

“VI ER HER OG VI LYTTER”

EVALUERING AF PROJEKT OPSØGENDE INDSATS

ET PROJEKT I SAMARBEJDE MELLEM KØBENHAVNS POLITI,
OFFERRÅDGIVNINGEN I HOVEDSTADEN OG RØDE KORS HOVEDSTADEN



OFFER
VIDNE
PÅRØRENDE

offerraadgivning.dk

KØBENHAVNS
POLITI



RAPPORTEN ER UDGIVET AF RØDE KORS HOVEDSTADEN FEBRUAR 2020

Rapporten er udarbejdet af Charlotte Juhl-Hansen, projektleder, Lea Becker Iversen, analysepraktikant og Ole A. Mikkelsen, udviklingschef

| RÅDET FOR OFFERFONDEN |

Dette materiale er støttet økonomisk af Offerfonden. Materialets udførelse, indhold og resultater er alene forfatterens ansvar. De vurderinger og synspunkter, der fremgår af materialet, er forfatterens egne og deles ikke nødvendigvis af Offerfonden.

Røde Kors Hovedstaden
Nordre Fasanvej 224, 2. sal
2200 København N
www.hovedstaden.drk.dk



INDHOLD

- 4 LÆSEVEJLEDNING OG RAPPORTENS OPBYGNING
- 6 **KAPITEL 1**
INDLEDNING OG RAMMESÆTNING FOR PROJEKT OPSØGENDE INDSATS
- 7 Offerrådgivning – et landsdækkende frivilligt og anonymt tilbud
- 8 En opsøgende indsats i fire trin
- 10 **KAPITEL 2**
DATAKILDER OG METODE
- 14 **KAPITEL 3**
KARAKTERISTIKA – HVEM TAGER IMOD TILBUD OM OFFERRÅDGIVNING?
- 14 Omfang og målgruppe for den opsøgende indsats
- 15 Hvem tager imod tilbud om offerrådgivning?
- 18 Langt de fleste henvisninger fører til egentlige samtaler
- 20 **KAPITEL 4**
MENNESKER I CHOK OG KRISE SÆTTER PRIS PÅ EN OPRINGNING
- 20 Ikke alle opsøger hjælp selv
- 22 Det opleves omsorgsfuldt og tryghedsskabende at blive kontaktet
- 24 **KAPITEL 5**
DET OPSØGENDE ARBEJDE KRÆVER SÆRLIGE KOMPETENCER, ENSRETNING OG NYE METODER
- 24 Det opsøgende arbejde kræver særlige kompetencer
- 24 Faglig og systematisk oplæring af det opsøgende team sikrer en god oplevelse for ofre, vidner og pårørende
- 26 **KAPITEL 6**
FORANKRING, STYRING OG ØKONOMI
- 28 Brobyggerfunktion sikrer fokus på ofre, vidner og pårørendes behov
- 28 Intern kommunikation, styring og koordinering er nødvendigt
- 29 Økonomisk ramme for en opsøgende indsats
- 30 **KAPITEL 7**
KONKLUSIONER
LITTERATUR

LÆSEVEJLEDNING OG RAPPORTENS OPBYGNING

Rapporten præsenterer resultater fra evalueringen af samarbejds- og udviklingsprojektet

Projekt Opsøgende Indsats.

Indledningsvis præsenteres et resumé af den samlede rapport, efterfulgt af en rammesættende indledning med relevant baggrundsviden omkring projektets afsæt (kapitel 1). I metodekapitlet (kapitel 2) gennemgås de datatyper og datakilder, der lægger til grund for de resultater, der præsenteres i rapportens analytiske kapitler (kapitel 3-6).

I de analytiske kapitler præsenteres karakteristika for de ofre, vidner og pårørende, som tager imod tilbud om offerrådgivning (kapitel 3). De kontaktede ofre, vidner og pårørendes oplevelser med den opsøgende indsats inddrages og viderebringes blandt andet via en ekstern evaluering fra Kantar Gallup (kapitel 4 og 5). Som en del af dette præsenteres også erfaringer i forhold til selve det opsøgende arbejde, herunder vigtige kompetencer hos det opsøgende team, samt mere metodiske overvejelser og erfaringer (kapitel 5). Slutteligt præsenteres de mere organisatoriske erfaringer med fokus på forankring af en opsøgende indsats og styring heraf, samt økonomiske overvejelser i forhold til iværksættelse af en opsøgende indsats i en ny kontekst (kapitel 6).

Afslutningsvis præsenteres en opsamlende konklusion med de vigtigste erfaringer fra udviklings- og samarbejdsprojektet (kapitel 7), samt en litteraturoversigt.



91%

var glade for at blive kontaktet af den opsøgende indsats

91%

mener, at alle ofre, vidner og pårørende bør modtage et opkald med tilbud og orientering om offerrådgivning

98%

vurderer samlet set opkaldet som positivt eller meget positivt

487 personer har deltaget i brugerundersøgelsen fra Kantar Gallup

RESUME

Evalueringen viser, at en fjerdedel af de ca. 2.800 kontaktede ønsker offerrådgivning. Ofre for og vidner til personfarlig kriminalitet og deres pårørende tager hyppigere imod tilbud om offerrådgivning via den opsøgende indsats, end personer udsat for øvrige hændelser. Derudover ses det, at en større andel af kvinder takker ja, ligesom pårørende og værger for mindreårige oftere tager imod tilbuddet end vidner. Der ses en jævn aldersspredning, men tendensen til at afvise tilbud om offerrådgivning er størst blandt den ældre del af målgruppen.

Evalueringen viser også, at størstedelen af de kontaktede ofre, vidner og pårørende er positive overfor at blive kontaktet med tilbud om offerrådgivning. 487 personer har deltaget i brugerundersøgelsen fra Kantar Gallup, der viser, at over halvdelen ikke havde kendskab til Offerrådgivningen forud for opringningen, og selv de, der kendte til offerrådgivning, fik ny viden om tilbuddet og deres mulighed for offerrådgivning. Derudover viser brugerundersøgelsen, at både ofre, vidner og pårørende er positive over for den opsøgende indsats.

Evalueringen viser, at det er afgørende, at det opsøgende arbejde varetages af medarbejdere med de rette menneskelige og analytiske kompetencer. Derudover er en grundig oplæring og en ensartet tilgang og forståelse for mennesker i chok og krise en vigtig forudsætning for, at de kontaktede ofre, vidner og pårørende får en god oplevelse i mødet med den opsøgende indsats. Derudover kan en ny opsøgende indsats medføre behov for nye metoder hos offerrådgiverne.

Evalueringen viser slutteligt, at det opsøgende teams funktion som brobyggere i det tværsektorielle samarbejde understøtter en fokuseret og effektiv indsats med afsæt i målgruppens tilbagemeldinger. Evalueringen illustrerer endvidere, at der løbende er behov for koordinering af og styring i forhold til projektets parter, samt at det er afgørende med mulighed for hyppig sparring mellem teamet og de gennemgående kontakt- og videnspersoner hos projektets parter. Da der med dette projekt er udarbejdet standardiserede metoder, kan en opsøgende indsats iværksættes med færre årlige udgifter fremadrettet.

KAPITEL 1

INDLEDNING OG RAMMESÆTNING FOR PROJEKT OPSØGENDE INDSATS

På trods af kampagner, oplysningsarbejde og gode samarbejder er der potentielle modtagere af offerrådgivning, der ikke oplyses om offerrådgivning eller som i kontakten med politiet ikke hæfter sig ved tilbuddet om offerrådgivning, da de er i en emotionelt påvirket situation. På den baggrund har Offerrådgivningen i Hovedstaden og Røde Kors Hovedstaden i 2018 etableret et samarbejde med Københavns Politi i form af **Projekt Opsøgende Indsats**. Formålet med samarbejdsprojektet er at medvirke til, at flere ofre, vidner og pårørende benytter sig af tilbud om offerrådgivning. Projektets parter bidrager hver især med vigtig viden og ressourcer samt med hver deres intention og mål om at hjælpe ofre, vidner og pårørende videre.

