

FAGFELLEVDERT ARTIKKEL

Rettighetsinformasjon, veiledning og rettshjelp til språklige minoriteter

ELISE KOPPANG FRØJD

*Master i retts sosiologi og tidligere prosjektmedarbeider på prosjektet Tøyen rettshjelp ved
Arbeidsforskningsinstituttet ved OsloMet
elisefrojd@uio.no*

TANJA NORDBERG

*Seniorforsker ved Arbeidsforskningsinstituttet ved OsloMet og tidligere
prosjektmedarbeider på prosjektet Tøyen rettshjelp
tano@oslomet.no*

SAMMENDRAG I artikkelen presenteres erfaringer fra prosjektet Tøyen rettshjelp, som i samarbeid med et kommunalt lavterskeltilbud, Link-kontoret, tilbød veiledning, rettighetsinformasjon og rettshjelp overfor språklige minoriteter på Tøyen. Artikkelens formål er å utforske barrierer og muligheter i møtet mellom offentlige velferdstilbud og brukere som grunnet kort botid i Norge både har språkutfordringer og mangler kunnskap om velferdssystemet. Hovedandelen av registrerte saker ved Link-kontoret gjaldt NAV og boligfeltet. Brukerne trengte hjelp til for eksempel å lese, oversette og forklare brev, informasjon om egne rettigheter og rettshjelp. Flertallet av brukerne hadde svært lav inntekt, lav utdanning, kort botid i Norge og begrensede norskkunnskaper. Artikkelen viser at språkbarrierer i møtet mellom disse brukerne og det offentlige bør forstås som et uttrykk for sammensatte utfordringer hos brukerne, som dreier seg om mer enn språk. Brukernes hjelpebehov tyder på at måten det offentliges veiledningsplikt utøves på, ikke er tilstrekkelig for å møte deres behov, og atplikten ikke fungerer som den sikkerhetsventilen den er ment å være. Tøyen rettshjelp har synliggjort tre sentrale områder for å nå økonomisk vanskeligstilte borgere med begrensede norskkunnskaper og manglende kjennskap til det norske velferdssystemet: interkulturell kompetanse, tillit og lokal forankring. Link-metoden, og interkulturell kompetanse, tar høyde for samspillet mellom ulike kategorier når man skal veilede eller informere borgere om rettigheter og plikter.

NØKKEWORD minoritetsspråklige, interseksjonalitet, link-metodikk, rettshjelp, offentlige velferdstjenester

KRITISK JUSS. ÅRGANG 48 nr. 1, s. 19–44

© 2022 UNIVERSITETSFORLAGET

ABSTRACT In this article, we present experiences from a local legal aid project in Oslo, Tøyen Legal Aid. Tøyen Legal Aid was established due to the living conditions challenges in the inner-city district of Tøyen in Oslo. In collaboration with a municipal low-threshold service, the Link office, Tøyen Legal Aid offered rights information and legal aid to minority language speakers in Tøyen. The purpose of this article is to explore barriers and opportunities in the relations between public welfare services and users who both have language challenges and lack knowledge about the Norwegian welfare system due to short residence time in Norway. The majority of registered cases at the Link office concerned NAV and the housing sector. Users needed help with, for example, reading, translating and explaining letters, as well as information about their rights and legal aid. The majority of users have very low income, low education, short residence in Norway and limited Norwegian language skills. The article shows that language barriers in the meeting between these users and the public sector should be understood as an expression of complex challenges for users, which are broader than language. The users' need for help indicates that the way in which public services' duty to provide guidance is exercised is not sufficient to meet their needs, and that the duty does not function as the safety valve it is intended to be. Tøyen Legal Aid has highlighted three key areas for reaching financially disadvantaged citizens with limited Norwegian skills and a lack of knowledge of the Norwegian welfare system: intercultural competence, trust and local foundation. The Link method, and intercultural competence, takes into account the interaction between different categories, when guiding or informing citizens about rights and obligations.

KEYWORDS minority language speakers, intersectionality, Link methodology, legal aid, public welfare

1 Innledning

I de nordiske landene er det en sterk tradisjon for å rettighetsfeste velferdsgoder.¹ Grunnleggende velferdsgoder som bolig, utdanning og helsevesen skal være tilgjengelig for alle uavhengig av ressurser eller bakgrunn. Samtidig er velferdssfeltet komplisert, og for mange borgere er det vanskelig å orientere seg om hvilke rettigheter og muligheter som finnes. Disse borgerne har imidlertid rett til veiledning. Dette reguleres gjennom forvaltningens veiledningsplikt, som dermed er en viktig forutsetning for et velfungerende velferdssystem. I henhold til veiledningsplikten har forvaltningsorganer plikt til å gi veiledning slik at brukere best mulig skal kunne ivareta sine egne interesser.² Forvaltningen har en splittet lojalitet etter-

-
1. Håkan Hydén, «Klassisk nordisk rettsociologi», i: Ove Hammerslev og Mikael Rask Madsen, *Rettsociologi. Klassiske og moderne perspektiver*, København 2013, s. 101–128. (s. 101).
 2. Lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker (forvaltningsloven) § 11.

som forvaltningen skal ivareta både egne og borgerens interesser.³ Forvaltningen kombinerer rådgivning med beslutningsmyndighet, noe som skaper en maktstilling i forhold til klientene.⁴ Det har også vært diskutert hvorvidt veiledningsplikten praktiseres på en tilfredsstillende måte med hensyn til å sikre ressursvake gruppers velferdsrettigheter.⁵

Rettshjelpsstudier har vist at veiledningsplikten ikke fullt ut dekker veiledningsbehovet.⁶ Rettshjelpsundersøkelsen fra 2013 viser at en rekke saker der individer har behov for rettshjelp, i utgangspunktet var dekket av veiledningsplikten.⁷ Tilsvarende er 17 prosent av de registrerte sakene hos Fri rettsjelp⁸ trygde- og sossalsaker/klager.⁹ Når det samtidig er slik at rettshjelpsordningen i utgangspunktet ikke gjelder i saker som dekkes av forvaltningens veiledningsplikt, ut fra subsidiaritetsprinsippet,¹⁰ er det grunn til å stille spørsmål ved hvordan borgernes behov for veiledning, rettighetsinformasjon og rettsjelp, som kan gli over i hverandre, skal ivaretas.

Sårbare grupper har en rekke velferdsrettigheter samt tilgang til eksisterende rettsjelpstilbud, men oppsøker rettsjelp i liten grad. Dette selv når de har problemer med stor velferdsmessig betydning,¹¹ altså sosialt, økonomisk, helsemessig, praktisk eller følelsesmessig.¹² Norsk rettssosiologi har lang tradisjon for å utforske virkninger av lovgivning, og spesielt rettslige tiltak overfor svake grupper.¹³ Et vik-

-
3. Ståle Eskeland, og Just Finne, «Rettsjelp» *En analyse og empirisk undersøkelse av tradisjonell rettsjelps muligheter og begrensninger – særlig for folk som lever under vanskelige økonomiske eller sosiale kår*, Oslo 1973. (s. 29–30).
 4. Jon T. Johnsen, *Retten til juridisk bistand. En rettspolitisk studie*, Oslo 1987 (s. 519–520).
 5. NOU 2019: 5 *Ny forvaltningslov: Lov om saksbehandlingen i offentlig forvaltning (forvaltningsloven)* (s. 248).
 6. Silje S. Hasle og Ida Jordal, *Rettsjelp 2013*, Institutt for kriminologi og rettssosiologi, Universitetet i Oslo 2014 (s. 76).
Tonje Lilaas Larsen og Lina L.S. Hannon, *Rettsjelp til fanger. En rettsjelpsundersøkelse i Ullersmo fengsel*, Universitetet i Oslo, Det juridiske fakultet 2019 (s. 157).
Ane Broch Graver, Vegard Skaug, Rannveig Strålberg og Bente Tangen, *Rettsjelp 2001. Behovet for rettsjelp i Oslos befolkning – deriblant et utvalg innvandrerkvinner*, Oslo 2001 (s. 162–165).
 7. Silje S. Hasle og Ida Jordal, *Rettsjelp 2013*, Institutt for kriminologi og rettssosiologi, Universitetet i Oslo 2014 (s. 174).
 8. Fri rettsjelp er en sosial støtteordning der økonomisk vanskeligstilte personer får bistand til å ivareta et rettsjelpsbehov av stor personlig og velferdsmessig betydning. Fri rettsjelp etter rettsjelploven betales helt eller delvis av staten (rettsjelploven).
 9. Intern statistikk fra Fri rettsjelp.
 10. Lov om fri rettsjelp (rettsjelploven).
 11. Silje S. Hasle og Ida Jordal, *Rettsjelp 2013*, Institutt for kriminologi og rettssosiologi, Universitetet i Oslo 2014 (s. 111 og 190).
 12. Silje S. Hasle og Ida Jordal, *Rettsjelp 2013*, Institutt for kriminologi og rettssosiologi, Universitetet i Oslo 2014 (s. 72).
 13. Knut Papendorf, *Rettt for alle?: rettsliggjøring og rettsfjerne personers mulighet til å mobilisere retten*, Oslo 2012 (s. 18).

tig funn er at befolkningsgrupper som innvandrere, rusmiddelbrukere og sosialklienter mangler kunnskap om egne rettigheter. Disse gruppene har blitt karakterisert som rettsfjerne, da de både mangler kunnskap om egne rettigheter og i liten grad evner å innfri egne rettigheter. Da blir det en sentral oppgave for velferdsstaten å skape større grad av likhet mellom ulike grupper i samfunnet.¹⁴ Papendorf poengterer at rettsjelpere og advokater har en viktig rolle som «oversetter» eller «kommunikator» for rettsfjerne gruppers rettslige krav overfor for eksempel NAV eller Fylkesmannen.¹⁵

