

Berit Berg

Støttespiller og samtalepartner

**Evaluering av
Støttesenter for fornærmede i straffesaker**

NTNU Samfunnsforskning AS

Rapportnavn: Støttespiller og samtalepartner
Evaluering av Støttesenter for fornærmede i straffesaker

ISBN: 978-82-7570-178-5

Forfattere: Berit Berg

Prosjektleder: Berit Berg

Oppdragsgiver: Trondheim kommune

Utgivelse: 2007

Sammendrag: Rapporten presenterer resultatene fra en evaluering av Støttesenter for fornærmede i straffesaker. Støttesenteret er et samarbeid mellom Trondheim kommune, Politiet, Trøndelag Statsadvokatembeter og Konfliktrådet. Støttesenteret er organisert som prosjekt og har som målsetting å kunne gi kriminalitetsofre hjelp til selvhjelp og støtte til å komme seg videre i livet, tross overgrep. De tilbyr blant annet støttesamtaler, rettergangsstøtte, rådgivning, samt hjelp til å framskaffe informasjon i tilknytning til sin sak.

Evalueringen viser at prosjektet har vært en ubetinget suksess. Anbefalingen er at prosjektet videreføres og gis permanent status. Støttesenteret har i dag en pågang som tilsier en bemanningsmessig utvidelse. En slik utvidelse vil muliggjøre en sterkere satsting på blant annet ungdom, samt en styrking av samarbeidet med det øvrige hjelpeapparatet.

Emneord: Kriminalitet, forebygging, voldsoffer, empowerment, evaluering

Utgiver: NTNU Samfunnsforskning AS
Loholt allé 85, Dragvoll
7491 Trondheim
Telefon: 73 59 66 26 Faks: 73 59 66 24
Epost: kontakt@samfunn.ntnu.no

Forord

Evalueringen av Støttesenter for fornærmede i straffesaker er gjennomført på oppdrag for Trondheim kommune og gjennomført i perioden september 2006 – mars 2007. Oppdraget har hatt en ramme på til sammen to månedsverk.

Støttesenter for fornærmede i straffesaker er organisert som et prosjekt og hadde på evalueringstidspunktet fungert i to og et halvt år. Økonomisk sett er prosjektet et spleiselag mellom Justisdepartementet, Trondheim kommune og politiet. I løpet av denne perioden har om lag 200 kriminalitetsofre mottatt bistand fra senteret, som består av kun en medarbeider, Hanne Haugen. Evalueringen viser at støttesenteret har betydd mye for mange. Det er vanskelig å finne personer, både blant brukere og samarbeidspartnere, som har noe negativt å si om tiltaket. Både politimester, kommunaldirektør, statsadvokat og andre samarbeidspartnere gir støttesenteret et svært godt skussmål og håper samtidig at tiltaket kan videreføres og utvides.

I løpet av evalueringsarbeidet har jeg møtt stor velvilje fra alle som ble forespurt om å dele sine erfaringer. Tusen takk til både prosjektgruppa, styringsgruppa, samt alle andre samarbeidspartnere som har stilt opp til intervju. Boel Helgesen fra rådmannens fagstab i Trondheim kommune og Hanne Haugen fra støttesenteret skal ha en særlig takk for god bistand med hensyn til tilretteleggingen av evalueringsarbeidet.

På evalueringstidspunktet var det ennå uavklart hva som ville bli støttesenterets videre skjebne. Signalene fra Justisdepartementet tyder på at arbeidet blir videreført. Hvis evalueringsresultatene skal legges til grunn, er det liten tvil om at dette tiltaket er liv laga.

Lykke til med det videre arbeidet!

Trondheim, mars 2007

Berit Berg

Innhold

Rapportsammendrag	2
Forord	3
1 Innledning	5
1.1 Bakgrunn for prosjektet.....	5
1.2 Evalueringsopplegg.....	7
1.3 Rapportens oppbygging	8
2 Bedre ivaretagelse av ofre og pårørende	9
3 Erfaringer – sett fra innsiden og utsiden	13
3.1 Støttesenterets oppgaver.....	13
3.2 Case-beskrivelser	19
3.3 Brukererfaringer.....	27
3.4 Politiets erfaringer.....	31
3.5 Støttesenteret sett med kommunens og samarbeidspartneres øyne...	36
4 Oppsummering og anbefalinger	42
4.1 Organisering og administrativ tilknytning.....	42
4.2 Roller, oppgaver og arbeidsformer.....	43
4.3 Prioriteringer av saker og grupper.....	44
4.4 Måloppnåelse.....	45
4.5 Veien videre.....	46
Referanser	48
Vedlegg	49

1. Innledning

De siste årene har oppmerksomheten omkring fornærmede i straffesaker økt. Det er utarbeidet flere rapporter om de fornærmedes stilling, og i 2006 kom det en egen offentlig utredning med tittelen *Fornærmede i straffeprosessen – nytt perspektiv og nye rettigheter* (NOU 2006:10). Tradisjonelt har det meste av oppmerksomheten i straffesakskjeden vært rettet mot lovbrøyteren og lovbruddet, mens man i langt mindre grad har vært opptatt av hvordan offeret har opplevde situasjonen. Straffbare handlinger har imidlertid en rekke negative konsekvenser, både for dem som rammes og for deres nærmeste. Dette gjelder i særlig grad personer som rammes av alvorlig voldskriminalitet eller av sedelighetsforbrytelser. I tillegg kan en del hendelser oppleves som truende og traumatiske, selv om de i juridisk forstand ikke oppfattes som grove. I rapporten ”Æ e itj fornærma, æ e forbanna” sies det på følgende måte:

I løpet av det siste tiåret har offerperspektivet fått mer oppmerksomhet. Det er vokst fram en forståelse av at ofrene har spesifikke behov som går ut over det at staten etterforsker forbrytelsen og eventuelt fører rettssak. Denne endringen har medført at aktørene i straffesakskjeden forutsettes å ivareta andre spørsmål enn de rent straffeprosessuelle, og at offerets og pårørendes situasjon er kommet mer i forgrunnen. (Justis- og politidepartementet 2005, s 2)

Denne gryende forståelsen var også noe av bakgrunnen for etableringen av *Støttesenter for fornærmede i straffesaker* i Trondheim i 2004.

1.1 Bakgrunn for prosjektet

Støttesenter for fornærmede i straffesaker ble startet som et pilotprosjekt. Initiativet til prosjektet ble tatt av Konfliktrådet i Sør-Trøndelag og Trøndelag Statsadvokatembeter. I begynnelsen av 2003 inviterte de til et seminar i Trondheim med representanter fra Justisdepartementet, politiet, Trondheim tingrett, statsadvokaten og Trondheim kommune. Hensikten med seminaret var å presentere et tiltak i Stockholm, ”Stödcentrum för unga brottsoffer”. Representantene på møtet var enige om at det kunne være behov for et lignende tiltak i Trondheim. En arbeidsgruppe ble nedsatt for å utrede behovet og utarbeide en søknad om et prosjekt i Trondheim for ivaretagelse av kriminalitetsofre. Søknaden ble sendt 6. juni 2003, og året etter var prosjektet en realitet. Prosjektet er et samarbeid mellom Trondheim kommune, Sør-Trøndelag politidistrikt, Trøndelag Statsadvokatembeter og Konfliktrådet i Sør-Trøndelag. Prosjektperioden var opprinnelig 2004-2006, men er seinere utvidet – foreløpig med ett år.

Målsettingen er at støttesenteret skal kunne gi kriminalitetsofre hjelp til selvhjelp og støtte til å komme seg videre i livet, tross overgrep. I begrunnelsen for opprettelsen av senteret ble det sagt blant annet følgende:

Vi vet at ofre for overgrep ofte får psykiske plager av forskjellig styrke. Samtaler med en nøytral person kan hjelpe, eller så kan offeret gis hjelp til å få kontakt med behandlingsapparatet. Vi vet at offeret gjerne føler seg utrygg i forhold til gjerningsmannen, og også i forhold til situasjonen som vitne mot gjerningsmannen. Ved trusler mot vitner så kan støttesenteret fange opp dette, og formidle dette videre(etter samtykke) til politiet. Videre vil en støtteperson som er med under rettssaken, være med å skape trygge vitner.

I prosjektsøknaden ble støttesenterets oppgaver beskrevet på følgende måte:

- Støttesamtaler - i de tilfelle hvor fornærmede ikke er behandlingstrengende, vil en viktig funksjon være i gi fornærmede en arena, hvor han/hun kan snakke med en nøytral person om det som har skjedd.
- Praktisk hjelp - skaffe adgang til informasjon fra politiet, fra juristen som har henlagt saken, andre praktiske tilrettelegginger som gjør at livet kan gå videre.
- Foreldrestøtte - ofte kan foreldre være like berørt som offeret, og trenge støtte og veiledning.
- Rettergangsstøtte - skaffe støttepersoner (jusstudenter) der bistandsadvokat ikke er oppnevnt for å følge vedkommende inn i rettssalen, og gjøre fornærmede tryggere som vitne.
- Rådgivning.

Prosjektet må også sees som et ledd i forebyggende virksomhet:

Der offeret blir ivaretatt, er det selvsagt at dette er med på å dempe konsekvensene av overgrep. De som arbeider med gjerningsmenn hører gjerne om vanskelig barndom, hvor gjerningsmannen selv har blitt utsatt for overgrep. Ut fra synspunktet "vold avler vold", at de som blir utsatte for overgrep har en større risiko for selv å bli gjerningsmenn, er det viktig at offeret ivaretas, og at konsekvenser av overgrepet dempes.

Støttesenteret finansieres av Justisdepartementet, med tilskudd fra Trondheim kommune. Støttesenteret er plassert sentralt i politihuset i Trondheim og får de fleste av sine henvisninger gjennom kriminalvakta. Plasseringen begrunnes i første rekke med *tilgjengelighet*. Det vurderes også som viktig at senteret kan formidle informasjon og kontakt mellom politi, påtalejurist og fornærmede. Dette bygger blant annet på erfaringene fra de svenske støttesentrene.

1.2 Evalueringsopplegg

Høsten 2005 tok Trondheim kommune initiativ til å gjennomføre en evaluering av støttesenteret. Evalueringen skulle konsentrere seg om følgende forhold:

- Vurdere *organisering* og administrering av tjenesten
- Vurdere hvilken *kompetanse* som er nødvendig for å ivareta oppgavene ved støttesenteret
- Vurdere om prioritering av *målgruppene* som tilbys støttesenterets tjenester er riktige
- Vurdere *måloppnåelse* og om oppgaver beskrevet i prosjektsøknaden er gjennomført

Parallelt med gjennomføring av denne eksterne evalueringen ble det gjennomført to brukerundersøkelser. Den ene brukerundersøkelsen var kvantitativ og ble gjennomført av Utviklingstjenesten i Trondheim kommune. Den andre kombinerte kvantitative og kvalitative metoder og ble gjennomført som en hovedoppgave i psykologi ved NTNU. Samlet sett er det med andre ord gjennomført undersøkelser som fanger opp både brukererfaringer og erfaringer fra ansatte og samarbeidspartnere, noe som bør gi et godt vurderingsgrunnlag. Samtlige tre undersøkelser er gjennomført i 2006, men de to brukerundersøkelsene kom i gang noe tidligere på året og leverte rapporter rundt årsskiftet 2006/2007. Dette gjør det mulig å henvise til disse i den foreliggende rapporten.

Denne evalueringsrapporten baserer seg i hovedsak på to typer data: (1) intervjuer med sentrale personer knyttet til støttesenteret, og (2) gjennomgang og analyser av relevante dokumenter. Det er til sammen gjennomført 20 intervjuer – det fleste som personlige intervjuer på den enkeltes arbeidssted, noen få er gjennomført som telefonintervjuer. I forkant av intervjuene hadde vi flere møter med sentrale personer i prosjektet – i første rekke Hanne Haugen (prosjektleder) og Boel Helgesen fra rådmannens fagstab i Trondheim kommune. Disse samtalene hadde som siktemål å få kunnskap om bakgrunn og målsettinger med prosjektet, samt få innsikt i hvordan prosjektet drives til daglig. Parallelt med disse samtalene gjennomgikk jeg skriftlig informasjon relatert til støttesenteret: prosjektsøknad, statusrapporter, statistikk, samt offentlige dokumenter og annen litteratur som omhandler problemstillinger knyttet til fornærmedes stilling i forbindelse med straffesaker.

Utvalg av intervjupersoner er gjort i samråd med prosjektleder og representanter fra prosjektgruppa. Vi ble enige om intervjuere representanter for følgende instanser: styringsgruppa for prosjektet, prosjektgruppa, samarbeidspartnere i politiet, samt samarbeidspartnere utenfor politiet. Samlet sett er det gjennomført fem intervjuer med ansatte i politiet, fire intervjuer med kommunalt ansatte, to intervjuer med statsadvokaten, to intervjuer med bistandsadvokater, og sju intervjuer med andre samarbeidspartnere. I den siste gruppa har vi intervjuet

Konfliktrådet, Voldtekstmottaket ved St. Olavs Hospital, Senter mot incest, Krisesenteret, Rådgivingskontoret for kriminalitetsofre, Samrådet, samt leder for det svenske "Stödcentrum för unga brottsoffer" i Stockholm..

Samlet sett vurderes datagrunnlaget som tilstrekkelig. Ressursmessig har vi hatt en budsjetttramme tilsvarende to månedsverk, fordelt på om lag et halvår. Vi har intervjuet representanter for de instansene som har hyppig kontakt med støttesenteret, og vi har intervjuet samarbeidspartnere – både de som har mye kontakt og de som pr i dag ikke har det, men kanskje burde etablere en mer aktiv samarbeidsrelasjon.

1.3 Rapportens oppbygging

Rapporten er delt inn i fire kapitler. Etter dette innledningskapitlet (1) følger et kapittel som setter støtte til kriminalitetsofre inn i en historisk sammenheng. Kapitlet (2) bygger i første rekke på offentlige rapporter som oppsummerer offerets situasjon knyttet til straffeprosessen. Her presenteres også forslag til forbedringer både når det gjelder de fornærmedes rettslige stilling og håndtering av de menneskelige belastningene mange fornærmede opplever i forbindelse med straffeprosessen. I kapittel 3 presenteres resultatene fra undersøkelsen. Innledningsvis presenteres mål, organisering og arbeidsformer ved Støttesenteret. Det siste kapitlet (4) oppsummerer de viktigste resultatene og presenterer anbefalinger for det videre arbeidet.