Projektet er et toårigt udviklingsprojekt finansieret af Offerfonden og løber i perioden februar 2018 til og med april 2020. Offerfonden har bevilget 989.876 kroner til udvikling af en indsats, der forventes at bidrage til at reducere eftervirkningerne af at være involveret i voldsomme hændelser. Samtidig udvikles og afprøves metoder til at sikre, at flere ofre, vidner og pårørende oplyses om og modtager offerrådgivning. Dette indebærer, at der undervejs i projektet er justeret i kriterier for blandt andet de udvalgte hændelsestyper. Dette er sket på baggrund af de indsamlede erfaringer.

I udviklingen af den opsøgende indsats i hovedstaden er der taget afsæt i eksisterende viden inden for området i form af lignende projekter, særligt erfaringer fra projekt Rådgivningskoordinator i Aalborg og Nordjyllands Politikreds, samt evalueringer og forskning inden for området.

OFFERRÅDGIVNING I HOVEDSTADEN

Offerrådgivningen hjælper ofre, vidner og pårørende i forbindelse med voldsomme og traumatiske hændelser som ulykker, kriminalitet og trafikuheld.

Offerrådgivningen i Hovedstaden består af over 40 frivillige offerrådgivere, der alle er uddannede og har erfaring med at rådgive mennesker i krise.

RØDE KORS HOVEDSTADEN

Røde Kors Hovedstaden er den største lokalafdeling i Røde Kors i Danmark. Der er ca. 3.000 frivillige i hovedstaden. I 2019 hjalp Røde Kors Hovedstaden mere end 6.700 mennesker via medmenneskelig støtte og omsorg, samt i de svære overgange i livet.

KØBENHAVNS POLITI

Den Kriminalpræventive Sektion varetager al koordinering omkring kriminalpræventive indsatser i hele Københavns politikreds, herunder samarbejdet med den lokale offerrådgivning. Den Kriminalpræventive Sektion består af både politifaglige og civile medarbejdere.



OFFERRÅDGIVNING

Et landsdækkende frivilligt og anonymt tilbud

Offerrådgivning er et landsdækkende frivilligt, anonymt og gratis tilbud til ofre, vidner og pårørende i forbindelse med voldsomme hændelser, herunder kriminalitet.

Hver politikreds i Danmark har en lokal afdeling fra Offerrådgivningen i Danmark tilknyttet. Politiets opgave er at oplyse om tilbuddet, når de er i kontakt med ofre, vidner og pårørende på et ulykkessted, ved afhøring eller ved anmeldelse af en forbrydelse, hvor Offerrådgivningens visitkort eller brochure udleveres. Det er derefter op til den enkelte selv at kontakte den lokale offerrådgivning, hvis man ønsker råd og vejledning eller hjælp til at bearbejde det, man har oplevet.

EN OPSØGENDE INDSATS I FIRE TRIN

Med udviklingsprojektet tilbydes en mere håndholdt indsats til mennesker i chok og krise.

1 **Målgruppen identificeres**
Identificering af de rette modtagere af tilbuddet, ud fra særlige gerningskoder og hændelsestyper

2 **Opsøgende kontakt**
Opringning til offer, vidne eller pårørende, med oplysning om tilbud om offerrådgivning.

3 **Kontakt til en offerrådgiver**
Formidling af kontakt til en offerrådgiver, som efterfølgende ringer til offer, vidne eller pårørende

4 **Opfølgning og dokumentation**
Indsamling af viden og justering efter behov. Brugerundersøgelse gennemføres

Figur 1: Figuren viser elementer og aktiviteter i den opsøgende indsats.

I trin 1 gennemgår opsøgende medarbejdere udvalgte gerningskoder og hændelsestyper hos Københavns Politi for at identificere potentielle modtagere af offerrådgivning. Her lægges særligt vægt på gerningskoder inden for voldsomme hændelser og personfarlig kriminalitet – altså hændelser og kriminalitet med personskaade. Det drejer sig blandt andet om vold, røveri, seksuelle krænkelser og overgreb, færdselsulykker, uheld og traumatiske dødsfald¹. Disse hændelsestyper er udvalgt, da praksiserfaringer viser², at langt størstedelen af de, der benytter sig af offerrådgivning, har været udsat for voldelige forbrydelser.

I trin 2 ringes de identificerede ofre, vidner og pårørende op af en opsøgende medarbejder med oplysninger om:

- Hvad offerrådgivningen er
- Hvordan tilbud om offerrådgivning kan have betydning for den enkeltes situation
- Tilbud om, at vedkommende efterfølgende ringes op af en frivillig offerrådgiver med henblik på en egentlig offerrådgivning

Opringningen har dermed både til formål at oplyse om tilbud om offerrådgivning og visitere de rette personer videre til en egentlig rådgivningssamtale hos Offerrådgivningen i Hovedstaden.

I trin 3 formidler en opsøgende medarbejder kontakt til en frivillig offerrådgiver, hvis vedkommende har taget imod tilbud om offerrådgivning. Den opsøgende medarbejder kontakter Offerrådgivningen i Hovedstaden og sikrer, at en offerrådgiver ringer op til de ofre, vidner og pårørende, som har ønsket en rådgivningssamtale.

I trin 4 registrerer de opsøgende medarbejdere relevante karakteristika omkring de ofre, vidner og pårørende, som er vurderet at være i målgruppen for offerrådgivning. Herunder hændelsestype, alder og køn, samt hvorvidt vedkommende har taget imod tilbud om offerrådgivning eller ej. Det er blandt andet disse registreringer, der danner grundlag for resultaterne i rapporten.

Samtidig udsendes et digitalt spørgeskema til de, som har ønsket at deltage i den eksterne brugerundersøgelse ved Kantar Gallup.

Som led i projektets samlede evaluering er der gennemført både en intern og ekstern evaluering. Formålet med samarbejdsprojektet er blandt andet metodeudvikling. Ud over de konkrete resultater som indsatsen har skabt, har fokus været på processer i forhold til det tværsektorielle samarbejde og udvikling af en opsøgende indsats. Rapporten inddrager både interne og eksterne resultater og metodiske erfaringer, i forhold til at hjælpe endnu flere ofre, vidner og pårørende.



¹ Der indgår mange separate gerningskoder inden for hver hændelsestype, hvorfor der i rapporten blot refereres til de overordnede hændelsestyper.

² Erfaringer fra Offerrådgivningen i Hovedstaden og data fra OID's database Analyzer, samt Clausen 2004:138.

DATAKILDER OG METODE

Formålet med denne rapport er at præsentere de væsentligste resultater fra evalueringen af den opsøgende indsats. Målet er at afdække karakteristika for de ofre, vidner og pårørende, som tager imod tilbud om offerrådgivning, samt inddrage og viderebringe deres oplevelser med den opsøgende indsats. Formålet er at dele og dokumentere relevante metoder og organisatoriske overvejelser, som har vist sig at have betydning for den opsøgende indsats i hovedstaden. I evalueringen er der inddraget relevant viden fra flere kilder, som alle har gjort sig erfaringer med den opsøgende indsats. Evalueringen er baseret på forskellige kvantitative og kvalitative data, der kan opsummeres som i tabel 1.

Udover de konkrete evalueringsworkshops med både de frivillige offerrådgivere og de opsøgende medarbejdere, har der været hyppig dialog med mulighed for drøftelser og fælles refleksioner over metoder i samarbejdet og udvælgelseskriterier i forhold til identificering af de rette ofre, vidner og pårørende for den opsøgende indsats. Rapporten har særligt fokus på erfaringer fra de ofre, vidner og pårørende, som der har været kontakt med, både i form af projektgruppens egne registreringer og oplysninger fra brugerundersøgelsen. De følgende afsnit uddyber de forskellige kilder, der ligger til grund for figurerne i rapporten.

INTERNE REGISTRERINGER OG EKSTERNT SPØRGESKEMA

Offerrådgivningen i Danmarks (OID) egen database - opgørelser fra hovedstaden.
Rapporten trækker på data fra Offerådgivningen i Hovedstadens egne rapporteringer i OID’s database: Analyzer. Offerådgiverne har løbende indtastet data på baggrund af rådgivningssamtaler og kontakt med ofre, vidner og pårørende. Der tages afsæt i 2.225 rapporter, som er registreret i projektperioden fra juni 2018 – november 2019.

Projektgruppens egne registreringer om ofre, vidner og pårørende
Det opsøgende team i projektgruppen har dagligt registreret karakteristika omkring de ofre, vidner og pårørende, som

er vurderet at være i målgruppen for tilbud om offerrådgivning. Det drejer sig om oplysninger som køn, alder, hændelsestype, om der er opnået kontakt og hvorvidt vedkommende har takket ja eller nej til tilbud om offerrådgivning. Rapporten vil primært fokusere på de ofre, vidner og pårørende, som der er opnået kontakt til.

