



## Kontoret for voldsoffererstatning

Justisdepartementet  
Postboks 8005 Dep  
0030 Oslo

Vår dato  
18. februar 2011

Deres dato

Vår referanse  
201100177.7

Deres referanse

### ÅRSRAPPORT 2010

Rapporten følger målkravene i tildelingsbrevet.:

#### 1. Fornyings- og effektiviseringstiltak

Tiltak som vurderes på sikt realisert i virksomheten er anskaffelse av et saksbehandlingssystem. Målet er at et slikt system skal gi saksbehandlerne i Vardø et bedre verktøy for å effektivisere saksbehandlingen. Systemet må ha integrert elektronisk postjournal, og ha kapasitet for etablering for felles postbehandling i Vardø for alle avdelingene i virksomheten. RKK-avdelingen vil på sikt også inngå i saksbehandlingssystemet. Det betyr at inngående post skannes i Vardø og sendes på krypterte linjer til avdelingskontoene. Utgående post sendes på tilsvarende måte fra Vardø. Systemet må dessuten ha kapasitet som elektronisk arkiv og integrert statistikkgenerator.

Et annet effektiviseringstiltak på lengre sikt vil være elektronisk tilgang på politidokumenter herunder dommer i straffesaker. Politidokumentene er viktigste beviset for avgjørelser av søknader om voldsoffererstatning. Det innhentes politidokumenter i anslagsvis 2000 saker hvert år. I dag sendes anmodningsbrevene og politidokumentene i posten. Dette tar tid. I tillegg beror ventetiden på hvor høyt det lokale politidistrikt er i stand til å prioritere henvendelsen fra KFV. Noen ganger kommer henvendelsen fra KFV for tidlig i den betydning at straffesaken ikke er ferdig etterforsket. Dette medfører unødig ressursbruk. Saksbehandlingstiden vil kunne kortes ned dersom KFV fikk adgang til å spørre direkte i politiets elektroniske systemer for å avklare om en straffesak er endelig avgjort. I tillegg vil behandlingstiden kunne kortes ned dersom KFV fikk ta ut politidokumenter direkte fra politiets registre. Interessen knytter seg selvfølgelig bare til volds- og sedlighetsaker.

På kortere sikt vurderes det å realisere mulighet for publikum om å levere søknader om voldsoffererstatning elektronisk via Altinn.

Altinn har også kapasiteter som medfører at KFV kan sende regresskrav til SI elektronisk. Det har i 2010 vært dialog mellom virksomheten og SI om hvordan dette kan realiseres.

## 2. Være en velfungerende og effektiv virksomhet

I 2010 har det vært gjennomført organisasjonsutviklingstiltak i samarbeid med Nord Norsk lederutvikling (NNL). Prosessen ble avsluttet med en felles samling for KfV og RKK-avdelingen i oktober 2010. Dette var første gang hele organisasjon er samlet. Gjennom prosessen har administrasjonen blitt styrket, ved at det er etablert et mellomledernivå. Det er gjennomført intern utvikling av stillingene, som medfører at det er etablert en seksjonssjef for fagsiden av erstatningsarbeidet, en seksjonssjef for fagsiden til RKK og en seksjonssjef for administrasjon, som også har ansvaret for fagsiden til arkivet og sentralbordet. Mellomlederne og direktøren utgjør en ledergruppe i virksomheten. Oppgaver er delegert fra direktøren til mellomlederne.

Det er i 2010 etablert en regressrode, som består av en konsulent og en rådgiver. Regressroden ligger i faglinjen til seksjonssjefen for erstatning, og har delegert kompetanse til å treffe vedtak i regress sakene.

Organisasjonsutviklingstiltakene med NNL har også åpnet for en bred diskusjon i virksomheten over ulike problemstillinger som oppsto som følge av at RKK ble slått sammen med KfV. Dette gjelder for eksempel spørsmålet om hvilken kompetanse rådgiverne i RKK bør ha, og en rekke andre spørsmål som det tidligere har vært vanskelig å ta ned gjennom diskusjoner i virksomheten. Dette har styrket virksomheten.