Innvandrerbakgrunn, kort botid i landet, forsørgeransvar, fattigdom og helseutfordringer ser ut til å være de viktigste kjennetegnene ved gruppene med det største udekkede rettshjelpsbehovet.¹⁶ Språkvansker, kulturforskjeller og manglende kjennskap til det norske samfunnet bidrar til at innvandrere og minoritetsspråklige har et særlig behov for veiledning.¹⁷ Dette var også erfaringen fra Rettshjelpskontoret i Indre Finnmark i perioden 1987–1990, der 78 % av brukerne var registret som samiske.¹⁸ Disse problemene gjør seg også gjeldende med hensyn til andre minoritetsspråkliges behov for generell informasjon og veiledning i møte med velferdsstatens systemer. Sivilombudsmannen har fått henvendelser som tyder på at språkbarrierer hindrer personer som har bruk for NAVs tjenester, i å få den bistanden de har krav på. Når tilgjengelige virkemidler som for eksempel tolk ikke blir tatt regelmessig i bruk, oppfylles ikke veiledningsplikten overfor disse gruppene.¹⁹ NAV benytter ofte familiemedlemmer som tolk i samtaler med brukere som ikke behersker norsk.²⁰ Det er dårlige eller mangelfulle rutiner og opplæ-

14. Knut Papendorf, *Retts for alle?: rettsliggjøring og rettsfjerne personers mulighet til å mobilisere retten*, Oslo 2012 (s. 18).

Se også for eksempel Arild Eidesen, Ståle Eskeland og Thomas Mathiesen (red.), *Rettsjelp og samfunnsstruktur*. Oslo 1975.

Se også for eksempel Ane Broch Graver, Vegard Skaug, Rannveig Strålberg og Bente Tangen, *Rettsjelp 2001. Behovet for rettsjelp i Oslos befolkning – deriblant et utvalg innvandrerkvinner*, Oslo 2001.

15. Knut Papendorf, *Retts for alle?: rettsliggjøring og rettsfjerne personers mulighet til å mobilisere retten*, Oslo 2012 (s. 132).

16. Silje S. Hasle og Ida Jordal, *Rettsjelp 2013*, Institutt for kriminologi og retts sosiologi, Universitetet i Oslo 2014 (s. 91, 99 og 190).

17. Silje S. Hasle og Ida Jordal, *Rettsjelp 2013*, Institutt for kriminologi og retts sosiologi, Universitetet i Oslo 2014 (s. 7).

18. Jon T. Johnsen, *Samisk rettsjelp. En analyse av Rettsjelpkontoret Indre Finnmark*, Oslo 1997 (s. 124–131).

19. Sivilombudsmannen, «Navs veiledningsplikt overfor brukere med særskilte kommunikasjonsbehov», 2016/689 *Navs veiledningsplikt overfor brukere med særskilte kommunikasjonsbehov – Sivilombudet*

20. Hilde F. Buzungu, *The space between: Language discordant social work in Norway*, Fakultet for samfunnsvitenskap, OsloMet – Storbyuniversitetet 2021 (s. 101–103).

ring i tolkebruk i NAV.²¹ NAV mangler også retningslinjer for hvordan de ansatte skal vurdere språkkompetanse hos brukerne.²²

Hvordan ser møtet mellom såkalte rettsfjerne grupper og velferdsstaten ut? Hvilke behov har gruppene for veiledning, informasjon og rettshjelp i hverdagen, og hvordan kan de best nås? I denne artikkelen presenterer vi erfaringer fra et kommunalt lavterskeltilbud: Link-kontoret, som drev med veiledning og rettighetsinformasjon overfor språklige minoriteter på Tøyen i bydel Gamle Oslo. I tillegg presenterer vi tall fra Tøyen rettshjelp, som var et lavterskel rettshjelpsprosjekt som var koblet på det kommunale lavterskeltilbudet Link-kontoret. Bakgrunnen for opprettelsen av Tøyen rettshjelp var at link-arbeiderne opplevde at det i en del saker var behov for rettslig kompetanse for å møte utfordringene brukerne deres stod overfor. Med utgangspunkt i erfaringene fra Link-kontoret og Tøyen rettshjelp utforsker vi barrierer og muligheter i møtet mellom offentlige velferdstilbud og brukere som grunnet kort botid i Norge både har språkutfordringer og mangler kunnskap om systemet. Tøyen rettshjelp og Link-kontoret, sakene de jobbet med og metoden de benyttet, blir en inngang til å synliggjøre utfordringer knyttet til gruppens behov for veiledning, rettighetsinformasjon og rettshjelp innen velferdsfeltet.

2. Tøyen: Levekårsutfordringer og informasjonsbehov blant borgere med minoritetsbakgrunn

2.1 Innledning

Tøyen som case gjenspeiler at levestandarden på mange områder er vesentlig lavere for innvandrere og deres barn enn for majoritetsbefolkningen i Norge.²³ Tøyen preges av barnefattigdom (30 % mot ca. 5 % generelt i Norge), lav sysselsetting, stønadsavhengighet, utfordringer knyttet til spesielt psykisk helse, samt til rus og kriminalitet. Nesten halvparten av befolkningen innenfor Områdeløft Tøyen²⁴

-
21. NOU 2014: 8 Tolking i offentlig sektor – et spørsmål om rettssikkerhet og likeverd (s. 66). IMDI, Rett til informasjon ved språkbarrierer. Bruk av tolk i Arbeids- og velferdsforvaltningen (NAV). IMDi-rapport 3-2011 (s. 33).
 22. Hilde F. Buzungu, *The space between: Language discordant social work in Norway*, Fakultet for samfunnsvitenskap, OsloMet – Storbyuniversitetet 2021 (s. 93).
 23. NOU 2017: 2 Integrasjon og tillit – Langsiktige konsekvenser av høy innvandring (s. 14).
 24. «Tøyenløftet» ble i 2018 utvidet til Områdeløft Grønland og Tøyen. Områdeløftet er en metode der fysiske og sosiale tiltak skal bidra til helhetlig, varig og lokalt forankret utviklingsarbeid. I tillegg hadde bydelen utviklet og etablert Link-kontoret, som det passet godt å koble rettshjelp på (Elise Frøjd og Tanja Nordberg, *Tøyen rettshjelp: et innovasjons- og samarbeidsprosjekt*, Arbeidsforskningsinstituttet 2021 (s. 2).

har minoritetsbakgrunn, mange har kort botid i landet og lite eller ingen grunnutdanning.²⁵ Beboerne har også lite kunnskap om egne rettigheter og hvor de eventuelt kan få hjelp.²⁶

Link-kontoret og Tøyen rettshjelp var lokalt forankrede tiltak som ga veiledning, rettighetsinformasjon og rettshjelp til disse gruppene. Nedenfor følger en beskrivelse av Link-kontoret, bakgrunnen for opprettelse av prosjektet Tøyen rettshjelp, målgruppe og utformingen av tilbudet.

2.2 Link-kontoret – en lavterskel informasjons- og veiledningstjeneste

Bydel Gamle Oslo hadde i perioden 2010–2020 en lavterskel informasjons- og veiledningstjeneste, Link-kontoret. Link-kontoret ble først vurdert nedlagt i 2019, men et bydelsvedtak fra desember 2019 skulle sikre videre drift. I løpet av 2020 ble imidlertid den økonomiske rammen til Senter for flyktningekompetanse og integrering (SeFi), som Link-kontoret var en del av, redusert med rundt 11 millioner kroner. Begrunnelsen var at det for tiden bosettes få flyktninger i bydel Gamle Oslo. Link-kontoret ble samtidig en del av NAV. Tilbudet ble imidlertid ikke videreført etter samme prinsipper og var i praksis nedlagt fra høsten 2020, før Link-kontoret formelt ble nedlagt fra januar 2021, og link-arbeiderne fikk andre stillinger i NAV.²⁷

Med dette var et hyppig benyttet kontor lagt ned.²⁸ Link-kontoret hadde blitt utformet i tett dialog med bydelens minoritetsgrupper²⁹ og var et svar på at borgere med minoritetsbakgrunn opplever store utfordringer i møte med offentlige tjenester som for eksempel NAV, barnevern, boligkontor, Skatteetaten, fastleger, skole og barnehage, spesielt når det gjaldt kommunikasjon, språkutfordringer, tillit og økende grad av digitalisering.³⁰ Målet var å bidra til bedre tilpasning av offentlige

25. NOU 2020: 16 Levekår i byer. Gode lokalsamfunn for alle; Ingar Brattbakk mfl., *Hva nå, Tøyen? Sosiokulturell stedsanalyse av Tøyen i Bydel Gamle Oslo*, Arbeidsforskningsinstituttet 2015 (s. 30, 33 og 35).

26. Senter for flyktningekompetanse og integrering, *Samhandling mellom norsk-somalisk befolkning og bydelens tjenester*, Oslo 2019 (s. 5).

27. Elise Frøjd og Tanja Nordberg, *Tøyen rettshjelp: et innovasjons- og samarbeidsprosjekt*, Arbeidsforskningsinstituttet 2021 (s. 20).

28. Både nedleggelsen av Link-kontoret og kutt i bevilgningen til rettshjelpstilbud kan med fordel diskuteres, men faller utenfor denne artikkelens fokus.

29. Senter for flyktningekompetanse og integrering, *Samhandling mellom norsk-somalisk befolkning og bydelens tjenester*, Oslo 2019 (s. 3).