2. Bedre ivaretagelse av ofre og pårørende

Overskriften er hentet fra Justisdepartementets nettsider der den innleder presentasjonen av departementets arbeid for å styrke den helhetlige innsatsen for ofre og pårørende. Her henvises det blant annet til Anne Robberstads utredning ”Kontradiksjon og verdighet ” som ble lagt fram i 2002 og rapporten ”Æ e itj fornærma, æ e forbanna” som kom i 2005¹. Disse to rapportene har lagt mye av premissene for den offentlige utredningen ”Fornærmede i straffeprosessen – nytt perspektiv og nye rettigheter” (NOU 2006:10).

Et hovedpoeng i utredningen fra 2006 er at de som har vært utsatt for en straffbar handling (den fornærmede) har betydelige og legitime interesser i straffesaken – både av faktisk og rettslik art. Men som det står:

Fornærmedes legitime interesser reflekteres imidlertid ikke godt nok i regelverket i dag. Den fornærmede bedømmes først og fremst som et vitne og har få rettigheter i kraft av å være den som er rammet av lovbruddet. (...) Tiden er etter utvalgets oppfatning definitivt inne for å justere kursen innenfor straffeprosessen slik at fornærmedes legitime interesser i saken reflekteres bedre i lovgivningen. Dette forutsetter at rettsamfunnet i noen grad redefinerer fornærmedes interesser. (NOU 2006:10, kap 2.1.1)

Det understrekes videre at det neppe er tvil om at en god del fornærmede selv opplever møtet med rettsvesenet som utilfredsstillende og til dels som en betydelig tilleggsbelastning. Dette handler blant annet om sein saksbehandling, manglende informasjon, samt en opplevelse av å ikke bli inkludert i en prosess som direkte angår dem selv.

Skal tilliten opprettholdes, må fornærmede ha slike grunnleggende rettigheter som rett til å bli informert om utviklingen i saken, innsyn i saksdokumentene, varsel om rett til å være tilstede i domstolen når saken mot lovbrøyteren skal behandles, rett til å få gi uttrykk for sitt syn og å kunne imøtegå opplysninger (kontradiksjon) både under etterforskning og iretteføring. (ibid)

I utredningen foreslås en rekke konkrete tiltak som vil forbedre fornærmedes rettslige stilling. Forslagene dreier seg i første rekke om styrking av de fornærmedes prosessuelle rettigheter i saker om alvorlige integritetskrenkelser. Dette gjelder i første rekke alvorlige voldsforbrytelser og seksuallovbrudd. Begrunnelse for å skille ut denne typen saker er dels at utfallet av straffesaken har særlig stor betydning for disse ofrene, dels at straffesaken ofte er spesielt belastende siden det dreier seg om krenkelser som kan medfører store fysiske, psykiske og sosiale skadevirkninger.

¹ <https://www.regjeringen.no/nb/dep/jd/dok/>

De nye rettighetene vil øke bistandsadvokatenes oppgaver. Følgende nye lovbruddskategorier foreslås å gi rett til bistandsadvokat (ibid, kap 2.4):

- Seksuell handling med barn under 16 år
- Vold i nære relasjoner
- Saker om besøksforbud på grunn av mulig overtredelse av straffeloven
- Menneskehandle
- Kjønnsslemlestelse

Det er imidlertid viktig å understreke at det ikke bare er behov for å forbedre offerets rent straffeprosessuelle stilling, men også hvordan den fornærmede blir tatt hånd om i forbindelse med en straffesak. Dette siste er bakgrunnen for at det ble etablert en egen arbeidsgruppe som skulle vurdere praktiske, ikke-rettslige aspekter som ble reist i Robberstad-utredningen. Arbeidsgruppen fikk følgende mandat:

- Arbeidsgruppen skal vurdere hvordan ofre bedre kan tas hånd om av aktørene i straffesakskjeden etter å ha vært utsatt for straffbare handlinger. Arbeidsgruppen skal også vurdere hvordan pårørende til ofre for straffbare handlinger bedre kan tas hånd om.
- Gruppen skal se på hvordan de praktiske, ikke-rettslige sider av ofres og pårørendes møte med politiet, påtalemyndigheten, domstolene, rådgivningskontorer/støttesentre for kriminalitetsofre og konfliktrådene kan legges bedre til rette for å
 - minske belastningen for offer/pårørende
 - gi bedre rådgivning og informasjon om selve prosessen.
- Arbeidsgruppen skal se på de erfaringene som er gjort i Norge; for eksempel ved støttesenteret for fornærmede i Trondheim og rådgivningskontorene for kriminalitetsofre, videre kan arbeidsgruppen innhente informasjon fra tilsvarende prosjekter i andre land, for eksempel Sverige.
- Arbeidsgruppen skal etablere kontakt med aktuelle instanser, fagmiljøer og interesseorganisasjoner for å innhente nødvendig kunnskap om situasjonen.
- Arbeidsgruppen skal komme med konkrete forslag til forbedringer.

Arbeidsgruppen leverte sin rapport høsten 2005. I rapporten ble det lagt fram 28 konkrete forslag til tiltak, innenfor følgende hovedområder (Justis- og politidepartementet 2005):

- Hurtigere straffesaksavvikling (2 tiltak)

- Politi og påtalemyndighet (12 tiltak)
- Bistandsadvokat (2 tiltak)
- Domstolene (6 tiltak)
- Konfliktrådet (3 tiltak)
- Rådgivingskontorene for kriminalitetsofre (3 tiltak)

Gjennomgangen av tiltak innledes med følgende understreking:

For offeret i en straffesak vil det kunne oppleves som en stor belastning å delta i straffeforfølgningen mot gjerningspersonen, fra politianmeldelse, politiavhør og senere eventuell vitneforklaring i retten. For enkelte vil møtet med rettssystemet kunne oppleves som en ny krenkelse, noe særlig ofre for seksualisert vold har gitt uttrykk for (Vigrestad, 2004, Snare 2000). Dette forholdet ble også tatt opp av flere av deltagerne på høringsmøtet arbeidsgruppen arrangerte i 2004.

Straffeprosessuelt er offeret vitne i saken og offerets forklaring er et bevismiddel på lik linje med andre bevis i straffesaken. I mange voldssaker, typisk i familievoldssaker, menneskehandelsaker og overgrepssaker, er imidlertid offerets forklaring det mest sentrale beviset. I lys av dette kan det hevdes at det er paradoksalt at offeret ikke har en særstilling i strafferettspleien, og da i første rekke under selve rettssaken. Offerets stilling har her, så vel formelt som reelt, ikke vært annerledes enn det som gjelder for øvrige vitner i saken, noe som for offeret selv kan være vanskelig å forstå. (ibid, kap 4)

Det vil i denne sammenhengen føre for langt å gå inn i alle de konkrete forslagene til tiltak. Jeg vil likevel understreke to forhold som går igjen i flere av tiltakene. Det handler for det første om *bedre informasjon til den fornærmede*. For det andre handler det om at politi og påtalemyndighet opparbeider *bedre kunnskap, innsikt og sensitivitet når det gjelder offerets situasjon*. Av konkrete tiltak som vurderes særlig relevante i denne sammenhengen, vil jeg kort nevne at Konfliktrådene får en utvidet rolle i forhold til kriminalitetsofre, Prosjekt vitnestøtte foreslås utvidet til å omfatte flere domstoler og Rådgivingskontorene for kriminalitetsofre (RKK) foreslås etablert som en permanent ordning og utvides slik at det opprettes slike kontorer i alle politidistrikt.

RKK ble igangsatt som et samarbeidsprosjekt mellom det daværende Sosial- og helsedepartementet og Justisdepartementet i 1996. Kontorene tilbyr råd og veiledning til ofre for kriminalitet, herunder informasjon om hvilke instanser som kan tilby profesjonell hjelp, om hva som skjer i retten ved en eventuell rettssak, tilbud om vitnestøtte og bistand til utfylling av søknad om voldsoffererstatning. I en egen brosjyre fra RKK i Sør-Trøndelag, presenteres hjelpetilbudet på denne måten:

Overgrep reduserer livskvaliteten hos dem som rammes. Rådgivingskontoret tilbyr noen å snakke med når du synes det er

vanskelig. Rådgivningskontorene gir både råd, veiledning og praktisk hjelp. Hos oss får du informasjon og hjelp til å kontakte det øvrige hjelpeapparat, politi og rettsvesen. Vi gir deg også informasjon om gangen i en straffesak fra anmeldelse til dom. Vi gir informasjon om hvilke rettigheter du har som offer for kriminalitet og kan hjelpe deg med å utarbeide søknad om voldsoffer- eller billighetserstatning. Rådgivningskontoret skal være et trygt holdepunkt og gi medmenneskelig støtte og hjelp i en vanskelig livssituasjon. Vi tilbyr støttesamtaler i en vanskelig tid. (RKK Sør-Trøndelag, brosjyre 2006)

På oppdrag fra Justisdepartementet ble det i 2000 gjennomført en evaluering av rådgivningskontorene (Winge 2000). Rapporten konkluderte med at virksomheten ved kontorene burde videreføres og utvides. Rådgivningskontorene er i dag organisert som et prosjekt i Justisdepartementet, administrativt underlagt Kontoret for voldsoffererstatning. For å bistå rådgiverne med faglig veiledning og kompetanse, er det i tillegg etablert en faglig koordinatorfunksjon for rådgivningskontorene.²

Under avsnittet som omhandler rådgivningskontorene, er det også gitt en vurdering av støttesenteret i Trondheim. Støttesenteret får positiv omtale, men det foreslås at deler av virksomheten overføres til rådgivningskontorene etter at prosjektperioden er over. Avsnittet i sin helhet står slik:

Det er etablert et treårig pilotprosjekt "Støttesenter for fornærmede i Trondheim (2004 – 2006)". Støttesenteret, er lokalisert hos politiet i Trondheim og drives av politi og påtalemyndighet og kommunen i fellesskap, med støtte fra Justisdepartementet. Etter arbeidsgruppens vurdering er dette et godt tiltak, som gir ofre og pårørende viktig støtte i forbindelse med den straffbare handling og den etterfølgende (retts)prosess. Deler av den virksomhet som drives ligger etter arbeidsgruppens syn nærmere sosial- og helsesektorens ansvar enn justissektorens, og kan inngå som en del av den kommunale sektors tilbud overfor ofre og pårørende. Arbeidsgruppen anbefaler derfor at man når prosjektperioden er over vurderer hvordan dette prosjektets erfaringer kan videreføres i rådgivningskontorene. (ibid, kap 5.2)

Det er liten tvil om at støttesenteret og rådgivningskontorene har oppgaver som på visse punkter overlapper hverandre. Samtidig er det klare forskjeller både når det gjelder organisering, administrativ forankring, fysisk plassering og arbeidsform. Dette gjenspeiler seg også i type saker. Likheter og forskjeller mellom disse tiltakene, vil jeg komme tilbake til i neste kapittel. Det samme gjelder vurderingen av støttesenterets eksistensberettigelse, jfr sitatet over.

² Dette avsnittet bygger på rapporten "Æ e itj fornærma, æ e forbanna" (2005).

3. Erfaringer – sett fra innsiden og utsiden

I dette kapitlet presenteres resultatene fra de kvalitative intervjuene (jfr kap 1.2). Intervjuene er gjennomført høsten 2006 og omfatter samtaler med 20 personer som på ulike måter har erfaring med støttesenterets virksomhet – som ansatte eller samarbeidspartnere. Intervjuene omfatter ikke brukerne av støttesenteret, da brukerperspektivet er ivaretatt gjennom to andre rapporter (Utviklingstjenesten 2006, Fiskum 2007). Vi har likevel valgt å referere hovedpunktene i de to brukerevalueringene, fordi vi oppfatter brukersiden som svært sentral når man skal vurdere erfaringene med støttesenterets virksomhet. Men før vi gjør dette, vil vi oppsummere hva slags oppgaver Støttesenter for fornærmede i straffesaker har og hvordan de selv presenterer sine arbeidsoppgaver og arbeidsformer.

3.1 Støttesenterets oppgaver

Støttesenteret for fornærmede i straffesaker ble etablert sommeren 2004, som et pilotprosjekt på nasjonalt nivå. Hensikten med prosjektet var å bygge ned terskler mellom kriminalitetsofre og hjelpetilbud, og å gi faglig støtte til kriminalitetsofre. Støttesenteret har også vært opptatt av at informasjon til ofrene kan bidra til å senke terskelen for anmeldelser, og det kan bidra til økt rettsikkerhet ved å forberede og støtte den krenkede part gjennom rettergangsprosessen. Et annet sentralt poeng har vært å ivareta offeret for å forebygge traumatisering. Det har også vært viktig å ivareta unge voldsofre for å forhindre at de selv utvikler seg til voldsutøvere.

I brosjyren for støttesenteret presenterer de seg slik:

Støttesenteret er et samarbeid mellom Politiet, Trondheim kommune, Konfliktrådet og Trøndelag Statsadvokatembeter. Vårt mål er å ta bedre vare på den som er offer for straffbare handlinger. Støttesenteret finansieres av Justisdepartementet med tilskudd fra Trondheim kommune.

Under overskriften *Til deg som har vært utsatt for kriminalitet*, står det blant annet følgende:

Når mennesker utsettes for kriminelle handlinger og identitetskrenkelser, vet vi mye om hvor vanskelig det ofte oppleves. Reaksjonene kan være vonde å bære, og vi vet at mange trenger noen å snakke med. Mange spørsmål dukker opp, som f. eks.:

- *Hvorfor skjedde dette?*
- *Hvorfor hender dette meg?*
- *Hva skjer i politiets etterforskning?*
- *Hva innebærer en rettergang?*
- *Hva slags rettigheter har jeg?*

Vi arbeider for å hjelpe deg med dine spørsmål og reaksjoner.

Støttesenteret tilbyr følgende:

- Støttesamtaler
- Informasjon om politi- og påtalearbeidet i saken
- Støtte til familien – de pårørende
- Rådgiving og direkte kontakt med andre deler av hjelpeapparatet
- Rettergangsstøtte – når saken går sin gang til domstolsbehandling
- Hjelp til å håndtere og løse konfliktsituasjoner som kan oppstå

Støttesenteret er bemannet med klinisk sosionom med tilleggsutdanning som familieterapeut og med kompetanse innen mekling og rådgiving.

Støttesenteret er organisert som et prosjekt med egen styringsgruppe og prosjektgruppe. Styringsgruppa har bestått av representanter for de ”prosjekteierne”: Trondheim kommune, Trøndelag statsadvokatembete, Sør-Trøndelag politidistrikt og Konfliktrådet. Prosjektgruppa har bestått av representanter for de samme instansene, men på et mer operativt nivå.³ Hanne Haugen, den eneste ansatte i prosjektet, har fungert som prosjektleder i hele perioden.