Justisdepartementet gjennomførte tilsynsbesøk ved Kontoret for voldsoffererstatning fra 13. til 17. september 2010.

Tilsynet omfattet følgende:

Personal og arbeidsmiljø

Arbeidsrutiner/saksflyt

Kvaliteten på saksbehandlingen

Statistikk

Arkivrutiner

Tilsynet omfattet ikke kvaliteten på klagesaksbehandlingen.

Endelig tilsynsrapport ble avgitt 31. januar 2011.

### 3 Gi god bistand til kriminalitetsofre

#### 3.1 Brukerundersøkelser ved RKK

I 2010 ble det gjennomført brukerundersøkelse med spørsmål direkte fra rådgiverne til brukerne. Undersøkelse ligger i sin helhet på side 27.

Andre halvår 2010 ble det gjennomført questbackundersøkelse, denne ga kun 8 svar og utvalget blir for lite til å foreta analyse av svarene eller legge dem ut. Link til undersøkelsen har ligget på hjemmesiden [www.kriminalitetsofre.no](http://www.kriminalitetsofre.no) og brukere som har vært innom

rådgivningskontorene har blitt oppfordret til å gå inn å avgi svar. Dette virker som en for tungvint løsning for våre brukere. Vi har vurdert andre løsninger, som vil bli diskutert i 2011.

Det har i 2010 ikke vært gjort noen brukerundersøkelser for de som søker om voldsoffererstatning.

### 3.2 Kompetanseutviklingsprogram for RKK

I 2010 har det vært arbeidet med en kompetanseplan for rådgiverne i RKK. Det har også vært gjennomført spørreundersøkelser hos rådgiverne i RKK-avdelingene for å kartlegge kompetanse, samt interne diskusjoner om hvordan virksomheten kan utnytte kompetansen den har bedre enn i dag. Kompetanseutviklingsprogram for RKK er ferdig og vil bli sendt ut til alle ansatte første halvår 2011.

Det skal også nevnes at alle RKK-avdelingene på det lokale budsjettet har hatt kr 10 000 per person til kompetanseutvikling. Ved flere avdelinger omdisponeres midlene til annen drift. Vi har signalisert at midlene må brukes mer målrettet til kompetansehevingstiltak i samsvar med formålet til RKK.

Rådgiverne i RKK ble tilbudt tre samlinger i 2010. Samlingene som har vært gjennomført i 2010 har i det vesentlige gått med til organisasjonsutviklingsprosess med NNL. På samlingen i februar ble likevel emner som kulturelt relatert vold behandlet samt tema fra voldsoffererstatningsfeltet. Det ble også satt av en halvdag til fagsamling under fellessamling i Kirkenes i oktober. Til slutt ble alle ansatte i RKK invitert til å delta på Voldsforebyggende seminar på Voksenåsen i november. Seminaret ble arrangert i samarbeid mellom RKK og KFV.

Det har også vært gjennomført utviklingsarbeid med håndbøker for ansatte som driver RKK-aktivitet. Materialet er under utvikling, og diskuteres jevnlig med rådgivere i RKK. Andre halvår 2010 er det avholdt jevnlig telefonmøter hvor alle RKK avdelingen, samt ledergruppa i Vardø deltar. Det skrives referat fra møte som legges ut på intranett.

### 3.3 Overordnede mål, samt rutiner for kvalitetssikring av arbeidet i RKK

De overordnede mål for RKK arbeidet gis gjennom fordelingsbrev til hver avdeling. I tillegg har det i 2010 vært arbeidet med planverk, herunder virksomhetsplan, kompetanseplan og intern rutinehåndbok. RKK-arbeidet kvalitetssikres også gjennom grunnopplæring, etterfølgende kompetanseutvikling, statistikk, rapporter og oppfølging av medarbeiderne gjennom samtaler.