30. Proba samfunnsanalyse, *Evaluering av forsøk med linkarbeidere. Integrering gjennom bruk av ressurser fra eget miljø*, Oslo 2013 (s. 8).

Senter for flyktningekompetanse og integrering, *Samhandling mellom norsk-somalisk befolkning og bydelens tjenester*, Oslo 2019 (s. 5).

Elise Frøjd og Tanja Nordberg, *Tøyen rettshjelp: et innovasjons- og samarbeidsprosjekt*, Arbeidsforskningsinstituttet 2021 (s. 7).

tjenester. Kontoret ga tilpasset informasjon slik at brukerne skulle få bedre forståelse av rettigheter, plikter og forventninger.³¹

Link-kontorets ansatte hadde samme minoritetsbakgrunn som de største innvandrergruppene i bydelene og ga veiledning på norsk, engelsk, somali, tigrinja og arabisk, som representerer de største språkgruppene i bydelen. Link-arbeiderne hadde også nettverk i bydelens minoritetsbefolkning.

En av link-arbeidernes hovedoppgaver var å være brobyggere, særlig for borgere med språklige utfordringer som strevde med å orientere seg og forstå det norske velferdssystemet. Link-arbeiderne ga veiledning og informasjon om tilbud, tiltak og tjenester i regi av bydelen og ulike organisasjoner. En stor del av jobben til link-arbeiderne var å oversette og forklare brev, avslag og vedtak fra offentlige instanser som for eksempel NAV, og hjelpe brukere med å fylle ut skjemaer til NAV, søknader om kommunal bolig og lignende.³² De har altså den viktige rollen som Papendorf (2012) beskriver vedrørende rettshjelpere, som «oversetter» eller «kommunikator» for rettsfjerne gruppers rettslige krav overfor for eksempel NAV. Samtidig hadde ikke link-arbeiderne rettslig kompetanse, og opplevde at det var viktig å få tilført denne kompetansen.

2.3 Hvorfor Tøyen rettshjelp?

Link-kontorets ansatte hadde tillit i befolkningen, var lokale beboere og hadde den språklige og interkulturelle kompetansen som var nødvendig for å hjelpe brukerne. I de fleste sakene var link-arbeidernes kompetanse tilstrekkelig for å hjelpe brukerne, men link-arbeiderne uttrykte at det i en del saker var behov for rettslig kompetanse for å møte utfordringene brukerne deres stod overfor.³³

Som et svar på denne problemstillingen ble Tøyen rettshjelp opprettet som et prøveprosjekt med rettshjelp til minoritetspråklige. Prosjektet ble gjennomført i perioden 2017–2020 i samarbeid mellom Fri rettshjelp³⁴ og Link-kontoret på Tøyen. I dette samarbeidsprosjektet ble den rettslige kompetansen tilført ved at jurister tilbød rettshjelp på Tøyen i samarbeid med Link-kontoret.

31. Proba samfunnsanalyse, *Evaluering av forsøk med linkarbeidere. Integrering gjennom bruk av ressurser fra eget miljø*, Oslo 2013 (s. 1).

Senter for flyktningekompetanse og integrering, *Samhandling mellom norsk-somalisk befolkning og bydelens tjenester*, Oslo 2019 (s. 4).

32. Senter for flyktningekompetanse og integrering, *Samhandling mellom norsk-somalisk befolkning og bydelens tjenester*, Oslo 2019 (s. 4).

Elise Frøjd og Tanja Nordberg, *Tøyen rettshjelp: et innovasjons- og samarbeidsprosjekt*, Arbeidsforskningsinstituttet 2021 (s. 7).

33. Personlig kommunikasjon med Link-kontorets leder og ansatte.

34. I prosjektets første fase var JURK og Jussbuss Link-kontorets samarbeidspartnere.

Fra februar 2018 og frem til nedstengningen i mars 2020, grunnet covid-19 pandemien, ble rettshjelpen tilbudt ukentlig³⁵ i Link-kontorets lokaler. Rettshjelpen ble i den første perioden gitt av studenter fra Jussbuss eller JURK. Fra januar 2020 ble rettshjelpen gitt av en advokat fra Fri rettshjelp. Link-arbeiderne fortsatte å gi veiledning til sine brukere slik de gjorde før prosjektperioden. Men i de tilfeller det var behov for juridisk kompetanse, henviste link-arbeiderne brukerne videre til rettshjelperne. Link-arbeiderne var med som oversettere ved behov og/eller ønske fra bruker. Link-kontorets ansatte hadde ikke noen rolle i selve rettshjelpen utover å formidle informasjon om tiltaket, henvise brukere til rettshjelptilbudet, og i noen tilfeller være til stede og oversette.

Erfaringene fra Link-kontoret og Tøyen rettshjelp vil bli presentert i del 5 nedenfor, og danner det empiriske utgangspunktet for diskusjonen av hvilke utfordringer og muligheter som ligger i møtet mellom språklige minoriteter og velferdsstaten.

3. Interseksjonalitet og rettshjelp

Dersom en person ikke forstår hva som blir sagt, kan man bruke tolk for å oversette, rent språklig. Men hvordan oversette ordet «barnevern» dersom personen du skal oversette for, ikke vet hva barnevernet er?

I artikkelen anlegger vi et interseksjonelt perspektiv for å undersøke samspillet mellom det å tilhøre en språklig minoritet og samtidig ha begrenset kjennskap til det norske samfunnet grunnet kort botid i landet. Teorien om interseksjonalitet synliggjør og begrepsfester samspillet mellom ulike sosiale kategorier, og undersøker hvilke særegne konsekvenser dette samspillet har for den enkelte person.³⁶ Interseksjonalitet skiller seg fra andre tilnærminger som behandler sosiale kategorier som enten–eller-forhold: enten vektlegges kjønn, eller etnisitet, eller som et både–og-forhold: både kjønn og etnisitet vektlegges. I et interseksjonelt perspektiv vektlegges interaksjonen mellom kategoriene.³⁷ Et hovedanliggende er å vise hvordan ulike faktorer som kjønn, sosial klasse og etnisitet kan samvirke på måter som

35. I en periode ble rettshjelp tilbudt annenhver uke, av hensyn til begrensede ressurser hos JURK og Jussbuss.

36. For en presentasjon av interseksjonalitet, se Kimberly Crenshaw, «Demarginalizing the intersection of race and sex: A black feminist critique of antidiscrimination doctrine, feminist theory and antiracist politics», *The University of Chicago. Legal Forum* 1989, s. 139–167.

Kimberly Crenshaw, «Mapping the margins: Intersectionality, identity politics, and violence against women of color», *Stanford Law Review* 1991, s. 1241–1299.

37. Julia Orupabo, «Interseksjonalitet i praksis: Utfordringer med å anvende et interseksjonalitetsperspektiv i empirisk forskning», *Sosiologisk tidsskrift* 2014, s. 329–351 (s. 331).

påvirker individers livsbetingelser. Det har vært benyttet utallige metaforer for å beskrive nettopp dette samspillet mellom sosiale kategorier: veikryss, akser, systemer, dominansmatrise, dynamiske prosesser og bløtkake for å nevne noen.³⁸ Det argumenteres for at dersom vi ønsker å forstå og forklare ulikhet, er det nødvendig å være åpen for at enkeltindivider inngår i forskjellige maktstrukturer samtidig.³⁹ Interseksjonalitetsteorien har blitt kritisert for at den sjelden brukes empirisk, men heller teoretisk.⁴⁰

Innen rettshjepsfeltet har en imidlertid hatt en interseksjonell tilnærming i praksis, uten at det nødvendigvis har blitt forankret i interseksjonell teori. Nordstrøm (2009) har vist at det kan være utfordrende å ivareta både mottakerens språklige og kulturelle bakgrunn og den faglige kvaliteten på rettighetsinformasjonen som gis. Nordstrøm har sett på hva som blir gitt av rettighetsinformasjon til minoritetskvinner, og hvordan denne informasjonen gis, og gir en innføring i arbeidet til ulike rettighetsinformasjonstilbud i Oslo – hva det informeres om, hvem som omfattes av de ulike tilbudene, hvilke metoder som benyttes, og hvordan de kvalitetssikres. Nordstrøm skiller mellom to ulike tilnærminger i formidlingen av rettigheter til minoritetspråklige kvinner: den kultursensitive metoden og den fagfokuserte metoden. I den kultursensitive metoden tas det hensyn til mottakerens språklige og kulturelle bakgrunn når man formidler rettighetsinformasjon. Den fagfokuserte metoden er oftest knyttet til rettshjelp. Her er ikke informasjonsformidlingen tilpasset etter språk og kultur, men er rettet mot rettslige områder mottakerne av informasjon mest sannsynlig trenger kunnskap om.

Språkbarrierer er ofte et problem ved den fagfokuserte metoden. Et annet problem er at metoden ikke rommer noen sammenlikning med mottagerens hjemlands rett eller tradisjoner. Dette er en faktor som kan hemme mottakerens forståelse.⁴¹ Den kultursensitive metoden er et eksempel på interseksjonalitet i praksis. Man tar hensyn til at informasjon både må tilpasses brukernes språkkompetanse og graden av kjennskap til den norske velferdsstaten. Interseksjonalitet kan altså spille en rolle i rettshjelpstilbud og rettighetsinformasjon med hensyn til behov hos gruppen tilbudet skal gis til. Interseksjonalitet ble av Crenshaw benyttet for å

38. Julia Orupabo, «Interseksjonalitet i praksis: utfordringer med å anvende et interseksjonalitetsperspektiv i empirisk forskning», *Sosiologisk tidsskrift* 2014, s. 329–351 (s. 334).

