

Offerrådgivningerne i Danmark

- en evalueringsrapport

Susanne Clausen
Justitsministeriets Forskningsenhed
Marts 2004

Susanne Clausen: Offerrådgivningerne i Danmark – en evalueringsrapport

Justitsministeriet 2004

Indholdsfortegnelse

1. INDLEDNING	5
1.1. DEN POLITISKE BESLUTNING.....	5
1.2. CIRKULÆRE OM OFFERRÅDGIVNING.....	7
1.3. EVALUERING AF OFFERRÅDGIVNINGSORDNINGEN	8
2. NORDISKE ERFARINGER.....	10
2.1. FINLAND.....	10
2.2. SVERIGE	12
2.3. NORGE.....	15
3. EVALUERING AF OFFERRÅDGIVNINGSORDNINGEN	17
3.1. IGANGSÆTTELSE AF EVALUERINGEN	17
3.2. INDHOLD AF EVALUERINGEN	17
3.3. SVARPROCENTEN I SPØRGESKEMAUNDERSØGELSE.....	22
3.4. BEGRÆNSNINGER VED UNDERSØGELSE.....	26
4. OPSTART AF OFFERRÅDGIVNINGERNE I DANMARK.....	27
4.1. SELVSTÆNDIG FORENING ELLER TILKNYTTET EN ORGANISATION	27
4.2. UDVÆLGELSE AF RÅDGIVERE	29
4.3. UDDANNELSE OG OPLÆRING AF OFFERRÅDGIVERE.....	34
4.4. AMBITIØS OPSTART	35
4.5. DE VIDE RAMMER.....	36
4.6. GRÆSRODSBEVÆGELSE FRA OVEN	38
4.7. BEHOV FOR OFFERRÅDGIVNING.....	42
4.8. OFFERRÅDGIVNINGSSekretariatet	43
5. NUVÆRENDE STRUKTUR OG ORGANISERING	44
5.1. ANTAL OFFERRÅDGIVNINGER.....	44
5.2. ANTAL HENVENDELSER TIL OFFERRÅDGIVNINGERNE	45
5.3. ANTAL HENVENDELSER I FORHOLD TIL ANTAL ANMELDELSER.....	46
5.4. ORGANISERING	48
5.5. ANTAL HENVENDELSER OG ORGANISERING AF ARBEJDET	54
5.6. PR-ARBEJDE.....	58
5.7. LANDSSAMMENSLUTNINGEN OFFERRÅDGIVNINGERNE I DANMARK	60
5.8. LANDSSAMMENSLUTNINGENS KURSER.....	63
6. ØKONOMI	65
6.1. MIDLER FRA RIGSPOLITICHEFEN	65
6.2. MIDLER FRA KOMMUNER MV.....	68
6.3. OFFERRÅDGIVNINGERNES UDGIFTER.....	69
6.4. SAMARBEJDET MED POLITIET OM ØKONOMI.....	72

7. OFFERRÅDGIVERNE	76
7.1. HOLDNING TIL MODELLEN MED IKKE-PROFESSIONELLE RÅDGIVERE.....	76
7.2. HOLDNING TIL DET ULØNNEDE ARBEJDE	80
7.3. HVEM BLIVER RÅDGIVERE	82
7.4. MOTIVATIONEN TIL AT VÆRE RÅDGIVER.....	84
7.5. BELASTNINGEN VED AT VÆRE RÅDGIVER	85
8. BRUGERNE OG DERES BEHOV FOR HJÆLP.....	87
8.1. HVEM BENYTTET OFFERRÅDGIVNINGEN	87
8.2. HVORDAN HAR BRUGERNE FÅET KENDSKAB TIL OFFERRÅDGIVNINGEN	90
8.3. BRUGERNES SIGTE MED KONTAKTEN TIL OFFERRÅDGIVNINGEN	90
8.4. BRUGERNES ØVRIGE STØTTEMULIGHEDER.....	92
8.5. BRUGERENS SINDSTILSTAND VED FØRSTE KONTAKT	95
8.6. BRUGERNES BEHOV IFØLGE RÅDGIVERNE	95
8.7. INDFRIES BRUGERNES BEHOV	97
9. RÅDGIVNINGENS FORLØB OG INDHOLD	99
9.1. AT FÅ KONTAKT MED OFFERRÅDGIVNINGEN.....	99
9.2. KONTAKTENS FORM.....	101
9.3. KONTAKTENS VARIGHED.....	103
9.4. MØDESTED	104
9.5. ANONYMITET OG TAVSHEDSPLIGT	106
9.6. VURDERING AF FORLØBET OG AF OFFERRÅDGIVNINGEN	107
10. SAMARBEJDE MELLEM POLITI OG OFFERRÅDGIVNING	111
10.1. POLITIETS KENDSKAB TIL OFFERRÅDGIVNINGEN	111
10.2. INFORMATION TIL OFRET OM OFFERRÅDGIVNINGEN	113
10.3. HVEM ER OFFERRÅDGIVNINGENS MÅLGRUPPE.....	114
10.4. OFFERRÅDGIVNINGERNES OPFATTELSE AF SAMARBEJDET MED POLITIET	120
10.5. POLITIETS NYTTE AF OFFERRÅDGIVNINGEN	122
10.6. MULIGHEDER FOR FORBEDRET SAMARBEJDE.....	123
11. HENVISNING VIA SAMTYKKEERKLÆRING.....	125
11.1. BESKRIVELSE AF MODEL MED SAMTYKKEERKLÆRING	125
11.2. HOLDNINGER TIL MODEL MED SAMTYKKEERKLÆRING.....	126
11.3. DEN SÆRLIGE ESBJERG-UNDERSØGELSE	129
12. OPSUMMERING OG ANBEFALINGER.....	131
12.1. OPSUMMERING.....	131
12.2 ANBEFALINGER.....	141
BILAG	149

1. Indledning

1.1. Den politiske beslutning

I januar 1997 fremsatte daværende justitsminister Frank Jensen et lovforslag om *ændring af retsplejeloven, straffeloven og erstatningsansvarsloven* (Styrkelse af retsstillingen for ofre for forbrydelser mv.).¹

Lovforslaget indeholder en række forslag, som sigter på at styrke retsstillingen for ofre for forbrydelser. Som baggrund nævnes de tidligere lovændringer, der er gennemført på dette område, samt at retsstillingen for ofre for forbrydelser bør have høj prioritet, hvorfor Justitsministeriet mener det er på tide at komme med en række nye initiativer, der kan fremme ofres retsstilling.

Ét af initiativerne angår oprettelse af offerrådgivninger. Dette initiativ synes i høj grad – også i form og indhold – at være inspireret af svenske erfaringer med denne type rådgivning. Bemærkningerne til forslaget om offerrådgivninger indledes således med en beskrivelse af den svenske ordning, og der siges bl.a.:

Rådgivningerne [i Sverige] er etableret lokalt og baseres på frivillig arbejdskraft, der ydes af udvalgte støttepersoner. [...]

De svenske erfaringer med den støtte og rådgivning, der ydes til ofre i offerrådgivningerne, er efter det oplyste meget positive.

Med inspiration i den svenske ordning foreslås det derfor, at der i Danmark søges etableret et landsdækkende net af lokale offerrådgivninger, hvor der tilbydes ofre for forbrydelser støtte og vejledning af frivillige støttepersoner. Målet er, at der skal være en rådgivning i hver politikreds. (L 144, s. 11).²

Om offerrådgivningernes funktion siges i bemærkningerne bl.a.:

Offerrådgivningernes opgave skal først og fremmest være at give personlig støtte til ofre for forbrydelser. I mange tilfælde kan en sådan støtte gives ”blot” ved at lytte til og tale med ofret.

I offerrådgivningen skal ofret også kunne få vejledning om mulighederne for psykologhjælp, for advokatbistand mv. og eventuelt tillige bistand ved spørgsmål om udfyldelse af ansøgningskemaer eller skadesanmeldelser til forsikringselskaber m.m. [...]

Der kan også være behov for, at rådgivningens støtteperson, f.eks. i et tilfælde, hvor ofret modtager en indkaldelse til at afgive vidneforklaring i retten, forbereder

¹ Lovforslag nr. 144 af 22.01.97

² Justitsministeriet 1997: *Bemærkninger til lovforslaget (lovforslag 144)*. København: Justitsministeriet.

ofret på denne situation ved at forklare om det sædvanlige forløb i en retssal under en domsforhandling. Støttepersonen kan eventuelt også gå med i retten, hvis ofret føler behov for at have én ved sin side. (ibid.).

I bemærkningerne understreges dog samtidig, at offerrådgivningerne ikke er tiltænkt at skulle erstatte den rådgivningsfunktion, politiet allerede har, men at de snarere skal være et supplement hertil. Endvidere nævnes, at offerrådgivningerne skal *”fungere i et samspil med politiet. Politiet skal informere ofre om rådgivningens eksistens og i givet fald bistå med at skabe kontakt mellem offer og offerrådgivning”* (ibid., s. 12).

Offerrådgivningernes åbningstider kommenteres også, idet der nævnes:

Det skal i øvrigt være et mål, at der er mulighed for at rette henvendelse til støttepersoner fra offerrådgivningen også f.eks. umiddelbart efter, at en forbrydelse er sket. Det vil f.eks. kunne ske ved, at der lokalt etableres en form for telefonvagtordninger, hvor ofret kan rette henvendelse også sent om aftenen mv. (ibid., s. 11).

I bemærkningerne understreges, at offerrådgivningens målgruppe skal være meget bred. Ud over, at rådgivningen primært skal henvende sig til ofre for forbrydelser, skal offerrådgivningsarbejdet ikke begrænses til ofre for bestemte former for kriminalitet:

Det er hensigten, at offerrådgivningen skal stå åben for alle, som føler behov for rådgivning af den art, som er nævnt ovenfor. Ordningen begrænses således ikke til ofre for bestemte former for (alvorligere) kriminalitet. (ibid.).

Angående rådgivere nævnes i bemærkningerne både noget om deres kvalifikationer og om kurser for rådgivere:

Der skal findes støttepersoner, der er interesseret i på frivillig basis at hjælpe ofre for forbrydelser. Der skal herved navnlig tages hensyn til menneskelige egenskaber og ikke stilles specifikke krav til en bestemt form for uddannelse eller baggrund. Derimod forudsættes det, at der tilrettelægges et særligt kursus, der tilbydes de personer, der skal fungere som støttepersoner. Kurset skal give information om lovgivning på området og om offentlige støttemuligheder for ofre for forbrydelser, således at støttepersonerne får en solid viden og et godt grundlag for at tilbyde vejledning til ofre for forbrydelser. Også forståelse for ofrenes situation, kendskab til menneskers reaktion, når de udsættes for forbrydelser m.m. bør indgå i undervisningen. (ibid., s. 11-12).

Endelig omtales i bemærkningerne selve etableringsfasen:

Opgaven med at etablere og vedligeholde nettet af lokale offerrådgivninger vil blive henlagt til Rigspolitechefen eller Direktoratet for Kriminalforsorgen, der skal skabe de nødvendige betingelser for, at opgaven med at bistå og støtte ofre kan løses lokalt. [...]

Det er samtidig den centrale myndigheds opgave i samarbejde f.eks. med kommunerne at finde egnede lokaler til offerrådgivninger og at sørge for adgang til telefon og almindelige kontorartikler. Endvidere skal der centralt udarbejdes informationsmaterialer mv. (ibid., s. 11-12).

Høringssvarene til forslaget om etablering af offerrådgivninger var generelt positive. Foreningen af Politimestre i Danmark var dog skeptiske i forhold til rådgivningsfunktionen, idet man udtrykte bekymring for, at offerrådgivningen ikke ville være i stand til at give en tilstrækkelig kvalificeret rådgivning:

Foreningen har ikke bemærkninger til, at der søges etableret en ordning med frivillige samtalepartnere, men man må tage afstand fra den foreslåede rådgivningsfunktion hos støttepersonerne.

Der er efter foreningens opfattelse ikke den fornødne sikkerhed for, at der vil blive ydet en tilstrækkelig kvalificeret offerrådgivning, og det vil efterfølgende kunne give store problemer, hvis der er blevet ydet en ufyldstgørende eller fejlagtig rådgivning. (Høringssvar fra Foreningen af Politimestre i Danmark, dateret 28 februar 1997).

Forslaget om offerrådgivninger gav ikke anledning til megen debat i Folketinget. Dorte Bennedsen (S) understregede, at etableringen af offerrådgivningen skal ske i et samarbejde med det offentlige, således at det offentlige sørger for ”lokale, telefon, kontorforhold, kurser til uddannelse af rådgivere osv.” (Folketinget 1996-97, s. 3603). Mens selve forslaget om offerrådgivninger ikke blev fulgt af en vurdering af det eventuelle behov herfor, nævntes dette af Bennedsen, som sagde, at ”vi er meget overbevist om, at i takt med at det [offerrådgivningssystemet] udbygges, vil det imødekomme et stort og hidtil udækket behov” (ibid.).

1.2. Cirkulære om offerrådgivning

Loven om styrkelse af retsstillingen for ofre for forbrydelser mv. blev vedtaget i maj 1997 og trådte i kraft 1. juli 1997.³ Det egentlige startskud til etablering af offerrådgivninger kom imidlertid først i juni 1998, hvor Justitsministeriet udsendte et cirkulære til samtlige politimestre og politidirektøren i København om: *Oprettelse af et net af lokale, frivillige offerrådgivninger i samtlige landets politikredse.*

³ Lov nr. 349 af 23.05.97.

Mens det på lovforslagstidspunktet var uklart, om det skulle være Rigspolitichefen eller Direktoratet for Kriminalforsorgen, som skulle forestå etableringen og vedligeholdelsen af de lokale offerrådgivninger, blev det med cirkulæret klart, at Rigspolitichefen fik denne opgave. Heri nævnes også, at der oprettes et *Offerrådgivningssekretariat*, som skal koordinere arbejdet med at få etableret lokale offerrådgivninger (se nærmere afsnit 4.10). Det nævnes også, at der skal udpeges en eller flere *kontaktpersoner* hos politiet i de enkelte politikredse. Kontaktpersonerne skal være politiets bindeled til offerrådgivningerne og til Offerrådgivningssekretariatet.

I cirkulæret nævnes endvidere, at de lokale politimestre har til opgave at være en type fødselshjælpere for offerrådgivningerne som en slags ”græsrodsbevægelse”:

Det er hensigten, at offerrådgivningerne – støttet af de lokale politimestre – skal have mulighed for at vokse frem som en ”græsrodsbevægelse”. Er der allerede lokalt oprettet foreninger, støttegrupper eller lignende med det formål at hjælpe ofre for forbrydelser, vil det være naturligt, at sådanne organisationer bliver inddraget i etableringen af den lokale offerrådgivning. Offerrådgivningens styrke skal således navnlig bygge på det frivillige element og uafhængigheden af offentlige myndigheder.

Mens det i bemærkningerne til lovforslaget understreges, at offerrådgiverne bør være personer med ’menneskelige egenskaber’, siges det udtrykkeligt i cirkulæret, at politiet *ikke* skal godkende de personer, der melder sig som rådgivere.

Til den udsendte cirkulæreskrivelse var vedlagt et oplæg fra Rigspolitichefen med nærmere vejledning for etableringen af offerrådgivninger. Af dette oplæg fremgår bl.a., at der nedsættes en referencegruppe, der skal virke som inspirator og sparringspartner for Offerrådgivningssekretariatet. Til referencegruppen blev indbudt repræsentanter fra bl.a. Landsforeningen Hjælp Voldsofre, Landsforeningen for Kvindekrisecentre og Joan-Søstrene.

1.3. Evaluering af offerrådgivningsordningen

I cirkulæret om *Oprettelse af et net af lokale, frivillige offerrådgivninger i samtlige af landets politikredse* nævnes også, at der ved siden af Offersekretariatets årlige statusrapporter om ordningen planlægges gennemført en mere omfattende evaluering af offerrådgivningsordningen på et senere tidspunkt. Det nævnes endvidere, at denne mere omfattende evaluering planlægges gennemført med bistand fra eksterne forskere.

Denne rapport er et resultat af evalueringen.

Evalueringen er gennemført af Justitsministeriets Forskningsenhed, som ikke kan betragtes som egentlige eksterne forskere. Denne problematik har forinden evalueringens gennemførelse været drøftet med såvel referencegruppen som justitsministeren, og der har været tilslutning til, at forskningsenheden gennemfører evalueringen. Det bør vel også nævnes, at forskningsenheden ikke i øvrigt har været involveret i spørgsmål vedrørende offerrådgivningsordningen.

Evalueringen af offerrådgivningsordningen, som her præsenteres, angår bl.a. forholdet mellem på den ene side de idéer og tanker, der fremgår af de nævnte bemærkninger til lovforslaget og af offerrådgivningscirkulæret, og på den anden side offerrådgivningernes praksis og faktiske funktion. Evalueringen sigter endvidere på at belyse, i hvilket omfang rådgivningerne bliver brugt, og om brugerne er tilfredse og glade for den hjælp, de har kunnet få i rådgivningerne. Også rådgivernes syn på offerrådgivningerne er omfattet af evalueringen, ligesom samarbejdet mellem offerrådgivningerne og politiet indgår heri.

Evalueringen afspejler situationen på evalueringstidspunktet, dvs. foråret 2003, og de retningslinier, som var gældende på daværende tidspunkt. På visse områder er der sket ændringer efter evalueringen blev foretaget. Disse ændringer omtales i kapitel 10.

Efter evalueringens afslutning er der blevet peget på emner, som evalueringen med fordel også kunne have omfattet. Det drejer sig om Offerrådgivningssekretariatets rolle, om evaluering af de kurser, *Landssammenslutningen Offerrådgivningerne i Danmark* udbyder, og om politiledelsens holdning til offerrådgivningen. Det har dog ligget uden for evalueringens tidsmæssige rammer også at inddrage disse forhold.

I kapitel 2 omtales tilsvarende ordninger i Finland, Sverige og Norge. Kapitel 3 behandler de metodemæssige problemstillinger ved evalueringen, herunder arten af anvendte metoder og begrænsninger som følge af et lille kvantitativt undersøgelsesmateriale for brugerne af offerrådgivningen.

Kapitel 4 omhandler den første tid med offerrådgivninger og de opstartsvanskeligheder, der var. Den nuværende struktur og organisation fremgår af kapitel 5, mens kapitel 6 separat behandler offerrådgivningernes økonomi, herunder især de midler der administreres af det lokale politi.

Kapitel 7 beskriver rådgiveres syn på offerrådgivningsordningen og indeholder bl.a. en diskussion af spørgsmålet om professionalisme kontra den frivillige, ikke-professionelle arbejdskraft. I kapitel 8 er det brugerne, der får ordet. De fortæller om baggrunden for

deres henvendelse til rådgivningen og om, hvorvidt offerrådgivningen har hjulpet dem med de spørgsmål og problemer, de havde.

Selve forløbet af rådgivningen – dvs. kontaktens form, indhold, varighed mv. – behandles i kapitel 9, mens samarbejdet mellem det lokale politi og den lokale offerrådgivning er i fokus i kapitel 10. Kapitel 11 omfatter en særskilt evaluering af den såkaldte Esbjerg-model, som indebærer, at politiet – hvis ofret samtykker heri – får rådgivningen til at henvende sig til ofret frem for omvendt.

Slutkapitlet – kapitel 12 – indeholder en sammenfatning af evalueringens resultater og en række anbefalinger for det fremtidige arbejde.

2. Nordiske erfaringer

I det følgende omtales de offerrådgivningsordninger, som eksisterer i de andre nordiske lande, idet strukturen, sigtet, økonomien mv. for ordningen i de enkelte lande skal beskrives.

2.1. Finland

2.1.1. Formål og indhold

Offerrådgivningen i Finland, som startede i 1994, henvender sig bredt til alle ofre for kriminalitet og til ofrenes pårørende. Formålet med offerrådgivningen er at tilbyde både psykisk støtte og praktiske råd til de ofre og de pårørende, der har behov herfor. Offerrådgivningen arbejder desuden for at forbedre kriminalitetsofres situation, bl.a. via ændret lovgivning. Den finske offerrådgivning er et supplement til eksisterende hjælpemuligheder for ofre, idet offerrådgivningen skal sende ofrene videre til professionelle rådgivninger, når der er behov for det, og dermed alene tage sig af de problemområder, der ikke kræver professionel assistance.

Ofre eller pårørende, som har brug for hjælp, kan ringe til offerrådgivninger og få telefonisk hjælp. Hvis problemerne ikke kan afklares telefonisk, men ofret eller den pårørende har brug for yderligere hjælp og støtte, er dette også muligt, og den lokale offerrådgivning udpeger i så tilfælde en støtteperson for ofret/den pårørende.

Den hjælp, offerrådgivningen yder, består i at lytte til ofrene, drøfte hændelsen med dem, henvise til selvhjælpsgrupper, yde hjælp i forbindelse med politianmeldelse, rets-sagen eller i forbindelse med erstatningskrav.

2.1.2. Organisation

Den finske offerrådgivning er startet som en landsdækkende telefonservice i forbindelse med et centralt kontor. I dag findes der også 8 regionale offerrådgivningskontorer i Finland, som hver har tilknyttet ét eller flere lokalkontorer.

Den landsdækkende telefonservice fungerer stadig. Den er åben mandag-tirsdag kl. 13-21 og onsdag-fredag kl. 17-21. Desuden tilbydes, også telefonisk, særlig juridisk rådgivning mandag-torsdag kl. 17-19. I dag sker dog de fleste henvendelser til de lokale kontorer, jf. nedenstående statistiske oplysninger.

Offerrådgivningen i Finland råder over 11 lønnede medarbejdere og 400 frivillige rådgivere. De frivillige rådgivere rekrutteres via annoncer i aviser, gennem venner og bekendte eller gennem de organisationer, offerrådgivningen samarbejder med.

Alle nye potentielle rådgivere skal udfylde et ansøgningsskema og indkaldes til en samtale. På baggrund af denne samtale udvælges nogle, som går videre til et uddannelsesforløb. De, der udvælges til uddannelsesforløbet, beskrives som *"professionals in human relations or adults with a well-balanced personality working in other professions."*⁴

Uddannelsesforløbet består af et grundkursus på 30 timer. Rådgiverne skal derudover gennemgå efteruddannelse svarende til minimum 6 årlige aftensmøder med fagligt indhold.

2.1.3. Henvendelser fra ofre

Ifølge det oplyste henvises ofre til rådgivningen gennem såvel politi, sociale myndigheder og sundhedsvæsen. Offerrådgivningen kan endvidere være kendt gennem annoncer i aviser mv.

De statistiske oplysninger fra Finland viser, at der i 2002 var 7.147 telefoniske henvendelser til offerrådgivningerne i Finland. Deraf modtog de regionale rådgivninger de 5.500 henvendelser, den landsdækkende telefonlinie de 1.150 henvendelser og den juridiske rådgivning de resterende 497 henvendelser. Hvor mange ofre, der skjuler sig bag disse tal vides ikke. Kun for dem, der har haft personlig kontakt med en rådgiver er der kendskab til antallet af ofre: Det drejede sig om i alt 658 i 2002. Fra 2001 til 2002 er antallet af henvendelser til den finske offerrådgivning steget med godt 5 pct.

⁴ Kilder: Offerrådgivningens hjemmeside www.rikosuhripaivystys.fi og mailkorrespondance med Petra Kjällman, leder af det centrale offerrådgivningskontor.

De finske tal kan tyde på, at en væsentlig del af offerrådgivningen i Finland angår formidling af råd og vejledning, og at den nok i mindre grad gælder en egentlig personlig støttefunktion i forhold til ofre.

2.1.4. Økonomi

Den finske offerrådgivnings arbejde finansieres af *Penningautomatföreningen*, Indenrigsministeriet (Polisdepartementet), Justitsministeriet, kommunerne og ved egne indtægter (salg af tidsskrift som udkommer fire gange om året). *Penningautomatföreningen*, der er stiftet af regeringen, sigter på at skaffe midler til sundhedsformål og social velfærd. Foreningens indkomst sikres gennem dens monopol på at opstille pengeautomater, arrangere kasinospil og bedrive kasinovirksomhed. I 2003 modtog offerrådgivningen 600.000 EURO fra *Penningautomatföreningen*, 40.000 EURO fra Justitsministeriet og 10.000 EURO fra Indenrigsministeriet. Det svarer til 4.875.000 DKK.

2.2. Sverige

2.2.1. Formål og indhold

Offerrådgivningen i Sverige, *Brottsofferjouren*, blev startet i midten af 1980'erne. I starten var der blot tre afdelinger, men i løbet af 1990'erne er offerrådgivningerne blevet mere udbredte, og i dag er der offerrådgivninger i hele landet. Offerrådgivernes hovedopgave er at give medmenneskelig støtte til ofre for forbrydelser. Offerrådgivningerne er et supplement til de eksisterende myndigheder og hjælpemuligheder, således at der henvises til andre instanser, i det omfang det er muligt.

Brottsofferjouren beskriver sit tilbud således:

- tid til at lytte og hjælp til at formulere, hvad du har været udsat for
- information om hvordan en politianmeldelse foregår
- støtte i eventuel retssag
- information om hvad der foregår i retssalen
- hjælp ved kontakt til myndigheder
- hjælp til at kræve erstatning
- hjælp til at bearbejde det, der er sket, og til at komme videre.⁵

Åbningstiderne i de forskellige offerrådgivninger varierer, idet de lokale offerrådgivninger selv bestemmer sin åbningstid. I nogle offerrådgivninger har man døgnåbent for telefoniske henvendelser, mens man i andre har åben telefon et par timer hver aften. Det forekommer dog også, at en offerrådgivning ikke har en egentlig åbningstid, men konstant har tilkøbt en telefonsvarer, som så aflyttes jævnlige.

⁵ Citat fra *Brottsofferjourens* hjemmeside <http://www.boj.se/index.pl/brottsdrabbad>. Min oversættelse.

For i videst muligt omfang at undgå, at ofre ringer forgæves eller kun får kontakt med en telefonsvarer, har man oprettet en fælles telefonordning. Denne er åben mandag-fredag i tidsrummet 9-16. Når de lokale offerrådgivninger har lukket, kan de vælge at omstille deres vagttelefon til denne centrale telefonordning, hvor der er personlig betjening på de nævnte tidspunkter. Det betyder, at det offer, der ringer til lokale offerrådgivning uden for åbningstiderne, alligevel kan få kontakt med en rådgiver, som vil have tid til at lytte og rådgive og – om nødvendigt – formidle kontakt til en person i den lokale offerrådgivning.

En del steder i Sverige har man parallelt med offerrådgivningen et vidnestøtteprogram. Flere steder er der sammenfald mellem de personer, som fungerer som offerrådgiver og som vidnestøtte.

2.2.2. Organisation

Der er ca. 100 offerrådgivningskontorer i Sverige (i 2002). Det er meget forskelligt, hvor stort et område disse dækker, om det er én eller flere kommuner eller et helt amt. Som oftest er der dog en offerrådgivning i hver politikreds.

De lokale offerrådgivninger er tilknyttet *Brottsofferjourernas Riksförbund*. Rigsforbundets opgave er at yde støtte til de lokale offerrådgivninger, at forestå uddannelse og efteruddannelse af de frivillige rådgivere, at indsamle statistik, at repræsentere offerrådgivningens virksomhed over for Justitsministeriet og at forsøge at skabe debat om ofres situation og behov.

Hver lokal offerrådgivning har enten en leder eller koordinator. Lederen vil altid være ansat, mens koordinatoren er en af de frivillige rådgivere. 25 pct. af offerrådgivningerne har en fuldtidsansat leder, mens 19 pct. har en leder med deltidsansættelse. Det er primært i de større byer, offerrådgivningen har en ansat leder.

Ud over de ansatte ledere er der 1.000 frivillige tilknyttet offerrådgivningen i Sverige. Rekruttering af frivillige rådgivere sker ved mund-til-øre metoden eller via annoncer. *Brottsofferjourernas Riksförbund* anbefaler, at interesserede først kaldes til en samtale hos den lokale offerrådgivning for at vurdere, om de er egnede. Hvis de findes egnede, anbefales det, at de derpå gennemgår en grunduddannelse, bestående af to kurser på hver 24-30 timers varighed. Når kurset er gennemført, kan rådgiveren modtage et rådgiverbevis, som er gyldigt i 3 år. I praksis er der dog en del offerrådgivninger, som sender de interesserede frivillige på kursus uden først at vurdere deres egnethed. Denne vurdering foretages først efter kurset.

2.2.3. Henvendelser fra ofre

Som navnet på den svenske offerrådgivning angiver, *Brottsofferjouren*, er det kriminalitetsofre, virksomheden henvender sig til. Når et offer anmelder et forhold til politiet, informerer politiet om offerrådgivningen og spørger, om ofret ønsker kontakt med offerrådgivningen. Hvis det er tilfældet, oplyser politiet offerrådgivningen herom, og denne kontakter derpå ofret. Offeret kan dog også vælge selv at kontakte offerrådgivningen. Man har altså i Sverige en ordning med en opsøgende offerrådgivning ligesom den danske Esbjerg-model, jf. kapitel 11.

Det er politiet, som beslutter, hvilke ofre der bør henvises til offerrådgivningen. Hvad præcis, politiet baserer denne beslutning på, er ikke helt klart, men det antages, at såvel kriminalitetens art – om det er personorienteret eller integritetskrænkende kriminalitet – som ofrets tilstand har betydning derfor.

I 2001 var der 32.000 henvendelser fra et offer til en svensk offerrådgivning, mens offerrådgivningerne i ca. 51.000 tilfælde henvendte sig til et offer, som havde indvilget i kontakt. Der er dog en vis usikkerhed omkring disse taloplysninger. Det vides heller ikke, i hvilket omfang ofrene reelt ønsker rådgivning, når rådgiverne tager kontakt med dem, jf. også diskussionen i kapitel 11.

Kontakten mellem offer og offerrådgivning sker først og fremmest gennem brev eller via telefonsamtale. Rådgivning kan også gennemføres ved personlig kontakt, f.eks. i offerrådgivningens lokale eller hjemme hos ofret. For 2001 oplyses om 2.275 hjemmebesøg til ofre i Sverige. Det er videre oplyst, at rådgiver i 2001 i 16.040 tilfælde har ledsaget et offer i forbindelse med besøg hos en myndighed.⁶

2.2.4. Økonomi

Offerrådgivningerne har forskellige typer af udgifter: Løn til ansatte, husleje, kursusgebyrer, telefonregninger, møde- og rejseomkostninger. Til at dække disse udgifter søger de enkelte offerrådgivninger penge hos *Brottsofferfonden*, kommuner, amtsråd, kirker og andre fonde.

Brottsofferfonden administreres af *Brottsoffermyndigheten*, begge dele oprettet i 1994. Midlerne i fonden stammer fra den særlige svenske ordning, som indebærer, at hver person, der idømmes en ubetinget frihedsstraf, pålægges at betale en afgift på 500 SEK. Fonden råder over ganske store midler. I de første 5 år, *Brottsofferfonden* eksisterede, uddelte *Brottsoffermyndigheten* således 60 mio. SEK til 400 forskellige projekter eller

⁶ Kilder: Kerstin Svensson: Brottsofferjourer och stödpersoner. En kartläggning av Brottsofferjourerna i Sverige 2002; *Brottsofferjourernas* hjemmeside www.boj.se.

organisationer, som relaterer sig til ofre og offerproblematikken. *Brottsoffermyndighe-*
ten uddeler midler fra fonden to gange om året. I 2002 gav fonden 2,6 mio. SEK til *Brottsofferjourernas Riksförbund* og 15.000 SEK til hver af de offerrådgivninger, der havde ansøgt om midler. De enkelte offerrådgivninger har desuden mulighed for at søge om ekstra midler fra fonden.

2.3. Norge

2.3.1. Formål og indhold

Norge har haft en offerrådgivningsordning siden 1996. I perioden 1996-2000 fungerede offerrådgivningen, *Rådgivningskontorene for kriminalitetsofre* (RKK), som et forsøgsprojekt for siden at blive gjort permanent.

Offerrådgivningerne, RKK, giver støtte, råd og praktisk vejledning til personer, som har været udsat for kriminalitet. RKK kan også give støtte til pårørende, venner, kolleger og andre, som på en eller anden måde er blevet berørt af hændelsen. RKK er et supplement til det ordinære hjælpeapparat.

Offerrådgivningernes åbningstider varierer fra 2-4 dage pr. uge med åbent kontor i dagtimerne. Offerrådgivningerne kan kontaktes ved personligt fremmøde på kontoret, ved at sende en mail eller telefax eller ved at ringe (nogle af offerrådgivningerne oplyser om et mobiltelefonnummer).

Rådgivningskontorene for kriminalitetsofre beskriver sit tilbud om hjælp således:

- tale om det, der er sket
- informere om rettigheder for ofre for kriminalitet
- give råd og vejledning
- informere om det øvrige hjælpeapparat og om nødvendigt hjælpe med kontakt
- informere om anmeldelsesrutiner
- informere om rutinerne i retssager
- bistå med vidnestøtte i retssager
- give råd og hjælp i erstatningsspørgsmål, bl.a. ved ansøgning om voldsoffererstatning.⁷

⁷ Fra RKKs hjemmeside: http://www.hio.no/enheter/vos/rdgivningskontorene_for_kriminalitetsofre. Min oversættelse.

2.3.2. Organisation

Under forsøgsperioden fra 1996 til 2000 var der først tre offerrådgivninger, men antallet er i dag (2004) vokset til ni. Rådgivningerne er placeret i de større norske byer. Der sættes på at åbne endnu en rådgivning i 2004.

Alle, der arbejder med offerrådgivning i Norge, er lønnede medarbejdere. Hvert offerrådgivningskontor har 1-2 ansatte rådgivere. Flertallet af disse er pensionerede politibetjente, men der er også enkelte med en anden baggrund (f.eks. socialrådgiveruddannet). Rådgiverne er ansat med 15-20 timers ugentligt arbejde. Ved indgangen til 2004 var der 14 ansatte i den norske offerrådgivning.

Alle rådgiverne har fået træning i at arbejde med mennesker, som har været udsat for vanskelige og chokerende oplevelser.

2.3.3. Henvendelser fra ofre

I 2003 havde offerrådgivningskontorerne i Norge kontakt med ca. 560 ofre. Der blev gennemført ca. 1.100 konsultationer for at hjælpe disse ofre, dvs. i gennemsnit omkring to konsultationer pr. offer.⁸

En statistik over henvendelser i 2001 viser, at en stor del af de ofre, der har henvendt sig til de norske offerrådgivninger, har været udsat for vold eller anden form for personfarlig kriminalitet. Der er meget få henvendelser vedrørende indbrud.

Omkring 35 pct. af ofrene bliver henvist fra politiet, men denne andel kan variere meget fra offerrådgivningskontor til offerrådgivningskontor.⁹ Ved siden af henvisninger fra politiet kan der ske henvisning fra sundhedsmyndighederne. Der er imidlertid også en ganske stor del af ofrene, som har fået kendskab til offerrådgivningen gennem medierne, informationsbrochurer og lignende.

De norske offerrådgivninger håber på at kunne få politiet til at henvise flere ofre, ligesom de sigter på at få kontakt med de ofre, der ikke anmelder forbrydelsen til politiet, ved i højere grad at få henvisninger fra skadestuer og lignende steder.

⁸ Kilder: Stig Winge: Rådgivningskontorene for kriminalitetsofre (RKK). En formativ evaluering af prøveprojektet 1996-2000; RKKs hjemmeside, se note 7; korrespondance med Yngvil Grøvdal, Nasjonalt kunnskapsenter om vold og traumatisk overgrep.

⁹ I Trondheim bliver 35 pct. af brugerne henvist af politiet, mens tallet er 9 pct. i Tromsø og 65 pct. i Kristiansand.

2.3.4. Økonomi

Offerrådgivningen finansieres af det norske justitsministerium, Justis- og Politidepartementet. I 2003 kostede offerrådgivningsordningen (som da havde syv kontorer) i alt 2.170.000 NOK.

Kompetansesenter for voldsofferarbeid har endvidere i 2003 modtaget ca. 900.000 NOK fra Justis- og Politidepartementet til udarbejdelse og trykning af informationsmateriale, til kursusvirksomhed og til transportudgifter for de ansatte på rådgivningskontorerne.

3. Evaluering af offerrådgivningsordningen

3.1. Igangsættelse af evalueringen

Som nævnt i kapitel 1 blev det allerede i 1998 – sammen med udarbejdelsen af Justitsministeriets cirkulære om oprettelse af offerrådgivninger – besluttet, at der skal foretages en evaluering af offerrådgivningen, når den har fungeret nogen tid.

Evalueringens udformning har været drøftet dels med *Referencegruppen vedrørende offerrådgivning* og dels med en følgegruppe, som er dannet i forbindelse med evalueringen. Følgegruppen består af repræsentanter fra Rigspolitiet, Offerrådgivningssekretariatet, Foreningen af Politimestre i Danmark, Landsforeningen Hjælp Voldsofre, Dansk Røde Kors, Kontaktudvalget til frivilligt socialt arbejde og Landssammenslutningen Offerrådgivningerne i Danmark. Der har været afholdt tre møder i følgegruppen.

Evalueringen sigter på generelt at belyse offerrådgivningernes virksomhed, herunder i hvilket omfang de bliver brugt, om brugerne er tilfredse med den hjælp, de får i offerrådgivningen, og om rådgiverne er tilfredse med den måde, hvorpå ordningen fungerer. Desuden bliver samarbejdet mellem politi og offerrådgivning belyst i undersøgelsen.

Evalueringen blev påbegyndt i januar 2003.

3.2. Indhold af evalueringen

Evalueringen består dels af en kvantitativ spørgeskemaundersøgelse, dels af en kvalitativ interviewundersøgelse. Begge undersøgelser omfatter såvel offerrådgiverne som brugerne af rådgivningerne.

3.2.1 Pilotstudie

Før de to undersøgelser blev sat i gang, blev der gennemført en forundersøgelse med henblik på at afprøve spørgeskemaerne og på at kortlægge de temaer, interviewene skulle omhandle. I den forbindelse besøgte offerrådgivninger, som var kendt for at have mange henvendelser, og som derfor måtte formodes at have stor erfaring med offerrådgivning. Under disse besøg præsenteredes udkast til spørgeskemaer for rådgiverne og brugerne, og dette førte efterfølgende til nogle ændringer i disse skemaer.¹⁰

Formålet med besøgene var endvidere at få indsigt i, hvordan offerrådgivninger har tilrettelagt deres arbejde, således at administrationen af spørgeskemaundersøgelsen kunne organiseres bedst muligt. Endelig tjente besøgsrunden som inspiration med hensyn til, hvilke temaer der skulle tages op i interviewene med rådgiverne, brugerne og politiets kontaktpersoner i interviewundersøgelsen. Denne første besøgsrunde fandt sted i februar-marts 2003.

3.2.2. Orientering om evalueringen

I slutningen af februar 2003 blev der til henholdsvis offerrådgivningerne og kontaktpersonerne i politiet udsendt en skriftlig orientering om, at evalueringen skulle igangsættes, om tidspunkt for spørgeskemaundersøgelse og om øvrig dataindsamling. I april 2003 blev der desuden udsendt information om evalueringen på politiets Intranet.

Før dataindsamlingen gik i gang, blev der endvidere mulighed for at orientere om undersøgelsen og svare på spørgsmål om evalueringen på regionsmøder fire forskellige steder i landet. Disse møder var vigtige også for at motivere rådgiverne til at bakke op om undersøgelsen, eftersom rådgiverne skulle administrere væsentlige dele af spørgeskemaundersøgelsen. Nogle rådgivere har udtrykt skepsis over for spørgeskemaundersøgelsen, især overfor at skulle bede brugerne om at medvirke i undersøgelsen. Denne skepsis *kan* have haft indflydelse på svarprocenten, jf. nedenstående.

3.2.3. Spørgeskemaundersøgelsen

Spørgeskemaundersøgelsen forløb i perioden april, maj og juni 2003. I denne periode blev rådgiverne i samtlige offerrådgivninger bedt om at udfylde et spørgeskema for samtlige personer, de havde i rådgivning. Spørgeskemaet var opdelt i to dele: Én del, som skulle udfyldes lige efter den første kontakt med brugeren, og én del, som skulle udfyldes, når rådgivningsforløbet var afsluttet.

¹⁰ 3 ud af de 8 offerrådgivninger havde fået kontakt til en tidligere bruger, som havde indvilget i at deltage i denne del af undersøgelsen. Disse brugere var således til stede ved besøget.

De brugere, rådgiverne havde kontakt med i den nævnte periode, blev ligeledes anmodet om at udfylde et spørgeskema. Det vil sige rådgiverne blev bedt om at give et spørgeskema til brugerne. Hvis brugerne accepterede at deltage i undersøgelsen, udleverede rådgiveren – i tilfælde af personlig kontakt – spørgeskemaet samt en frankeret svarkuvert direkte til brugeren, mens rådgiveren – i tilfælde af telefonisk kontakt – sendte spørgeskemaet til brugeren. Brugeren skulle sende det besvarede spørgeskema til Justitsministeriets Forskningsenhed. Rådgiverne fik dermed ikke brugernes besvarelser at se.

Spørgeskemaet til rådgiverne indgår i denne rapport – sammen med det følgebrev, der var vedhæftet skemaet – som bilag 1, mens spørgeskema og følgebrev til brugerne indgår som bilag 2.

På spørgeskemaerne er der trykt et løbenummer, så de to typer spørgeskemaer har kunnet knyttes sammen. Ud over, at det er vigtigt at kunne sammenligne de to parter vurdering af rådgivningsforløbet, skyldes det også, at spørgeskemaet til brugerne er gjort så kort som muligt for at belaste dem mindst muligt. I stedet er rådgiveren bedt om at oplyse om nogle faktuelle forhold omkring rådgivningens forløb.

3.2.4. Interviewundersøgelsen

Interviewundersøgelsen var planlagt til at omfatte 23 offerrådgivninger. Disse var udvalgt efter følgende kriterier:

- Blandt de udvalgte skulle der være offerrådgivninger med både mange henvendelser og få henvendelser.
- Offerrådgivningerne skulle være geografisk spredt over hele landet og være placeret i både små byer og store byer.
- Der skulle blandt de udvalgte være både offerrådgivninger, som er organiseret som selvstændige foreninger, og offerrådgivninger, som er tilknyttet en etableret organisation eller forening, f.eks. Røde Kors, Frivillighedsformidlinger eller Selvhjælpsgrupper.
- Blandt de udvalgte skulle der endvidere være tidligere offerrådgivninger, dvs. offerrådgivninger, som var nedlagt på interviewtidspunktet.

Af de 23 udvalgte offerrådgivninger var der to, som ikke ønskede at deltage i interviewundersøgelsen. De begrundede det med, at de havde så få henvendelser, at de ikke mente, de havde noget at fortælle. Senere har yderligere tre offerrådgivninger sendt skriftlige beretninger om deres virksomhed. Samlet set omfatter interviewmaterialet derfor 24 offerrådgivninger, som angår i alt 28 politikredse.

Der er gennemført i alt 28 interviews med rådgivere og/eller ledere af offerrådgivningerne. I nogle få tilfælde var både rådgiver og leder tilstede under interviewet, idet ikke alle var opmærksomme på ønsket om separate interviews. Det betyder, at der alt i alt er gennemført *interviews med 35 rådgivere eller ledere af offerrådgivningerne*.

Interviewundersøgelsen var endvidere planlagt til at omfatte interview med *kontaktpersonerne* i de 23 politikredse, der var udvalgt til interviewundersøgelsen. Af forskellige årsager blev der imidlertid ikke foretaget interview med kontaktpersonerne i 5 politikredse, hvorfor materialet omfatter interview med *kontaktpersoner fra i alt 18 politikredse*.

Det var endvidere planlagt, at interviewundersøgelsen skulle omfatte interviews med *brugere af offerrådgivninger*. I forbindelse med besøg hos offerrådgivningen var disse derfor anmodet om at sikre, at der kunne foretages interview med en person, som var eller havde været bruger af offerrådgivningen.

Dette var imidlertid kun lykkedes for få offerrådgivninger. De fleste af offerrådgivningerne ønskede ikke at belaste brugerne med et interview, hvorfor de ikke havde søgt at skabe kontakt med nogen af brugerne. Andre offerrådgivninger anførte brugernes anonymitet som begrundelse for ikke at kunne skaffe kontakt til en bruger. Der var dog også offerrådgivninger, der havde søgt at skabe kontakt med en bruger, men hvor dette ikke var lykkedes.

I de få rådgivninger, som havde fået en aftale med en bruger, dukkede brugeren – af den ene eller den anden grund – imidlertid ikke op til interviewet. Resultatet er, at der kun er blevet gennemført interview med én bruger.¹¹ Af hensyn til den interviewedes anonymitet bliver der ikke brugt citater fra dette interview i rapporten, men interviewet indgår dog som baggrundsviden sammen med data fra brugerspørgeskemaerne.

Det har været overvejet, om der skulle gennemføres endnu en interviewrunde med henblik på at tale med flere brugere. Det ene interview, der blev gennemført, var imidlertid temmelig kortfattet og indeholdt primært oplysninger om rådgivningens forløb og indhold – dvs. oplysninger svarende til dem, som findes i brugerspørgeskemaet. Det blev derfor vurderet, at udbyttet af endnu en interviewrunde nok ville blive sparsomt.

¹¹ I instruktionen til brugerspørgeskemaet påpeges, at hvis brugeren havde lyst til at bidrage yderligere til undersøgelsen ved at deltage i et interview om offerrådgivning, var han/hun meget velkommen til at kontakte mig. Ingen brugere har imidlertid benyttet dette tilbud.

De ovennævnte interview med henholdsvis rådgivere, ledere af offerrådgivningerne, kontaktpersoner ved politiet og brugere foregik i samme periode som spørgeskemaundersøgelsen, dvs. fra april til juni 2003.

3.2.5. Holdninger til evalueringen

I forbindelse med besøg på offerrådgivningerne kommenterede flere rådgivere og ledere det forhold, at der var igangsat en evaluering. Nogle var positivt stemt og syntes, det var godt, at der var blevet taget initiativ til en evaluering af ordningen. Andre kommentarer afspejlede derimod en vis skepsis over for evalueringen. Skepsisen var rettet dels specifikt mod, at evalueringen indebar, at brugerne skulle anmodes om at besvare et spørgeskema, og dels mere generelt mod evalueringen.

Den skepsis, som nogle rådgivere har over for at bede brugerne besvare et spørgeskema, har i visse tilfælde betydet, at rådgiverne slet ikke har spurgt brugerne, om de ville deltage i undersøgelsen. Rådgiverne begrundede bl.a. dette med hensynet til brugerens anonymitet.¹² Denne skepsis er også kommet til udtryk i de beretninger, som nogle af offerrådgivningerne har sendt til mig i forbindelse med spørgeskemaundersøgelsens afslutning:

F.eks. har jeg da lyst til at fortælle jer, at vi ikke har udleveret de gule skemaer til vore brugere – simpelthen fordi vi syntes, det ville være upassende (og næsten et overgreb) i forhold til den situation, de var i. De mennesker, der opsøger os for offerrådgivning er så 'fyldte' af det, de er i. De er i en stresset og presset situation, hvor de mange gange har brug for, at nogen strukturerer/forenkler for dem – og ikke giver dem yderligere ting, de skal forholde sig til. Det er en fin idé med de blå skemaer til offerrådgiverne og også skemaer til politiet, men jeg er meget skeptisk over for skemaer til brugerne.

Den generelle skepsis over for evalueringen kom til udtryk ved, at nogle rådgivere spurgte til 'meningen med undersøgelsen'. Nogle kan have været nervøse for, at der med evalueringen var en skjult dagsorden om at nedlægge ordningen. Det kan ikke afvises, at nogle rådgivere og politikkontaktpersoner kan have været særligt på vagt, fordi evalueringen er gennemført af Justitsministeriets Forskningsenhed, ligesom rådgivere og politikontakter kan have følt, at det var væsentligt at fremstille offerrådgivningsordningen i et meget positivt lys i interviewene.

¹² I følgebrevet, som var vedhæftet rådgiverskemaet, blev rådgiveren bedt om at oplyse brugerne om, at de forblev anonyme, selv om de deltog i undersøgelsen. Ligeledes stod der i følgebrevet til brugeren, at de deltog anonymt i undersøgelsen, og at rådgiveren kun havde bedt om deres adresse for at skrive den på kuverten, så spørgeskemaet kunne sendes til dem. Det blev understreget, at rådgiveren ikke registrerede adressen nogen steder.

3.3. Svarprocenten i spørgeskemaundersøgelsen

Tabel 1 på næste side viser, at der for den 3-måneders undersøgelsesperiode er modtaget i alt 164 rådgiverskemaer og 52 brugerskemaer. Af de sager, som indgår i datamaterialet er der 50, hvor både bruger og rådgiver har besvaret skemaet. I 114 sager er der kun modtaget skema fra rådgiveren, mens der i to sager kun er modtaget skema fra brugeren. Det betyder, at der samlet set er oplysninger om 166 sager, hvor en bruger har været i kontakt med offerrådgivningerne.

I nærværende rapport benyttes både begreberne 'bruger' og 'offer' om de personer, som har henvendt sig til offerrådgivningen. Det er dog ikke alle brugere af offerrådgivningen, som er ofre i traditionel forstand. En del af brugerne er f.eks. pårørende til ofre, jf. kapitel 9. I rapporten bruges begreberne 'bruger' og 'offer' imidlertid synonymt. I det tilfælde, hvor *kun* ofre for kriminalitet omtales, præciseres det i teksten.

Af de 166 brugere, der er omfattet af undersøgelsen, har 25 pct. modtaget rådgivning i april, 39 pct. i maj og 35 pct. i juni. At der er modtaget flere spørgeskemaer i de to sidste måneder end i den første, kan skyldes tilfældige udsving, men det kan også være udtryk for, at der er gået et par uger, før offerrådgivningerne har fundet rytmen med at administrere undersøgelsen og udfylde og returnere spørgeskemaer.

På undersøgelsestidspunktet var der 47 offerrådgivninger i Danmark, idet offerrådgivninger fra forskellige politikredse i nogle tilfælde er slået sammen, mens andre offerrådgivninger er nedlagt. Af tabel 1 ses, at der er modtaget flest spørgeskemaer fra den rådgivning, der er fælles for København, Frederiksberg og Tårnby politikreds, den, der er fælles for Odense og Middelfart politikreds, og den fra Svendborg politikreds. Disse tre offerrådgivninger har sammenlagt bidraget med 97 ud af 166 sager, svarende til 58 pct.¹³ At disse tre offerrådgivninger har bidraget med så stor en andel af det samlede antal besvarelser, betyder, at de optræder med uforholdsmæssig stor vægt i det statistiske materiale, og at de figurer og tabeller, som vises i denne rapport, i høj grad afspejler den praksis, som disse tre offerrådgivninger har.

Antallet af besvarede skemaer svarer ikke nødvendigvis til antallet af henvendelser til offerrådgivningerne i undersøgelsesperioden. Der kan være flere grunde til, at offerrådgivningerne ikke har indsendt skemaer på alle de personer, som har henvendt sig og bedt om hjælp. Rådgiverne kan have glemt at udfylde og/eller indsende spørgeskemaer. Det kan heller ikke udelukkes, at den skepsis over for undersøgelsen, som nogle rådgivere har givet udtryk for, har betydet, at enkelte bevidst har undladt at besvare spørgeskemaerne.