### 3.4 Et helhetlig tilbud ved RKK til alle ofre og for alle typer kriminalitet

RKK har alltid hatt et helhetlig tilbud til alle ofre for alle typer kriminalitet. I 2010 er dette tydeliggjort gjennom diskusjoner i virksomheten. Det er likevel slik at det vil være lokale nyanser i tilbudet fra RKK-avdelingene. Variasjonen følger av at rådgiverne har ulike bakgrunn og ulikt lokalt kontaktnett.

### 3.5 Antall besvarte henvendelser i Støttetelefonens åpningstid, øke antall henvendelser

Måned	Anrop	Besvart	Svarprosent	Lagt på	Snitt samtaletid	Snitt svartid
Januar	62	45	72,6	15	296 sek	4 sek
Februar	81	36	44,4	24	361	6
Mars	68	25	36,8	13	723	9
April	207	40	19,3	47	762	5
Mai	106	26	24,5	36	609	6
Juni	148	32	21,6	68	411	5
Juli	79	30	38	23	1102	5
August	92	24	26,1	36		
September	93	43	46,2	16	349	6
Oktober	64	56	87,5	6	198	6
November	71	55	77,5	10	481	4
Desember	90	42	46,7	17	202	4
Sum	1161	454	39,1	311		

Støttetelefonen er lite brukt, selv om det er et godt tilbud til kriminalitetsutsatte. Dette antas å skyldes at tilbudet er for lite kjent. En annen forklaring er at det foreligger mange telefontilbud til kriminalitetsofre. Vi får fra tid til annen tilbakemelding fra brukere av Støttetelefonen om at kvaliteten på informasjonen vi gir er bedre enn fra ulike private tilbud. Henvendelsene til støttetelefon er stort sett i samme kategori som vi har til Rådgivningskontorene. Det er jevnt fordelt mellom kvinner og menn som benytter støttetelefon.

I budsjettet for 2010 var det avsatt kr 1 000 000 til drift av pilotprosjektet med Støttetelefon for kriminalitetsofre. Hele beløpet medgår til lønn til rådgiverne som betjener telefonen. Det betyr at prosjektet ikke har frie midler til betalt markedsføring av tilbudet. Tiltak som har vært iverksatt for å øke antall brukere er utvidet åpningstid på Støttetelefonen. KfV sender ut visittkort som profilerer Støttetelefonen sammen med vedtak om voldsoffererstatning. I tillegg nevner vi Støttetelefonen i alle intervjuer, og lignende.

### 3.6 Vurdere og eventuelt lagt til rette for kommunikasjon mellom Støttetelefonen og brukerne per epost

Resultatindikatoren forstås slik at publikum skal kunne gjøre henvendelser til Støttetelefonen for kriminalitetsofre ved å sende epost. Deretter skal rådgiverne som betjener Støttetelefonen besvare henvendelsen per epost.

I dag er det åpnet for at publikum kan henvende seg til RKK med epost. Det er laget et spesielt kontaktskjema på RKK-weben og KFV-weben. I andre halvår 2010 så ble denne muligheten også lagt til på hjemmesiden for støttetelefon.

#### 4 God og effektiv saksbehandling på et høyt faglig nivå

##### 4.1 Gjennomsnittlig saksbehandlingstid på fire måneder etter at alle dokumentene er kommet inn

For 2010 var saksbehandlingstiden 120 dager fra en sak er klar til vedtak. ( det kan være flere vedtak i samme sak) For hele 2009 var resultatet 112 dager. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid fra søknad inn til vedtak ut var i 2010 319 dager. For hele 2009 var resultatet 316 dager. Tallene gjelder samlet for vedtak og klagesaker omgjort av Kontoret for voldsoffererstatning.

Saksbehandlingstiden er stigende. Dette er urovekkende. Det skyldes først og fremst at saksmengden ved KFV har økt. I tillegg har virksomheten i 2010 vært igjennom en organisasjonsutviklingsprosess som har medført at skrivetid er brukt til felles samlinger for alle ansatte. Organisasjonsutviklingsprosessen har også medført at virksomheten har vært nødt til å trekke hender bort fra skriving, og over i annet arbeid i virksomheten. Det hører også med i bildet at internkontrollen har avdekket brudd på purrerutiner og retningslinjer for saksbehandling av klagesaker. Dette har i sin tur ført til bruk av knappe ekstraressurser til avvikshåndtering.