39. Julia Orupabo, «Interseksjonalitet i praksis: utfordringer med å anvende et interseksjonalitetsperspektiv i empirisk forskning», *Sosiologisk tidsskrift* 2014, s. 329–351 (s. 331).

40. Julia Orupabo, «Interseksjonalitet i praksis: utfordringer med å anvende et interseksjonalitetsperspektiv i empirisk forskning», *Sosiologisk tidsskrift* 2014, s. 329–351 (s. 334).

41. Tina S. Nordstrøm, *Minoritetskvinnens rett til rettighetsinformasjon*, Universitetet i Oslo, Det juridiske fakultet 2009 (s. 120).

belyse diskriminering på flere områder samtidig, hos enkeltindividet.⁴² Interseksjonalitet foreligger der kombinasjonen av flere diskrimineringsgrunnlag gjør at minoritetskvinnen blir diskriminert.⁴³ I våre analyser vil vi se nærmere på møtet mellom velferdsstaten og bruker, gjennom casene Link-kontoret og Tøyen rettshjelp. Vi anlegger et interseksjonelt perspektiv for å utforske empirisk hva kombinasjonen av språklige utfordringer og liten kjennskap til det norske samfunnet betyr for kommunikasjonen mellom disse borgerne og velferdstjenestene.

4. Metode

Studien er en casestudie som tar utgangspunkt i Link-kontoret og Tøyen rettshjelp. Casestudier er nyttige for å undersøke et fenomen, i dette tilfellet kommunikasjonen mellom språklige minoriteter og velferdstjenestene, i en spesifikk empirisk kontekst, her ved Link-kontoret og Tøyen rettshjelp. Som case er Link-kontoret og Tøyen rettshjelp valgt strategisk,⁴⁴ fordi det kan bidra med kunnskap om barrierer og muligheter i møtet mellom offentlige velferdstilbud og brukere som grunnet kort botid i Norge både har språkutfordringer og mangler kunnskap om systemet.

Da studien er basert på ett lokalt veilednings- og rettshjelpstilbud, er ikke hensikten å trekke faste, generaliserbare konklusjoner. Samtidig er Link-kontoret og Tøyen rettshjelp, sakene de jobbet med og metodene de benyttet, et fruktbart case for å synliggjøre utfordringer knyttet til sårbare gruppers behov for veiledning, rettighetsinformasjon og rettshjelp innen velferdsfeltet, og dermed gi kunnskap om dette som et mer generelt fenomen.⁴⁵

Artikkelens kvantitative empiri er deskriptiv statistikk fra Link-kontoret og Tøyen rettshjelp. Dette er link-arbeidernes og rettshjelpernes egne registreringer av antallet saker de behandlet, sakstyper, hva slags bistand som ble gitt i den enkelte sak, og klientenes landbakgrunn. Tallmaterialet presenteres som tre utsnitt

42. Kimberly Crenshaw, «Demarginalizing the intersection of race and sex: A black feminist critique of antidiscrimination doctrine, feminist theory and antiracist politics», *The University of Chicago, Legal Forum* 1989, s. 139–167 (s. 140).

Kimberly Crenshaw, «Mapping the margins: Intersectionality, identity politics, and violence against women of color», *Stanford Law Review* 1991, s. 1241–1299 (s. 1277).

43. Tina S. Nordstrøm, *Minoritetskvinnens rett til rettighetsinformasjon*, Universitetet i Oslo, Det juridiske fakultet 2009 (s. 131).

44. Rasmus Antoft og Heidi H. Salomonsen, «Casestudier af organisationer som dynamisk proces», i: Michael Hviid Jacobsen og Sunne Qvotrup Jensen (red.), *Kvalitative udfordringer*, København 2012 (s. 136).

45. Roger Gomm mfl., «Case study and generalization», i: Roger Gomm, Martyn Hammersley og Peter Foster (red.), *Case study method: Key issues, key texts*, London 2000, s. 98–115 (s. 105).

av arbeidet på Tøyen i prosjektperioden. Det første utsnittet er hentet fra Link-kontorets arbeid i 2019, og gir en oversikt over saksområder og språket veiledningen er gitt på. Det andre utsnittet er hentet fra studentrettshjelpstiltakenes arbeid i perioden 2018/2019 og gir et bilde av viktige kjennetegn ved brukergruppen basert på deres registrering. Det tredje utsnittet er hentet fra Fri rettshjelps dokumentasjon av sitt arbeid på Tøyen i perioden 2019–2020 og gir et bilde av rettsområdene rettshjelperne på Tøyen bistod innenfor. Grunnet ulike registreringsperioder og ulik registreringspraksis hos de ulike tiltakene er ikke tallmaterialet sammenlignbart. Hensikten er imidlertid ikke å sammenligne, men å bruke tallmaterialet til å synliggjøre kjennetegn ved sårbare grupper og deres behov, og hvordan de kan møtes.

Artikkelens kvalitative empiri er kvalitative intervjuer med seks brukere av Link-kontoret, som også hadde fått juridisk bistand ved Tøyen rettshjelp. Kvalitative intervjuer er velegnet for å undersøke meningsinnhold, holdninger og erfaringer.⁴⁶ Intervjuene ble gjennomført i desember 2019, i Link-kontorets lokaler. Da vi gjennomførte intervjuene, var Link-kontoret truet av nedleggelse, og saken skulle opp i bydelsutvalget i bydel Gamle Oslo bare noen dager etter at vi hadde gjennomført intervjuene. Dette kan ha påvirket den enkeltes valg om å stille til intervju. Utvelgelsen ble gjort av link-arbeiderne, koordinert via en av dem. Informantene var tydelig preget av saken under intervjuene.

Av de seks vi intervjuet, var det kun én som ikke hadde behov for tolk. De andre fem ble intervjuet med uavhengig statsautorisert tolk. Fire intervjuer ble gjennomført med tolk til stede i rommet, én med tolk over telefon. Vi var to som utførte intervjuene sammen; en hadde hovedansvar for å ta notater, den andre snakket med brukerne.

I intervjuene vektla vi gode beskrivelser og eksempler på praksis.⁴⁷ Vi utforsket informantenes erfaringer med Link-kontoret og rettshjelpen for å få kunnskap om deres erfaringer med Link-kontoret og rettshjelpen og hvordan de opplevde møtet med det norske velferdssystemet: hvilke utfordringer de hadde hatt, på hvilke saksområder de hadde behov for hjelp, hva slags hjelp de hadde mottatt, og hvordan de opplevde hjelpen. Funnene er ikke generaliserbare, men er et viktig utsnitt av Link-kontorets og Tøyen rettshjelps brukeres erfaringer og opplevelser.

46. Steinar Kvale og Svend Brinkmann, *Interviews: Learning the craft of qualitative research interviewing*, London 2009 (s. 116).

47. James P Spradley., *The ethnographic interview*, New York 1979 (s. 49–50).

5. Veiledning, rettighetsinformasjon og rettshjelp på Tøyen

5.1 Innledning

I denne delen vil vi først beskrive de største saksområdene registrert ved Link-kontoret og Tøyen rettshjelp i perioden. Deretter vil vi ta for oss språklige utfordringer brukerne hadde. Videre ser vi nærmere på at mange av brukerne ikke kom for å få hjelp til kun ett problem, men ofte flere, og at link-arbeidernes måte å jobbe på, Link-kontorets metode, imøtekommer brukernes sammensatte livsutfordringer.

5.2 Link-kontoret: veiledning innen sosial- og boligfeltet, og med kompliserte livssituasjoner

«... i den siste tiden har jeg kommet veldig, veldig mange ganger. Jeg har problemer med NAV, med helsa, med husleie. Jeg har hatt ubegrenset kontakt med Link. Den siste måneden kanskje fra 5–8 ganger, eller mer» (bruker).

Brukerne vi intervjuet, kom til Link-kontoret med et bredt spekter av saker. Brukerne fortalte at link-arbeiderne hjalp dem med «det som er utfordrende». For eksempel hadde én fått hjelp til å komme i kontakt med Helseombudet, som støttet vedkommende overfor NAV. En annen bruker fikk hjelp til å søke om redusert oppholdsbetaling i barnehagen for sitt barn, en fikk hjelp til å søke om skoleplass for barna sine, og en annen fikk hjelp i boligrelaterte situasjoner. Flere fortalte at link-arbeiderne forklarte dem hvordan systemet fungerer, og at de hjalp til med informasjon om ulike offentlige instanser og generell informasjon. Link-arbeiderne hjalp til med å skrive søknader, lese, oversette og forklare brev og vedtak, å skrive klager og å kontakte andre instanser på telefon, elektronisk og/eller skriftlig. Sakene kjennetegnes ved at det ikke gjelder kun ett problem, men kompliserte livssituasjoner. Tabell 1 nedenfor viser de største saksområdene hos Link-kontoret.

Tabell 1 Saker registrert hos Link-kontoret i 2019.⁴⁸

Saksområde	Antall	Prosent
NAV sosial	395	27 %
Bolig	205	14 %
NAV stat	192	13 %
Politi/UDI	173	12 %
Folkeregister/skatt	134	9 %
Helse	46	3 %
Barnehage/skole	109	7 %
Familierelaterte saker	62	4 %
Økonomi	103	7 %
Andre	60	4 %
Totalt	1461	100 %

Det største saksområdet er altså saker som gjelder NAV sosial, etterfulgt av Bolig, NAV stat og Politi/UDI. Saker som gjelder NAV sosial, er den absolutt største kategorien, med 27 % av alle sakene som er behandlet i perioden.