Grundet udviklingen i projektet er der undervejs opstået behov for at registrere flere karakteristika omkring målgruppen end forventet ved projektstart. Nogle observationer i datasættet har derfor missing values i forhold til visse opgørelser, hvorfor totalerne (n) varierer ved fremstilling af resultater i de forskellige figurer. Rapporten tager afsæt i data for

DATAKILDE	KVANTITATIVE	KVALITATIVE DATA
Offerrådgivere i Hovedstaden	Data fra Offerrådgivningen i Danmarks database: Analyzer	Evalueringsworkshop
Projektgruppen i Projekt Opsøgende Indsats	Projektgruppens egne dataregistreringer	Evalueringsworkshop
Ofre, vidner og pårørende, som har været i kontakt med den opsøgende indsats	Kantar Gallups brugerundersøgelse ”Offerrådgivningen i Hovedstaden – Evaluering af opsøgende indsats”	Telefoninterviews med deltagere fra Kantar Gallups brugerundersøgelse

Tabel 1: Oversigt over anvendte datakilder og datatyper i rapporten.

perioden fra slutningen af juni 2018 til og med november 2019, hvor der er registreret 4.531 ofre, vidner og pårørende, som er vurderet at være i målgruppen for tilbud om offerrådgivning.

Kantar Gallups brugerundersøgelse ”Offerrådgivningen i Hovedstaden – Evaluering af opsøgende indsats”
Kantar Gallup har på vegne af Røde Kors Hovedstaden udarbejdet og udsendt en spørgeskemaundersøgelse til de ofre, vidner og pårørende, som frivilligt har ønsket at deltage. 487 ofre, vidner og pårørende har i perioden fra slutningen af januar 2019 til og med november 2019 besvaret spørgeskemaet. Der er en relativ sammenlignelig andel af ofre, vidner og pårørende, som har takket henholdsvis ja og nej til tilbud om offerrådgivning i projektgruppens egne registreringer og blandt spørgeskemabesvarelserne.

Der er i perioden for brugerundersøgelsen fremsendt 1.090 spørgeskemaer og modtaget 487 besvarelser. Der er ikke fremsendt påmindelser pga. anonymiteten, og svarprocenten er dermed ca. 45%. Nogle har ikke teknisk haft mulighed for at modtage et digitalt link til spørgeskemaet, eller der har været omfattende sprogbarrierer, hvorfor 367 ofre, vidner og pårørende er undtaget fra brugerundersøgelsen. Samtidig er der i kontakten med de enkelte ofre, vidner og pårørende foretaget en helhedsvurdering af, om det var fagligt og etisk forsvarligt at bede pågældende udfylde et spørgeskema. Det kan derfor ikke udelukkes, at de, der har været mindst kriseramte, har været mere tilbøjelige til at takke ja til at deltage i spørgeskemaundersøgelsen, end de, der har været mest påvirket.

WORKSHOPS OG INTERVIEWS

Evalueringsworkshop med de frivillige offerrådgivere

I slutningen af september 2019 blev der afholdt en workshop omkring den opsøgende indsats på Offerrådgivningen i Hovedstadens årsseminar, hvor mere end 40 offerrådgivere deltog. Tema på workshoppen var metode- og erfaringsudveksling blandt offerrådgiverne samt fælles refleksioner over både interne arbejdsgange og samarbejdet med det opsøgende team.

Derudover har der gennem hele projektperioden været dialog med de frivillige offerrådgivere omkring metoder i samarbejdet med det opsøgende team, fokus og formål med den opsøgende indsats, samt specificering af hændelsestyper. Dertil hvilke ofre, vidner og pårørende, der udgør målgruppen.

Evalueringsworkshops med de opsøgende medarbejdere

I slutningen af oktober 2019 blev der afholdt en workshop for de opsøgende medarbejdere, projektleder og projektejer omkring den opsøgende indsats. Tema på workshoppen var metode- og erfaringsudveksling samt fælles refleksioner herom, både internt i teamet og i samarbejdet med både

Offerrådgivningen i Hovedstaden og Københavns Politi. Derudover har der været hyppig dialog mellem teamet og projektleder, samt månedlige projektgruppemøder med fokus på blandt andet arbejdsgange, samarbejdet med de frivillige i Offerrådgivningen i Hovedstaden og Københavns Politi, fokus og formål med den opsøgende indsats, samt specificering af hændelsestyper og hvilke ofre, vidner og pårørende, der udgør målgruppen.

Telefoninterviews med deltagere fra Kantar Gallups brugerundersøgelse

I oktober og november 2019 blev der gennemført telefoninterviews med 17 ofre, vidner og pårørende, som i Kantar Gallups brugerundersøgelse havde givet samtykke til, at Røde Kors Hovedstaden måtte kontakte dem for at få uddybet deres besvarelser. Blandt de kontaktede ofre, vidner og pårørende er der efterstræbt en bred fordeling i forhold til aldersgrupper, hændelsestyper, rolle (offer, vidne eller pårørende), samt hvorvidt vedkommende har takket ja eller nej til tilbud om offerrådgivning. Af de 17 interviewede, har ni takket ja, og otte har takket nej til tilbuddet.

“DET ER UTROLIGT VIGTIGT MED EN OPSØGENDE INDSATS, FOR ELLERS SÅ SKER DET IKKE.”

Offer for ulykke



KARAKTERISTIKA – HVEM TAGER IMOD TILBUD OM OFFERRÅDGIVNING?

Evalueringen viser, at en fjerdedel af de kontaktede ønsker offerrådgivning. Ofre og vidner til personfarlig kriminalitet samt deres pårørende tager hyppigere imod tilbud om offerrådgivning via den opsøgende indsats. Derudover ses det, at en større andel af kvinder takker ja, ligesom pårørende og værger for mindreårige oftere tager imod tilbuddet end vidner. Der ses en jævn aldersspredning, men tendensen til at afvise tilbud om offerrådgivning er størst blandt den ældre del af målgruppen.



Omfang og målgruppe for den opsøgende indsats

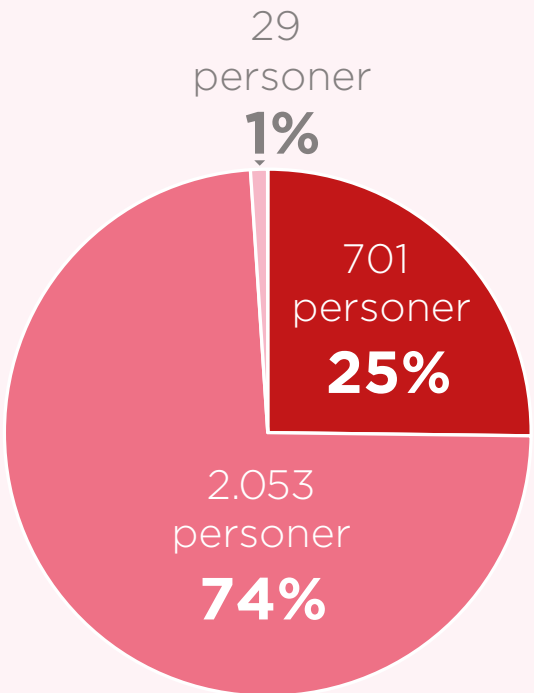
I løbet af projektperioden er der identificeret 4.531 ofre, vidner og pårørende, som vurderes at være i målgruppen for tilbud om offerrådgivning. Det er mennesker, der på forskellig vis har været involveret i voldsomme hændelser og personfarlig kriminalitet, som nævnt i rapportens indledning³. En del af disse er der ikke opnået kontakt til. Det kan der være mange årsager til, blandt andet manglende⁴ eller ukorrekte kontaktoplysninger, eller at vedkommende vælger ikke at besvare opkaldet. Der er registreret følgende karakteristika for den samlede identificerede målgruppe:

- 52% er mænd, 48% er kvinder
- I 75% af tilfældene er den identificerede modtager et offer, mens det i 12% af tilfældene er et vidne. Kun i 7% af tilfældene er den identificerede modtager pårørende eller værge
- Der er en overvægt af 18-29-årige i den samlede identificerede målgruppe (32%)
- Voldshændelser er den hændelsestype, der forekommer hyppigst (34%)

I perioden fra juni 2018 til og med november 2019 er der opnået kontakt med 2.783 ofre, vidner og pårørende, svarende til omkring 62% af den identificerede potentielle målgruppe.