¹³ De tre offerrådgivninger har bidraget med 59 pct. af rådgiverskemaerne og 56 pct. af brugerskemaerne.

Tabel 1: Antal besvarede spørgeskemaer fra de forskellige offerrådgivninger

	Spørgeskema - rådgiver	Spørgeskema - bruger
Kbh., Fred. & Tårnby	35	9
Gentofte	0	0
Lyngby	2	1
Gladsaxe	9	4
Hvidovre	0	0
Glostrup	7	0
Hillerød	2	0
Frederikssund	0	0
Roskilde	0	0
Køge	1	0
Holbæk	0	0
Kalundborg	0	0
Slagelse	3	0
Næstved	4	0
Vordingborg	1	0
Nykøbing Falster	0	0
Nakskov	0	0
Bornholm	1	1
Odense & Middelfart	43	12
Svendborg	18	8
Nyborg	0	0
Assens	0	0
Sønderborg	0	0
Gråsten & Haderslev	9	6
Tønder	0	0
Ribe	1	0
Esbjerg*	2	2
Varde	0	0
Fredericia & Kolding	3	1
Vejle	0	0
Horsens	4	2
Herning	3	0
Ringkøbing	2	0
Holstebro	0	0
Århus	2	2
Odder	0	0
Silkeborg	0	0
Randers	0	0
Grenå	7	4
Viborg	3	0
Skive	0	0
Thisted	0	0
Løgstør	0	0
Aalborg	2	0
Hobro	0	0
Frederikshavn	0	0
Hjørring	0	0
I alt	164	52

* For Esbjergs vedkommende er der foretaget en særskilt undersøgelse af den model med samtykke, der anvendes dér. Sager vedrørende samtykkeordningen er *ikke* inkluderet i dette skema, men omtales separat i kapitel 11.

Med henblik på at vurdere, hvor stort bortfaldet i undersøgelsen er, er offerrådgivningerne blevet bedt om at angive, hvor stor en andel af de brugere, de havde haft i april-juni 2003, som de har besvaret spørgeskema for. Otte offerrådgivninger har ikke givet disse oplysninger, men på baggrund af de øvrige oplysninger og de almene informationer om antallet af henvendelser i tidligere perioder er det estimeret, at antallet af henvendelser til offerrådgivningerne i undersøgelsesperioden antagelig har været på ca. 250. Som nævnt er der indsendt spørgeskemaer om 166 sager. Det betyder, at der må antages at *mangle oplysninger om ca. en tredjedel af sagerne* i undersøgelsesperioden, og at *besvarelsesprocenten* (beregnet ud fra antal sager) *må formodes at være 60-70 pct.*

Ser man på brugernes svarprocent er denne betydeligt lavere. Kun 52 brugere har udfyldt og indsendt spørgeskemaet, hvilket – baseret på ovennævnte oplysninger – betyder, at antagelig *kun omkring en femtedel af alle brugere deltager i undersøgelsen.*

Som sagt kan rådgivernes skepsis over for undersøgelsen og ønsket om at beskytte brugere have haft en betydning for denne lave svarprocent. Den lave svarprocent afspejler således ikke nødvendigvis brugernes vægring ved at deltage. For at belyse dette inkluderer rådgiverskemaet et spørgsmål om, hvorvidt rådgiverne *har* spurgt om tilladelse til at udlevere et spørgeskema til brugerne, og hvad den eventuelle reaktion på dette spørgsmål var.

Svarene på dette spørgsmål fordeler sig således:

- i 15 sager har brugeren ikke givet tilladelse til, at rådgiveren sender/udleverer spørgeskemaet
- i 97 sager har brugeren givet tilladelse til, at rådgiveren sender/udleverer spørgeskemaet
- i 50 sager havde rådgivere ikke spurgt om tilladelse til at sende/udlevere spørgeskemaet til brugeren.¹⁴

Af de 50 sager, hvor rådgiveren *ikke* havde spurgt om tilladelse til at sende et spørgeskema til brugeren, begrundes dette således:

- i 8 sager har rådgiveren glemt at spørge brugeren enten om tilladelse til at sende skemaet eller om brugerens adresse
- i 21 sager vurderede rådgiveren, at brugeren var i krise, eller at det var upassende at spørge om tilladelse til at udlevere eller sende spørgeskemaet
- i 1 sag forstod brugeren ikke dansk (rådgivningen foregik ved tolk)
- i 20 sager var årsagen uoplyst.

¹⁴ De resterende 2 sager var uoplyste.

En væsentlig del af forklaringen på, at rådgiveren ikke har spurgt om tilladelse til at sende/udlevere spørgeskemaet til alle ofre synes således at være, at ofret har været i en sindstilstand, hvor rådgiveren har fundet det anstødeligt at bede vedkommende om at deltage i undersøgelsen.

Ovenfor er svarprocenten for brugerne beregnet ud fra det estimerede antal brugere i undersøgelsesperioden. Hvis svarprocenten i stedet beregnes ud fra de 112 (97+15) sager, hvor brugeren rent faktisk fik tilbuddet om at deltage i undersøgelsen, vokser svarprocenten til 46 pct.

3.3.1. Bortfaldsanalyse

Når svarprocenten er så lav, som det her er tilfældet for brugerundersøgelsen, er det vigtigt at kunne vurdere, hvorvidt de, der har deltaget i undersøgelsen, adskiller sig fra dem, der ikke har ønsket eller ikke har haft mulighed for at deltage i undersøgelsen. Det er således muligt, at de brugere, som har benyttet offerrådgivningen, men ikke besvaret et spørgeskema, er mindre tilfredse med rådgivningen, end dem, der har indsendt spørgeskemaet. Man kan jo mistænke, at det især er de mest tilfredse brugere, der som udtryk for deres taknemlighed besvarer spørgeskemaet. Det kan heller ikke udelukkes, at rådgiverne i højere grad har fundet det mere naturligt at bede de brugere, som har haft et langt, vellykket rådgivningsforløb, om at besvare spørgeskemaet frem for de brugere, der kun har haft en kort telefonisk henvendelse til rådgivningen. Heri ligger ikke nødvendigvis en bevidst sortering.

For at undersøge, om der er forskel på de brugere, som ikke har udfyldt spørgeskemaet, og dem, som har udfyldt det, er rådgivernes svar for de to grupper sammenlignet. Man må således formode, at hvis brugerne har været utilfredse med rådgivningen og af samme grund ikke har besvaret spørgeskemaet, vil dette afspejle sig i rådgivernes besvarelser af spørgsmål om rådgivningens forløb og om mulighederne for at hjælpe ofret. Dette bekræftes da også af de sager, hvor både bruger og rådgiver har udfyldt et spørgeskema: Der er ganske stor overensstemmelse mellem rådgivernes og brugernes vurdering af forløbet.

Analysen af ovennævnte sammenligning viser, at rådgiverne finder forløbet af offerrådgivningen 'meget tilfredsstillende' i 71 pct. af de sager, hvor brugeren *har* udfyldt spørgeskemaet, mens det er tilfældet i 59 pct. af de sager, hvor brugerne *ikke* har udfyldt spørgeskemaet. Der er altså nogen forskel mellem de to grupper og en vis tendens til, at sager, hvor brugerne har udfyldt spørgeskemaet, er forløbet mere tilfredsstillende rådgivningsmæssigt.

På den anden side er denne forskel ikke tilstrækkelig stor til at være statistisk signifikant (p-værdi på 0,317 ved χ^2 -test). Forskellen mellem de sammenlignede grupper kan altså bero på en tilfældighed.

Det betyder, at man ikke med tilstrækkelig stor sikkerhed kan fastslå, at der *er* forskel mellem offerrådgivningsforløbet for de brugere, der har deltaget i undersøgelsen, og dem, der ikke har deltaget. Men analysen kan skabe en mistanke om, at der er en smule skævhed i undersøgelsesmaterialet, og at de tilfredse brugere er lidt overrepræsenterede i datamaterialet. Dette må holdes in mente ved læsningen af de kommende kapitler.

3.4. Begrænsninger ved undersøgelsen

En eventuel lille skævhed i undersøgelsesmaterialet er imidlertid et mindre problem i forhold til, at det er et meget begrænset datamateriale, der er fremkommet vedrørende brugernes vurdering af offerrådgivningerne. 52 besvarede spørgeskemaer er meget lidt og gør det vanskeligt at få et klart indtryk af brugernes vurdering af rådgivningerne. Desuden er der som sagt kun gennemført ét interview med en bruger.

Det betyder, at offerrådgivningerne primært vil blive evalueret på basis af den information og de data, der er indsamlet via rådgivere og – i mindre grad – gennem kontaktpersonerne ved politiet.

Det skal understreges, at den lave svarprocent blandt brugerne ikke skal bebrejdes rådgiverne. Det forekommer på alle måder korrekt at undlade at genere oprevne ofre med pres om at udfylde et spørgeskema. Det skal også understreges, at der under alle omstændigheder næppe kan forventes en meget højere svarprocent i undersøgelser af denne art, hvor brugerne af sociale tilbud mv. skal besvare et spørgeskema. I en evaluering af Kriminalforsorg i frihed var det kun 40 pct. af klienterne, som besvarede det spørgeskema, der var udleveret til dem.¹⁵

Mens datamaterialet vedrørende brugerne som sagt er noget begrænset, er det til gengæld omfattende, hvad rådgiverne angår. 24 ud af 47 offerrådgivninger er omfattet af interviewundersøgelsen. Dertil kommer, at 8 af de 24 offerrådgivninger også blev besøgt i forbindelse med forberedelserne til evalueringen.

Selv om det materiale, der stammer fra interview med rådgivere, er stort, betyder det ikke, at det nødvendigvis er repræsentativt. De offerrådgivninger, der indgår i inter-

¹⁵ Britta Kyvsgaard, 1998: *Kriminalforsorg i Frihed*. København: Direktoratet for Kriminalforsorgen.

viewundersøgelsen, er ikke udvalgt med henblik på repræsentativitet, men for at få be-
lyst så stor en bredde og variation i rådgivningerne som muligt.

Denne kvalitative del af undersøgelsen er dog repræsentativ i den forstand, at alle de
interviewede kommer til orde i evalueringen. I den følgende tekst er der anvendt mange
citerter fra interviewene. Ved hvert citat er der angivet et bogstav og et nummer. Bogsta-
vet oplyser, om interviewet angår en leder (L), en rådgiver (R) eller en kontaktperson
(K). Numrene er i helt tilfældig rækkefølge og angiver ikke politikredsens nummer eller
lignende.

Selv om det med kvalitative datamaterialer ikke er muligt at generalisere i forhold til
kvantitet, angives alligevel gerne, hvor hyppigt bestemte forhold forekommer, hvor ofte
de interviewede nævner bestemte fænomener mv. I den følgende teksten bruges mæng-
deangivelser såsom 'mange', 'få', eller 'nogle' for at angive, hvor stor en andel af de
interviewede der giver udtryk for en bestemt holdning eller lignende

Det er også vigtigt at understrege, at offerrådgivningerne er meget forskellige. Det er
ikke muligt at tale om én offerrådgivning, men der er tale om mange forskellige model-
ler, strukturer, organisationer mv. Ingen synes at være ens. Det gør det ekstra vanskeligt
at evaluere en ordning som offerrådgivningsordningen.

4. Opstart af offerrådgivningerne i Danmark

4.1. Selvstændig forening eller tilknyttet en organisation

Om igangsættelsen af offerrådgivningerne lokalt hedder det i cirkulæret om offerråd-
givninger:

Er der allerede lokalt oprettet foreninger, støttegrupper eller lignende med det for-
mål at hjælpe ofre for forbrydelser, vil det være naturligt, at sådanne organisatio-
ner bliver inddraget i etableringen af den lokale offerrådgivning. [...]

Der lægges vægt på, at offerrådgivningen er lokalt forankret, og i etableringsfa-
sen er det op til politimestrene at tage initiativ til, at der lokalt findes rådgivere.

Der er typisk to fremgangsmåder, politiet har anvendt ved etablering af en rådgivning i
deres kreds. Enten har politiet, som foreslået i cirkulæret, henvendt sig til en allerede
eksisterende organisation, typisk Røde Kors, frivillighedsformidlinger eller selvhjælps-
grupper, og spurgt, om det var en opgave, de ville påtage sig. Eller også har politiet ind-
rykket en annonce i en lokal avis og indkaldt interesserede til et informationsmøde. Det

har så enten ført til, at de fremmødte selv har oprettet en offerrådgivning, sædvanligvis ved at danne en forening eller – hvis nogen af de fremmødte har været tilknyttet en relevant organisation – ved, at offerrådgivningen er blevet tilknyttet denne organisation.

De fleste offerrådgivninger er i dag stadig organiseret, som de var ved opstarten. Der er dog nogle af de offerrådgivninger, som i starten var tilknyttet en eksisterende organisation, som har brudt med denne og i stedet etableret sig som selvstændig forening. Det er ikke på baggrund af evalueringen muligt at fastslå, om dette skyldes, at offerrådgivninger, som er selvstændige foreninger generelt fungerer bedre end dem, der er tilknyttet organisationer. Ønsket om at blive selvstændige foreninger kan således skyldes lokale uoverensstemmelser og behøver ikke at afspejle almene problemer med at være tilknyttet en organisation. Som det fremgår af nedenstående citater, er der da også forskellige opfattelser af, hvilken model der er bedst.

I en af de politikredse, som har foretrukket at oprette en selvstændig forening, forklarer politiets kontaktperson det således:

P1: ”Jeg er af den holdning, at offerrådgivningen skal være en egen institution i politiet. Mange politikredse har ’fedtet den af’ på Røde Kors og Landsforeningen Hjælp Voldofre og andre eksisterende foreninger. Og så er der jo ingen grund til at stifte det [offerrådgivningen]. Det er så min hårde udledning af det. Jeg mener, den er meget, meget bedre, når den er sig selv. Ellers bliver det meget hurtigt noget venstrehåndsarbejde.”

En anden kontaktperson argumenterer således for, at offerrådgivningen bør være en selvstændig forening:

P2: ”Jeg synes, man i andre kredse ser nogle konfrontationer, fordi offerrådgivningen er bundet op på nogle andre organisationer. Det har været praktisk i forbindelse med at få det startet, men når der begynder at komme økonomi ind i det, så opstår der nogle loyalitetsproblemer. Det har været nemt for dem at starte, men jeg tror, det giver problemer på længere sigt. Vi valgte bevidst at starte det som en selvstændig forening. Så havde vi også mulighed for at søge § 115-midler [midler fra kommunerne til frivillighedsorganisationer].”

De kontaktpersoner ved politiet, som har kontaktet eksisterende organisationer og placeret offerrådgivningen i deres regi, har derimod ment, at der var fordele ved denne model. En af fordelene skønnes at være, at de så kommer hurtigere og lettere i gang med at få etableret en rådgivning; en anden fordel menes at være, at offerrådgiverne så allerede havde gennemgået relevante kurser eller havde erfaring med rådgivning og derfor måtte formodes at være egnede til opgaven. En politikontakt forklarer om sine bevæggrunde

for at kontakte en organisation i forbindelse med etableringen af en lokal offerrådgivning:

P3: ”Da jeg skulle finde ud af, hvem der var egnet til det her, så tænkte jeg ’Er der nogle aktører på banen i forvejen, som måske kunne være gode at bruge’. Og så fandt jeg så ud af, at der var en frivillighedsformidling, og så spurgte jeg dem, om det kunne være noget for dem. Og det var det. Det var selvfølgelig en lettere måde at gøre det på, fordi du bruger noget eksisterende. Men det var også for at få det op at køre så professionelt og så hurtigt som muligt. For frivillighedsformidlingen er jo vant til i forbindelse med frivilligt socialt arbejde at annoncere efter forskellige frivillige kræfter og administrere det. I stedet for hvis du skulle ud og finde nogle ’lægfolk’, som så skulle have en organisation op at stå. Det ville være ulige svære. Så det var nok sådan nogle tanker, der gjorde, at jeg tænkte at spørge frivillighedsformidlingen.”

I de 49 offerrådgivninger, der eksisterer i dag, er de 13 tilknyttet Røde Kors, mens én er tilknyttet Landsforeningen Hjælp Voldsofre. De resterende 35 offerrådgivninger er selvstændige, idet nogle dog deler lokale og evt. rådgivere med en anden forening.

4.2. Udvælgelse af rådgivere

I etableringsfasen var det politiet, der havde ansvaret for at finde personer eller organisationer, som ville påtage sig opgaven med at rådgive ofre. Samtidig har politiet været afskåret muligheden for at stille bestemte krav til de personer, som gerne ville være offerrådgivere, idet cirkulæret om offerrådgivninger siger:

Ordningen bygger på frivillige og ulønnede personer, der er interesseret i at hjælpe ofre for forbrydelser. Der består ikke noget ansættelsesforhold mellem rådgiverne og politiet, og der skal ikke ske nogen godkendelse af de personer, der melder sig som rådgivere.

Efter etableringsfasen har situationen været en anden, idet offerrådgivningerne nu selv påtager sig opgaven med at rekruttere nye rådgivere og derfor også lettere kan stille krav til nye rådgiveres kvalifikationer.

I det følgende beskrives, hvorledes henholdsvis politi og rådgivere har løst rekrutteringsopgaven.

4.2.1. Udvælgelse af rådgivere i opstartsfasen

I de offerrådgivninger, som fra starten var tilknyttet en eksisterende organisation, har politiet haft en let opgave med at udvælge rådgivere, idet organisationen har påtaget sig

hvervet. Rådgiverne er i så tilfælde typisk rekrutteret blandt dem, som allerede var aktive i organisationen. Nogle få steder har man annonceret efter nye rådgivere, som derefter er blevet tilknyttet organisationen.

En leder af en offerrådgivning fortæller, hvordan hun fandt sine rådgivere:

L1: ”De var allerede engageret i selvhjælp som igangsættere af vores selvhjælpsgrupper, og de, der var uddannet som igangsættere, kunne umiddelbart bruges som offerrådgivere, også fordi de havde kendskab til det med at kunne ’afholde en vanskelig samtale’, som vi kalder det – hvor de forstår, at de skal lytte med aktiv lytning, at de ikke skal komme med meninger og pådutte folk noget.”

De offerrådgivninger, som er blevet startet som selvstændige foreninger, har derimod i princippet selv skullet sammensætte rådgivergruppen. Som udgangspunkt – jf. også ovennævnte citat fra cirkulæret om offerrådgivninger – har politiet inddraget alle de personer, som har meldt sig som interesserede på baggrund af et annonceret møde. Denne fremgangsmåde har imidlertid nogle klare ulemper og kan medføre, at det muligvis ikke er de bedst egnede, som bliver offerrådgivere. Om fremgangsmåden siger en af kontaktpersonerne hos politiet således:

P5: ”Vi fandt nogle personer – et bruttohold. Vi havde jo ikke rigtig mulighed for at udelukke nogen. Det kunne da være, at man havde haft lyst til det, hvis man nu havde haft mulighed for det. Men det havde man sådan set ikke. [...] Altså jeg er ikke vildt begejstret for kvaliteten af de mennesker – altså ikke menneskeligt set, fordi de er udmærkede. Det er pæne og ordentlige borgere, som vi ikke har noget at udsætte på. Men at det skulle være mennesker, som skulle kunne hjælpe andre, det har jeg svært ved at se. Måske fordi de har problemer med at hjælpe sig selv – lidt firkantet sagt. Jeg ville nødtigt reddes af dem. Det ville ikke være noget, jeg ville henvende mig til.”

En anden politikontakt giver tilsvarende udtryk for betænkeligheder ved, at der ikke er sket en vurdering af rådgivernes egnethed, også selv om de rådgivere, der er i den lokale offerrådgivning, fungerer fint:

P4: ”Min holdning til vores lokale offerrådgivning er absolut positiv. Jeg synes, de er gået ind i det med stor lyst og interesse og energi lige fra starten af. Og det har været nogle gode mennesker, vi har fundet frem til. Langt de fleste af dem har været stabile og sidder stadig med i dag. Men hvis jeg skal give udtryk for min personlige holdning til offerrådgivningssystemet i al almindelighed... [...] Den måde, som rådgiverne bliver udvalgt på, det sker jo via rådgivningen selv [...] Vi har ingen form for godkendelsesprocedure. Det kan synes uheldigt – at man har nogle

mennesker valgt til sådan et arbejde, uden at der er nogen form for kontrol med, hvor de kommer fra, og hvad de indeholder. For de kommer altså tæt på mennesker i svære og i svage situationer engang imellem – hvor der er mulighed for udnyttelse på én eller anden måde, hvis der er nogle brodne kar imellem.”

Der er dog også politikredse, som – på trods af cirkulærets ordlyd – har foretaget en vis sortering af potentielle rådgivere, jf. nedenstående citat fra interview med en kontaktperson, som beskriver, hvordan de fik frasorteret nogle personer, som de fandt uegnede som rådgivere:

P2: ”Først og fremmest sorterede de sig selv fra. Vi startede med at indkalde til orienteringsmøde i dagspressen. Der kom 27-30 mennesker til det første orienteringsmøde. Det blev så fulgt op af et møde en uge eller 14 dage senere, hvor de, der fortsat havde interessen, var velkommen til at komme. Og der kom så et lidt lavere antal, men stadig lidt over 20, og de ville godt være med til at starte projektet op. Jeg havde så i forvejen lavet en projektbeskrivelse, så det var lagt på skinner med, hvad der skulle nås, og hvornår det skulle nås. Og der var stadig 20, som meldte sig på. Men så da vi kom i gang med uddannelse og så videre, så var der nogle, som faldt fra. Vi havde lavet tre undervisningsmoduler, og så var der nogle, der fandt ud af, at det ikke var noget for dem alligevel. Og så har der været en enkelt eller to, hvor bestyrelsen har måttet foreslå, at de ikke deltog i egentlig rådgivning, men måske kunne bruges til nogle praktiske ting. Og det endte så med, at de tog deres gode tøj og gik. Så nu har vi kun gode rådgivere tilbage.”

Ovenstående tre udsagn udtrykker indirekte, at politiets tiltro til offerrådgivningerne i høj grad beror på, om det er muligt at få en vis indflydelse på udvælgelsen af rådgivere eller i hvert fald at få en vis garanti for, at der ved udvælgelsen er taget hensyn til, om de kommende rådgivere er egnede til opgaven. Evalueringen tyder da også på, at i de tilfælde, hvor politiet har deltaget lidt mere aktivt i udvælgelsen og uddannelsen af kommende rådgivere, har dette haft en positiv betydning for samarbejdet mellem politi og offerrådgivning, jf. kapitel 10.

4.2.2. Udvælgelse af rådgivere efter opstartsfasen

Når offerrådgivningen er etableret, er det forudsat, at rådgivningen selv løbende søger det nødvendige antal frivillige personer.

Som dette citat fra cirkulæret om offerrådgivning siger, er det offerrådgivningen selv, som skal stå for at rekruttere nye rådgivere. En del offerrådgivninger har gjort dette ved at sætte en annonce i lokale aviser, mens andre har sat opslag op på relevante studieste-

der. Sidstnævnte fremgangsmåde har den fordel, at de nyrekrutterede er halvprofessionelle og har en relevant uddannelse.

Nogle har foretrukket at rekruttere nye rådgivere ved mund til øre-metoden, dvs. blandt venner og bekendte. Flere af de rådgivere, der er interviewet, har selv kontaktet offerrådgivningen, fordi de via venner eller familie i politiet har hørt om offerrådgivningsordningen og herigennem er blevet interesseret i arbejdet.

Efter opstartsfasen har det været muligt for offerrådgivningerne at stille krav til de personer, som skal fungere som offerrådgivere. Det er dog ikke alle offerrådgivninger, der har valgt at gøre dette, bl.a. fordi man har været usikker på, hvilke krav man rimeligvis kan stille til den frivillige arbejdskraft.

Ofte har rådgivningerne dog søgt at rekruttere nye rådgivere blandt folk med en 'relevant' eller 'passende' baggrund, hvormed menes personer, som i deres arbejdsliv beskæftiger eller har beskæftiget sig med mennesker – primært personer inden for det sociale system og sundhedssektoren, men også præster, jurister og pædagoger. En leder fortæller om resultatet af en annonce efter nye rådgivere:

L3: "Vi har søgt efter for det første folk med relevant baggrund og folk, som havde tid til det. [...] Det er meget skægt, for den første annonce, vi havde i, der var der 43, der henvendte sig. Der var ikke én, der ikke havde en relevant baggrund. Det var, som vi siger, læger, psykologer, jurister og socialrådgivere fra kommunen, der henvendte sig."

De fleste offerrådgivninger har taget dem, som har reageret på en annonce, eller som de på anden vis har fået kontakt med, til en uformel samtale. I nogle offerrådgivninger er proceduren med at udvælge nye rådgivere dog mere formaliseret og/eller mere omfattende:

L1: "Og så har vi en optagelsesprocedure, når der kommer nye ind. Og det er, at vi har to af vores mest erfarne igangsættere/rådgivere – de er vores 'ansættelsesudvalg', som vi kalder det. Og det er begge to sygeplejersker, og de har arbejdet dels inden for hjemmeplejen og dels inden for psykiatrien. [...] Og det er altså ikke en samtale, som varer 20 min., det er én, som varer et par timer."

En rådgiver fortæller, hvordan han blev inddraget i arbejdet som offerrådgiver:

R1: "Det blev jeg ved, at man åbent søgte efter offerrådgivere i Søndagsavisen. Røde Kors inviterede til et informationsmøde, og man skulle derefter skrive en an-

søgning. Og det gjorde jeg så efter mødet og fik svar om, at de gerne ville have mig til samtale. Og jeg kom til interview med aktivitetslederen, en daglig ansat fra Røde Kors, og en psykiater, hvor man diskuterede forskelligt indhold i ansøgningen og stillede en række personlige spørgsmål.”

4.2.3. Egnede og ikke-egnede rådgivere

Spørgsmålet om egnede og ikke-egnede rådgivere har været et tilbagevendende tema under interviewene med rådgiverne og kontaktpersonerne. Det skyldes dels, at visse offerrådgivninger i opstartsfasen fik personer i deres egen rådgivergruppe, som de ikke fandt egnede til at være rådgivere, dels at en del rådgivere i forbindelse med regionsmøder og kurser har mødt rådgivere fra andre politikredse, som de mener er uegnede til at være rådgivere.

De offerrådgivninger, som blandt den oprindelige gruppe rådgivere havde nogle, som de fandt uegnede til at være rådgivere, har som oftest løst dette problem ved at sætte disse personer til at lave administrativt arbejde. Efter nogen tid er de så blevet trætte af det og har forladt offerrådgivningen. Det er også sket, at de, der er fundet uegnede, har tabt interessen for offerrådgivningen i forbindelse med et uddannelsesforløb for rådgivere. På denne måde har problemet ofte løst sig selv.

Når offerrådgivningens ledere har skullet beskrive, hvad det vil sige at være egnet som rådgiver, har de gerne udtrykt det ved, at rådgiverne skal være ’ressourcestærke personer’ eller ’overskudsmennesker’. En leder forklarer:

L1: ”Det skal være rolige, stabile mennesker af væsen. De skal være afklaret med deres eget liv. De må ikke have for mange skeletter i skabet. Altså med at de selv har et problem.”

De rådgivere, som offerrådgivningerne bedømmer som uegnede, beskrives som personer, der selv ”*har behov for rådgivning*”, eller som har ”*skeletter i skabet*”. Generelt er indtrykket, at hvis folk er ”*psykisk ude af balance*”, vurderer offerrådgivningerne, at de ikke er egnede til at rådgive. Derimod varierer holdningen til, om det, at ”*man har prøvet noget på egen krop*”, er en fordel eller en ulempe, når man skal være rådgiver. Generelt betragtes det dog som en fordel, hvis personen har lagt oplevelsen bag sig og er afklaret med det, hvorimod det ses som en ulempe, hvis personen stadig har uafklarede følelser omkring det. Det er bl.a. det, ansættelsessamtalerne bliver brugt til at finde ud af.

Ligesom offerrådgivningerne er politiet delte med hensyn til, om egne offererfaringer er en fordel eller ulempe, hvilket følgende citater viser:

P6: ”Typisk er det jo folk, som selv har haft nogle problemer. Der kender tingene på kroppen. Det er i hvert fald min erfaring. Nogle har måske selv været udsat for ægtefælle vold. Og så vil de gerne hjælpe til og give en hånd.”

SC: ”Er det en fordel, synes du, at det er sådan?”

P6: ”Ja, det tror jeg. Man bliver jo ikke et dårligere menneske af at høste nogle erfaringer. Det gør vi jo alle sammen gennem livet. Nogle er jo så ude for nogle værre ting end andre og kan så bruge den erfaring.”

En anden politikontakt er lidt mere skeptisk over for rådgivere med offererfaringer:

P7: ”Jamen i starten havde vi ingen mulighed for at vide noget om de folk, der dukkede op, men i første omgang ville vi have nogen, som ikke selv slæbte på noget i rygsækken – havde været udsat for nogle traumer omkring vold og sådan nogle ting, for det kunne jo smitte af på de eventuelle ofre, de skulle tale med.”

Det generelle indtryk af offerrådgivningerne er, at selv om der visse steder i starten var problemer med ikke-egnede rådgivere, er det de fleste steder med tiden lykkedes at få en gruppe af gode og velfungerende rådgivere. Det er sket ved at søge rådgivere blandt mennesker, som de i forvejen kendte, ved at søge efter nogen med en relevant baggrund og ved at gennemføre ansættelses- og uddannelsesforløb. Offerrådgivningerne er derfor trygge ved deres egne rådgivere og den rådgivning, de foretager. Derimod kan der stadig spores en vis skepsis over for rådgivere fra andre politikredse. Om denne skepsis er berettiget eller ej, kan undersøgelsen ikke klart fastslå, men der kan dog være grund til at antage, at i hvert fald noget af denne skepsis bunder sig i de nævnte opstartsvanskeligheder, som nu i hvert fald delvist er løst.

4.3. Uddannelse og oplæring af offerrådgivere

Mange af offerrådgivningerne lagde allerede i forbindelse med opstarten af ordningen vægt på, at deres rådgivere kom på kurser. Mange rådgivere på Røde Kors' kursus i psykisk førstehjælp, og dette kursus er senere blevet fulgt op af et kursus i offerrådgivning.¹⁶

¹⁶ Landssammenslutningens *Grundkursus for offerrådgivere* blev først udbudt i 2002. I opstartsfasen var offerrådgivningerne derfor nødsaget til at sende deres rådgivere på kurser, arrangeret af andre.

Der er imidlertid forskel på, om offerrådgivningerne *kræver*, at deres rådgivere skal på kursus, eller om det blot er noget, de *opfordrer* dem til. I en offerrådgivning, hvor det kræves, at rådgiverne skal på kursus, fortæller lederen:

L1: ”Det er én af de ting, vi siger: Alle vores rådgivere skal med på kursus om psykisk førstehjælp, og så skal de med på det grundkursus, som landssammenslutningen afholder. Og så skal man jo løbende være med i de ting, der sker. Og man skal også være føl med en erfaren rådgiver, før man kan få lov til at passe vagten alene. Og så har vi så en livline på, så hvis man bliver ringet op og synes, det er lidt vanskeligt, så ringer vi til én af de andre rådgivere, så man kan have én med [når man mødes med ofret].”

I andre offerrådgivninger vurderer man fra person til person, om der kan dispenseres fra et i øvrigt generelt krav om, at en rådgiver skal have været på grundkursus i offerrådgivning, inden rådgiveren får lov til at tage en vagt:

L4: ”Det står i vores vedtægter, at det er bestyrelsen, der beslutter, hvornår man er rådgiver. Hvis der kommer en person, som har al den viden, så vil jeg godt ud fra et interview med personen – en grundig snak – sige: ’Du må gerne starte som rådgiver nu’. Ellers ville jeg tage vedkommende med som føl og være meget varsom med at lukke dem ud som rådgiver, før de har haft et kursus.”

Som de ovenstående citater også viser, er der en del offerrådgivninger, som opererer med en følordning for deres nye rådgivere, dvs. at de nye rådgivere starter med at overvære, hvorledes de mere erfarne rådgivere gennemfører samtaler med brugere.

4.4. Ambitiøs opstart

I nogle offerrådgivninger havde man i opstartsfasen store forventninger til ordningen og til antal henvendelser fra ofre, men man har med tiden måttet nedtone sit ambitionsniveau. En leder af en offerrådgivning fortæller om forløbet:

L5: ”Det, vi gjorde var, at vi satte en annonce i avisen og spurgte, om der var nogen, der ville være med til at starte sådan en offerrådgivning op. Og det var der faktisk 12-14 mennesker, der ville. Og vi søgte nogle § 115 midler, og jeg fik penge til at holde nogle kurser. Vi havde bl.a. et kursus i psykisk førstehjælp og et kursus i samtaleteknik. Og vi gik i gang med otte mennesker hver eftermiddag og aften i hverdage fra kl. 17-20 eller sådan noget, her i [organisationens hus], hvor vi havde et rådgivningsrum. [...] Og så sad de rådgivere her i et år – uden henvendelser – og så begyndte det at smuldre lidt. Der var vist en enkelt eller to [ofre], der fik forvildet sig hen til telefonen. Og vi havde møder med [kontaktpersonen

ved politiet], og han sagde: 'Jamen det er ikke blevet integreret ved politiet endnu', og vi lavede bunker af pjecer, som de kunne få med ud. Og det tror jeg også, at [kontaktpersonen ved politiet] så som problemet på det tidspunkt, altså at den enkelte betjent ikke regnede det her som noget som helst. Sådan tror jeg rent faktisk, at det hang sammen på det tidspunkt. Og så smuldrede det for os. Altså folk – de dør af, at der ingenting er at lave. Og vi gik ned på mindre åbningstid, én gang om ugen, og det hjalp ikke. Og så gik de sidste [rådgivere] til sidst. [...] Så holdt vi et stormøde, hvor [kontaktpersonen] og de frivillige var med, og så blev vi enige om, at nu lægger vi det her i dvale. Altså vi beholder i princippet en offerrådgivning, men så er det [organisationen], som er rådgiver."

I ovenstående eksempel har de manglende henvendelser ført til, at man har neddroset sit engagement i offerrådgivningen. I en anden politikreds har manglende henvendelser fra ofre imidlertid ført til, at man helt har lukket offerrådgivningen, jf. afsnit 5.5.

Der er flere offerrådgivninger, som startede med at have en ugentlig åbningstid, hvor folk kunne komme ind fra gaden. Nogle steder er man gået bort fra disse ugentlige åbningstider, andre har dem imidlertid stadig – også selv om der ikke kommer ret mange henvendelser i åbningstiden.

4.5. De vide rammer

Cirkulæret om offerrådgivninger indeholder forholdsvis få konkrete anvisninger på, hvorledes rådgivningssystemet skal organiseres. Det specificeres ikke, hvilke ofre der skal have tilbud om offerrådgivning, hvornår man bør holde åbent, hvilke mennesker der vil være egnede som rådgivere, hvordan man skal organisere sig, osv. Dermed åbnes mulighed for, at offerrådgivningerne organiserer og strukturerer sig vidt forskelligt. Det spørgsmål, der skal diskuteres her, er, om disse meget vide rammer for organisering og strukturering af offerrådgivningerne betragtes som en fordel eller en ulempe af de involverede.

Ikke uventet viser der sig at være mange forskellige holdninger til dette spørgsmål. Nogle vurderer, at det var en fordel, andre ser det som en ulempe, mens andre igen kan se både fordele og ulemper ved de vide rammer. Følgende citat eksemplificerer sidstnævnte holdning:

L1: "Jamen, jeg vil sige, det har været både/og. Fordi ved at vi har lagt det ud lokalt, så har politimesteren kunnet gå ud og sige: 'Her er en gruppe, som vi har tillid til kan løfte det her arbejde.' Uanset at de skulle se på den baggrund, gruppen havde. Men omvendt havde det da være nemmere – hvis vi skal arbejde sammen og have noget fælles – at vi var mere ens. Og det er ikke nogen hemmelighed, at

Røde Kors har en stor gruppe [blandt offerrådgivningerne], og så er der nogle andre, der har en anden tilknytning. Og Røde Kors er jo forpligtet af de regler, de har inden for deres verden. Og det har vi så prøvet på at få skrevet sammen. Og det er så lykkedes at få Røde Kors organisationen med i landssammenslutningens arbejde, så indtil videre ser det ud til, at det godt kan fungere, selv om det har været problematisk at få startet det op.”

De rådgivninger, som ser fordele ved de vide rammer henviser ofte til, at de har haft frihed til at organisere arbejdet, som de havde lyst til:

R3: ”Jeg tror, det har været en fordel for vores forening. Der er mange dygtige organisationsfolk i vores forening, som har været med til at organisere os i en forening, med en bestyrelse og kontaktpersoner, de fysiske lokaliteter, en vagtordning og sådan. For os har det været godt.”

Der er dog lidt flere af offerrådgivningerne, som ser de vide rammer som en ulempe frem for som en fordel. Der er primært to problemstillinger, som bliver rejst af disse offerrådgivninger. Den ene er, at man med de vide rammer ikke har haft nogen kvalitetskontrol i forbindelse med placering af offerrådgivningsopgaven. Det viser følgende citat:

L5: ”Jeg vil sige, det er en ulempe. [...] Dybest set kunne enhver gruppe mennesker være gået i gang i et lokale, de havde lånt. Det er for frit. Men samtidig skal der være nogle vide rammer til at acceptere de lokale islet. Ellers tror jeg slet ikke, det kommer op at stå, hvis man ikke giver det noget lokal frihed. Men jeg synes nok, at man kan have nogle minimumskrav, så det ikke er alle og enhver, der bare får lov. For jeg mener, det er dybt alvorligt. Det er alvorlige problematikker, man kommer ud i. At sidde over for mennesker, som har så meget brug for hjælp, det giver en magt, og den magt skal man kunne styre. Og man skal også gå ind med en vis ydmyghed til det.”

Den anden problemstilling i forhold til ulempen ved de vide rammer er, at det ikke altid har været lige let at få de forskellige organisationer til at samarbejde. Nogle offerrådgivninger mener, at det ville have været en fordel, hvis alle offerrådgivninger var organiseret som selvstændige foreninger frem for at være tilknyttet forskellige organisationer. Andre igen ville have foretrukket, hvis alle offerrådgivninger var lagt ind under f.eks. Røde Kors eller selvhjælpsgrupperne. Ikke overraskende stemmer de enkeltes præferencer overens med deres egen tilknytning og organisering.

Også hos politiet hersker der forskellige opfattelser af, om de vide rammer har været en fordel eller ulempe. De fleste kontaktpersoner synes dog at mene, at vide rammer har

været en fordel, fordi det har givet dem frihed til at vælge, hvor opgaven skulle placeres, og fordi de så hurtigt har kunnet komme i gang med at finde personer, der kunne løse opgaven forsvarligt. Der er imidlertid en del af kontaktpersonerne, som nævner, at selv om de vide rammer har været en fordel i *deres* politikreds, er der også farer herved:

P8: ”Jeg tror, det er en fordel [...]. Man skal bare passe på, at man ikke får så mange hjælpeorganisationer, Røde Kors og andre, som konkurrerer.”

P9: ”Jeg tror, at det har været godt. [...] Men vi kunne godt have ønsket, at samtidig med, at man sendte det ud, at man så også stillede nogle krav og sagde, dét og dét skal det indeholde.”

Ligesom i sidstnævnte citat efterlyser flere af politiets kontaktpersoner flere retningslinier, især vedrørende struktur og kvalitetskrav til rådgiverne. På spørgsmålet, om vide rammer har været en fordel eller en ulempe, svarer en politikontakt:

P10: ”Det har nok været begge dele. Jeg tror, at Røde Kors har nogle gode tanker omkring kvalitet. De har et ønske om, at man har en baggrund, når man går ind i det og bliver offerrådgiver, og det tror jeg er nødvendigt. Den enkelte husmor i en eller anden lille by, hende har jeg også stor respekt for, men jeg tror bare, at det godt kan gå hen og blive et tilbud, som måske ikke er så positivt for dem, som har brug for det. Jeg tror, at en lille smule struktur er der nødt til at være i det. Sådan at du kan have en lille smule sikkerhed omkring ’Hvad er det nu, vi henviser til?’. Og det tror jeg er nødvendigt – at man laver lidt systematik i det og siger: ’Vi ved, hvad det er for en baggrund, de har de mennesker’. Så det er nok nødvendigt, at man ikke smider det alt for bredt ud. Og det med frivillige, det er jo et vidt begreb. Det er som sagt alle mennesker.”

Sammenfatningsvis synes fordelene ved de vide organiseringsrammer primært at angå friheden til lokalt at finde den løsning, man finder bedst, mens ulemperne synes at være, at offerrådgivningerne kan blive for forskelligartede og vanskelige at samle under en fælles målsætning eller til et nationalt samarbejde. Desuden kan det skabe problemer, at der ikke findes klare minimumskrav til offerrådgivningerne og til kvalifikationer hos rådgiverne.

4.6. Græsrodsbevægelsen fra oven

Om modellen for offerrådgivningen hedder det i cirkulæret:

”Det er hensigten, at offerrådgivningerne – støttet af de lokale politimestre – skal have mulighed for at vokse frem som en ’græsrodsbevægelse.’ [...] Offerrådgiv-

ningens styrke skal således navnlig bygge på det frivillige element og uafhængigheden af offentlige myndigheder. Etableringen af offerrådgivningen er tænkt som et supplement til den rådgivende og støttende funktion, som politiet og andre institutioner eller professionelle varetager i forhold til ofre for forbrydelser, og kan ikke erstatte politiets forpligtelse i forhold til ofrene”.

En græsrodsbevægelse igangsat af et ministerium kan siges at være en yderst speciel konstruktion. Som det siges i mange af kommentarerne til denne særlige model, så er græsrodsbevægelser almindeligvis noget, der vokser op nedefra – noget som opstår, fordi mennesker får øje for, at der findes et behov for særlige aktiviteter eller tiltag, som det offentlige ikke kan forventes og/eller ikke bør påtage sig. Det er derfor frivillige, som af interesse og lyst påtager sig opgaven.

P4: ”Det startede som en græsrodsbevægelse, som var startet af Justitsministeriet, og det er altså svært at sætte sådan noget i gang fra oven af. Det skal helst komme, fordi der er et behov og et ønske om det nedefra. Og der var selvfølgelig også røster om, at der blev gjort for lidt for ofre for forbrydelser og ulykker i forhold til gerningsmændene. Men det er en svær måde at starte det på, på frivillig basis, ulønnet. Og en del af dem, som gik ind i det, måtte i starten lægge ud af deres midler for at få det til at løbe rundt.”

En del rådgivere og kontaktpersoner mener, at den særlige model med en græsrodsbevægelse startet ovenfra afspejler, at Justitsministeriet har ønsket at slippe let og billigt om ved opgaven, og at ministeriet ikke har taget opgaven tilstrækkeligt seriøst og ikke har været ambitiøs nok:

L11: ”Jeg synes, offerrådgivning som sådan er en genial idé. Det, jeg synes, var mindre genialt i det, det er, at man vælger fra centralt hold, dvs. fra Justitsministeriets side, at beslutte, at der skal laves noget frivilligt arbejde, som så hedder offerrådgivning. Og det er et brud på mange konventioner omkring frivillighed. Det plejer at have karakter af græsrodsbevægelse. Det vil sige noget, der kommer nedefra og op. Man ser et behov, og så følger man som frivillig op på det behov. Her bliver pointeret et behov fra oven, så bliver det sagt til landets politikredse: ’Nu må I godt lige opfylde det’. De får en forpligtigelse til at skabe en frivillig organisation, som så varetager offerrådgivningen. Og tilbuddet i den forbindelse, det er – undskyld jeg siger det – en snottet mobiltelefon. Det synes jeg altså er lidt latterligt.”

R8: ”Jeg synes måske, at måden, ordningen blev indført på, var lidt kikset. Man kan ikke sige, at ’politikredsene skal oprette noget, og det må ikke koste noget. Det skal være frivilligt.’ Det bryder jeg mig ikke om. Man stiller nogle krav til nogen,

men man vil ikke støtte det. Det synes jeg ikke, man kan. Så må man jo finde nogle andre veje at gå. Det kræver jo ressourcer.”

Mistanken om, at intentionen med offerrådgivningsordningen som en græsrodsbevægelse har været at spare staten for nogle udgifter, er forholdsvis udbredt blandt rådgiverne. Men som det også påpeges, så kan det jo ikke udelukkes, at modellen er valgt, fordi netop denne type opgave er særligt velegnet til frivillig indsats.

L12: ”Idéen er nok ganske udmærket. Og det viser sig jo også, at der er mennesker, der vil gå ind og lave det stykke arbejde. Vi stillede os i sin tid spørgsmålet: ’Var det nu fordi, at man følte, at frivillige gjorde det stykke arbejde bedre end de professionelle, og/eller var det også fordi, man kunne spare nogle penge’. Vi har ikke svaret på det. Så idéen som sådan er god nok. At der så er nogle hurdler i op-sætningen af offerrådgivningen her i Danmark, det er så en anden sag.”

Fra både politiets og offerrådgivernes side nævnes det, at en fordel ved græsrods-konstruktionen er, at nogle ofre nok hellere vil opsøge ikke-professionelle, fordi de kan være bange for eller have uvilje mod det offentlige, professionelle system, jf. også kapitel 7. Det omvendte er dog også – fra politiets side – påpeget, nemlig at en græsrodsbevægelse muligvis tages mindre seriøs af offentligheden og af potentielle brugere. Det bør dog nok tilføjes, at dette synspunkt ikke er særligt udbredt.

P6: ”Jeg tror, at offerrådgivningen skulle være lidt mere officiel. Det blev jo i sin tid lanceret under den tidligere regering som sådan en græsrodsbevægelse, som skulle gro og vokse selv. Og det var da en smuk tanke, men folk vil nok gerne henvende sig til en form for autoritet – til noget som har forbindelse med myndighederne. Jeg tror ikke, at det i øjeblikket fremstår som nogen grundfæstet eller autoritativ organisation. Offerrådgivningen har annonceret gentagne gange for at gøre opmærksom på sig selv. Det har i de fleste tilfælde bare medført, at nogle har henvendt sig for at blive rådgivere.”

Ud over, at græsrodsbevægelser er billige for staten, indebærer de også, at der med disse bevægelser bliver taget vare på problemer, som der ellers ikke var nogen, der tog sig af, også fordi problemerne måske netop ikke er store nok til, at det offentlige vil gøre en indsats. Den fordel påpeges af flere – at der med offerrådgivninger som gratis græsrods-organisation bliver taget fat på nogle problemer, som ellers ville være uløste. Det kan være de ’små’ sager, som politiet ikke bruger så meget tid på, f.eks. tyveri og indbrud, og hvor sagen ikke er ’stor nok’ til, at ofret har mulighed for at blive henvist til en psykolog.

L15: ”Jeg synes idéen [med offerrådgivning] er glimrende, for jeg mener, at dem, vi får fat i – dem som kommer hos os – det er de små sager. Altså nogen som har fået stjålet en taske. Vi har da også haft store ting, det er slet ikke det, men det er ved de små sager, jeg mener vi har en mission.”

P5: ”Formålet må jo være at yde støtte til ofre for visse former for forbrydelser, hvor der ikke kan indhentes professionel hjælp. Det kan jo være alt fra husspektakler til røveri. Så formålet må jo være at tage over der, hvor vi har lavet det rent tjenstlige, og folk stadig har behov for at snakke.”

Som nævnt i ovenstående citat fra offerrådgivningscirkulæret, skal offerrådgivningerne ikke overtage de opgaver, politiet i dag varetager over for ofrene, men alene supplere dem. Flere påpeger dog, at offerrådgivningerne også vil kunne aflaste politiet i deres arbejde:

L7: ”Min holdning [til ideen bag offerrådgivningen] er absolut positiv. [...] Når man hører politiet fortælle om, hvor lidt tid de har til rådighed. Og der synes jeg, at det er helt fortrinligt og naturligt, hvis nogle fornuftige og besindige mennesker med en passende baggrund kan gå ind og aflaste dem. For de vil kunne give ofrene en bedre betjening eller omsorg. Jeg har meget sympati for tanken.”

P3: ”Hvis politiet havde flere ressourcer, ku’ det da også godt være, at vi kunne sidde og tale lidt mere med ofrene, men det er jo ikke sådan hyggesnak på den måde. ’Hyggesnak’ er måske et forkert ord, men offerrådgivningen er jo netop at sidde og tale med folk om det, de nu har været udsat for, og det er typisk folk, som ikke har det netværk og de venner, som kan fange op på dem i den situation. For de fleste af os i den situation ... man har jo familie og venner, man kan tale med det om. Men der er jo altså nogle, som falder igennem – som ikke har nogen at drøfte det her med. Og der er det godt, at de kan komme ned til sådan et sted som offerrådgivningen og kan sidde og tale med nogle personer om det og prøve at arbejde det på den måde.”

Så selv om der er udbredt kritik af eller forundring over den måde, hvorpå offerrådgivningsordningen er etableret som græsrodsbevægelse, så er der samtidig en udbredt accept af, at netop det problemområde, offerrådgivningerne skal varetage, falder uden for det almindelige officielle og professionelle hjælpesystem. I hvert fald i princippet kan det derfor være en god idé at få etableret offerrådgivninger i Danmark.

4.7. Behov for offerrådgivning

Spørgsmålet er så, om der også reelt er et behov for offerrådgivning. Det vil sige om der, som kontaktpersonen i ovenstående citat antyder, er mange ensomme ofre, som vil opøge offerrådgivningerne, fordi de har et behov for hjælp, støtte og vejledning.

Ikke uventet mener de fleste rådgivere, at der er et stort behov for offerrådgivning. Der er dog nogle få, der – på baggrund af de indhøstede erfaringer – tvivler på, hvor stort behovet egentlig er. Der har kun været få ofre, som har henvendt sig, og desuden forefindes der mange andre rådgivningsmuligheder.

Den generelle holdning blandt kontaktpersonerne i politiet er også, at offerrådgivning er en god idé. Deres positive tilkendegivelse skyldes ganske givet, at de generelt sympatiserer med ordningen. Det kan dog ikke afvises, at nogen giver udtryk for positive holdninger, fordi de som kontaktpersoner forventes at være positivt indstillede til offerrådgivningsordningen. For at få et lidt mere nuanceret syn på politiets syn på offerrådgivningen er der derfor også spurgt til de øvrige betjentes holdning til offerrådgivningen.

Nogle politikontakter giver udtryk for, at kvindelige politibetjente generelt er mere positive over for idéen end mandlige. De begrundet det med, at kvindelige betjente er mere opmærksomme på ofrenes behov. Andre politikontakter mener, at holdningen til offerrådgivningen afhænger af betjentenes alder. Én mener, at unge og nyuddannede betjente er mest bevidste over for ofrenes behov og derfor også er mest positive over for offerrådgivning, mens en anden tværtimod mener, at unge betjente mest er interesseret i at "fange forbrydere" og har en tendens til at glemme ofrene.

Der er imidlertid også nogle af kontaktpersonerne hos politiet, som er overvejende skeptiske over for ordningen. I én politikreds udspringer denne skepsis primært af manglende tillid til de rådgivere, som er aktive i offerrådgivningen. Andre politikontakter tvivler lidt på, om der er et behov for offerrådgivningen og henviser, ligesom nogle rådgivere gør, til, at der jo også er andre på rådgivningsmarkedet:

P4: "Og man kan også spørge sig selv, om der ikke inden for det i forvejen eksisterende net var mulighed for at få ofrene henvist dertil. For der er jo et utal af foreninger – både private og offentlige – der rådgiver folk, der har behov for hjælp."