5.3 Rettshjelp og rettighetsinformasjon på Tøyen

Hovedvekten av sakene som Link-kontoret henviste til rettshjelperne på Tøyen, ligger innenfor saksområdene trygd og pensjon, husleierett, utlendingsrett og helse- og sosialrett. Dette gjenspeiler Link-kontorets største saksområder, altså saker som gjelder NAV, Bolig og Politi/UDI. Erfaringene fra Tøyen rettshjelp viser at brukerne kan få tilleggsutfordringer som følge av at de ikke har fått tilpasset informasjon og veiledning fra forvaltningen. Et eksempel er en bruker som ble henvist fra Link-kontoret til Tøyen rettshjelp fordi vedkommende hadde fått avslag på søknad om kommunal bolig. Ved gjennomgang av saken viste det seg at vedkommende allerede hadde fått tilbud om kommunal bolig, men hadde takket nei til den aktuelle boligen. Vedkommende hadde ikke forstått at retten til kommu-

48. Tabellen viser saker registrert fra og med 7. mars 2019, fordi link-arbeiderne da tok i bruk et nytt registreringsskjema. Med utgangspunkt i at Link-kontoret rapporterer om ca. 400 saker per måned, kan vi anta at rapporteringen i skjemaet er noe mangelfull.

nal bolig bortfaller dersom man takker nei. Det er uvisst hvorvidt utfordringen i dette tilfellet gjaldt mangel på informasjon, eller at informasjonen ikke ble formidlet på en måte som var tilpasset denne brukers forutsetninger. Konsekvensen ble imidlertid at vedkommende ikke lenger hadde rett til kommunal bolig. Det at brukere trenger veiledning, rettighetsinformasjon og rettshjelp innenfor områder som i utgangspunktet omfattes av veiledningsplikten, kan forstås som et uttrykk for at disse gruppene trenger hjelp til å ivareta sine rettigheter, og at de ikke har blitt fanget opp av forvaltningens veiledningsplikt. I slike tilfeller pålegger dessuten særlovgivning forvaltningen en utvidet veiledningsplikt i henhold til særlovgivning.⁴⁹ Eksempelet er viktig fordi det viser at det kan få store konsekvenser for enkeltpersoner dersom det offentlige informasjonsplikt ikke overholdes.

Rettshjelpsundersøkelsen fra 2013 er en av få studier som har undersøkt om veiledningen fra forvaltningen imøtekommer hjelpebehovet. Funnene viser at en rekke saker der individer har behov for rettshjelp, i utgangspunktet var dekket av veiledningsplikten.⁵⁰ Dette gjelder også en rekke av sakene behandlet hos Fri rettshjelp. Fri rettshjelp konkluderer i sin årsrapport for 2018 at det er et «stort og økende behov for rettshjelp relatert til arbeidsforhold og trygde-/sosialsaker». 17 prosent av de registrerte sakene hos Fri rettshjelp er trygde- og sosialsaker/klager.⁵¹ Hasle og Jordal (2014) finner i rettshjelpsundersøkelsen for eksempel at flere familier som hadde kontakt med forvaltningen og/eller mottok sosialstønad, ikke visste at det var mulig å få støtte til fritidsaktiviteter for barn. De påpeker at dette regnes som primære behov og at forvaltningen derfor har en utvidet veiledningsplikt som innebærer å kartlegge den enkeltes behov på området.⁵²

Det er viktig å merke seg at rettshjelpsordningen i utgangspunktet ikke gjelder i saker som dekkes av forvaltningens veiledningsplikt, ut fra subsidiaritetsprinsippet.⁵³ I saker som gjelder velferdsrettslige og utlendingsrettslige spørsmål, er det kommunen, NAV, UDI og politiet som skal ivareta denne plikten, men basert på funnene i rettshjelpsundersøkelsen konkluderer Hasle og Jordal (2014) med at subsidiaritetsprinsippet bygger på en feilaktig forutsetning om at veiledningsplikten

49. NOU 2019: 5 Ny forvaltningslov: Lov om saksbehandlingen i offentlig forvaltning (forvaltningsloven) (s. 244).

50. Silje S. Hasle og Ida Jordal, *Retts hjelp 2013*, Institutt for kriminologi og rettssosiologi, Universitetet i Oslo 2014 (s. 174).

51. Intern statistikk fra Fri rettshjelp.

52. Sosialtjenesteloven § 17.

Silje S. Hasle og Ida Jordal, *Retts hjelp 2013*, Institutt for kriminologi og rettssosiologi, Universitetet i Oslo 2014 (s. 68 og 99).

53. Retts hjelpsloven § 5.

fungerer.⁵⁴ Det at Link-kontoret på Tøyen var hyppig besøkt, og hjalp brukere med å orientere seg, forstå og kommunisere med andre offentlige kontorer, kan tyde på at det offentliges veiledningsplikt ikke utøves på en måte som er tilstrekkelig for å møte denne gruppens behov. Dette understøttes også av Sivilombudsmannens (2016) kritikk av manglende bruk av tolk i NAV, i tillegg til at NAV ofte benytter familiemedlemmer som tolk i samtaler med brukere som ikke behersker norsk.⁵⁵ Det er dårlige eller manglende rutiner og opplæring i tolkebruk i NAV.⁵⁶ NAV mangler også retningslinjer for hvordan de ansatte skal vurdere språkkompetanse hos brukerne.⁵⁷ Samtidig som det er nærliggende å stille spørsmål ved om brukerne har blitt fanget opp av for eksempel NAVs veiledningsplikt, er det imidlertid gjort lite forskning på veiledningsplikten og språklige minoriteter. Erfaringene fra rettshjepsfeltet tilsier at det er sentralt å undersøke både hvordan offentlige ansatte forstår og forholder seg til veiledningsplikten, og hvordan brukerne opplever veiledningen de får, for å forstå feltet bedre.

5.4 Språkutfordringer som uttrykk for sammensatte utfordringer

Svært mange av Link-kontorets brukere trengte veiledning på et annet språk enn norsk. I tabell 2 nedenfor presenteres en oversikt over språket link-arbeiderne har gitt veiledning på i 2019. Brukere med arabisk som morsmål utgjorde den største gruppen i Link-kontorets registrerte saker, etterfulgt av brukere med somali som morsmål.

54. Silje S. Hasle og Ida Jordal, *Retts hjelp 2013*, Institutt for kriminologi og rettssosiologi, Universitetet i Oslo 2014 (s. 206).

55. NOU 2014: 8 Tolking i offentlig sektor – et spørsmål om rettssikkerhet og likeverd (s. 46). IMDI, Rett til informasjon ved språkbarrierer. Bruk av tolk i Arbeids- og velferdsforvaltningen (NAV). IMDi-rapport 3-2011 (s. 25).

Hilde F. Buzungu, *The space between: Language discordant social work in Norway*, Fakultet for samfunnsvitenskap, OsloMet – storbyuniversitetet 2021 (s. 101–103).

56. NOU 2014: 8 Tolking i offentlig sektor – et spørsmål om rettssikkerhet og likeverd (s. 66). IMDI, Rett til informasjon ved språkbarrierer. Bruk av tolk i Arbeids- og velferdsforvaltningen (NAV). IMDi-rapport 3-2011 (s. 33).

57. Hilde F. Buzungu, *The space between: Language discordant social work in Norway*, Fakultet for samfunnsvitenskap, OsloMet – storbyuniversitetet 2021 (s. 93).

Tabell 2 Språket veiledning er gitt på i saker registrert hos Link-kontoret i 2019.

Svar	Antall	Prosent
Arabisk	676	46,27 %
Somali	431	29,51 %
Tigrinja	179	12,25 %
Norsk	71	4,86 %
Engelsk	39	2,67 %
Annet ⁵⁸	65	4,44 %
Totalt	1461	100 %

Språkutfordringene gjenspeiles i sakene som ble henvist fra Link-kontoret til Tøyen rettshjelp. Vi har sett nærmere på 41⁵⁹ av disse sakene, som utgjør om lag halvparten av rettshjelpssakene som ble behandlet i prosjektets første periode.⁶⁰

Brukergruppen har i hovedsak fødeland i Afrika eller Asia. Flertallet har begrensete norskkunnskaper. De har svært lav inntekt, samtlige har en årsinntekt under kr 246 000. Et fåtall har utdanning fra universitet eller høyskole, om lag halvparten har ikke fullført grunnskole. De som oppsøkte Tøyen rettshjelp, er altså en svært sårbar gruppe. Rettshjelperne forteller at dette er grupper det i utgangspunktet er vanskelig å nå med gratis rettshjelp, selv om gruppene kan ha et sterkt behov for rettshjelp og rettighetsinformasjon. Det ser dermed ut til at det samarbeidet Tøyen rettshjelp representerer, altså et samarbeid mellom etablerte rettshjelpstilbud og lokalt forankrede lavterskeltilbud som har stor grad av tillit hos de aller mest sårbare i samfunnet, er fruktbart for å nå nettopp disse gruppene.

Tallene fra rettshjelperne viser at utfordringene for brukerne går utover de rent språklige. Mange av brukerne har også kort botid i Norge, de har lav inntekt, lite utdanning, og er ofte stønadsavhengige. Således blir språkutfordringene for denne gruppen et uttrykk for sammensatte utfordringer. For å forstå gruppens behov for

58. Andre språk som ikke er registrert, kan være for eksempel thailandsk, portugisisk, urdu, spansk – selv om link-arbeiderne ikke snakker disse språkene, forteller de at det ofte blir en blanding av engelsk, norsk og noe tegnspråk.