I styringsgruppas møte i juni 2005, ble det vedtatt følgende om senterets prioriteringer og innretting:

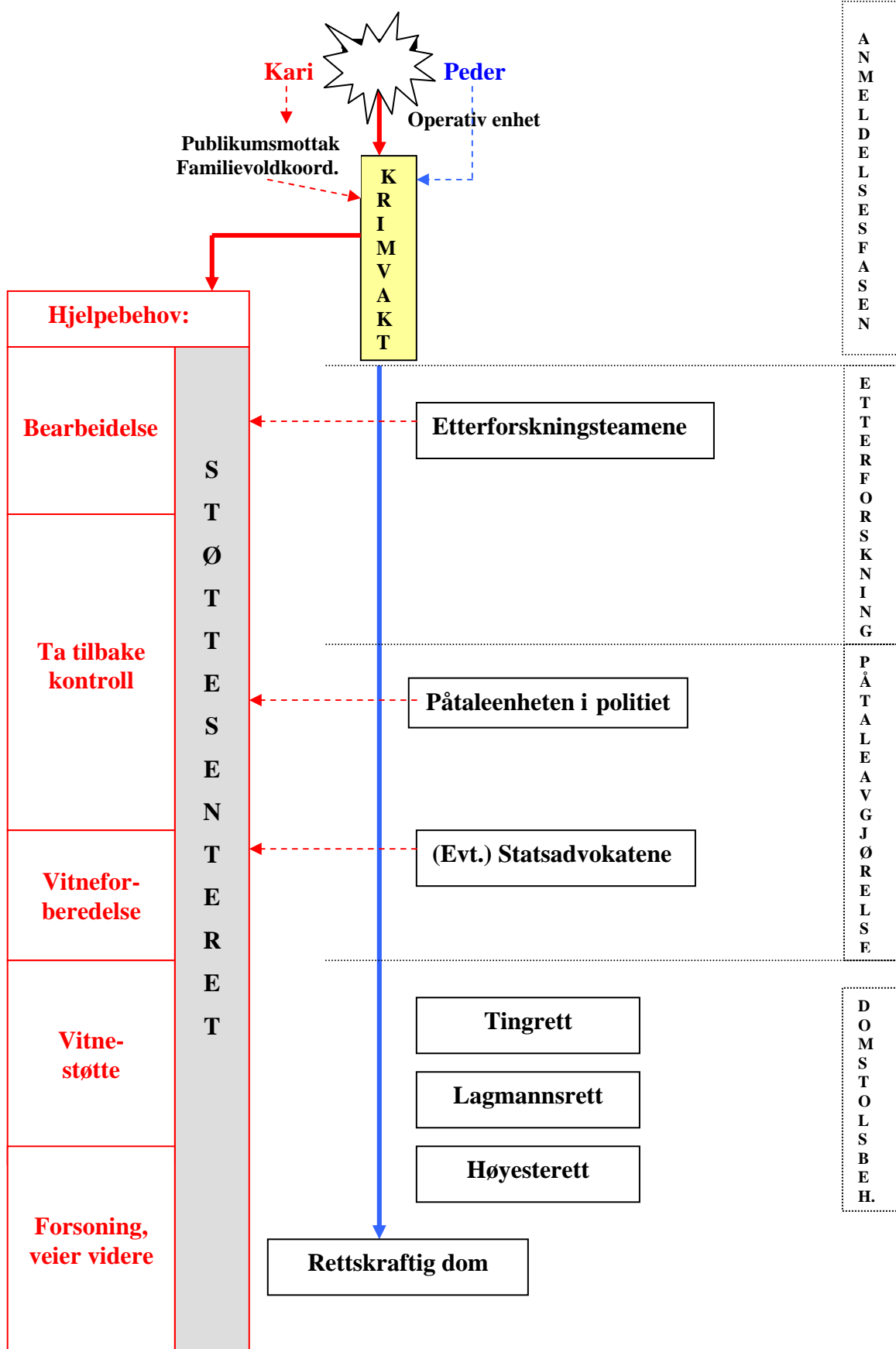
Støttesenterets målgruppe er fornærmede og pårørende i straffesaker, dvs. at kontakt og oppfølging bygger på politianmeldte forhold. Henvendelser fra personer og pårørende som er i tvil om de skal gå til anmeldelse, henvises til kriminalvakt eller stedlig lensmannskontor, familievoldkoordinator, forebyggende koordinator, advokat, rådgivingskontoret eller eventuelt lokalt hjelpeapparat.

Prioriterte grupper:

1. Ofre for vold og overgrep i nære relasjoner og deres pårørende
2. Unge ofre for vold, overgrep og vinningsforbrytelser
3. Andre som er utsatt for sterke og alvorlige integritetskrenkelser som medfører store belastninger

Støttesenteret har utarbeidet en illustrasjon som viser støttesenterets rolle i forbindelse med en straffesak:

³ Oversikt over styrings- og prosjektgruppas sammensetting er gjengitt i vedlegg.



I løpet av to år har Støttesenteret gitt tilbud til kriminalitetsofre og deres pårørende i 180 straffesaker. En gjennomgang av sakene det første driftsåret viser hvilke saker som er prioritert. Av i alt 94 registrerte saker ved Støttesenteret, var halvparten saker under kategorien ”incest, familievold, overgrep”. Oversikten viser hvordan de ulike sakstypene fordeler seg prosentvis:

Incest, vold, overgrep i nære relasjoner	50 %
Innbrudd, personangrep	12 %
Vold på offentlig sted	16 %
Voldtekt, seksuelle overgrep utenfor familien	11 %
Drap, dødsfall, ulykker	12 %

Vi ser med andre ord at sakene er i tråd med de prioriteringene styringsgruppa har besluttet. Nesten alle saker henvises fra politi eller påtalemyndighet (96 %). Av disse står kriminalvakta for de alle fleste henvisningene. I tillegg til dette henviste kommunen og bistandsadvokatene noen få saker.

I sin oppsummering etter to års drift, understreker støttesenteret at kriminalitetsofre er en stor og uensartet gruppe med et varierende og mangesidig hjelpebehov. Det har fra oppstart vist seg å være et stort udekket behov for støttesenterets virksomhet, og dermed helt nødvendig å prioritere hvilke grupper av fornærmede i politidistriktets straffesaker som skulle tilbys støtte. Oversikten over saker som støttesenteret har vært involvert i, viser at man har prioritert i samsvar med de retningslinjene styringsgruppa for prosjektet har gitt. En *klart definert målgruppe*, oppsummeres også som en av de viktigste erfaringene i prosjektet så langt. Følgende punkter framheves som sentrale når prosjektet skal oppsummere sin egen virksomhet:

1. Klart definert målgruppe ut ifra registrerte behov i straffesakskjeden
2. Lokalisering av tjenesten
3. Tilgjengelighet
4. Faglig innretning
5. Rettergangsstøtte
6. Samarbeid med hjelpe- og bistandsapparatet for øvrig
7. Ekstern evaluering

Det første punktet har vi allerede vært inne på. Når det gjelder de øvrige punktene, vil jeg kort kommentere noen av dem. Under punktet om *lokalisering*, understrekes det at samarbeid med politiet er et kjernepunkt for godt offerstøttee arbeid. Lokaliseringen på politihuset vurderes i denne sammenheng som viktig. De viktigste samarbeidspartnerne for støttesenteret er kriminalvakta, som alene står for halvparten av alle henvisningene. I tillegg samarbeides det tett med koordinator for familievoldsaker, forebyggende team i forhold til viktigmisering av ungdom, samt etterforskere og påtalemyndigheten. I og med den hyppige kontakten med politiet, har det utvilsomt vært praktisk å være lokalisert på politihuset. For brukerne har det også vært kort vei fra f eks kriminalvakta i

første etasje til Hanne Haugens kontor i andre. Men lokaliseringen har, ifølge prosjektleder, også andre funksjoner:

En sideeffekt her er hva plasseringen i politihuset har betydd for politiets forståelse for og behandling av ofre. Dette vektlegges i det daglige fra politiets ledelse så vel som fra etterforskere og påtaleansvarlig. (Fra søknaden til Justis- og politidepartementet om videreføring av prosjektet, datert 30. august 2006)

En hovedbegrunnelse for lokaliseringen har imidlertid hele tiden handlet om *tilgjengelighet*. Med et støttesenter som ligger samme sted som anmeldelsen i straffesaken er innlevert, senker dette terskelen for å be om hjelp. Støttesenteret har pålagt seg selv en 48-timers frist, som innebærer at fornærmede/pårørende innenfor denne tidsrammen skal ha innledet kontakt med støttesenteret – forutsatt at de ønsker slik kontakt.

Når det gjelder støttesenterets *faglige innretning*, ligger hovedvekten på traumbearbeidelse gjennom samtaler og psykososial oppfølging. Prioriteringen av de følelsesmessige aspektene, er helt i tråd med blant annet svensk forskning. To av tre kriminalitetsofre rapporterer at det er de følelsesmessige reaksjonene som er vanskeligst å takle etterpå. Til sammenligning rapporterer bare en av ti at det er de fysiske skadene eller de praktiske problemene som har skapt størst problemer. Om dette skriver støttesenteret:

Mennesker som har opplevd traumatiske situasjoner er sårbar og trenger å bli møtt slik at risikoen for traumatisering i etterkant reduseres. Informasjon, kontinuitet og tilgjengelighet i kontakten er viktige elementer i dette. Ved etableringen av Støttesenteret vektla man den faglige kompetansen som skal til for å følge den fornærmede/pårørende gjennom hele straffesakskjeden. Det har vist seg å være en riktig prioritering i den type saker Støttesenteret jobber med. For øvrig innbefatter arbeidet også råd og veiledning, f.eks i forhold til voldsoffererstatning, der det er tema.

I et intervju med Hanne Haugen 9. oktober 2006, understreker hun betydningen av den psykososiale oppfølgingen. Hun understreker samtidig at hennes bistand er tidsbegrenset. Dersom det er behov for oppfølging ut over de tidsrammene som er knyttet til en eventuell straffeprosess, er støttesenterets oppgave å formidle adekvat hjelp innenfor det ordinære støtteapparatet. I noen tilfeller kan et overgrep reaktivere tidligere traumer. I slike tilfeller kan støttesenterets oppgave være å henvise/sluse den fornærmede tilbake til behandlingsapparatet.

Når Hanne Haugen blir bedt om å beskrive sine oppgaver vis a vis brukerne, beskrives mange ulike roller: Hun er lytter, hun kan formidle kontakt til det ordinære hjelpeapparatet, hun gir informasjon og hun er med og skaper et refleksjonsgrunnlag. På spørsmål om hva som ligger i dette siste, understreker Hanne Haugen at det handler om å gi alternativer, utvikle scenarier, drøfte hvilke

kostnader (i menneskelig forstand) ulike valg kan medføre. På spørsmål om hun ikke også gir råd, svarer hun følgende:

Utfordringen er å gå ved siden av – ikke foran og pushe. Det handler om å være ydmyk. Den største utfordringen for oss fagfolk er å tåle å stå i relasjonen når klienter har det smertefullt – uten å pushe. Jeg tror det er spesielt smertefullt for oss sosionomer. Vi er så handlingsorienterte...

Svaret på spørsmålet blir vel et litt nølende ”nei”. Ambisjonen er i alle fall å hjelpe fram brukernes egne beslutninger – ikke fortelle brukeren hva hun som fagperson synes er den beste løsningen. Dette er helt i tråd med det som i faglige sammenhenger kalles ”empowerment” – myndiggjøring. Sentralt i en slik ”empowerment tankegang” er at folk selv må finne sine egne problemer og sine egne løsninger. Fagfolk kan hjelpe til med å gi et refleksjonsgrunnlag, men selve beslutningen om valg av løsninger er det den enkelte bruker som må stå for. Arild Aambø, bydelsoverlege i Oslo, har sagt det på denne måten:

En slik tankgang er ikke lett å inkorporere i den medisinske verden. Her har vi lang tradisjon på at ekspertene rår. Det er ekspertene som setter normer og som måler avvik fra normen (...) Når en ekspert forteller folk hva de skal gjøre for å klare livet sitt, kan det virke lammende på egen mestring. Det har derfor vært en utfordring for oss å se vårt forebyggende arbeid i lys av ”empowerment filosofi”. (Berg 1997, s 18)

Selv om ikke ”empowerment” som begrep er en del av støttesenterets terminologi, er det utvilsomt klare likhetstrekk. Støttesenterets jobb er ikke å gjøre ofrene avhengig av støttesenteret. Tvert imot handler det om å hjelpe personer som har vært utsatt for kriminelle handlinger til å gå videre.

Rettergangsstøtte er det femte punktet som framheves i støttesenterets oppsummering. Også dette punktet handler om å gi emosjonell støtte. Mange fornærmede føler seg ikke i stand til å stille i retten. For noen kan samtaler med støttesenteret gjøre det mulig å stille opp likevel, i andre tilfeller har støttesenteret bidratt til at vitnemål er gjennomført på andre måter – gjennom lyd- og bildeopptak som vises i retten. Å utnytte slike muligheter, er viktig også i et rettssikkerhetsperspektiv.

Som et sjette punkt nevnes *samarbeidet med hjelpe- og bistandsapparatet* for øvrig. Her nevnes spesielt Krisesenteret, Incest-senteret, Voldtektsmottaket, Familievernkontoret, kommunale og regionale psykiatريفoretak, rådgivingskontorer og bistandsadvokater. Blant ofre i barne- og ungdomsalder har skolen og foreldrene selv vært nøkkelpersoner i kontakten. Støttesenterets brede kontaktflate til tjenesteapparatet oppfattes som helt avgjørende. Fornærmede som trenger mer langvarig oppfølging, skal ikke bli ”sittende fast” hos Hanne Haugen på støttesenteret. Hennes oppgave er å kanalisere adekvat

hjelp. I og med at støttesenteret er administrativt tilknyttet Trondheim kommune, bidra dette til å lette samarbeidet.

Det siste punktet i støttesenterets oppsummering gjelder *ekstern evaluering*. Denne er allerede omtalt innledningsvis. I denne sammenheng er det imidlertid viktig å understreke at det i tillegg til den eksterne evalueringen kontinuerlig har foregått et internt evalueringsarbeid. Prosjektets statusrapporter, søknader og uttalelser fungerer som viktig innspill og er med på å supplere ”utenfra-blikket” med et ”innenfra-blikk”. Dette vurderes som viktige innspill i forhold til evalueringsarbeidet totalt.