³ Hændelser og kriminalitet med personskade, blandt andet vold, røveri, seksuelle krænkelser og overgreb, færdselsulykker, uheld og traumatiske dødsfald.

⁴ For ca. 17% af de identificerede ofre, vidner og pårørende, fremgår der ikke kontaktoplysninger i de systemer, der benyttes i trin 1 for den opsøgende indsats.



Hvem tager imod tilbud om offerrådgivning?

- Ønsker at blive kontaktet
- Ønsker ikke at blive kontaktet
- Ønsker selv at ringe

Figur 2: Figuren viser, om ofre, vidner og pårørende, der er opnået kontakt til, ønsker samtale med en offerrådgiver.

N=2.783, egne registreringer, antal personer og procent.

Hvem tager imod tilbud om offerrådgivning?

Som det fremgår af figur 2, har 701 (25%) af de ofre, vidner og pårørende, hvortil der er opnået kontakt, takket ja til tilbud om en samtale med en offerrådgiver⁵. Projektet havde en målsætning om, at 15% af de kontaktede tager imod tilbud om offerrådgivning.

Figuren viser samtidig, at 74% takker nej, mens 1% selv ønsker at tage kontakt til en frivillig offerrådgiver. Grundet

udviklingen i projektet er borgernes begrundelse for ikke at tage imod tilbud om offerrådgivning ikke blevet registreret under hele projektperioden. De tilgængelige registreringer (2.011) viser, at den hyppigste årsag er, at vedkommende ikke vurderer at have behov for en rådgivnings- eller krisesamtale (82% af de, der takker nej), mens en mindre andel har svaret, at de vurderer at have behov for et mere specialiseret tilbud (8% af de, der takker nej).

⁵ Erfaringer fra projekt Rådgivningskoordinator ved Nordjyllands Politi viser, at 23% (270) af de kontaktede tog imod tilbuddet. Samarbejde mellem Nordjyllands Politi & Offerrådgivning Nordjylland, Slutrapport.

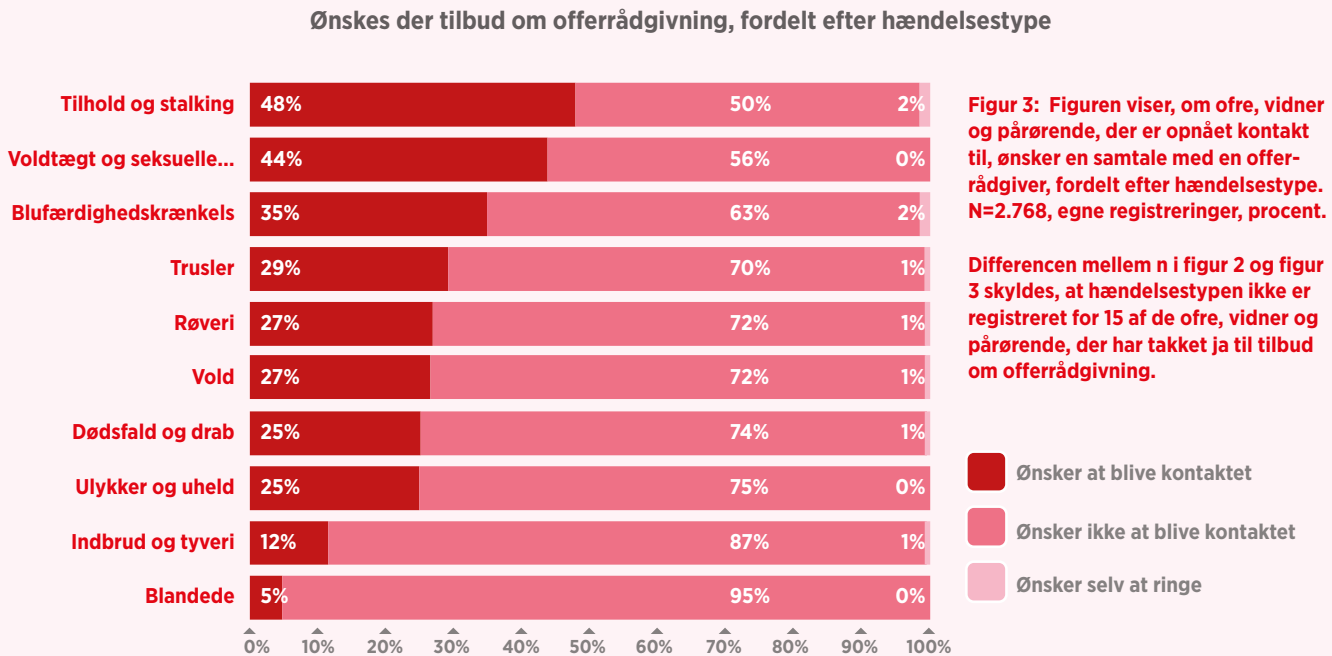
Ofre, vidner og pårørende inden for personfarlig kriminalitet tager oftere imod tilbud om offerrådgivning

Nedenstående figur 3 viser, at der er en større andel af ofre, vidner og pårørende, der har taget imod tilbud om offerrådgivning inden for hændelserne *tilhold og stalking* (48%), *voldtægt og seksuelle krænkelser* (44%) og *blufærdighedskrænkelser* (35%).

Erfaringer fra Nordjyllands Politikreds⁶ tegner et lignende billede af, at der er visse typer af hændelser, hvor ofre, vidner og pårørende i højere grad tager imod tilbud om offerrådgivning. Det gælder hændelser, der kan opleves som krænkende (hændelser som tilhold, stalking, blufærdighedskrænkelser og voldtægt), og hændelser, hvor vedkommende har følt sig truet og i fare (hændelser som røveri, vold og trusler).

Figur 3 viser, at 29% indenfor hændelsen *trusler* takker ja til et rådgivningstilbud, mens det tilsvarende for *røveri* og *vold* er 27%.

Der forekommer således et langt større behov for tilbud om offerrådgivning inden for den personfarlige kriminalitet. Samtidig viser figur 3, at kun 12% har valgt at takke ja til rådgivningstilbud inden for hændelsen *indbrud og tyveri*. Praksiserfaringer understøtter dette fund, da kategorierne indbrud og tyveri kun udgør 7% af det samlede antal rådgivninger for Offerrådgivningen i Hovedstaden⁷. Dette er yderligere med til at bekræfte, at behovet for rådgivning ikke er lige så stort her, sammenlignet med andre hændelser. Tyveri og indbrud blev derfor ekskluderet fra projektets målgruppekriterier i foråret 2019 på grund af den ganske



⁶ Erfaringer fra projekt Rådgivningskoordinator ved Nordjyllands Politi. Statistisk overblik – Nordjyllands Politi & Offerrådgivning Nordjylland.

⁷ OID's database Analyzer

“HENDE DER RINGEDE OP LØD IKKE BARE SOM EN KOLD TELEFONSTEMME. DET VAR ÉN, DER VIRKELIG GERNE VILLE MIG DET BEDSTE, LØD DET SOM.”

Offer for vold

lille andel, der takkede ja til rådgivningstilbud, sammenholdt med et langt mere omfattende antal anmeldelser end forventet ved projektets start. Ved at ekskludere denne hændelsestype stiger den samlede andel af ofre, vidner og pårørende, der har takket ja til tilbud om offerrådgivning, fra 25% som vist i figur 2, til 28%.

Kvinder tager i højre grad end mænd imod tilbud om offerrådgivning

Evalueringen viser, at 33% af de kvinder, hvortil der er opnået kontakt, takker ja til en rådgivningssamtale, mens dette kun gør sig gældende for 17% af mændene. Denne tendens understøttes både af litteratur på området⁸ og tidligere erfaringer fra praksis⁹. Evalueringen viser ligeledes, at kvinder udgør 65% af dem, der takker ja til rådgivningstilbud. I Offerrådgivningens egen database er forskellen dog endnu mere markant, da 70% af rådgivningssamtalerne er med kvinder, imod 30% med mænd i 2019. Det kan dermed konkluderes, at kvinder er mere tilbøjelige til at benytte sig af og takke ja til tilbud om rådgivning, sammenlignet med mænd.