59. Fordi utvalget er begrenset og det under flere saksområder kun er behandlet én sak, vil brukeren lett kunne gjenkjennes. Av hensyn til anonymisering gjengis kun hovedmønstre i denne delen.

60. Elise Frøjd og Tanja Nordberg, *Tøyen rettshjelp: et innovasjons- og samarbeidsprosjekt*, Arbeidsforskningsinstituttet 2021 (s. 18).

veiledning, rettighetsinformasjon og rettshjelp må man se på samspillet mellom disse faktorene. Det er altså – slik Crenshaw (1989, 1991) påpeker – ikke nok å kun se på for eksempel språkkunnskap; det er nettopp samspillet mellom nivået av språkkunnskaper i norsk og kjennskap til det norske systemet som gjør seg gjeldende. Det å bare oversette veilednings- og/eller rettshjelpssituasjonen rent språklig ville ikke ha vært tilstrekkelig.

5.5 Link-metoden og Tøyen rettshjelp – kultursensitiv og fagfokuseret?

For å få innblikk i hvordan link-arbeiderne på Tøyen jobbet, ba vi brukerne beskrive hva det var link-arbeiderne gjorde. «De sitter ved siden av meg når jeg søker om ting, når jeg ringer NAV, de har hjulpet meg å si fra til NAV også.» fortalte en bruker. En annen sa: «Hvis jeg får vedtak fra NAV og så videre, så kommer jeg hit og får hjelp til å forstå hva det står. Og de er eksperter når det gjelder å skrive søknader og slikt.» En av Link-kontorets brukere, som hadde blitt henvist til Tøyen rettshjelp fordi vedkommende ikke hadde fått utbetalt utestående lønn, fortalte:

«Da jeg var ferdig med jobb tilbød [NAV] meg supplering og jeg og min familie måtte klare oss med én inntekt. Jeg snakket med Link og advokaten, en snill person, som kontaktet min tidligere sjef og hørte når han skulle betale den siste lønn som han skylder.»

En annen bruker anbefaler NAVs saksbehandlere å jobbe på samme måte som link-arbeiderne:

«De må gjøre som Link: Sitte ved siden av meg og forklare meg. Ikke sende meg hjem og si at jeg må komme igjen i morgen. Og jeg må fortelle samme historie igjen og igjen, til forskjellige saksbehandlere. Det er forskjellen. Link forklarer, de sier hva jeg skal gjøre. NAV sier at jeg ikke skal komme, at jeg skal ringe ... og jeg bare 'jeg kommer aldri mer, unnskyld'.»

Sitatene viser at link-metoden handler om både å veilede og oversette, kulturelt og språklig. I forskningslitteraturen omtales link-arbeidere ofte som brobyggere. Det foreligger flere internasjonale casestudier av link-arbeidere, da ofte omtalt som «link workers». Mange studier omhandler link-prosjekter innen helsevesenet.⁶¹

61. Se Hans Verrept, «Intercultural Mediation An Answer to Health Care Disparities?» i: Carmen V. Garcés and Anne Martin (red.), *Crossing Borders in Community Interpreting: Definitions and Dilemmas*, Amsterdam 2008, s. 187–201 (se s. 188 for en avklaring av disse begrepene).

I Norge kjenner vi til link-prosjekter i tilknytning til barnevernet.⁶² Tilsvarende har man et prosjekt med flerkulturelle hjelpere under svangerskap, fødsels- og barsel-tid, flerkulturelle doulaer, ved Oslo universitetssykehus.⁶³ Erfaringer fra barnevernet og tilgrensede tjenester viser at link-arbeidere bidrar til økt kulturell forståelse i offentlige tjenester.⁶⁴ Relasjonsbygging samt emosjonell støtte til familier har vært viktig i link-arbeid innen barnevernsfeltet.⁶⁵

Caset Tøyen rettshjelp viser at link-metoden kan være en fruktbar tilnærming også innen veilednings-, rettighetsinformasjons- og rettshjelpsfeltet. Innvandrere og minoritetsspråklige er i en særlig utsatt situasjon. Som nevnt i innledningen medfører språkvanser, kulturforskjeller og manglende kjennskap til det norske samfunnet et særlig behov for veiledning.⁶⁶ Det kan imidlertid være problematisk å overvurdere verdien av en kultursensitiv tilnærming opp mot verdien av fagkunnskap, både juridisk kompetanse og tolkekompetanse.

Nordstrøm⁶⁷ skiller altså mellom to ulike tilnærminger i formidlingen av rettigheter til minoritetsspråklige: den kultursensitive metoden⁶⁸ og den fagfokuserte metoden⁶⁹. Den kultursensitive metoden kjennetegnes ved at det tas hensyn til mottageres språklige og kulturelle bakgrunn når man formidler rettighetsinformasjon. Derimot er den fagfokuserte metoden oftest knyttet til rettshjelp. Her er ikke informasjonsformidlingen tilpasset etter språk og kultur, men er rettet mot rettslige områder mottakerne av informasjon mest sannsynlig trenger kunnskap om. Språkbarrierer er ofte et problem ved den fagfokuserte metoden. Et annet problem er at metoden ikke rommer noen sammenlikning med mottagerens hjemlands rett eller tradisjoner. Dette er en faktor som kan hemme mottagerens forståelse. Ved

62. Se Patricia Jardim mfl., *Bruk av linkarbeidere i barnevernet: en systematisk kartleggingsoversikt*, Folkehelseinstituttet 2020.

63. Se Aina Haugaard mfl., «Norwegian multicultural doulas' experiences of supporting newly-arrived migrant women during pregnancy and childbirth: A qualitative study», *Sexual & Reproductive Healthcare* 2020.

64. Patricia Jardim mfl., *Bruk av linkarbeidere i barnevernet: en systematisk kartleggingsoversikt*, Folkehelseinstituttet 2020 (s. 7).

65. Patricia Jardim mfl., *Bruk av linkarbeidere i barnevernet: en systematisk kartleggingsoversikt*, Folkehelseinstituttet 2020 (s. 5).

66. Silje S. Hasle og Ida Jordal, *Retts hjelp 2013*, Institutt for kriminologi og retts sosiologi, Universitetet i Oslo 2014 (s. 7).

67. Se Tina S. Nordstrøm, *Minoritetskvinnens rett til rettighetsinformasjon*, Universitetet i Oslo, Det juridiske fakultet 2009.

68. Tina S. Nordstrøm, *Minoritetskvinnens rett til rettighetsinformasjon*, Universitetet i Oslo, Det juridiske fakultet 2009 (s. 113–118).

69. Tina S. Nordstrøm, *Minoritetskvinnens rett til rettighetsinformasjon*, Universitetet i Oslo, Det juridiske fakultet 2009 (s. 118–121).

å anlegge er interseksjonelt perspektiv har Link-kontoret på Tøyen møtt brukerne slik at de har fått hjelp på en måte de opplever som fruktbar. I prøveprosjektet Tøyen rettshjelp ble den juridiske fagkunnskapen tilført ved samarbeidet mellom Link-kontoret og rettshjelperne.

En av de sterke sidene ved den fagfokuserte metoden er nettopp påliteligheten av den rettighetsinformasjonen som gis. Dette kommer særlig av den direkte kontakten mellom fagkunnskapen og mottageren.⁷⁰ Nordstrøm poengterer at dersom rettighetsinformasjon skal nå ut til minoritetsspråklige, må den være tilgjengelig der brukerne oppholder seg. Den bør også være kvalitetssikret, faglig korrekt og formidles både skriftlig og muntlig.⁷¹ Språkvansker, kulturforskjeller og manglende kjennskap til det norske samfunnet bidrar til at innvandrere og minoritetsspråklige har et særlig behov for veiledning.⁷² Dermed er det nødvendig å bruke tilpassede metoder for at veiledningsplikten skal oppfylles overfor disse gruppene.⁷³ Den enkelte borgers forutsetninger er avgjørende for at informasjonen blir forstått. Dermed ser det ut til at en kombinasjon av den fagfokuserte og den kultursensitive metoden kan være mest effektiv.⁷⁴

Den samme utfordringen kan diskuteres med hensyn til hvem som skal oversette informasjonen brukerne skal få. Link-brukerne har rett til tolk i møter med offentlige instanser. En utfordring er at instanser som NAV ofte ikke benytter tolk til tross for at brukerne har behov for det.⁷⁵ En annen utfordring knyttet til bruk av tolk dreier seg om at en del av Link-kontorets brukere har problemer med å forholde seg til faste avtaler. Slik sett er det en fordel at tilbud som Fri rettshjelp fungerer på drop-in-basis. Til tross for at en bruker kunne ha behov for rettshjelp og det ble avtalt med link-arbeiderne at vedkommende skulle komme tilbake og snakke med advokaten dagen etter, var det ikke gitt at vedkommende møtte til avtalt tid. Drop-in-baserte tilbud blir dermed viktig for å fange opp hjelpebehovet til denne gruppen. Her er det et viktig poeng at tolk gjerne må bestilles på forhånd. Dette blir problematisk i møte med en del av Link-kontorets brukere.

70. Tina S. Nordstrøm, *Minoritetskvinnens rett til rettighetsinformasjon*, Universitetet i Oslo, Det juridiske fakultet 2009 (s. 120).

71. Tina S. Nordstrøm, *Minoritetskvinnens rett til rettighetsinformasjon*, Universitetet i Oslo, Det juridiske fakultet 2009 (s. 138).

72. Silje S. Hasle og Ida Jordal, *Rettsjelp 2013*, Institutt for kriminologi og retts sosiologi, Universitetet i Oslo 2014 (s. 7).