Oversikten under viser saksbehandlingstiden for erstatningsvedtakene i 2010 fra sakene var klare til vedtak. Oversikten er basert på vedtak. Det kan forekomme flere vedtak i samme sak innen for samme år, slik at samme sak kan opptre flere ganger i statistikken.

År	0-30 dager	31-60 dager	61- 90 dager	mer enn 90 dager
2010	30,0 %	20,4 %	7,8 %	41,8 %
2009	29,6 %	14,5 %	8,5 %	47,4 %

Tabellen viser for 2010 at omlag 60 % av vedtakene ble fattet innen 90 dager fra saken var klar til vedtak.

Eksempel på tiltak i 2010 for å få ned saksbehandlingstiden har vært å bevisstgjøre ansatte om interne ansvarsforhold mht saksfremdriften. Dette har vært gjort gjennom samtaler i plenum og gjennom gruppearbeid. På samme måte har vi diskutert hva som kjennetegner en god saksbehandler, og spesielt fremhevet ansvaret og metoder for fremdrift når en sak er i utredningsfasen. Vi har også brukt kollegaveiledning. Den mest produktive saksbehandleren har informert om hvordan han har rasjonalisert sitt arbeid. Deretter har vi hatt plenumssamtaler om det samme. Når internkontrollen har avdekket brudd på interne purrerutiner, så har avvik blir rettet. I tillegg har problemet blitt diskutert i plenum. Plenumsmøtene har også inneholdt forelesninger om alminnelig forvaltningsrett mht til varsling, prioriteringer av ulike sakstyper, og lignende. Det samme har vært gjort når det er avdekket rutinesvikt mht varslingsbrev etter forvaltningsloven om når en sak kan forventes å

avføde et vedtak. I tillegg har erstatningssjefen fulgt opp saksbehandlere med gjentatte en-til-en samtaler om status hos den enkelte saksbehandlerens, og om viktigheten av at rutiner for purring, varsling, og lignende er gjennomført. Erstatningssjefen og administrasjonssjefen rapporterer ukentlig til direktøren om produksjon hos saksbehandlerne og restanse i arkivet. Det vil bli innført løpende tilbakerapportering til saksbehandlerne om produktivitet.

Andre tiltak som er gjennomført i 2010 er mindre deltakelse på eksterne seminarer og det har ikke vært gjennomført hospiteringer av saksbehandlerne i Vardø i RKK-avdelingene. Begge tiltakene har konsentrert arbeidet om kjerneoppgavene. Det har vært ansatt ekstrahjelpere så langt økonomien i virksomheten tillater det. Dialogen med hver enkelt saksbehandler om produktivitet må fortsette.

Stor portefølje medfører stor pågang fra publikum til den enkelte saksbehandler. Det er derfor dessverre innført begrensninger i telefontiden for publikum. Tiltaket er i noen grad kompensert ved at det er innført telefonvakt for generelle henvendelser. For å imøtekomme behovet hos flere søkere og for å arbeide med porteføljen hos den enkelte saksbehandler er det innført et tiltak om at enklere saker skal prioriteres for vedtaksskriving. Dette er i en overgangsfase en sidefølge av tiltaket om å differensiere som er omtalt nedenfor.

Det er også iverksatt tiltak med større differensiering av sakene, slik at de fordeles på en annen måte enn tidligere. Virksomheten har økt produktiviteten ved å tilføre ferske saksbehandlere lette saker, og overføre tunge saker og klagesakene til de mest erfarne saksbehandlerne.

Organisasjonen vil ha fokus på effektivitet og tiltak for å bedre den i 2011. Det vil også følge av tilsynsrapporten.

## 4.2 Klagesaker

Resultatindikatoren i tildelingsbrevet medfører at enkle klagesaker skal behandles innen en måned, andre saker senest fire måneder etter at alle dokumenter i klagesaken er kommet inn.