3.2 Case-beskrivelser

For å få et innblikk i hva slags saker støttesenteret er inne i, har jeg i samarbeid med Hanne Haugen laget noen case-beskrivelser basert på hennes ”logg”. Beskrivelsene tar utgangspunkt i virkelige historier, men er anonymisert for å beskytte personene de omhandler. For å sikre tilstrekkelig grad av konfidensialitet, er en del bakgrunnsopplysninger endret eller manipulert. Selve saken og støttesenterets befatning med den, er imidlertid reell. Vi har funnet fram til case som illustrerer ulike typer saker – både med hensyn til sakstype, involverte personer og støttesenterets rolle i den aktuelle saken. Formen på disse beskrivelsene varierer. Noen er hentet mer og mindre direkte fra Hannes arbeidsnotater, noen er delvis skrevet av brukeren (eksempel 1), mens andre igjen er en gjenfortelling av hendelsesforløpet.

Eksempel 1: Vold i nære relasjoner

Else hadde vært kjæreste med Per. Det hadde vært noen avbrekk, og det hadde vært noen tilløp til vold. Dette hadde gjort henne skeptisk. Men da han oppsøkte hennes på 30-årsdagen, med en reise gave, valgte hun å takke ja. De dro på utenlandstur sammen. Turen endte dramatisk. En krangel på hotellrommet utviklet seg til et basketak. Else ble alvorlig skadd. Hun husker ikke hvordan hun kom seg hjem igjen til Norge, men hun kom seg i alle fall til sykehuset hvor hun ble gipset og dopet ned på sterke smertestillende. Hele kroppen verket. Saken mot den tidligere kjæresten ble anmeldt, og Else ble henvist til Hanne på støttesenteret.

Hanne har hatt mange samtaler med Else. Mange dreide seg om Elses tegninger. Allerede som nyutskrevet fra sykehuset, med voldsalarm, mobiltelefon og krykker ved siden av seg, begynte hun å tegne og male:

April 2004: Døden

Sirkel, hennes mørke lange hår henger ned, forsvarer seg med hender, mot hender som kommer ingensteds fra. Tårer og blod, det var mye blod. Også fjell, natur og sol i livssirkelen. Sol/ trær med rand rundt, tegnet etterpå for å framheve det som er flott og fint i livet. Utenfor livssirkelen kors (død) og trær.



11. juli 2004: Mulighet

Seinere samme dag, i flott sommervær med sol og fuglesang, satt seg ut på verandaen, i stor solhatt, fortsatt redd, med ryggen mot veggen, men med lettelse, etter hvert spredde det seg en utrolig lettelse i henne - over å ha klart å komme hjem, over å være hjemme og være ferdig med sykehuset og alt. Optimistisk Grønt symboliserer håp, med plataer/ avsatser = muligheter som kan være delmål, eller hvilepunkter, som hun kan nå. Fuglene er muligheten til frihet.

30. august 2004: Smerte

Hun ville ikke bruke eget navn, ønsket ikke å være Else lenger – mye smerte. Men bildet er av henne selv, tårer og hår, men litt av øye/ansikt begynner å vise seg bak alt håret. Et bilde på hvordan hun var, ytre sett, i møter med den lille bygda, på foreldremøte, på butikken. Hun kaller seg Chili - symbolet på det motsatte av hva hun følte, men hva hun måtte være – brennende sterk.



August 2004: Chili

Hjertet som banker er bildet på selve livet, og kanalene – det begynner å bli gjennomstrømning. Et bilde på hennes indre liv samtidig som bildet over det ytre, over.

Desember 2004: Livet

Hun er Else igjen og tegner på nytt livet. To hjerter som symboliserer en ny tro på at det går an at to kan spinne positive tråder sammen, ser muligheter igjen også for henne, hun er bare 30 år, tror det går an at 2 hjerter slår i lag, for henne også.



For E var den beste måten å bearbeide en vond traumatisk opplevelse på å tegn/ male og snakke. Bildene, og våre samtaler om bildene, ble hennes viktigste redskaper i bearbeidelsesprosessen.

Det første hun sa til meg da hun fikk høre dommen – 60 dager betinget og 25 000 i erstatning/ oppreisning: ”Jeg ble trodd!” I dag har hun fått fram hele ansiktet – håret bak øra ☺.

Eksempel 2: Ungdomsvold

Fredrik på 13 år ble et tilfeldig offer for en gjeng ungdommer som hadde banket ham opp og tatt video-opptak av det. Fredrik kom en tidlig kveld syklende sammen med en kompis forbi en gjeng 13-17-åringer. De var på vei hjem etter å ha vært på trening. 4-5 ungdommer sperret veien for Fredrik og kammeraten, og mens kameraten ble holdt unna av noen, ble Fredrik slått og sparket av en, to andre filmet overgrepet med kamera, og resten stod rundt og så på. Da det kom noen voksne gående stakk gjengen av, og Fredrik syklet hjem. Der fikk foreldrene greie på hva som var skjedd. De varslet politiet, som tok Fredrik og faren med i bil for å se etter gjengen. På denne runden fant de igjen gjengen, og videoen ble konfiskert av politiet.

I Hannes logg kan vi følge saken kronologisk:

28. oktober 2004:

Henvendelse på e-post fra Team forebyggende i politiet:

Jeg har snakket med hans mor;

Hun ble informert om Støttesenteret for fornærmede, og hun ville sette pris på å bli kontaktet.

Jeg opplyste om at jeg ville formidle beskjed, slik at mor ble kontaktet.

Mvh

(sign), Team Forebyggende

Jeg avklarer med Barnevernsvakta, som ikke vurderer det som en BV-sak, skal de gå inn er det ift. gjengen og ikke ift. offeret. Gjengen er vel kjent både for politi og BV-vakt.

30. oktober 2004:

Jeg ringer mor. Hun synes det er vanskelig å vite hva en skal si til Fredrik. Han er typen som drar med seg ting, bærer det med seg. Han vil ikke snakke om det – men d t må han om det blir sak av det. Det er viktig for ham at han opplever å bli tatt på alvor – hjelpetilbud for ham. Sier de er bekymra, vet noe om problemer fra før... Vi avtaler at begge kommer om ei uke

4. november 2004:

Stort oppslag i Adressa om saken der det framgår at Adressa har sett videoen hos politiet, og innholdet står referert. Politiet uttaler at de ønsker å avholde et møte mellom offer og gjerningsmenn med foreldre. Filmen skal vises, offeret skal fortelle om sine opplevelser og hver enkelt skal så få fortelle hvorfor de overfalt ham og filmet det.

Ringer mor, som ikke har sett avisa eller viste noe om oppslaget.. Hun sier at Fredrik er hjemme fra skolen i dag, selv er hun på arbeid. Politiet har ringt og snakket med dem om Konfliktrådsbehandling, noe Fredrik ikke ønsker, og om et evt. møte på Kammeret med gjerningsmennene som politiet ønsker Fredrik og mor med på. Hun tror neppe det har noen hensikt, de er for kyniske. Har ikke tatt det opp med Fredrik enda. Har ikke tenkt på muligheten av selv å se videoen, orker ikke tanken. Hun spør om det er mulig å bestemme over om andre får se den?

Hun vil ta seg pause, kjøpe Adressa, og så snakke med Fredrik. Forbereder på henvendelser fra media. Hun vet lite om hva han tenker, han sier lite, vil helst glemme...

Avtaler møte med Fredrik og mor, etter ønske fem dager frem i tid.

Jeg ringer leder for forebyggende team, som kommer straks. Vi går gjennom oppslaget fra offerets ståsted. Framholder det overgripende elementet i det å vise videoen av offeret i en særdeles krenkende situasjon, og uten samtykke fra offeret selv. Samt offentliggjørelsen i Adressa, uten å informere offeret. Han beklager sterkt a han ikke hadde tenkt på å informere og sier dette gir han en aha-opplevelse. Diskuterer det oppdragende elementet overfor overgriperne, vs konsekvenser for offeret.

8. november 2004:

Sjekker med forebyggende teamet om hvor saken står før Fredrik og mor kommer. Han forteller at de skal ha møtet med de guttene som utøvde volden og deres foreldre i morgen kl. 19.00. Jeg ønsker å være med, det synes han er helt greit. Han skal intervjues av VG – jeg orienterer Fredrik og mor om det.

Fredrik og mor kommer som avtalt. Fredrik sier han er lei av å prate om det som hendte. Fikk mange spørsmål til å begynne med, nå er det heldigvis mindre. Bestekompis Sigurd: Behøvde du å anmelde det? Oppslaget i avisa fungerte derfor også som en slags støtte for Fredrik – de andre skjønner alvoret. Kent (kompisen som var med) syns synd på Fredrik. Så ikke alt som skjedde, var omringa av andre som snakka til ham.

Fredrik og mor ønsker at jeg møter på politiets arrangement med overgriperne på vegne av Fredrik. Fredrik ringer meg før møtet i morgen hvis han ønsker at jeg skal si noe på vegne av ham. Fredrik og mor kan ringe når som helst ift. rapport fra møtet. Fredrik får i oppgave å tegne åstedet og hendelsen til neste samtale. Fredrik kan invitere med seg Kent (han vil spørre han selv) og/eller Sigurd til neste samtale hvis han ønsker det.

9. november 2004:

Møte med voldsutøverne og deres foreldre etter restorative justice-prinsipper

Tilstede: 8 gutter, 1 jente og 12 foreldre, 3 politi i uniform, BV-vakta og Støttesenteret. Åpner ved at ungdommen er plassert i 1/2-sirkel foran, foreldra tilsvarende i avstand, bak. Teamleder leder møtet.

Videoen vises. Noen foreldre gråt. Gjengen vrir seg urolig på stolene, ser på hverandre, ser ned, ser på opptaket.

Spm.: Hva slags tanker har dere om det som skjedde, en og en må svare:

Spm.: Hvordan tror dere det var for Fredrik?

Spm.: Hvordan har han det i dag?

Spm.: Har dere lært?

Spm.: Har dere lært?

Spm.: Hvordan kan vi hjelpe Fredrik:

Hvordan hjelpe Fredrik ble oppsummert stikkordsvis på flipover, og deretter overlevert til Støttesenteret på vegne av offeret:

- o Støtte*
- o Be om unnskyldning til Fredrik og foreldrene*
- o Møte ham en og en*
- o Han må forstå at vi mener det vi sier*
- o Skrive brev (mest personlig)*
- o Møte på politikammeret*
- o Dra hjem til ham*
- o Dra sammen på en aktivitet (bowling og lignende). Ha det moro*
- o Hva ønsker Fredrik ?*

Oppsummering foreldra:

Møtet viste noe positivt. Foreldra berømmet politiet for måten å håndtere saken på.

Petter (han som slo) ba alle om unnskyldning.

Støttesenteret, på vegne av Fredrik, mottar brev fra en av guttene, han ønsker at jeg skal lese det også.

Dagen etter oppslag i Adressa, og TV etterpå om møtet. Mor bekrefter at hun er glad for at de skriver brev.

15. november 2004:

Fredrik og mor til avtale. Referer fra møtet. Går igjennom flipoveren med punktene. Fredrik synes det er OK at de skriver brev til ham, som leveres meg.

*Har tegna hendelsen. Resten av timen går vi gjennom og han ordsetter hendelsesforløp, tanker og følelser da og nå.
Sier han ønsker en samtale til, når brevene er kommet.*

Jeg gir Team forebyggende beskjed om Fredriks valg. Han gir gjengdeltakerne 3 uker på å levere brev til ham/ meg.

10. desember 2004:

Fredrik og mor til avtale. Går gjennom og leser høgt brevene fra alle sammen. Har truffet 2 av dem, i/utenfor skolegården. De hilste på ham, og han fikk inntrykk av at de ville ha kontakt med ham og være hyggelige med ham. Han ønsker ikke selv kontakt, vil være ferdig med det og mener han har lagt det bak seg med dette. Kontakten avsluttes med åpning for å ringe når som helst det skulle være ønske om det.

Eksempel 3: Å ta tilbake kontroll i eget liv

Fra Hanne Haugens arbeidsnotater:

Mari og Sigurd ble henvist fra Kriminalvakta, etter at de selv anmeldte sin sønn for innbrudd, tyveri og voldsbruk. Sønnen ble karakterisert som narkoman, uten fast bopel og tilhold, og som kom hjem fordi han trengte mat, seng, hvile og stell, og trengte penger, penger, penger. Han fikk bo, og alt dette andre når han var nykter i små perioder, han er den eneste sønnen de har. Men for det meste var han rusa, han oppsøkte dem på jobb og heime, manipulerte, ringte og presset og ringte og truet... og til tider brøt han seg inn hos dem, stjal og raserte, og har slått og tatt kvelertak på Mari. Foreldra var dypt fortvila, maktesløse og redde.

For disse to ble arbeidet med å ta tilbake kontrollen over eget liv det sentrale i vår kontakt, mens de ventet på sakens gang gjennom straffesaksprosessen, med sønnen fortsatt på frifot. Bevisstgjøring av samspill og relasjoner, sette grenser, prioritere hvilke grenser de ville jobbe med, og ikke minst det å make å holde dem. En viktig del av dette ble systematisk å anmelde nye innbrudd og trusler, og besøksforbud ble iverksatt. De forberedte seg på nye konflikter og bearbeidet reaksjonene... steg for steg mot et liv som ikke lammes og styres av sønnens trusler, voldshandlinger og stoffmisbruk.

Eksempel 4: Bearbeidelse, kontroll, vitneforberedelse

Fra Hanne Haugens arbeidsnotater:

Hilde 25 år ble henvist til Støttesenteret fra Statsadvokaten. Hun hadde truffet Trond for halvannet år siden, de var nyforelsket og hadde så vidt vært kjærester en måneds tid, da Trond ble funnet død av knivstikk i sitt eget hjem. En tidligere venn ble etter hvert tiltalt for drap på Trond, og halvannet år etter drapet ble Hilde stevnet som vitne i straffesaken. Hun ble henvist til Støttesenteret av statsadvokaten. Han hadde hatt flere samtaler med henne, prøvd å motivere henne for å vitne i saken, bl.a. tatt henne med i rettssalen for å gjøre henne kjent med vitnerollen osv... Uansett hvordan han prøvde gav hun klar beskjed, hun kom ikke til å vitne. Og til tross for at det er forbundet med straffeansvar å unndra seg vitneplikten.