P14: "Min personlige holdning er, at idéen er god nok, men jeg har kunnet se, at den ikke bliver brugt. Altså folk har ikke brugt den her. Og det siger mig nok, at jeg tvivler på, at der er behov for den ordning."

Når offerrådgivningen i hvert fald ikke alle steder er blevet anvendt i noget stort omfang, så skal det dog ikke ifølge offerrådgivningerne tolkes som mangel på behov, men snarere som mangel på oplysning til potentielle kunder.

L16: ”Det, man talte om i starten – at offerrådgivningen skulle være for de gamle, som blev slået ned eller udsat for tricktyveri – der synes jeg ikke, at politiet har været særlig gode til, at lige netop de personer kom frem og fik hjælp. Og det er ikke for at kaste med noget mod nogen, men det er nok ikke blevet så synligt for dem selv [politiet], at det også er den del af det, de skal gøre. Det tror jeg ikke.”

Debatten om brug af offerrådgivningerne og hvad, der ligger bag det forholdsvis ringe antal henvendelser, drøftes videre i kapitel 5 og kapitel 10.

4.8. Offerrådgivningssekretariatet

I forbindelse med etableringen af offerrådgivningerne blev der i maj 1997 dannet et Offerrådgivningssekretariat. I cirkulæret om oprettelse af offerrådgivningerne er Offerrådgivningssekretariatets funktioner beskrevet således:

Rigspolitichefen har etableret et Offerrådgivningssekretariat, der skal have en koordinerende funktion og skabe betingelserne for, at opgaven med at bistå og støtte ofre i de enkelte politikredse kan løses lokalt. Sekretariatet vil i etableringsfasen kunne yde konsulentbistand til kredsene. Offerrådgivningssekretariatet vil tilbyde kursus for kontaktpersonerne i politikredsene og udarbejde informationsmateriale til brug for den lokale undervisning af rådgivere.

Offerrådgivningssekretariatet havde i de første 1½ år tre ansatte, hvorefter der frem til august 2000 var to ansatte i sekretariatet. Siden da har der været én ansat i sekretariatet.

Antallet af ansatte i Offerrådgivningssekretariatet afspejler, at opgaverne især i starten var omfattende, idet sekretariats primære opgave da var at yde støtte til politikredsene i forbindelse med opstarten af offerrådgivningerne. Blandt andet blev der afholdt informationsmøder om offerrådgivning i de politikredse, hvor offerrådgivningen var under etablering.

Offerrådgivningssekretariatet indhenter årligt oplysninger fra offerrådgivningerne om antal henvendelser og om forbrug af midler. Offerrådgivningssekretariatet afholder desuden halvårlige regionsmøder med rådgivere og kontaktpersoner i landets syv regioner. På disse møder orienteres de lokale offerrådgivninger om aktiviteter i Offerrådgivningssekretariatet og i *Landssammenslutningen Offerrådgivningerne i Danmark*. Ofte er der

også et fagligt tema på møderne, f.eks. om *Bistandsadvokaters funktion* eller om *Krisehjælp*.

Af Offerrådgivningssekretariatets øvrige opgaver kan bl.a. nævnes, at den har deltaget i forberedelserne ved dannelsen af landssammenslutningen, i arrangement af kurser for rådgivere og kontaktpersoner ved politiet og i udarbejdelsen af kursusmapper til disse kurser.

Offerrådgivningssekretariatet arrangerer også møder i f.eks. referencegruppen vedrørende offerrådgivningen og formidler information herfra til offerrådgivningerne. Offerrådgivningssekretariatet fungerer endvidere generelt som nyhedsformidler og som vidensbank om offerrådgivning. Blandt andet udsendes ca. seks gange årligt et nyhedsbrev til offerrådgivningerne og til politiet. Det generelle indtryk er, at Offerrådgivningssekretariatets arbejde har stor værdi for både offerrådgivningerne og politiet.

5. Nuværende struktur og organisering

Som det sikkert allerede er fremgået, er offerrådgivningerne langt fra at være struktureret og organiseret på en ensartet måde. De er ikke dannet ud fra fælles strikte retningslinier, men har på baggrund af de vide rammer for etablering og organisering af arbejdet fået hver deres særpræg. Der er derfor næppe to offerrådgivninger, der er helt ens. Dette vil blive endnu tydeligere i det følgende, og det indebærer, at det stort set aldrig er muligt at give én og kun én beskrivelse af forholdene. Evalueringen er på denne måde vanskeliggjort, idet den ikke kun omfatter én organisation, men en hel række organisationer, som på flere punkter adskiller sig fra hinanden.

5.1. Antal offerrådgivninger

I undersøgelsesperioden var der 47 offerrådgivninger i Danmark. Som tabel 1 i kapitel 3 viser, har nogle politikredse en fælles offerrådgivning. De eneste politikredse, som ikke havde en offerrådgivning i undersøgelsesperioden, var Helsingør og Ringsted. Offerrådgivningen i Helsingør blev nedlagt i oktober 2002 og er i skrivende stund stadig nedlagt. Ofre, som måtte have brug for støtte, henvises i stedet til den ordning, Frederiksborg Amt har med Falcks psykologtjeneste. Offerrådgivningen i Ringsted blev nedlagt i april 2003, men blev i efteråret 2003 oprettet igen og bemandet med nye rådgivere. Offerrådgivningen i Fredericia var i undersøgelsesperioden slået sammen med offerrådgivningen i Kolding, men er nu oprettet som selvstændig rådgivning. Det betyder, at der primo 2004 er 49 offerrådgivninger, som dækker 53 af landets 54 politikredse.

5.2. Antal henvendelser til offerrådgivningerne

Som tidligere nævnt er det estimeret, at ca. 250 brugere har henvendt sig til offerrådgivningerne i de 3 måneder, hvor undersøgelsen foregik. Hvis man går ud fra, at der ikke er sæsonudsving i antallet af henvendelser, svarer det til ca. 1.000 henvendelser på årsbasis (i 2003).

Den seneste statusrapport fra Offerrådgivningssekretariatet vedrører år 2002. Denne rapport oplyser også om antallet af henvendelser til offerrådgivningerne, idet det nævnes, at der i 2002 blev indberettet 4.013 henvendelser til rådgivningerne. Der er altså tale om en ganske stor forskel mellem antallet af indberettede henvendelser i 2002 og det estimerede antal i 2003. Denne forskel kan skyldes i hvert fald primært en forskel i opgørelsesmetoden.

Mens estimeringen for 2003 angår antallet af *brugere*, som henvendte sig til offerrådgivningerne, angår opgørelsen i statusrapporten for 2002 antallet af *henvendelser* til offerrådgivningerne. Eftersom en bruger kan henvende sig flere gange til rådgiveren under et rådgivningsforløb, kan dette forklare i hvert fald noget af ovennævnte forskel. Det fremgår også af den gennemførte spørgeskemaundersøgelse, idet der i de sager, der er modtaget rådgiverspørgeskemaer for, i gennemsnit har der været godt tre henvendelser pr. bruger (telefoniske eller personlige henvendelser). Ved brug af samme opgørelsesmåde som den, offerrådgivningerne har anvendt ved indrapportering til Offerrådgivningssekretariatet, svarer det til ca. 3.225 henvendelser i løbet af 2003¹⁷ – et tal, der ikke er så langt fra de 4.013 henvendelser, der er oplyst for 2002.

Det er også søgt estimeret, hvor mange offerrådgivninger der slet ingen henvendelser havde i 2003. Som tabel 1 viste, er der hverken modtaget rådgiverskemaer eller brugerskemaer fra en del af offerrådgivningerne. Godt en fjerdedel af offerrådgivningerne oplyser således, at de slet ikke har haft henvendelser fra brugere i undersøgelsesperioden.¹⁸ Dertil kommer otte offerrådgivninger, som ikke har besvaret forespørgslen om antal henvendelser i undersøgelsesperioden. Af disse otte offerrådgivninger har de seks heller ikke indsendt spørgeskemaer.¹⁹ Hvis dette antages at betyde, at disse 6 rådgivninger ikke har modtaget henvendelser fra ofre i undersøgelsesperioden, *har i alt 18 ud af de 47 offerrådgivninger slet ikke modtaget henvendelser fra ofre i løbet af de tre måneder, undersøgelsen forløb.*

¹⁷ Der var i gennemsnit 3,225 henvendelser pr. bruger. Det estimerede antal henvendelse årligt er dermed: $3,225 * 250 \text{ sager} * 4 \text{ kvartaler} = 3.225 \text{ henvendelser}$.

¹⁸ Det gør sig gældende i følgende politikredse: Roskilde, Kalundborg, Nakskov, Assens, Tønder, Vejle, Odder, Silkeborg, Skive, Thisted, Løgstør og Frederikshavn.

¹⁹ Det drejer sig om følgende politikredse: Holbæk, Sønderborg, Holstebro, Randers, Hobro og Hjørring.

5.3. Antal henvendelser i forhold til antal anmeldelser

Tabel 2 viser antal henvendelser til offerrådgivninger sammenholdt med antallet af anmeldte forbrydelser i undersøgelsesperioden.²⁰ Som tabellen antyder, er der kun i få procent af de anmeldte sager sket henvendelse til offerrådgivningen. De ofre, som oftest kommer i kontakt med offerrådgivningen, er volds ofre (her bortses fra ofre for forsøg på manddrab, idet gruppen antalsmæssigt er yderst beskedet). Alligevel er det blot 2,2 pct. af volds ofrene, som har været i kontakt med offerrådgivningen. For de øvrige kriminalitetstyper er andelen af ofre, som kommer i kontakt med offerrådgivningen, væsentlig mindre. Personer, som har været udsat for indbrud, har den ringeste sandsynlighed for at komme i kontakt med offerrådgivningen.

Tabel 2. Antal anmeldelser og antal henvendelser til offerrådgivninger fordelt efter kriminalitetens art, 2. kvartal 2003.

	Anmeldt kriminalitet	Antal henvendelser til offerrådgivningen	Andel ofre i kontakt med offerrådgivningen
Vold (§§244-246)	3025	66	2,2%
Trusler om vold	624	6	1%
Forsøg på manddrab	34	2	5,9%
Røveri	777	13	1,7%
Indbrud i beboelse	7079	2	0,03%
Sædelighedsforbrydelse	626	6	1%
Brandstiftelse	287	1	0,3%
I alt	12452	96*	0,7%

* Hertil kommer 4 sager om 'anden berigelseskriminalitet' og 10 sager, hvor arten af kriminaliteten ikke er oplyst.

Der er også set på, hvor stor en andel af volds ofrene i de forskellige politikredse, der har været i kontakt med offerrådgivningen i kredsen, jf. tabel 3.²¹ Som det ses, har flest volds ofre fra Grenå politikreds været i kontakt med offerrådgivningen. I Svendborg og Odense/Middelfart har også forholdsvis mange af volds ofrene været i kontakt med offerrådgivningen. Det skal præciseres, at eftersom der antalsmæssigt er tale om små tal, giver det store procentvise afvigelser politikredsene imellem. Det skal endvidere præciseres, at tabel 2 og tabel 3 kun omfatter de egentlige *ofre for kriminalitet*, som har været i kontakt med offerrådgivningen. De pårørende, som måtte have været i kontakt med offerrådgivningerne, indgår ikke i tabellerne. Ligeledes skal det præciseres, at disse opgørelser er baseret på de spørgeskemaer, der er modtaget.

²⁰ Anmeldelsestal for kriminalitet (tabel 2) og vold (tabel 3) stammer fra Rigspolitechefen.

²¹ Vold efter §§ 244-246. Den anmeldte vold i Helsingør og Ringsted politikreds, som på undersøgelsestidspunktet ikke havde en offerrådgivning, er udeladt i denne tabel, hvorfor summen af den anmeldte vold er mindre end i tabel 2.

Tabel 3. Antal voldsanmeldelser 2. kvartal 2003 og antal henvendelser fra volds ofre til offerrådgivninger fordelt efter politikreds.

	Anmeldt vold	Antal henvendelser til offerrådgivningen	Andel volds ofre i kontakt med offerrådgivningen
Kbh., Frederiks., Tårnby	389	14	3,6%
Gentofte	30	0	0%
Lyngby	15	0	0%
Gladsaxe	77	5	6,5%
Hvidovre	33	0	0%
Glostrup	130	3	2,3%
Hillerød	70	0	0%
Frederikssund	63	0	0%
Roskilde	88	0	0%
Køge	45	1	2,2%
Holbæk	55	0	0%
Kalundborg	10	0	0%
Slagelse	60	1	1,7%
Næstved	27	1	3,7%
Vordingborg	32	0	0%
Nykøbing Falster	37	0	0%
Nakskov	23	0	0%
Bornholm	28	0	0%
Odense & Middelfart	210	17	8,1%
Svendborg	50	7	14%
Nyborg	16	0	0%
Assens	24	0	0%
Sønderborg	52	0	0%
Gråsten & Haderslev	73	1	1,4%
Tønder	24	0	0%
Ribe	29	1	3,4%
Esbjerg*	84	6	7,1%
Varde	36	0	0%
Fredericia & Kolding	70	2	2,9%
Vejle	47	0	0%
Horsens	67	1	1,5%
Herning	41	2	4,9%
Ringkøbing	15	0	0%
Holstebro	46	0	0%
Århus	293	1	0,3%
Odder	24	0	0%
Silkeborg	20	0	0%
Randers	89	0	0%
Grenå	30	6	20%
Viborg	42	2	4,8%
Skive	22	0	0%
Thisted	34	0	0%
Løgstør	29	0	0%
Aalborg	114	1	0,9%
Hobro	39	0	0%
Frederikshavn	54	0	0%
Hjørring	49	0	0%
I alt	2935	66	2,2%

* Data fra Esbjerg inkluderer her de sager, der er omfattet af den særskilte undersøgelse af Esbjerg-modellen, jf. kapitel 11.

5.4. Organisering

Den følgende beskrivelse af offerrådgivninger angår primært det, der kan kaldes 'de almindelige rådgivninger'. Det betyder, at de offerrådgivninger, som har særlige tilbud, eller som er organiseret på en speciel måde pga. tilknytning til særlige organisationer som f.eks. til Landsforeningen Hjælp Voldofre eller Den sociale skadestue, ikke er i fokus i denne beskrivelse.

5.4.1. Rådgivergruppen

I de politikredse, der indgår i interviewundersøgelsen, varierer rådgivergruppens størrelse betydeligt. Nogle steder er der én rådgiver, mens der andre steder er helt op til 35 rådgivere. Det mest almindelige er imidlertid en rådgivergruppe bestående af 5-7 personer.

Den tid, den enkelte rådgiver bruger på det frivillige arbejde i offerrådgivningen, varierer også meget. Nogen bruger én time ugentligt, mens andre bruger 30-40 timer ugentligt. Mange har dog svært ved at vurdere præcis, hvor meget tid de bruger på dette arbejde, og henviser til, at det kan variere meget fra vagt til vagt og afhænger af antallet af henvendelser. Den tid, rådgiverne bruger på offerrådgivningen, afhænger naturligvis også af antallet af vagter, offerrådgivningens åbningstid og af, om rådgiverne selv er aktive på arbejdsmarkedet og derfor kun kan bruge deres fritid på offerrådgivningsarbejdet.

Ud over at have vagter og besvare henvendelser fra ofre omfatter offerrådgivningsarbejdet deltagelse i møder i rådgivergruppen og i regionen, deltagelse i kurser, bestyrelsesarbejde mv.

De fleste rådgivninger holder med mellemrum møder i rådgivergruppen; nogle steder sker det én gang om måneden, andre steder hver 2. måned og andre steder igen kun én gang om året. Mødefrekvensen hænger ganske ofte sammen med arbejdsbyrden, således at de steder, der har mange henvendelser fra ofre, også er de steder, der har høj mødefrekvens.

Der er flere formål med møderne i rådgivergruppen. Der er praktiske formål som udarbejdelse af vagtplaner, og der er faglige formål som udveksling af erfaringer og gensidig hjælp og støtte. Den faglige erfaringsudveksling kan også tjene som en form for supervision, hvor rådgiverne får bearbejdet de oplevelser, de har haft. Spørgsmålet om supervision bliver drøftet nærmere i afsnit 7.4.

Ud over det praktiske og det faglige kan møderne også have en ren social funktion: Man mødes også for at hygge sig og for at lære hinanden at kende.

5.4.2. Åbningstider

Spørgsmålet om åbningstider er et emne, som ofte er dukket op i interviewene. Der er også på dette område store forskelle mellem rådgivningerne, ligesom der er mange meninger om, hvilken åbningstid man *bør* have. De offerrådgivninger, der indgår i interviewundersøgelsen, deler sig primært i to grupper: En majoritet af dem har døgnåbent for telefoniske henvendelser, og en lidt mindre gruppe har åbent for telefoniske henvendelser et par timer hver eftermiddag eller aften.²² De, der kun har åbent et par timer hver dag, har på øvrige tidspunkter telefonsvarer på, så hvis et offer lægger en besked, ringer den vagthavende offerrådgiver tilbage, så snart han/hun har aflyttet telefonsvareren.

Nogle offerrådgivninger har også åbent for personlige henvendelser, idet de råder over et lokale, hvor der er åbent et par timer en eftermiddag eller aften ugentligt. Det er sjældent, at der i denne åbningstid kommer folk ind fra gaden og beder om hjælp, men åbningstiden bibeholdes alligevel, bl.a. fordi den giver rådgiverne lejlighed til at mødes indbyrdes og drøfte de sager, de har haft siden sidste vagt. Mødet giver dem med andre ord en mulighed for "*at læsse af*".

L15: "Hvis der er nogle [ofre], der ringer, så beder vi dem om at komme her i åbningstiden. Men ellers bruger vi tiden til at sludre i. Jeg synes, det er meget godt at mødes, for der kan godt være nogle af rådgiverne, som gerne vil af med noget."

De offerrådgivninger, der har døgnåbent for telefonhenvendelser, er stærke fortalere for denne model. Deres primære argument herfor er, at det er vigtigt, at offerrådgivningen også har åbent på de tidspunkter, hvor det sociale system har lukket, og hvor politiet har mindre tid til at tage sig af ofrene.

L7: "Hvis det virkelig skal have en vægt, og det virkelig skal kunne gå ind på de tidspunkter, hvor der eksempelvis er småt bemannet på hospitalet eller ved politiet, altså i aften- og nattetimerne, så skal man jo være til rådighed døgnet rundt."

Andre rådgivere henviser til, at det er vigtigt, at ofret får kontakt med en rådgiver og ikke bare en telefonsvarer, når de ringer til offerrådgivningen efter hjælp. Der er endvidere mange af rådgiverne, som pointerer, at man ikke kan bede ofre om at vente på hjælp:

²² Den 'korteste' åbningstid, der er oplyst, er 1½ time én gang ugentligt samt daglig aflytning af telefonsvareren.

R2: ”Det kan jo ikke nytte noget, at hvis nogen har brug for et andet menneske, at vi så siger på telefonsvareren, at vi er her i morgen, hvis det er her og nu, at du har behov for at tale med nogen. Og så tror jeg, vi taber nogle, for de ringer ikke igen. Hvis de har været udsat for et eller andet, har de ikke overskud til at ringe tilbage.”

L8: ”Jeg har set andre politikredse, der averterer i aviserne hver uge og fortæller, at man kan henvende sig en gang om ugen. Og det mener jeg ikke har nogen værdi. Hvis man har behov for hjælp og er chokeret over det, der er sket, så har man brug for det hurtigt. Det kan ikke bare vente til offerrådgivningen har tid. Så jeg mener, at tilbudet skal være godt og stort – som dét vi prøvede at lave her – for at det kan have nogen værdi.”

Der er imidlertid også offerrådgivninger med døgnåbent, som erkender, at ofre sjældent ringer om natten. På et spørgsmål om, hvorfor de har valgt at have døgnåbent, svarer en leder af en offerrådgivning:

L9: ”Det har vi sådan set valgt, fordi vi var så mange fra starten, og vi mente alle sammen, at der nok var meget brug for det. Altså f.eks. hvis du har været udsat for et overfald om aftenen, så er der mange, som ikke kan vente til næste dag. Sådan troede vi, det fungerede, men sådan er det faktisk ikke. Vi har de fleste henvendelser om dagen. Også fordi der kan folk så kan komme her på kontoret [offerrådgivningen er tilknyttet en frivillighedsformidling, hvor der er åbent hele dagen].”

Én af de offerrådgivninger, der kun modtager telefoniske henvendelser om eftermiddagen, forklarer, at det skyldes, at deres rådgivere er aktive på arbejdsmarkedet, hvorfor det ikke er muligt for dem at tage døgnvagter. En rådgiver, som også er i arbejde og desuden eneste rådgiver i politikredsen, formår dog at holde åben for telefoniske henvendelser 24 timer i døgnet. Vedkommende forklarer, at hvis telefonen ringer under arbejdstiden, besvares opkaldet kort, hvorefter der ringes tilbage i en pause. Det er dog givet, at dette arrangement næppe ville være muligt, såfremt der var mange henvendelser til rådgivningen.

Flere af politikontakterne er enige i synspunktet om, at det er vigtigt, at offerrådgivningen har døgnåbent. Det er især de politikredse, der har erfaringer med døgnåbne offerrådgivninger, der giver udtryk for, at det er nødvendigt med et døgnåbent tilbud om rådgivning.

5.4.3. Vagtplan

Rådgiverne har oftest vagt én uge ad gangen, men der er også eksempler på kortere og længere vagtperioder. F.eks. er der en rådgivning, hvor rådgiverne har vagt flere uger

eller måneder ad gangen, mens den daglige vagt i en anden offerrådgivning deles, således at én har vagten i dagtimerne og en anden vagten i aften- og nattetimerne.

Nogle steder har man indrettet sig sådan, at to personer deler en vagt på en uge, og de beslutter så selv, hvornår de hver især har vagt. Andre steder har man indrettet sig med en vagthavende og en bagvagt, så der er én til at tage over, hvis den vagthavende ikke selv kan stå til rådighed.

Ingen af de steder, der er besøgt, har flere personer på vagt samtidigt.

Der er forskel på, hvor mange telefoner offerrådgivningerne råder over. Nogle steder har man kun én, men en del steder har dog mindst to telefoner. Dette er en forbedring i forhold til opstartsfasen, hvor offerrådgivningerne kun rådede over én telefon hver. Siden har en del af dem imidlertid fået lov af politiet til at købe flere mobiltelefoner, og det har lettet deres arbejde noget, fordi det er blevet muligt at viderestille vagten fra én telefon til en anden. Det er dog endnu ikke alle rådgivere, som har sin egen mobiltelefon, hvilket flere offerrådgivninger i øvrigt ser som den optimale situation. Rådgiverne skal derfor fortsat mødes for at aflevere/modtage mobiltelefoner. Disse møder bruges imidlertid også til at overlevere de sager, der har været i den forløbne vagtperiode, til den næste vagthavende. Rådgiveren får dermed mulighed for kort at fortælle om sagernes karakter, således at den nye vagthavende er forberedt, hvis ofret skulle ringe igen. I de sager, hvor ofret ringer igen, tilbyder offerrådgivningerne imidlertid ofte, at ofret kan få kontakt med den rådgiver, de havde kontakt med ved første henvendelse.

I langt de fleste politikredse ringer ofrene direkte til rådgiveren på offerrådgivningens nummer. Det er altså vagttelefonens nummer, der er oplyst i brochuren, i PR-materialet mv. I én af de besøgte politikredse bliver kontakten til en rådgiver dog formidlet via politiet eller skadestuen.

Når rådgiverne er i stand til at have vagt en uge ad gangen eller længere tid, skyldes det et begrænset antal henvendelser, hvorfor rådgiveren ikke sidder ved telefonen hele tiden eller arbejder med offerrådgivning i døgndrift. Rådgiverne forklarer imidlertid, at alene det at være på vagt og stå til rådighed i sig selv er energikrævende:

R4: ”Nogen gange så synes jeg faktisk, at jeg kunne bruge hele ugen på det. Fordi du hele tiden tænker på det, og du går med en telefon hele tiden. Selvfølgelig bruger man ikke en hel uge på det, men det kan godt føles sådan.”

En anden rådgiver forklarer på tilsvarende måde, at han, når han har vagt, hele tiden er bevidst om det, og siger, at samtalerne jo heller ikke er noget ”*som lige fiser gennem hovedet*” på én. At have vagt er ikke som et stykke manuelt arbejde, og man kan derfor som rådgiver have brug for lidt tid efterfølgende til at bearbejde eventuelle stærke oplevelser. Nogle rådgivere har forklaret, at det primært var i starten, de tænkte på det hele tiden under vagten. Med tiden er de blevet mere øvede og bruger mindre energi på det.

I starten var rådgiverne også meget frustrerede over, at telefonen *ikke* ringede, når de havde vagt, og når de havde afsat tid til det og sat sig op til det:

L10: ”Jeg var også meget på dupperne i begyndelsen, og så har jeg også haft det sådan, at jeg var frustreret over, at den ikke ringede. For nu havde man jo indrettet sig og sagt nej til ditten og datten, og så ringer den ikke engang – den dumme telefon. Men efterhånden bliver man mere afslappet.”

5.4.4. Lokaler

I cirkulæret om offerrådgivninger står det, at politiet i samarbejde med kommunerne skal finde lokaler til offerrådgivningen:

Den enkelte politikreds skal endvidere finde egnede lokaler på skoler, biblioteker, i medborgerhuse eller lignende steder, som vil kunne anvendes vederlagsfrit af offerrådgivningen. Denne opgave skal søges løst i samarbejde med bl.a. kommunerne.

Nogle offerrådgivninger har haft vanskeligt ved at finde egnede lokaler og er flyttet en del rundt. For andre offerrådgivninger er det gået forholdsvis let, hvilket bl.a. skyldes hjælp fra politiets og kommunens side. De offerrådgivninger, som fra starten er blevet tilknyttet en eksisterende organisation, har heller ikke haft problemer med at finde lokaler, eftersom de automatisk har fået adgang til organisationens lokaler.

De fleste af de offerrådgivninger, der indgår i interviewundersøgelsen, har haft adgang til lokaler, men der er stor forskel på, i hvilken grad de kan benytte lokalerne. Et par offerrådgivninger har egne lokaler, som de har lejet og derfor kan benytte, som de vil. De fleste offerrådgivninger må dog dele lokaler med andre eller låne lokaler, f.eks. på politigården eller på et sygehus. De offerrådgivninger, som deler lokaler med andre, er lidt bedre stillede end dem, som blot låner lokaler lejlighedsvis, fordi de førstnævnte har mulighed for at opbevare ting i lokalet. Der er imidlertid andre ulemper ved denne ordning, nemlig at lokalerne kan være optaget af andre, når der akut er brug for dem.

L17: ”Jeg har i ét eneste tilfælde været på hjemmebesøg. Vi vil jo helst have dem [brugerne] herop, men da rummet bliver brugt hver dag, så kan jeg jo ikke altid slæbe dem herop. Og der var altså et tilfælde, hvor der var én, som havde akut behov, og da tog jeg så på hjemmebesøg.”

De offerrådgivninger, som har lokaler, benytter lokalerne til møder med ofre, til møder internt i rådgivergruppen, til bestyrelsesarbejde og til opbevaring af materiale mv. Der er dog en lille gruppe offerrådgivninger, som ikke har adgang til lokaler, men som heller ikke mener, at de har behov for dette.

Der er forskellige holdninger til, om offerrådgivningens lokale bør knyttes til politigården eller placeres selvstændigt. En leder af en offerrådgivning vil meget gerne have lokaler på politigården:

L3: ”Jeg må da nok indrømme, at jeg da håber på en dag, at offerrådgivningen får nogle lokaler i tilknytning til politigården – at det så bliver naturligt for et offer at sige ’Nu har jeg været til afhøring, nu trænger jeg til at slappe af, nu går jeg ned til dem [offerrådgivningen]’. Eller at politiet kunne sige ’Ved I hvad, gå ned og få en kop kaffe der’.”

En anden rådgiver mener derimod, at offerrådgivninger ikke bør placeres i tilknytning til politigården, fordi det i så fald ser ud som om, de er en del af politiet. Denne rådgiver lægger vægt på, at offerrådgivninger er selvstændige og uafhængige.

Den overvejende holdning hos politiet er også, at offerrådgivningen bør placeres uden tilknytning til politistationen. På et spørgsmål, om de har overvejet at finde lokale til offerrådgivningen på politistationen, svarer en politikontakt:

P11: ”Ja, jeg tror, at vi snakkede lidt om, hvor det skulle være henne. Og vi blev enige om, at en politigård, det var et dårligt sted. Altså hvis du er offer, så er du mentalt nede, så skal du ikke gå ud, hverken på et hospital eller... Vi mente, det skulle være et fredsommeligt sted.”

Flere af politikontakterne har hjulpet offerrådgivningen med at finde lokaler – undertiden i samarbejde med kommunen.

P2: ”Fra ministeriets side blev der skrevet, at kommunen skulle stille et lokale til rådighed, og det fortalte vi så på en høflig måde kommunen, og så lykkedes det så også at finde et lokale, som offerrådgivningen deler med [to andre organisationer].

Det fungerer ganske udmærket. Altså kommunen slog sig lidt i tøjret, men da de så kunne dele, gik det.”

En anden politikontakt fortæller derimod, at det har været så svært at finde lokaler til offerrådgivningen, at det nu er endt med, at offerrådgivningen har fået et lokale på politistationen:

P12: ”Det var jo meningen, at politiet bare skulle hjælpe dem i gang og sørge for at finde nogle lokaler. Jeg syntes den gang, at de ikke skulle have lokale på politistationen. Det kunne jo også være, at de [ofrene] var utilfredse med politiet. Og så er det jo muligt, at folk ikke er så glade for at sidde på politistationen, fordi de så kan tro, at der er en sammenhæng mellem politiet og offerrådgivningen. Men med den underlige græsrodsorganisation kunne vi ikke få lokaler til dem andre steder.”

5.5. Antal henvendelser og organisering af arbejdet

Antallet af henvendelser varierer betydeligt fra politikreds til politikreds. Én af de interviewede offerrådgivninger oplyser, at de har haft 380 sager i 2002, mens andre nævner tal som 80, 40 eller 20.

Der er imidlertid mange af offerrådgivningerne, som ikke er tilfredse med antallet af henvendelser, og som gerne vil have flere henvendelser:

L10: ”Jeg synes helt bestemt, det er en god idé [med offerrådgivninger]. Ellers tror jeg slet ikke, jeg havde hængt på så længe, men jeg tror også, at jeg hele tiden har holdt mig åben overfor... altså jeg forventede, at der kom en lavine rullende med en masse henvendelser. Og den lavine, den venter jeg stadigvæk på. Jeg ved ikke rigtig, om den kommer. Nu er jeg begyndt at tvivle, om den kommer som en lavine, eller hvad mønstret vil vise sig at være. Og jeg tror, at jeg synes, at ligeså god idéen er, ligeså uforståeligt er det, at der ikke er mere respons.”

Offerrådgivningerne har forskellige forklaringer på, at de ikke får flere henvendelser. Nogle mener, det ganske enkelt skyldes, at der ikke er et større behov for offerrådgivningens hjælp, dvs. at der ikke er flere ofre, som har brug for hjælp. Andre offerrådgivninger mener, at der er flere ofre med behov for hjælp, end dem offerrådgivningerne møder, men at disse ofre bliver hjulpet af andre rådgivningstjenester, f.eks. af krisecentre eller hos Falcks Psykologtjeneste. Andre igen mener, at der lokalt i deres områder hersker en mentalitet, som gør, at ”man ikke beder fremmede om hjælp”, men enten klarer det selv eller med venners eller familiens hjælp.

En del rådgivninger mener dog også, at de sagtens kunne få flere henvendelser, hvis bare rådgivningerne var mere kendte i offentligheden og – ikke mindst – i politiet:

L7: ”Der er alt for få [henvendelser]. På den anden side er det jo umuligt at dokumentere, hvor mange man burde have haft. Det kan vi jo af gode grunde ikke gøre.” [...]

SC: ”Hvorfor tror du så, at I ikke har flere henvendelser?”

L7: ”..... Jeg må jo svare i to led. Vores samarbejde med politiets ledelse er absolut pragtfuldt. Men det er nok ikke lykkedes for politiets ledelse at få den almindelige politibetjent til at støtte op om det.”

R3: ”Jeg synes politiet bruger os for dårligt i forhold til ... Så mange sager har vi ikke på årsplan, og når jeg følger med i, hvor mange voldssager der er i dagsrapporten, så er jeg lidt forbavset over, at vi ikke har flere sager. [...] Men jeg troede, at der ville komme flere henvendelser, at det ville blive brugt mere, end man har gjort.”

En forklaring på, at der kommer så få henvendelser, kan ifølge nogle rådgivere muligvis også være, at det er gået for hurtigt med at oprette offerrådgivningen, og at samarbejdet med politiet derfor ikke var helt på plads fra starten. Lederen af en offerrådgivning, som efter en ambitiøs start nu kører på vågeblus, forklarer om politiets rolle:

L5: ”Der har været få henvendelser. Om det så har noget med politiet at gøre, eller noget med ’At det kører nok ikke’ – det skal jeg ikke kunne sige. [...] Jeg ærgrer mig meget over, at vi gik i gang så tidligt. For jeg tror faktisk, at den har modnet sig ved politiet, fordi de kan bruge den. [...] Ideen er jo kanongod, hvis bare der kunne ske noget mere. [...] I starten havde jeg meget øje for politiets del af det. Man kan godt sige, det er politiet skyld, men så enkelt er det ikke. Politiet har også problemer. De har geografiske problemer – at der er langt fra [politigårdens adresse] til [offerrådgivningens adresse]. Så der er langt til offerrådgivningen. Og så at vi ikke havde tålmodighed. Politiet er også mennesker. Det tager også tid for dem. Måske har de tænkt ’Det er nok bare en smart idé, og det falder nok ned igen. Det har vi hørt før.’ Men det er så en idé, der bliver ved, og så begynder de at tage det til sig. Sådan oplever jeg det uden at have noget konkret på det. Det ville være for enkelt at sige, at det var politiets skyld, så det vil jeg ikke sige.”

En årsag til få henvendelser har også været, at politiet i enkelte tilfælde har opfattet cirkulæret således, at de alene har skullet hjælpe med at starte offerrådgivningen op, men at de ikke i øvrigt har været forpligtede til at henvise ofre til offerrådgivningen.

P17: ”Jeg ved ikke, om jeg har misforstået det, men i de oplæg, jeg fik dengang, der stod der, at vi sådan set bare skulle være fødselshjælpere, og så skulle vi fuldstændig holde os ude af det. Så skulle det køre af sig selv. Men virkeligheden er jo en hel anden. [...] Vi skulle virkelig ligge på langs for at få gang i den, så der kunne komme nogle kunder. Men det var jo ikke det, der var meningen med det overhovedet. I mange andre sammenhænge bliver politiet også brugt, og det gør, at det egentlige politiarbejde bliver skubbet til side.”

Politiet selv bidrager med endnu nogle forklaringer på, at nogle offerrådgivninger har fået få henvendelser, nemlig sagernes karakter og politiets opklaringsprocent. En kontaktperson fortæller:

P13: ”En procentdel vil sige: ’Jamen vi har ikke behov for det.’ Hvis du tager sådan et par kamphaner, som har stået og irriteret hinanden hele aftenen på et diskotek, og så mødes de udenfor og kommer i totterne på hinanden. Det er jo mange gange også en type voldssag, hvor man [politiet] ikke bliver impliceret. Når vi bliver impliceret i dem, så kommer der ikke en sag ud af det. Der er jo ikke en forurettet. Og en anden ting, der måske også ligger i det, det er, at vi har en særdeles god opklaringsprocent på voldssager. Fordi folk ville nok føle sig endnu mere forurettet, hvis de ikke fik sat navn på den, som har slået dem ned. Men i det øjeblik, der er sat navn på, og der kører en sag, så er de egentlig tilfredse med det. Så føler de, at retssystemet virker, og så føler de sig ikke forurettet på samme måde. Og så er det vel også meget afhængigt af, hvilken type sag det er, altså hvor grov den har været.”

Flere af offerrådgivningernes ledere påpeger, at det er vigtigt at afpasse antallet af rådgivere efter antallet af henvendelser, så rådgiverne hverken har for meget eller for lidt at lave. Hvis rådgiverne har for lidt at lave – hvilket er den typiske situation – taber de interessen for arbejdet. Som en offerrådgivning forklarer, så er ”*det svært at bevare gejsten hos offerrådgiverne, når der ikke kommer henvendelser*”.

I en politikreds har manglende henvendelser ført til, at offerrådgivningen er blevet nedlagt. Den tidligere leder fortæller om forløbet bag nedlæggelsen:

L8: ”Vi lavede en brochure og trykte den i et utal af eksemplarer og distribuerede den til alle praktiserende læger, alle biblioteker, til socialforvaltninger, til politiet, som skulle have den i patruljevognene, og vi indkaldte den lokale presse til information om det og fik dem til at skrive en masse om det, sådan at det skulle kunne blive kendt. Og så satte vi det så i værk i februar 2000. Og så skete der ikke noget. Der var selvfølgelig nogle opkald. Nogle enkelte ’blinde opkald’, hvor folk bare ringede for at høre, hvad det var for noget. Nogle havde et behov. [...] Og efter-

hånden så begyndte de [rådgiverne] at blive kede af det – at der ikke var brug for det. Og det forstod vi jo godt. [...] Den ene [rådgiver] havde været med i over 1½ år og havde aldrig haft en rådgivning, og så sagde han: 'Nu gider jeg altså ikke mere. Hvis ikke I kan love, at der kommer noget mere ud af det, så gider jeg ikke'. De følte jo en pligt ved, at de skulle have telefonen åben i den uge, hvor de – ja, de skulle ikke nødvendigvis være hjemme, men de skulle i hvert fald aflytte telefonsvareren. Og vi kom vel op på i alt 20 henvendelser i de 1½-2 år, vi kørte. Og så blev vi så enige om, at nu lukker vi. Og så skrev jeg til politimesteren og sagde, at de aktive følte ikke, at der var behov for det, og vi var nødt til at lukke. Og det beklagede han da.”

Det bør tilføjes, at da denne offerrådgivning blev oprettet, var der forinden i politikredsen blevet oprettet et tilbud om henvisning til Falcks psykologtjeneste, hvilket kan have haft en betydning for, at offerrådgivningen fik så få henvendelser.

At det er vigtigt med et tilpas antal rådgivere i forhold til antal henvendelser, skyldes også – som nogle ledere understreger – at rådgiverne jævnlige bør være 'i brug', hvis de skal opnå erfaring og rutine med offerrådgivning.

Selvom en del offerrådgivninger mener, de har få henvendelser, er der også dem, der mener at kunne se en tendens til en vækst i antal henvendelser. En rådgiver forklarer, at det har været en 'træls' start, men at der nu er begyndt at komme henvendelser:

R5: ”Det har jo været lidt træls. Politiet skal jo altid have skylden, og det får de også denne her gang. Jeg synes, de har gjort for lidt for at viderebringe dét, at der findes en rådgivning. Men jeg har nu fået et godt forhold til dem, og det har jeg fået ved, at jeg gik til min kontaktperson og sagde: 'Jeg vil gerne med til et af jeres stationsmøder'. Og det kom jeg så. Jeg fik en ½ times taletid, hvor jeg fortalte dem om, hvad offerrådgivningen er, og hvordan jeg gerne vil ha' det. Og det har de været meget positive over for. Nu kører det rigtig godt.”

Kontaktpersonen i samme politikreds giver rådgiveren ret i, at der den sidste periode er kommet ”*mere flow i det*”, og at betjentene i højere grad har fået øjnene op for, at de forurettede kan have brug for hjælp fra offerrådgivningen.

Også en rådgiver fra en anden politikreds har indtryk af, at et forbedret samarbejde med politiet vil resultere i flere henvendelser:

R6: ”Når der ikke endnu har været det store at lave, så er jeg overbevist om, at det er fordi, det har taget utrolig lang tid at få politiet til at acceptere, at vi nu var der.

Så jeg synes, at nu hvor vi er begyndt at komme inden for i varmen [hos politiet], at det kan man også mærke. Der er blevet mere at lave, og politiet – dem vi har kontakt med – de er begyndt at samarbejde rigtig fint. Så jeg tror på, at når det her år er slut, så er vi kommet højere op. Det er jeg overbevist om. Også fordi man mærker jo, at der er brug for den hjælp.”

Statusrapporterne kan da også give indtryk af, at der er sket en stigning i antal henvendelser. Den seneste statusrapport oplyser, at hvor der i 1999 blev rapporteret om 250 henvendelser til offerrådgivningerne, var antallet i 2000 på 1.000, i 2001 på 3.152 og i 2002 på 4.013 henvendelser.²³ Selv om det kan forekomme yderst sandsynligt, at der er sket en stigning i antallet af henvendelser, siden ordningen startede, så er det også vigtigt at være opmærksom på, at tallene fra statusrapporterne kan være usikre. Det skyldes bl.a., at nogle offerrådgivninger – under henvisning til cirkulæret om offerrådgivninger – tager afstand fra at føre statistik over antallet af henvendelser. Cirkulæret for offerrådgivning siger således også, at det *”ikke [er] hensigten, at der skal føres journal eller udarbejdes statistik over henvendelser til de lokale offerrådgivninger.”*

De fleste offerrådgivninger udarbejder alligevel statistik over de henvendelser, de får, og nogle registrerer også personens køn, alder, bopælskommune, årsag til henvendelse, hvordan der er hjulpet osv. Der registreres dog hverken navn eller telefonnummer. Registreringerne bruges bl.a. til dokumentation af arbejdsindsats og arbejdsbyrde samt til de årlige indberetninger til Offerrådgivningssekretariatet.

I interviewene med offerrådgiverne er det diskuteret, hvordan de selv synes, problemerne omkring de få henvendelser skal løses, og om det bør influere på antallet af offerrådgivere. Ikke uventet foretrækker offerrådgiverne problemet løst uden, at det influerer på antallet af rådgivere. De mener, at det i højere grad løses ved, at politiet fremover henviser flere sager til dem. Dette kan bl.a. ske som følge af et forbedret samarbejde mellem politiet og offerrådgivningerne. Flere anbefaler også generelt at indføre Esbjergmodellen med samtykkeerklæringen (se kapitel 11), fordi de har en forventning om, at den medfører flere henvendelser. Endelig nævnes, at øget PR-arbejde også vil få en betydning for antallet af henvendelser.

5.6. PR-arbejde

Offerrådgivningerne laver allerede nu en del PR-arbejde. Den mest udbredte fremgangsmåde er mangfoldiggørelse af en folder om rådgivningen. Folderen benyttes først

²³ Rigspolitichefen 2003: *Status for offerrådgivningsordningen for året 2002*. København: Rigspolitichefen.

og fremmest af politiet, men uddeles også til forskellige myndigheder og instanser i politikredsen.

De politikredse, som blev besøgt under interviewrunden, havde i en del tilfælde – men ikke alle – folderen stående i politiets ekspedition. Ofre kan i disse tilfælde selv forsyne sig med folderen, men kontakten til offerrådgivningen formidles også ved, at politiet direkte giver offerrådgivningens folder til de ofre, der anmelder en forbrydelse.

De fleste offerrådgivninger har omdelt deres folder til læger, skadestuer/sygehuse og biblioteker i politikredsen. I nogle tilfælde har offerrådgivninger også omdelt deres folder til f.eks. kommunen/socialforvaltningen, psykologer, skoler, krisecentre, voldtægtscentre, bedemænd, advokater, apoteker, tandlæger og Falck.

Flere af offerrådgivningerne har desuden oplyst om offerrådgivningen i lokale aviser eller telefonbøger. Nogle står opført med en lille (gratis) notits, som oplyser om offerrådgivningens telefonnummer, mens andre har egentlige annoncer, der også indeholder oplysninger om offerrådgivningens arbejde. Disse annoncer koster penge, og nogle offerrådgivninger bruger mange penge på annoncer. Andre er dog begyndt at neddrose annonceringen, dels fordi det er dyrt, dels fordi de har svært ved at se en effekt af annoncerne. Som en leder af en offerrådgivning forklarer, så har hun aldrig selv lagt mærke til en annonce om offerrådgivningen, før hun selv blev inddraget i offerrådgivningens arbejde.

Frem for at annoncere forsøger nogle offerrådgivninger at bruge lokalaviser til at orientere om offerrådgivningen gennem 'redaktionelle omtaler'. De får med andre ord aviserne til at skrive en artikel om offerrådgivningen, hvilket, ifølge rådgiverne, giver bedre mulighed for at fortælle om offerrådgivningens arbejde. Desuden kan omtalen bruges til at tiltrække nye rådgivere.

Spots i lokalradioer eller omtale i det lokale TV, f.eks. i forbindelse med offerrådgivningens fødselsdag, er også en PR-metode, nogle rådgivninger har anvendt. Det fører ofte til en stigning i antallet af henvendelser i en periode lige efter mediebevågenheden.

Også Internettet anvendes. I de fleste politikredse henviser politiet på deres hjemmeside til den lokale offerrådgivning, ligesom offerrådgivningen også har sin egen hjemmeside, www.offerraadgivning.dk. I nogle politikredse tager offerrådgivninger rundt på skoler og holder foredrag, mens andre offerrådgivninger stiller sig op på gader eller torve og deler foldere ud.

På trods af deres egen PR-indsats mener flere offerrådgivninger, at de fortsat ikke er kendt nok, og foreslår, at der tages initiativ til en landsdækkende PR-kampagne. Det forventes, at en sådan vil skabe mere fokus på offerrådgivningen. Én af politiets kontaktpersoner udtrykker det på den måde, at ønsketænkningen er, at offerrådgivningen bliver lige så kendt som Kræftens Bekæmpelse.

Selv om mange offerrådgivninger selv gør et stort arbejde for at gøre ofre opmærksom på deres eksistens, anser flere, at den primære formidling af kontakt mellem ofre og offerrådgivning skal ske via politiet. Problematikken med politiets henvisning af ofre til offerrådgivning tages op i kapitel 10.

5.7. Landssammenslutningen Offerrådgivningerne i Danmark

Landssammenslutningen Offerrådgivninger i Danmark blev stiftet i november 2001. Landssammenslutningen blev stiftet med det formål at arbejde for:

- at ofre for forbrydelser og ulykker får den bedst mulige støtte og rådgivning
- at skabe synlighed/opmærksomhed om ofrenes situation
- at sikre de enkelte offerrådgivninger bedst mulige arbejds- og uddannelsesvilkår
- at drive et sekretariat til varetagelse af nødvendige koordineringsopgaver

Idéen om en landssammenslutning havde været drøftet i flere år, inden et flertal af offerrådgivninger til sidst kom til den konklusion, at det var nødvendigt med et overordnet organ for at sikre:

- Fælles baggrundsviden i rådgivningerne, så ofre får et ensartet tilbud over hele landet
- Uddannelse til rådgiverne
- Fælles talerør til myndigheder og medier
- Fælles oplysnings- og PR-materiale
- Erfaringsudveksling
- Viden om samarbejdspartnere²⁴

Der er i skrivende stund 45 af de 49 offerrådgivninger, som er medlemmer af landssammenslutningen.

De fleste offerrådgivninger er positivt indstillede over for landssammenslutningen og har store forventninger til dens arbejde i fremtiden. Der er dog også nogle, som er lidt

²⁴ Refereret fra Politiets hjemmeside: www.politi.dk/offer/landssammenslutning.htm.

mere skeptiske, og nogle af disse har af samme grund ikke har meldt sig ind i landsammenslutningen.

Nogle begrundes deres skepsis med, at de opfatter deres offerrådgivning som en frivillig forening og som del af en græsrodsbevægelse, og at de derfor ikke ønsker at være tilknyttet en organisation, som skal bestemme over dem. En leder af en offerrådgivning fortæller:

L11: ”Det er faktisk et lidt kildent emne, og det er fordi [vi] har besluttet at stå uden for denne her Landssammenslutning. Grunden til, at vi vil det, det er fordi, vi har en selvstændig bestyrelse. Vi er ikke medlem af foreninger, selv om vi har med dem at gøre. Og dels er det fordi vi selv vil bestemme. Men der ligger også det i det, at vi har valgt ikke at bruge offerrådgivningens logo, og når vi har gjort det, så er det fordi, vi mener, at den ydelse, som bliver leveret her, den kan vi være sikker på kvalitetsmæssigt holder. Jeg ved ikke, hvordan det foregår i [X-købing] eller i [Y-købing], og hvis der sker nogle overgreb der ... Altså jeg har jo fortalt, at vi har nogle betænkeligheder i den retning, så synes jeg ikke, at det er noget, der skal påvirke os, for kvalitetssikringen synes jeg ikke er god nok. Det, man kan sige, er, at der måske på et tidspunkt vil blive et krav om, at offerrådgivninger i Danmark bliver medlemmer af landssammenslutningen, og hvis det sker, vil det selvfølgelig kræve en nøje diskussion. Men jeg kunne sagtens forestille mig, at det ville betyde, at [vi] ville sige: ’Desværre. Så må I finde et andet sted at gå hen med offerrådgivningens henvendelser’, og det synes jeg egentlig ville være umanerlig trist, for det er et godt tilbud. Og jeg synes, det fungerer godt her.”

Andre offerrådgivninger begrundes deres skepsis med, at de er bange for, at landssammenslutningen vil begynde at ansætte personale, hvilket vil betyde, at offerrådgivningerne bevæger sig væk fra den oprindelige tanke om at være baseret på mennesker, som ville levere et stykke frivilligt, ubetalt arbejde.

L13: ”Min største frygt er jo, at det går fra at være frivilligt arbejde og til at være nogle, som skal have betaling for det arbejde, de gør. Det er min største frygt. For så synes jeg, at lidt af idéen i frivilligt arbejde... Altså hvis man kigger på andre lande omkring os og ikke mindst USA f.eks., så er det jo meget almindeligt med frivilligt arbejde, men jeg har på fornemmelsen, at landsforeningen et eller andet sted går efter, at der er nogen, der skal have betaling for det, de laver, og hvis det sker, så går jeg i hvert fald ud af det, for det gider jeg ikke være med til. Men det er den fornemmelse, jeg har. Derfor er min forventning til landsforeningen ikke ret stor.”

Det bør tilføjes, at der ikke i dag er nogen i ledelsen af landssammenslutningen, som får løn for deres arbejde.

Som nævnt er de fleste offerrådgivninger imidlertid positivt stemt over for landssammenslutningen og det arbejde, de udfører:

R7: ”Jamen, jeg tror, at de vil gøre et godt og gedigent stykke arbejde. Der er blevet valgt en rigtig god bestyrelse.”

R6: ”Personligt må jeg sige, at jeg synes, det går rigtig godt, og jeg synes også, det går over forventning, for jeg havde måske ikke troet, at det kunne blive helt så positivt, som det har vist sig at være. For det første er det nogle hammergeode kurser, de laver for os. Og jeg har i hvert fald haft god fordel af det. Jeg synes, det tegner rigtigt positivt. De er jo ikke så gamle i gårde endnu. De gør et godt stykke arbejde. Og det er nogle gode folk, som kommer til at undervise os, osv.”