Som følge av de siste årenes økte saksmengde ved KFV foreligger det betydelige arbeidsrestanser i virksomheten. KFV slet første halvår med å oppfylle målkravet for klagesakene. Intern kontroll avdekket at retningslinjene ikke overholdes, og det har blitt overført ressurser til avvikshåndteringen. Dette har bedret situasjonen for klagesakene noe. Men det har ført til økt saksbehandlingstid andre steder i virksomheten som har mistet ressurser. Det har også ført til forsinkelser som følge av opphoping i såkalte flaskehals i produksjonsrekken.

For å nå målkravet om raskere klagesaksbehandling er sakene gitt spesiell prioritet i virksomheten. Klagesakene er lagt på to av de mest erfarne saksbehandlerne i KFV, og bare disse. Dette gir også bedre oversikt og bedre kontroll over klageprosessen. Virksomheten har også lagt om rutine på arkivet for å bedre oppfølgingen av klagesaker.

#### 4.3 Dokumenterte systemer for kvalitetskontroll

Det er faste og omfattende rutiner for kvalitetskontroll ved KFV. Rutinene er skjerpet det siste året. Innføring av ledergruppe har frigjort ressurser i andre ledd av ledelsen, som er brukt bl.a. til internkontroll. Internkontrollen har avdekket brudd på purrerutiner og retningslinjer om varsling etter forvaltningsloven, samt styringssignaler om klagesaksbehandlingen. Videre er det innhentet informasjon fra UDI, om modeller for internkontroll. Meningen er å bruke modellen fra UDI for utvikling av interne systemer ved KFV. Første halvår 2010 fant virksomhetsledelsen grunn til å gjøre gjeldende mer omfattende internkontroll enn det som følger av utgangspunktene i modellene fra UDI.

#### 4.4 Forståelig språk

Virksomheten bestreber seg på å bruke et enkelt og forståelig språk i kontakt med brukere og publikum. Med bakgrunn i arbeidsmengden og økning av saksbehandlingstiden i virksomheten i 2010, har det likevel ikke vært mulig å prioritere interne prosesser og kompetansehevende prosjekter knyttet til dette.

Virksomheten vil gjennomgå alle malene som benyttes for å se om de kan forbedres. Dette vil bli gjort første kvartal 2011.

### 5 Statistikk

#### 5.1.1 Antallet søknader

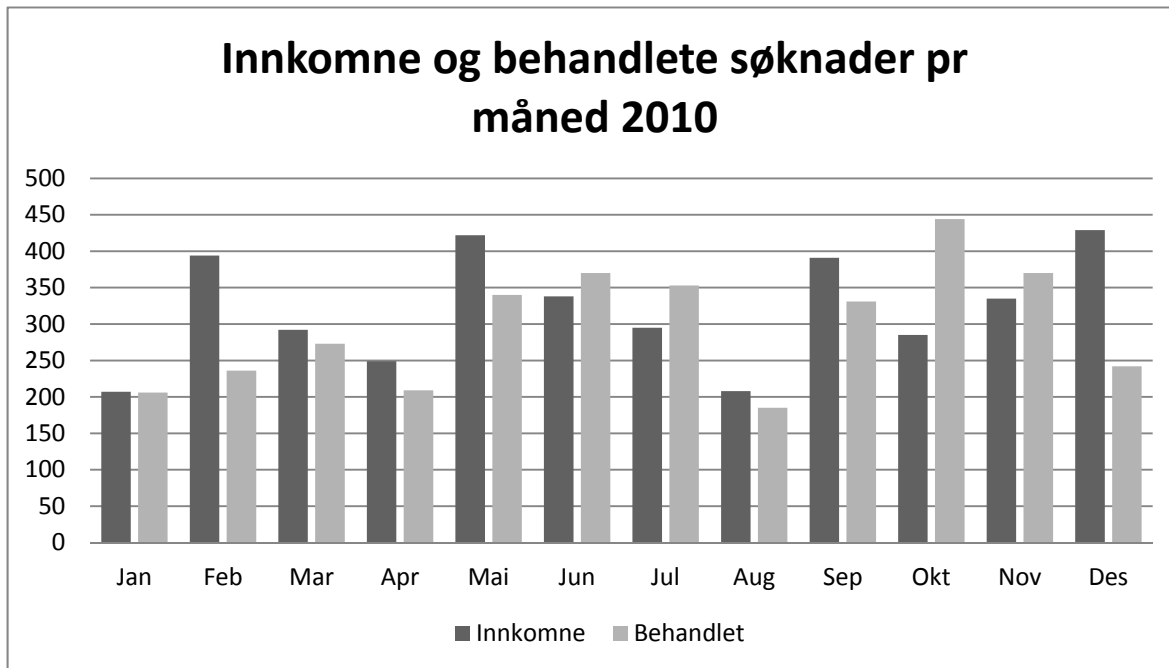
##### A. Nye søknader i 2010 fordelt på fylker:

	2010	2009		2010	2009
Østfold	206	190	Rogaland	336	321
Akershus	308	267	Hordaland	313	243
Oslo	629	639	Sogn og Fj.	43	46
Hedmark	84	127	Møre og Roms	145	112
Oppland	88	75	Sør Trøndl	197	197
Buskerud	138	136	Nord Trøndl	74	89
Vestfold	249	217	Nordland	190	165
Telemark	102	89	Troms	142	173
Aust A.	112	82	Finnmark	107	107
Vest A.	251	211	Utlandet/skjult	131	102
Sum 2010: 3845 nye søknader Sum 2009: 3589 nye søknader. Fra 2010 har vi delt mellom utland og skult, der er tallet henholdsvis 119 med utenlandsk bosted og 12 med skult bosted.					

Antall nye søknader er økt med 256 eller 7 % fra 2009 til 2010. Økningen er jevnt fordelt over hele landet.

### 5.1.3 Produksjon

I 2010 ble det truffet 3 559 vedtak om voldsoffererstatning og 342 klager på vedtak ble omgjort av KfV, totalt gir det 3 901 vedtak. Av disse ble 2 793 innvilget. Dette gir innvilgelsesandel på 72 %.



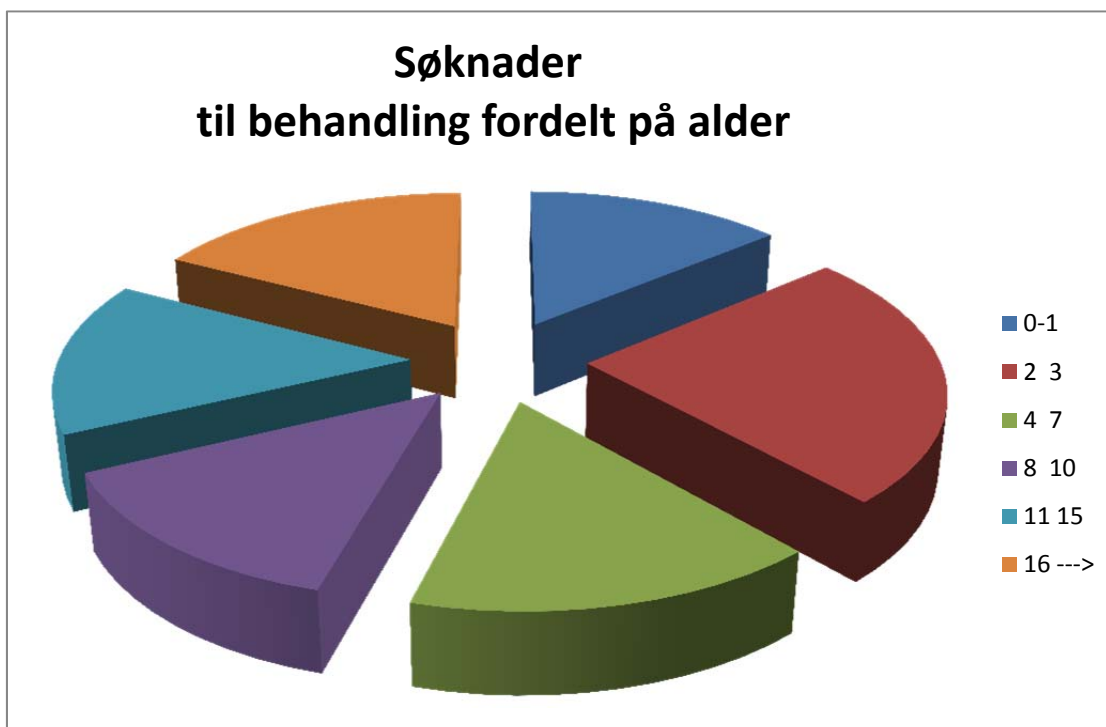
	Jan	Feb	Mar	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Des	Sum
Innkomne	207	394	292	249	422	338	295	208	391	285	335	429	3845
Behandlet	206	236	273	209	340	370	353	185	331	444	370	242	3559