I den saken, som i flere andre jeg har fått henvist der fornærmede ikke har sett seg i stand til å vitne, har jeg fått spørsmål om hva det er som får dem til å avgi vitnemål allikevel. Det er det ulike svar på, men i denne saken var det slik at Hilde hadde brukt et drøyt år etter drapet til å skyve fra seg nyforelskelsen, og kjempe seg til et noenlunde normalt liv i arbeid. Hun hadde stor motstand mot på nytt å ta inn over seg sorgen, savnet og skuffelsen. Hun hadde også etter drapet hadde hatt redselsfulle og skremmende mareritt om Trond, som hun selvfølgelig hadde brukt store deler av sin energi på å tåle og bekjempe. Og det viste seg at for henne var redselen for å vitne først og fremst redselen for å få tilbake de fryktinngytende marerittene. Da vi forstod det, var det noe hun kunne forholde seg til. Og hun forstod at det gikk an å gå gjennom det hele på nytt, i forkant av rettsaken, under egenkontrollerte former, der hun selv kunne styre og stoppe, reagere og gi utløp for følelser, med faglig støtte og bistand. Hun brukte bl.a. en hel helg på å skrive seg tilbake til og ned i det som skjedde den gang, og vi gjennomgikk det gang på gang. Slik fikk hun endelig begynt bearbeidelsen av sjokket og sorgen, og opplevde en ny bevissthet rundt sine egne reaksjoner i året som var gått. Med slike og andre forberedende samtaler, med informasjon om, avdramatisering og normalisering av hva som ville møte henne i retten, fikk hun etter hvert troen på at det gikk an å ha kontroll over egne følelser og reaksjoner under vitnemålet. Og med følge og støtte før, under og etter selve vitnemålet, stod hun til slutt to ganger framfor retten og fortalte sin historie.

I etterkant betegnet aktor henne som sitt nøkkelvitne, og av stor betydning for domfellelse i saken.

3.3 Brukererfaringer

Case-beskrivelsene over viser eksempler på saker som støttesenteret har vært involvert i. Sakene varierer, men i samtlige eksempler er det lagt vekt på å få fram relasjonen mellom bruker og hjelper. Hva slags erfaringer har så brukerne

selv med den bistanden de har fått fra støttesenteret? To rapporter kan si oss noe om dette: Den første, som er en kvantitativ undersøkelse, kom like før jul 2006 og er utarbeidet av Utviklingstjenesten i Trondheim kommune. Den andre er en kombinert kvantitativ og kvalitativ studie, levert som hovedoppgave ved NTNU (Fiskum 2007). Selv om ikke disse brukerevalueringene er en del av vår eksterne evaluering, presenteres noen av hovedpunktene i disse to undersøkelsene. For å si noe om hensiktsmessigheten ved et tiltak, hører etter vårt skjønn brukervurderingene med. Hvis ikke brukerne oppfatter et tiltak som nyttig, hjelper det lite at utøvere og samarbeidspartnere er av en annen oppfatning!

Brukerundersøkelsen i regi av Utviklingstjenesten

Undersøkelsen ble gjennomført i 2006 og baserer seg på en spørreundersøkelse blant et utvalg av støttesenterets brukere. Siktemålet med undersøkelsen var å kartlegge brukernes tilfredshet med prosjektet ”Støttesenter for fornærmede i straffesaker”. I alt ble 63 personer som har hatt kontakt med Støttesenteret fra opprettelsen av senteret og fram til undersøkelsestidspunktet, bedt om å delta. Undersøkelsen er gjennomført ved hjelp av et spørreskjema. Informasjonsbrev, vedlagt spørreskjema samt frankert svarkonvolutt, ble sendt til brukerne via støttesenteret. Svarskjemaene ble returnert direkte til Utviklingstjenesten for behandling og bearbeiding av resultatene.

Utviklingstjenesten mottok svar fra 22 personer, noe som gir en svarprosent på 35. Selv om dette er lavt, gir svarene likevel et ”bilde” av støttesenteret som kan være et nyttig redskap med tanke på videreutvikling, eventuell justering av støttesenterets virksomhet. Hovedtyngden av informantene er kvinner og drøyt halvparten av informantene oppgir selv å være den fornærmede/offrer for den kriminelle handling. Dessuten er de fleste informantene i aldersgruppen 19-39 år. Over halvparten av informantene bor i Trondheim kommune og de aller fleste som har svart har fått informasjon om Støttesenteret via ansatte ved politiet.

Samtlige informanter med unntak av én, sier seg *fornøyd* eller *svært fornøyd* med Støttesenteret totalt sett. Dette positive resultatet gjenspeiler seg også i svarene på de ulike tema som undersøkelsen setter fokus på.. Aller størst synes tilfredsheten å være med måten brukerne blir møtt på, evnen personalet har til å gi bistand på en respektfull måte og evnen til å lytte til brukernes ønske og behov. Støttesenteret har størst forbedringspotensial når det gjelder *ventetiden og informasjonen som gis om de fornærmedes rettigheter*. Ut fra informantenes utfyllende kommentarer, synes det også som det ligger et forbedringspotensial når det gjelder å gi mer konkret hjelp over en lengre periode enn i dag.

Charlotte Fiskums hovedoppgave

Undersøkelsen er gjennomført som en del av Fiskums hovedfag i psykolog og benytter seg av både et standardisert spørreskjema og dybdeintervjuer med brukerne. I alt er det ni personer som har fylt ut spørreskjemaet og fem som er intervjuet. Selv om heller ikke dette materialet representerer et stort antall brukere, formidler det viktige erfaringer. Oppgaven har hatt som formål å gi svar på følgende problemstilling:

Representerer støttesenteret for fornærmede i straffesaker i Trondheim et godt tilbud sett i lys av brukergruppens tilstand og behov?

I som oppsummering av resultatene understreker Fiskum at personene som ble undersøkt hadde *et relativt høyt trykk i forhold til stressreaksjoner, symptomtrykk og negative helseeffekter* (Fiskum 2007). De hadde alle et reelt behov for hjelp og oppfølging i sin prosess. Hun understreker også at det er relativt stor spredning i de saker støttesenteret kommer inn i, og hjelpebehovet hos den enkelte varierer. For noen er det nok med et møte, for andre trengs det tettere oppfølging over tid. Følgende områder anses som viktige å ivareta:

- Hjelp til bearbeiding
- Tilbud om informasjon og rådgivning
- Skjerming av den fornærmede
- Muligheter for inkludering av familie

De fornærmede som skal møte i rettssak eller konfliktråd bør i tillegg gis tilbud om vitnestøtte, eller trygging og støtte i forbindelse med megling. Senteret ser ut til å fylle disse behovene på en god måte for sine brukere og balanserer de ulike behovene i forhold til sine brukeres ønsker og situasjon. Det faglige arbeidet får følgende skussmål:

Sett i lys av modeller for arbeid med mennesker i utsatte livssituasjoner og kriser ser også senteret ut til å formidle et helhetlig godt tilbud, med god forankring i faglig fornuftig tenkning. Profesjonalitet og faglighet er noe av det som preger senterets tilbud, og er med på å øke sannsynligheten for at de behov de enkelte brukere presenterer ikke bare identifiseres, men også dekkes på en forsvarlig måte, og at eventuelle saker med behov for ytterligere helsefaglig oppfølging henvises til de rette instanser for videre hjelp. (ibid)

Fiskum understreker også at det er positivt at tilbudet framstår som kjønnsnøytralt. Støttesenteret tilbyr hjelp til både menn og kvinner, og selv om det er flest kvinnelige brukere, er det sakens karakter – ikke brukerens kjønn – som avgjør hvem som tilbys hjelp. Senterets nærhet til politi og påtalemyndighet sikrer god informasjonsflyt, samtidig som det sender tydelige signaler til de fornærmede om at deres situasjon tas på alvor i en slik grad at de gis rom også

fysisk i politihuset. Å bli tatt på alvor som fornærmet var for alle de intervjuede i undersøkelsen et svært viktig poeng.

Ingen av de som var med i undersøkelsen presenterte negative sider ved senteret. Det kom likevel fram noen behov som pr i dag ikke er ivaretatt fullt ut.

- *Muligheten av å gi et begrenset tilbud før anmeldelse*

Hovedregelen i dag er at støttesenteret først kommer på banen når den fornærmede har levert en anmeldelse. Denne regelen blir imidlertid håndhevet fleksibelt. To av Fiskums informanter oppga selv at de først hadde levert anmeldelsen etter at de hadde vært i kontakt med støttesenteret. Fiskum understreker at det for mange kan være vanskelig å levere en anmeldelse. Dette kan gjelde saker som omhandler eldre og voldtektsutsatte av begge kjønn.⁴ Mange vil ha behov for både informasjon og veiledning i forhold til anmeldelse. Dette kunne være en oppgave for støttesenteret. Det understrekes likevel at senteret primært bør være et tilbud til de som anmelder og fungere som en støtteordning i den prosess en anmeldelse og en potensiell strafferettslig prosess utgjør.

- *Kontaktoppretting fra senterets side*

I starten skulle alle som var innom kriminalvakta med saker av alvorlig karakter kontaktes av støttesenteret med tilbud innen 48 timer. Av kapasitetsmessige grunner er det i dag innført en strengere prioritering. Dette kan ifølge Fiskum føre til at flere som kunne hatt god nytte av tilbudet ikke får kontakt med senteret.

- *Generell utvidelse av tiltaket*

Senteret består for tiden av en person som styrer den daglige driften og tar seg av all kontakt med brukerne. For å styrke tilbudet kunne det vært positivt å utvide senterets virksomhet med flere ansatte. Dette ville øke tilbudet som er tilgjengelig, og gjøre senteret mindre sårbart ved for eksempel fravær eller ferie hos den ene personen som driver senteret.

Alt i alt gir brukerne støttesenteret et særdeles godt skussmål. For å sitere Fiskum:

Støttesenterets virksomhet anses på alle punkt som et viktig og helhetlig tilbud som treffer målgruppens behov på en god måte. I forhold til innspill i debatten om styrking av fornærmedes rettigheter og ivaretagelse i Norge de senere år ser det ut til at støttesenter for fornærmede i straffesaker i Trondheim representerer et viktig stykke arbeid som bør beholdes, og som godt kan brukes som modell for andre tilbud rundt om i landet. (Fiskum 2007, s 89)

⁴ Det vises her til Hjemdal og Juklestad, 2006, NOU, 1999:13 og *Når menn blir voldtatt*, helsenytt 2006.

Selv om antallet brukere som har kommet til orde i undersøkelsen er begrenset, er den unisone holdningen en god indikasjon på at undersøkelsen har fanget opp de viktigste brukerholdningene. Resultatene samsvarer også godt med det Utviklingstjenesten i Trondheim kommune fant i sin brukerundersøkelse.

3.4 Politiets erfaringer

En av dem som har fulgt arbeidet med støttesenteret helt fra starten er Ove Sem, stasjonssjef ved Sentrum politistasjon. Han sier dette om etableringen av senteret:

Odd Einar Dørum, justisminister i Bondevik-regjeringen, var en viktig støttespiller i starten. Han så behovet for et slikt senter. Tre ting var sentrale:

- 1. Hvilke plager av fysisk og psykisk art blir offer utsatt for? Hvordan blir de tatt hånd om? Hva med skadene vi ikke ser? De psykiske skadene, det å bli tråkket på, miste integritet?*
- 2. Unge offer – mister tillit til politiet, kan i neste runde bli gjerningsmenn.*
- 3. Vil få bedre vitner*

Alle disse momentene er levende i prosjektet. Prioriterte grupper: familievoldsofre, ungdomsofre og deres pårørende.

Når det gjelder den fysiske plassering av støttesenteret, understreker Sem at det var viktig å prøve ut en modell der offeret kan få umiddelbar hjelp. Kriminalvakta føler veldig sterkt at de må ha noe mer å tilby etter en anmeldelse. Folk må få føle at de blir sett, tatt på alvor. Her er støttesenteret viktig. Det skjer samtidig en kunnskapsoverføring. Hanne er der når kriminalvakta har samlinger, samtidig som hun treffer dem hver dag.

Sem understreker viktigheten av at støttesenterets medarbeider ikke har politibakgrunn:

Hun ville ellers lett kunne gått i politispor. Det trengs en annerledes kompetanse når oppgavene består i å støtte, veilede – og til dels behandle. Innad i politiet er Støttesenteret positivt mottatt av dem som har den største kontakten: krimvakta, voldsteamet på etterforskningsseksjonen og forebyggende teamet. Det er nytt at Støttesenteret jobber såpass mye med forebyggende saker.

Kommunen har vært opptatt av at Støttesenteret ikke skal overta for andre funksjoner. Eller som Sem sier det:

Tor Åm (kommunaldirektøren) har vært tydelig på kravspesifikasjonen. Han har vært et viktig korrektiv. Det trengs ikke bare heiarop. Men i dag er det unison enighet, også blant politikerne, om at det er viktig å ha et

sånt senter, med prioritering av familievoldsofre og ungdom. Ungdom er særlig viktig. Hanne jobber mye med å forberede ofre på straffeprosessen. Dette er en viktig funksjon.

Senteret har også gått inn og hatt en meklerrolle. Eks. saken på Rosenborg der ungdommer hadde filmet mens de banket opp en annen ungdom (jfr en av case-beskrivelsene).

Samarbeidet internt på politihuset

I forbindelse med evalueringen har vi blant annet intervjuet representanter for kriminalvakta, forebyggende team og koordinator for familievoldsaker. Fra samtlige uttrykkes det stor tilfredshet med støttesenteret. De opplever at senteret fyller et behov som verken politiet eller det kommunale tjenesteapparatet alene er i stand til å fylle. Dette handler både om kompetanse og kapasitet. De som møter fornærmede i forbindelse med en straffbar handling, erfarer at både de selv og de pårørende ofte trenger mer (og annen) bistand enn den politiet er i stand til å gi. En av de ansatte på kriminalvakta sa det slik:

Jeg har jobbet her lenge og sett det meste. Jeg ser hjelpebehovet, men jeg har ingen kompetanse på dette. Når folk har vært hos oss og anmeldt en sak, føles det som å sende dem ut i ødeland. De trenger dypere støtte – om reaksjoner, mønster osv. Før hadde vi ingen steder å henvise folk. Det er ikke så enkelt å fange dem opp etterpå. De har ofte problemer med å sortere. Det er ikke så lett å vite hva hendelser vil påføre dem av problemer i ettertid – traumer av større eller mindre art... Mye avhenger av at det er noen der, personer som kan støtte opp rundt dem.