73. Sivilombudsmannen, «Navs veiledningsplikt overfor brukere med særskilte kommunikasjonsbehov», 2016/689.

74. Tina S. Nordstrøm, *Minoritetskvinnens rett til rettighetsinformasjon*, Universitetet i Oslo, Det juridiske fakultet 2009 (s. 138–140).

75. Hilde F. Buzungu, *The space between: Language discordant social work in Norway*, Fakultet for samfunnsvitenskap, OsloMet – storbyuniversitetet 2021 (s. 108–109).

Samtidig kan det problematiseres at verken link-arbeiderne eller tospråklige rettshjelpere er autoriserte tolker, slik at retningslinjene for god tolkeskikk ikke nødvendigvis følges. Tolkeforskriften § 4 krever at tolken skal tolke nøyaktig det som blir sagt i samtalen, uten å endre, holde tilbake eller legge til innhold.⁷⁶ Dette innebærer at en tolk ikke skal forsøke å forklare for eksempel begrepet «barnevern», da det ville være å legge til noe.

De som fikk hjelp av Link-kontoret på Tøyen, trengte korrekt oversatt informasjon på sitt morsmål. En utfordring er underforbruk av statsautoriserte tolker hos NAV.⁷⁷ Sånn sett blir det ikke et spørsmål om hvorvidt Link-kontorets brukere skal få hjelp av tolker eller link-arbeidere for å få oversatt informasjon, men Link-kontoret ble ofte et alternativ til ikke å få oversatt informasjonen i det hele tatt. I tillegg viser det brukerne forteller om hjelpen de får hos Link-kontoret, at de i tillegg til en språklig oversettelse av informasjon trenger noen som forklarer ord og uttrykk, forklarer systemet for dem og hjelper dem å lese og svare på brev. Link-arbeidernes forståelse av hvilke ord, uttrykk, systemer og så videre brukerne trenger å få forklart, er en stor styrke ved link-metoden. Link-metoden tar utgangspunkt i at brukerne trenger språklig oversettelse. I tillegg tar metoden inn over seg at mange av brukerne er nyankomne og dermed ikke har god kjennskap til den norske velferdsmodellen. Her er det et samspill mellom kategoriene språklig minoritet og nyankommen som gjør seg gjeldende; spillet forutsetter at nettopp begge disse aspektene må tas hensyn til dersom kommunikasjonen skal fungere. Tidligere undersøkelser av link-arbeidere i barnevernet viser nettopp dette; link-arbeiderne er viktige både for å formidle kunnskap om den enkelte til offentlig tjenestetilbud og motsatt.⁷⁸

Erfaringene fra Link-kontoret og Tøyen rettshjelp understøtter at det er et behov for at aktører som jobber innen forvaltningen, har et blikk for hva det er nyankomne har behov for å få forklart. Link-kontorets rolle som brobygger ser ut til å være en nøkkel til hvordan den kultursensitive tilnærmingen kan benyttes i samspill med fagkunnskap både på rettshjelps- og tolkefeltet.

76. Tolkeforskriften § 4.

77. Hilde F. Buzungu, *The space between: Language discordant social work in Norway*, Fakultet for samfunnsvitenskap, OsloMet – storbyuniversitetet 2021 (s. 112).

78. Patricia Jardim mfl., *Bruk av linkarbeidere i barnevernet: en systematisk kartleggingsoversikt*, Folkehelseinstituttet 2020 (s. 45).

6. Diskusjon og konklusjon

Bakgrunnen for denne artikkelen er dilemmaet som de tidligere rettshjelpsstudiene har vist: Sårbare grupper har omfattende velferdsrettigheter, men får ofte ikke realisert disse rettighetene. En vesentlig andel av dem som har et udekket rettshjelpsbehov, er språklige minoriteter.⁷⁹ Nedenfor vil vi diskutere noen av utfordringene og mulighetene som Link-kontoret og Tøyen rettshjelp har synliggjort. Først vil vi oppsummere link-metoden anvendt på rettshjelpsfeltet. Deretter vil vi, med utgangspunkt i erfaringene fra Link-kontoret og Tøyen rettshjelp, peke på noen utfordringer ved møtet mellom Link-kontorets brukere og offentlige velferdstilbud. Vi vil spesielt reise noen spørsmål knyttet til forvaltningens veiledningsplikt og brukerne av Link-kontoret sine behov.

Tøyen rettshjelp og Link-kontoret hjalp en rekke brukere med problemer knyttet til alt fra sosial- og helsefeltet og boligrelaterte saker til utlendingsrettslige saker. Hovedandelen av de registrerte sakene ved Link-kontoret gjaldt NAV og boligfeltet. Tilsvarende funn viste Rettshjelp 2001 der sosialrett var det området det ble avdekket flest problemer på, blant innvandrerkvinner. Typiske saker var spørsmål om kommunal bolig.⁸⁰ Blant de vanligste tingene link-arbeiderne hjalp til med innenfor de ulike saksområdene, var å lese, oversette og forklare brev. Advokaten ga rettighetsinformasjon og tok eventuelt kontakt med riktig instans og fulgte opp med bakgrunn i sin juridiske kompetanse. Brukere som trengte det, fikk veiledning på sitt morsmål. Tall fra et utsnitt av brukergruppen tyder på at flertallet av Tøyen rettshjelps brukere har svært lav inntekt, lav utdanning, kort botid i Norge og begrensede norskkunnskaper. Fordi mange av Link-kontorets brukere ikke behersker norsk, er språkkompetanse viktig for å nå dem med rettighetsinformasjon. Erfaringene fra Tøyen rettshjelp tilsier imidlertid at språkbarrierer i møtet mellom disse brukerne og det offentlige bør forstås som et uttrykk for sammensatte utfordringer hos brukerne – som dreier seg om mer enn språk.

Det er grunn til å være noe varsom med å konkludere med hensyn til antallet brukere, saker og kjennetegn ved disse, grunnet ulike registreringsperioder og ulik registreringspraksis hos de ulike tiltakene. Datamaterialet viser imidlertid en tydelig trend med hensyn til både saker og brukergruppe: Det er snakk om en sårbar gruppe som har vist seg å ha et stort behov for veiledning i møte med

79. Silje S. Hasle og Ida Jordal, *Rettskjelp 2013*, Institutt for kriminologi og retts sosiologi, Universitetet i Oslo 2014 (s. 179).

80. Ane Broch Graver, Vegard Skaug, Rannveig Strålberg og Bente Tangen, *Rettskjelp 2001. Behovet for rettskjelp i Oslos befolkning – deriblant et utvalg innvandrerkvinner*, Oslo 2001 (s. 128).

offentlige instanser, som ikke har fått dekket sitt behov for rettshjelp, rettighetsinformasjon og/eller veiledning hos det ordinære hjelpeapparatet. Link-kontoret og Tøyen rettshjelp har synliggjort tre sentrale områder for å nå økonomisk vanskeligstilte borgere som har begrensede norskkunnskaper og manglende kjennskap til det norske velferdssystemet:

Interkulturell kompetanse: Språk er sentralt her; link-arbeiderne snakket både norsk og morsmålet til brukergruppene, og kunne fungere som oversettere. Oversettelsen omfatter også kulturforståelse i bred forstand. Interkulturell kompetanse er dessuten sentralt for å formidle kunnskap om den enkeltes rettigheter og plikter i den norske velferdsstaten til nyankomne språklige minoriteter.

Tillit: Link-kontoret og -arbeiderne hadde stor grad av tillit blant lokalbefolkningen. Kontoret var hyppig besøkt. Dette henger tett sammen med neste område:

Lokal forankring: Tøyen rettshjelp var lokalisert på Link-kontoret og var således lett tilgjengelig for lokalbefolkningen. I tillegg var tilbudet lokalt forankret ved at Link-kontoret fra oppstarten av ansatte nøkkelpersoner med høy tillit i lokalbefolkningen. Kontoret aktiverte altså ressurser i lokalmiljøet.

Tøyen rettshjelp representerte ikke noe nytt i seg selv. Det nye var koblingen mellom link-arbeidere, som både fungerte som språklige oversettere og som forklarte sentrale begrep og systemer i velferdsstaten, og erfarne rettshjelpere. Således representerer Tøyen rettshjelp en måte kunnskap fra to felt kan kobles sammen på for å nå sårbare grupper i større grad, og med bredere kunnskap enn om de opererer hver for seg. Erfaringene fra Tøyen rettshjelp viser at link-metoden kan være fruktbar innen rettshjelpsfeltet. Samtidig kan det at slike ordninger er hyppig besøkt, forstås som et uttrykk for at det er barrierer som kan bidra til at det offentliges tilbud ikke når ut til Link-kontorets brukere. Gruppen har et utvidet behov for veiledning der språklig, interkulturell og faglig kompetanse kobles sammen. Brukerne av Link-kontoret og Tøyen rettshjelp tilhører ikke bare språklige minoriteter, men nyankomne språklige minoriteter.