Mænd og kvinder i alle aldre takker ja til en rådgivningssamtale

Der er en nogenlunde jævn svarfordeling aldersgrupperne imellem, dog takker den ældre aldersgruppe (60+) i mindre grad ja til et rådgivningstilbud (16 % i aldersgruppen). Den største andel af ofre, vidner og pårørende, der takker ja til rådgivningstilbud, er i aldersgruppen 30-39 år (28%).

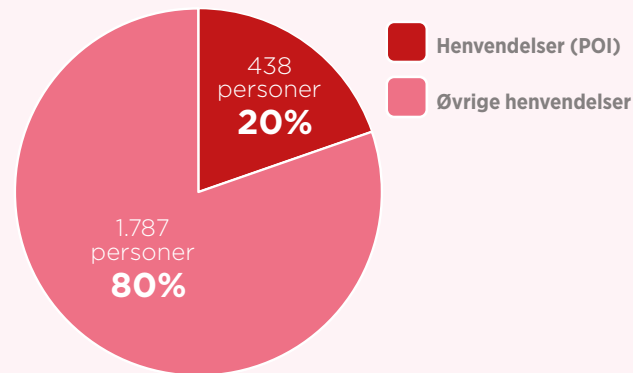
Vidner tager i mindre grad imod tilbuddet

Egne data viser, at henholdsvis 28% af de pårørende og 26% af de ofre, hvortil der er opnået kontakt, takker ja til en rådgivningssamtale. Dog udgør de pårørende kun 7% af den samlede gruppe, der takker ja til en rådgivningssamtale, mens ofre udgør hele 77%. Derudover tager 23% af værger også imod en samtale, mens det tilsvarende er 16% af vidner. Den relativt høje andel af pårørende (28%), der tager imod tilbuddet kan skyldes, at mange hjælpeinstanser primært fokuserer deres indsats mod ofre og vidner. Offerrådgivningen i Hovedstaden og dermed den opsøgende indsats er også målrettet pårørende.

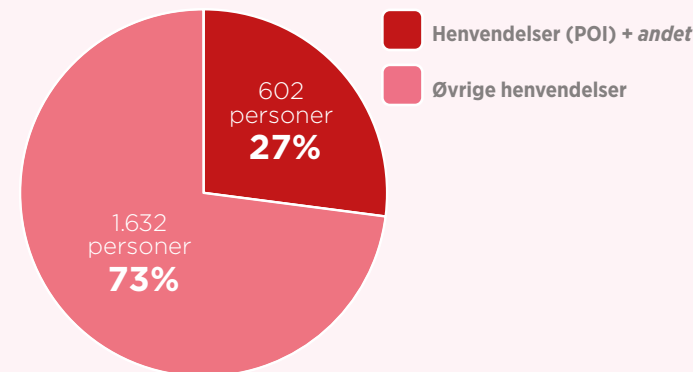
⁸ Clausen 2004:138

⁹ Erfaringer fra projekt Rådgivningskoordinator ved Nordjyllands Politi viser også, at flest kvinder taget imod tilbud om offerrådgivning (58,5%). Samarbejde mellem Nordjyllands Politi & Offerrådgivning Nordjylland.

Samtaler registreret ved Offerrådgivningen i Hovedstaden. September 2018 – december 2019



Figur 4a: Figuren viser omfanget af registrerede samtaler/rapporter hos Offerrådgivningen i Hovedstaden (n= 2.225), herunder andelen af afholdte samtaler, henvist fra Projekt Opsøgende Indsats (POI) i projektperioden. OID's database Analyzer, antal personer og procent.



Figur 4b: Figuren viser omfanget af registrerede samtaler/rapporter hos Offerrådgivningen i Hovedstaden (n= 2.225), herunder andelen af afholdte samtaler, henvist fra henholdsvis Projekt Opsøgende Indsats (POI) og kategorien *andet* i projektperioden. Benævnelsen *andet* angiver den kategori, som rapporter kan være registreret under, før kategorien *POI* blev tilføjet i OID's database Analyzer. OID's database Analyzer, antal personer og procent.

Langt de fleste henvisninger fører til egentlige samtaler

Figur 4a og 4b viser, at henviste ofre, vidner og pårørende fra den opsøgende indsats udgør 20-27% af det samlede antal rådgivningssamtaler hos Offerrådgivningen i Hovedstaden i projektperioden. Det er samtaler, der forventeligt ikke ville have fundet sted, hvis ikke ofre, vidner og pårørende var blevet kontaktet af den opsøgende indsats med tilbud om offerrådgivning.

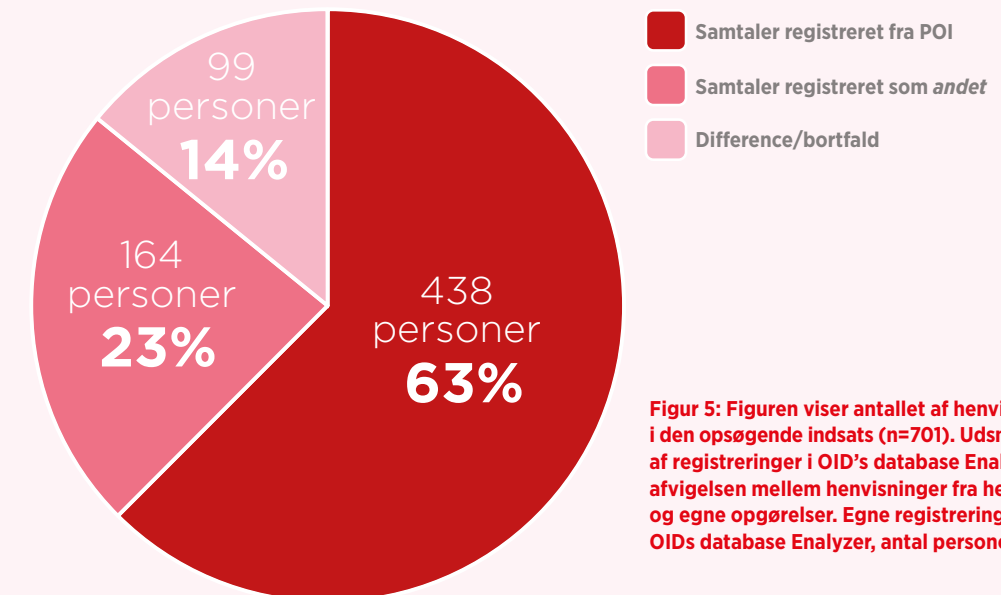
I figur 4a og 4b fremgår der en variation i opgørelsen af samtaler, der er henvist fra den opsøgende indsats.

Variationen skyldes, at det i databasen Analyzer ikke var muligt at registrere samtaler henvist fra den opsøgende indsats før foråret 2019. Figur 5 viser, at 63% (438) af de henviste ofre, vidner og pårørende med sikkerhed har deltaget i egentlige rådgivningssamtaler. De tekniske begrænsninger betyder, at afholdte samtaler, henvist af den opsøgende indsats, i en periode blev registreret som henvist af *andet*. Med dette i mente fremgår det, at omkring 86% af de henviste ofre, vidner og pårørende har deltaget i egentlige rådgivningssamtaler, mens der ses et bortfald på 99 personer (14%).

“DET VAR MEGET PROFESSIONELT MEN PÅ EN MÅDE, SÅ JEG FØLTE MIG ROLIG. DET VAR MEGET TRYGT PÅ EN ELLER ANDEN MÅDE.”

Offer udsat for blufærdighedskrænkelser

Forskel mellem henviste samtaler registreret hos POI og samtaler registreret hos Offerrådgivningen i Hovedstaden. September 2018 – december 2019



Figur 5: Figuren viser antallet af henvisninger registreret i den opsøgende indsats (n=701). Udsnittene viser fordelingen af registreringer i OID's database Analyzer, og dermed afvigelsen mellem henvisninger fra henholdsvis Analyzer og egne opgørelser. Egne registreringer sammenholdt med OID's database Analyzer, antal personer og procent.