Med støttesenteret på huset er det enkelt å henvise videre. Plasseringen vurderes som en viktig del av suksessen. Hanne snakker med kriminalvakta hver dag, hun har mulighet til å lese loggen og være tett på de som kan ha behov for støtte.

Innad i politiet var det en del skepsis til støttesenteret i starten. En av de politiansatte sa

Mange var litt usikre i starten. Barnevernvakta møtte litt de samme holdningene da de kom på huset. Politiet var ikke vant til å ha tverrfaglighet på huset (dette var slutten av 1980-tallet). Det ble diskutert stedsplassing. Men i dag er det ingen som er skeptiske lenger. Når politiet formidler til publikum at det eksisterer et støttesenter, får de umiddelbart positiv respons. Folk er overrasket over at et slikt senter fins. Nå har vi holdt på lenge nok med å springe rundt med å fange tyver. Vi har etter hvert blitt flinkere til å tenke forebyggende!

I dag blir støttesenteret nærmest lovprist. På spørsmål om suksessen er knyttet til person eller funksjon, svares det følgende:

Hanne blir ”gudforklart”. Hun har et utrolig engasjement. Fritid og fag går i ett. Hun gir av hele seg. Men samtidig – fagbakgrunnen er viktig. Politiet må gjøre det de er gode på – og overlate andre sider ved oppfølgingsarbeidet til andre.

En annen sier det slik:

Hanne er tillitvekkende. Hun er en god lytter, overbevisende, tydelig. Hun gir gode svar på alle spørsmål. Hun ser noen behov, hun fanger opp saker som ennå ikke har blitt saker.

Støttesenteret jobber tett sammen med politiet også når anmelder ikke ser seg i stand til å møte i retten.

Politiet fremmet påtale i en familievoldssak. Kvinnen ville i utgangspunktet ikke møte i retten. Hun ble ”routet” til Hanne. De hadde mange samtaler, der målsettingen bl a var ”å ta tilbake kontrollen i eget liv”. Et ledd i dette var å informere om selve straffeprosessen. Hanne motiverte og bearbeidet og satt sammen med kvinnen i retten. Men kvinnen orket ikke vitne. I dette tilfelle var det gjennomført en prosedyre der det var gjort vitneopptak (var på lyd). Dette er det jobbet mye med – blant annet fra familievoldkoordinator. Det er viktig å få så gode forklaringer som mulig. I denne saken var det gjort godt politifaglig arbeid. Det var 1 time og 10 min opptak på bånd. Kvaliteten var god og retten aksepterte at båndet ble kjørt i rettssalen mens fornærmede var til stede. Opptaket var sterkt og gjorde sterkt inntrykk på retten. Etter at opptaket var kjørt, greide kvinnen å svare på rettens spørsmål.

Flere av de politiansatte er opptatt av støttesenterets rolle i saker der fornærmede gir uttrykk for at de trenger råd. Støttesenteret skal i utgangspunktet ikke drive med ”motivasjon” eller med ”rådgiving”, men med ”informasjon”. Det er ofrene selv som skal ta beslutningene. Samtidig – støttesenteret har ikke det samme objektivitetskravet knyttet til sitt arbeid som politiet. Støttesenteret kan være subjektive, i betydningen å være støttepersoner og ”advokat”. Det er vanskelig å trekke skarpe skiller mellom å være støtteperson og rådgiver, og det er også glidende overganger mellom det å informere og motivere. Alle vi snakket med på politihuset var opptatt av disse vanskelige grenseoppgangene. Samtidig ble det understreket at støttesenteret greier å håndtere dette på en god måte. Ingen har registrert eksempler på at fornærmede har blitt presset til f eks å stille i retten. Beslutningen ligger hos den fornærmede. Støttesenterets oppgave er å gi adekvat informasjon, avdramatisere og normalisere det som skjer i retten, gi rom for spørsmål og refleksjoner som kan forberede og hjelpe den fornærmede gjennom vitnemålet.

Mange kriminalitetsofre er i tvil om de skal gå til anmeldelse av forholdet. En viktig funksjon for kriminalvakta er å informere anmelder om rettigheter og plikter. Kriminalvaka tar opp forklaring, så går saken videre til etterforsker. Kriminalvakta er den første instansen som møter fornærmede som vurderer å anmelde et forhold. Vakta ligger rett bak skranken i første etasje på politihuset. Alle må først henvende seg i skranken. Den er åpen, alle må trekke kølapp, og det er ingen lydisolering. Flere av de vi har snakket med på politihuset, mener utformingen av politimottaket kan være en barriere. Etter at saken er meldt i skranken, kommer du videre til kriminalvakta. Derfra tar det 48 timer før den blir videresendt. I saker som kriminalvakta vurderer som aktuelle for støttesenteret, informeres de om støttesenteret. Følgende eksempel viser en sak som ble henvist fra kriminalvakta til støttesenteret. Saken handler om vold i familien:

Mannen hadde vridd konas arm ut av ledd. Det var to barn i familien. Barnevernet stilte ultimatum. De truet med å ta barna hvis ikke kvinnen gikk fra mannen. Støttesenteret hadde flere samtaler. Det viste seg at kvinnen var svært ensom. Hun var redd for å bli helt alene. Hanne presenterte alternativer, undersøkte nettverk og interesser. Det viste seg at kvinnen var veldig glad i å sy. Mannen hatet at hun sydde, så hun fikk ikke gjort så mye av det nå. Kanskje dette var en beskjefligelse hun kunne ta opp igjen? Kvinnen så alternativet – og så ikke like svart på det å bli alene.

Eksemplet kan virke banalt. Kan virkelig en samtale om en symaskin være det som trengs? En viktig del av det støttesenteret bidrar med, er å fokusere på alternativer. Ofre vil ofte trenge hjelp til å se alternativer og utveier.

Det nevnes mange ulike eksempler på hva støttesenteret har bidratt med. Noe handler om oppfølging som strekker seg over uker og måneder (jfr noen av casebeskrivelsene foran). I andre tilfeller kan det dreie seg om en enkeltsamtale. Et eksempel på det siste handler om en trafikkulykke med dødelig utgang. Hanne snakket med familien. De var takknemlige for tilbud om hjelp, men hadde et godt nettverk og greide seg etter hvert uten oppfølging fra støttesenteret. Et annet eksempel var et selvmordstilfelle. Familien ønsket å ha med seg noen til åstedet. Hanne ble med.

En representant for forebyggende teamet (som egentlig heter Team forebyggende og operativ kontroll) er opptatt av at støttesenteret kommer tidlig inn – gjerne før det er snakk om en straffesak. Han bruker bla støttesenteret som et rådgivingskontor der de kan gi informasjon til fornærmede og pårørende om hva de evt risikerer hvis de går til anmeldelse av en sak, gi informasjon om saksgang osv. Han ser det som svært viktig at ikke offeret føler seg lurt.

Flere av de politiansatte understreker at de har lært mye av Hanne mht hvordan de skal jobbe – f eks rundt dette med veiledning til foreldre. Det er blant annet

gjennomført kurs i gjennomføring av avhørsteknikker, der støttesenterets tilbakemeldinger vært viktige. På spørsmål om det er vanskelig å motivere til å oppsøke støttesenteret, er svaret benektende. Det er ikke vanskelig, men de har ingen nøyaktig oversikt over hvor mange som faktisk oppsøker henne etter at de har fått informasjon. Vergen (foreldre/foresatte) er ofte mer oppsatt på å anmelde enn barnet. Innenfor politiet er det etter hvert større oppmerksomhet knyttet til det som blir kalt "Restorative Justice" (forsoningsjustis). Tenkingen går ut på at "det bygges mer rundt personene" og at dette skal bidra til å forebygge nye kriminelle handlinger. Her er det klare paralleller til måten konfliktrådene jobber. Det understrekes samtidig at det i alvorlige saker er vanskelig å bli ferdig med en sak hvis den ikke blir straffeforfulgt. Det er i mange tilfeller forutsetningen for at begge parter får hjelp.

Støttesenterets måte å jobbe på er en arbeidsform som også kan brukes i andre typer saker. Det handler om bruk av dialogbaserte arbeidsformer, med mer vekt på kommunikasjon. For å få til dette må det skapes møteplasser, arenaer for dialog. Eks. "Sammen mot rus" (aksjonsdag 21. oktober i Trondheim – med informasjonsstands, fakkeltog med mer). *Det handler om et langsiktig tillitsarbeid.*

På spørsmål om RKK kunne gjort det samme, svares det følgende:

Det ville ikke blitt den samme nærheten. Dette handler om beliggenhet, tilgjengelighet, lav terskel. Det er utrolig viktig at politiet har muligheten til å diskutere saker med Hanne på generell basis. Snakke over en kopp kaffe. Det er utrolig viktig. Kanskje er de pensjonerte politifolkene på rådgivingskontoret alt for redde for å bli assosiert med politiet. Dessuten har det noe med alder og kjønn å gjøre.⁵

En viktig forskjell på rådgivingskontoret og støttesenteret, er plasseringen. Rådgivingskontoret har lagt vekt på sin uavhengighet av politiet, mens støttesenteret ser det som en fordel å være nær politiet. Når det gjelder hva som for øvrig skiller de to instansene, presenteres følgende punkter:

- kompetanse
- tilgjengelighet
- ulike målgrupper
- støttesenteret knytter støtten til selve straffeprosessen

De to støtteinstansene har helt klart noen overlappende funksjoner, men alle vi snakket med understreket at det bør være rom for begge. De har utviklet litt ulik profil, noe som også gjør at de når ut til ulike grupper. Støttesenteret har flest saker knyttet til anmeldelser av familievold/sekualisert vold, mens RKK har flest sivile saker, uanmeldte saker og saker knyttet til gatevold. En annen instans

⁵ De fleste Rådgivingskontorene for kriminalitetsofre er bemannet med tidligere polititjenestemenn. I Trondheim er det imidlertid to kvinnelige ansatte med sosialfaglig bakgrunn som utgjøre RKK.

som har en del overlappende funksjoner med støttesenteret, er Konfliktrådet. Det vurderes nå å etablere en meklerfunksjon knyttet til vold i familierelasjoner.

3.5 Støttesenteret sett med kommunens og samarbeidspartnernes øyne

Mye av det som kommer fram i intervjuene med de politiansatte, gjentas i intervjuene med kommunen og støttesenterets samarbeidspartnere utenfor politihuset. Samtlige informanter opplever støttesenteret som et viktig tilbud, et tilbud som supplerer det øvrige tjenestetilbudet. Det understrekes samtidig at støttesenteret ikke må bli "en sovepute" for andre deler av hjelpeapparatet. Mange kriminalitetsofre vil ha behov for mer langvarig, profesjonell bistand – f eks hjelp til å bearbeide opplevelser. Dette må det ordinære apparatet fortsatt ha et ansvar for. Kommunaldirektør Tor Åm sier det slik:

Min kjepphet i styringsgruppa har vært at vi ikke må bygge opp noe som begynner å leve sitt eget liv – som blir seg selv nok. Det er viktig at tiltaket linker seg opp mot det øvrige systemet. Det vil bli helt feil å bygge opp et stort kontor, men det er samtidig viktig at det blir flere ansatte. Med bare en ansatt blir det for sårbart. Styringsgruppas ønske framover er at det blir flere ansatte som kan være med å utvikle dette videre.

Det gis klart uttrykk for at støttesenteret bør bestå og at man holder fast på at det skal være et samarbeid mellom politiet og kommunen. Nærheten til politiet er viktig, men det er også viktig at kommunen forplikter seg. Pr i dag er senteret godt forankret politisk, mener han. Den politiske forankringen bekreftes også fra politisk hold. Støttesenteret beskrives som *et veldig nødvendig organ*. Beliggenheten på politihuset oppfattes som en stor fordel. Det er kort vei fra kriminalvakta, og man slipper å henvende seg til mange ulike instanser. Det vurderes også som positivt at terskelen for hjelp er så lav. På spørsmål om hva som er så spesielt med støttesenteret, sies det følgende:

Ofrene følges tett opp. De får en slags "støttekontakt". Det er viktig at også de fornærmede har noen... Det er tøft å møte i en rettssak som vitne. Mange trekker seg. I mange saker handler det om vold som er utøvd over tid. Offeret er ofte helt nedbrutt. I slike situasjoner er det viktig å få en uhildet omsorgsperson, et menneske som er helt og holdent på din side. Det handler om å få en god start på et nytt liv.

Flere av informantene understreker viktigheten av at den ansatte på støttesenteret ikke har politibakgrunn. Som en sier det: *Mange ofre kan ha et ambivalent forhold til politiet.*

Selv om alle understreker at plasseringen på politihuset er viktig, har det også noen svakheter. Fra kommunens side oppleves støttesenteret litt langt unna. Man mister nærheten til daglig. En sier det slik:

Nærheten til kommunen blir mindre. Det er et problem, men vi prøver å kompensere med at oppfølgingstjenesten inviterer støttesenteret på besøk.

På spørsmål om hvor godt kjent støttesenteret er i kommunen, svares det at støttesenteret neppe er godt nok forankret ute i organisasjonen. Det er behov for mer informasjon om hva slags tilbud støttesenteret representerer.

Også samarbeidspartnere utenfor det kommunale apparatet etterlyser mer informasjon om støttesenteret. En telefonrunde til krisesenteret, incestsenteret og voldtekstmottaket bekrefter behovet for et støttesenteret, men de sier samtidig at de vet for lite om hvordan senteret jobber. Det er blant annet usikkerhet om ”inngangskravet” for hjelp. Av den skriftlige informasjonen fra støttesenteret, virker det som *anmeldelse* er et inngangskrav. Flere ønsker seg imidlertid et sted å henvise personer som har vært utsatt for vold, men som er usikre på om de skal gå til anmeldelse. Kan de henvende seg til støttesenteret i slike saker? Gjennomgangen av saker som støttesenteret har jobbet med, viser at de aller fleste dreier seg om anmeldte saker, men at det også er eksempler på saker som er initiert før det forelå en anmeldelse. Om lag halvparten av de som oppsøker voldtekstmottaket på sykehuset, anmelder forholdet. Dersom det i større grad ble åpnet for informasjon og samtaler på støttesenteret, kunne sannsynligvis antallet som anmeldte forholdene øke.

Telefonrunden fungerer som en slags ”påminner” om at støttesenteret eksisterer. En av de ansatte på incestsenteret sa det slik: *Hanne skulle absolutt ha vært her. Dette må vi få ordnet opp i!* Hun hadde selv hatt en klient som ble henvist til støttesenteret. Hun ga senteret svært godt skussmål. Det samme gjorde krisesenteret, selv om heller ikke de kjente til mange saker som var henvist derfra.