Ønsker og forventninger til landssammenslutningens fremtidige arbejde stemmer ganske godt overens med de arbejdsopgaver, der blev beskrevet, da man oprettede landssammenslutningen. Der er forventninger om, at landssammenslutningen arrangerer relevante kurser for rådgiverne, og at den udbygger samarbejdet med Justitsministeriet og derigennem får større indflydelse på det, der vedrører offerrådgivningen. En rådgiver, som samtidig sidder i bestyrelsen for landssammenslutningen, siger:

L1: ”Det [vi forventer] er, at vi kan få den mere direkte kontakt med ministeriet og få større indflydelse på de skrivelser, som kommer ud – og det arbejder vi med i øjeblikket. Men også at landssammenslutningen kan være med til at synliggøre offerrådgivningsarbejdet – både indadtil i politiets system, men også udadtil. Men det kræver selvfølgelig, at vi har nogle gode ting at byde på, og at vi gør vores arbejde ordentligt. Og vi forsøger at indhente inspiration fra andre om, hvordan de gør det.”

Rådgiverne peger f.eks. på, at landssammenslutningen sammen med Justitsministeriet bør udarbejde nogle klare retningslinier for, hvad de penge, der er afsat til offerrådgivninger, må bruges til.

Der er også forventninger om, at landssammenslutningen skal sørge for, at offerrådgivningerne bliver mere synlige, f.eks. ved at lave en landsdækkende reklamekampagne:

R3: ”Ja, jeg har en forventning om, at organisationen bliver bygget stærkere op. Og den bliver mere synlig i medie billedet, og at informationsniveauet i forhold til

de ting, de laver, også bliver højnet. Informationsniveauet er ikke så højt nu, og mit indtryk er, at der er stor udskiftning af folk i bestyrelsessammenhæng. Så der sker også nogle ting der, som ikke er så smarte. Men igen, det er jo også i sin spæde start, så der er jo nogle gange, at det tager lidt tid, før tingene bliver kørt ordentligt ind. Og så ved jeg heller ikke, hvor mange økonomiske midler, de har at gøre godt med. Det betyder også noget i den sammenhæng, at de får nogle midler, som de kan arbejde med. Men jeg synes ikke, de er så forfærdeligt synlige.”

Politiets kontaktpersoner forventer først og fremmest, at landssammenslutningen vil kunne skabe mere struktur i offerrådgivningsarbejdet:

P11: ”Som jeg sagde, var jeg i sin tid ikke særlig optimistisk omkring det her, men jeg tror, når noget bliver lavet som landssammenslutning, så tror jeg, at der kommer større og større struktur på det i fremtiden.”

P8: ”Jeg har en forventning om, at der kommer en klar styring på regionerne, således at man har en egentlig styring fra landssammenslutningen, som står for kurser og... Så hvis man har et problem, så kan man ringe til landssammenslutningen, således at man får noget ensartet i det. Og det er jo klart, at det koster nogle penge at drive en landsforening.”

Som det siges, så ”*koster [det] nogle penge at drive en landsforening*”. Landssammenslutningen modtager midler via kontingentbetaling fra de offerrådgivninger, som ønsker medlemskab af landssammenslutningen. Der har tidligere været kritik af denne ordning, fordi man frygtede, at der ikke ville være tilstrækkelig mange offerrådgivninger, som meldte sig ind. Denne bekymring har dog vist sig at være ubegrundet, eftersom der pt. er 45 af de 49 offerrådgivninger, som betaler kontingent til landssammenslutningen. Kontingentet er fastsat ud fra størrelsen af politikredsen. I 2003 varierede kontingentet fra minimum 2.111 kr. til maksimum 27.700 kr.

5.8. Landssammenslutningens kurser

Landssammenslutningen udbyder pt. tre forskellige kurser til offerrådgivere:

Grundkursus for offerrådgivere blev udbudt første gang i 2002. I 2002 deltog 94 rådgivere i dette kursus, og i 2003 var 48 rådgivere på kurset.

På grundkurset lærer rådgiverne bl.a. om:

- Samarbejdet mellem offerrådgivning og politi
- Sagens gang hos politiet – vidner og tavshedspligt
- Advokatbistand til ofret

- Bistandsadvokatens rettigheder og pligter
- Erstatningsansvar ved rådgivning
- Mennesker i krise – reaktioner og følgevirkninger
- Om at blive en god rådgiver
- Rådgivernes muligheder og kompetencer

Udvidet kursus for offerrådgivere blev udbudt første gang i 2003, hvor 53 rådgivere deltog i kurset. På kurset lærer rådgiverne bl.a. om:

- Samtalens opbygning
- Sprog og metaforer
- Spørgeteknik
- Samarbejdet med en bistandsadvokat
- En bistandsadvokats muligheder for at hjælpe et offer
- Offerrådgivningens underretningspligt og tavshedspligt

I 2003 blev også et nyt kursus om *Samarbejde mellem ledere af offerrådgivningen og politiets kontaktpersoner* udbudt. 15 rådgivere og 14 kontaktpersoner hos politiet har gennemgået dette kursus. Formålet med kurset er at opbygge et tættere samarbejde mellem de lokale offerrådgivninger og politiet og at udvikle samarbejdsrutiner mellem offerrådgivningen og politiet. Kurset er dels baseret på deltagernes egne erfaringer med samarbejdet og dels på teoretisk input omkring samarbejde. Landssammenslutningen begrundede oprettelsen af dette kursus med, at ”*offerrådgivningens succes er betinget af et godt samarbejde mellem politiet og offerrådgivningens ledere*”.

Det er forskelligt, om offerrådgivningerne stiller krav om, at rådgivere skal på kursus, eller om rådgiverne blot opfordres til at deltage i kurserne. Især i de tilfælde, hvor rådgiveren har en relevant faglig baggrund, eller hvor vedkommende allerede har gennemgået lignende rådgivningskurser, forlanger offerrådgivningen ikke altid, at rådgiveren skal på kursus.

De fleste af de rådgivere, som har deltaget i interviewundersøgelsen, har været på et eller flere kurser. Nogle har været på kursus i Røde Kors-regi, andre på landssammenslutningens kurser, mens andre igen har deltaget i kurser, som er arrangeret af politiet eller af den organisation, de er tilknyttet.

Flertallet af dem, der har været på et af landssammenslutningens kurser, har været meget glade for det og føler, at det gør dem bedre rustede til at rådgive ofre:

L2: ”Det [landssammenslutningens kursus] er helt klart noget, man kan bruge. Det er ikke noget, man kan få for meget af – det er noget, man har gavn af at høre igen. Når man er gammel og garvet, får man et andet eller et ekstra udbytte af at være på kursus igen, for så får man noget at relatere det til.”

Nogle af de rådgivere, som først har været på kursus i Psykisk Førstehjælp med Røde Kors, har været utilfredse med, at de skal gennemgå landssammenslutningens *Grundkursus for offerrådgivere* før, de kan komme på *Udvidet kursus for offerrådgivere*. De mener, at Røde Kors' kursus er næsten identisk med *Grundkursus for offerrådgivere*, og synes derfor, at det både er overflødigt med en udgift på 2.500 kr. for dette kursus og spild af tid at bruge en weekend på det. De er også utilfredse med, at man ikke kan få udleveret den nye offerrådgivningsmappe, der blev udviklet i 2001, hvis man ikke deltager i grundkurset.

6. Økonomi

R11: ”Frivilligt arbejde er jo ikke gratis. Det må man ikke tro. For der er jo altid omkostninger ved at lave et stykke frivilligt arbejde. Der er udgifter på transport og kontor og husleje. Det kan ikke laves helt gratis.”

Da offerrådgivningsordningen startede i 1998, fulgte der meget få penge med ordningen. Cirkulæret oplyser: ”*For at muliggøre etablering af en vagtordning kan der stilles en mobiltelefon til rådighed for offerrådgivningen.*” Det, der blev tilbudt, var en mobiltelefon og betaling af telefonregningen. I de første år måtte offerrådgivningerne derfor søge penge andre steder for at få dækket udgifter til kurser, kontorhold, kørselsudgifter mv.

6.1. Midler fra Rigspolitichefen

Fra og med år 2001 er der imidlertid – på baggrund af drøftelser mellem Justitsministeriet og Rigspolitichefen – årligt blevet afsat 2 mio. kr. til offerrådgivningsordningen. Disse penge udbetales ikke direkte til rådgivningerne, men i stedet er politikredsens rådighedsbevilling øget med de 2 mio. kr., idet hver politikreds har fået ekstra 10.000 kr., mens de resterende midler fordeles efter personaletallet i politikredsene. Pengene til offerrådgivningerne administreres altså af politikredsene, som så efter ansøgning eller på baggrund af udgiftsbilag uddeler midlerne til offerrådgivningerne.

Rigspolitiet udsendte i januar 2001 en skrivelse *Decentral økonomiforvaltning for finansåret 2001*, hvoraf det fremgår, hvordan midlerne til offerrådgivningerne skal forvaltes:

Ved etableringen af offerrådgivningen var det forudsat, at nyordningen ikke skulle belaste politiets bevillinger. Evalueringen af ordningen viser, at der er et vist behov for at lade rådgivningen afholde visse mindre driftsudgifter.

Det er på den baggrund besluttet efter drøftelse med Justitsministeriet at øge politikredsens rådighedsbevilling til afholdelse af visse mindre udgifter i forbindelse med offerrådgivningen. Det er forsat udgangspunktet, at udgifterne til drift af offerrådgivningerne skal hvile på frivillige bidrag fra bl.a. amter, kommuner og private organisationer. Der kan således fortsat ikke af politiets bevillinger ydes tilskud til løn- og personrelaterede udgifter som time/dagpenge og transportudgifter til deltagelse i rådgivningen. Mindre udgifter for eksempel til kontorhold, der almindeligvis vil være forbundet med offerrådgivningens arbejde, vil derimod kunne afholdes af rådighedsbevillingen.

I det første år (2001), hvor der var afsat midler til offerrådgivningen, modtog rådgivningerne i alt 313.533 kr. af de 2 mio. kr., svarende til 16 pct. af midlerne. I det andet år (2002) modtog offerrådgivningerne 666.445 kr., svarende til 33 pct.²⁵ Med henblik på at undersøge, om andelen af anvendte midler fortsat er vokset, har Justitsministeriets Forskningsenhed indhentet oplysningerne for 2003 fra politikredsene. Resultatet fremgår af tabel 4, som viser, at der i 2003 blev anvendt 53 pct. af midlerne, altså igen en betydelig forøgelse i forhold til året forinden. Tabellen viser imidlertid store forskelle mellem politikredsene med hensyn til den andel af midlerne, som offerrådgivningerne har fået udbetalt – fra nogle få procent til det totale beløb.²⁶ Noget af variationen skal antagelig forklares med, at de enkelte rådgivninger i ulige grad modtager midler fra andre kilder, typisk fra kommunerne (se tabel 5) eller fra den organisation, de er tilknyttet.

Det skal bemærkes, at den følgende diskussion om offerrådgivningernes økonomi relaterer sig til situationen, som den så ud på interviewtidspunktet i foråret 2003.

²⁵ Rigspolitichefen 2003: *Status for offerrådgivningsordningen for året 2002*. København: Rigspolitichefen.

²⁶ Oplysningerne om midler hos de enkelte politikredse stammer fra Offerrådgivningssekretariatet. Oplysningerne derfra stammer ikke altid helt overens med dem, de enkelte politikredse har.

Tabel 4. Politiets midler til offerrådgivningerne i 2003, efter andel uddelte midler og politikreds.

	Midler hos politiet (kr.)	Midler uddelt til offerrådgivningen (kr.)	Andel uddelte midler
København	362.834	287.770,00	79%
Frederiksberg	37.655	3.047,81	8%
Gentofte	32.180	8.909,13	28%
Lyngby	31.990	32.845,89	103%
Gladsaxe	53.947	24.594,48	46%
Hvidovre	34.865	3.637,21	10%
Glostrup	56.976	6.150,00	11%
Tårnby	25.808	2.780,00	11%
Helsingør*	50.926	-	-
Hillerød	40.063	10.998,80	27%
Frederikssund	29.296	29.489,38	101%
Roskilde	55.509	23.500,00	42%
Køge	30.661	9.574,53	31%
Holbæk	27.643	18.649,42	67%
Kalundborg	18.613	10.802,91	58%
Ringsted	22.704	13.153,34	58%
Slagelse	34.011	4.792,40	14%
Næstved	23.567	23.370,00	99%
Vordingborg	20.151	17.820,00	88%
Nykøbing Falster	27.298	3.174,25	12%
Nakskov	26.651	8.939,78	34%
Bornholm	20.224	602,50	3%
Odense	75.975	77.579,11	102%
Svendborg	25.865	26.549,62	103%
Nyborg	18.878	8.777,43	46%
Assens	19.959	17.350,61	87%
Middelfart	18.206	16.945,46	93%
Sønderborg	22.454	4.949,21	22%
Gråsten	37.971	8.831,85	23%
Tønder	22.728	2.604,76	11%
Haderslev**	27.130	0	0%
Ribe	18.213	15.744,37	86%
Esbjerg	33.272	17.325,00	52%
Varde	25.099	11.652,45	46%
Fredericia	22.209	10.228,72	46%
Kolding	26.702	15.744,27	59%
Vejle	26.962	16.702,48	62%
Horsens	30.290	18.088,38	60%
Herning	29.031	30.419,47	105%
Ringkøbing	19.398	7.865,50	41%
Holstebro	28.748	17.955,91	62%
Århus	88.738	29.519,52	33%
Odder	20.201	13.710,40	68%
Silkeborg	23.996	9.045,95	38%
Randers	34.047	792,34	2%
Grenå	19.438	7.940,65	41%
Viborg	25.783	19.945,00	77%
Skive	18.687	6.807,00	36%
Thisted	22.149	22.171,50	100%
Løgstør	18.196	8.102,60	45%
Aalborg	63.125	54.066,85	86%
Hobro	19.758	6.778,68	34%
Frederikshavn	27.708	7.606,82	27%
Hjørring	25.512	3.203,00	13%
I alt	2.000.000	1.059.606,74	53%

* Helsingør havde ikke i 2003 en offerrådgivning.

** Offerrådgivningen i Haderslev politikreds er lagt sammen med den for Gråsten politikreds. Sidstnævnte har udbetalt nogle midler til offerrådgivningen.

Under interviewene har en del af offerrådgivningerne givet udtryk for, at de var utilfredse med, at der ikke var afsat midler i forbindelse med opstarten af ordningen. Der er derfor tilfredshed med, at der siden 2001 er afsat et beløb til offerrådgivningerne. Flere påpeger dog samtidigt, at samarbejdet med politiet omkring økonomien ikke er optimalt i alle politikredse, jf. afsnit 6.4 nedenfor.

At der især i det første år kun er anvendt en meget lille del af midlerne, kan bl.a. skyldes, at en del af offerrådgivningerne ikke før end i 2002 vidste, at der var afsat penge til deres arbejde. At det udbetalte beløb er vokset noget også det seneste år, kan skyldes, at politiet med tiden er blevet mere villige til at refundere de udgifter, offerrådgivningerne har, jf. også den senere diskussion.

6.2. Midler fra kommuner mv.

En del af offerrådgivningerne har ansøgt om midler hos kommuner, amter eller fonde. I en del tilfælde har kommunerne bevilget § 115-midler, som angår frivilligt socialt arbejde, til offerrådgivningerne, jf. tabel 5.

Der er imidlertid også kommuner, som har afslået at give midler til offerrådgivningerne. En rådgiver forklarer, at kommunen har givet afslag på en ansøgning om §115-midler under henvisning til, at offerrådgivningen ikke er en selvstændig forening. Kommunerne giver således kun bidrag til selvstændige foreninger med egen bestyrelse og egne vedtægter.

Tabel 5. § 115-midler til offerrådgivningerne i 2002 tildelt til rådgivningernes, efter politikreds.

	Midler tildelt til offerrådgivningen (kr.)	Midler anvendt af offerrådgivningen (kr.)
Gladsaxe	30.477	3.066
Frederikssund	12.000	12.000
Holbæk	3.000	3.000
Kalundborg	6.000	500
Ringsted	Tidligere modtaget midler	665
Næstved	3.000	3.000
Vordingborg	3.000	9.850
Nakskov	5.000	4.800
Odense/Middelfart	114.960	112.150
Svendborg	27.107	20.869
Assens	33.432	Beløb ukendt
Gråsten/Haderslev	3.000	3.000
Ribe	2.000	Beløb ukendt
Esbjerg	Tidligere modtaget midler	1.191
Herning	41.500	31.555
Silkeborg	10.000	10.000
Grenå	3.500	3.500
Frederikshavn	Tidligere modtaget midler	6.789
I alt	297.946	225.935

Offerrådgivningerne har ikke alene søgt midler hos kommunerne, fordi der ikke før 2001 var andre midler, men også fordi rådgivningerne har udgifter, som ikke dækkes af midlerne fra politiet. Nogle kommuner forudsætter, at en eventuel bevilling kun må bruges i forbindelse med rådgivning af borgere fra egen kommune. En leder besvarer spørgsmålet, om offerrådgivningen får midler fra andre steder end politiet, således:

L2: ”Nej, det gør vi ikke, og det hænger sammen med, at nogle kommuner siger, at de kun vil støtte os, hvis det er borgere fra deres egen by. Og rådgivningen er jo ikke delt op i grupper. Vi dækker hele politikredsen. Og der er så nogle kommuner, som siger: ’Det vil vi ikke dække, for det går også til andre kommuner’. Allerede første år fik vi nogle penge fra [X] kommune, men næste år var der så kommet en ny chef, som sagde, at det ikke var socialt arbejde, så vi kunne ikke få noget fra den paragraf. Desuden var det hulens besværligt, for de skulle have bilag på alt, og vi skulle lave professionelle budgetter og regnskaber.”

Andre offerrådgivninger prøver at honorere kommunernes krav ved at registrere, hvilken kommune ofrene kommer fra, så kommunerne kan se, om de får noget for deres penge.

Nogle rådgivere forklarer, at det er blevet vanskeligere at få § 115-midler, efter der er afsat penge til offerrådgivningen hos politiet. Det kan skabe problemer, idet midlerne fra politiet ikke (altid) kan bruges til de udgifter, rådgivningerne rent faktisk har, jf. også nedenstående.

6.3. Offerrådgivningernes udgifter

Offerrådgivningerne har en række forskellige udgiftsposter. De fleste offerrådgivninger bruger en del penge på *kurser*, og denne udgift er efter 2001 blevet dækket af politiets midler. De rådgivninger, som ikke inden da har kunnet få midler hos kommunen eller andre steder, har altså ikke haft midler til at sende deres rådgivere på kursus de første par år. En offerrådgivning svarer således på spørgsmålet, om de har krævet, at deres rådgivere skulle på kursus:

L17: ”Nej, og vi har jo heller ikke haft midler vel. Det har vi jo ikke.”

R17: ”Det var faktisk først sidste år [2002], at vi... Der har været så meget omkring den økonomi. Altså politimesteren er da noget af det rareste menneske, men ’Er det nu rigtigt, at vi skal betale så mange penge?’ Og vi kunne ikke slå det op nogen steder. Vi kunne ikke se det nogen steder.”

L17: ”Og vi havde ikke nogen meldinger om, at vi havde krav på det.”

Offerrådgivningerne oplyser, at de midler fra politiet, der i 2002 er brugt til andet end kurser, primært er brugt til *annoncer*. Flere offerrådgivninger bruger penge på at annoncere med rådgivningen i lokalaviser, og nogle steder har man haft spots i lokalradioer, jf. afsnit 5.6.

Husleje er en omkostning, som kun nogle af offerrådgivningerne har. I nogle politikredse dækkes udgiften til husleje af politiets midler, mens andre politikredse afviser dette.

Flere offerrådgivninger har anskaffet sig mere end den ene *mobiltelefon*, alle modtog ved ordningens start. Telefonerne er betalt af politiet, ligesom *telefonregninger* betales af politiets midler. De allerfleste steder fungerer samarbejdet med politiet omkring mobiltelefoner og regninger fint. Der er dog et enkelt sted, der har oplevet vanskeligheder:

R5: ”Ja, og så har vi jo telefonen, som vi har fået udleveret. Der har jeg så haft problemer med, at jeg kun kan få 500 kr. i kvartalet, har jeg fået oplyst. Og når de 500 kr. er brugt, så bliver telefonen lukket. Så hvis jeg har haft et opkald om dagen til et offer, så kan de 500 kr. hurtigt bliver brugt op. Jeg har prøvet det to gange, hvor telefonen har været lukket. Så derfor bruger jeg ikke den telefon ret meget mere. Jeg bruger så min egen. [...] Altså hvis regningen er for stor, kan de jo få en udskrift af, hvor man har ringet hen, så jeg synes i og for sig ikke, at der skulle være noget.”

Transportudgifter har offerrådgivningerne i forbindelse med kurser og regionsmøder og i forbindelse med møder med ofre. De fleste – men ikke alle – offerrådgivninger fik af politiet i 2002 refunderet udgifter til kørsel i egen bil eller offentlige transportudgifter i forbindelse med kurser og regionsmøder. Nogle politikredse mener, at der overhovedet ikke kan dækkes transportudgifter, mens de fleste som sagt mener, at kurser og møder er undtaget fra de restriktioner, der er vedrørende refusion af transportudgifter. Restriktionerne angår transportudgifter i forbindelse med hjemmebesøg hos et offer, som ikke betales af politiets midler. Disse udgifter er derfor blevet dækket af eventuelle midler fra kommunerne eller af offerrådgiverne selv.

Der er en vis frustration blandt rådgiverne over, at midlerne bliver administreret forskelligt fra politikreds til politikreds. Det gælder også, hvad angår dækning af udgifter til *kontorhold*. I retningslinierne fra Rigspolitietschefen står, at politiet kan dække ”*mindre udgifter for eksempel til kontorhold*”. Nogle politikredse tolker denne bestemmelse således, at der kan dækkes udgifter til indkøb af pc'er, mens andre offerrådgivninger alene kan få dækket udgifter til papir, printerpatroner, porto, ringbind mv.

R5: ”Og hvis jeg ikke kan få det [løn for arbejdet], så vil jeg gerne have nogle kørepenge. Man kører jo rundt til ofre. Min politikreds er på 120 km. Og det er jo også i fritiden. Og jeg vil da også gerne have til kørsel til regionsmøder. Det kan man heller ikke få. Men man tager jo af sted alligevel [fortæller at han selv betaler kørselsudgifter]. Det eneste, man kan få til, er kurser. Og så kunne jeg da godt tænke mig, at de 10.000 kr., politiet får til offerrådgivningen, at de gik til offerrådgivningen. Så vidste vi, hvad vi havde. Så var der ingen slagsmål om, at man skal skrive ansøgninger og side op og side ned for at få 50 kr. til et eller andet. Der er alt for meget bøvl med det. Og derved er der måske også nogle rådgivere, som giver op. Jeg ville gerne have, at vi selv kunne administrere dem [pengene]. [Han fortæller, at han har ansøgt om penge til en printerpatron, som koster 349 kr.] Det fik jeg så også lov til, men stadig med en underbemærkning om: ’Kan du ikke finde én, der er lidt billigere, eller lade være med at bruge den så meget’.”

Nogle offerrådgivninger har også udgifter til det, de kalder ’frivilligpleje’. De mener, at der skal være lidt midler til, at man kan tage sig af de frivillige, som jo leverer gratis arbejde. Dette kan f.eks. gøres ved at afholde julefrokoster eller arrangere skovture for de frivillige. Politiet vil imidlertid ikke bevilge penge til sådanne arrangementer, så de offerrådgivninger, som har den type arrangementer, søger gerne midler til dem andre steder.

L9: ”Vi har så også valgt, at de penge, vi søger fra kommunen, dem søger vi bl.a. til en komsammen for alle offerrådgiverne. En skovtur. Så man bliver rystet sammen og lærer hinanden at kende. Og den gang vi var flere end os to [rådgivere], da mødtes vi hver 2. måned og fik frokost og lige snakkede om, hvad der var sket. Og det, har jeg haft indtryk af, var løn nok i sig selv.”

Blandt kontaktpersonerne hos politiet støtter visse også synspunktet om, at midler til frivilligpleje og transport bør dækkes af politiets midler:

P3: ”Det er at foretrække, hvis det [offerrådgivningsarbejdet] kører som ulønnet. Men når det er så sagt, så kan man gøre det positivt for dem, som arbejder med det, på en anden måde – ved at holde en sommerudflugt, ved at holde en julefrokost. Sådant så de ligesom føler en eller anden påskønnelse af deres arbejde. Og så skal man nok også sige, at hvis de har problemer med kørsel eller noget andet, så skal man prøve at hjælpe dem med de ting. Det skal ikke være sådan, at det er en udgift at være offerrådgiver. Det skal være omkostningsneutralt med en lille påskønnelse i form af, at de kan komme til en sommerudflugt eller sådan.”

Offerrådgivningerne anvender endvidere midler til medlemskab landssammenslutningen. I 2001 og 2002 var kontingentet på 250 kr. årligt. I 2003 steg kontingentet, idet det

nu er udregnet på baggrund af personaletallet i politikredsen. Kontingentet varierer derfor fra politikreds til politikreds, jf. afsnit 5.7 ovenfor. Kontingentet til landssammen slutningen betales af politiets midler.

6.4. Samarbejdet med politiet om økonomi

6.4.1. Udbetaling af midler

Interviews med offerrådgivere giver det indtryk, at politiet i nogle politikredse ikke ved, at der er afsat særlige midler til offerrådgivningen, og at de derfor betragter offerrådgivningen som en udgift. Nogle offerrådgivninger mener ligefrem, at politiet 'holder på pengene':

R3: "Vi har haft nogle problemer angående de økonomiske midler, som vi skulle have fra politiet. Der har vi skullet hive og trække i dem for at få pengene ud, og der har han [deres kontaktperson] været god til at hjælpe os. Men ellers må vi sige, at politiet ikke har været de nemmeste samarbejdspartnere. De holder godt på kroner og ører."

Generelt føler offerrådgivningerne, at de i diskussioner om økonomi bakkedes op af deres kontaktperson. Problemet med udbetaling af midler beror derfor typisk på andre – politiledelsen eller den kontoransvarlige, som administrerer politiets midler. Flere af politiets kontaktpersoner er enige med offerrådgivningen om, at det er for svært for dem at få del i de midler, der er afsat til rådgivningen.

P13: "Jamen, det er jo en kamp. Og han [offerrådgivningen] skal jo stadigvæk stå til regnskab for det, han bruger, så jeg kan ikke rigtig forstå det. Og det er jo ikke husets midler, man skal disponere over. Jeg har nok taget min snak med embedet [ledelsen i politikredsen]. Og der skal man ind og lave nogle retningslinier, som også er en vejledning om, hvad man kan bruge pengene til. For det kører ikke ens. Det gør det altså ikke. Og der må man sige, de store steder, de kan bedre råbe igennem. Ikke dermed at forstå, at de [ledelsen i politikredsen] gør alt for at skåne det beløb, for at de kan tage det over i deres kasse til sidst. Det har jeg ikke noget at have i. Men der må jo være en årsag til, at man holder så godt fast."

Der er ingen politikontakter, som mener, at vanskeligheder for offerrådgivningerne med at få del i de midler, som er afsat til dem, skyldes, at politiet selv ønsker at bruge pengene. Nogle kontaktpersoner er dog ganske kritiske og finder det pinligt, at offerrådgivningen har så svært ved at få del i midlerne.

Det er yderst få af kontaktpersonerne, som har kunnet oplyse det eksakte beløb, der er afsat til offerrådgivningen i deres politikreds. Når de har skullet vurdere beløbets stør-

relse, har de ofte vurderet det for lavt. Usikkerhed omkring størrelsen af de afsatte midler kan måske være en del af forklaringen på de nævnte vanskeligheder i forhold til politiets skepsis med hensyn til at udbetale midler til offerrådgivningerne. En kontaktperson fortæller om økonomien:

P8: ”Og så synes jeg selv, at det [offerrådgivning] er en knaldgod idé, og så er det oven i købet gratis. Så har jeg været behjælpelig med at skaffe dem nogle mobiltelefoner. Og vi har jo egentlig penge til det. Jeg tror, vi har 30.000 kr. til rådighed. Og det har været til diskussion, at nogle politikredse synes, det er helt i orden at betale til computer og mobiltelefoner, og andre politimestre, jeg skal ikke sige hvem, de bruger dem til viskelæder og den slags. Og det ved jeg godt, folk var lidt frustrerede over. Men vi har så valgt ikke at lægge alle pengene ud til dem. Det tror jeg ikke, mester [politimesteren] er interesseret i. Vi skal også have lidt til mødeudgifter. Men da jeg første gang for 2-3 år siden spurgte om den konto, så sagde de [kontorlederen]: ’Hvad for en konto? Det har vi da ikke’. Nu er de blevet bevidste om det på regnskabskontoret, og mester også, at vi har de penge. [...] Vi har den holdning herude, at hvis det er noget fornuftigt, de skal bruges til, så kan vi godt finde ud af det.”

På et spørgsmål om, hvad der sker med de penge, offerrådgivningen ikke bruger, svarer en kontaktperson:

P2: ”Jeg tror, vi køber nye vinterdæk eller maler et kontor. Der er jo ikke en speciel konto til det, hvor pengene kan overføres fra år til år. Men jeg har ikke oplevet, at nogen har siddet og sagt ’Nej, er det nu også nødvendigt’. Men jeg har været udsat for, at kontorlederen ikke vidste, hvor mange penge, der var afsat til offerrådgivning. Så det måtte vi ringe og spørge om [hos Rigspolitiet].”

6.4.2. Kritik af politiets forvaltning af midlerne

De fleste offerrådgivninger er utilfredse med politiets forvaltning af de midler, der angår rådgivningerne. I et enkelt tilfælde er en offerrådgivning lukket, angiveligt fordi lederen fandt det så besværligt at få refunderet udgifter fra kontoen hos politiet, at hun opgav at fortsætte virksomheden. Generelt kritiserer offerrådgiverne, at der ikke er klare regler for, hvad pengene må bruges til, at pengene ikke må bruges på det, rådgivningerne har behov for at bruge dem til, og at de ikke selv må administrere pengene.

R3: ”Vi bruger jo rub og stub på annoncer og til kurser. Problemet er jo bare, at sådan som det er skruet sammen her i vores politikreds, der kan foreningen ikke få 30.000 kr. som et a conto beløb at arbejde med. Dér synes jeg, at systemet er ufleksibelt. Det burde jo bygge på gensidig tillid. Sådan som jeg har forstået det, har Justitsministeriet sat et konkret beløb af i forhold til hver politistation, men mit

indtryk er, at pengene ikke bliver givet ud til offerrådgivningen. Det synes jeg ikke er så rart, hvis det er rigtig.”

L1: ”Jeg synes, det kunne være rart, hvis der kom en liste fra Rigspolitechefen, der sagde, at de og de ting må man søge om at få dækket, i stedet for at man skal ud og forhandle, om det er rimeligt eller ikke rimeligt, fordi det med ’mindre kontorhold’ kan tolkes så forskelligt rundt omkring, og det bliver det også. Så vi ser frem til, at der kommer en liste.”

Et særligt kritikpunkt angår også den manglende dækning af *transportudgifter*. Offerrådgivningerne siger samstemmigt, at de synes, det ville være rimeligt, hvis rådgiverne kunne få dækket deres transport- og kørselsudgifter. En del af politiets kontaktpersoner støtter idéen:

P1: ”Der har jo været meget diskussion om de penge. [...] Det er jo fastslået i vedtægterne, at man ikke må bruge dem til transport. Og det, mener jeg også, er lidt uholdbart. Jeg kan godt se, at transport er noget af det dumme og noget af det sværeste at styre. Men det er lidt svært her, når vi har folk fra [en by som ligger langt væk], og når de også kører ud til ofrene. Og de skal jo under alle omstændigheder, når man har et fast kontor, ind til offerrådgivningen. Så det er et rimeligt betragteligt beløb, folk skal give for at få lov til at være offerrådgiver – uden at kunne få det dækket.”

Dette synspunkt møder man ikke kun hos kontaktpersoner i politikredse med store afstande, men også hos kontaktpersoner i arealmæssigt mindre kredse, idet de henviser til, at problemet kan være stort i andre politikredse.

Det fleste offerrådgivninger får ikke midler at råde over, men må i første omgang lægge ud for efterfølgende at få beløbet refunderet hos politiet. Der er imidlertid stor forskel på, hvilken procedure, der skal anvendes for at få beløbet refunderet. Nogle offerrådgivninger kan henvende sig direkte til kontorlederen og få beløbet refunderet, mens andre skal have regningerne attesteret af kontaktpersonen. Der er også politikredse, hvor offerrådgivningen forinden skal sende en ansøgning til kontorlederen, hvis de skal bruge penge.

Nogle offerrådgivninger mener, at proceduren for udbetaling af midler er besværlig. De ville foretrække, at de fik udbetalt det fulde beløb, der var afsat til dem, og at de selv kunne administrere beløbet og aflægge regnskab for forbruget.

L9: ”At vi fik et beløb om året, og så kunne vi så aflægge bilag for det... Det er jo lidt besværligt at søge om 500 kr. til kuverter og frimærker, eller hvad vi nu skal bruge dem til. Farveprinter. Altså at det var lidt mere frit. Så vi ikke skulle søge om 200 kr. hver gang, vi skulle bruge 200 kr. Vi kunne godt tænke os, at vi selv fik pengene og bestemte, hvad vi ville bruge dem til, og så kunne vi sende bilagene til politiet.”

I nogle få politikredse har offerrådgivningen og politiet indgået en aftale, der indebærer, at offerrådgivningen får udbetalt et rådighedsbeløb, f.eks. 1.000, 5.000 eller 10.000 kr. Offerrådgivningerne skal så over for politiet aflægge regnskab for, hvordan midlerne er brugt. De offerrådgivninger, som har en sådan ordning, er meget tilfredse hermed. Samarbejdet mellem offerrådgivningerne og politiet med hensyn til økonomien kan altså fungere til rådgivningernes tilfredshed.

Generelt er offerrådgivningerne dog ikke tilfredse med samarbejdet med politiet omkring økonomien. Det er da også været et af de emner, som oftest nævnes under forslag til forandringer af offerrådgivningsordningen. Først og fremmest efterlyser både offerrådgivninger og kontaktpersoner klare retningslinier for, hvad midlerne må anvendes til. Retningslinierne fra januar 2001 vurderes at være for vagt formuleret, hvilket foranlediger forskellige fortolkninger. Det gælder f.eks. dækning af transportudgifter i forbindelse med kurser og regionsmøder og udgifter til kontorhold:

P13: ”Hvis vi tager det økonomiske først. Så er man nødt til at have en eller anden plan for, hvad de penge må bruges til. Det skal være helt fast. Der skal ikke være noget, man kan læse mellem linierne. Det er man nødt til at have, så embedet i lokalområdet kan sige ’Selvfølgelig kan det bruges på det’. Hvor man ikke skal ind og diskutere. Det skal ikke være en kamp. Så tror jeg, man ville løse meget omkring det økonomiske.”

P7: ”For det første vil jeg gerne have, at politiet fik nogle ganske klare rammer om økonomien. Jeg kan jo forstå, at det er meget forskelligt, hvordan man administrerer de her penge.”

Ud over klarere retningslinier vedrørende brug af midlerne efterlyses også klar besked om, hvor mange midler der var afsat til offerrådgivningerne i de forskellige politikreds. Retningslinierne fra 2001 oplyser alene, at de 2 mio. kr. ”fordeles forlods med 10.000 kr. pr. politikreds, medens restbevillingen på ca. 1,5 mio. kr. fordeles efter personaletallet i kredsene”.

Der er endvidere ønsket en præcisering af, at midlerne er båndlagt til offerrådgivningen og ikke kan bruges til andre formål. En mulighed, der har været nævnt, er at overføre midlerne til en speciel 'offerrådgivningskonto' hos politiet, så det bliver mere synligt, dels hvor mange penge der er afsat til offerrådgivningen, dels hvor mange midler, der er anvendt. Det mest optimale ville dog – ifølge offerrådgivningerne – være, at de kan få alle midlerne stillet til rådighed, så de selv – ud fra gældende regler – kan forvalte midlerne.

Sidst, men ikke mindst, foreslår offerrådgivningerne at forbedre offerrådgivningsordningen ved at udvide reglerne for, hvad de afsatte midler må bruges til. Der er i særdeleshed et udbredt ønske fra offerrådgivningerne om at kunne benytte midlerne til dækning af transportudgifter i forbindelse med hjemmebesøg hos ofre. Det er i stigende grad blevet vanskeligt at få penge fra kommunerne til disse udgifter, bl.a. fordi kommunerne henviser til, at der nu er afsat midler til offerrådgivningerne hos politiet.

7. Offerrådgiverne

I cirkulæret om offerrådgivning står der, at ordningen "*bygger på frivillige og ulønnede personer, der er interesseret i at hjælpe ofre for forbrydelser.*" I dette kapitel skal holdningen til denne frivillighedsmodel drøftes nærmere, ligesom der skal ses på, hvem der påtager sig det ulønnede arbejde, og hvad der ligger bag ønsket om at deltage i offerrådgivningernes arbejde.

7.1. Holdning til modellen med ikke-professionelle rådgivere

Offerrådgivningerne og deres kontaktpersoner ved politiet kan se både fordele og ulemper ved, at rådgiverne er almindelige mennesker og ikke professionelle rådgivere. I nogle politikredse beskrives rådgiverne som "*halvprofessionelle*" med henvisning til, at rådgiverne typisk enten har relevant uddannelse eller erfaringer med at arbejde med mennesker. Som nævnt er der da også rådgivninger, som bevidst går efter rådgivere med en relevant uddannelse/baggrund.

Én af de ulemperne ved at anvende ikke professionelle rådgivere er, at det kan afføde problemer vedrørende rådgivernes egnethed, jf. den tidligere diskussion. Nogle offerrådgivninger og politikontakter mener, at der burde være mere kontrol med, hvem der bliver rådgivere.

R2: "Jamen det er jo svært for os andre at være dommere, men jeg synes nu nok, at man skulle vurdere, hvem det er, der kommer ind i offerrådgivningen. Man finder

jo hurtigt ud af, om de er egnede eller ikke egnede til det. Hjælper de ofrene, eller gør de det modsatte? Et eller andet sted mener jeg, at der burde være lidt mere tjek på, hvem det er, som bliver brugt. Jeg forlanger ikke, at de skal stå med papir eller ting og sager, men man kunne hurtigt få aflæst om vedkommende kan bruges, og der må jo også komme nogle tilbagemeldinger fra ofrene, hvis det er sådan, at de ikke er tilfredse.”

Flere af rådgiverne nævner, at hvis rådgiverne ikke er egnede, kan de risikere at gøre mere skade end gavn:

L7: ”Man skal være opmærksom på, at rådgiverne kan komme til at gøre skade, hvis de ikke er tilstrækkeligt – jeg ved ikke, om man kan kalde det – ’professionelle’, for hvad er en professionel rådgiver? Det kan man vel ikke definere sådan kort i hvert fald. Men det skal da i hvert fald være folk, som har en eller anden situationsfornemmelse, så de ikke bringer mere skade i ofrets situation, end der er i forvejen.”

L11: ”Noget af det, jeg kan være bekymret for, det er: Hvordan er selektionen så? Hvem udvælger dem, som bliver brugt som offerrådgivere? Får de et kursus i grænsesætning? I at adskille, hvad der er dig, hvad der er mig? I projektioner? I overføringer? For man risikerer jo i virkeligheden både at gøre dem og de personer, som kommer hen til dem, ondt, hvis det er sådan, at de ikke bliver rustet til opgaven. Og så skal det ikke være fordi, at det skal lyde sådan helt vildt højtravende og snobbet, men det er vigtigt, at de folk, som sætter sig ned sammen med et offer, at de kan finde ud af, hvornår de skal lytte, og hvornår det så er tid til, at de skal trække noget andet ind. Og det kan jeg blive bekymret for.”

Én af de offerrådgivninger, der er tilknyttet en organisation, har et bredere tilbud til ofrene, end de almindelige offerrådgivninger har, bl.a. et tilbud om at tale med en psykolog. I et interview med en psykolog, som fungerer som offerrådgiver, diskuteres, hvad de professionelle kan i forhold til de offerrådgivere, der ikke har er professionelle:

R9: ”Jeg kan ikke noget, som de ikke kan – hvis de da kan holde deres mund og lade vær med at komme med gode råd og være omsorgsfulde. Så kan jeg ikke noget, de ikke kan. Ikke i den situation. I andre problematikker kan jeg noget. Jeg kan selvfølgelig også se, om der er noget, som sætter sig fast, som ikke bliver bearbejdet. [...] Hvis man kan lære folk at holde af og holde om og holde mund, så er det fint. Men det er jo de færreste mennesker, der kan. De fleste siger jo: ’Det har jeg også selv prøvet’, og så begynder de at snakke om deres eget. Nej, meget af det her krisearbejde, det behøver man ikke psykologer til. Så jeg er ikke fortalende for, at man skal være psykolog for at være det [offerrådgiver], og det er heller ikke

derfor, jeg sidder der. Men man skal kunne vise dem omsorg og så lade være med at komme med de gode råd.”

Ifølge denne psykolog mangler de ikke-professionelle rådgivere altså i princippet ikke egentlige faglige kvalifikationer. Det, der primært kan bevirke, at de ikke-professionelle fungerer mindre godt som rådgivere, er, at de måske ikke i tilstrækkelig grad har lært at lytte og lært at være tilbageholdende med egen mening om tingene.

En rådgiver, som selv har taget nogle kurser i psykologi, er imidlertid af en anden mening, idet han synes, at alle rådgivere burde gennemgå et psykologikursus, før de får lov til at fungere som rådgivere. Risikoen herved kan dog være, at rådgiverne selv forsøger sig som terapeuter eller psykologer. Flere rådgivere mistænker andre for at være gået ind i offerrådgivningsarbejdet, fordi *”de har en terapeut i maven”*, og de påpeger, at dette er en fare ved den ikke-professionelle rådgivning.

L6: ”Selvfølgelig kan der være en risiko ved, at vi ikke er det [professionelle], fordi der måske kan være nogen, der forfalder til at lave psykologi selv. Det er jo det, der er nogle, der kritiserer os for at gøre, men det gør vi altså ikke [i denne rådgivning]. Det, vi skal kunne, det er at henvise til de rigtige mennesker.”

Der er mange, som nævner, at det er vigtigt, at rådgiverne kender deres begrænsninger – at de erkender, hvad de selv kan klare, og hvornår der skal henvise til professionelle. Det er vigtigt af hensyn til ofrene, men også af hensyn til rådgiverne selv.

L5: ”Der er også nogle problematikker i ikke at kunne tage alt, så man sørger for at sende dem videre til de rigtige steder. Det er et af de principper, jeg har holdt meget på. Der er altså noget, frivillige kan tage sig af, og der er noget, som professionelle skal tage sig af. Så kan de frivillige hjælpe med at råbe de professionelle op. Det er en anden snak. Men skæg for sig og snot for sig. For det er jo ikke meningen, at offerrådgiverne skal til at have det dårligt af det. Det har vi faktisk set tilfælde af. At folk som i godhed stiller op til et eller andet, og det ender med, at de bliver hevet ned. Altså fordi de ikke har værktøj til det, de stiller op til.”

Også kontaktpersoner hos politiet er opmærksomme på faren ved, at rådgivere ikke er professionelle og måske ikke erkender rådgivningens begrænsede rækkevidde:

P13: ”Jeg synes, at offerrådgivningen er udmærket, men man skal også lige huske på, hvad deres funktion er. Det er jo, at man skal guide dem videre i systemet, så man kan få det løst på den måde. Man skal passe på, at det ikke bliver dem, som overtager ’behandlingen’ af dem. Der er nogle, der er gode til at sige: ’Nu skal du

videre til bistandsadvokat'. Man skal være god til at slippe dem igen. Man skal ikke hænge på dem i et halvt år. Det er ikke det, der er deres opgave.”

De fleste offerrådgivninger forsøger at hjælpe alle, der henvender sig – også dem, som henvender sig med et problem, som måske ligger uden for offerrådgivningernes område. Det kan f.eks. dreje sig om folk med sociale problemer, psykisk syge eller misbrugere. Når offerrådgivningerne ikke selv ser sig i stand til at hjælpe en bruger, vil de altid søge at henvise vedkommende til andre rådgivninger eller instanser, som vil kunne hjælpe.

I nogle offerrådgivninger har man sat grænser for, hvilke typer sager man vil rådgive i. Det er sager, som er meget alvorlige, og som derfor typisk kræver professionel hjælp, f.eks. sager hvor børn er ofre. Sådanne sager vil da i stedet blive henvist til en psykolog eller anden professionel rådgivning. Der er også offerrådgivninger, som har understreget, at de i voldtægtssager altid straks henviser til et center for voldtægtsofre. Det er dog langt fra alle offerrådgivninger, der har fastlagt retningslinier for, hvilke sager de øjeblikkeligt henviser til anden, professionel hjælp.

En af de politikontakter, som både kan se fordele og ulemper ved at anvende ikke-professionelle, nævner, at brugerne jo kan have forskellige behov:

P3: ”Det er klart, de [rådgiverne] skal vide, hvornår de skal stå af og sige: ’Det her er en opgave for en psykolog eller psykiater’. Og der kan da selvfølgelig være nogen, som ikke helt kan sætte den grænse og bliver en form for lommepsykolog. Det er selvfølgelig faren ved det. På den anden side, så er det måske meget godt, at det ikke er en professionel, der griber det her an. Her tænker jeg på det tilfælde, hvor en person *ikke* har brug for professionel hjælp, så tror jeg måske, det er bedre, at vedkommende sidder og taler med en ’ligesindet’, frem for vedkommende sidder og taler med en psykolog, der måske hurtigt putter vedkommende i en klientrolle. Der er også mange, der har behov for bare at tale med et andet menneske, og så er der dem, som har behov for decideret hjælp, og de skal så henvises videre. På den måde er der både fordele og ulemper, men jeg vil mene, fordelene overstiger ulemperne.”

Muligheden for at tale med en ’ligesindet’ eller med ’et almindeligt menneske’ er der mange som peger på som fordel ved offerrådgivningerne. Argumentet er, at ofre kan være bange for de store offentlige systemer, for psykologer og/eller for at blive registreret som klient:

R6: ”Det [ikke professionelle system] synes jeg er godt. Og jeg siger det ud fra, at jeg jo har arbejdet på psykiatrisk hospital, og der har jeg været udsat for, at der er

mange mennesker, der bliver lidt skræmte, altså fordi de indgår i systemet. Og det er noget med, at nu er der sat en time af, og det koster så og så meget. Alt det der, det er vi ligesom helt ude over. Altså vi tager os den tid, der skal bruges. [...] De føler sig trygge. De kan få lov at være forvirrede og måske sige lidt dumme ting i situationen.”

R10: ”Jeg tror, mange flere er trygge ved det [ikke professionelle system]. At man ikke kommer ind i det offentlige. Og så også det, at man ikke har en kasket, hvor der står, at man er psykolog. Det er dét, at du gør det frivilligt.”

Som også citaterne antyder, så er der rådgivere, som mener, at ofrene kan have nemmere ved at åbne sig over for dem end over for de professionelle – fordi de er mennesker som dem selv og ikke autoriteter. Dermed er der et mere ligeværdigt forhold mellem offer og rådgiver, hvilket også kan betyde, at ofre opfatter den frivillige rådgivning som mere tryk end den professionelle.

Spørgsmålet er imidlertid, hvorledes de nævnte ulemper ved at anvende frivillig, ikke-professionel arbejdskraft kan imødegås. I diskussioner om fremtidige ønsker for offerrådgivningerne efterlyser både rådgivere og kontaktpersoner minimums- eller kvalitetskrav til rådgiverne og rådgivningerne. De foreslår f.eks., at der bliver indført en ensartet godkendelses- eller ansættelsesprocedure for nye rådgivere, og at det bliver et krav, at nye rådgivere skal have gennemgået et kursus, før de kan fungere som rådgivere. Andre foreslår endvidere, at der skal opstilles nogle standardkrav til offerrådgivningernes form og indhold. Dette ville kunne betyde, at der bliver en større garanti for arbejdets kvalitet og for ensartethed i rådgivningernes arbejde.

7.2. Holdning til det ulønnede arbejde

Kun i nogle få offerrådgivninger mener man, at rådgiverne – eller i det mindste lederen – burde få løn for sit arbejde. Langt de fleste rådgivere accepterer ordningen med ulønnet arbejdskraft, og mange tager klart afstand over for at skulle have løn for arbejdet:

L2: ”Nej, nej, nej. For hvis vi fik det, så fik man ikke den glæde af det. Nej, det er noget man gør, fordi man har et overskud og gerne vil gøre noget for mennesker, som ikke har det så godt, som man selv har det. Men samfundet skal jo nok erkende, at man kan ikke lave frivilligt arbejde, uden at det koster noget. Og jeg synes ikke, at mennesker der arbejder frivilligt, skal have alt for store udgifter på deres frivillige arbejde.”

En væsentlig fordel ved en model baseret på frivilligt arbejde er, at ofrene ikke behøver at bekymre sig om eventuelle omkostninger ved rådgivningen, og – ikke mindst – at tiden ikke er begrænset.

L6: ”Hvis det nu var en lønnet flok, så ville det nok gå, som det går ude i det store samfund, at så har man ikke den nødvendige tid. Det er jo det, vi er gode til: at have tid nok til ofrene, når de kommer. Vi giver det den plads, det skal have. Det er det, de ikke kan få hos deres læge. Det er derfor han sender dem hen til os, så kan de sidde og snakke med os. Og det er meget værd, mener jeg.”

Modellen med frivilligt arbejde kan også indebære den fordel, at det tiltrækker folk, som er særligt engagerede og motiverede – ’ildsjælene’.

P16: ”Det kunne måske være nogle forkerte typer, vi fik, hvis der var en gulerod i det som løn. Dem [rådgiverne] vi har, det er med hjertet, de gør det. Og det har en stor betydning for den vare, de leverer.”

P7: ”Hvis lønnen skal være motivationen, så er det ikke sikkert, at alle vil være lige motiverede for at snakke med de mennesker. Dem, som er med nu, de er med, fordi deres grundindstilling er humanitær. De vil meget gerne hjælpe folk i de situationer, og det er det, som driver dem. Og det synes jeg er en god ting. Hvis folk skal til at kigge på, hvor meget de kan tjene på det, så bliver det sådan noget, som ikke rigtigt er deres rette indstilling alligevel.”

I forlængelse heraf er der også nogle rådgivere som foretrækker det frivillige arbejde, fordi det lønnede kunne blive alt for krævende og forpligtende:

R8: ”Dels synes jeg, det forpligtiger lidt mere [hvis man som rådgiver fik løn]. Og den forpligtigelse vil jeg ikke have, for så vil jeg hellere lave noget andet. Jeg vil gerne have, at det er noget, jeg kan træde til, når jeg både har lyst og overskud. Og det skal ikke være et spørgsmål om, at jeg skal ud og tjene nogle penge.”

At offerrådgivningen varetages af ulønnet arbejdskraft, kan imidlertid også have nogle uheldige konsekvenser, påpeges det i interviewene. Det kan betyde, at arbejdet tillægges mindre værdi af omgivelserne. Hvis rådgiverne var aflønnede, ville politiet måske betragte offerrådgivningen som en mere ligeværdig samarbejdspartner, og offerrådgivningen ville hurtigere blive accepteret af politiet.