MENNESKER I CHOK OG KRISE SÆTTER PRIS PÅ EN OPRINGNING

Evalueringen viser, at de fleste kontaktede ofre, vidner og pårørende er positive overfor at blive kontaktet med tilbud om offerrådgivning. 487 personer har deltaget i brugerundersøgelsen fra Kantar Gallup, der viser, at over halvdelen ikke havde kendskab til Offerrådgivningen forud for opringningen. Derudover ses det, at selv de, der kendte til offerrådgivning, fik ny viden om tilbuddet og deres mulighed for rådgivning. Derudover viser brugerundersøgelsen fra Kantar Gallup, at både ofre, vidner og pårørende er positive over for den opsøgende indsats:

- 91% var glade for at blive kontaktet af den opsøgende indsats
- 98% vurderer samlet set opkaldet som positivt eller meget positivt
- 91% mener, at alle ofre, vidner og pårørende bør modtage et opkald med tilbud og orientering om offerrådgivning¹⁰

Ikke alle opsøger hjælp selv
Som tidligere vist tager 25% af de kontaktede ofre, vidner og pårørende imod tilbud om offerrådgivning på baggrund af den opsøgende indsats. Brugerundersøgelsen fra Kantar Gallup viser, at 37% havde overvejet at kontakte Offerrådgivningen inden opkaldet, men at de ikke havde handlet på det. Derudover oplyser 67%, at opkaldet medvirkede til, at de gjorde sig nye tanker om den hændelse, de havde været udsat for eller oplevet¹⁰. Flere interviews viser, at de ikke var bevidste om eller havde erkendt, at de havde brug for hjælp, inden de blev kontaktet. Via opkaldet fra den opsøgende indsats blev de opmærksomme på, at de ikke var nødsaget til at håndtere eftervirkninger af hændelsen alene. Der er således flere ofre, vidner og pårørende, som ikke selv rækker ud efter hjælp, når de står i en krisesituation.

Øget viden om offerrådgivning



Figur 6: Figuren viser andelen af positive tilkendegivelser fra brugerundersøgelsen (n=487). Ofre, vidner og pårørende har besvaret spørgsmålene med ja, enig eller positiv. Egen fremstilling af data fra ©Kantar Gallup for Røde Kors, procent.

¹⁰ ©Kantar Gallup for Røde Kors

■ Positive tilkendegivelser i brugerundersøgelsen (ja, enig, positiv)

“MAN KAN JO IKKE VIDE I SITUATIONEN, OM DER KOMMER EN EFTERREAKTION, SÅ ER DET RART AT VIDE, AT DER ER NOGEN, MAN KAN KONTAKTE, HVIS BEHOVET SKULLE OPSTÅ. DET ER BESTEMT ET VIRKELIG GODT TILBUD.”

Pårørende til mindreårig udsat for vold

En del fremhæver også, at de ikke havde psykisk og/eller fysisk overskud til at række ud, umiddelbart efter hændelsen.

Det er således af forskellige årsager svært for nogle ofre, vidner og pårørende selv at tage kontakt til Offerådgivningen. Nogle af disse årsager udfoldes i de følgende afsnit.

Flere er usikre, på om offerrådgivning er et tilbud for dem
Både ofre, vidner og pårørende fortæller, at de var usikre på, om de var i målgruppen for offerrådgivning, da de ikke nødvendigvis opfattede sig selv som ofre. Opkaldet fra den opsøgende indsats medførte for flere, at deres oplevelse blev sat i perspektiv. De fandt ud af, at det er forståeligt at opleve følelser og eftervirkninger efter en voldsom hændelse, og at de kan få hjælp til at håndtere dem.

Som det fremgår i figur 6, viser brugerundersøgelsen fra Kantar Gallup, at 43% havde kendskab til Offerrådgivningen, inden de blev kontaktet af den opsøgende indsats.

For 77% medførte opkaldet, at de fik nye oplysninger om deres muligheder for rådgivning. Samtidig oplyser 89% af de ofre, vidner og pårørende, der har besvaret spørgeskemaet fra Kantar Gallup, at de fik brugbare informationer om Offerrådgivningen i Hovedstaden, ligesom hele 91% mener, at de ved opkaldet fik forklaret, hvad offerrådgivning kunne betyde for dem og deres særlige situation.

Det tegner således et billede af, at selv blandt de, der allerede var bekendt med Offerrådgivningen, medførte opkaldet mere viden om mulighederne i forhold til netop deres særlige situation. Flere ofre, vidner og pårørende fortæller i interviewene, at det kan være svært at forstå, hvad tilbuddet handler om ud fra den indledende kontakt med politiet.

Som tidligere nævnt kan en forklaring på dette være, at flere ofre, vidner og pårørende er emotionelt påvirket i tiden umiddelbart efter hændelsen. Det kan derfor være vanskeligt at hæfte sig ved oplysninger om offerrådgivning

på dette tidspunkt. Erfaringerne fra dette projekt understøtter, at det er hensigtsmæssigt, at der går et par dage fra hændelsen er sket, til mennesker i chok og krise kontaktes og orienteres om tilbud om offerrådgivning. En øget orientering om offerrådgivning i politiets indledende kontakt med ofre, vidner og pårørende har tidligere været forsøgt andre steder, men er ikke alene løsningen¹¹. Det har vist sig, at det kan være gavnligt, at der går lidt tid, inden ofre, vidner og pårørende kontaktes med tilbud om hjælp.

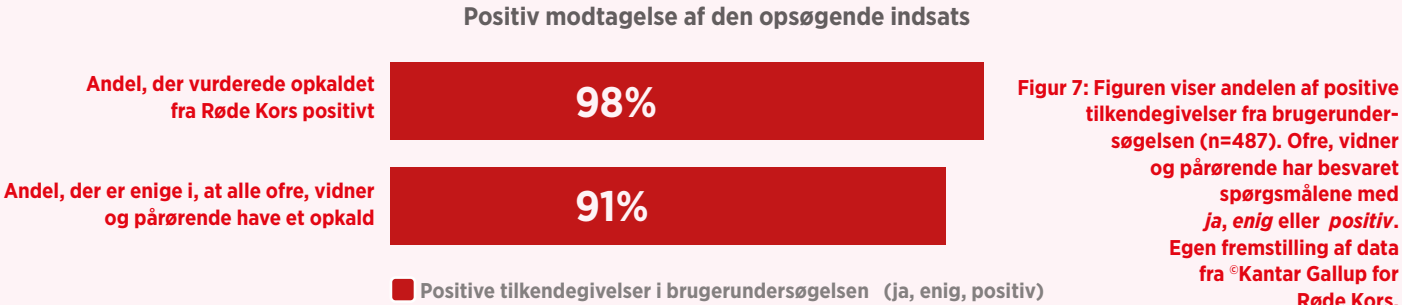
Det opleves omsorgsfuldt og tryghedsskabende at blive kontaktet

En del ofre, vidner og pårørende fortæller, at selv hvis de på tidspunktet for kontakten med den opsøgende indsats ikke havde behov for rådgivning, opnåede de ny viden om tilbuddet samt om de efterreaktioner, der kan forekomme som følge af en voldsom hændelse. De fortæller, at de derfor har været mere opmærksomme på eventuelle

efterreaktioner. Flere af de interviewede beskriver desuden, at det giver dem en følelse af tryghed at vide, at der eksisterer et tilbud om hjælp og at de har mulighed for at kontakte Offerrådgivningen, hvis deres tilstand skulle forværres eller et behov skulle opstå senere hen¹².

Den positive opfattelse af den opsøgende indsats bekræftes, idet en del oplever opkaldet som et udtryk for, at der bliver taget hånd om deres situation. En del ofre, vidner og pårørende beskriver, at de oplever initiativet som et udtryk for en omsorgsfuldhed, ligesom kontakten bidrager til et positivt syn på politiet.

Som det fremgår af figur 7, viser brugerundersøgelsen fra Kantar Gallup opsummerende, at 91% af de adspurgte mener, at alle ofre, vidner og pårørende bør modtage et opkald med tilbud om offerrådgivning. Hele 98% vurderer samlet opkaldet som positivt.



¹¹ Erfaringer fra Sverige-modellen og Esbjerg-modellen viser, at en øget informering umiddelbart efter hændelsen ikke førte til en større tilgang af ofre, vidner og pårørende, Clausen 2004:14 og 125-126.

¹² 41% overvejer at kontakte Offerrådgivningen på et senere tidspunkt, ©Kantar Gallup for Røde Kors

“JEG SYNES, AT DET VAR SÅ POSITIVT. POLITIET VAR MEGET PROFESSIONELLE OG GAV MIG EN BROCHURE... OG AT I SÅ RINGER OG SPØRGER, OM DET ER OK AT I RINGER TIL MIN SØN? DET SYNES JEG BARE ER SUPER, SUPER FINT. DER ER VIRKELIG BLEVET TAGET GODT HÅND OM DET.”