I forbindelse med evalueringsarbeidet har vi også hatt samtaler med to bistandsadvokater. En av dem sa det slik:

Jeg er kjempepositiv til senteret. Det er fantastisk at personer kan anmelde en sak – deretter bli fulgt opp av Hanne. Ikke alle har krav på bistandsadvokat. Da blir det spesielt viktig at det fins en instans som støttesenteret. Enkelte går dit og får terapeutisk behandling. Noen har vært der opptil 10-12 ganger. De er veldig fornøyd. Mye av det Hanne gjør kan jeg også gjøre, men mye kan jeg ikke.

Hun henviser til en gjennomgang av fem voldtektssaker, to var mindreårige. Samtlige av disse sakene ble henlagt uten at bistandsadvokaten hadde fått beskjed. Hun opplever at politiet ikke tar disse sakene alvorlig, noe hun mener gjenspeiler holdninger til de fornærmede. Støttesenterets plassering på politihuset mener hun har bidratt til endringer. Det samme gjelder familievoldkoordinatoren. Om Hannes rolle sier hun følgende:

Hun er raus, åpen og lett å snakke med om alt. Hun hjelper folk til ikke å oppfatte situasjonen som pinlig.

Dette siste er noe flere er inne på, men omtaler på litt forskjellige måter. Det handler om offerrollen – om at voldsoffer har en tendens til å legge skylda på seg selv. Det betyr ikke at de tar ansvaret for selve overgrepet, men at de synes det som har skjedd er pinlig, flaut, ekkelt... Hannes rolle som samtalepartner i slike situasjoner, framheves av mange. Hun greier å hjelpe til med å sortere, slik at skyld og ansvar blir plassert der det hører hjemme. Når flere informanter bruker formuleringen ”hjelp offeret med å gå videre”, handler det nettopp om dette.

En annen bistandsadvokat beskriver støttesenteret som *fenomenalt*. Hun har samarbeidet med støttesenteret i flere saker og beskriver dem som et ”*dream team*”. Hun har flere eksempler på saker:

- Foreldre som hadde mistet et barn fikk god hjelp til å forberede seg på rettssaken.
- En kvinne var mishandlet over lang tid. Hun brøt ut av forholdet, men slet med masse dårlig samvittighet. Hun fikk støttesamtaler på senteret, og gjennom disse fikk hun hjelp til å holde fast på beslutningen om å bryte.
- Saken om symaskinen (gjengitt under case-beskrivelsene)

Bistandsadvokatene møter mange som sliter. I det ordinære hjelpeapparatet er det ofte lang ventetid på hjelp. Det er mange tabuer, og hun opplever ofte at systemet bidrar til å stigmatisere en del grupper. Da er Hanne god å ha. Folk får hjelp til mye. Et eksempel er Hannes arbeidsnotater. De er ved flere anledninger brukt i retten.

Mange opplever det som forferdelig tung å komme seg gjennom en rettssak. Som bistandsadvokat kan du gjøre noe, men langt fra nok. Og – i mange saker har du heller ikke rett til bistandsadvokat. Da støttesenteret kom, reagerte hun med lettelse. *Endelig!* Hun hadde ofte følt seg utilstrekkelig. Nå øynet hun håp!

Initiativtakerne – noen avsluttende kommentarer fra Konfliktrådet og statsadvokaten

Støttesenteret har hatt flere ”fødselshjelpere”, men initiativtakerne var Konfliktrådet og Statsadvokaten. Hos begge disse instansene hadde man lenge savnet et tilbud til kriminalitetsofrene. Iren Sørfjordmo, leder av Konfliktrådet, sier det slik:

Jeg så at mange ofre var helt alene. Først var det den lange ventetiden på rettssaken. Så var det tiden etterpå. Mange befant seg i et vakuum...

Hun satt på denne tiden i styret for Nordisk senter for mekling, og gjennom dette engasjementet traff hun Ann Hellströmer, leder for *Stödcentrum för unga brottsoffer* i Sverige. Sammen med Kaia Strandjord hos statsadvokaten inviterte hun Ann Hellströmer til Trondheim for å snakke om støttesentrene i Sverige. Møtet ble veldig positivt. Også Justisdepartementet, med Odd Einar Dørum i spissen, var veldig positiv til det de hørte. Møtet ble startskuddet for en prosess som resulterte i at det ble sendt søknad om prosjektmidler for å starte opp et lignende tiltak i Trondheim. Det var hele tiden klart at tilbudet skulle ligge på politihuset. Det ble oppfattet som kjempeviktig med nærhet til politiet.

Konfliktrådet henviser i en del tilfeller personer til støttesenteret. Sørfjordmo understreker imidlertid at det ikke er noe mål i seg selv at alle skal til Hanne. For mange er mekling i seg selv et ledd i en bearbeiding. Hun sier videre: *Vi skal ikke dyrke det å være offer. Vi skal hjelpe folk til å gå videre med sine liv.* Forsoningsjustis (restorative justice) er i denne sammenhengen viktig. Det er viktig å tenke *myndiggjøring*. Offeret må få snakke på egne vegne. Hun spør: Hva er god offer-støtte? Hva trenger offeret for å gå videre? Hva skjer når lyset slukker i rettssalen? Når er støtte *støtte*, og når er det det motsatte? Dette er spørsmål som må stilles kontinuerlig. Sørfjordmo opplever at støttesenteret er flinke til å foreta denne grenseoppgangen. Hun ser mange likhetspunkter i det arbeidet Hanne gjør og det Konfliktrådet jobber med. Det er imidlertid en vesentlig forskjell. Konfliktrådet forholder seg til både offer og gjerningsperson, mens støttesenteret bare forholder seg til offeret og deres pårørende. Det gjør arbeidet forskjellig. Samtidig er grunntanken den samme. Arbeidet skal styrke offeret og det skal fungere myndiggjørende.

Statsadvokaten så lenge behovet for å etablere en form for offerstøtte. Førstestadsadvokat Jan Henrik Dahle sier det slik:

Min jobb er å gå i retten – i de store og alvorlige sakene. Ganske tidlig oppdaget vi at vi overkjørte de fornærmede. Det ble litt bedre etter at bistandsadvokatordningen ble utvidet, men den fornærmede regnes fortsatt ikke som part i rettssaken. Det er annerledes i Sverige. Der sitter offeret sammen med aktor i saken...

Dahle opplever støttesenteret som en viktig hjelp før, under og etter selve rettssaken. De forbereder de fornærmede på hva som skal skje, forteller dem om selve prosessen, og bearbeider det som har skjedd i ettertid. Til dette trengs det kyndige folk. De må kjenne systemet, og de må være faglig kompetente, men det skal ikke være terapi. Det er viktig å dra opp den grenseoppgangen. Men som Dahle sier: *Det er ingen bedre terapi enn en fellende dom!*

Både Dahle og Strandjord har opplevd at folk ikke greier å forklare seg i retten. Mange fornærmede er redde. De gruer seg til å møte gjerningsmannen, og de gruer seg til å gå inn i hendelsene på nytt igjen. Samtidig er gode vitner ofte helt avgjørende for at det blir en domfellelse. Her kommer støttesenteret inn. De

fornærmede trenger et støtteapparat. Som Dahle sier: *Det er uante mengder av saker.*

Hos statsadvokaten er de overbevist om at støttesenteret trengs – ikke bare i Trondheim, men i alle politidistrikt. Strandjord, som var med og arrangerte møtet med Ann Hellströmer fra Sverige, lot seg overbevise: *Jeg falt for måten de er organisert på og jobber på.* Hun opplever at støttesenteret har blitt Trondheim svar på det svenske tiltaket. Arbeidsformen har mange likehetstrekk, men prioriteringen av saker er forskjellig. I Sverige er det ungdom som prioriteres. I Trondheim er det familievoldssakene som representerer de fleste sakene. Men som Strandjord sier – forskjeller i prioritering må forstås ut fra ungdomsutviklingen i Sverige. Hun håper samtidig at det vil bli mulig å få et sterkere fokus på ungdom også i Trondheim. Dette forutsetter imidlertid at støttesenteret får tilført mer ressurser og flere stillinger.

Når jeg ber Strandjord beskrive støttesenterets arbeid, svar hun slik:

Støttesenteret er tilgjengelig for offeret tidlig i prosessen. Da føles krenkelsen størst, og da trengs hjelpen mest. I forbindelse med selve straffeprosessen kommer støttesenteret inn med informasjon og med forberedelse til selve rettsaken. Dette gir trygghet i forhold til den prosessen de fornærmede skal igjennom.

Strandjord henviser til Fiskums brukerundersøkelse, som på intervju tidspunktet nettopp var ferdig. Hun merket seg brukernes positive holdning til støttesenteret, samtidig som undersøkelsen viser at støttesenteret er i stand til å sette grenser. Hanne greier å dra opp en viktig balansegang mellom å være støttespiller og behandler. Som Strandjord oppsummerer: *Folk er begeistret på et informert grunnlag!*

Hos statsadvokaten mener de at støttesenteret bør bli en permanent ordning. De opplever ikke at den konkurrerer med Rådgivingskontorene for kriminalitetsofre. Selv om det kanskje ble opplevd slik i starten, viser erfaringen så langt at de to instansene henvender seg til litt ulike grupper. Plasseringen på politihuset gjør at støttesenteret får tak i de fornærmede i forbindelse med selve anmeldelsen. Rådgivingskontoret har en mer anonym plassering og oppleves av flere som vanskeligere å nå. Men som det blir understreket: Det bør være rom for begge. *De trenger ikke å konkurrere. Det er mer enn nok saker å ta av!*

Rådgivingskontorene (RKK) var med i etableringen av det såkalte vitnestøtteprosjektet. Dette prosjektet er underlagt domstolene og vurderes som både nyttig og vellykket. I en brosjyre utgitt i samarbeid med Justis- og politidepartementet beskrives vitnestøtteordningen slik:

Det å ha opplevd eller vært vitne til en kriminell handling, kan ofte oppleves som vanskelig. Hensikten med vitnestøtte er at vitnene skal

kjenne seg trygge i retten. (...) En vitnestøtte er en frivillig person som skal bistå vitner med medmenneskelig støtte og praktisk informasjon i forbindelse med rettssaker.

Vitnestøtteordningen er bare en del av det RKK jobber med. Kontorene er etter hvert også tillagt en rolle i forbindelse med søknader om voldsoffererstatning. Sett fra utsiden kan det virke som støttesenteret og rådgivingskontoret har funnet fram til en arbeidsdeling som tydeliggjør behovet for begge instansene. Mens støttesenteret jobber mer i dybden, kan rådgivingskontoret tilby mer praktisk støtte. Den viktigste forskjellen er imidlertid typen henvendelser. For første halvår 2006 hadde RKK hatt i alt 39 saker. Av disse var 11 saker ”vold i det offentlige rom”, mens bare 3 saker var ”vold i nære relasjoner”. Profilen på sakene er med andre ord nokså forskjellig fra de sakene støttesenteret jobber med.

Hos statsadvokaten ser de ikke lenger de to instansene som konkurrenter. Støttesenteret er kommet for å bli. En viktig suksessfaktor er det tett samarbeidet med politiet og kommunen. Strandjord etterlyser imidlertid et større engasjement fra flere av departementene. Både Arbeids- og inkluderingsdepartementet og Sosial- og helsedepartementet bør på banen. Som hun sier:

Dette må ikke bli et ensidig rettshjelpstiltak. Dette er også sosial og helse. Det trengs støttespillere i de andre departementene. Det bør lages en presselansering og der bør både Storberget, Hansen og Brustad inviteres. Vi er heldige som har fått etablert et positivt samarbeid lokalt. Veldig, veldig heldige... Dette er virkelig et eksempel på positiv samarbeidsvilje. Her har vi en politimester og en kommunaldirektør som virkelig ser behovet!

Strandjords ønske videre er å få en lov, slik de har i Sverige, der man er pliktig til å ivareta kriminalitetsofre. Dette forutsetter imidlertid en tverrfaglig erkjennelse som hun foreløpig ikke ser at vi har fått til i Norge. Lovhjemling er viktig i seg selv – og det gir en signaleffekt!

4. Oppsummering og anbefalinger

I dette avsluttende kapitlet vil vi ta utgangspunkt i vurderingspunktene for evalueringen. Fra oppdragsgivers side ønsket man fokus på følgende:

- Vurdere *organisering* og administrering av tjenesten
- Vurdere hvilken *kompetanse* som er nødvendig for å ivareta oppgavene ved støttesenteret
- Vurdere om prioritering av *målgruppene* som tilbys støttesenterets tjenester er riktige
- Vurdere *måloppnåelse* og om oppgaver beskrevet i prosjektsøknaden er gjennomført

Samtlige av disse punktene er kommentert underveis i rapporten. Derfor vil vi i dette avslutningskapitlet oppsummere hovedpunktene og for øvrig henviser til kapittel 3 for en nærmere drøfting.

4.1 Organisering og administrativ tilknytning

Samtlige informanter er positive til både organisering og fysisk plassering av støttesenteret. Nærheten til politiet framheves som særlig viktig – både sett fra brukersiden, fra politiet og fra samarbeidspartnere i/utenfor det kommunale hjelpeapparatet. Samtidig oppleves det som svært viktig at støttesenteret administrativt er en del av det kommunale systemet. Dette gir senteret (minst) ”to bein å stå på”. Nærheten til politiet gjør at det daglige samarbeidet med blant annet kriminalvakta glir lett. Forankringen i det kommunale systemet gjør det enklere å etablere kontakt til de delene av kommunen som trengs i den enkelte sak. I praksis er det likevel slik at en del samarbeidspartnere synes avstanden til støttesenteret blir for stor. Det er med andre ord ikke tilstrekkelig at arbeidet er forankret i rådmannens fagstab – det må også gjøres kjent i den mer operative delen av tjenesteapparatet. Selv om Helse- og velferdstjenesten i Midtbyen har et koordinerende ansvar, kan det være behov for mer informasjon om støttesenteret i de andre bydelene. Trondheim kommune er en stor organisasjon. Selv om sentrale personer i styrings- og prosjektgruppa har inngående kjennskap til støttesenteret, er det ikke sikkert kunnskapen fins hos dem som har den direkte brukekontakten. Her er det med andre ord et forbedringspotensial.

Fra brukersiden blir det også uttrykt tilfredshet med at det er kort avstand fra kriminalvakta, der saker anmeldes, til støttesenteret. Det senker terskelen for å ta kontakt. I teorien kunne man tenke seg at det ville være en ekstra barriere å måtte oppsøke politihuset enda en gang (evt flere ganger) i forbindelse med samtalene på støttesenteret. Slik vurderes det imidlertid ikke av brukerne. De opplever seg ivaretatt, og det er det viktigste.