Erfaringene fra Tøyen rettshjelp aktualiserer Johnsens studie om samisk rettshjelp, som viser at språk- og kulturforskjeller kan være medvirkende for sårbare gruppers udekkede rettshjelpsbehov.⁸¹ Johnsen evaluerte opprettelsen av Rettshjelpskontoret i Indre Finnmark (RIF) i 1987, i en treårs periode. I materialet var 78 % registrert som samiske, 20 % som norske, og 2 % hadde annen etnisk bakgrunn. RIF registrerte klientenes språkferdigheter. Av de samiske oppga 12 % å være rent samisktalende, 86 % tospråklige og 2 % bare norsktalende. Av de

81. Se Jon T. Johnsen, *Samisk rettshjelp. En analyse av Rettshjelpkontoret Indre Finnmark*, Oslo 1997.

norske var det under 3 % som oppga å ha kunnskaper i samisk. De samiske klientene hadde et klart lavere utdanningsnivå enn de norske, og bar preg av språklig avmakt,⁸² altså «manglende ferdigheter i å formulere seg på et språk som motparten forstår». Samtidig forutsetter de fleste rettigheter og rettssikkerhetsgarantier en viss egenaktivitet i form av blant annet norskerferdigheter og kjennskap til systemet for en effektiv utnyttelse. Dermed er det en stor fordel å beherske norsk i kommunikasjon med retts- og forvaltningsorganer. Funnene fra RIF er like det vi finner om link-arbeidernes metode og Tøyen rettshjelp:

«Erfaring fra tolkningsvirksomheten ved RIF viser at tolkingen ikke bare dreier seg om oversettelse i snever forstand. Samisk har i dag ikke noe ordforråd som er egnet til å uttrykke norsk juss i særlig grad. Tolken måtte derfor utvikle en samisk uttrykksform som kunne forklare betydningen av de juridiske begrepene.»⁸³

Erfaringene fra tolkingen ved RIF innebar også formidlingen mellom ulike kulturer. Johnsen argumenterer for at forståelsen av juridiske problemer er kulturelt betinget.⁸⁴ Ved RIF måtte tolkingen ofte gå utover ren språklig oversettelse, slik erfaringene også var for link-arbeiderne i deres arbeid. På samme måte som tillit er et fundament i Link-kontorets arbeid, gjaldt det i stor grad også i arbeidet til de ansatte ved RIF. Johnsen argumenterer for at det for noen problemtyper var umulig for norske jurister med begrenset erfaring med samisk kultur å yte fullverdig rettshjelp, selv med hjelp av kvalifisert tolk. Videre argumenterer Johnsen for at en rettshjelper med samisk bakgrunn vil skape langt større trygghet i klientsituasjonen for samiske klienter fordi klientene vil ha tillit til at de blir forstått og at problemene deres vil bli tatt på alvor.⁸⁵

Interseksjonell tenkning i praksis er altså ikke noe nytt innen rettshjelp, rettighetsinformasjon og veiledning, og er heller ikke nytt innen nordisk retts sosiologisk forskning. Funn fra RIF på slutten av 80-tallet om samers behov for veiledning, rettighetsinformasjon og rettshjelp sammenfaller i stor grad med behovene til de største innvandregruppene i bydel Gamle Oslo i vår tid; det er behov for å tenke

82. Jon T. Johnsen, *Samisk rettshjelp. En analyse av Rettshjelpkontoret Indre Finnmark*, Oslo 1997 (s. 131–135).

83. Jon T. Johnsen, *Samisk rettshjelp. En analyse av Rettshjelpkontoret Indre Finnmark*, Oslo 1997 (s. 135).

84. Jon T. Johnsen, *Samisk rettshjelp. En analyse av Rettshjelpkontoret Indre Finnmark*, Oslo 1997 (s. 135).

85. Jon T. Johnsen, *Samisk rettshjelp. En analyse av Rettshjelpkontoret Indre Finnmark*, Oslo 1997 (s. 137).

interseksjonelt – med fokus på språklig oversettelse, men også tilpasse kommunikasjonen til mottakers kjennskap til den norske velferdsstaten, basert på deres referanseramme, det Nordstrøm (2009) omtaler som kultursensitivitet. Dette ble gjort av link-arbeiderne ved Link-kontoret, av rettshjelperne ved Tøyen retts-hjelp og av tolkene, juristene og konsulentene ved Rettshjelpskontoret Indre Finnmark.

Beboere med minoritetsbakgrunn i bydel Gamle Oslo i dag, og samer i Finnmark på slutten av 80-tallet, er grupper som interessant nok har/hadde de samme behovene for tilrettelegging av veiledning, rettighetsinformasjon og rettshjelp – altså språklig og kulturelt. Rettshjelpsforskningen har vist at det tradisjonelt har vært forskjellige grupper som har blitt omtalt som sårbare, utsatte eller rettsfjerne. For å nå disse må man tenke i et interseksjonelt perspektiv – uavhengig av hvilke behov det dreier seg om. Mens Crenshaw fokuserte på kombinasjonen av flere diskrimineringsgrunnlag, viser erfaringene fra blant annet bydel Gamle Oslo og Finnmark at et interseksjonelt perspektiv kan være en fruktbar tilnærming for rettshjelp og offentlig forvaltning overfor sårbare grupper med hensyn til å kommunisere, og formidle rettigheter og plikter. Interseksjonalitet tilfører dermed et metodisk grep i veiledning, rettighetsinformasjon og rettshjelp da det synliggjør behovet for at de som yter hjelp, for eksempel den offentlige forvaltningen, forholder seg til at ulike kategorier kan virke i samspill.

Innsiktene fra Johnsen (1997) studie av samisk rettshjelp er altså høyst aktuelle for å forstå hvordan både rettshjelpere og offentlige instanser kan tilnærme seg språklige og kulturelle minoriteter på en fruktbar måte. Det samme gjelder Nordstrøms (2009) poeng om at en fruktbar tilnærming til rettighetsinformasjon er en kombinasjon av den tradisjonelle, fagfokusede tilnærmingen i rettshjelpen og en kultursensitiv tilnærming. Den kultursensitive og fagfokusede metoden er idealtyper, som er nyttige for å forstå arbeidet til henholdsvis link-arbeiderne og rettshjelperne: I prøveprosjektet Tøyen rettshjelp ble den kultursensitive metoden påkoblet den faglig kvalitetssikrede metoden ved at Link-kontoret fikk tilført rettslig kompetanse, mens rettshjelperne både lettere nådde ut til og kunne kommunisere bedre med Link-kontorets brukere grunnet link-arbeidernes interkulturelle kompetanse, tilliten de hadde i lokalsamfunnet, og Link-kontorets lokale forankring.

Juridiske problemer har ofte stor velferdsmessig betydning. Grunnleggende goder som bolig, utdanning, ryddige arbeidsforhold, sosiale ytelser, hjelp til voldsutsatte eller helsehjelp skal være tilgjengelig for alle uavhengig av ressurser og bakgrunn. Gratis rettshjelp handler først og fremst om å gi personer uten inntekt den samme rettsikkerheten som dem som selv kan betale for advokatbistand eller

rettshjelp. I tillegg retter tilbudet seg mot grupper i befolkningen som i større grad enn andre mangler grunnleggende kunnskap om sine rettigheter og plikter. Samtidig har disse gruppene ekstra store og udekkede rettshjelpsbehov.

I utgangspunktet skal forvaltningslovens veiledningsplikt sikre grunnleggende velferdsrettigheter nettopp ved å hjelpe sårbare grupper til å ivareta sine interesser. I saker som gjelder velferdsrettslige og utlendingsrettslige spørsmål, er det kommunen, NAV, UDI og politiet som skal ivareta denne plikten, men basert på funnene i rettshjelpsundersøkelsen konkluderer Hasle og Jordal (2014) med at subsidiaritetsprinsippet bygger på en feilaktig forutsetning om at veiledningsplikten fungerer.

Det at Link-kontoret på Tøyen var hyppig besøkt, og hjalp brukere med å orientere seg, forstå og kommunisere med andre offentlige kontorer, kan tyde på at det offentlige veiledningsplikt ikke utøves på en måte som er tilstrekkelig for å møte denne gruppens behov. Erfaringene fra Tøyen rettshjelp blir derfor nok et eksempel som viser at det er nødvendig å diskutere i hvilken grad forvaltningslovens veiledningsplikt fungerer som den sikkerhetsventilen den er ment å være, eller om den er en sovende paragraf.

Språkvansker, kulturforskjeller og manglende kjennskap til det norske samfunnet bidrar til at innvandrere og minoritetsspråklige har et særlig behov for veiledning.⁸⁶ I dette prosjektet har vi anlagt et interseksjonelt perspektiv for empirisk å utforske hva det innebærer for den enkelte bruker både å være minoritetsspråklig og ha liten kjennskap til det norske samfunnet og hvilke utfordringer det nettopp gir, 1) i form av behov for tilrettelegging av veiledning, rettighetsinformasjon og rettshjelp, og 2) hvilke problemer man trenger hjelp til å løse. Erfaringene fra Tøyen rettshjelp viser at problemer i kommunikasjon med enkelte minoritetsgrupper handler like mye om opplæring i hvordan det norske velferdssystemet fungerer, at noen tar ansvaret for å formidle dette på en måte som er forståelig, både språklig og konseptuelt.

Link-arbeiderfeltet er preget av praksisnære casestudier, for eksempel innen helsetesenet i vestlige land. Det er nærliggende å tenke at det ligger et stort potensial i å utforske og forankre link-metodikken klarere teoretisk med utgangspunkt i interseksjonalitet. Link-metoden handler om å ta høyde for nettopp samspillet mellom ulike sosiale kategorier når man skal veilede eller informere borgere om rettigheter og plikter. Som nevnt ovenfor bør språkbarrierer i møtet mellom Link-kontorets

86. Silje S. Hasle og Ida Jordal, *Rettskjelp 2013*, Institutt for kriminologi og retts sosiologi, Universitetet i Oslo 2014 (s. 7).

brukere og det offentlige forstås som et uttrykk for sammensatte utfordringer for brukerne, som dreier seg om språk, men også faktorer som kort botid i landet og stønadsavhengighet. Blikket for hva det er ulike grupper har behov for å få forklart, er en kjernekompetanse hos link-arbeidere.