Pårørende til mindreårig udsat for vold

DET OPSØGENDE ARBEJDE KRÆVER SÆRLIGE KOMPETENCER, ENSRETNING OG NYE METODER

Evalueringen viser, at det er afgørende, at det opsøgende arbejde varetages af medarbejdere med de rette menneskelige og analytiske kompetencer. Samtidig er en grundig oplæring og en ensartet tilgang og forståelse for mennesker i chok og krise en vigtig forudsætning for, at de kontaktede ofre, vidner og pårørende får en god oplevelse i mødet med den opsøgende indsats. Samtidig kan en ny indsats medføre behov for nye metoder hos offerrådgiverne.

Det opsøgende arbejde kræver særlige kompetencer

Evalueringen tydeliggør, at det opsøgende arbejde kræver særlige menneskelige og analytiske kompetencer, samt en specialiseret og fokuseret indsats. Nogle af de vigtigste kompetencer er, at medarbejderne:

- kan arbejde systematisk og selvstændigt med telefonisk opsøgende arbejde
- er empatiske, åbne, med gode kontaktevner, og med overskud til at rumme personlige og til tider barske historier
- kan arbejde sikkert med forskellige it-systemer og dokumentation, se værdien i dette og hurtigt overskue store mængder læsestof
- har forståelse for samspillet mellem den frivillige verden og politiet, og kan agere som bindeled

De opsøgende medarbejderes kommunikative kompetencer og deres empatiske tilgang til ofre, vidner og pårørende

fremhæves som særligt positive. Brugerundersøgelsen fra Kantar Gallup viser, at hele 95% oplevede, at medarbejderen udviste empati og medfølelse i kontakten og 94% oplevede, at den opsøgende medarbejder havde forståelse for deres situation. Mange ofre, vidner og pårørende forklarer, at opringningen føltes som et trygt rum at udtrykke deres tanker i, og at det var rart at tale med den opsøgende medarbejder, som havde en professionel tilgang og virkede interesseret uden at være anmassende.

Faglig og systematisk oplæring af det opsøgende team sikrer en god oplevelse for ofre, vidner og pårørende

De opsøgende medarbejdere har deltaget på grunduddannelsen ved Offerrådgivningen i Danmark for at opnå kendskab til offerrådgivningens målgruppe, typiske reaktioner og samtaletekniske greb. Derudover har deltagelse på årsseminarer for Offerrådgivningen i Hovedstaden bidraget til at styrke samarbejdsrelationen mellem de mange frivillige offerrådgivere og det opsøgende team.

I oplæringsfasen har der været et stort fagligt fokus på indsatser og metoder i Offerrådgivningen. Oplæringen i politi-regi har derimod været mere fokuseret på de it-mæssige og mere lavpraktiske områder, da det kræver stor indsigt at afkode og vurdere de politifaglige systemer, hændelsestyper, involverede personer m.m. Evalueringen viser også, at de opsøgende medarbejdere i opstartsfasen, har manglet viden om politifaglighed og organisationsforståelse. En tidligere og mere struktureret indsats herom bør være et element i at klæde de opsøgende medarbejdere optimalt på til deres opgaver og understøtte deres mulighed for at fungere som brobyggere mellem projektets parter.

“VI HAR BRUGT MANUSKRIFTET LÆNGE, MEN JEG BRUGER DET STADIG, NÅR JEG RINGER OP. NETOP ENSARTETHED GØR MIT ARBEJDE TRYGT. DEM VI ER I KONTAKT MED KAN REAGERE PÅ VIDT FORSKELLIGE MÅDER SÅ ER DET RART AT HAVE NOGET AT KUNNE VENDE TILBAGE TIL.”

Opsøgende medarbejder

Fælles metoder og redskaber sikrer alle ofre, vidner og pårørende samme information og tilbud

For at understøtte en fælles tilgang er der udviklet et konkret manuskript til brug ved opkaldene samt en manual/håndbog, som løbende revideres. Det skal understreges, at der i arbejdet med chok- eller kriseramte mennesker sjældent kan beskrives en enkel løsning på, hvordan en situation skal håndteres. Manualen har derfor mere form af en vejledning og huskeliste i forhold til hvilke emner, der er vigtige at tage stilling til, når der skal foretages en samlet vurdering og håndtering af en anmeldelse og i kontakten med chokerede ofre, vidner eller pårørende.

Redskaberne¹³ er udviklet og specifikt målrettet den særlige konstellation, der er i samarbejdsprojekt og det opsøgende team, og understøtter samtidig de opsøgende medarbejderes funktion som brobyggere i hverdagen.

En ny indsats kan medføre behov for nye metoder hos Offerrådgivningen

Evalueringen viser, at implementering af den opsøgende indsats kan stille nye krav til offerrådgiverne i forbindelse med at håndtere de henvendelser, der henvises fra teamet.

Der har kontinuerligt været behov for koordinering og vidensdeling mellem det opsøgende team, projektleder og de frivillige offerrådgivere i Hovedstaden. Henvisninger fra det opsøgende team har medført en stigning i antallet af administrative og koordinerende opgaver, da disse skal fordeles og koordineres blandt offerrådgiverne. Derudover kan det kræve en ny tilgang til samtalerne og et nyt metadisk fokus, når kontakten og anmodning om hjælp ikke er initieret af det enkelte offer, vidne eller den pårørende selv.

En del ofre, vidner og pårørende henvist fra det opsøgende team har vist sig at være svære at komme i kontakt med efterfølgende og har i visse tilfælde ikke været motiverede for en rådgivningssamtale. Derudover oplever offerrådgiverne en højere grad af udeblivelser og afbud ved de aftalte personlige møder, end blandt de ofre, vidner og pårørende, der selv har kontaktet Offerrådgivningen. Som tidligere vist fører 62-86% af henvisningerne fra det opsøgende team til egentlige rådgivningssamtaler, men afbud og udeblivelser kan naturligvis opleves frustrerende, når man som frivillig tilbyder sin hjælp.

¹³ Herunder grunduddannelse, manual, faste procedurer/arbejdsgange og faste sparingsmøder.

KAPITEL 6

Evalueringen viser, at det opsøgende teams funktion som brobyggere i det tværsektorielle samarbejde understøtter en fokuseret og effektiv indsats med afsæt i målgruppens tilbagemeldinger. Evalueringen viser endvidere, at der løbende er behov for koordinering af og styring i forhold til projektets parter samt at det er afgørende med hyppig

mulighed for sparring mellem teamet og de gennemgående kontakt- og videnspersoner hos projektets parter. Da der med dette projekt er udarbejdet standardiserede metoder, kan en opsøgende indsats iværksættes med færre årlige udgifter fremadrettet.



“DET ER RART, AT DER BLIVER VIST OMSORG, OG MAN FØLER, AT DER ER NOGEN, DER HAR INTERESSE I DE TING, DER SKER – ELLERS HAR KONTAKTEN TIL MYNDIGHEDER SOM REGEL KUN NOGET AT GØRE MED PENGE, RETTIGHEDER ELLER PLIGTER. DET HER ER POSITIVT.”

Pårørende til mindreårig, udsat for vold

BROBYGGERFUNKTION SIKRER FOKUS PÅ OFRE, VIDNER OG PÅRØRENDES BEHOV

Som nævnt i indledningen består det tværsektorielle udviklingsprojektet af et samarbejde mellem tre parter, som alle bidrager med specifik viden og ressourcer fra både civilsamfundet og offentlige myndigheder. Det opsøgende team har fysisk været placeret hos Københavns Politi ved Den Kriminalpræventive Sektion, men har ikke været inddraget i den daglige drift hos politiet. De opsøgende medarbejdere har dermed kunne yde en fokuseret og systematisk indsats, som har muliggjort en høj ekspertise og effektivitet i forhold til alle aktiviteterne i den opsøgende indsats: Navigering i it-systemer, registrerings- og dokumentationsarbejdet i projektet og ikke mindst kontakt til og dialog med ofre, vidner og pårørende. Derudover har de opsøgende medarbejdere haft en skarp forståelse af samspillet mellem den frivillige verden og politiet og kan agere som bindeled og brobyggere, både i det daglige samarbejde med projektets kontaktpersoner og i forhold til løbende justeringer med afsæt i målgruppens behov, arbejdsgange m.m.