Støttesenteret har eksistert i snart tre år – som prosjekt. Samtlige av de vi har snakket med ønsker at prosjektet forlenges og at antall ansatte utvides. Med prosjektstatus og en ansatt, blir dette tiltaket sårbart. Flere ønsker seg også støttesenteret som et permanent tiltak, og både fra kommunens og politiets side går man langt i å garantere for fortsatt drift. Pr dato er det gitt signaler fra Justisdepartementet om at driften er sikret i alle fall ett år til. I løpet av dette året bør det, slik jeg tolke informantene, jobbes for å etablere et permanent tiltak. Statsadvokaten har foreslått at alle politidistrikt får sitt støttesenter for fornærmede i straffesaker. I dag er det kun Trondheim som har et slikt senter.

I NOU 2006:10 får støttesenteret i Trondheim positiv omtale. Etter arbeidsgruppas vurdering *er dette et godt tiltak, som gir ofre og pårørende viktig støtte i forbindelse med den straffbare handling og den etterfølgende (retts)prosess.* (jfr kap 2, side 9). Det sies samtidig at deler av den virksomhet som drives ligger nærmere sosial- og helsesektorens ansvar enn justissektorens og derfor kan inngå som en del av den kommunale sektors tilbud overfor ofre og pårørende. Dette synes deles ikke av verken politi, påtalemyndighet, kommune, samarbeidspartnere eller bruker i vår undersøkelse. Tvert imot er det en unison oppfatning om at støttesenteret fyller et tomrom. Støttesenteret har en helt unik mulighet til å nå brukerne på et tidspunkt der behovet for støtte oppleves størst, men hvor kanskje kreftene til å oppsøke slik hjelp er begrenset. Ved å senke terskelen, opplever støttesenteret at de når mange. Dette er viktig i forhold til brukerne, men det viser seg også å være viktig for selve straffeprosessen.

En vesentlig del av støttesenterets arbeid er å forberede de fornærmede på hva som vil skje i forbindelse med rettssaken. Støtte og hjelp til ofre er derfor også en hjelp til å få fram bedre vitneprov. Arbeidsgruppa som la fram utredningen anbefalte at man ved prosjektperiodens avslutning vurderte *hvordan dette prosjektets erfaringer kan videreføres i rådgivningskontorene.* Slik våre informanter vurderer henholdsvis støttesenteret og rådgivningskontoret, når de fram til ulike deler av målgruppa. Dette gjenspeiles også i profilen på saker. Ut fra dette er samtlige av de vi har snakket med helt eksplisitte på at støttesenterets oppgaver ikke kan ivaretas like godt av rådgivningskontoret. Fra rådgivningskontoret uttrykkes det heller ikke noe ønske om en sammenslåing eller overtakelse av oppgavene. Selv om det var knyttet en viss spenning til hvordan to så tilsynelatende like tilbud kunne fungere side om side, er det i dag ingen som beskriver forholdet mellom dem som konkurransepreget. Noen argumenterer med at ”det er nok saker å ta av”. Andre argumenterer med at både inngangskrav og profil er forskjellig og at brukergruppa vil tape på en sammenslåing.

4.2 Roller, oppgaver og arbeidsformer

I våre intervjuer er det fokusert mye på hvilken funksjon støttesenteret skal ha og i forlengelsen av dette – hva slags kompetanse som kreves for å ivareta

oppgavene. Oppsummeringsvis ser vi at støttesenteret tilbyr hjelp på en rekke områder:

- Informasjon om saksgang mv
- Psykososial oppfølging
- Formidle kontakt til andre instanser
- Være lytter og samtalepartner inntil adekvat hjelp kommer på plass – slippe å være alene
- Bidra til å gi et refleksjonsgrunnlag
- Utvikle scenarier, gi alternativer, vurdere ”kostnader”

I utlysningen av stillingen som prosjektleder ble det etterspurt en person med sosialfaglig kompetanse. Hanne Haugen er sosionom med tilleggsutdanning og erfaring innen både rusfag, psykiatri og familieterapi. Hun har veiledningskompetanse, hun har meklerkompetanse, og hun har lang erfaring med ulike former for relasjonsarbeid. Hun oppfyller derfor uten tvil kompetansekravet. I samtalene med hennes samarbeidspartnere er det imidlertid ikke denne formelle kompetansen de først og fremst legger vekt på når de skal vurdere hennes faglige arbeid. Selv om de fleste ser det som positivt at hun har sosialfaglig bakgrunn (og i alle fall ikke politibakgrunn), er det hennes væremåte og evne til å skape kontakt som blir framhevet. Hun greier å få brukerne til ”å vokse” – til å se at de er noe verdt og har noe å kjempe for.

Hun har en arbeidsform som er ”myndiggjørende” (empowerment). Slik framstilles hun av andre fagfolk, og slik framstilles hun av brukerne. Etter å ha hørt alle ”godordene” om Hanne, ble jeg som evaluator opptatt av å finne noe å sette fingeren på – noe som det gikk an å jobbe videre med. Selvsagt er det slik at mange skulle ønske de fikk mer av hennes tid, at noen synes ventetida ble for lang, at ikke alle opplevde å komme på bølgelengde. Men – det ville vært helt urealistisk om ikke dette var tilfelle. Alle samarbeider ikke like godt, men det er forbausende få som over hodet har noe å utsette på relasjonen til Hanne. Hun er faglig dyktig, hun er skvær, og hun har stor arbeidskapasitet. I tillegg til dette understreker Hanne selv viktigheten av å være ydmyk. Hennes jobb er å gå ved siden av – ikke foran og pushe!

4.3 Prioriteringer av saker og grupper

I forlengelsen av diskusjonen om den faglige profilen til støttesenteret, kom det opp en alvorlig bekymring. Den handler ikke om kompetanse, men om kapasitet. I løpet av to år har Hanne vært inne i om lag 200 saker. Det er mye – særlig når vi vet noe om alvorlighetsgraden i enkelte av dem og hvor lang oppfølging de har krevd. Derfor er det et inderlig ønske fra samtlige vi har snakket med at støttesenteret blir utvidet – med minst en medarbeider. I tillegg til at dette vil øke kapasiteten og gjøre tiltaket mindre sårbart, vil det gjøre det mulig å tilby hjelp til

nye grupper. På støttesenterets egen prioriteringsliste står *ungdom*. Dette er en gruppe som det pr i dag ikke jobbes spesielt med, men hvor behovene er store. I Sverige er det ungdom som prioriteres ved samtlige av de 20 støttesentrene som er etablert der. Selv om situasjonen i Sverige kan være annerledes enn her, er det mye som tyder på at en opprioritering av tilbudet for denne målgruppa vil være riktig – og nødvendig.

Pr i dag er majoriteten av brukerne av støttesenteret kvinner, og vold i nære relasjoner står for om lag halvparten av de sakene senteret jobber med. Slik både Hanne Haugen og politiet beskriver behovene, gjenspeiler dette i stor grad behovene. Det betyr ikke at andre grupper (f eks ungdom) ikke har udekte behov, men det betyr at den gruppa støttesenteret har prioritert å jobbe med har få alternative steder å gå. Det er knyttet mange tabuer til vold som skjer i nære relasjoner, noe som gjør det vanskelig for offeret å be om hjelp fra familie og venner. I slike saker blir det ekstra viktig å ha et sted å gå til – et sted der terskelen er lav. For mange har det vært en lang prosess før de har orket å gå til anmeldelse av forholdet. I en slik situasjon er du sårbar, du er sliten, og du har lite krefter til å oppsøke hjelp i et hardt presset behandlingsapparat. Ofte vet du heller ikke helt hva du har behov for. Sortere tanker? Informasjon om saksgang og prosess? Eller rett og slett en samtalepartner? Med et støttesenter som ligger der anmeldelsen blir levert, er veien kort. Selv om de færreste får komme inn med det samme, hjelper det å ha sett stedet og hørt navnet på den du skal ringe til. Det hjelper også å vite at du kommer til noen som har erfaring med å snakke med kriminalitetsofre.

Et spørsmål som mange har stilt, er om det er et absolutt krav at et forhold må være anmeldt før du kontakter støttesenteret. Flere gir uttrykk for at det er behov for samtaler også i forkant av en anmeldelse. Selv om det unntaksvis foretas like samtaler ved støttesenteret, prioriteres de anmeldte sakene. Dette er dels et kapasitetsspørsmål, dels er det også en måte å tydeliggjøre senterets profil og nisje.

4.4 Måloppnåelse

I prosjektbeskrivelsen for støttesenteret er målsettingen formulert på følgende måte:

Vårt mål er å ta bedre vare på den som er offer for straffbare handlinger. Støttesenteret finansieres av Justisdepartementet med tilskudd fra Trondheim kommune.

Målformuleringen er relativt knapp, men allerede i statusrapporten for første halvår (2004) er målsettingen videreutviklet. I en egen figur (gjengitt på side 15 i denne rapporten) presenteres arbeidet i fem punkter:

1. Bearbeidelse
2. Ta tilbake kontroll
3. Vitneforberedelse
4. Vitnestøtte
5. Forsoning, veien videre

Disse punktene kan leses som en kronologi, der foreberedelsen til rettssaken i stor grad styrer arbeidet. I første fase dreier det seg om å bearbeide hendelsen(e) og ta tilbake kontroll. Så følger arbeidet med å forberede selve rettssaken – og gjennomføre den. I siste fase handler det om forsoning og å gå videre.

De som er best til å vurdere om disse målene er oppnådd, er brukerne. De to brukerundersøkelsene som er gjennomført parallelt med denne evalueringen, tyder på at brukerne gir støttesenteret en god ståkarakter når det gjelder senterets måloppnåelse. Det er imidlertid relativt få brukere som har benyttet seg av muligheten til å komme med innspill. Det kan tolkes på forskjellige måter. En tolkning er at de er fornøyd – og derfor ikke ser noe poeng i å bruke tid på en evaluering. En annen tolkning er at de er misfornøyd, men ikke vil prioritere å ta jobben med å kritisere. En tredje tolkning er at de som har hatt lite kontakt med støttesenteret (kanskje bare en kort samtale) i liten grad identifiserer seg med tilbudet og dermed ikke synes de har så mye å bidra med. Det er vanskelig å vite hva som har vært utslagsgivende i dette tilfellet. Det vi vet med sikkerhet er at de av brukerne som har svart, er fornøyd. Vi vet også at fagmiljøer som har kontakt med støttesenterets brukere, uttrykker tilfredshet.

Selv med de begrensningene som ligger i datamaterialet, vil vi oppsummere måloppnåelsen i prosjektet som god. Dette kommer fram både i brukerundersøkelsene og i intervjuene med støttesenterets samarbeidspartnere.

4.5 Veien videre – anbefalinger

Oppsummeringsvis vil vi peke på fem punkter på veien videre. Samtlige punkter er berørt og begrunnet tidligere i rapporten:

- *Fra prosjekt til tiltak*

Prosjektet bør videreføres og gis permanent status. Tiltaket bør fortsatt være et samarbeid mellom kommunen, statsadvokaten, Konfliktrådet og politiet.

- *Bemanningsøkning*

Støttesenteret har i dag en pågang som tilsier en vesentlig høyere bemanning enn den ene stilling som er der pr i dag. Styringsgruppa for prosjektet har selv foreslått at en ny stilling bør prioriteres til arbeid med unge kriminalitetsofre. Vi vil, ut fra vår kjennskap til senteret, støtte en slik prioritering.

- *Mer informasjon og samarbeid med hjelpeapparatet*

Stort arbeidspress har ført til at informasjon og samarbeid eksternt har blitt nedprioritert. Med en økning av bemanningen, bør dette arbeidet oppprioriteres. Noen av støttesenterets brukere vil ha behov for bistand ut over den tidsbegrensede hjelpen støttesenteret kan bidra med. Derfor er det viktig at hjelpeapparatet kjenner til støttesenteret og kan yte hjelp i forlengelsen av det støttesenteret allerede har ytt av bistand

- *Avklaring av målgruppe og prioritering av sakstyper*

En utvidelse av støttesenteret vil aktualisere en prioriteringsdiskusjon. Når kapasiteten øker, vil det være mulig å yte et mer omfattende tilbud til flere grupper. Det bør også foretas en grundigere grenseoppgang mot oppgaver som ivaretas av Rådgivingskontoret for kriminalitetsofre.

Referanser

Fiskum, Charlotte (2007): *Evaluering av Støttesenter for fornærmede i straffesaker*. Hovedoppgave. Trondheim: NTNU, Psykologisk institutt

Hjemdal, OK og ON Juklestad (2006): *En privatsak? Eldres oppfatninger av vold og overgrep og om å melde fra om overgrep*. Oslo: Nasjonalt kunnskapssenter om vold og traumatisk stress (NKVTS)

Justis- og politidepartementet (2005): *”æ e itj fornærma, æ e forbanna”* Rapport fra arbeidsgruppe som har vurdert praktiske, ikke rettslige aspekter ved fornærmede og pårørendes møte med aktørene i straffesakskjeden.

NOU 2006:10 *Fornærmede i straffeprosessen – nytt perspektiv og nye rettigheter*

Utviklingstjenesten (2006): *Støttesenter for fornærmede i straffesaker - Hvor fornøyd er brukerne? Brukerundersøkelse 2006*. Trondheim kommune

Winge, Stig (2000): *Rådgivingskontorene for kriminalitetsofre (RKK). En formativ evaluering av prosjektet 1996-2000*. Oslo: Forskningsavdelingen ved Politihøgskolen

Organisering av Støttesenter for fornærmede i straffesaker

Styringsgruppa

Tor Åm, kommunaldirektør, Trondheim kommune
Jan Henrik Dahle, førstestatsadvokat, Trøndelag statsadvokatembeter
Per Martin Marum, politimester, Sør-Trøndelag politidistrikt

Prosjektgruppa

Iren Sørfjordmo, daglig leder, Konfliktrådet Trondheim kommune
Boel Helgesen, rådgiver i Rådmannens stab, Trondheim kommune
Ove Sem, politistasjonssjef, Sentrum politistasjon, Sør-Trøndelag politidistrikt
Kaia Strandjord, statsadvokat, Trøndelag statsadvokatembeter
Torbjørg Sandberg, enhetsleder Helse og velferdstjenesten Midtbyen, Trondheim kommune

Prosjektleder

Hanne Haugen