En anden uheldig konsekvens af frivillighedsordningen kan være, at rådgivningen primært varetages af pensionister, og at man ikke kan garantere en rød tråd i offerrådgivningsarbejdet, fordi der er stor udskiftning i rådgivergruppen:

R4: ”Jeg synes, det er et problem, fordi jeg kan se, at hvis man har et job ved siden af, så kan man ikke holde til det – hvis man har familie og børn og et job. Så skal man ikke have andre interesser, hvis man skal yde en indsats her. Og det tror jeg betyder, at der er større udskiftning, at folk ikke kan holde til det. Men den er lidt dobbelt, for det er også dejligt at vide, at man gør noget, fordi man har lyst til det, og at man kan hjælpe andre. Men rent professionelt så tror jeg, det var bedre, at det ikke var frivilligt. Jeg mener i hvert fald, at der skulle være nogle ledere, der var lønnede. Fordi det er vigtigt, at der er nogle gennemgående personer.”

7.3. Hvem bliver rådgivere

Statusrapporten for 2002 viser, at der i 2002 i hele landet var 329 rådgivere tilknyttet offerrådgivningerne. Dette er et fald på 89 i forhold til året før. Statusrapporten oplyser, at faldet primært er sket i de politikredse, hvor der var mange rådgivere, men få henvendelser. Der altså sket en tilpasning af antallet af rådgivere i forhold til antallet af henvendelser.

Interviewundersøgelsen viser, at mange af rådgiverne har en uddannelse, som må antages at være yderst relevant i forhold til det arbejde, de som frivillige offerrådgivere udfører. Blandt rådgiverne er der således socialrådgivere, social- og sundhedsassistenter, læger, sygeplejersker, præster, psykologer, lærere, jurister og pædagoger. Hvor stor en andel af rådgiverne, der har en sådan uddannelse, er ikke muligt at sige, da der ikke i undersøgelsen er foretaget en registrering af rådgivernes arbejdsmæssige situation.

En del af rådgivere er ikke længere aktive på arbejdsmarkedet. Indtrykket er, at ca. halvdelen af rådgiverne enten er pensionerede eller på efterløn. Det varierer dog meget fra politikreds til politikreds. I nogle politikredse består rådgivergruppen primært af erhvervsaktive, mens den i andre politikredse primært består af pensionister. Blandt rådgiverne er der nogle få studerende, dog mest i større byer med uddannelsesinstitutioner.

Aldersmæssigt fordeler rådgiverne fra ca. 30 til ca. 75 år. I én politikreds er den yngste rådgiver 32 år og den ældste 66 år, mens den yngste i en anden politikreds er 57 år og den ældste 73 år. Nogle rådgivere og politikontakter peger på, at det er en fordel, at rådgiverne er lidt modne og har nogen livserfaring. De advarer mod at rekruttere rådgivere blandt de helt unge.

Omvendt advares det også mod, at gennemsnitsalderen i rådgivergruppen er for høj. Nogle af de steder, hvor en stor del af rådgivere er pensionerede eller på efterløn og gennemsnitsalderen derfor ganske høj, mener rådgiverne selv, at de er 'for gamle'. Politikontakterne i nogle politikredse advarer også mod, at offerrådgivningen bliver en 'pensionistforening'.

P5: "Hvis det skal have nogen fremtid, så skal der komme nogle nye folk til. Og det ved jeg ikke, om der gør i andre kredse. Jeg kan kun konstatere, at i vores er det de samme, og jeg kan også konstatere, når jeg er til regionsmøder, at de andre er i samme aldersgruppe. Det tror jeg ikke, at der er nogen fremtid i. Så gør man det jo til pensionistforeninger."

SC: "*Så du ville gerne have, at der var nogle flere unge med?*"

P5: "Ja, det er nok det. Eller midaldrende vil jeg sige. Men så skal man jo bruge sin fritid. Men når man har været på arbejde, er det jo ikke altid, at man har lyst til at gå ud at lave et stykke socialt arbejde."

Ud over, at det muligvis kan være vanskeligt at rekruttere nye, unge frivillige til steder, hvor de fleste rådgivere er ældre, og at det kan være vanskeligt at matche brugerne aldersmæssigt, er der dog ikke peget på, at en 'aldrende' rådgivergruppe skulle afføde særlige problemer.

Der er flest kvinder blandt rådgiverne. I nogle politikredse består rådgivergruppen udelukkende af kvinder, mens man i andre politikredse har begge køn repræsenteret – dog med en overvægt af kvinder.

Flere offerrådgivninger mener, at det er vigtigt, at begge køn indgår i rådgivergruppen. Det giver mulighed for at vælge mellem at sende en kvinde eller en mand af sted til et hjemmebesøg. Eller for så vidt sende både en mand og en kvinde:

L1: "Det var et tilfælde, hvor der var indbrud hos et ægtepar. Da de kontaktede offerrådgivningen, blev det til, at de gerne ville have, at offerrådgivningen kom hjem til dem. Og der valgte vi så at sende to ud, en mand og en kvinde. Og det var de vældig glade for – at der var både en mand og en kvinde med. Det er jo ellers mest kvinder, vi har i rådgivningen."

I nogle sager – f.eks. i sager om voldtægt, incest, hustruvold eller sexchikane – vurderer offerrådgivningerne, at det er mere passende med kvindelig rådgivning.

L16: "En pige, som har været udsat for incest, kan ikke snakke med en mand. Og [i sager hvor] en ung mand har været udsat for overfald af en anden mand, da

spørger jeg også: 'Vil du tale med mig, som er kvinde, eller vil du hellere have en mand?' Vi vil lade dem tage valget. Og det er jo det gode ved at være flere."

De rådgivninger, der alene eller næsten udelukkende har kvindelige rådgivere, giver dog ikke udtryk for, at dette har skabt egentlige problemer, eller at ofre af den grund har fra-bedt sig rådgivning.

7.4. Motivationen til at være rådgiver

De fleste rådgiver fortæller, at deres motivation for at gå ind i offerrådgivningsarbejdet er lyst og overskud til at hjælpe andre. Flere mener, at de har erfaringer, f.eks. fra deres arbejdsliv, som kan være gavnlige og bruges til at hjælpe andre, som har det svært.

Nogle af rådgiverne begrundede deres valg om at anvende deres overskud og altruistiske indstilling på offerrådgivning med, at der er et behov for den type rådgivning. Der peges på, at man i Danmark generelt har fokuseret for lidt for ofrene og har gjort for lidt for at hjælpe dem med at bearbejde deres oplevelser:

R1: "Jeg havde fulgt med i debatten i kølvandet på voldspakken. Debatten handlede om det skæve forhold mellem resocialisering af gerningsmænd og rehabilitering af ofre. Jeg synes, det er rigtig fint at resocialisere gerningsmænd, for hver gang det lykkes, er der kun gevinst at hente for alle parter. Men jeg synes, at rehabilitering af ofre er så ringe prioriteret. Jeg kender selv flere, som har været udsat for kriminalitet, og jeg synes, de har fået en rigtig dårlig behandling i forhold til, hvor meget der bliver taget sig af gerningsmændene. Det var min personlige baggrund for at henvende mig til offerrådgivningen."

Blandt rådgiverne er der også nogle, som i hvert fald indirekte er motiverede af, at de selv har været udsat for kriminalitet eller en anden tragisk hændelse. De har da oplevet behovet for at kunne henvende sig til en rådgivning for at få hjælp.

Offerrådgivningsarbejdet indebærer ikke nødvendigvis kun, at rådgiveren er den ydende part, men rådgiveren vil ofte også opleve at få noget retur. Det kan dreje sig om et fagligt udbytte ved at deltage i kurser eller ved alment at få indsigt i, hvordan retssystemet og forskellige støtteordninger fungerer i forhold til ofre. Først og fremmest drejer det sig dog om glæden ved at kunne hjælpe andre:

R4: "Jeg har ikke haft rigtig mange sager, men nogen af dem, jeg har haft, det har været nogen, hvor jeg har tænkt: 'Det var dejligt. Det var virkelig noget der hjalp'. Og det giver de [ofrene] jo også udtryk for. Det udbytte, man får, det er jo at være

der for nogen, men også at man kan få brugt det, man har. Jeg har nemt ved at komme i kontakt med alle mulige [instanser], og det gavner meget i det her. Jo, man får noget ud af det.”

Det sociale aspekt ved offerrådgivningsarbejdet, samarbejdet og samværet med de øvrige rådgivere, fremhæves også som et positivt incitament ved rådgivningsarbejdet ved siden af glæden ved at hjælpe andre:

L4: ”Det samvær, vi har, og de erfaringsudvekslinger, vi har – hvor vi spiller pingpong med vores erfaringer og om, hvor vi står i livet. Aldersmæssigt er vi lige fra tyverne, og jeg bliver 56 om kort tid. Det, synes jeg, er en stor styrke – at vi aldersmæssigt er så spredt. For man har jo forskellige erfaringer efter, hvor man er kommet i livet. [...] Hvis jeg har en rådgivning, hvor jeg ikke synes, jeg kunne give noget... det synes jeg ikke, jeg kan tillade mig. Men sådan er det altså også at være her. Og når det så lykkes [at hjælpe nogen], så giver det altså et kick. I den grad. Som man kan leve længe på. Når man så kører hjem, så får radioen på fuld drøn, og så svæver man.”

7.5. Belastningen ved at være rådgiver

Rådgivningsarbejdet kan imidlertid også blive en belastning, idet rådgiverne kan blive personligt påvirkede af de ulykker og tragiske hændelser, de hører om. Det sker imidlertid ikke for alle rådgivere – ikke fordi sagerne ikke er alvorlige nok, men snarere fordi de, ifølge egen vurdering, ikke så let bliver emotionelt påvirkede, eller at de via deres faglige baggrund har lært at forholde sig professionelt til de beretninger, ofrene giver. Nogle henviser også til, at de ikke bliver påvirkede, fordi de har en vis distance til ofrene:

R17: ”Jeg tror også, at de fleste har det sådan, at hvis de skal hjælpe nogen i familien eller nogen de kender, som har det svært; så påvirker det én på en helt anden måde, end hvis det er fremmede, man sidder sammen med.”

En del rådgivere er dog på et eller flere tidspunkter blevet så emotionelt påvirkede, at de har oplevet det som en belastning. Mange tackler sådanne situationer ved at tale med ægtefællen eller med de andre rådgivere om det, de har oplevet. Nogle steder fungerer lederen af offerrådgivningen som en slags supervisor for de andre rådgivere og kan i den forbindelse også bruges som den, der lytter til oplevelser, som den enkelte rådgiver har behov for at få diskuteret med andre:

L1: ”Vi er bevidste om, at det er vigtigt at få lejlighed til at læse af – også som rådgiver. At man ikke selv går alene med det. Så det har vi en aftale om, at det gør

vi. Og de må ringe til mig – uanset hvornår. Og jeg ved, at der er nogen af dem, som bruger hinanden inden for deres vagtgruppe.”

I en offerrådgivning har man valgt at have en 'debriefing', hver gang en rådgiver har været på besøg hos et offer. Den har både til formål at sikre, at rådgiveren er kommet godt tilbage, og at få gennemdrøftet rådgivningsforløbet:

L2: ”Det er først og fremmest en kvittering, men det er også en egentlig debriefing, som dels i korte træk skal afdække et forløb: Hvad foregik der under mødet, hvad betragter du som vigtigt, hvad har du stillet op med. Og dernæst er det vigtigt at få gjort opmærksom på de følelser, man kan have, som er uafklarede eller sørgmodige. Det er ikke så smart at sidde og tudbrøle ude hos brugeren. Man kan også bede om en egentlig supervision med en professionel, og det er så igen Røde Kors, som bliver trukket ind i billedet, for Røde Kors stiller professionelle psykologer til rådighed.”

Der er flere af de offerrådgivninger, som – i kraft af tilknytning til en organisation – har mulighed for at tilbyde rådgiverne professionel supervision. Andre rådgivere kan have mulighed for at få supervision igennem deres arbejde:

R4: ”Selvfølgelig kan man altid snakke med de andre. Men det er jo lidt svært, fordi man ikke lige ved, hvor påvirket man er af det, før man får talt med nogen. Jeg har faktisk nogle gange brugt en psykolog til supervision. Men det er så én, jeg har i forbindelse med mit andet job. Og det er godt at kunne snakke med nogen om det. Og det er faktisk noget af det værste – dét at man ikke kan fortælle nogen om det. Man har selvfølgelig hinanden [som rådgivere], men det er nok lige lidt nok alligevel.”

Der er flere af offerrådgivningerne – også af dem, der er selvstændige foreninger – som giver udtryk for, at rådgiverne kan have behov for supervision:

L6: ”Jeg går og fumler med tanken om, at der kan blive behov for supervision af rådgiverne, hvis vi er inde i en hård periode. Sidste sommer var der mange sager i rap, som var meget svære, så jeg tænkte: 'Jamen, der kan jo blive behov for det'. Selv om rådgiveren siger 'Jamen, det går fint', så kan der jo pludselig blive behov for, at vedkommende kan få en form for supervision. Men den første form kunne jo være, at vi har hinanden at dele det med.”

Når spørgsmålet om professionel supervision diskuteres med offerrådgivningerne, er det dog ikke alle, der mener, at supervision er nødvendigt. De finder det tilstrækkeligt, at rådgiverne kan bruge hinanden til at tale om tingene.

8. Brugere og deres behov for hjælp

Brugere af offerrådgivningen beskrives her først og fremmest på baggrund af de besvarede spørgeskemaer, men oplysningerne fra interviewene med rådgivere og ledere af rådgivningerne inddrages også i et vist omfang i beskrivelsen. Som nævnt, er der i spørgeskemaundersøgelsen modtaget oplysninger vedrørende 166 brugere. Nogle oplysninger indgår imidlertid kun i rådgivningsskemaet (besvaret af 164 offerrådgivere), mens andre kun er inkluderet i brugerskemaet, der er besvaret af 52 brugere. Det – sammen med enkelte ubesvarede spørgsmål – kan betyde, at nedenstående taloplysninger ikke altid summerer til 166.

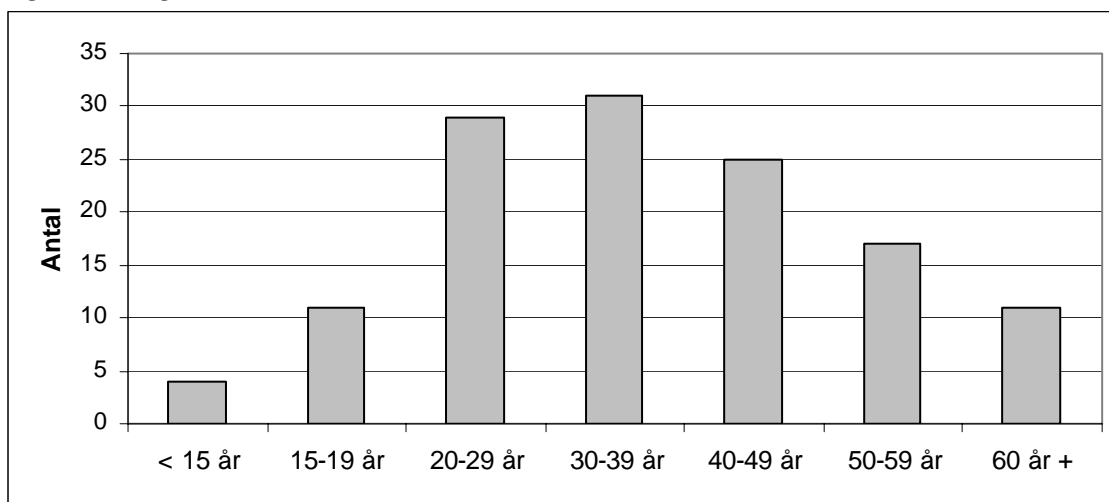
8.1. Hvem benytter offerrådgivningen

8.1.1. Brugerens køn og alder

Det er primært kvinder, som benytter offerrådgivningen. Af de personer, der foreligger oplysninger om fra undersøgelsesperioden, var 109 kvinder og 55 mænd. Kvinderne udgør dermed 2/3 af brugerne.

Figur 1 viser aldersfordelingen for offerrådgivningens brugere. Der er flest brugere i aldersgrupperne 20-29 år (23 pct.) og 30-39 år (24 pct.), men også en del brugere er i aldersgruppen 40-49 år (20 pct.).

Figur 1. Brugerens alder.



8.1.2. Årsag til henvendelse

Årsagen til, at brugerne har henvendt sig til offerrådgivningen, er oplyst i tabel 6. Som det ses, har flertallet – omkring to tredjedele – af brugerne henvendt sig til offerrådgivningen, fordi de har været ofre for kriminalitet. Der er imidlertid også ganske mange –

ca. en femtedel – der har henvendt sig til offerrådgivningen, fordi de er pårørende eller bekendte til et offer.

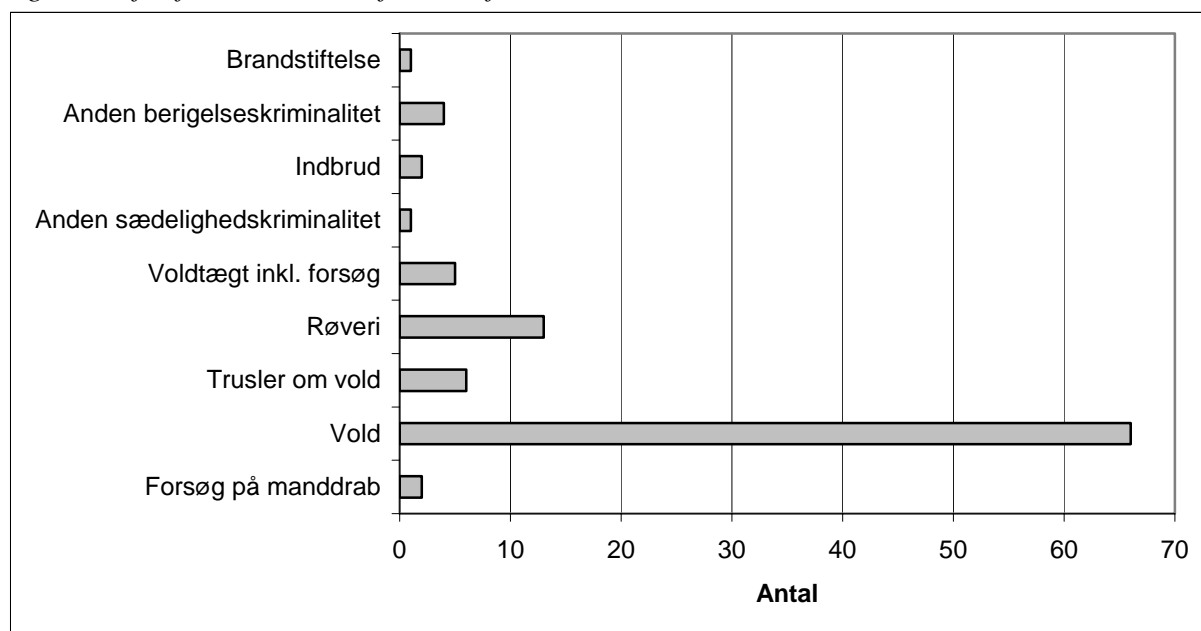
Tabel 6. Årsag til henvendelse til offerrådgivningen.

	Antal	Procent
Offer for kriminalitet	110	66,3
Pårørende/bekendt til offer	32	19,3
Offer for færdselsuheld	4	2,4
Pårørende til død	4	2,4
Andet*	16	9,6
I alt	166	100

*Disse sager fordeler sig således: 2 vidner til kriminalitet, 8 med familiære/socialt problemer, 2 udsat for ulykke/sygdom og 1 psykisk syg. I 3 sager er baggrunden for henvendelsen uoplyst.

Af de 110 personer, der henvendte sig til offerrådgivningen som ofre for kriminalitet, har de fleste, jf. figur 2, været udsat for vold (66 tilfælde svarende til 60 pct.). Der var dog også en del, der har været udsat for røveri (13 tilfælde svarende til 12 pct.). I 10 sager var kriminalitetens art uoplyst.

Figur 2. Ofre for kriminalitet fordelt efter kriminalitetens art.



Kønsfordelingen blandt de 110 personer, som har været udsat for kriminalitet, svarer til den, der ifølge spørgeskemaundersøgelsen er for samtlige brugere af offerrådgivningen: Omkring to tredjedele er kvinder.

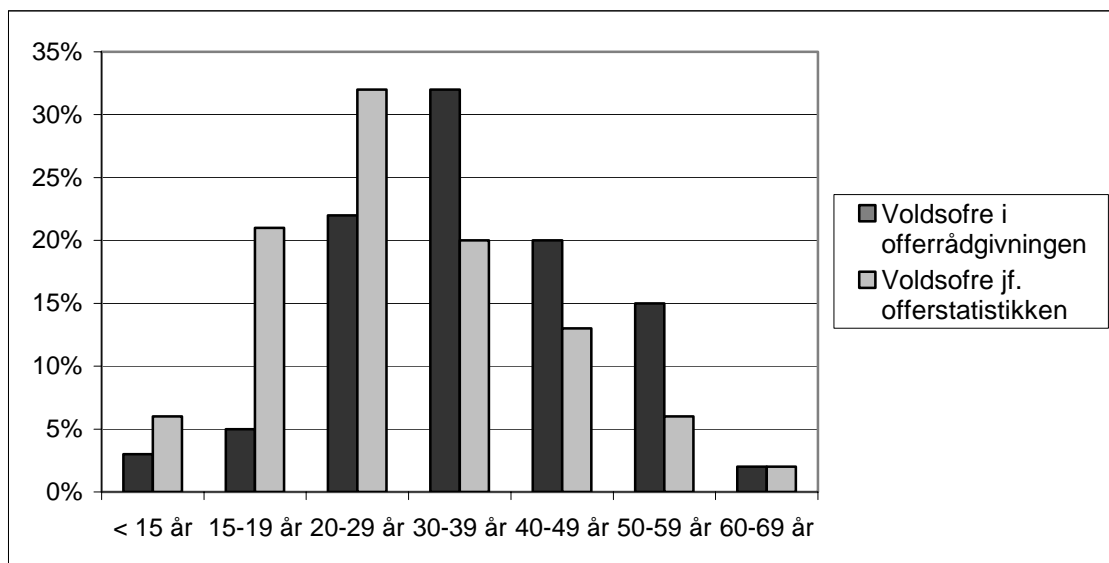
Størstedelen (94 pct.) af kriminalitetsofrene har anmeldt forholdet til politiet. Størstedelen (72 pct.) af kriminalitetsofrene har ligeledes været på skadestuen eller hos lægen som følge af forbrydelsen.

Resultatet af spørgeskemaundersøgelsen svarer til det, rådgiverne fortæller i interviewene. De fortæller, at de fleste af brugerne har været udsat for kriminalitet, og at det oftest drejer sig om voldsager, men at der blandt brugerne også er ofre for røveri, voldtægt, indbrud og blufærdighedskrænkelser.

Hvis man sammenligner de oplysninger, der er fremkommet i spørgeskemaundersøgelsen, med dem, der indgår i offerstatistikkerne fra Danmarks Statistik, og alene fokuserer på ofre for vold, giver det følgende billede: Af de 10.774 personer, som i 2002 var ofre for vold (§§ 244-246), var 30 pct. kvinder.²⁸ Til sammenligning var 67 pct. af de volds ofre, som i undersøgelsesperioden henvendte sig til offerrådgivningen, kvinder. Det er altså i betydeligt højere grad de kvindelige end de mandlige volds ofre, som bruger offerrådgivningen.

Som figur 3 viser, er der også forskel mellem aldersfordelingen for volds ofre, som henvender sig til offerrådgivningen, og dem, offerstatistikken oplyser om. Offerrådgivningens volds ofre er således gennemgående lidt ældre end offerstatistikken, idet færre er under 30 år, og flere er i alderen 30-59 år.

Figur 3. Aldersfordeling for henholdsvis offerrådgivningens brugere og ofre jf. offerstatistikken.

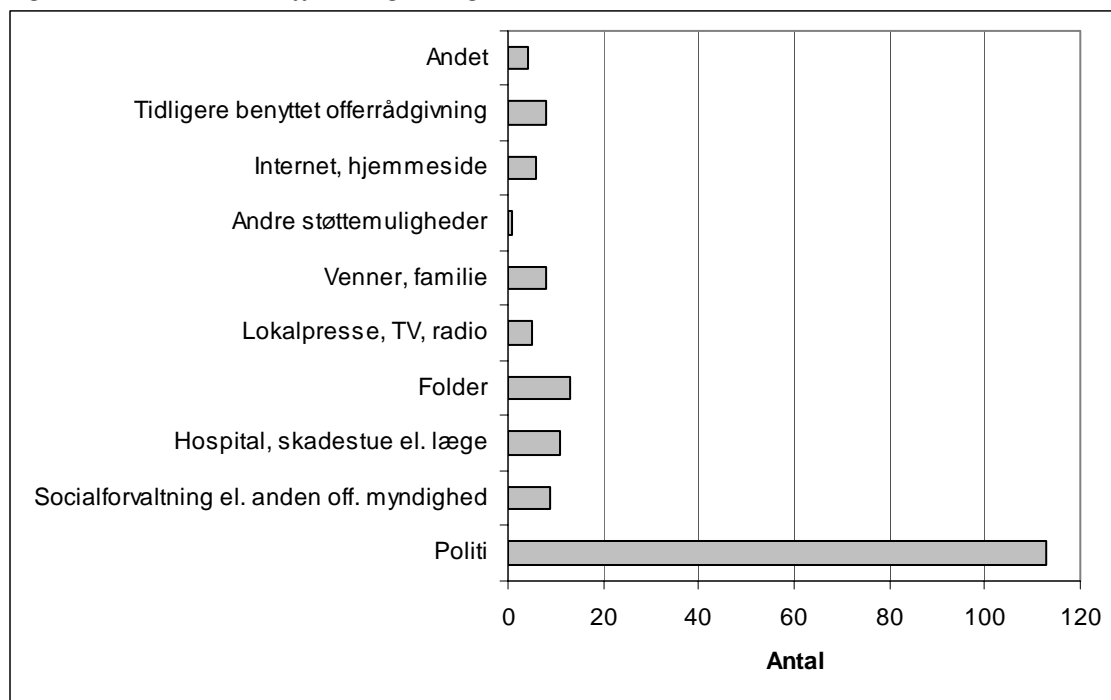


²⁸ Der foreligger endnu ikke offerstatistik for 2003. Tallene er imidlertid ganske stabile fra år til år, så i denne sammenhæng er det uden betydning at sammenligne offerrådgivningstal fra 2003 med offerstatistikken fra 2002. Kilde: *Kriminalitet 2002*, Danmarks Statistik 2003.

8.2. Hvordan har brugerne fået kendskab til offerrådgivningen

Figur 4, som angiver, hvordan brugerne har fået kendskab til offerrådgivningen, viser, at langt de fleste brugere har fået oplysninger om offerrådgivningen fra politiet. 69 pct. af brugerne er således blevet gjort opmærksomme på offerrådgivningen gennem politiet. Af de øvrige har en del fået information om offerrådgivningen fra socialforvaltningen, hospital, skadestue eller egen læge, eller de har set folderen om rådgivningen et eller andet sted. I nogle få tilfælde har familie eller venner kunnet oplyse om offerrådgivningen, men der er også nogle, som allerede tidligere har anvendt offerrådgivningen. Det er forholdsvis sjældent, at nogen har fået kendskab til offerrådgivningen gennem medierne eller Internettet.

Figur 4. Kendskab til offerrådgivningen

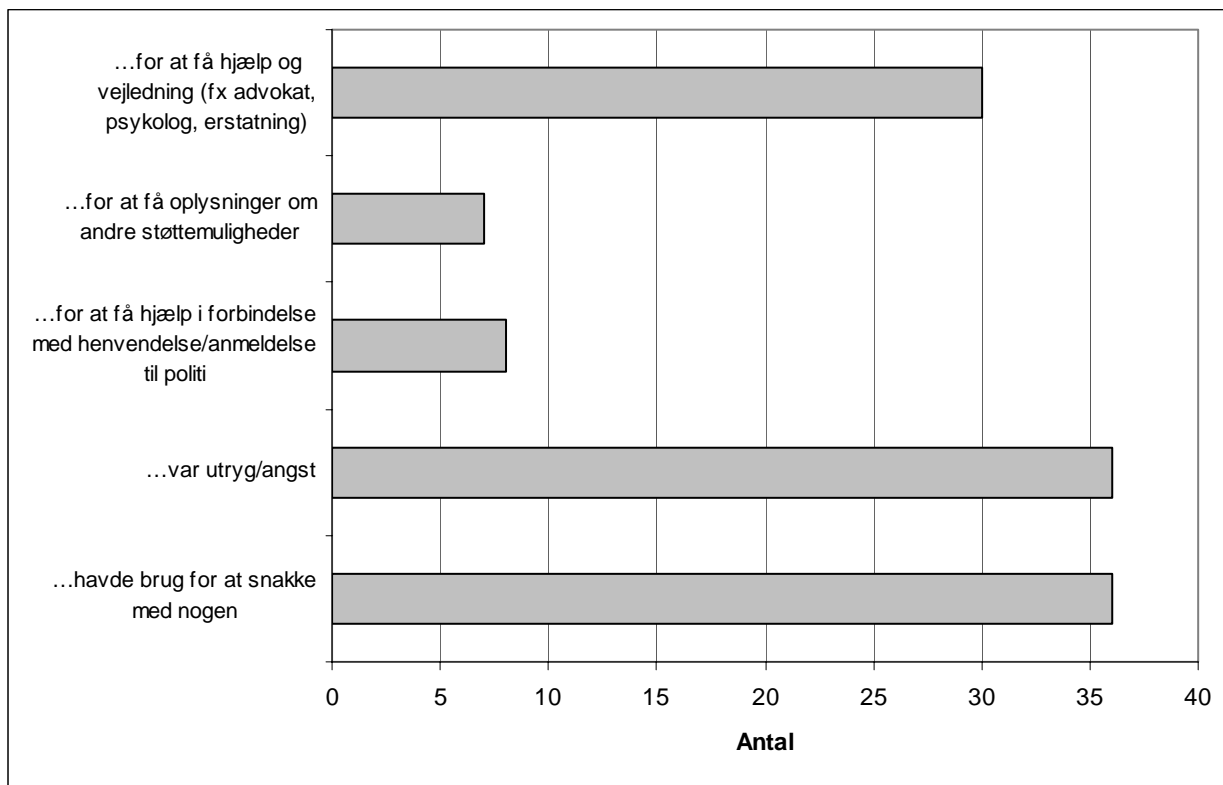


8.3. Brugernes sigte med kontakten til offerrådgivningen

Brugernes begrundelse for at henvende sig til offerrådgivningen fremgår af figur 5. Brugere har her kunnet give mere end ét svar.

Brugere har primært henvendt sig til offerrådgivningen, fordi de havde brug for at tale med nogen om hændelsen, og/eller fordi de var utrygge eller angste. 40 ud af de 52 brugere, som har besvaret spørgeskemaet, angiver dette som årsag til at henvende sig til offerrådgivningen. Der imidlertid også en del (32 ud af de 52), som har ønsket at få råd og vejledning om forskellige støttemuligheder, f.eks. om advokat- eller psykologhjælp, eller som har ønsket oplysninger om erstatningsmuligheder.

Figur 5. Formål med henvendelsen ifølge brugeren.



Besvarelsen af spørgsmålet om hjælpens art stemmer overens med det, som offerrådgiverne oplyser i rådgiverskemaet (jf. afsnit 8.6 nedenfor), og det, de fortæller i interviewene:

R4: ”Mange af dem har først og fremmest behov for at snakke og fortælle, hvad der er sket. Og så har de behov for at vide, hvor de kan henvende sig: Hvilken hjælp de har krav på. Men det er snak i starten. Der er også mange, som aldrig har haft forbindelse med advokater eller med politiet.”

R12: ”De skal ha’ lettet hjertet. Det er det, de skal. Tale med én, der bare vil lytte.”

L13: ”Den vigtigste opgave vi har, det er en containerfunktion, hvor vi tager imod og lytter. Og så skal vi selvfølgelig ind og give nogle praktiske råd. Om der er nogle klageinstanser eller bistandsadvokater eller hvad, de nu har brug for.”

Nogle ofre kan være meget forvirrede og oprevne, når de henvender sig, hvorfor det ikke altid er klart, hvilken form for hjælp, de søger:

L10: ”De ved det jo knap selv, når de ringer. [...] Men det, de gerne vil have, det er ord og overblik over deres situation; vide hvad de skal gøre, og hvorhenne og

hvornår og hvordan. Det overblik, det er svært at have, når man er rystet. Og det er det, man må finde ud af som offerrådgiver i den anden ende af røret. Hvor står kompasset nu? Hvad er den persons her-og-nu situation? Det hjælper jo som regel, når man får fortalt historien fra begyndelse, så kan man løfte sig lidt over den, og så må man se som offerrådgiver, hvor man kan gå ind. Men nogle gange er det bare det at få det sat på plads. Det hjælper utroligt meget.”

Rådgiverne understreger, at det vigtigste er, at brugerne får fortalt deres historie – gerne igen og igen.

R13: ”Jeg tror mange gange, at hjælpen består i at lytte. Jeg tror, at den største hjælp er, at ofret kan få lov til at fortælle – og fortælle måske op til flere gange om det, der er sket. Det, tror jeg, er meget vigtigt. Det kan også være nogle praktiske ting, men det er mest det med at lytte til dem.”

L4: ”Det vigtigste er, at de fortæller om, hvad de har været udsat for i den situation. Altså de fortæller om den grusomme oplevelse. Jeg slår som regel hul på bylden ved at sige: ’Har du lyst til fortælle, hvad det er, der er sket?’. Og så vælter det ud. Og det er noget af det vigtigste – at lægge øre til. Jo flere gange, man kan få lov til at fortælle det højt, jo bedre kan man selv få det sat på plads indvendigt.”

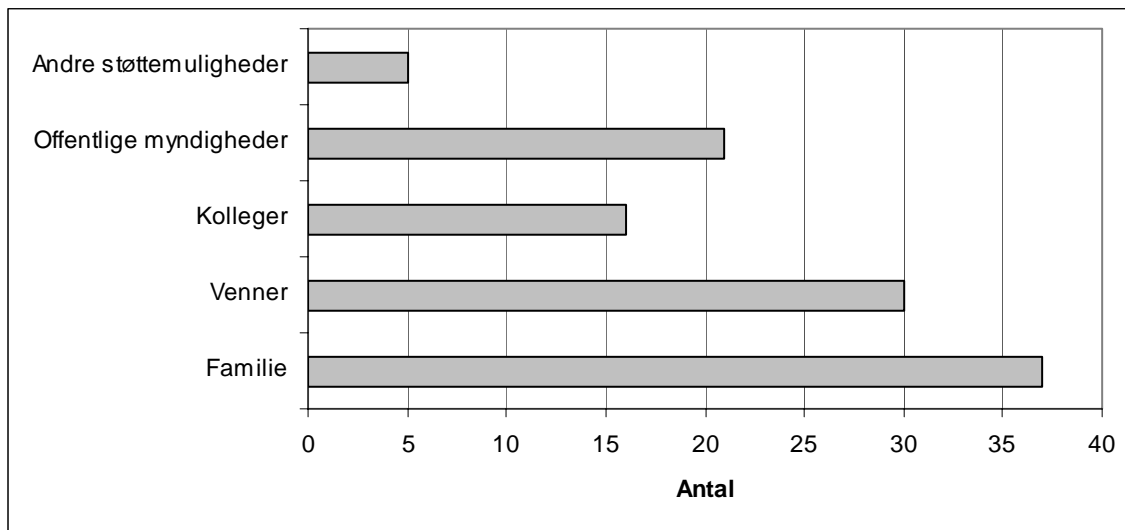
Tillid er en vigtig forudsætning for at kunne give den støtte og hjælp, brugerne af offerrådgivningen har behov for. Undersøgelsen tyder da også på, at brugerne gennemgående har stor tillid til offerrådgivningen. 45 ud af 51 brugere svarer således, at de ’i høj grad’ har tillid til offerrådgivningen, mens 6 personer svarer, at de ’i nogen grad’ har tillid til rådgivningen. Ingen af de brugere, som har besvaret spørgsmålet, har svaret, at de *ikke* havde tillid til offerrådgivningen. Forudsætningen for ikke bare at kunne give praktiske råd og vejledning, men også at give en personlig støtte, som kan kræve, at ofret/brugeren åbner sig og fortæller om ting, der kan opleves som private, synes således at have været til stede i hvert fald i de sager, der er belyst i spørgeskemaundersøgelsen.

8.4. Brugernes øvrige støttemuligheder

Eftersom de fleste brugere henvender sig til offerrådgivningen, fordi de har ”brug for at snakke med nogen”, kunne det tænkes, at behovet for en offerrådgivningsordning i høj grad er betinget af social isolation eller ensomhed. Det kan give indtryk af, at brugerne af offerrådgivningen er mennesker, som ikke har familie, venner eller bekendte, som de kan drøfte hændelsen med.

Med henblik på at belyse, hvorvidt det forholder sig på denne måde, er brugerne spurgt om, om de har drøftet hændelsen med andre end offerrådgivningen. Figur 6 viser, hvordan brugerne har besvaret dette spørgsmål.

Figur 6. Har brugeren har drøftet hændelsen med andre end offerrådgiveren.



Langt de fleste brugere har drøftet hændelsen med andre end offerrådgivningen, nemlig 41 ud af de 50, der har besvaret dette spørgsmål. Og i langt de fleste tilfælde har disse brugere drøftet hændelsen med mere end én anden person.

Næsten alle de brugere, der har drøftet hændelsen med andre end offerrådgivningen, har talt med familie, venner og/eller kolleger om det skete. Det gælder 39 ud af 41 brugere. Sammenlagt betyder det, at kun omkring en fjerdedel af brugerne alene har været henvist til at tale med 'fremmede' – offerrådgivningen, socialforvaltningen, krisecentre eller andre rådgivningscentre – om det, de har været udsat for.

Ud fra denne lille spørgeskemaundersøgelse er der altså intet, der tyder på, at brugerne af offerrådgivningerne først og fremmest er ensomme personer, som har henvendt sig til offerrådgivningen, fordi de ikke har nærtstående eller bekendte at tale med om det, de har oplevet.

Det er da heller ikke det indtryk, man får i interviewene med rådgiverne. Ganske vist er der i nogle tilfælde tale om isolerede mennesker, som ikke har andre at tale med, men i mange tilfælde har brugerne et stort netværk af familie og venner.

Det er dog ikke sjældent, at offerrådgiverne oplever, at ofre kan have svært ved at tale med deres familie eller venner om det, de har oplevet. Det kan skyldes, at kriminalitets-

hændelsen ikke tilhører den type problemstilling, de kan eller har lyst til at involvere familien og venner i:

R1: ”De fleste er jo forstenet i de tilfælde. Så det er også at finde ud af, hvad der findes af netværk omkring dem, som de ikke selv har kontaktet. Ofte viser der sig jo at være nogle. Men jeg bliver egentlig chokeret over, hvor mange som ikke har nogen selv blandt deres nære at snakke om svære ting med. Nogen har også familie, men har ikke lyst til at kontakte dem. Det er ikke det, de taler med dem om. Det univers findes ikke mellem dem, og de har ikke kræfter til at etablere det.”

I andre tilfælde kan ofrene have svært ved at tale med deres familie eller venner, fordi de er ”for tæt på” eller ikke kan rumme det, som den pågældende har været udsat for:

L1: ”Det ægtepar, jeg omtalte tidligere, følte sig svigtet af deres venner. Deres venner kunne ikke kapere det, de havde været igennem. De synes måske, det var for voldsomt, og de vidste ikke, hvordan de skulle håndtere det. Så de henvendte sig til os. Og manden sagde, at han var utrolig skuffet over, at deres venner ikke kunne møde dem, hvor de var.”

En leder af en offerrådgivning i en anden politikreds fortæller:

L14: ”De [familien] kan ikke forstå, hvor lang tid man skal bruge på at få det bearbejdet så meget, så du kan blive menneske og blive hel igen.”

Når ofrene henvender sig til offerrådgivningen, kan de allerede have talt med familien om det skete, men familien er måske ”kørt træt” og orker ikke at blive ved med at lægge øre til ofrets oplevelse. Det kan også hænde, at ofret ringer til offerrådgivningen for at høre ”en anden mening”:

L4: ”Mange har jo familie, venner og veninder, som de snakker med. Men på et eller andet tidspunkt så får de det sådan, at ’Nej, nu kan vi altså ikke blive ved med at fortælle den samme historie til de samme mennesker. Det kan de ikke holde ud at høre på mere’. Og ubevidst er det måske også fordi, de pårørende begynder at trække sig lidt tilbage, fordi de jo er kommet videre. De har ikke oplevet det selv. Og nogle siger også, at de ringer til os, fordi de vil skåne deres mor; hun har hørt nok om det.”

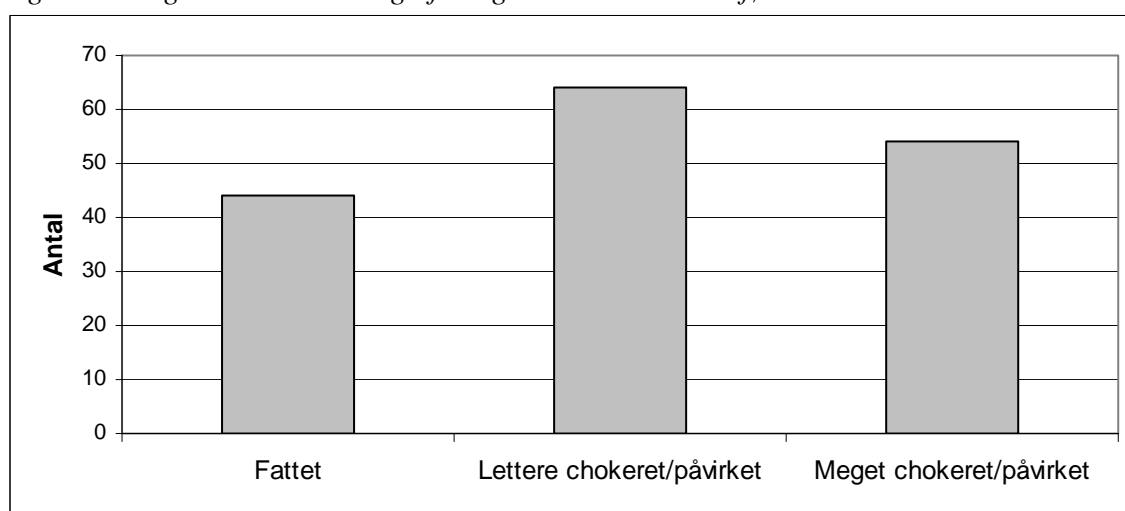
L16: ”Nej [brugerne er ikke ensomme], men vi er nogle ’fremmede’, som de kan spille bold med. Det er vel, som udviklingen er blevet, at man gerne vil høre andres mening: ’Hvordan ser du på mig og min situation?’. For far og mor synes jo altid, det er synd.”

8.5. Brugersens sindstilstand ved første kontakt

I rådgiverspørgeskemaet er rådgiveren blevet bedt om at vurdere brugersens sindstilstand ved den første kontakt med offerrådgivningen. Har brugeren været fattet, lettere chokeret og påvirket af hændelsen, eller har vedkommende været meget chokeret eller meget påvirket af hændelsen.

Rådgiverne oplyser, at godt en fjerdedel af brugerne fremtrådte som fattede ved den første kontakt, mens knap 40 pct. virkede lettere chokerede og noget påvirket af hændelsen, og den resterende tredjedel virkede meget chokerede og meget påvirkede af det skete, jf. figur 7. Hovedparten af brugerne har altså været i hvert fald noget chokerede og påvirkede af hændelsen, da de kontaktede offerrådgivningen.

Figur 7. Rådgiverens vurdering af brugersens tilstand ved første kontakt.



Ikke uventet finder man en klar sammenhæng mellem brugersens sindstilstand og den form for hjælp, brugerne har søgt hos offerrådgivningen, jf. nedenstående. Det er således især dem, der er meget påvirkede af hændelsen, som ifølge rådgiverne har haft behov for personlig støtte og for henvisning til eller information om muligheder for psykologhjælp, mens de mere fattede i højere grad har haft behov for mere praktisk hjælp, såsom hjælp vedrørende advokatbistand eller erstatning.

8.6. Brugernes behov ifølge rådgiverne

Rådgiverne er også blevet bedt om at oplyse, hvilken form for hjælp brugerne har anmodet dem om. Resultatet fremgår af tabel 7, som viser, at langt hovedparten af brugerne – også ifølge rådgiverne – primært har haft behov for personlig støtte og samtale. Der er imidlertid også en del brugere, som har haft behov for information om eller kontakt til

psykologhjælp (44 pct.) og/eller advokathjælp (41 pct.).²⁹ Førstnævnte kan tyde på, at ganske mange af sagerne er af alvorligere art.

Tabel 7. Rådgivernes vurdering af hvilken hjælp brugerne har haft behov

	Antal	Procent
Personlig støtte og samtale	132	81
Hjælp i forbindelse med henvendelse/anmeldelse til politiet	24	15
Information om andre støttemuligheder	23	14
Formidling af kontakt til andre støttemuligheder	16	10
Information om mulighed for psykologhjælp	56	34
Formidling af kontakt til psykologhjælp	18	11
Information om mulighed for advokathjælp	30	18
Formidling af kontakt til advokathjælp	38	23
Vejledning i forbindelse med retssagen	27	16
Ønsker at blive ledsaget i retten	28	17
Information om mulighed for at søge erstatning	20	12
Hjælp med ansøgningsskema om erstatning til ofre for forbrydelser	16	10

Sammenlagt er det 83 pct. af brugerne, som ifølge rådgiverne har haft behov for en eller flere af de mere konkrete hjælpetiltag, der er omtalt i tabel 7. Nogle rådgivere angiver også andre former for hjælp, som brugerne har haft behov for, f.eks. information om anke af sagen, hjælp til at kontakte en præst, en sagsbehandler eller en sygeplejerske eller brug for at blive ledsaget til socialforvaltningen.

Nogle offerrådgivninger henviser bredt til en række psykologer og bistandsadvokater, mens andre samarbejder med bestemte psykologer og bistandsadvokater.

En del offerrådgivninger har konstrueret en mappe med telefonnumre og adresser på steder, som kan hjælpe personer, som har været udsat for ulykke, sygdom eller kriminalitet. Denne mappe benyttes, når en bruger skal hjælpes videre i 'systemet'. Mapperne gør det let for rådgiverne at finde en rådgivning eller et sted, som kan hjælpe brugeren videre, uanset hvilket problem han eller hun måtte have.

Flere af offerrådgivningerne ledsager ofre i retten. De rådgivere, som har gjort det, forklarer, at ofrene er meget glade for denne støtte, fordi de er nervøse for både at skulle vidne og at skulle møde gerningsmanden ansigt til ansigt. Rådgiverne kan desuden hjælpe offeret ved at forklare, hvad der vil komme til at foregå under retssagen og ved at uddele brochuren *Om at vidne i retten*.

I spørgeskemaet er rådgiverne blevet bedt om at vurdere, hvad der var det *væsentligste* for brugeren i forbindelse med rådgivningen. I knapt en fjerdedel af sagerne er dette

²⁹ På offerrådgivningernes opfordring er der i spørgeskemaet skelnet mellem behov for alene information om f.eks. psykologhjælp, eller om de også har haft behov for, at offerrådgivningen har hjulpet med at skabe kontakt til en psykolog. Der har kunnet sættes kryds ved mere end én svarkategori.

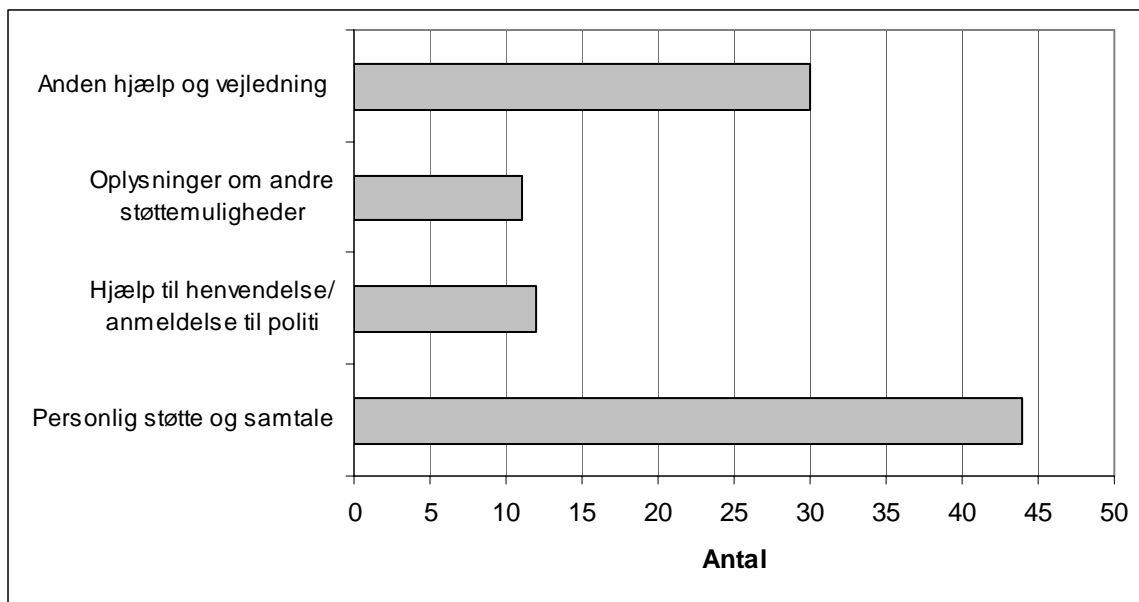
spørgsmål ikke besvaret korrekt, idet der er sat kryds ved mere end én svarmulighed. Af de korrekt besvarede spørgeskemaer nævnes i langt de fleste tilfælde – nemlig 62 pct. – at det væsentligste for brugeren har været den personlige støtte og samtale. I godt en fjerdedel af sagerne – 28 pct. – angives, at information og hjælp vedrørende psykolog, advokat og/eller erstatning har været det væsentligste.

8.7. Indfries brugernes behov

Spørgsmålet er så, om brugernes behov indfries af offerrådgivningen. Dette er belyst gennem spørgsmål til både brugerne og rådgiverne.

Figur 8 viser, hvilken hjælp brugerne angiver at have fået fra offerrådgivningen. 44 ud af de 52 brugere, som har besvaret spørgeskemaet, svarer, at de har fået personlig støtte og vejledning; 12 svarer, at de har fået hjælp til henvendelse eller anmeldelse til politiet; 11 angiver, at de har fået oplysninger om andre støttemuligheder (f.eks. krisecentre eller rådgivningscentre), mens 30 svarer, at de har fået anden hjælp og vejledning (f.eks. vedrørende advokathjælp, psykologhjælp eller erstatning). Dette svarer ganske godt til de behov, brugerne angiver ligger bag deres henvendelse til offerrådgivningen (se afsnit 8.3 ovenfor), og til oplysningerne fra offerrådgiverne.

Figur 8. Brugers vurdering af hvilken hjælp, de har fået fra offerrådgivningen.