En tidligere undersøgelse på området peger på, at politiet prioriterer mere presserende politifaglige opgaver frem for oplysning om offerrådgivning ved anmeldelse af kriminalitet. Den enkelte medarbejder ved politiet kan dermed have en mere snæver vurdering af, hvilke ofre, vidner og pårørende, der kan have behov for offerrådgivning, og dermed bør henvises til tilbuddet¹⁴.

Hyppig kontakt og mulighed for sparring bidrager til en fortsat fokuseret og ensartet indsats
Udover det tidligere nævnte oplæringsforløb, er det nødvendigt med rig mulighed for sparring og hyppig kontakt

både internt i teamet og blandt projektlederen og kontaktpersonerne fra projektets parter. Særligt i de indledende faser er det vigtigt, at de relevante kontaktpersoner er tilgængelige for hinanden og når de opsøgende medarbejdere oplever nye udfordrende situationer i det opsøgende arbejde. Det nødvendiggør en lettilgængelig, overlappende og koordinerende projektleder, samt gennemgående og stabile kontaktpersoner hos henholdsvis Københavns Politi og Offerrådgivningen i Hovedstaden. På trods af en mulig sårbarhed ved dette er erfaringen, at det i høj grad opvejes ved at minimere risikoen for divergerende udmeldinger eller kommunikations- og videnshuller. Som tidligere nævnt, og i tråd med fund i et lignende projekt¹⁵, har det opsøgende teams fysiske placering hos Københavns Politi været en central faktor i det vellykkede daglige arbejde. En let adgang til politiets kontaktpersoner har været afgørende for den daglige fremdrift og effektivitet i forhold til at identificere de rette ofre, vidner og pårørende for tilbud om offerrådgivning.

Intern kommunikation, styring og koordinering er nødvendigt
Evalueringen har som nævnt blandt andet fokus på metodeudvikling og processer i det tværsektorielle samarbejdsprojekt. Erfaringerne herfra viser, at der kontinuerligt er behov for både koordinering og styring på både strategisk og operationelt niveau. Det har blandt andet krævet ressourcer at koordinere lavpraktiske emner som vagtplanlægning blandt de opsøgende studentermedarbejdere, særligt i eksamensperioder.

Derudover er der behov for kontinuerlig vidensdeling og interne informationskanaler skal fodres hyppigt. Dette har

Opstartsudgifter	Uddannelse, tre projektmedarbejdere IT & telefoni I alt	43.000 kr. 15.000 kr. 58.000 kr.
Årlige udgifter	Opsøgende medarbejdere (40 timer/ugen i 52 uger) Projektledelse (6 timer/ugen i 52 uger) I alt	308.000 kr. 78.000 kr. 386.000 kr.
Udgifter første år i alt		444.000 kr.
Note: Hertil kommer øvrige personale- og administrationsomkostninger		

Tabel 2: Estimerede direkte udgifter i forbindelse med en opsøgende indsats.

bidraget til at øge de frivillige offerrådgiveres ejerskab i forhold til projektet, samt sikret et bredere kendskab til indsatsen hos Københavns Politi. Med de forskellige projektparter og organisationer har der ofte været forskellige hensyn at tage og divergerende agendaer.

Et tæt samarbejde og en hyppig kontakt blandt projektets kontakt- og videnspersoner har understøttet de fælles mål og undervejs bidraget til en fælles retning for udviklingsprojektet. Det har været afgørende med en gennemgående projektleder, der sammen med og overfor alle parter, kan understøtte en fælles forståelse af projektets formål og mål. På denne måde undgås divergerende opfattelser og udmeldinger i forhold til det opsøgende teams opgaver, arbejdsgange og målgruppekriterier. Samtidig bidrager det til at tydeliggøre hensigten og de positive erfaringer overfor projektparternes bagland og hovedorganisationer. Kvartalsmæssige styregruppemøder og en hyppig kontak t mellem projektleder og kontaktpersoner fra både Københavns Politi og Offerrådgivningen i Hovedstaden har været undværlig gennem hele projektperioden.

Økonomisk ramme for en opsøgende indsats
Projekt Opsøgende Indsats er især inspireret af et tidligere projekt i Nordjyllands Politikreds. Daværende projekt viste, at der var behov for opsøgende aktiviteter i langt større grad end blot en deltidsstilling som daværende projekt indeholdt¹⁵. I projekt Opsøgende Indsats har der været tilknyttet flere studentermedarbejdere samt en deltidsansat projektleder. Projektlederen har blandt andet sikret en løbende koordinering af projektets forskellige aktiviteter, samt ved hyppig opfølgning sikret optimal ressourceudnyttelse, både af økonomisk og faglig karakter. Da der i hovedstaden er tale om et udviklingsprojekt, har der naturligt været udgifter forbundet med metodeudvikling, afdækning og justering af både hændelsestyper og målgruppen. Der er derfor budgetteret med og anvendt yderligere ressourcer i forbindelse med dette. Tabel 2 viser de direkte udgifter ved iværksættelse af en driftsmodel på baggrund af de erfaringer og metoder, der er udviklet i hovedstaden.

¹⁴ Clausen 2004:139-145
¹⁵ Erfaringer fra projekt Rådgivningskoordinator ved Nordjyllands Politi. Samarbejde mellem Nordjyllands Politi & Offerrådgivning Nordjylland.

KONKLUSIONER

Karakteristika – Hvem tager imod tilbud om offerrådgivning?

- Flest ofre, vidner og pårørende inden for gruppen personfarlig kriminalitet tager imod tilbud om offerrådgivning. Det tyder på, at hændelser, der kan opleves som krænkende, truende og/eller farlige øger den enkeltes behov for offerrådgivning.
- Kvinder takker oftere end mænd ja til en rådgivnings-samtale, mens der generelt ses en jævn aldersspredning, med færrest blandt de 60+årige.
- En større andel af pårørende takker ja til tilbuddet, end blandt de øvrige kontaktede. Det kan skyldes, at der i andre hjælpeinstanser ikke er fokus på gruppen af pårørende.

Mennesker i chok og krise sætter pris på en opringning

- De fleste kontaktede ofre, vidner og pårørende er positive overfor at blive kontaktet med tilbud om offerrådgivning. Mange fik via den opsøgende indsats flere oplysninger om deres rådgivningsmuligheder samt om, hvad offer-rådgivning kan betyde for dem i deres særlige situation.
- 91% var glade for at blive kontaktet af den opsøgende indsats og mener, at alle ofre, vidner og pårørende bør kontaktes. Dermed er også de, der takkede nej til tilbud-det, meget positive over for den opsøgende indsats.

Det opsøgende arbejde kræver særlige kompetencer, ensretning og nye metoder

- Det opsøgende arbejde rettet mod mennesker i krise kræver særlige menneskelige og analytiske kompetencer, samt grundig oplæring.
- Ensretning og fælles metoder bidrager til en god oplevelse for de kontaktede ofre, vidner og pårørende.
- En ny indsats kan kræve et nyt metodisk fokus for offerrådgiverne, når kontakt og anmodning om hjælp ikke initieres af brugeren selv.

Forankring, styring og økonomi

- Det opsøgende teams funktion som brobyggere i det tværsektorielle samarbejde understøtter en fokuseret og effektiv indsats med afsæt i ofre, vidner og pårørendes behov og tilbagemeldinger.

LITTERATUR

- Clausen, Susanne, 2004: Offerrådgivningerne i Danmark – en evalueringsrapport. Justitsministeriets Forskningsenhed
- Samarbejde mellem Nordjyllands Politi & Offerrådgivning Nordjylland, Slutrapport, Det Kriminalpræventive Sekretariat – 2016
- Statistisk overblik – Nordjyllands Politi & Offerrådgivning Nordjylland, PowerPoint – 2016

“GRUNDEN TIL AT JEG IKKE SELV OPSØGTE HJÆLP, VAR NOK FORDI JEG HAVDE ET TRAUME, SÅ DET VAR IKKE LIGE DET FØRSTE, JEG TÆNKTE PÅ. DET VAR RART, AT DER VAR NOGEN, SOM TOG SKRIDTET FOR MIG, DA JEG HVERKEN HAVDE MODET ELLER OVERSKUDET TIL AT GØRE DET.”

Offer for vold