Det er verd å merke seg at når vi snakker om begrepet innkomne saker så er det nye søknader. Når vi snakker om behandlet, så er det vedtak i en sak, Her kan det imidlertid forekomme flere vedtak i samme sak innenfor samme år og over flere år (tidligere års vedtak er ikke med i statistikken).

Innkomne tilleggssøknader er ikke med i tallet for innkomne, for 2 halvår 2010 ble det registrert inn 237 tilleggssøknader. Søknadsinngangen varierer en god del gjennom året. Tabellen foran illustrerer dette ved at inngangen var 207 søknader i januar og 429 i desember 2010.



## Søknader til behandling fordelt på alder



Måneder	0-1	2 - 3	4 - 7	8 - 10	11 - 15	16 --->	Sum
Til behandling	471	831	535	463	502	585	3387

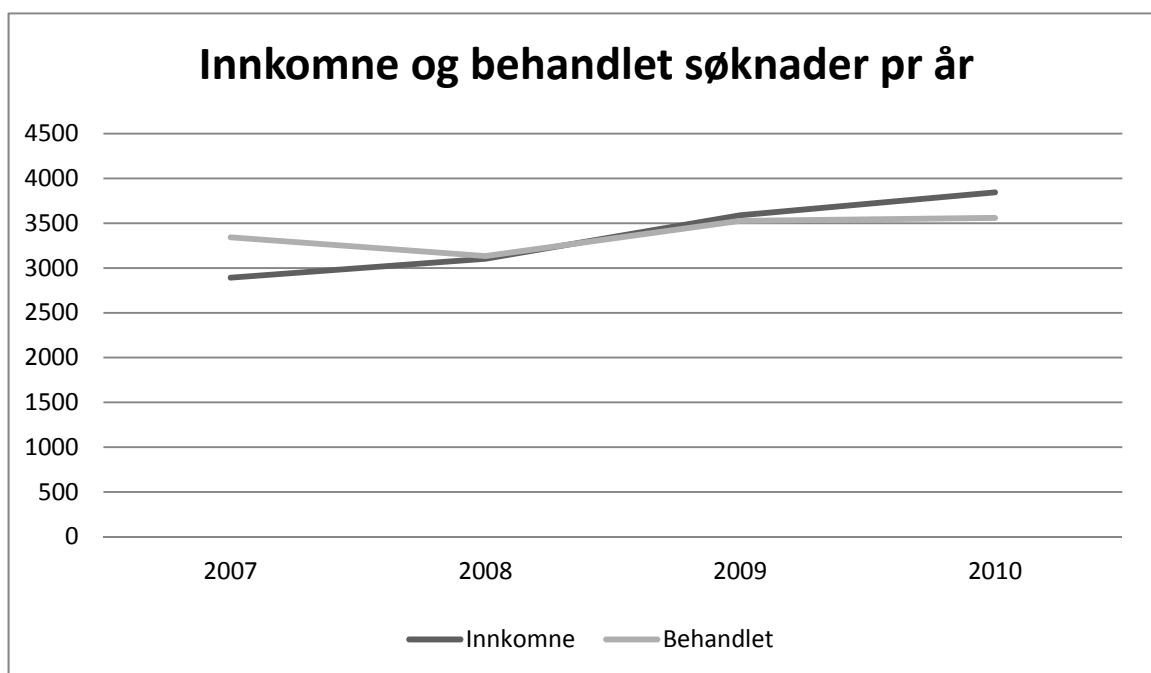
Oversikten er pr 31. desember 2010

Til behandling er antall saker som det ikke er fattet endelig vedtak i.

