig påfyll

På allmøtene er det mulig å invitere gjester både fra ressursgruppen og andre instanser for presentasjon av faglige tema medarbeiderne er interessert i. På allmøter i 2024 lærte Kirkens SOS oss om hvordan man kan møte mennesker med selvmordstanker, mens Pasient- og brukerombudet fortalte oss om hvordan de arbeider, hvordan vi kan samarbeide med dem og ga oss nyttige tips til hvordan BUS kan hjelpe klienter med å få rettighetene de har krav på.



Allmøte våren 2024 der BUS fikk besøk av Pasient- og brukerombudet.

12.3 Deltakelse på samarbeidsmøter

Medarbeiderne høsten 2024 har deltatt på flere nettverksmøter og samarbeidsmøter med våre samarbeidspartnere. Blant deltok BUS på batterisalong i oktober og på jubileumsfrokost hos Robin Hood-huset i november.



BUS-medarbeidere høsten 2024 på jubileumsfrokost hos Robin Hood-huset.

12.4 Rekruttering av studenter til BUS

Rekruttering av nye medarbeidere til BUS skjer både vår- og høstsemesteret i både første og andre klasse på sosialt arbeid. BUS-medarbeidere går inn i klassene og informerer om virksomheten. Vi ser at studentene som arbeider, eller har arbeidet i BUS, har stor påvirkningskraft når det gjelder å rekruttere nye medarbeidere.



En av rekrutteringene av nye medarbeidere våren 2024

13. KOMITÉARBEID

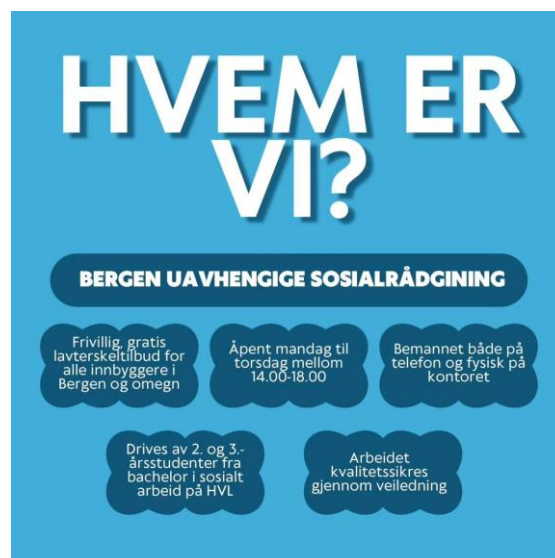
I tillegg til klientarbeidet og den daglige driften av kontoret, fordeler medarbeiderne i BUS ansvaret for arbeidet knyttet til ulike aktiviteter og oppgaver. Dette arbeidet organiseres i fire komitéer som fordeles på hvert av de fire teamene; markedsføring av BUS, ansvar for kontakt med ressursgruppen, ansvar for BUS sine sosiale medier (Instagram og Facebook) og kontakt med Jussformidlingen og Økonomiformidlingen. Rapportering fra teamenes komitéarbeid har foregått på vaktledermøter og allmøter, og oppsummeres i rapporter ved semesteravslutning. Medarbeiderne har poengtert at de har vansker med å få tid til komitéarbeidet i travle perioder på kontoret. Klientenes behov for hjelp har alltid førsteprioritet. Likevel har ordningen med komitéarbeid samlet sett vist seg å være god.

13.1 Ressursgruppen

BUS har en ressursgruppe bestående av sosionomer, jurister eller andre sosialfaglige ansatte ved forskjellige kontor/etater og frivillige organisasjoner i Bergen. Det varierer nok noe i hvor stor grad ressursgruppen blir benyttet, men det er viktig og verdifullt at vi har en ressursgruppe i BUS. Kontakten med fagfolk i feltet har vært til hjelp i avklaring av generelle problemstillinger som dukker opp i forbindelse med sakene det arbeides med. Medarbeiderne i BUS opplever dette som en god og verdifull støtte. Det har ikke blitt arrangert noe felles møte med ressursgruppen i 2024, ettersom fokuset har vært på brukerrettet arbeid, rekruttering av nye medarbeidere, promotering av BUS på blant annet sosiale medier og deltakelse på samarbeidsmøter. Medarbeiderne har imidlertid revidert og oppdatert ressursgruppelisten, inkludert å kontakte alle fagpersonene i ressursgruppen, samt rekruttering av nye fagpersoner.

13.2 Sosiale medier

BUS driver store deler av markedsføringen gjennom sosiale medier, og medarbeiderne i 2024 har gjort en stor innsats for å promotere BUS gjennom disse kanalene. På sosiale medier viser vi hvem BUS er, og hva vi tilbyr. I tillegg dokumenterer arbeid vi gjør, slik som rekruttering av nye medarbeidere, deltakelse på samarbeidsmøter og møtevirksomhet. Ikke minst har vi i 2024 lagt ut ulike faglige tips som kan være relevante for mange.



Eksempler på innlegg om hvem BUS er. Til venstre ser vi arbeid i forbindelse med rekruttering av nye medarbeidere, og til høyre ser vi et innlegg med kort info om BUS. Andre eksempler er at en av våre medarbeidere hadde «Take-over» på HVL sin Instagram for å promotere sosialt arbeid som utdanning, inkludert BUS.



Eksempler på innlegg med faglig innhold.

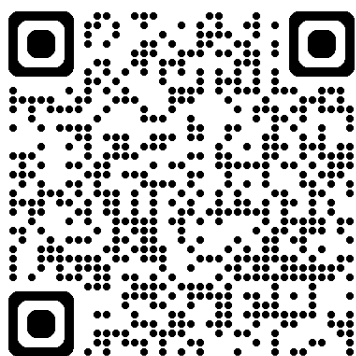


Eksempler på dokumentering av arbeid vi gjør. Til venstre har vi dokumentert at vi deltok i Pride-paraden sammen med FO-studentene, og til høyre ser vi to av våre medarbeidere som donerte hår.