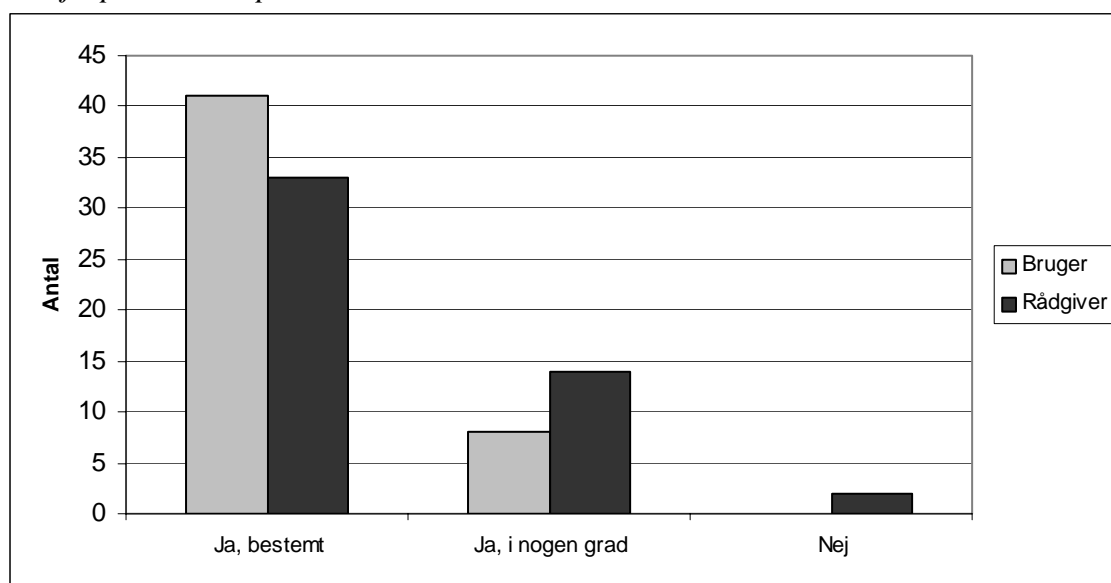
Brugere er også blevet spurgt om, hvorvidt de har fået hjælp med alle de spørgsmål og problemer, som de henvendte sig med til offerrådgivningen. Af de 51 brugere, der har besvaret dette spørgsmål, svarer 42, at de 'bestemt' har fået den hjælp, de har ønsket og haft behov for, mens 9 svarer, at de 'i nogen grad' har fået den hjælp, de har ønsket. Der er ingen af brugerne, der angiver, at de *ikke* har fået den ønskede hjælp.

Rådgiverne er tilsvarende spurgt, om de har kunnet hjælpe brugerne med alle de spørgsmål og problemer, de henvendte sig med. Dette spørgsmål besvares i de fleste (57 pct.) tilfælde klart bekræftende. I en del (38 pct.) tilfælde har det ifølge offerrådgiverne dog ikke været muligt at hjælpe med *alle* spørgsmål/problemer, men dog med 'de fleste'. Kun i omkring hver tyvende sag føler rådgiverne, at de slet ikke eller kun i ringe grad har kunnet hjælpe brugeren med deres problemer. Dette er i overensstemmelse med det, rådgiverne oplyser i interviewene, nemlig at de forsøger at hjælpe alle, men at de i nogle få sager ikke er i stand til at hjælpe.

Det er meget varierende problemstillinger, rådgiverne *ikke* har været i stand til at hjælpe brugerne med. Rådgiverne nævner eksempelvis, at de har haft svært ved at hjælpe med "juridiske spidsfindigheder" og at hjælpe personer med psykiske problemer eller personer, der kommer fra kulturer, de ikke kender til. Som eksempel på forhold, rådgiverne ikke har kunnet hjælpe dem med, nævner brugerne hjælp til at ordne personlige papirer.

De ovenfor anførte svarfordelinger indikerer, at rådgiverne vurderer deres egne hjælpemuligheder mere kritisk, end brugerne gør. Det er således relativt flere af rådgiverne end af brugerne som siger, at de ikke har været i stand til at hjælpe med alle problemer. Det samme indtryk får man, når man, som i figur 9, alene ser på de 50 sager, hvor der af *både* bruger og rådgiver er besvaret et spørgeskema. Mens 82 pct. af brugerne angiver at være fuldt tilfredse med den hjælp, de har fået, er det kun i 66 pct. af sagerne, at rådgiverne er helt tilfredse med deres bidrag. I to af sagerne føler rådgivere, at de slet ikke har kunnet hjælpe. Det er der ingen af brugerne, som synes.

Figur 9. Bruger og rådgivers vurdering af om de henholdsvis er blevet hjulpet/har kunnet hjælpe med alle problemer.



Der tegner sig således et tydeligt billede af, at brugerne af offerrådgivningen i langt de fleste tilfælde har behov for konkret information og/eller hjælp vedrørende f.eks. psykolog, advokat og erstatning, men at de i særdeleshed henvender sig til offerrådgivningen, fordi de har brug for at tale med nogen og få personlig støtte. Videre tyder undersøgelsen på, at brugerne i langt de fleste tilfælde har kunnet få hjælp med de spørgsmål og problemer, som har ligget bag deres henvendelse til offerrådgivningen.

Offerrådgiverne lever dermed op til intentionerne med offerrådgivning, jf. offerrådgivningscirkulæret: *"Hovedvægten i offerrådgiverens indsats bliver [...] den menneskelig kontakt til og samtale med ofret samt vejledning om de særlige støttemuligheder, der findes, herunder af lægelig, psykologisk, social og juridisk karakter."*

9. Rådgivningens forløb og indhold

I dette kapitel belyses rådgivningens forløb og indhold, dvs. hvad rådgivningen har omfattet, hvor den er foregået, og hvordan kontakten er skabt. Desuden gøres der rede for, hvordan brugere og rådgivere vurderer rådgivningens forløb. Oplysningerne bygger både på besvarelser af spørgeskemaer og på interview med rådgivere.

I kapitel 4 er det påpeget, at kun tre af offerrådgivningerne bidrager med 58 pct. af det samlede antal sager i spørgeskemaundersøgelsen. Det betyder, at disse tre offerrådgivninger fylder uforholdsmæssigt meget i det statistiske materiale. Dette har haft mindre betydning for resultaterne i kapitel 8, eftersom man må formode, at ofrenes behov for hjælp er uafhængig af, hvor i landet de modtager rådgivning. I dette afsnit, som omhandler offerrådgivningernes praksis, kan det imidlertid have betydning, idet offerrådgivningernes praksis varierer fra sted til sted. Den skæve fordeling bør derfor holdes in mente.

9.1. At få kontakt med offerrådgivningen

Det er antagelig meget væsentligt for rådgivningerne og deres funktion, at potentielle brugerne let og ubesværet kan få kontakt med dem, så snart de måtte have behov herfor. En bruger, der ikke umiddelbart kan komme i kontakt med offerrådgivningen, kan meget vel tænkes at afstå fra flere forsøg.

For at belyse denne problemstilling er brugerne bedt om at oplyse, hvor hurtigt de fik kontakt med offerrådgivningen. Det viser sig, at langt de fleste brugere fik kontakt med offerrådgivningen første gang, de forsøgte. Kun to personer måtte forsøge to eller tre gange, før de fik kontakt, men ingen har måttet forsøge flere gange.

Heraf kan man dog ikke nødvendigvis konkludere, at det altid er let for ofre at få kontakt med offerrådgivningen. Der foreligger således ikke information om, hvor mange der forgæves har taget kontakt og derpå opgivet.

En enkelt bruger, der paradoksalt nok i spørgeskemaet har angivet, at hun fik kontakt første gang, beskriver denne problemstilling i en kommentar til spørgeskemaet:

Når man ringer, kan offerrådgivningen godt være svær at få kontakt med, dels da der er telefonsvarer på nummeret, man ringer til, og dels fordi deres telefon er ude af drift. Det kan være svært at håndtere, når man har brug for krisehjælp her og nu og føler sig helt overladt til sig selv, bange og panikslagen, og ikke ved, hvor man skal henvende sig.

De fleste brugere tager kontakt med offerrådgivningen forholdsvis kort tid efter, de har været udsat for den hændelse, som bevirker, at de har behov for hjælp fra offerrådgivningen. I godt en femtedel af sagerne (22 pct.) sker det mindre end et døgn efter hændelsen, og i næsten halvdelen af sagerne (46 pct.) går der mellem et døgn og en uge. I ca. en tredjedel af sagerne (32 pct.) går der dog mere end en uge.

Interviewene med rådgiverne afspejler, at der er stor forskel på, hvor længe der går fra, at hændelsen er sket, til at brugeren kontakter offerrådgivningen:

R2: ”Den sidste jeg havde – det var en alvorlig sag med en ung mand på 19 år – der var der gået tre uger. Han var ved at bryde totalt sammen. Før det havde jeg en sag, hvor det var sket om fredagen, og han var her om søndagen. Så det er forskelligt fra sag til sag.”

Flere rådgivere forklarer dog, at der ofte går et par dage, fordi ofrene ikke selv tror, at de har behov for hjælp, når de har været udsat for kriminalitet. Efter at have gået alene med tankerne lidt tid, får de imidlertid behov for at snakke med nogen om det, og så husker de, at politiet vist nok udleverede ”*en eller anden folder*”. Den finder de så frem og ringer til offerrådgivningen.

Nogle rådgivere mener, at nogle ofre kan have svært ved at bede om hjælp, hvorfor de synes, at det er en fordel, hvis politiet sikrer kontakten mellem offer og rådgiver. På et spørgsmål om, hvor lang tid der går fra hændelsen og til, at ofret tager kontakt med offerrådgivningen, siger en rådgiver:

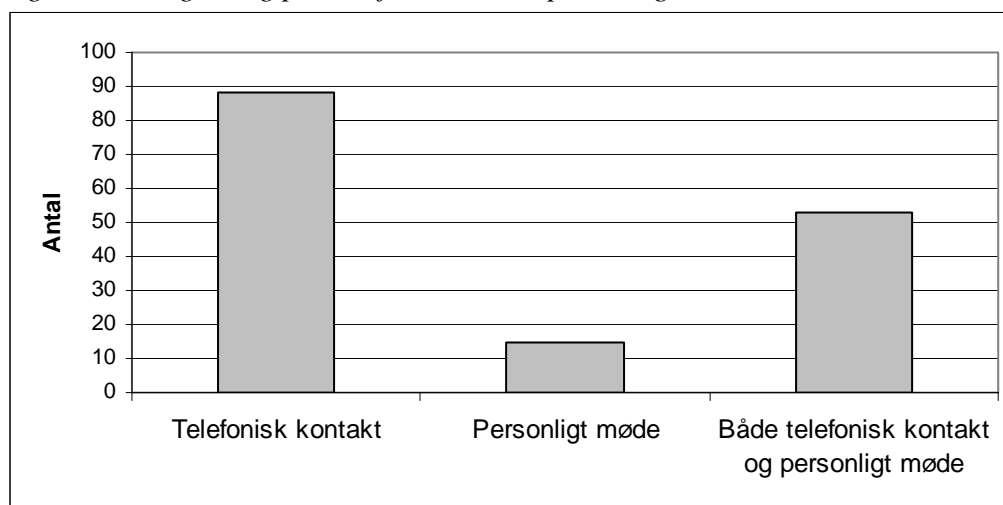
R1: ”Det er meget forskelligt. Mellem en time og en uge. [...] Nogle får ikke selv taget sig sammen til at ringe. Derfor er det en stor hjælp, hvis politiet ringer for dem.”

9.2. Kontaktens form

Rådgivning kan foregå telefonisk, ved at parterne mødes eller på begge måder. Som figur 10 viser, foregår rådgivningen i de fleste tilfælde (56 pct.) alene telefonisk og forholdsvis sjældent (10 pct. af sagerne) kun ved møder. I godt en tredjedel af sagerne (34 pct.) er der både telefonisk og personlig kontakt mellem bruger og rådgiver.³⁰

På dette område er der dog store forskelle fra offerrådgivning til offerrådgivning. Hvor offerrådgivningen i København/Frederiksberg/Tårnby har mange rådgivningsforløb, hvor der både er telefonisk og personlig kontakt (43 pct. af sagerne), har offerrådgivningen i Odense/Middelfart i langt de fleste sager (74 pct.) kun telefonisk kontakt. Offerrådgivningen i Svendborg gennemfører halvdelen af rådgivningerne per telefon og den anden halvdel ved møder med ofret.

Figur 10. Rådgivning per telefon eller ved personligt møde.



Rådgiverne fortæller, at der er flere faktorer, der influerer på, om rådgivningen udføres per telefon eller ved at mødes. Blandt andet ofrets tilstand, henvendelsens karakter samt ofrets og/eller rådgiverens præference influerer herpå.

Hvis ofret virker meget påvirket af hændelsen, synes rådgiverne, at det er bedst at mødes. Hvis ofret derimod er afklaret og fattet og blot har nogle konkrete spørgsmål, vurderer rådgiverne, at de kan klare rådgivningen per telefon. I de tilfælde hvor ofret beder

³⁰ I ét tilfælde er kontakten udelukkende foregået skriftligt, idet offerrådgivningen har besvaret en mail fra brugeren.

om hjælp til at udfylde papirer vedrørende erstatning, kræver det selvfølgelig, at parterne mødes.

Nogle rådgivere lader det være op til ofret, om de skal mødes eller ej. Andre forsøger så vidt muligt at få rådgivningen gennemført telefonisk, men der er også rådgivere, som selv foreslår ofret at mødes. Disse rådgivere fortrækker at sidde over for den person, de skal rådgive. De følgende citater illustrerer, hvad der er afgørende for, om rådgivningen foregår telefonisk eller ved et møde:

L6: ”Det er lidt svært helt at forklare måske. Men jeg synes, det handler om, at man ligesom hører i telefonen, hvordan vedkommende har det. Hvis vi kan høre, at der er et behov for et møde, så spørger jeg, om han/hun er interesseret i at mødes med os. Men principielt vil jeg sige, at kan rådgivningen afsluttes i en telefon, så skal den det. Men det viser sig, at mange ting kan ikke afsluttes i telefonen.”

R15: ”Det er faktisk brugeren, der afgør det. Hvis man har en følelse af, at det ikke kan klares her og nu, så foreslår jeg enten at komme i deres hjem, men helst heroppe [i offerrådgivningens lokale].”

Som sagt er der på dette område betydelige forskelle mellem offerrådgivningerne, idet nogle har en praksis med altid at mødes med ofret, mens andre forsøger at gennemføre så mange rådgivninger som muligt per telefon. Der ses endvidere individuelle forskelle inden for samme offerrådgivning. I en offerrådgivning havde én rådgiver f.eks. personligt møde med langt hovedparten af ofrene, mens en anden rådgiver meget sjældent havde det.

I de offerrådgivninger, hvor man foretrækker at mødes med ofret, begrundes dette med, at rådgivning per telefon ikke er tilstrækkeligt dybtgående:

R5: ”Nej, det har jeg aldrig haft [rådgivning per telefon]. Jeg synes telefonrådgivning i voldssager og sådan, det er noget tamt noget. Der skal man ud og snakke med folk. Der er jo nogle, som kun har telefonrådgivning, men da kan jeg ikke rigtig se, hvad man kan udrette med det.”

L8: ”[kommentar til en offerrådgivning, som primært har rådgivning per telefon] ...De ekspederer vel 95 pct. af deres sager per telefon, og det synes jeg ikke er godt. For mig er den personlige kontakt det, der virkelig er kød og blod i. Ikke en snak i telefonen. Selvfølgelig kan du i telefonen sige til et offer: ’Du har ret til en bistandsadvokat’, men det er ikke den måde, jeg føler, det skal fungere på. Det er den personlige kontakt og den ro, det kan bringe i en kaotisk situation, der skal til.

Og derfor må rådgivere være parate til at ofre sig – med udkald om natten og intellektuel involvering i situationen på en passende professionel måde.”

I andre offerrådgivninger mener man, at man kan give en udmærket rådgivning per telefon og påpeger, at telefonisk rådgivning også giver brugeren bedre mulighed for at være anonym:

R17: ”Jeg kan bedst selv lide at være anonym, så telefonen er et godt redskab i de fleste tilfælde.”

L17: ”I stor udstrækning kan man jo også nå langt i telefonen. Altså henvise til en advokat og den slags kan man jo ordne i en telefon, og jeg har da også indtryk af, at mange gange er de glade for, at de ikke skal stå ansigt til ansigt med os.”

Hvis der er behov for mere end én samtale, foregår den første hyppigt per telefon og den efterfølgende ved personligt møde – gerne samme eller næste dag. Holdningen er, at der helst ikke skal gå for lang tid inden et eventuelt personligt møde.

R2: ” Det nytter ikke noget at sige: ’Vi ses i næste uge’, hvis det er noget, der lige er sket. Og nogen gange kommer de også med noget, de har gået med i lang tid. [...] Jeg har for det meste gjort det, at jeg spørger dem, om de kan mødes med det samme. Selvfølgelig er der også nogle gange, der går lidt længere tid, men hvis folk er i chok og i krise, jamen så kan vi lige så godt tage det med det samme.”

9.3. Kontaktens varighed.

De enkelte rådgivningssamtaler kan vare fra alt mellem fem minutter og to timer, dog typisk omkring én eller halvanden time. I en offerrådgivning har man ligefrem et princip om, at samtalen helst ikke skal tage længere end 1 time. Man mener således, at hverken rådgiver eller bruger kan kapere mere end en times samtale. Derfor informeres ofret på forhånd om denne praksis, og hvis der er behov for yderligere samtaler, aftales et nyt møde.

Brugerne er spurgt, om rådgiverne har taget sig tilstrækkelig tid til at tale med dem. Samtlige brugere, der har besvaret dette spørgsmål, har svaret bekræftende på spørgsmålet. Brugerne er altså ganske godt tilfredse med længden på samtalen med rådgiveren, hvad enten samtalen er foregået per telefon eller ved personligt møde.

Spørgsmålet er så, hvor mange samtaler der typisk indgår i et rådgivningsforløb. I en lille halvdel af sagerne (42 pct.) har der kun været én kontakt/samtale mellem bruger og rådgiver, mens der i en fjerdedel af sagerne (24 pct.) har været kontakt to gange. Samlet

set er det altså omkring to tredjedele af rådgivningerne, der afsluttes efter 1-2 samtaler. I den resterende tredjedel har der i nogle tilfælde været ganske mange kontakter.

Interviewene med rådgiverne viser endnu en gang, at der er stor forskel på den praksis, som de forskellige offerrådgivninger har. En rådgiver giver udtryk for, at "*én gang er ingen gang*", mens man i andre offerrådgivninger har et princip om, at sagerne skal afsluttes så hurtigt som muligt. De sidstnævnte er af den opfattelse, at deres opgave blot er at yde en øjeblikkelig støtte og derefter henvise brugerne til de rette myndigheder. De påpeger f.eks., at brugerne ikke må blive afhængige af offerrådgivningen. Andre begrundes deres princip om hurtig afslutning af sagerne med, at rådgiveren jo ikke er en "*hjemmehjælper*", "*besøgsven*" eller "*behandler*".

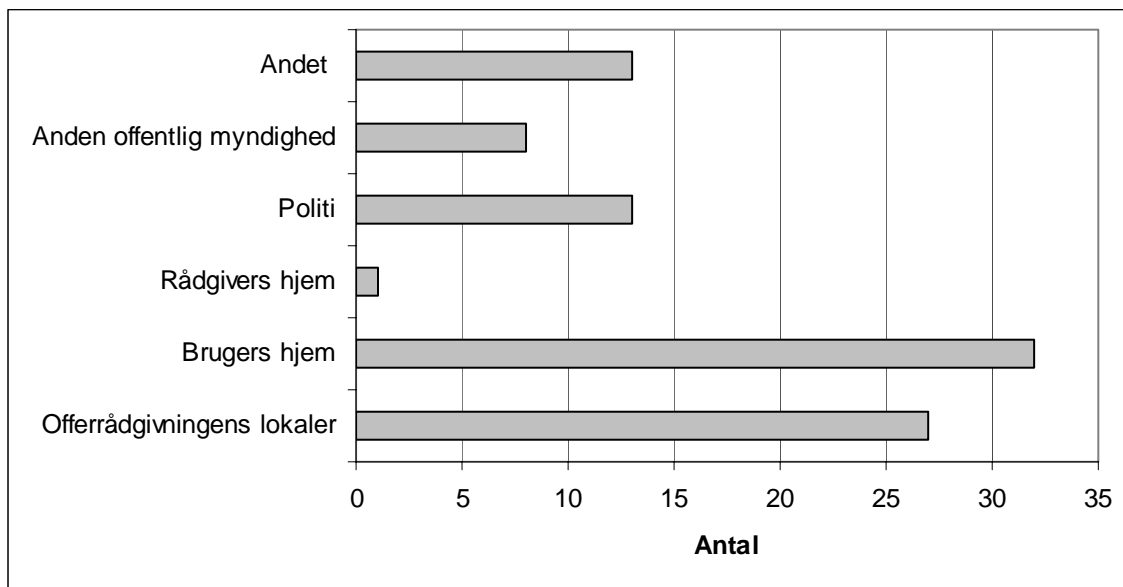
R1: "Jeg har mødtes med nogen to gange. Men der står jeg så også af, for så begynder det at få karakter af en mellemting mellem besøgsven og behandler, og det er ikke meningen med det. Altså hvis ikke vi kan få de andre instanser til at tage over eller få personen til at tillade dem at tage over, så er det ikke meningen, vi skal fortsætte. Det er noget, vi taler meget om indbyrdes. Hvor går grænsen? Hvor skal vi stå af? Hvor langt kan og skal vores kompetence række? Dér må vi være klar over vores grænse, og vi må også sætte den over for brugeren."

I de tilfælde, hvor en bruger har kontaktet offerrådgivningen flere gange over et længere forløb, er brugeren oftest blevet tilknyttet en bestemt rådgiver. De fleste rådgivningsforløb er dog afsluttet efter en uges tid og som nævnt typisk efter højst to kontakter. Kun i få sager har forløbet strakt sig over flere uger.

9.4. Mødested

I det omfang, der har været personligt møde mellem rådgiver og bruger, er møderne typisk enten foregået i brugerens hjem eller i offerrådgivningens lokaler, jf. figur 11. Når møderne, som det også fremgår af figur 11, er foregået på politigården eller hos en anden offentlig myndighed, betyder det almindeligvis, at rådgivningen har bestået i, at rådgiveren har ledsaget ofret til møder med disse myndigheder.

Figur 11. Mødested for rådgiver og bruger.



Også på dette område er der stor forskel mellem offerrådgivningerne. Nogle steder mødes rådgiver og bruger altid i offerrådgivningens lokaler, bl.a. fordi de mener, at det er et mere neutralt sted end ofrets hjem. Andre offerrådgivninger foretager altid hjemmebesøg hos brugerne. En del offerrådgivninger praktiserer begge dele, idet de lader det afhænge af, hvad ofret foretrækker. Det skal bemærkes, at ikke alle offerrådgivninger råder over egne lokaler.

Af de offerrådgivninger, som tager på hjemmebesøg, er der flere, som vælger at sende to rådgivere af sted til hjemmebesøg. Dette sker under henvisning til rådgivernes sikkerhed. Som en rådgiver forklarer, er det ikke så godt at tage alene ud til en sag med husspektakler, da der kan være risiko for, at manden vender tilbage og er aggressiv.

På et spørgsmål om utryghed ved at tage ud i et privat hjem fortæller rådgiverne:

R4: ”Jeg har oplevet det én gang, at jeg har været lidt bange. Det var én der ringede, og han lød – og var også – påvirket. Og dér synes jeg, at det var rart at vi var to.”

R13: ”Ja, det [utryg] var jeg faktisk en lille smule, så jeg fik en kollega til at gå med. Jeg har tidligere selv sagt, at det jo er et offer, vi skal tale med, og ikke gerningsmanden, så der er ikke noget at være bange for. Men da det så kom til stykket... Jeg kunne ikke helt vurdere ham på telefonen, for han græd, og jeg tænkte, at måske er han lidt beruset, men han kunne også være omtåget, for han var lige blevet udskrevet fra hospitalet. Så derfor tog vi to af sted, og det synes jeg også i

princippet er en god idé, for bagefter kunne man måske blive anklaget for noget. Jeg synes, at man i dag skal være meget forsigtig.”

Omvendt er der også rådgivere, som aldrig har været utrygge ved at tage alene ud i et offers hjem.

R7: ”Aldrig nogen siden [har jeg følt mig utryg]. Har der været noget, har jeg jo vidst, at jeg havde kodet politiets nummer ind... Jeg er blevet advaret af politiet en enkelt gang, at jeg kunne risikere at få nogle øretæver. Da skulle jeg med en kone hjem og hente nogle ting hos manden. Og det endte med, at jeg fik en kop kaffe og et knus, da jeg gik. Så det kommer jo an på, hvordan man tackler tingene.”

9.5. Anonymitet og tavshedspligt

Offerrådgivere kan få indsigt i meget personlige forhold og meget følsomme og private oplysninger. I cirkulæret om offerrådgivning nævnes, at det ikke er hensigten, at offerrådgiverne skal føre journaler og udarbejde statistisk. Dermed lægges op til, at ofre skal kunne henvende sig anonymt til rådgivningerne og skal kunne påregne, at rådgiverne ikke oplyser videre om den information, de får om den enkelte. Anonymitet og tavshedspligt er da også noget, der respekteres af offerrådgivningerne.

De fleste offerrådgivninger har en praksis med, at nye offerrådgivere skal underskrive en tavshedserklæring, når de bliver godkendt som rådgivere. Dette, sammen med sikring af brugernes anonymitet, mener offerrådgivningerne er af stor værdi både for brugere og for rådgivningernes image.

R3: ”Vi bliver jo mødt af nogle mennesker, som viser os tillid, og som åbner sig over for os, og som kommer med nogle informationer [...] Og der er det jo vigtigt, at man kan bevare den tillid, og at man har en vis moral og en vis etik i forhold til de mennesker, som man arbejder med. Så det er meget vigtigt.”

Det er dog sjældent, at brugere spørger om tavshedspligt eller anonymitet, ligesom det er sjældent, at rådgiveren uopfordret oplyser herom. Folderen om offerrådgivning, som er udleveret af politiet, informerer om disse forhold, så det tages gerne for givet, at brugeren allerede er klar over dette, når de kontakter offerrådgivningen.

De fleste rådgivere oplever, at brugerne har tillid til, at rådgiverne behandler de informationer, de får, fortroligt. Brugere synes da heller ikke at være meget optaget af spørgsmålet om anonymitet, og de fleste præsenterer sig ved navn, når de kontakter offerrådgivningen. Mange oplyser også om telefonnummer og adresse. Kun få rådgivere har oplevet, at brugeren ikke har oplyst sit navn.

Men selv om brugerne er lovet anonymitet, kan der alligevel godt være problemer med at garantere anonymitet, hvis både offer og offerrådgiver bor i en mindre by. Som en rådgiver forklarer:

R14: ”Det kan jo ikke undgås i sådan en lille by, at man somme tider ved, hvem det er”.

En anden rådgiver forklarer, at det kan være et problem, hvis man kender hinanden for godt. Som hun siger:

R8: ”Det er nok ikke særligt hensigtsmæssigt, hvis det er naboen, som man rådgiver.”

De fleste rådgivere har oplevet at møde tidligere brugere på gaden. De fleste rådgivninger har den praksis, at rådgiverne skal være afventende og kun hilse, hvis den tidligere bruger selv hilser på dem eller henvender sig til dem:

R12: ”Det er også noget, vi altid gør klart, at hvis vi møder dem i byen, så vil vi ikke hilse på dem. Og det er ikke fordi, vi ikke vil, men det er for at bibeholde deres anonymitet. Hvis de vil sige: ’goddag’, så kan vi også godt hilse.”

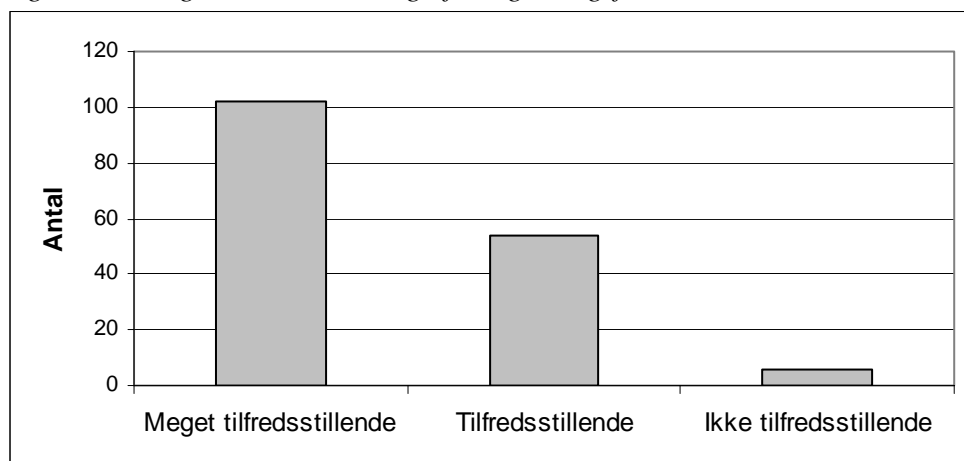
Det hænder dog, at tidligere brugere selv kontakter rådgiverne, når de møder dem. Typisk er det for at få lejlighed til at udtrykke deres taknemmelighed for den hjælp, de har fået, og for at fortælle dem, at de nu har det godt igen. Flere rådgivninger har også oplevet brugerens tak i form af blomster, chokolade og lignende.

9.6. Vurdering af forløbet og af offerrådgivningen

Både rådgivere og brugere er blevet bedt om at give en generel vurdering af rådgivningsforløbet – om det har været tilfredsstillende eller ej.

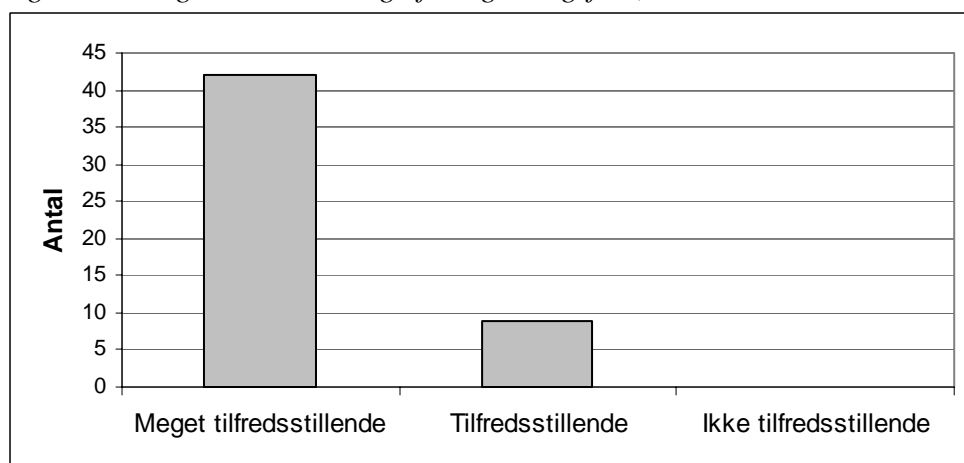
I langt de fleste sager (63 pct.) mener rådgiverne, at rådgivningen er forløbet ikke bare tilfredsstillende, men ’meget tilfredsstillende’. Kun i en tredjedel af sagerne vurderes forløbet alene ’tilfredsstillende’. Tilbage er nogle ganske få sager (6 i alt), hvor rådgiverne har vurderet, at forløbet ikke har været tilfredsstillende, jf. figur 12.

Figur 12. Rådgivernes vurdering af rådgivningsforløbet.



Det er imidlertid ikke kun rådgiverne, der i de fleste tilfælde er tilfredse med rådgivningens forløb. Brugere er det også, jf. figur 13. 42 af de 51 brugere, som har besvaret dette spørgsmål, mener, at rådgivningen er forløbet 'meget tilfredsstillende', mens de resterende 9 brugere svarer, at forløbet har været 'tilfredsstillende'. Ingen af brugerne har været utilfredse med forløbet. Der er altså tendens til lidt mere positive vurderinger fra brugernes end fra rådgivernes side, men her må erindres, at dette muligvis skyldes, at det især er de meget tilfredse brugere, der har deltaget i denne del af undersøgelsen, jf. kapitel 3.

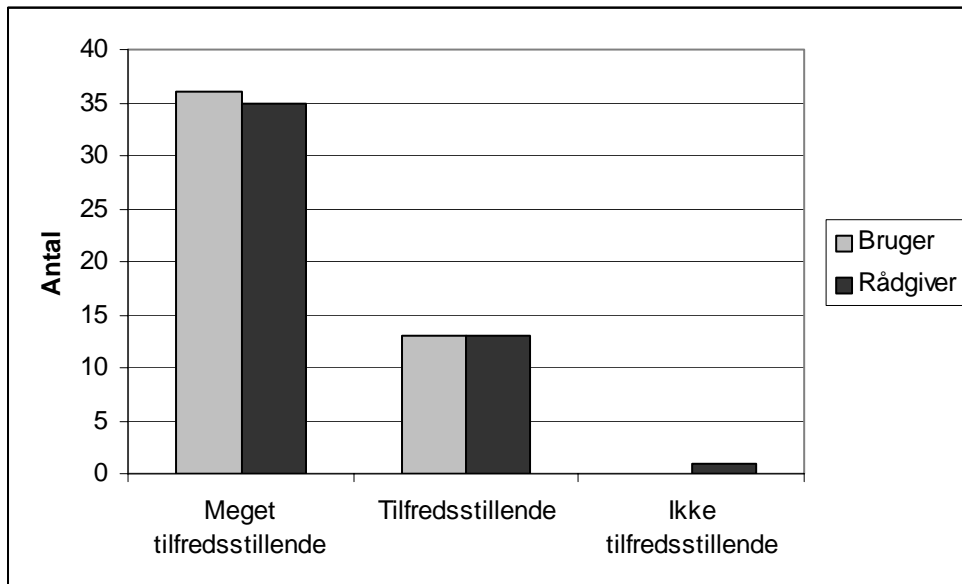
Figur 13. Brugernes vurdering af rådgivningsforløbet.



Men selv om der muligvis er en lille overvægt af de meget tilfredse brugere i undersøgelsen, betyder det ikke nødvendigvis, at brugerne så at sige overvurderer deres eget rådgivningsforløb. Dette kan illustreres ved at sammenligne de 50 sager, hvor både rådgiver og bruger har besvaret spørgsmålet om rådgivningens forløb. Resultatet er vist i

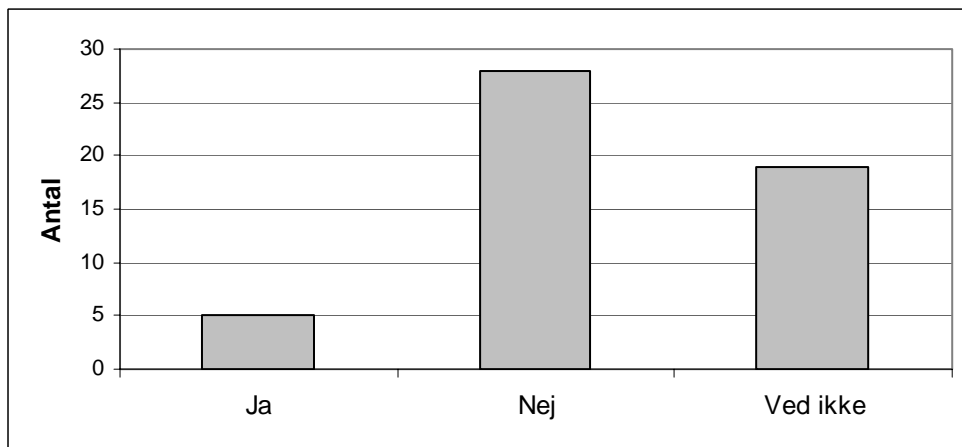
figur 14. Som det ses, er der stort set ingen forskel mellem brugernes og rådgivernes vurderinger.³¹

Figur 14. Brugers og rådgivers vurdering af rådgivningsforløbet.



Brugernes vurdering af offerrådgivningens indsats og betydning er også belyst gennem et spørgsmål om, hvorvidt de tror, de kunne have fået den hjælp, de har fået fra offerrådgivningen, fra andre steder, jf. figur 15.

Figur 15. Brugernes vurdering af om de kunne opnå samme hjælp fra andre steder.



Kun en lille del af brugerne (svarende til 10 pct.) mener, at de ville kunne have fået den hjælp, de fik fra offerrådgivningen, fra et andet sted. Godt halvdelen af brugerne (54

³¹ Det betyder dog ikke, at bruger og rådgiver i samme sag altid svarer ens. I de 36 sager, hvor bruger er 'meget tilfreds', svarer 27 rådgivere, at de også er 'meget tilfredse', 8 rådgivere finder derimod kun forløbet 'tilfredsstillende', mens 1 rådgiver mener, at forløbet har været 'utilfredsstillende'. Omvendt er der nogle af rådgiverne, som vurderer forløbet som 'meget tilfredsstillende' i de sager, hvor brugerne mener, at forløbet er 'tilfredsstillende'.

pct.) tror derimod ikke, at det ville have været muligt, mens de resterende brugere (36 pct.) er i tvivl om svaret på dette spørgsmål.

En vigtig indikator på brugernes tilfredshed med offerrådgivningen er også, om de – hvis det skulle vise sig nødvendigt – atter ville henvende sig til offerrådgivningen. Det er stort set alle brugerne helt sikre på, at de ville. 49 ud af de 52 brugere besvarer således spørgsmålet med et 'ja, bestemt', mens de resterende 3 svarer 'ja, måske'. Der er altså ingen af brugerne, som siger, at de ikke ønsker at benytte sig af offerrådgivningens tilbud en eventuel anden gang.

Endelig afspejler vurderingen af offerrådgivningens indsats sig også i svarene på et åbent spørgsmål om, hvad brugeren anser som det væsentligste ved den rådgivning, de har modtaget.

En del af brugerne nævner, at det vigtigste for dem har været *"at kunne snakke med nogen om problemet"*. Andre siger mere bredt, at det væsentligste var *"at få støtte og vejledning"*. Nogle fortæller, at kontakten med offerrådgivningen har givet dem tryghed: *"Den tryghed, det har givet, at tale med et virkeligt forstående og kompetent person"*.

Nogle brugere forklarer, at det var rart at tale med en udenforstående person, som man *"ikke kendte i forvejen"*. Andre forklarer, at det væsentligste var, at rådgiverne tog deres problemer alvorligt: *"At de giver én følelsen af, at ens problemer ikke bare er latterlige bagateller, men betyder noget"*.

Andre brugere mener, at det væsentligste var, at offerrådgivningen kan hjælpe døgnet rundt: *"Jeg har været i stand til at få fat på et menneske hele døgnet – offerrådgivningen holder ikke åbne-lukketid. Jeg har vidst, at jeg ikke var alene."*

Der er er del af brugerne, som påpeger, at det væsentligste for dem var at kunne tale med en person, som havde erfaring, som var engageret, og som forstod deres situation. Her er et uddrag af brugernes kommentarer til spørgsmålet om, hvad der har været det væsentligste ved offerrådgivningen:

"At tale med en person med erfaring."

"Dét at tale med nogen, der forstår situationen – at man er ked af det og meget utryg."

"At kunne tale med nogen, der kender situationen, og som kunne hjælpe én videre."

”At snakke med et medmenneske, der er interesseret, engageret, yder støtte og hjælp, viser forståelse uden at man bliver anset for at være et problem/en belastning, samt uden at blive gjort til en patient/klient/til et kunstigt objekt, og med fleksibel, naturlig tid. De træder til hurtigt og tager alt alvorligt.”

Der er også flere brugere, der påpeger, at det var vigtigt, at rådgiveren kunne fortælle dem, at de reaktioner, de havde som følge af hændelsen, var helt naturlige:

”At få at vide at mine reaktioner var meget almindelige og naturlige.”

”Jeg har fået forståelse for min angst og utryghed omkring forløbet.”

”At hun hjalp mig med at forstå, at det ikke er min skyld, og at min følelse var helt normal.”

Nogle brugere har sat pris på den hjælp og opbakning, de har fået i forbindelse med den retssag, de har været igennem, eller ved at *”få overblik over situationen og det kommende forløb med retssagen”*.

For andre har det væsentligste været at få støtte til at henvende sig til politiet: *”At få hjælp og støtte til at gå videre til politiet med en anmeldelse. Hvilket jeg i lang tid ikke har turdet pga. angst og manglende viden om praksis i sådanne sager.”* Andre igen er især tilfredse med at have fået konkret hjælp med *”skadeserstatning”*, *”hjælp til hurtig psykolog- og advokathjælp”* eller til at besvare *”juridiske spørgsmål”*.

Det er med andre ord meget forskelligt, hvad brugerne har fundet, var det væsentligste for dem. De forskellige svar afspejler imidlertid ganske godt de forskellige behov, brugere har, jf. kapitel 8.

10. Samarbejde mellem politi og offerrådgivning

10.1. Politiets kendskab til offerrådgivningen

I cirkulæret om offerrådgivning nævnes, at politiet forventes at informere ofre om mulighederne for offerrådgivning. En vigtig forudsætning for, at dette kan ske, er, at politiet har kendskab til den lokale offerrådgivning. I interviewene med politiets kontaktpersoner er de derfor blevet spurgt, om de menige betjente – efter kontaktpersonens vurdering – har kendskab til offerrådgivningen. Nogle kontaktpersoner svarer, at de er helt sikre på, at alle betjente i deres politikreds kender til offerrådgivningen:

P16: ”Ja, det gør de! Det kan de ikke undgå. Det er både sagt og skrevet, osv. De [offerrådgiverne] har også været her og er blevet vist frem. Jeg kan godt lide, at de selv kommer, i stedet for at det er mig, som sidder og fortæller om det. Og det tror jeg har været godt.”

I andre politikredse er kontaktpersonerne imidlertid lidt i tvivl om, hvorvidt alle betjente kender til offerrådgivningens eksistens:

P11: ”Det skulle de gerne gøre. Det er i hvert fald publiceret. Det er det. Men går du ned og spørger nogen, så kunne jeg godt forestille mig, at nogen ville sige nej. Det er blevet publiceret i sin tid, da vi startede op, og så er det sådan hen ad vejen blevet publiceret ved, at vi har lagt en folder i deres skuffe.”

Der er forskelligt, hvordan politikredsene har informeret de øvrige betjente om offerrådgivningerne. Nogle steder har man primært reklameret for offerrådgivningen i forbindelse med opstarten, mens man andre steder jævnligt – i forbindelse med morgenpauser eller stationsmøder – minder betjentene om, at offerrådgivningen findes. I atter andre politikredse foregår den løbende påmindelse om offerrådgivningens eksistens ved, at kontaktpersonen nu og da lægger en folder til dem.

I de politikredse, hvor folderen ligger i den såkaldte ’voldsmappe’³², bliver betjentene på denne måde løbende mindet om offerrådgivningen, og som nogle af kontaktpersonerne dér bemærker, så må alle betjente jo kende til offerrådgivningen, for ”*alle har jo haft en voldssag*”.

Nogle af de kontaktpersoner, som er mest engagerede i offerrådgivningens arbejde, gør en ekstra stor indsats for at informere om rådgivningen. Én kontaktpersoner fortæller, at han informerer om offerrådgivningen ved ”*enhver officiel lejlighed*”, mens en anden gør en stor indsats for at oplyse nye betjente om offerrådgivningen.

Det er de færreste politikredse, som har en procedure, der sikrer, at nye betjente automatisk bliver introduceret til offerrådgivningen. Kendskab til offerrådgivning synes gerne at være noget, som læres hen ad vejen.

P15: ”Når der kommer en ny kollega til en politistation, så er det ikke det første, man siger ’Nu skal du huske at vejlede om offerrådgivning’. Så er det nogle helt andre ting, som bliver prioriteret først. Det er, hvordan man udfører sit politiarbej-

³² ’Voldsmapperne’ er røde arbejdsomslag til voldssager. Omslaget skal minde politiet om, at disse sager skal efterforskes særligt hurtigt.

de under hensyntagen til borgernes sikkerhed, og løse politiopgaver, som er defineret i retsplejeloven, og noget om egen sikkerhed. Det er sådan nogen ting, der er væsentlige, før vi kommer til offerrådgivningen. Men det kommer, når de andre ting er på plads. Det må være helt naturligt.”

En væsentlig kilde til viden om offerrådgivningen er offerrådgiverne selv. Der er flere politikredse, som har haft besøg af offerrådgivere, hvilket ifølge kontaktpersoner er med til at afmystificere offerrådgivningen. Det er også vigtigt, at de menige betjente får sat ansigt på rådgiverne. Offerrådgiverne er selvsagt glade for at få lejlighed til at fortælle om deres arbejde, og de oplever, at der efterfølgende i en periode kommer en stigning i antal henvendelser.

Det er dog langt fra alle politikredse, som har haft besøg af offerrådgivere, idet der en del steder kun er kontakt mellem offerrådgivningen og politiets kontaktperson. I et par tilfælde har offerrådgivningen bedt politiet om at måtte komme og fortælle om deres arbejde, men politiet har efter det oplyste takket nej til tilbudet.

10.2. Information til ofret om offerrådgivningen

Information om offerrådgivningen fås typisk fra de foldere, som de fleste af de besøgte politistationer har stående i ekspeditionen. Ifølge politiets kontaktpersoner står folderen desuden rundt omkring på politistationen, f.eks. i afhøringslokaler, hos kriminalpolitiet og/eller på nærpolitistationer.

Nogle politikredse har den praksis, at folderen om offerrådgivning er lagt ind i den før-omtalte voldsmappe. Hermed sikres, at alle husker at udlevere folderen om offerrådgivning til volds ofre. Nogle kontaktpersoner påpeger, at påmindelsen om offerrådgivningen i voldssagerne med tiden vil smitte af på andre typer af sager:

P4: ”Fra starten af var det især volds ofre, man tænkte på, men det har bredt sig til alt muligt. Især efter vi har fået anvisning på, at de kan bruges til næsten al ting. Det kan være trafikofre, pårørende til trafikofre, ulykker i al almindelighed, folk som har det dårligt... Det er meget bredt. [...] Det har noget at gøre med, at kollegerne er blevet bevidste om, at ordningen eksisterer. Og det tager altid nogen tid, før sådan noget bliver gennemført. Det kan også være, at ofret spørger, hvor de kan få noget hjælp henne, og så kan man henvise til dem.”

Der er også nogle politikredse, hvor man har instrueret vagthavende i at have fokus på offerrådgivningen, så de kan minde betjentene om offerrådgivningen i særligt relevante sager. Nogle steder har den vagthavende også en vagtplan over offerrådgiverne, så de i

givet fald selv kan tilkalde en offerrådgiver. Som en kontaktperson forklarer, så kan den vagthavende være motiveret for at anvende offerrådgivningen, ”fordi han gerne vil have sine folk frigjort”, dvs. fordi offerrådgivningen kan aflaste politiet i visse situationer, jf. det senere.

Nogle få steder henviser politiet ofre til offerrådgivningen via en samtykkeerklæring. På samtykkeerklæringen skriver ofret under på, at politiet gerne må udlevere navn og telefonnummer til offerrådgivningen, så rådgivningen kan tage kontakt med ofret og tilbyde sin hjælp. Samtykkeerklæringerne bliver oftest brugt i voldssager. Modellen med samtykkeerklæring bliver nærmere beskrevet i kapitel 11.

Den overvejende holdning blandt offerrådgiverne er, at de gerne selv vil være med til at skabe opmærksomhed omkring offerrådgivningen, men at etableringen af kontakten mellem offer og offerrådgivning primært skal ske gennem politiet.

10.3. Hvem er offerrådgivningens målgruppe

Cirkulæret om offerrådgivning angiver ikke retningslinier for, hvilke ofre politiet bør henvise til offerrådgivningen, og hvilke der almindeligvis ikke bør henvises. Der står alene:

Det er hensigten, at politiet skal informere ofrene om den uafhængige rådgivnings eksistens og i givet fald bistå med at skabe kontakt mellem offer og den uafhængige rådgivning.

Dette kan principielt tolkes sådan, at det er *alle* ofre, der skal informeres om offerrådgivningen. På den anden side vil det antagelig være åbenbart for alle politibetjente, at det *ikke* er på den måde, cirkulæret skal tolkes. Det vil således i mange sager forekomme fuldstændig meningsløst at skulle henvise ofret til en offerrådgivning. Det gælder således sager om cykel- eller bilulykker eller om andre, mindre tyverier. Man kan blive både vred og irriteret over sådanne former for kriminalitet, men behov for personlige samtaler eller vejledning om advokat- eller psykologhjælp afføder det næppe. Så en væsentlig del af de private ofre, der anmelder kriminalitet til politiet, må formodes ikke at have behov for de tilbud, offerrådgivningen har.

Spørgsmålet er så, hvilke ofre politiet skal henvise til offerrådgivningerne. Det er der ikke givet et klart svar på. Hverken i cirkulæret eller andre steder er der nærmere angivet, hvilke kriterier for henvisning til offerrådgivningen der skal anvendes. Det har givet anledning til forskellige fortolkninger og betydet, at der i de forskellige politikredse er

udviklet forskellig praksis med hensyn til henvisning af ofre til offerrådgivningen, idet der lægges forskellige kriterier til grund herfor.

Disse kriterier beskrives i det følgende.

10.3.1. Kriminalitetskriterium

Offerrådgivningens primære målgruppe beskrives hyppigt som værende voldsofre. Det bekræftes også af resultaterne fra spørgeskemaundersøgelsen, idet 60 pct. af de sager, undersøgelsen omfatter, angår ofre for vold. Det afspejler sig endvidere i, at folderen om offerrådgivning i nogle politikredse ligger i voldsmapperne, hvilket netop er gjort for at sikre, at politiet husker at henvise voldsofrene til rådgivningen. Samme procedure findes ikke på andre kriminalitetsområder.

I nogle politikredse defineres målgruppen dog bredere – som ofre for vold, voldtægt og røveri. En kontaktperson fortæller, hvornår betjentene – ud over voldssager – forventes at udlevere folderen:

P13: ”Jamen det ville man gøre i voldtægtssager og andre sædelighedssager. [...] Det kan også være et indbrud, hvor det er et groft tilfælde. Her man godt sige, at de har behov for det, for de er virkelig forurettede. Det har vi her i huset snakket om, at man godt kunne bruge det. Men det er hovedsagelig voldssager. Og samlivsproblemer – hvor der er lidt vold ind i billedet.”

I denne politikreds har man diskuteret at henvise ofre for indbrud til offerrådgivningen, men har dog endnu ikke gjort det. Generelt synes indbrud at være et område, der skaber nogen debat og nogen usikkerhed med hensyn til brug af offerrådgivningen. Mens man i nogle politikredse inkluderer ofre for indbrud i rådgivningens målgruppen, er man andre steder af den opfattelse, at indbrudssager ikke bør henvises til offerrådgivningen.

Der er dog også politikredse, som har en ganske bred definition af offerbegrebet, og som også henviser f.eks. pårørende og andre efterladte til personer, der har begået selvmord, til offerrådgivningen.

P8: ”Det er jo noget, at jeg har hørt på møderne, når jeg er sammen med [lederen af offerrådgivningen]. At der jo er en tendens til, at politiet tror, at der skal blod og kniv til, for at man kan bruge offerrådgivningen. Dét med et vidne, som havde været udsat for et færdselsuheld, som havde det skidt: Det var ikke et offer. Det har jeg så prøvet at forklare [kollegaerne], at det altså også er et offer. Og jeg har fået grønt lys fra [lederen af offerrådgivningen] til, at det må jeg gerne. At de ville hellere end gerne ud til sådan nogle også. Og den sidste vi havde, det var én, som

havde været udsat for et tyveri i en bus. Det var en ældre dame, og hun ringer herop og siger: 'Hvad gør jeg nu? Kommer han nu og besøger mig?' Hun bliver bange. Det gør han jo ikke, men hun har det ikke så godt. Og så siger kollegaen: 'Hvad Søren skal vi gøre?'. Og så siger jeg: 'Det er ikke noget problem. Du ringer lige til offerrådgivningen.' Jeg prøver at forklare [kollegaerne], at det ikke kræver blod, kniv og skydevåben. Det er til helt almindelige mennesker, som har det skidt."

I de fleste politikredse er man dog af den holdning, at offerrådgivningen begrænser sig til ofre for kriminalitet og eventuelt ofre for ulykker.

10.3.2. *Behovskriterium*

Kriminalitetskriteriet kan siges at være det primære kriterium i mange politikredse. Det følges dog altid af et behovskriterium. Det er således ikke alle ofre for vold eller de andre former for kriminalitet, den enkelte kreds inkluderer i deres kriminalitetskriterium, der henvises til offerrådgivningen, men alene dem, der har behov for støtte og rådgivning.

P17: "Jamen, formålet er godt nok – med at hjælpe dem, der er blevet udsat for overfald af en eller anden karakter. Men jeg vil altså nok sige, at jeg meget gerne vil sortere 90 pct. af voldssagerne fra, altså hvor vi snakker om de her unge mennesker, der i en brandert kommer op og slås. Det har eksisteret helt tilbage til vikingetiden. Det kan vi ikke gøre noget ved her. Dem, vi skal have fat i, det er dem, som umotiveret og sagesløse bliver overfaldet – dem, der lige pludselig står i det: 'Hvad hulen skal vi nu gribe og tage i'. Dem vil jeg meget gerne, at man får fat i."

At politiet foretager en sortering blandt ofrene afspejler sig også i, at en del politikredse ikke har folderen liggende i voldsmapperne, men henviser til, at de – både for så vidt angår voldsofre som andre ofre – "*udleverer den brochure efter behov*".

P1: "Han [den menige betjent] skal have en formening om, at det er godt for ofret. Han skal kunne stå inde for det. [...]. For hvis han kan det, så vil han jo være glad for at slippe ofret på bedst mulige måde [...] Der, hvor jeg tror, de [menige betjente] kommer i tanke om det, det er, når de ser et offer, som reelt har det meget, meget dårligt."

Der er en del politikontakter, som hævder, at ofrets tilstand og behov er mindst lige så afgørende for, om politibetjenten henviser til offerrådgivningen, som kriminalitetens art.

P12: "Jeg tror, det er en kombination [af kriminalitetstypen og ofrets tilstand]. Det er, når politimanden er lidt bekymret for den pågældendes tilstand. Politimanden

ville måske nok have gjort lidt mere og synes, det er lidt ubehageligt at sende den pågældende hjem til den pågældendes egne sorte tanker. Og så siger man: 'Du kan altid få hjælp her [i offerrådgivningen]'."

P11: "Det er dér, hvor der sker nogle drastiske hændelser af én eller andet slags [at der er behov for offerrådgivning]. Uanset sagskategorien. Vi har lige været ude for et tilfælde, hvor en bil kører galt, og kører ind i det meste af soveværelset, hvor familien ligger og sover. Og de blev henvist til offerrådgivningen, for konen havde behov for at komme af med noget. Hun var meget præget af det. Vi har også haft andre sagskategorier, lige fra det helt voldsomme med dødelig udgang. Så det kan være alt fra husspektakler til vold til færdselsuheld til traumatiske oplevelser i forbindelse med dødsfald."

Selv om kriminalitetens art som udgangspunkt kan have en betydning for, om ofret henvises til offerrådgivningen, så influerer vurderingen af ofrets behov og tilstand dog antagelig i betydelig højere grad på, om der i det enkelte tilfælde reelt sker en henvisning. Det betyder, at det i vidt omfang er op til den enkelte betjent at skønne, hvornår et offer bør informeres om offerrådgivningen.

10.3.3. Prioriteringer mv.

Prioriteringer i det daglige politiarbejde kan også have betydning for, om politiet får henvist til offerrådgivningen. Politikontakter peger på, at henvisning til offerrådgivning næppe prioriteres lige så højt som det, der opfattes som det egentlige politiarbejde. En politikontakt forklarer, at selv om betjentene måske grundlæggende synes, at offerrådgivning er en god idé, så er deres fokus i det daglige arbejdet rettet mod gerningsmændene og ikke ofrene.

P1: "Der er ingen tvivl om, at offerrådgivningen er en ugly duckling. Det er der slet ingen tvivl om. Den har ikke højstatus. Det er ikke sådan noget, de [kollegaerne] gisper af. Men det skal siges, at jeg endnu ikke har mødt en kollega, som ikke synes, at grundtanken er god. Altså at ofrene skal hjælpes. For budskabet er jo let at sælge. Men det, som foregår i en politimands hoved, er: 'Du skal efterforske, og du skal få ham dér dømt.' Det blev sagt på kurset [vedr. samarbejde mellem ledere af offerrådgivningen og politiets kontaktpersoner], at der er 1080 paragraffer i retsplejeloven, men der er kun to, som handler om ofrene. Alt andet er, hvordan vi skal gøre med gerningsmanden og med alle mulige andre ting. Offeret er lavt prioriteret. Den sigtede er højt prioriteret."

Når henvisninger til offerrådgivningen ikke er en højt prioriteret del af politiarbejdet, drukner det let i alle andre opgaver, og man glemmer at henvise til rådgivningen.

P11: ”Men jeg tror nok, at hvis de [betjentene] huskede det mere, så ville de [ofrene] nok benytte sig af det. Nogle husker det jo, men den store gruppe glemmer det hen af vejen. Inklusiv mig selv. Jeg kan også glemme det i kampens hede. [...] Vi er alle sammen for slemme til at glemme det.”

P15: ”Jeg tror, at hvis du snakker med den enkelte kollega og spørger, om de synes, at idéen bag det er fin, så vil de sige, at det synes de, den er. Men vi bliver pålagt så mange opgaver i det daglige, og det drukner i det. Så det er et problem. Det er en ny ting, man skal huske at spørge om. Og det er en ny folder, man skal huske.”

Af nogle af politiets kontaktpersoner får man altså det indtryk, at henvisning til offerrådgivninger ikke vægtes særligt højt blandt betjentene. Derfor – og antagelig også fordi, det er noget forholdsvis nyt – glemmes det nok ganske ofte, hvilket resulterer i, at mange, som måske kunne have gavn af offerrådgivning, ikke hører om denne mulighed.

10.3.4. Tillid til offerrådgivningen

Det er imidlertid ikke alene forhold vedrørende kriminalitetens art, ofrets tilstand og politiets arbejdsprioriteringer, der har betydning for, om politiet henviser til offerrådgivningen. Politiets vurdering og indtryk af offerrådgivningen og dens kvalitet har også betydning. At politiet har tillid til offerrådgivningen, synes således at være en vigtig faktor.

Politiet udtrykker det således, at for at de vil henvide ofre til offerrådgivningen, skal de kunne stå inde for de tilbud, offerrådgivningen giver.

P6: ”Da vi startede det her, da skulle jeg jo også sælge det her til mine kollegaer. [...] Og politifolk er nogen, som ikke vil gøre noget uden, at det nytter. Vi vil ikke gå og henvide til noget, som ikke er godt. Så der har det også været vigtigt for mig at fortælle, hvad det er for noget. Og der har vi så haft nogle fra offerrådgivningen inde til onsdagsmøde og lige snakket med dem, som er der den dag. Hvor de som kommer og orienterer om, hvad de er for nogen, og hvad de kan. Det har været godt. Der er ikke nogen politifolk, som ikke synes, det er godt. Men der er nogen, der tror mere på det end andre.”

Den væsentligste forudsætning for, at politiet har tillid til offerrådgivningen og gerne henviser til dem, er, at politiet vurderer, at rådgiverne er kvalificerede til deres arbejde og kan yde en tilstrækkelig professionel hjælp og vejledning.

P10: ”Det er helt afgørende for mig, når jeg sidder som vagthavende, at det ikke er en eller anden selvbestaltet terapeut af en eller anden art. Det kan jeg ikke stå model til at forsvare – at jeg har henvist nogen mennesker til noget, som jeg ikke tror på selv. Det kan jeg ikke. Så bliver det i vores regi. Så er vi nødt til at bruge de midler, som vi råder over, og som jo ikke er tilstrækkelige. Førhen viste vi jo folk på gaden med de her ting og sagde til dem: ’Jamen, desværre vi kan ikke hjælpe dig mere end vi har gjort, så du må gå’, og det var utilstrækkeligt, når vi gik fra vores tjeneste – at vide, at dét problem kunne måske være løst, hvis vi havde haft nogen, der kunne tage sig af det.”

P1: ”Det er så vigtigt, at de personer, som virker som offerrådgivere, at de har et snært af professionalisme. Enten er de socialrådgivere, sygeplejersker. Hun [lederen af offerrådgivningen] indtegnede en annonce, hvor hun søgte efter den slags mennesker. [...] Det er så hammervigtigt for, at offerrådgivningen fungerer, at når vi henviser til offerrådgivningen, at det så ikke er det, vi med et skældsord kalder for ’hattedamer’ eller ’hattemænd’. At det bare er nogen, der sidder og drikker kaffe. Det er jo dybe kriser, vi har med at gøre her, og det er virkelig folk, som er ramt. Så kan det ikke nytte noget, at man får en sludder for en sladder.”

Det er imidlertid ikke kun rådgivernes kvalifikationer, der kan have betydning for politiets vurdering og tillid. Tilgængeligheden kan også have en betydning.

P8: ”Det med at finde en offerrådgiver kl. 23 lørdag aften – det er jo dér, det gælder. Det er jo ikke et problem onsdag eftermiddag. Hvis det virker dér [kl. 23], så har jeg tillid til det. Og det duer heller ikke, når ofret ringer til en telefonsvarer. Så sker der ikke en skid. Der skal være én første gang. Hvis personen er ude i tovene, og man så ringer, og der er en telefonsvarer, så tror jeg ikke, hun ringer igen.”

Én af de politikredse, som er skeptiske over for deres lokale offerrådgivning, begrundede da også denne skepsis med, at de er i tvivl om rådgivernes evne til at være professionelle. Desuden henviser de til, at de ikke har fået nogle positive tilbagemeldinger fra personer, som har fået hjælp fra offerrådgivningen.

P5: ”Altså kvaliteten af det, de leverer er jo ikke så høj, at det ligefrem rygtes, at: ’Her kan du få en god hjælp’. Altså vi har ikke oplevet nogen, som har udtrykt, at: ’det var godt, vi blev henvist til offerrådgivningen’. Det har vi ikke. Det er heller ikke mit indtryk, at kriminalpolitiet eller omgangstjenesten får positive tilbagemeldinger. Hvis de fik nogle positive tilbagemeldinger, så ville de jo også...Hvis resultatet [af evalueringen] er godt, ville det glæde os overordentlig meget. For vi har personligt ikke noget imod det. Slet ikke. Det er noget med deres evne til at holde det professionelt, som vi tvivler lidt på. Men hvis de kan det, er det jo fint.”

Det er dog nok spørgsmålet, i hvilken omfang politiet overhovedet kan forvente at få tilbagemeldinger fra selve ofrene. Hvis afhøringerne er afsluttet, vil der næppe findes en naturlig anledning for ofret til at kontakte politiet, og det er nok ikke rimeligt at antage, at ofret vil henvende sig alene for at oplyse om rådgivningens forløb.

Selv om der visse steder spores en skeptisk eller kritisk holdning til offerrådgivningen, så er kontaktpersonerne dog opmærksomme på at holde deres personlige holdning for sig selv.

P11: ”Altså min personlige holdning lader jeg aldrig skinne igennem her. Der har jeg en professionel mine på, og de [de øvrige betjente] spørger mig også ind i mellem, og så forklarer jeg dem om offerrådgivningen.”

P5: ”Det er jo ikke sådan, at vi sidder og giver udtryk for ’Lad nu vær med at henvise til dem, for niveauet er ikke, som vi kunne ønske det’. Det gør vi jo ikke. Det er jo sådan sagt i en lukket kreds. [...] Altså motivationen for at henvise til dem ville jo være lille, hvis vi gik og sagde, at det dér er ikke særlig godt. [...] Ja, det siger vi ikke. Det siger vi her i dag og til hinanden. [...] Vores officielle politik er, at vi synes, det er en god idé.”

Det er ikke gennem evalueringen klart dokumenteret, om der er grundlag for at være skeptisk over for offerrådgivernes kvalifikationer og evner til at hjælpe ofre. Det er givet, at der – som omtalt i kapitel 4 – har været visse opstartsvanskeligheder, men indtrykket er, at disse vanskeligheder langt hen ad vejen er løst i dag.

Som det skal drøftes nedenfor i afsnit 10.6, så synes der imidlertid at være gode muligheder for at mindske denne skepsis og dermed forhåbentlig øge politiets interesse for at bruge offerrådgivningsordningen.

10.4. Offerrådgivningernes opfattelse af samarbejdet med politiet

De fleste offerrådgivninger beskriver deres samarbejde med politiet som ’godt’ eller ’fint’. Enkelte er ’meget’ tilfredse med samarbejdet, mens nogle få andre mener, at samarbejdet godt kunne være bedre.

De fleste offerrådgivere synes, at deres kontaktperson bakker dem op, men nogle har dog fornemmelsen af, at kontaktpersonen har lidt svært ved at slå igennem og sælge idéen om offerrådgivning til kollegaerne. Der er enkelte eksempler på, at rådgivere har

haft sammenstød med en betjent. En rådgiver har således oplevet, at en betjent har bedt hende om ikke at blande sig, da hun spurgte til ofrets sag.

Der er dog flere offerrådgivninger, som fortæller, at mens deres forhold til kontaktpersonen er fint, er samarbejdet med ledelsen i politikredsen er knap så godt. Det kan i en vis udtrækning relateres til vanskelighederne omkring de økonomiske tilskud, som omtalt i kapitel 6.

L2: ”Altså der, hvor vi havde problemer med at få pengene fra, er [NN] og [NN]. Det er topcheferne. Så har vi dem på gulvet, og dem har vi et fremragende samarbejde med.”

Også på anden vis er der udtrykt skuffelse med hensyn til politiets ledelse. En rådgiver forklarer, at hun aldrig har følt, at ledelsen hos politiet har bakket op om offerrådgivningen og siger, at kontaktpersonen da også har indrømmet, at ”*det er venstrehåndsarbejde*”.

Selv om mange offerrådgivninger overvejende er tilfredse med samarbejdet med politiet, er der også en del som tilføjer et ’men’. Der er to områder, der påpeges i den sammenhæng, nemlig – som allerede nævnt – samarbejdet omkring økonomien og – som det andet punkt – henvisning af sager til rådgivningerne.

L10: ”Jeg synes jo godt, at det [politiet] kunne være mere aktivt. Men det må komme lidt efterhånden. Jeg glæder mig til, at vi får økonomien til at køre mere direkte [får konto i banken]. Så kan vi sætte et nyt mål. Én ting ad gangen.”

Nogle rådgivere vil gerne, at politiet gjorde lidt mere ud af at informere om offerrådgivningen. De efterlyser, at ofret gives en mundtlig information om offerrådgivningen frem for bare at give vedkommende en folder.

L9: ”Vi har indtryk af, at de bare stikker en folder ud og så sender ofret videre.”

Samme offerrådgivning har flere gange oplevet, at ofrene, når de ringer til offerrådgivningen, tror, at de har fået kontakt med en uddannet psykolog, hvilket indikerer, at ofrene ikke er blevet særligt grundigt orienteret om offerrådgivningens tilbud.

Nogle offerrådgivninger mener desuden, at politiet burde ringe til offerrådgivningen på ofrenes vegne og sørge for, at ofrene fik en tid hos dem. De mener, at politiet i højere grad skal ”*bistå med at skabe kontakt mellem offer og den uafhængige rådgivning*”,

som der står i cirkulæret om offerrådgivning. I nogle få politikredse oplyser politiets kontaktpersoner, at de i akutte tilfælde har ringet til offerrådgivningen og skabt kontakt mellem offer og rådgiver.

10.5. Politiets nytte af offerrådgivningen

Selv om offerrådgivningerne er ment som et supplement til politiets hjælp til ofrene, så er det ikke utænkeligt, at offerrådgivningerne også i en vis udstrækning kan aflaste politiet på dette område. Det er muligt, at politiet mindsker den tid, de ellers ville have brugt til at tale med ofrene, i og med at de kan henvise de ofre, som har et stort behov for nogen at tale med, til offerrådgivningen.

Generelt er kontaktpersonerne meget forsigtige med at vurdere, om politiet på denne måde drager nytte af offerrådgivningen. De henviser til, at de ikke ligefrem har tal, som kan dokumentere en eventuel effekt. Der er dog flere kontaktpersoner, som mener, at politiet er blevet aflastet af offerrådgivningen:

P4: ”Jeg tør ikke svare på det. Men jeg tror det nok. Jo, vi har det nok i nogle tilfælde, hvor ofret skal møde op i retten. Der ved jeg, at rådgivningen tager med derind og snakke med dem inden retsmødet.”

P6: ”Ja, det kan jeg jo ikke måle. Men det tror jeg. Jeg tror at nogle af dem, som vi måske ville have hængende – det typiske er spritbilisten, som ringer efter 14 dage, og vi kan høre, han har tårer i øjnene og: ’Hvad er promillen?’ Det er jo hele livet, som kan falde sammen. Det kan også være vold. Den situation, han er ude i – da tror jeg, han bedre kan få det ud, når han har de muligheder [med offerrådgivning]. Jeg kan selvfølgelig ikke sætte tal på, men jeg tror på, at vi bliver sparet for noget snak, eftersnak.”

P16: ”Nytte og nytte. Det kan lyde lidt negativt, men vi kan måske blive fri for at lægge øre til nogle ting. Jeg tror, vi kan få ofret gelejdet det rigtige sted hen, og de behøver ikke føle sig til ulejlighed ved, at de bruger ½ time til at fortælle om deres problemer. Og på en eller anden måde tror jeg også, at vi føler, at vi måske kan hjælpe nogen ved det. Én der har haft indbrud, og som har det ad helvedet til, hun kan få mulighed for at få det vendt en ekstra gang. Og så kan de sørge for, at de [ofrene] bliver henvist til de rigtige steder.”

Nogle politikontakter forklarer også, at offerrådgivningen har hjulpet politiet ved at give betjentene lidt bedre samvittighed. På spørgsmålet, om politiet bruger mindre tid sammen med ofret nu end tidligere, siger en kontaktperson:

P2: ”Nej, det tror jeg ikke. Men jeg tror, de har en lidt bedre samvittighed, fordi de trods alt kan give dem et tilbud. Et tilbud om noget af det, man godt ville, men ikke kan selv.”

Der er dog nogle få politikontakter, som afviser, at offerrådgivningen har medført, at politiet er blevet lettet i deres arbejde, og som påpeger, at det tværtimod har medført mere arbejde, idet de skal huske at udlevere folderen til ofrene.

10.6. Muligheder for forbedret samarbejde

Som det er fremgået, er der en lang række forhold, der influerer på, om politiet henviser ofre til offerrådgivningerne. Det skal understreges, at undersøgelsen ikke er i stand til at dokumentere, i hvilket omfang der *ikke* sker henvisninger. På baggrund af dels antallet af sager hos offerrådgivninger og dels diskussionerne med politiets kontaktpersoner fremtræder det dog temmelig sandsynligt, at der ikke sker henvisninger i alle de sager, hvor dette kunne være hensigtsmæssigt.

Gennem interviewene er der peget på to måder, hvorpå politiets tillid til offerrådgivningerne kan styrkes, hvilket vil kunne bidrage til, at politiet hyppigere henviser til offerrådgivningen.

Som nævnt har skepsis over for rådgivernes kvalifikationer betydning for tilliden til offerrådgivningerne. Denne skepsis vil givetvis kunne imødegås ved, at offerrådgivningerne eksplicit stiller bestemte krav til rådgiverne og f.eks. kræver, at alle deltager i nogle kurser. Det er som sagt ikke muligt klart at sige, om der *er* grundlag for politiets skepsis på dette område, men i hvert fald må en fast udvælgelses- og uddannelsespraksis – som også politiets informeres om – kunne mindske en eventuel mistillid eller mane myter i jorden.

Det ses også af, at de steder, hvor politiet selv har været med til at vælge og uddanne kommende rådgivere, synes der at være en større tillid til offerrådgivningen end i de politikredse, hvor politiet ikke har haft indflydelse på udvælgelsen af rådgivere.

En anden og måske væsentligere måde at øge tilliden mellem parterne på er ved at skabe en bedre kontakt mellem offerrådgivning og politi. Det er den gamle sandhed om, at et godt samarbejde forudsætter kendskab til og forståelse for hinandens arbejde. En kontaktperson, der med tiden er blevet mere tryk ved offerrådgivningsordningen, fortæller:

P4: ”Det er også fordi, jeg har lært de mennesker at kende personligt, som har med rådgivningen at gøre. Og det er efter mit skøn en flok utroligt pålidelige og aktive mennesker, der går ind i den sag med et godt hjerte.”

Det er imidlertid ikke nok, at der kun er kontakt mellem politiets kontaktperson og offerrådgivningen. Der skal også være kontakt mellem de enkelte rådgivere og de øvrige betjente. De politikredse, som har haft besøg af rådgiverne ved stationsmøder eller morgenparoler, har haft stort udbytte af dette. Kontaktpersonerne i politiet forklarer, at det er vigtigt for betjentene at møde og få sat et ansigt på de rådgivere, som de skal henvise ofre til. En kontaktperson i en politikreds, hvor man er skeptisk over for offerrådgivningen, forklarer netop, at betjentene ikke henviser så ofte, fordi de *”kender jo heller ikke de personer, der er i offerrådgivningen”*.

Ud over fællesmøder på politistationen kan et gensidigt kendskab også øges ved, at politiet får førstehåndskendskab til de kurser, rådgiverne deltager i. En rådgiver forklarer, at samarbejdet med politiet er blevet langt bedre efter, at lederen af offerrådgivningen og kontaktpersonen har været på landssammenslutningens kursus for ledere og kontaktpersoner:

R5: ”Efter det kursus, vi har været på, er det som om, vi kender hinanden lidt bedre, og min kontaktperson kan gå til sin chef. Så nu går det gennem ham. Det er ved at udvikle sig. Det har taget noget tid. Der har været meget sparken på dørene. Men det kommer til at gå.”

Der er også en rådgiver, som mener, at politiets kontaktperson burde blive uddannet som offerrådgiver, for det ville give det rette indblik i, hvilke kvalifikationer rådgiverne får:

L7: ”Politiet har brug nok for aflastning, men der mangler en grundlæggende tillid, kan man sige, fra den almindelige politibetjent til offerrådgivningen. Og det er jo det, der har gjort, at jeg har arbejdet – desværre ikke med så voldsom succes – for at få nogle af kontaktpersonerne uddannet som rådgivere – simpelthen få dem uddannet, så de kan sige til deres kollega: ’Ved I hvad, det er sgu godt nok, det dér. I kan godt stole på dem.’ Og på den måde kan du sprede tilliden til systemet. For ellers kan jeg ikke se, hvordan man laver den holdningsbearbejdning.”

Det viser sig da også, at de politikredse, hvor offerrådgivningen har fået flest henvendelser i undersøgelsesperioden, er nogle af de politikredse, hvor politiet bakker mest op omkring offerrådgivningen og i særlig grad sympatiserer med idéen om offerrådgivning.

Det kan tyde på, at der i hvert fald er en vis sammenhæng mellem politiets opbakning og tiltro til offerrådgivningen og antallet af henvendelser.

P1: ”I hver sag er der et offer, og jo mere man kan hjælpe det, desto bedre er det. Politiet er jo ansat til at passe på ofrene. Vi bruger 98 pct. af vores krudt på at finde de sigtede. Og der bliver ikke gjort nok for ofrene. Ofrene burde stå meget skarpere i bevidstheden hos politimanden. [...] Når man kigger nøgtern på det, så er det jo egentlig underordnet at finde den sigtede i forhold til, at ofret er gået i stykker. Jeg ved også godt, at nogle gange hænger det sammen. Offeret tror, at når vi har fanget gerningsmanden og får ham sat i spjældet, så tror de, at det hjælper på deres tilstand, men opdager til deres store rædsel, at det gør det ved guderne ikke.”

Erkendelsen af, at ofre bør være mere i fokus, er givetvis af betydning for politiets holdning til offerrådgivningen.

11. Henvisning via samtykkeerklæring

I Esbjerg politi har man siden 1. januar 2001 anvendt en særlig fremgangsmåde ved henvisning til offerrådgivningen. Samme fremgangsmåde anvendes i dag også i andre politikredse. Således har Horsens og Ribe politikreds indført denne Esbjerg-model, mens andre politikredse overvejer at gøre det.

Esbjerg-modellen, der er udviklet for at sikre, at alle voldsofre får tilbuddet om offerrådgivning, beskrives og evalueres nærmere i det følgende.

11.1. Beskrivelse af model med samtykkeerklæring

Praksis i Esbjerg politikreds er, at der ligger en samtykkeerklæring i alle de sager, der angår voldskriminalitet. Når voldsofret er til afhøring hos politiet, bliver ofret informeret om tilbuddet om offerrådgivning. Hvis ofret ønsker kontakt med offerrådgivningen, skriver ofret under på samtykkeerklæringen, der giver politiet lov til at udlevere ofrets navn og telefonnummer til offerrådgivningen. På samtykkeerklæringen er dog også anført, at ofret dermed ikke forpligter sig til at tale med offerrådgivningen, men til enhver tid har ret til at afslå tilbuddet om en samtale. På samtykkeerklæringen noterer politiet også kriminalitetens art, idet samtykkeerklæringen også kan anvendes i andre sager end voldssager, f.eks. til ofre for indbrud. Det er dog alene i voldssager, hvor samtykkeerklæringen altid ligger i sagen. Formålet med at oplyse om kriminalitetens art er at forbedre rådgiveren, før han/hun kontakter ofret. Desuden kan det være en fordel at have lidt nærmere viden om kriminalitetens art, for, som kontaktpersonen hos Esbjerg politi for-

klarer, er det jo ikke smart, at rådgiveren i en sag om hustruvold ringer og præsenterer sig som offerrådgiver, hvis det er (gernings-)manden, som tager telefonen.

Det er ikke alle voldsofre, som ønsker kontakt med offerrådgivningen. Kontaktpersonen hos Esbjerg politi skønner, at ca. 1/3 af ofrene skriver under på samtykkeerklæringen. Den særlige evaluering, der er foretaget af denne model, tyder på, at dette skøn er ganske realistisk, jf. nedenstående.

I Esbjerg afhentes underskrevne samtykkeerklæringer ca. hver anden dag af en rådgiver, og ofrene kontaktes straks derefter. Der går altså maksimalt tre døgn fra afhøringen hos politiet, til rådgiveren kontakter ofret. I andre offerrådgivninger, hvor samtykkeerklæringerne ikke afhentes, men skal sendes til offerrådgivningerne, kan der være risiko for forsinkelser og forglemmelser, jf. det senere.

Selv om ofret har skrevet under på samtykkeerklæringen, resulterer det imidlertid ikke altid i, at ofret får offerrådgivning. Måske lykkes det ikke rådgiveren – trods ihærdige bestræbelser – at få telefonisk kontakt med ofret, eller måske har ofret ændret mening og afslår tilbuddet om rådgivning, når rådgiveren ringer, jf. også nedenstående undersøgelse.

11.2. Holdninger til model med samtykkeerklæring

Ordningen med samtykkeerklæring skal både sikre, at politiet bliver mere opmærksomme på offerrådgivningstilbuddet, og at alle ofre reelt får et tilbud om offerrådgivning. Desuden kan det betyde, at den menige betjent, der igen og igen bliver gjort opmærksom på offerrådgivningens eksistens, i højere grad også vil begynde at henvise til offerrådgivningen i andre sager end i voldssager. I Esbjerg mener man desuden, at samtykkeerklæringen kan gøre kontakten mellem rådgivning og offer lettere, idet man antager, at nogle ofre ikke tør eller ikke kan tage sig sammen til at kontakte offerrådgivningen. Desuden kan ofrene muligvis være så lamslåede af offeroplevelsen, at de ikke magter at tage kontakt. Det har, ifølge kontaktpersonen ved Esbjerg politi, været en af grundene til at skabe en offerrådgivning, som selv opsøger ofrene:

P2: ”Det opsøgende element lå hele tiden og lurede, kan man sige. Vi var overbeviste om, at det var det, som skulle til, før det rykkede. Filosofien er jo, at ofrene kommer ind i en osteklokke, når de bliver ramt. Det er kendte offerreaktioner. De magter ikke at bryde ud af den osteklokke. Modargumentet, som vi har hørt, er jo, at vi med samtykkeerklæringen gør folk til ofre. Omvendt så synes vi, at vi hjælper ofrene, fordi de ikke selv har kræfter til at komme ud af den her osteklokke, de

sidder i. Så vi banker bare osteklokken ind og siger: 'Hallo har du brug for hjælp'. Så jeg synes ikke, vi gør dem til ofre. De kan på et hvert tidspunkt sige nej tak."

De rådgivere og kontaktpersoner fra andre politikredse, som har en positiv holdning til Esbjerg-modellen begrundet også deres holdning med, at det vil kunne hjælpe de ofre, som af den ene eller den anden grund har svært ved selv at tage kontakt med en offerrådgivning:

L1: "Vi har drøftet meget, om vi skulle indføre de samtykkeerklæringer. For vores erfaringer fra det frivillige er, at man nogle gange ligesom skal mande sig op til at kontakte. Og får man så vide, at man skal ringe én gang mere, så har man måske ikke energien eller modet til at gøre det. Derimod hvis vi havde samtykkeerklæringerne, hvor vi kunne gå op til politiet en gang om ugen og hente dem, der var afleveret, og så ringe tilbage til vedkommende.... Og man [ofret] har stadig mulighed for at sige: 'Nej tak, jeg har ikke brug for det', selv om man har givet lov til, at man bliver ringet op."

De, der er skeptiske over for ordningen, fremfører bl.a., at modellen kan virke anmassende, og at ofret – når han/hun præsenteres for samtykkeerklæringen – ikke er i en tilstand, hvor de ved, hvad de skriver under på. At det kan forholde sig på denne måde, bekræftes af nogle af de rådgivere, der arbejder med denne ordning. De nævner, at ofret nogle gange bliver lidt overrasket, når rådgiveren ringer:

L4: "Ja, nogle skal så lige: 'Hvem?'. De har egentlig ikke opfattet, hvad de har skrevet under på. Andre siger: 'Nå ja – det er rigtigt'. Og nogle siger så: 'Det var vel nok pænt af dig at ringe'. Andre siger så i løbet af samtalen: 'Er der virkelig nogen, der tager sig tid til at ringe til mig'. Den overraskelse over, at der er andre, der interesserer sig for én, er ret uhyggelig. Men sådan er det jo. Nogle siger: 'Nej, det tror jeg egentlig ikke, for jeg har egentligt fået snakket det godt igennem herhjemme'. Og så siger vi så: 'Det er vel nok dejligt at høre, men nu ved du, at vi eksisterer, og hvis du synes senere, at du har behov for det, så er du meget velkommen til at ringe. Nu har du vores brochure og vores telefonnummer'. Andre siger: 'Nej, det har jeg egentlig ikke brug for', og så snakker de en halv time eller tre kvarter. Så er der så alligevel et behov for at få det ud og få lov til at sige det højt."

En anden rådgiver fortæller om et tilfælde, hvor hun kontaktede en person, som havde underskrevet samtykkeerklæringen:

R16: "Men det var ingen rådgivning. Og det var jo også mig, der ringede hende op – det er jo ikke sikkert, at hun nogen sinde ville have ringet til mig om det. Det var

det jo ikke. Så hun blev jo egentlig lidt presset af mig til at fortælle det hele. Men hun ville gerne fortælle om det. Meget gerne.”

Som det fremgår af disse citater, så kan et offer måske nok blive forvirret over at blive ringet op af en rådgiver, men mange bliver, ifølge rådgiverne, alligevel bliver glade for henvendelsen og fortæller gerne om det, de har været udsat for.

En politikontakt, som dog medgiver, at modellen nok kan virke anmassende, mener, at det kan være nødvendigt for at få kontakt med mennesker, der ikke selv magter at tage kontakt:

P17: ”Jamen, et eller andet sted synes jeg nok, det er lidt anmassende. Det synes jeg. Og dog synes jeg også, at hvis det er sådan, at vedkommende virkelig gerne vil have kontakt til en offerrådgiver, så er idéen jo god nok – at det er offerrådgivere, som tager kontakt. For vi ved jo, at mange af de her potentielle kunder, de får ikke taget sig sammen til selv at opsøge offerrådgivningen. Så hvis man vil det her, så er det nok det, man skal.”

De, der er skeptiske over for ordningen, anfører også, at modellen kan presse ofrene ind i en offerrolle eller fastholde dem i denne rolle. Desuden mener kritikerne ikke, at ofre har så svært ved selv at tage telefonisk kontakt med rådgivningen, hvis de har behov for deres assistance. Dybest set mener de derfor ikke, at ordningen bør anvendes. Som en leder af en offerrådgivning kommenterer modellen:

L11: ”Den model har vi ikke fundet var særlig anvendelig. Vi føler, at de mennesker, som har problemer – at det er dem, som skal henvende sig. Og når kun vi forlanger en telefonisk opringning af dem – de behøver ikke engang møde op personligt – så synes vi ikke, at vi forlanger mere, end at de må kunne komme til os. Og så bliver der så taget hånd om dem. Jeg kender godt modellen, at man mere eller mindre bliver ringet op, mere eller mindre bliver... vel ikke tvunget, men bliver opfordret til at være offer i det regi. Jeg tror ikke, det er noget, jeg er så glad for. Jeg kan bedre lide, at man i hvert fald kan gribe telefonen. Det kan alle mennesker.”

Andre forklarer deres skepsis over for ordningen med modstand mod, at ofrene registreres. Via samtykkeerklæringen får offerrådgivningen således oplysninger om ofrets navn og telefonnummer. I modsætning hertil mener mange rådgivere, at anonymitet er et væsentligt element og en vigtig garanti ved offerrådgivning.

Nogle af kritikerne af Esbjerg-modellen er bekymrede for praktiske forhold: Om det vil medføre store telefonregninger, og om det praktiske omkring hurtig aflevering af samtykkeerklæringer fra politi til offerrådgivningen vil fungere. En politikontakt siger:

P15: ”Det er måske meget godt. Men der skal jo ikke gå for lang tid. Den blanket skal jo videre til offerrådgiverne. Og hvem skal gøre det? Så skal man stoppe det i en kuvert og sende det, men så går der måske flere dage. Det bliver en helt masse administrativt.... Så får kollegaen den ikke sendt, og så ligger den i omslaget. Men mindre man kunne få det til at fungere med, at man tog blanketten ud og lagde den i en bakke, og så kom offerrådgiverne ind og tømte den hver dag.”

Nogle af de steder, hvor samtykkeerklæringen er indført, medgiver rådgiverne da også, at det ikke altid fungerer optimalt. Offerrådgivningerne vil gerne have de underskrevne samtykkeerklæringer så hurtigt så muligt, så de er i stand til at yde mest muligt støtte og rådgivning til ofrene. Det sker imidlertid nogle gange, at offerrådgivningerne modtager en ’gammel’ samtykkeerklæring, fordi betjenten har glemt at ekspedere den videre. En offerrådgivning har en enkelt gang modtaget en samtykkeerklæring, som var tre måneder gammel, men der er også eksempler på samtykkeerklæringer, som har ligget en til to måneder. Når rådgiverne kontakter ofrene så længe efter, de har været udsat for kriminalitet, har de ofte ikke længere behov for hjælp. Dette er ikke bare utilfredsstillende for rådgiverne og deres arbejde, men i allerhøjeste grad også for ofrene. Som et offer bemærker i et spørgeskema:

Jeg er meget utilfreds med politiet i denne sag, da der gik 1½ måned, før de sendte min sag til offerrådgivningen. Dette burde efter min mening være gjort samme dag, ’hændelsen’ blev anmeldt, da dette ville have hjulpet mig betydelig mere.

For at rette op på problemet med glemte eller forlagte samtykkeerklæringer har man, i den politikreds dette vedrører, besluttet at faxe samtykkeerklæringerne til offerrådgivningen.

11.3. Den særlige Esbjerg-undersøgelse

Med henblik på at undersøge, hvorfor nogle ofre, som får tilbud om offerrådgivning, vælger ikke at modtage tilbuddet, er der gennemført en særlig undersøgelse i Esbjerg. Alle de ofre, som er blevet orienteret om muligheden for offerrådgivning og bedt om at underskrive en samtykkeerklæring, er således samtidig blevet bedt om at besvare et spørgeskema. Dette skema indeholder både spørgsmål til dem, der har ønsket at modtage offerrådgivning, og til dem, der ikke har det. Sidstnævnte omfatter bl.a. spørgsmål om begrundelsen for at afslå tilbuddet.

Esbjerg-undersøgelsen omfattede også et særligt spørgeskema til rådgiverne, idet rådgiverne er blevet bedt om at oplyse, i hvilket omfang de har fået kontakt med dem, der har underskrevet en samtykkeerklæring.

Resultatet af den særlige Esbjerg-undersøgelse er, at der er modtaget 20 udfyldte rådgiverskemaer og 10 udfyldte brugerskemaer. I tre af sagerne har begge parter besvaret spørgeskemaet. Det betyder, at der er modtaget oplysninger om eller fra i alt 27 ofre i Esbjerg-undersøgelsen, og heraf har ét offer ikke underskrevet samtykkeerklæringen.

De 20 rådgiverskemaer, der altså i alle tilfælde angår ofre, som har givet deres samtykke til, at offerrådgivningen må henvende sig til vedkommende, oplyser om:

- 4 sager, hvor det ikke er lykkedes offerrådgivningen at få kontakt med ofret
- 9 sager, hvor rådgiveren har opnået kontakt, men ofret har afslået tilbud om samtale
- 7 sager, hvor der er gennemført en rådgivning/samtale.

I de 10 tilfælde, hvor ofret har udfyldt et skema, angår kun det ene skema et offer, som ikke har skrevet under på samtykkeerklæringen. Af de øvrige ni tilfælde, hvor ofret har skrevet under på samtykkeerklæringen, er det dog kun i tre tilfælde, at ofret rent faktisk har taget imod tilbud om rådgivning/samtale. I de andre seks sager har ofret muligvis fortrudt eller på anden måde ændret opfattelse, for vedkommende har afslået tilbud om rådgivning/samtale, da offerrådgivningen tog kontakt.

Samlet set er der otte ofre, som er blevet henvist via samtykkeerklæringen, som har modtaget rådgivning fra Esbjerg offerrådgivning i undersøgelsesperioden. Af disse er der fem sager, hvor der kun er modtaget rådgiverskema, mens der i én sag kun er modtaget brugerskema og i to sager både rådgiver- og brugerskema.

Som nævnt er et formål med den særlige Esbjerg-undersøgelse at få oplysninger, hvorfor nogle ofre ikke ønsker at benytte sig af tilbuddet om rådgivning. Datagrundlaget for denne del af undersøgelsen er dog noget spinkelt, idet der kun er modtaget spørgeskema fra én person, der ikke har ønsket at underskrive samtykkeerklæringen, og fra seks personer, som nok har underskrevet samtykkeerklæringen, men alligevel ikke har ønsket at tale med en rådgiver.

De begrundelser, disse få personer giver for at afslå tilbuddet om offerrådgivning, drejer sig om, at de ikke har haft et behov for dette tilbud, at venner/familie ville kunne støtte

og hjælpe, og/eller at kriminaliteten ikke har været særlig alvorlig. Ingen begrundede afslaget med, at de ikke havde tillid til offerrådgivningen. Det er dog – på grund af de få besvarelser – vanskeligt at drage nogle egentlige konklusioner på baggrund af denne del af undersøgelsen.

Undersøgelsen kan derimod bedre belyse, hvorvidt brugen af samtykkeerklæringer i højere grad end blot en udlevering af folder medfører, at flere ofre anvender sig af offerrådgivningens tilbud.

I undersøgelsesperioden, dvs. april, maj og juni 2003, var der 84 personer, som anmeldte et voldsforhold (§§ 244-246) til politiet i Esbjerg. Alle disse 84 personer må antages at have fået tilbud om offerrådgivning, idet samtykkeerklæringen som nævnt ligger i alle de sagsmapper, der angår vold. Imidlertid er der som nævnt kun otte personer, der har modtaget offerrådgivning i den periode, og to af disse personer har ikke været ofre for vold. Det betyder, at 6 ud af de 84 voldsofre, som må formodes at have fået tilbud om offerrådgivning, har taget imod dette tilbud.

De 6 ofre svarer til 7,1 pct. af samtlige voldsofre i undersøgelsesperioden. Dette tal er større end landsgennemsnittet, der – jf. tabel 3 – er på 2,2 pct. Det er dog ikke større end det, man har opnået i visse andre politikredse uden brug af samtykkeerklæringer. Desuden skal erindres, at en væsentlig del af de ofre, der i første omgang har accepteret tilbuddet om offerrådgivning, alligevel ikke senere modtager rådgivningen. Ud af de i alt 26, der har skrevet under på samtykkeerklæringen, er der ikke opnået kontakt med de fire, mens 14 har afslået tilbuddet, da rådgiveren ringede. En ikke uvæsentlig del af de ofre, der underskriver samtykkeerklæringen, synes altså alligevel ikke at have haft brug for offerrådgivning.

Man bør derfor – og fordi undersøgelsen ikke på overbevisende måde dokumenterer en klar positiv effekt af brugen af samtykkeerklæringer – måske overveje, om det er hensigtsmæssigt at benytte sig af denne fremgangsmåde, jf. også overvejelserne i kapitel 12.

12. Opsummering og anbefalinger

12.1. Opsummering

I januar 1997 fremsatte daværende justitsminister Frank Jensen et lovforslag, som indeholdt et forslag om oprettelse af offerrådgivninger i Danmark. I juni 1998 gik startskud-

det til etablering af disse rådgivninger, idet Justitsministeriet da udsendte et cirkulære, hvor landets politimestre blev bedt om at etablere en offerrådgivning i deres politikreds.

Det nævnte cirkulære indeholder også en bestemmelse om, at offerrådgivningsordningen skal evalueres, når ordningen har fungeret nogle år. Denne rapport er et resultat af evalueringen.

Evalueringen, som blev påbegyndt i januar 2003, er baseret på en kvantitativ spørgeskemaundersøgelse og en kvalitativ interviewundersøgelse. Samtlige offerrådgivninger har deltaget i spørgeskemaundersøgelsen, mens offerrådgivninger i 21 politikredse har deltaget i interviewundersøgelsen. Der er foretaget 28 interviews med rådgivere og ledere af offerrådgivningerne og 18 interviews med offerrådgivningens kontaktpersoner ved politiet.

Det skal bemærkes, at spørgeskemaundersøgelsen, der omfatter både rådgiverne og brugere af rådgivningerne, er forholdsvis begrænset, for så vidt angår brugerne og deres vurdering af offerrådgivningerne. Kun godt 50 brugere har besvaret spørgeskemaet, hvilket indebærer en vis usikkerhed med hensyn til at kunne generalisere resultaterne fra denne del af undersøgelsen.

Her opsummeres nogle af evalueringens væsentligste resultater.

12.1.1. Opstarten og opstartsvanskeligheder

Rådgivninger og lignende støtte- og hjælpeorganisationer, der er baseret på frivillig arbejdskraft, er gerne startet som et græsrodsinitiativ og af mennesker, der også senere forbliver aktive i organisationen. Offerrådgivningerne i Danmark er ligeledes baseret på frivillig arbejdskraft, men afviger fra den gængse græsrodsmodel ved, at det er politiet i de enkelte politikredse, som har sørget for, at ordningen implementeres. Denne fremgangsmåde har den klare fordel, at man sikrer sig, at der overalt i landet gives tilbud til ofre om rådgivning. Græsrodsinitiativer kan let ende med at få en mere begrænset udbredelse. Imidlertid kan den valgte fremgangsmåde også have visse ulemper, jf. det følgende.

Politiet har typisk klaret opgaven med at opstarte offerrådgivninger ved enten at henvende sig til en allerede eksisterende organisation, som har erfaring med rådgivningsopgaver og frivilligt arbejde, eller ved at annoncere efter personer med interesse for at påtage sig opgaven. De fremmødte har herefter startet en selvstændig offerrådgivning.

Førstnævnte model har typisk fungeret godt, idet organisationen let har kunnet finde egnede rådgivere blandt dem, som i forvejen var aktive i organisationen. I nogle af de offerrådgivninger, som er startet som selvstændige foreninger, har der imidlertid været problemer. Som udgangspunkt har politiet inddraget alle interesserede i arbejdet, og i overensstemmelse med retningslinierne i cirkulæret har politiet som hovedregel ikke stillet krav til de interesseredes kvalifikationer. Det har for det første betydet, at personer, som anses som mindre egnede til at varetage denne type rådgivningsarbejde, i hvert fald i starten i et vist omfang fungerede som rådgivere. Det er selvsagt yderst uheldigt i forhold til de ofre, der måtte henvende sig til rådgivningen. For det andet har den manglende kontrol med rådgivernes kvalifikationer haft en vis betydning for politiets holdning til nogle af de lokale offerrådgivning, idet det kan have affødt en vis skepsis over for rådgivningens kvalitet. Dette kan yderligere have influeret på politiets praksis med hensyn til henvisning af ofre til rådgivningen, idet usikkerhed omkring rådgivningens kvalitet utvivlsomt har medført en vis tilbageholdenhed med at henvise til rådgivningen, jf. også det senere. I enkelte politikredse har politiet, på trods af cirkulærets retningslinier, haft en vis indflydelse på valg af rådgivere, og i disse politikredse spores en mere positiv holdning til offerrådgivningen.

Opstarten af offerrådgivningen var præget af megen optimisme med hensyn til antallet af henvendelser. Denne optimisme er imidlertid ikke blevet indfriet, idet der især i starten var meget få henvendelser. Det har betydet, at nogle offerrådgivninger har måttet nedtone ambitionsniveauet og skære ned både på antallet af rådgivere og på åbningstiden. I én politikreds har man tilmed nedlagt offerrådgivningen med henvisning til manglende henvendelser fra ofre. Problemet med få henvendelser er også, at rådgiverne mister engagementet og ikke opnår tilstrækkelig erfaring med at rådgive ofre.

12.1.2. Aktuel status for offerrådgivningerne

I denne rapport omtales offerrådgivningerne gerne i flertal. Det sker for at understrege, at der er tale om rådgivninger, der adskiller sig på snart sagt alle de områder, evalueringen omfatter. Der er hverken tale om én måde at organisere sig på eller fælles holdninger og fremgangsmåder, men snarere om lige så mange, som der er offerrådgivninger.

På undersøgelsestidspunktet (foråret 2003) var der 47 offerrådgivninger i Danmark, idet nogle politikredse har en fælles offerrådgivning, mens to politikredse ikke havde en offerrådgivning.

Det er beregnet, at disse offerrådgivninger i 2003 fik henvendelser fra omkring 1.000 brugere/ofre. Vurderet ud fra forholdene under den 3-månders undersøgelsesperiode er der en meget stor spredning i antallet af henvendelser til de forskellige rådgivninger.

Mere end en tredjedel af rådgivningerne synes således ikke at have modtaget henvendelser i undersøgelsesperioden, mens bare tre af offerrådgivningerne modtog knap halvdelen af alle henvendelser i denne periode. Undersøgelsen tyder på, at både politiets praksis med hensyn til henvisninger af ofre, kvaliteten af samarbejdet mellem politi og offerrådgivning, offerrådgivningernes PR-arbejde samt deres ry og omdømme har betydning for antallet af henvendelser til de enkelte rådgivninger.

Langt de fleste af de ofre, der henvender sig til offerrådgivningerne, har været udsat for vold. På trods heraf er det kun en lille del af dem, der anmelder en voldsforbrydelse til politiet, som offerrådgivningerne får kontakt med. Kun godt 2 pct. af ofrene for vold får kontakt med offerrådgivningerne.

Ved siden af de egentlige ofre bruges offerrådgivningerne imidlertid også af andre, f.eks. pårørende til ofre eller mennesker, som har været udsat for eller vidne til en trafikulykke. Omkring en tredjedel af dem, der henvendte sig til offerrådgivningerne i undersøgelsesperioden, har ikke selv været ofre for kriminalitet, men har af anden grund haft behov for den hjælp, rådgivningerne kan tilbyde.

Alle de offerrådgivninger, der er omfattet af interviewundersøgelsen, kan telefonisk kontaktes døgnet rundt. Det er dog ikke alle telefoner, der altid er bemandede, da der på nogle tidspunkter af døgnet er telefonsvarer på. Efter undersøgelsens afslutning er der på dette område sket forbedringer, idet *Landssammenslutningen Offerrådgivningerne i Danmark* pr. 1. januar 2004 oprettede en landsdækkende telefonservice, som er åbent 24 timer i døgnet. Det nye, fælles telefonnummer, som er 72 21 72 21, blev oprettet i forbindelse med en landsdækkende reklame for offerrådgivningsordningen. Når man ringer på det nævnte nummer, kommer man i kontakt med en rådgiver fra en vilkårlig offerrådgivning i landet. Den landsdækkende telefonservice har flere telefonlinier, og der er 5-6 rådgivere på vagt samtidigt. Hvis det offer, der ringer, ønsker at mødes med en rådgiver, henvises til den lokale offerrådgivning i politikredsen.

De fleste offerrådgivninger har adgang til et lokale/kontor, hvor de kan mødes med hinanden og eventuelt med brugere. Eftersom en del henvendelser sker telefonisk og mange møder foregår i ofrets hjem, benyttes kontoret ikke særlig hyppigt til møder med brugere. Det er også sjældent, at brugere henvender sig direkte fra gaden.

I de fleste offerrådgivninger skiftes rådgiverne til at have vagt en uge ad gangen. Der er dog også eksempler på længere og kortere vagtperioder. Vagtplanen afhænger bl.a. af, hvor mange rådgivere de enkelte offerrådgivninger har, og hvor mange mobiltelefoner

der er til rådighed. Størrelsen af rådgivergruppen varierer en del – fra blot 1-2 rådgivere og op til 35. Det typiske er dog en rådgivergruppe på 5-7 personer.

Offerrådgivningerne gør primært opmærksom på sig selv gennem de foldere, der står hos politiet og en række andre steder. Flere af offerrådgivningerne har desuden notitser eller annoncer i telefonbøger og aviser, mens andre søger at få lokale aviser til at skrive artikler om offerrådgivningen og dens arbejde.