13.3 Markedsføring av BUS

Hvert år fokuserer BUS på å markedsføre seg innad ved HVL og ut mot andre instanser og klienter. Blant annet deler BUS hvert år ut brosjyrer til steder hvor vi regner med å nå personer som kan ha bruk for vår hjelp ved hjelp. Dette gjøres ved at sosionomstudentene ved første og tredje studieår tar med seg brosjyrer til sin praksisplass.

Medarbeiderne i BUS går også ut i feltet, er i møter med ulike instanser og holder foredrag.



I 2023 fylte BUS 25 år, og vi fortsatte markeringen av jubileet vårt inn i 2024. Dette gjorde vi ved å delta på Akademisk Aften ved Bergen Offentlige Bibliotek. Temaet var «Bergen Uavhengige Sosialrådgivning - 25 år til tjeneste», og vi presenterte statistikk og hvordan vi arbeider, i tillegg til å ha en reflekterende samtale om hva BUS betyr for oss som arbeider der, klientene våre og samfunnet. Dette ble laget som en podkast, som du kan lytte til ved å skann QR-koden til venstre.



Fra venstre: Inger Helen (koordinator), Unni (veileder), Torill (en av BUS sine grunnleggere), Hedda (vaktleder tirsdagsteamet), Marie (vaktleder onsdagsteamet) og Trine (studentassistent) presenterte BUS under Akademisk Aften på Bergen Offentlige Bibliotek.

BUS har også markedsført seg innad ved HVL. BUS fikk blant annet hyggelig besøk av ledelsen ved Institutt for velferd og deltaking. Flinke medarbeidere ga omvisning for å synliggjøre BUS for flere deler av HVL. Omvisningen inneholdt presentasjon av grunnene til at studentene arbeider i BUS, instanser som anbefaler BUS for klienter, våre samarbeidspartnere og type klientsaker. I tillegg hadde også BUS stand på skolen for å dele ut kaffe til forbigående studenter, og vi lagde en plakat som ble lagt ut på digital oppslagstavle ved HVL.



Medarbeidere høsten 2024 delte ut kaffe til studenter på HVL.

HJELPER DEG!

TA KONTAKT MED BUS NÅR DU:

- TRENGER NOEN Å SNAKKE MED
- TRENGER HJELP MED Å FINNE UT HVA SOM ER DINE RETTIGHETER
- TRENGER HJELP TIL Å FINNE FREM I HJELPEAPPARATET
- TRENGER HJELP MED Å UTFORME SØKNADER OG KLAGER
- ER USIKKER PÅ HVOR DU KAN FÅ HJELP

OG MYE MER!

MAN-TORS KL. 14:00-18:00

INNDALSVEIEN 28, 5063 BERGEN

@BUS_RADGIVNING

BERGEN UAVHENGIGE SOSIALRÅDGIVNING

Uavhengige Sosialrådgivning
Idag - torsdag kl. 14:00 -
Telefon 55 58 78 02

Plakat til digital oppslagstavle ved HVL

14 BUS TRUET AV NEDLEGGELSE

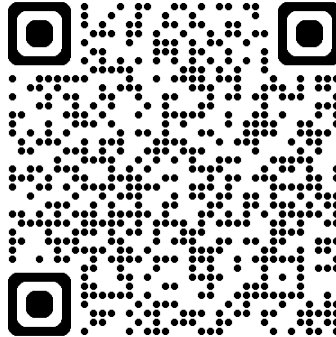
Året i BUS ble sterkt preget av en utfordrende økonomisk situasjon i utdanningssektoren. BUS har i mange år mottatt et tilskudd (kr. 62.900) fra Bergen kommune. Øvrige kostnader til veiledning og prosjektledelse har vært dekket av Institutt for velferd og deltaking ved Høgskulen på Vestlandet. Økonomiske innstramminger i instituttets budsjett skapte i mai usikkerhet om fremtidig finansiering av BUS, gjeldende fra høsten 2025. Dette førte til et sterkt engasjement og en storstilt mobilisering blant studenter og ansatte. Det ble avholdt flere dialogmøter med deltakelse fra samarbeidspartnere, tidligere og nåværende medarbeidere og lærerkrefter ved sosionomutdanningen. Det kom frem gode forslag som har blitt fulgt opp gjennom året. Medarbeiderne har jobbet aktivt for å gjøre BUS kjent både internt og utenfor HVL, og for å forberede søknader om ekstern finansiering av fremtidig drift. Nåværende og tidligere medarbeidere har bl.a. stått på stand og delt ut informasjonsmateriell, de har laget oppslag på digitale informasjonstavler, og har invitert instituttledelsen til BUS.

15 AVSLUTNING

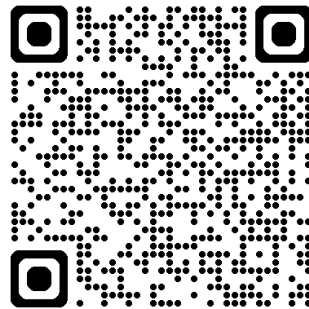
Til slutt vil vi takke alle som har medvirket direkte til arbeidet i BUS og alle andre som har bidratt med hjelp på forskjellig vis, ikke minst de menneskene som har gitt oss anledning til verdifull læring ved at de har hatt tiltro til oss og bedt oss om hjelp.

Besøk vår hjemmeside og sosiale medier

Hjemmeside: <https://www.hvl.no/bus/>



Facebook: <https://www.facebook.com/BUSbergen>



Instagram: https://www.instagram.com/bus_radgivning/