Landssammenslutningen Offerrådgivningerne i Danmark blev stiftet i november 2001 på baggrund af drøftelser om behovet for et overordnet organ, som kan sikre en fælles baggrundsviden og fælles kurser, og som kan være talerør over for myndigheder og medier. De fleste offerrådgivninger er positivt indstillede til landssammenslutningen og har store forventninger til dens arbejde med bl.a. at synliggøre offerrådgivningerne. Skeptikernes bekymring er, at landssammenslutningen vil fratage de lokale offerrådgivninger deres selvstændighed, og at de vil bryde med tanken om frivilligt arbejde ved eventuelt at ansætte personer i landssammenslutningens bestyrelse.

12.1.3. Økonomi

Da offerrådgivningsordningen startede i 1998 var der alene afsat en mindre sum til dækning af telefonudgifter. Det har der været generel utilfredshed med blandt såvel offerrådgifterne som kontaktpersoner ved politiet, idet rådgivningerne havde udgifter til bl.a. kurser, annoncering, husleje, kontorhold og transport. En del offerrådgivninger har dog fået bevilget midler fra kommunen – de såkaldte § 115-midler, der angår frivilligt socialt arbejde.

Fra og med år 2001 er der årligt afsat 2 mio. kr. til offerrådgivningsordningen. Det er imidlertid ikke penge, der udbetales til rådgivningerne, men midlerne administreres af de enkelte politikredse. Hver politikreds har fået ekstra 10.000 kr. til offerrådgivningen, mens de øvrige midler er fordelt efter personaletallene i politikredsene. Midlerne til offerrådgivningen er blevet administreret af politikredsene med udgangspunkt i en skrivelse fra Rigspolitiet om *Decentral økonomiforvaltning for finansåret 2001*.

I det første år, der var afsat midler til offerrådgivningsordningen, blev kun 16 pct. af det afsatte beløb uddelt til offerrådgivninger. I 2002 drejede det sig om 33 pct., mens det i 2003 er vokset til 53 pct. Der er meget stor forskel på, hvor stor en andel af de afsatte midler de enkelte politikredse har uddelt til deres lokale offerrådgivning. Det kan skyldes, at rådgivningen er tilknyttet en organisation, som betaler alle eller en stor del af udgifterne. Til en vis grad skyldes det imidlertid også, at der er – eller i hvert fald har væ-

ret – forskellig praksis i de forskellige politikredse med hensyn til, hvilke udgifter der refunderes.

Vanskeligheder med at få udgifter refunderet og usikkerhed omkring, hvad midlerne kan anvendes til, har visse steder givet anledning til en del frustration og har skabt samarbejdsproblemer mellem politi og offerrådgivning. Noget af det, der har givet anledning til problemer, er dog nu blevet løst, idet Justitsministeriet d. 18. september 2003 udsendte en *Cirkulæreskrivelse om finansiering af offerrådgivningernes aktiviteter*. I cirkulæreskrivelsen præciseres det for det første, at *”hele det afsatte beløb kan anvendes til aktiviteter, der har med offerrådgivningernes arbejde at gøre.”* Det anføres endvidere bl.a., at *”[u]dgifter forbundet med deltagelse i møder, kurser, generalforsamlinger etc. i landssammenslutningen vil [...] kunne dækkes. Deltagernes transportudgifter i den forbindelse dækkes efter statens lave takst.”* Forskellig praksis på dette område, er netop noget af det, der har skabt kritik.

Det fremgår endelig af cirkulæreskrivelsen, at Rigspolitichefen udsender *”en rundskrivelse om bevillingens fordeling på de enkelte politikredse samt om, hvilke udgifter der sædvanligvis vil kunne afholdes til offerrådgivningsordningen.”* Denne skrivelse er i skrivende stund (marts 2004) endnu ikke udsendt, og det præcise indhold af den kendes derfor ikke.

Rigspolitichefens rundskrivelse vil dog ikke kunne imødekomme et meget udbredt ønske, nemlig ønsket om dækning af transportudgifter ved hjemmebesøg hos ofre. I Justitsministeriets cirkulæreskrivelsen anføres det således, at der *”fortsat ikke [kan] ydes betaling for personrelaterede udgifter i forbindelse med deltagelse i det almindelige rådgivningsarbejde, herunder transportudgifter forbundet hermed.”*

En del af møderne med ofrene foregår i dennes hjem, og såfremt de enkelte offerrådgivninger ikke har mulighed for at få deres transportudgifter dækket af kommunen eller på anden måde, betyder det, at den enkelte rådgiver selv må betale. Offerrådgivninger siger samstemmende, at de finder det rimeligt og ønskeligt, at det ville være muligt at få dækket transportudgifter til hjemmebesøg.

12.1.4. Rådgiverne

Efter opstartsfasen har rådgivningerne haft lettere ved at stille krav til de personer, som skal fungere som offerrådgivere. Og det har de fleste rådgivninger gjort. De har primært søgt at rekruttere nye rådgivere blandt personer med en ’relevant baggrund’, dvs. sygeplejersker, socialrådgivere og andre, som har beskæftiget sig med mennesker, primært inden for det sociale system eller sundhedssektoren.

Der er også flere steder indført en type 'ansættelsesprocedure'. Nye rådgivere er blevet indkaldt til en uformel samtale, som er blevet fulgt op af et kursusforløb og evt. en førlordning, hvor den nye rådgiver i en periode er tilknyttet en erfaren rådgiver. På denne måde forsøger offerrådgivningerne at frasortere ikke-egnede rådgivere.

Det generelle indtryk er, at det langt de fleste steder i dag er en gruppe gode og velfungerende personer, som står for offerrådgivningen. Der kan dog ikke udelukkes, at der enkelte steder fortsat kan findes rådgivere, som ikke er helt velegnede til opgaven.

I 2002 var der 329 frivillige offerrådgivere i Danmark. Mange af dem har en uddannelse, som i allerhøjeste grad er relevant for arbejdet som frivillige offerrådgivere.

En del af rådgiverne er ikke længere aktive på arbejdsmarkedet. Det vurderes at ca. halvdelen af alle rådgiverne er på efterløn, pension mv. Det indebærer også, at rådgiverne gennemgående er lidt op i årene og besidder en del livserfaring. Enkelte peger på, at gennemsnitsalderen i rådgivergruppen ikke må blive for høj, da rådgiverne helst skal matche brugerne aldersmæssigt.

Flertallet af rådgivere er kvinder. I nogle politikredse består rådgivergruppen udelukkende af kvinder, mens begge køn er repræsenteret i andre. Det vurderes at være en fordel, hvis begge køn er repræsenteret i rådgivergruppen, idet offerrådgivningen så kan tilbyde brugeren at vælge mellem en kvindelig eller mandlig rådgiver.

De fleste rådgivere har været på et eller flere kurser. Landssammenslutningens *Grundkursus for offerrådgivere* blev udbudt første gang i 2002, hvor 94 rådgivere gennemgik dette kursus. I 2003 var tallet på 48. Samme år blev *Udvidet kursus for offerrådgivere* udbudt første gang, og i det deltog 53 rådgivere.

Både blandt offerrådgiverne og politi er der nogle, der peger på fordele ved, at det er frivillige, ikke-professionelle, som står for offerrådgivningsarbejdet. Offeret får dermed mulighed for at tale med en 'ligestillet', undgår store offentlige systemer, psykologer eller andre faggrupper, som ofret måske kan have svært ved at tale med. Desuden undgår ofret at blive registreret. En væsentlig fordel ved de frivillige organisationer er også, at de er frit tilgængelige, og at de frivillige har den nødvendige tid til den enkelte.

En ulempe ved, at offerrådgivningerne er baseret på frivillig, ikke-professionel arbejdskraft, kan dog være, at rådgiverne mangler erfaring eller redskaber, de kan bruge til at tackle belastninger ved rådgivningsarbejdet. I et stort omfang anvender rådgiverne hinanden i sådanne tilfælde, ligesom lederen af offerrådgivningen kan fungere som en slags

supervisor. Der er dog også nogle, der efterlyser et mere professionelt tilbud om supervision.

12.1.5. Brugerne

Brugernes kønsfordeling synes at modsvarer rådgivernes, idet to tredjedele af brugerne er kvinder. Der er kun få brugere under 20 år. De fleste er i alderen 20-49 år.

Hovedparten af brugerne har fået kendskab til offerrådgivningen fra politiet. Brugerne henvender sig primært til offerrådgivningen, fordi de har brug for at tale med nogen, eller fordi de føler sig utrygge eller angste. Mange kommer dog samtidig med et ønske om at få hjælp og vejledning om f.eks. advokat- eller psykologhjælp eller om erstatningsmuligheder.

Man kunne forestille sig, at offerrådgivning primært bruges af personer, som er socialt isolerede. Det synes dog ikke at være tilfældet. En stor andel af brugerne har således allerede talt med familie og venner om hændelsen, når de henvender sig til offerrådgivningen.

Brugernes forventninger til offerrådgivningen er i stort omfang blevet indfriet, idet stort set alle har fået den hjælp, de har ønsket. Det er ligeledes næsten alle brugere, som har stor tillid til offerrådgivningen, som vurderer offerrådgivningsforløbet som meget tilfredsstillende, og som bestemt ville henvende sig til offerrådgivningen igen, hvis det skulle blive aktuelt.

Selv om det som nævnt kun er en lille andel af kriminalitetsofrene, som får kontakt med offerrådgivningen, så er de, der gør, generelt meget glade og tilfredse med den hjælp, støtte og vejledning, som offerrådgivningen har ydet dem. Der bør dog her erindres om, at disse konklusioner er baseret på en meget begrænset undersøgelsespopulation.

12.1.6. Forløb og indhold af offerrådgivningen

De fleste brugere kontakter offerrådgivningen inden for en uge efter hændelsen, og brugerne har i næsten alle tilfælde fået kontakt med offerrådgivningen første gang, de forsøgte at kontakte dem. Dette resultat kan dog give et falsk indtryk af rådgivningernes tilgængelighed, idet potentielle brugere, som ikke umiddelbart har fået kontakt med rådgivningen, kan have afstået fra fortsatte forsøg.

Godt halvdelen af rådgivningsforløbene er foregået alene via telefonen, mens der har været både telefonisk kontakt og møde mellem parterne i en tredjedel af tilfældene. Rådgivningerne har forskellig praksis på dette område, idet nogle foretrækker telefonisk

rådgivning, mens andre primært har benyttet sig af møder. Især i de tilfælde, hvor ofre har været meget påvirkede af hændelsen, er rådgivningen ofte foregået ved et møde.

Rådgivningssamtalen varer oftest 1-1½ time, og ifølge brugerne er der altid afsat tilstrækkelig tid til at tale med dem. Offerrådgiver og bruger taler sammen én eller måske to gange, og rådgivningsforløbet er som regel afsluttet efter en uges tid. Flere offerrådgivninger har et princip om, at sagerne skal afsluttes så hurtigt som muligt, og at offerrådgivningens opgave er at yde umiddelbar støtte og herefter henvise brugerne til de rette myndigheder.

Rådgiverne har pålagt sig selv tavshedspligt og sikrer brugerne anonymitet. Ingen beretter om problemer på dette område.

Generelt vurderer både rådgivere og brugere rådgivningsforløbet som meget tilfredsstillende, og mere end halvdelen af brugerne mener, at offerrådgivningen har givet dem en hjælp, som de ikke ville kunne have fået andre steder.

12.1.7. Samarbejde mellem politi og offerrådgivning

I cirkulæret om offerrådgivninger siges, at ”*politiet skal informere ofrene om den uafhængige rådgivnings eksistens*”. Når der på trods heraf alligevel er et ganske ringe antal ofre, der henvender sig til offerrådgivningen, så kunne det tænkes at skyldes, at de enkelte politibetjente ikke har et tilstrækkeligt kendskab til den trods alt forholdsvis nye rådgivningsmulighed og derfor heller ikke henviser dertil. Undersøgelsen tyder dog ikke på, at det er manglende viden om eksistensen af offerrådgivninger, som skal forklare de få henvendelser. Kontaktpersonerne ved politiet sikrer således, at politibetjentene på en eller anden måde informeres om offerrådgivningen, så nye betjente – om ikke straks ved ankomsten til en politistation så i hvert fald senere – bliver gjort bekendt med, at der findes en offerrådgivning.

Evalueringen tyder derimod på, at det begrænsede antal sager i offerrådgivningerne i hvert fald til en vis grad skyldes, at de enkelte politibetjente foretager en afgrænsning af de sager, der henvises til offerrådgivningen. Dette grunder i, at der ikke i cirkulæret nærmere er angivet, hvad der menes med ’ofre’; samtidig vil det være klart for enhver politibetjent, at der ikke hermed menes *alle* ofre, dvs. også ofre for små og bagatelagte berigelsesforbrydelser. Det er derfor uundgåeligt, at der lokalt foretages en tolkning af cirkulæret.

Undersøgelsen tyder på, at politiet mange steder har tolket cirkulæret således, at offerrådgivning primært angår voldsofre. Det er da også især denne gruppe, der kontakter

offerrådgivningen. Der er dog også politikredse, som definerer offerrådgivningernes målgruppe mere bredt, og som også henviser andre end ”*ofre for forbrydelser*”, som der står i cirkulæret.

Kriminalitetens art er imidlertid aldrig det eneste afgrænsningskriterium, politiet anvender ved henvisninger til offerrådgivningerne. Der foretages også en konkret behovsvurdering i forbindelse med en eventuel henvisning. Kun de ofre, som den enkelte politibetjent mener har behov for støtte og rådgivning, vil blive henvist.

Men også andre forhold kan have en betydning for, om ofre henvises til eller oplyses om muligheden for offerrådgivning. Det gælder således prioriteringer i det daglige politiarbejde, idet oplysning omkring offerrådgivning næppe prioriteres lige så højt som det, der opfattes som det egentlige politiarbejde. Politiets vurdering og indtryk af offerrådgivningen og dens kvalitet har også betydning, idet politiet føler, at de skal kunne stå inde for det tilbud, offerrådgivningen giver, før de vil henvise dertil.

Offerrådgivningerne skal ifølge rådgivningscirkulæret fungere som supplement til den rådgivende og støttende funktion, politiet varetager. Der er imidlertid nogle af politiets kontaktpersoner, som mener, at politiet i dette arbejde er blevet aflastet af offerrådgivningen, og at muligheden for at henvise et offer til offerrådgivningen kan give politiet bedre samvittighed i situationer, hvor der er for lidt tid til at tale med ofret. Også af den grund er det vigtigt, at der i højere grad sker henvisning til offerrådgivningerne, end det sker i dag.

12.1.8. Henvisning til offerrådgivningen

Politiet henviser oftest til offerrådgivningen ved at udlevere en folder til ofret. I nogle politikredse har man på forhånd pakket voldssagerne med de forskellige erklæringer og foldere, som skal bruges i disse sager, for at sikre, at betjentene husker at orientere ofret om offerrådgivningen. Som nævnt er det imidlertid den enkelte betjent, der skønner, hvornår et offer skal henvises til offerrådgivningen.

Med henblik på netop at sikre, at der hyppigere sker henvisninger til offerrådgivningerne, er der i Esbjerg – og senere også andre steder – anvendt en fremgangsmåde, som i højere grad skal garantere, at alle volds ofre får tilbud om offerrådgivning. Modellen indebærer, at volds ofre, som måtte ønske kontakt med offerrådgivningen, hos politiet skriver under på samtykkeerklæringen, der giver politiet lov til at udlevere deres navn og telefonnummer til offerrådgivningen. Offerrådgivningen kan så kontakte ofret frem for det omvendte.

Den særlige evaluering, der er foretaget af denne ordning, tyder imidlertid ikke på, at denne fremgangsmåde – som burde føre til, at alle voldsofre modtager tilbuddet om offerrådgivning – reelt har medført en klar øgning i andelen af voldsofre, som ender med at modtage offerrådgivning.

12.2 anbefalinger.

12.2.1. Udvælgelse og uddannelse af rådgivere

Frivillighedsorganisationer kommer let i et dilemma. På den ene side ønsker man at være en græsrodsbevægelse, baseret på frivillig arbejdskraft. På den anden side ønsker man, at der skal være visse minimumskrav til rådgivere og rådgivningen. Dette dilemma løses på forskellig måde i forskellige typer af græsrodsbevægelser, og løsningen afhænger bl.a. af, hvilke opgaver organisationen skal klare.

Rådgivning af ofre, der har været udsat for voldsomme eller chokerende hændelser, kræver en vis viden om, hvordan man skal forholde sig i sådanne situationer, og hvad man kan gøre for ofret. Det synes derfor rigtigt, som da også de fleste offerrådgivninger gør, at foretage en vis udvælgelse blandt interesserede. Det er endvidere væsentligt, at frivillige, som ikke i forvejen har erfaringer med denne type arbejde, deltager i kurser, inden de får mulighed for at rådgive ofre. Disse kurser bør også omfatte information om de øvrige hjælpemuligheder, der findes for ofre – en viden, de færreste vil have på forhånd.

Der findes imidlertid enkelte offerrådgivninger, som ikke stiller bestemte krav til de personer, som skal fungere som offerrådgivere, bl.a. fordi de usikre på, hvilke krav man rimeligvis kan stille til den frivillige arbejdskraft. Det kan derfor anbefales, at offerrådgivningerne sammen med landssammenslutningen vedtager fælles retningslinier for, hvorledes frivillige udvælges og uddannes. Dermed sikres også en ensartethed i de tilbud, offerrådgivningerne giver. Lige så væsentligt er det, at der dermed gives en slags kvalitetsstempel til offerrådgivningerne i hele landet.

12.2.2. Organisering

Offerrådgivninger, der modtager meget få henvendelser, risikerer, at rådgiverne mister entusiasmen og lysten til at påtage sig rådgivningsopgaver. Få sager betyder også, at den viden, rådgiverne har erhvervet på kurser, ikke bliver brugt og dermed let bliver glemt. Erfaring med at rådgive ofre oparbejdes heller ikke.

Der findes endvidere en risiko ved de offerrådgivninger, der – typisk som følge af få sager – kun har én rådgiver. Manglen på 'kollegaer' giver også en mangel på modspil

og diskussion af, hvorledes sager kan og skal håndteres. En væsentlig del af offerrådgiveres 'videreuddannelse' ligger således i samspillet med andre offerrådgivere og i erfaringsudveksling. Endvidere kan det i visse situationer være en mangel, at man ikke kan tilbyde ofret valget mellem en mandlig og kvindelig rådgiver.

Det kan derfor anbefales, at man overvejer at sammenlægge de offerrådgivninger, der har meget få henvendelser fra brugere. Som det er fremgået, er der allerede offerrådgivninger, som dækker mere end én politikreds. Muligvis burde der være en del flere, der på tilsvarende måde organiserede sig på tværs af politikredsene. I hvert fald bør man undgå rådgivninger med kun én rådgiver.

Landssammenslutningen vil givetvis i større udstrækning i fremtiden blive det sted, hvor der vil blive truffet mange fælles beslutninger. I og med offerrådgivningerne i Danmark er så forskellige og har forskellige holdninger til mange spørgsmål, kan det blive en vanskelig opgave for landssammenslutningen at holde tropperne samlet. Det bliver derfor vigtigt hele tiden at holde kontakt med 'græsrodderne' og lytte til forslag.

Et særligt ømtåleligt spørgsmål angår en eventuel aflønning af personale i landssammenslutningen, så for at undgå splittelse bør dette nok drøftes meget grundigt, inden der træffes endelig beslutning.

12.2.3. Økonomi

Dette emne har medført større diskussioner under interview med rådgivere end nok så mange andre emner. Som nævnt er noget af den kritik, der har været fremsat, nu ikke længere aktuel, idet Justitsministeriets nye cirkulæreskrivelse fra efteråret 2003 fastslår, at udgifter til kurser og til møder i landssammenslutningen dækkes, herunder også transportudgifter – et område hvor der tidligere var forskellig praksis.

I den nye cirkulæreskrivelse fra Justitsministeriet står endvidere, at *"[p]olitikredsene opfordres til at indgå i en dialog med de lokale offerrådgivninger om samarbejdet og anvendelsen af de afsatte midler, herunder om udarbejdelsen af et budget og en aktivitetsplan for anvendelsen af de afsatte midler"*. Også det må betragtes som en fremskridt og bør kunne medføre, at offerrådgivningernes og politikredsenes samarbejde omkring det økonomiske forbedres. Udarbejdelsen af et budget bør endvidere kunne betyde, at der også sikres midler til kurser sidst på året.

Som nævnt er der fra 2002 til 2003 sket en væsentlig forøgelse af den andel af midlerne, der udbetales til offerrådgivninger. Mens det i 2002 drejede sig om 33 pct. af de midler,

politiet administrerer, var andelen i 2003 på 53 pct. Dette indikerer ligeledes en forbedring af samarbejdet omkring økonomi.

Der synes dog stadig med de nye retningslinier at være visse uafklarede punkter omkring refusion af udgifter til kontorhold, idet der fortsat ikke gøres nærmere rede for, hvad der skal forstås hermed. Hvis det er tilfældet, kan det anbefales, at Rigspolitiet nøje overvejer en specifikation af, hvilke udgifter der vil kunne dækkes af midlerne.

I denne forbindelse bør det også drøftes, hvorvidt der kan betales for, at lederne af offerrådgivningerne deltager i kurser om debriefing eller supervision. Evalueringen peger ikke på et udbredt behov for, at rådgivere skal kunne få professionel supervision hos en psykolog, men der kan derimod være behov for, at lederne får mulighed for at lære mere om den supervisionsfunktion, de ofte har i forhold til rådgiverne.

Det bør endvidere drøftes, hvorvidt det ville være muligt at overdrage i hvert fald en andel af de midler, som politiet administrerer, til offerrådgivningerne, således at rådgivningerne slipper for at skulle gå til politiet for at få småbeløb refunderet. Det kan forekomme som en unødigt tung og bureaukratisk proces både for offerrådgivningerne og for dem i politiet, der står for regnskabet. I nogle få politikredse modtager offerrådgivningerne i dag et a conto beløb, som der så senere aflægges regnskab for.

Der har været noget forvirring omkring, hvor mange midler der hos politiet er stillet til rådighed for de enkelte offerrådgivninger. Det kan derfor foreslås, at landssammenslutningen sørger for, at oplysninger om rådighedsbeløb formidles til de enkelte offerrådgivninger. Det bør endvidere sikres, at kontaktpersonerne ved politiet får kendskab til dette beløb.

Til sidst skal peges på to former for udgifter, som det i dag ikke synes muligt at få dækket af de midler, politiet administrerer. Det drejer sig om frivilligpleje og transportudgifter til hjemmebesøg hos ofre.

Udgifter til frivilligpleje forekommer i mange organisationer, der er baseret på frivillig, ulønnet arbejdskraft. Frivilligpleje er udtryk for påskønnelse af det arbejde, de frivillige udfører. Den er altså først og fremmest et symbol på anerkendelse og værdsættelse af indsatsen og skal ikke betragtes som erstatning for løn. Frivilligpleje er næppe det, der motiverer frivillige til at påtage sig et stykke ulønnet arbejde, men muligheden for at kunne byde på en julefrokost eller invitere til en udflugt – og dermed vise påskønnelse – kan være af betydning for at fastholde en motivation.

Det er forståeligt, at der er en vis tilbageholdenhed med at refundere denne type udgifter, da politiet ikke har mulighed for at kontrollere, om midlerne er retmæssigt anvendt. Det samme gælder udgifter til transport i forbindelse med hjemmebesøg hos ofre. På den anden side er det også givet, at der ind imellem er situationer, hvor de enkelte rådgivere ikke ville kunne løse deres opgave bedst muligt, hvis de ikke gennemførte et hjemmebesøg hos ofret. Så vidt det kan vurderes, er hjemmebesøg ikke så hyppige, så udgifter til refusion af transportudgifter må derfor antages at være ret minimale. Også udgifter til frivilligpleje vil være ganske begrænsede.

Det kan på den baggrund anbefales, at det i hvert fald som en forsøgsordning aftales, at der afsættes en mindre andel – f.eks. 5-10 pct. – af de midler, politiet administrerer, til refusion af udgifter til frivilligpleje og transportudgifter i forbindelse med hjemmebesøg.

12.2.4. Tillid og samarbejde

Hvorvidt den mistillid til offerrådgivningen, der har kunnet spores visse steder hos politiet, er begrundet, eller om det drejer sig om myter, kan ikke klart afgøres, men i hvert fald er der næppe tvivl om, at et øget kendskab til den lokale offerrådgivning vil kunne øge tilliden. Ovennævnte forslag om en type kvalitetsstempel for offerrådgivningerne bør have samme effekt.

De politikredse, som har haft besøg af de lokale offerrådgivere, kan melde om positive reaktioner. Det kan derfor anbefales, at alle politikredse overvejer at gennemføre sådanne besøg med mellemrum. Andre former for samarbejde, som vil kunne fremme politiets kendskab til offerrådgivningsordningen, må selvsagt også overvejes.

Det er også givet, at politiets interesse for at henvise ofre til offerrådgivningen vil kunne styrkes, hvis politiet får positive tilbagemeldinger fra ofre, som har fået hjælp fra offerrådgivningerne. Man kan næppe forvente, at ofre vil deltage i møderne med politiet, men muligvis kan offerrådgivningerne få nogle ofre til at skrive lidt om deres oplevelser, og sådanne beskrivelser vil så kunne formidles til politiet. Muligvis vil den lokale presse også kunne skrive om rådgivningen og de ofre, der er blevet hjulpet.

12.2.5. Hvilke ofre bør henvises til offerrådgivningen

Det har som sagt givet anledning til forskellige fortolkninger, at offercirkulæret ikke klart angiver, hvilke ofre politiet bør henvise til offerrådgivningerne. Af en eller anden grund er det ofte tolket på den måde, at det først og fremmest er voldsofre, der skal henvises til politiet.

Der er imidlertid mange andre ofre, som givet vil kunne have glæde af at kende til/benytte offerrådgivningen. Her tænkes på ofre for gaderøveri eller andre former for røveri, ofre for trick- og tasketyveri, ofre for indbrud i beboelser eller fritidshuse samt ofre for blufærdighedskrænkelser og andre, mindre alvorlige sædelighedsforbrydelser. Det bør derimod overvejes, om ikke politiet straks bør henvise ofre for alvorligere sædelighedsforbrydelser, såsom voldtægt og incest, direkte til henholdsvis centre for voldtægts ofre og psykologhjælp. Det kan forekomme som en unødigt belastning af ofret i sådanne sager først at skulle henvises til en offerrådgivning, som så straks henviser til en anden instans.

Offerrådgivningerne har selv i en annonsekampagne i begyndelsen af 2004 slået til lyd for, at ofre for voldtægt og brandstiftelse samt pårørende til færdselsuheld kan henvende sig til offerrådgivningerne. Annonsekampagnen er, især for så vidt angår voldtægtsannoncen, blevet kritiseret fra flere sider. I og med at der findes særlige centre for voldtægts ofre, som besidder særlig ekspertise og råder over læger og andre professionelle, forekommer det da også uheldigt, at offerrådgivningerne har fokuseret lige netop på denne gruppe. Der findes så mange andre offergrupper, som synes noget mere oplagte at fokusere på i en kampagne.

En vurdering af ofrets behov for rådgivning spiller som nævnt også en rolle for, om ofret henvises til en offerrådgivning. Spørgsmålet er imidlertid, om den enkelte betjent i de konkrete sager altid vil have et tilstrækkeligt grundlag for at kunne foretage denne vurdering. Som det er påpeget, så hænder det ikke helt sjældent, at ofret først efter et par dage føler, at det har behov for nogen at tale med. Det er derfor muligt, at politiet på denne måde kommer til at henvise for få af ofrene til offerrådgivningerne.

En del af de personer, der bruger offerrådgivningerne, er ikke ofre for forbrydelser, men pårørende, vidner til trafikulykker m.m. Selv om dette ikke var tanken med offerrådgivningerne, synes det naturligt også at holde rådgivningerne åbne for sådanne mennesker. Dybest set handler det også i disse tilfælde om at kunne få hjælp som følge af chokerende eller voldsomme hændelser.

Det kan på denne baggrund anbefales, at politiet informerer om muligheden for offerrådgivning i alle de ovennævnte kriminalitetssager samt i sager, hvor personer i øvrigt har været udsat for oplevelser, som der kan være behov for at få bearbejdet. Informationen til ofre og andre behøver ikke at være tidskrævende, idet det mange gange vil være tilstrækkeligt at sikre, at ofret efter anmeldelsen af forbrydelsen får en folder med om offerrådgivning, og at folderen i øvrigt er tilgængelig så mange steder som muligt.

12.2.6. Esbjerg-modellen

Evalueringen har som nævnt ikke på overbevisende måde kunnet fastslå, at modellen med samtykkeerklæringer klart medfører, at flere ofre får hjælp af offerrådgivningen. Samtidig tyder evalueringen på, at de fleste af de ofre, der underskriver samtykkeerklæringen, egentlig ikke har haft behov for offerrådgivning. I hvert fald afslår de tilbuddet herom, når offerrådgivningen henvender sig til dem. Det betyder, at de frivillige kommer til at anvende en del tid på at få kontakt med personer, som ikke synes at have brug for deres hjælp.

På denne baggrund forekommer det ikke helt oplagt at anbefale, at offerrådgivningerne i hele landet fremover bør anvende denne fremgangsmåde.

12.2.7. Bedre statistik

Med henblik på fremover at kunne følge udviklingen i anvendelsen af offerrådgivningerne er det vigtigt, at der fortsat udarbejdes statistisk materiale om antallet af henvendelser.

Der er visse problemer med den registrering, der i dag foregår, idet der ikke skelnes mellem antal henvendelser og antal brugere. Der bør gennemføres en mere ensartet og klar registrering, hvor hver ny bruger statistikføres, og hvor der samtidig angives, hvad baggrunden for henvendelsen er (kriminalitetens art, trafikuheld, pårørende mv.). Endvidere vil det være nyttigt at vide, om rådgivningen er foregået telefonisk eller ved et møde.

12.2.8. Andre forslag

En af offerrådgivningerne har udarbejdet en særlig folder, som de giver til de brugere, de besøger. Folderen beskriver kort offerrådgivningen, og navnet på den offerrådgiver, de har haft besøg af, oplyses. Det betyder, at brugeren let vil kunne få kontakt med rådgiveren igen. En sådan folder vil imidlertid også kunne gardere imod situationer, hvor f.eks. et familiemedlem til brugeren bliver urolig over besøget af 'en fremmed', og hvor en måske forvirret og chokeret bruger ikke er i stand til nærmere at redegøre for, hvem den besøgende har været.

Der har været peget på, at rådgivere, som ikke har deltaget i landssammenslutningens grundkursus, ikke har kunnet få udleveret offerrådgivningsmappen. Umiddelbart forekommer det rigtigt at lade mappen og dens indhold være tilgængeligt for alle rådgivere, uanset om de forinden har deltaget i et kursus eller ej. Det væsentlige må være, at rådgiverne får så mange hjælpemidler som overhovedet muligt.

Indtil offerrådgivningsordningen er så indarbejdet i politiets rutiner, at de automatisk oplyser herom og videregiver en folder, vil der givet forekomme forglemmelser. Dette kunne muligvis afhjælpes ved at indrette politiets elektroniske sagsbehandlingssystem således, at det påminder politiet om, at der skal oplyses om offerrådgivning, når en anmeldelse angår kriminalitet af den type, der er omtalt ovenfor. Det vil antagelig også være muligt at få angivet telefonnumre på forskellige rådgivninger, herunder offerrådgivningen, på den kvittering for anmeldelsen, ofret får.

12.2.9. Fremtiden

Offerrådgivningsordningens akilleshæl er brugerne. Antallet af brugere er både udtryk for offerrådgivningernes nødvendighed og succes.

I princippet kunne man forvente, at antallet af brugere ville være offerrådgivningernes mindste problem. Årligt er der således mindst 60.000 mennesker berørt af en af de forbrydelser, der er nævnt i det tidligere, og det er rimeligt at antage, at disse forbrydelser medfører i hvert fald ubehageligheder og i nogle tilfælde også mere alvorlige konsekvenser for en ikke helt ubetydelig del af ofrene. Mange kan derfor sikkert have brug for at tale med andre om hændelsen og muligvis også brug for råd og vejledning vedrørende retssagen og andre forhold.

Hvis de nævnte anbefalinger, som sigter på at fremme ofrenes kendskab til offerrådgivningen, føres ud i livet, og hvis det på sigt ikke medfører, at offerrådgivningerne i højere grad, end tilfældet er i dag, bliver brugt, bør det overvejes at foretage endnu en evaluering af offerrådgivningsordningen. Evalueringen bør belyse, om de få henvendelser skyldes, at ofre generelt ikke har behov for rådgivning, fordi de klarer sig med familiens og venners hjælp, eller om det skyldes, at ofrene ønsker eller har behov for andre former for hjælp og rådgivning end dem, offerrådgivningen kan tilbyde.

Bilag

Bilag 1: Spørgeskema til rådgivere.

Bilag 2: Spørgeskema til brugere.

Kære offerrådgiver

Dette spørgeskema skal indgå i den evaluering, som Justitsministeriet har igangsat af ordningen med offerrådgivninger. Formålet med spørgeskemaundersøgelsen er bl.a. at finde ud af, hvad rådgivningen til offeret omfatter, og om brugerne er glade for den hjælp, de får. Evalueringen vil desuden omfatte en interviewundersøgelse.

Spørgeskemaundersøgelsen omfatter to typer spørgeskemaer: Ét til offerrådgiveren (det blå skema) og ét til offeret/brugeren af offerrådgivningen (det gule skema).

Spørgeskemaundersøgelsen løber i perioden april-maj-juni 2003. Offerrådgivningerne bedes i denne periode udfylde et spørgeskema for hver person, som henvender sig til offerrådgivningen. Ligeledes bedes I spørge om tilladelse til at udlevere/sende det gule spørgeskema til den person, som har henvendt sig til offerrådgivningen.

Om løbenummeret

Spørgeskemaerne er nederst på side 1 udstyret med et løbenummer, så det er muligt at knytte oplysninger fra de to skemaer sammen. Dette skyldes, at spørgeskemaet til brugeren er gjort så kort som muligt for at belaste dem mindst muligt, og i stedet anmodes rådgiveren om at give nogle oplysninger om brugeren. Løbenummeret gør det også muligt at sammenligne spørgsmål om rådgivningsforløbet og se, om rådgiver og bruger bedømmer forløbet ens. Selv om der er et løbenummer på spørgeskemaet, er både rådgiver og bruger anonyme i undersøgelsen.

For at det overhovedet er muligt at knytte de to spørgeskemaer sammen, er det derfor meget vigtigt, at I udleverer/sender det spørgeskema til brugeren, som har det samme løbenummer, som det spørgeskema, I selv udfylder vedr. brugeren. Husk også at udlevere/medsende svarkuverten til brugeren.

Hvem indgår i undersøgelsen

Dette spørgeskema bedes udfyldt for alle de personer, der henvender sig til rådgivningen i april, maj og juni måned 2003.

Ved henvendelse forstås personlig eller telefonisk kontakt med et offer eller en anden person, som ønsker råd og hjælp som følge af kriminalitet eller en ulykke. Skemaet skal også udfyldes, selv om det alene har drejet sig om en meget kortvarig rådgivning og fx alene om telefoniske oplysninger om støttemuligheder.

Der skal udfyldes ét spørgeskema for hver bruger af offerrådgivningen. En bruger kan dog indgå flere gange i undersøgelsen, hvis vedkommende igen udsættes for kriminalitet eller en ulykke og derfor på ny henvender sig til rådgivningen (nyt forløb).

Spørgeskema til rådgiverne

Spørgeskemaet til rådgiverne indeholder dels nogle spørgsmål om brugeren og baggrunden for dennes henvendelse til rådgivningen og dels spørgsmål om jeres vurdering af rådgivningsforløbet.

Spørgeskemaet består af to dele. Den første del skal udfyldes efter den første kontakt med brugeren. Den anden del bedes udfyldt, når I vurderer, at rådgivningsforløbet er afsluttet (typisk efter 14 dage). Når hele skemaet er udfyldt, bedes det sendt til mig i svarkuverten.

Spørgeskema til ofre/bruger

Det er frivilligt for brugerne at deltage i undersøgelsen, dvs. udfylde spørgeskemaet. Men for at undersøgelsen skal få værdi, er det vigtigt, at så mange som muligt deltager. Det er det også, fordi det

er brugeren, som er hovedpersonen i denne del af evalueringen. Det er først og fremmest deres meninger, vi er interesseret i. Jeres vurderinger af forløbet er også vigtige, men de kan ikke stå alene.

Brugerne skal helst udfylde spørgeskemaet, mens de er alene. Hvis rådgivningen er foregået pr. telefon, kan brugeren få spørgeskemaet og svarkuvert tilsendt, og hvis rådgivningen er foregået ved personligt møde, kan brugeren få spørgeskema og svarkuvert med hjem.

Det er som sagt helt frivilligt at deltage i undersøgelsen. Men det er samtidig vigtigt, at I forsøger at overbevise brugeren om, at det er en god idé at deltage. Vi ved af erfaring, at denne type undersøgelser vil kunne opnå en høj svarprocent, hvis formidleren – dvs. rådgiveren – er interesseret i undersøgelsen og synes, den er vigtig.

Jeg vil foreslå, at I introducerer undersøgelsen for brugeren på fx følgende måde:

”Da ordningen med offerrådgivninger startede, blev det besluttet, at det efter nogle år skulle undersøges, hvordan ordningen fungerer. Den undersøgelse er man gået i gang med nu. Den gennemføres af Justitsministeriets Forskningsenhed.

Jeg skal spørge dig, om du vil være villig til at deltage i undersøgelsen ved at udfylde et spørgeskema. Spørgeskemaet er ganske kort. Det indeholder spørgsmål om, hvilken hjælp du har søgt hos offerrådgivningen, og hvordan du synes, kontakten med offerrådgivningen har fungeret. Dit navn skal ikke stå på spørgeskemaet. Du deltager anonymt.

Det er helt frivilligt, om du vil deltage. Men vi håber, du har lyst til at deltage. Det er vigtig for at undersøgelsen skal blive værdifuld.”

Kort opsummering af hvad det er, som vi gerne vil have dig til at gøre:

- 1. Spørge brugeren om tilladelse til at udlevere/sende spørgeskema**
- 2. Udlevere/sende spørgeskemaet + frankeret svarkuvert til brugeren**
- 3. Udfylde 1. del af rådgiver-spørgeskemaet med samme løbenummer, som brugerens**
- 4. Efter 14 dage: Udfylde 2. del af rådgiver-spørgeskemaet**
- 5. Sende rådgiver-spørgeskemaet til mig i den frankerede svarkuvert**

Undersøgelsen stopper den 30. juni 2003. Alle spørgeskema bedes indsendt til mig snarest herefter og senest 1. august.

Du er velkommen til at kontakte mig, hvis du har spørgsmål vedr. undersøgelsen. På forhånd tak for din hjælp.

Med venlig hilsen

Susanne Clausen
Justitsministeriets Forskningsenhed
Slotsholmsgade 10
1216 København K.
Mail: scl@jm.dk
Tlf.: 33954183/20690893

Del I Udfyldes efter første kontakt med brugeren af offerrådgivningen

1) I hvilken offerrådgivning har brugeren modtaget rådgivning? _____

2) I hvilken måned henvendte brugeren sig første gang (sæt streg under):

april 2003

maj 2003

juni 2003

3) Brugers køn

Kvinde.....

Mand

4) Brugerens alder: _____

5) Årsag til henvendelse?

Pårørende/bekendt til offer..... (gå til spørgsmål 8)

Offer for færdselsuheld (gå til spørgsmål 7)

Offer for kriminalitet

Hvis offer for kriminalitet, skriv venligst hvilken type kriminalitet _____

Anden årsag til henvendelse, skriv venligst hvilken _____

6) Er kriminaliteten blevet anmeldt til politiet?

Ja

Nej.....

7) Har brugeren været til behandling på skadestue/hos læge som følge af kriminaliteten/hændelsen?

Ja

Nej.....

8) Hvordan har brugeren fået kendskab til offerrådgivningen? (sæt gerne flere krydser)

- Henvist fra/har fået folder af politi
- Henvist fra/har fået folder af socialforvaltning el. anden offentlig myndighed.....
- Henvist fra/har fået folder af hospital, skadestue el. læge
- Har fået folder andetsteds fra
- Fra lokalpresse/TV/radio.....
- Fra venner/familie
- Fra andre støttemuligheder (krisecenter, rådgivningscentre mv.).....
- Internet, offerrådgivningens hjemmeside
- Brugeren har tidligere benyttet offerrådgivningen.....
- Andet, skriv venligst hvor _____
-

9) Hvornår foregik (første) kontakt/møde med brugeren?

- Inden for 1 døgn efter kriminaliteten/hændelsen
- Mellem 1 døgn og 1 uge efter kriminaliteten/hændelsen
- Mere end en uge efter kriminaliteten/hændelsen
-

10) Har brugeren givet tilladelse til, at du udleverer/sender et spørgeskema?

- Ja
- Nej.....
- Har ikke spurgt om tilladelse

Hvis ikke spurgt om tilladelse, skriv venligst årsag

11) Hvordan vurderede du brugerens tilstand ved den første kontakt?

- Fattet.....
- Lettere chokeret/påvirket af hændelsen
- Meget chokeret/påvirket af hændelsen

DEL II Udfyldes, når rådgivningsforløbet vurderes afsluttet (el. efter 14 dage)

12) Hvor er rådgivningen foregået? (sæt gerne flere krydser)

- Telefonisk kontakt.....
- Offerrådgivningens lokaler
- Brugerens hjem
- Rådgiverens hjem
- Hos politiet
- Anden offentlig myndighed (socialforvaltning, hospital mv.).....
- Andet, skriv venligst hvor _____
-

13) Hvor mange gange har brugeren været i kontakt med offerrådgivningen (i forbindelse med samme sag)?

- Antal telefoniske kontakter _____
- Antal personlige møder _____
-

14) Hvilken hjælp har brugeren haft behov for? (sæt gerne flere krydser)

- Personlig støtte og samtale.....
- Hjælp i forbindelse med henvendelse/anmeldelse til politiet
- Information om andre støttemuligheder (krisecentre, rådgivningscentre mv.).....
- Formidling af kontakt til andre støttemuligheder (krisecentre, rådgivningscentre mv.)
- Information om mulighed for psykologhjælp
- Formidling af kontakt til psykologhjælp.....
- Information om mulighed for advokathjælp
- Formidling af kontakt til advokathjælp.....
- Vejledning i forbindelse med retssagen (fx udlevere folder om at vidne i retten).....
- Har udtrykt ønske om at blive ledsaget i retten på et senere tidspunkt
- Information om mulighed for at søge erstatning.....
- Hjælp til at udfylde ansøgningsskema om erstatning til ofre for forbrydelser
- Andet, skriv venligst hvad _____
-

15) Hvad har – efter din vurdering – været det væsentligste for brugeren i forbindelse med rådgivningen? (sæt kun 1 kryds)

Personlig støtte og samtale.....

At få hjælp i forbindelse med henvendelse/anmeldelse til politiet

At få oplysninger om andre støttemuligheder (krisecentre, rådgivningscentre mv.).....

At få anden hjælp og vejledning (fx i forbindelse med advokathjælp, psykologhjælp, erstatning til ofre mv.).....

Andet, skriv venligst hvad _____

16) Føler du, at du har været i stand til at hjælpe brugeren med alle de spørgsmål/problemer, han/hun har henvendt sig med?

Ja, alle

Ja, de fleste

Nej, få eller ingen.....

Skriv venligst hvilke spørgsmål/problemer du eventuelt ikke har kunnet hjælpe brugeren med:

17) Hvordan mener du rådgivningen er forløbet alt i alt?

Meget tilfredsstillende

Tilfredsstillende

Ikke tilfredsstillende.....

Tusind tak for din deltagelse!

Hvis du har yderligere kommentarer, er du velkommen til at skrive dem her (eller på et ekstra ark):

Kære bruger af offerrådgivningen

Du har nu modtaget et spørgeskema, som angår en undersøgelse af offerrådgivning i Danmark. Før du udfylder spørgeskemaet, vil jeg gerne have, at du læser denne side. Den besvarer sikkert nogle af de spørgsmål, du har.

Hvorfor du har modtaget et spørgeskema

For et par år siden blev det besluttet, at der skulle oprettes offerrådgivninger i hele landet. Offerrådgivninger er et tilbud til ofre for kriminalitet/ulykker og til deres pårørende.

Spørgeskemaet indgår i en undersøgelse, som har til formål at vise, hvordan offerrådgivningerne i Danmark fungerer. Vi vil fx gerne undersøge, om brugerne er tilfredse med den hjælp, de har fået i offerrådgivningen.

Det er frivilligt at deltage i undersøgelsen. Men for at undersøgelsen skal få værdi, er det vigtigt, at så mange som muligt deltager. Ved at udfylde spørgeskemaet får du mulighed for at fortælle om, hvordan du mener offerrådgivningen fungerer. Eftersom det er dig og de andre brugere af offerrådgivningen, som er hovedpersonerne i denne undersøgelse, er det vigtigt, at du bidrager ved at udfylde spørgeskemaet.

Hvordan skal spørgeskemaet udfyldes

Spørgeskemaet kan måske virke stort, men i virkeligheden tager det kun 5 minutter at udfylde det. Du skal blot sætte et kryds ved det svar, du finder bedst. Spørgeskemaet skal ikke udfyldes sammen med offerrådgiveren, men af dig alene.

Anonymitet

Du deltager helt anonymt i undersøgelsen. Ingen kan finde frem til, hvem du er, eller hvad du har svaret. Hvis offerrådgivningen har spurgt om din adresse, er det kun for at kunne sende spørgeskemaet til dig. De har ikke registreret din adresse noget sted. Når du har udfyldt spørgeskemaet, bedes du sende det direkte til mig i vedlagte svarkuvert. Offerrådgiverne får altså ikke dine svar at se.

Løbenummer

Ligesom du udfylder et spørgeskema, udfylder offerrådgiveren også et spørgeskema. Spørgsmålene til rådgiveren drejer sig om hendes/hans vurdering af forløbet, fx om de føler, de har kunnet hjælpe dig med de spørgsmål, du havde til dem. For at kunne knytte de to spørgeskemaer sammen er der et nummer på spørgeskemaet. Selvom der er et nummer på spørgeskemaet, er du stadig anonym. Offerrådgiveren er ligeledes anonym.

Hvornår skal jeg udfylde spørgeskemaet

Du bedes udfylde spørgeskemaet senest 14 dage efter, at du har haft kontakt med offerrådgivningen.

Hvor skal jeg sende spørgeskemaet til

Når du har udfyldt spørgeskemaet, skal du blot komme det i den medsendte kuvert med mit navn på og lægge det i en postkasse. Porto er betalt.

Du er velkommen til at ringe til mig, hvis du har spørgsmål til undersøgelsen.

Hvis du har lyst til at bidrage yderligere til undersøgelsen ved at deltage i et interview om offerrådgivning, er du også meget velkommen til at kontakte mig.

På forhånd tak for din hjælp.

Venlig hilsen

Susanne Clausen
Justitsministeriets Forskningsenhed
Slotsholmsgade 10
1216 København K.
Mail: scl@jm.dk
Tlf.: 33954183/20690893

1) Hvorfor har du henvendt dig til offerrådgivningen?

Er pårørende/bekendt til offer (gå til spørgsmål 4)

Er offer for færdselsuheld (gå til spørgsmål 3)

Er offer for kriminalitet

Hvis offer for kriminalitet, skriv venligst hvilken type kriminalitet_____

Anden årsag til henvendelse, skriv venligst hvilken_____

2) Er kriminaliteten blevet anmeldt til politiet?

Ja

Nej.....

Hvis nej, skriv venligst hvorfor ikke_____

3) Har du været til behandling på skadestue/hos læge som følge af kriminaliteten/hændelsen?

Ja

Nej.....

4) Hvordan har du fået kendskab til offerrådgivningen? (sæt gerne flere krydser)

Henvist fra politi/har fået folder af politi

Henvist fra/har fået folder af socialforvaltning el. anden offentlig myndighed.....

Henvist fra/har fået folder af hospital, skadestue el. læge

Har fået folder andetsteds fra

Fra lokalpresse/TV/radio.....

Fra venner/familie

Fra andre støttemuligheder (krisecenter, rådgivningscentre mv.).....

Internet, offerrådgivningens hjemmeside

Jeg har tidligere benyttet offerrådgivningen

Andet, skriv venligst hvor_____

5) Hvorfor henvendte du dig til offerrådgivningen? (sæt gerne flere krydser)

Fordi jeg havde brug for at snakke med nogen.....

Fordi jeg var utryg/angst.....

For at få hjælp i forbindelse med henvendelse/anmeldelse til politi.....

For at få oplysninger om andre støttemuligheder (krisecentre, rådgivningscentre mv.)

For at få hjælp og vejledning (fx i forbindelse med advokathjælp, psykologhjælp, erstatning til ofre mv.)

Andet, skriv venligst hvad _____

6) Fik du kontakt med en offerrådgiver første gang, du forsøgte at kontakte offerrådgivningen?

Ja, jeg fik kontakt første gang

Nej, jeg forsøgte 2-3 gange

Nej, jeg forsøgte mere end 3 gange.....

7) Har du drøftet kriminaliteten/hændelsen med andre end offerrådgiveren?

Nej..... (gå til spørgsmål 8)

Ja

Hvis ja, hvem har du drøftet kriminaliteten/hændelsen med? (sæt gerne flere krydser)

Familie

Venner

Arbejdskolleger/studiekammerater

Andre offentlige myndigheder (socialforvaltning, læge mv.).....

Andre støttemuligheder (krisecentre, rådgivningscentre mv.).....

Andre, skriv venligst hvem _____

8) Hvilken hjælp har du fået af offerrådgivningen (sæt gerne flere krydser)

Personlig støtte og samtale.....

Har fået hjælp i forbindelse med henvendelse/anmeldelse til politi

Har fået oplysninger om andre støttemuligheder (krisecentre, rådgivningscentre mv.)

Har fået anden hjælp og vejledning (fx i forbindelse med advokathjælp, psykologhjælp, erstatning til ofre mv.)

Andet, skriv venligst hvad _____

9) Føler du, at du har fået hjælp med de spørgsmål/problemer, du har henvendt dig med?

Ja, bestemt.....

Ja, i nogen grad

Nej

Hvilke spørgsmål/problemer har du eventuelt ikke kunnet få hjælp med:

10) Tror du, at du kunne have fået den hjælp, som du har fået fra offerrådgivningen, fra andre steder?

Ja

Nej.....

Ved ikke

11) Har du haft tillid til offerrådgivningen?

Ja, i høj grad

Ja, i nogen grad

Nej.....

12) Følte du, at offerrådgiveren gav sig tilstrækkelig tid til at tale med dig?

Ja

Nej.....

13) Hvad har været det væsentligste for dig i forbindelse med rådgivningen?

14) Hvordan mener du, at rådgivningen er forløbet alt i alt?

Meget tilfredsstillende.....

Tilfredsstillende

Ikke tilfredsstillende.....

15) Ville du – hvis det skulle blive aktuelt – henvende dig til offerrådgivningen igen?

Ja, bestemt .

Ja, måske

Nej.....

Tusind tak for din deltagelse!

Hvis du har yderligere kommentarer, er du velkommen til at skrive dem her (eller på et ekstra ark):