Tallene omfatter både søknader som er klare til vedtak og saker som ikke er klare til vedtak.

Det anslås at halvparten av KFVs restanser er klare til vedtak.

I restansen over 15 måneder, så er 453 saker fra 2009, 92 saker fra 2008, 25 saker fra 2007, 15 saker fra 2006.

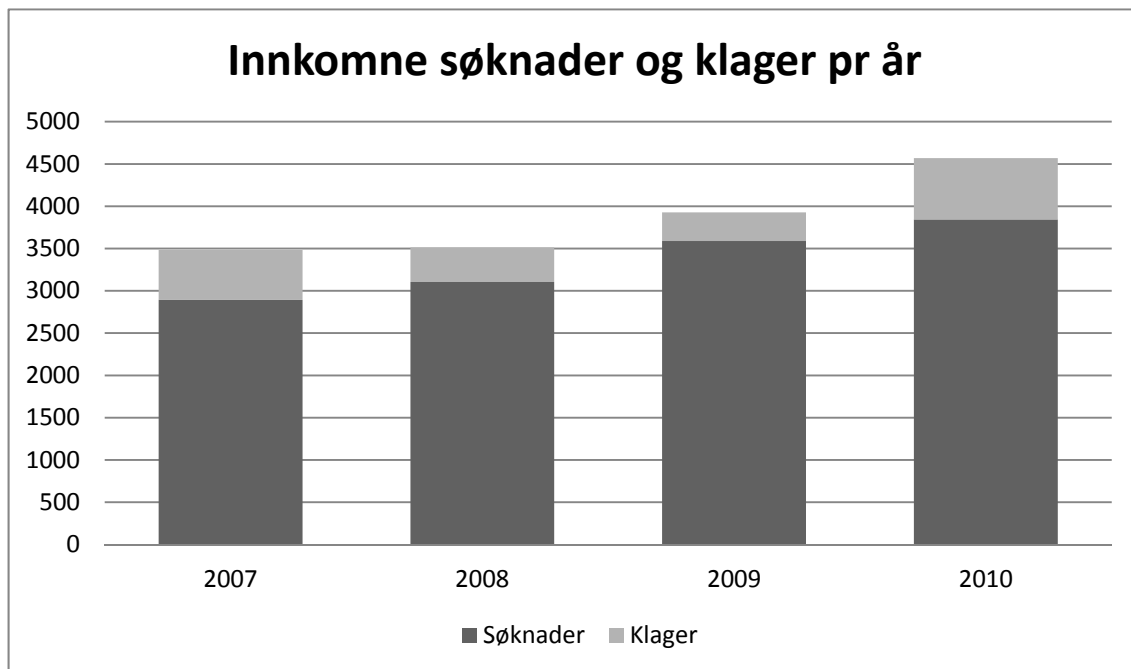


	2007	2008	2009	2010
Innkomne	2893	3104	3589	3845
Behandlet	3342	3133	3526	3559

Begrepet innkomne søknader inneholder ikke tilleggssøknader i saker hvor det allerede er mottatt en søknad. Begrepet behandlet sak omfatter alle vedtak. Det betyr at dersom det er truffet to vedtak i samme sak i 2010, så gir det dobbelt utslag i statistikken.

Når det gjelder behandlede vedtak så er ikke klagesaker med i dette tallet fra og med 2010. Oversikt over klagesaker blir presentert senere i rapporten.

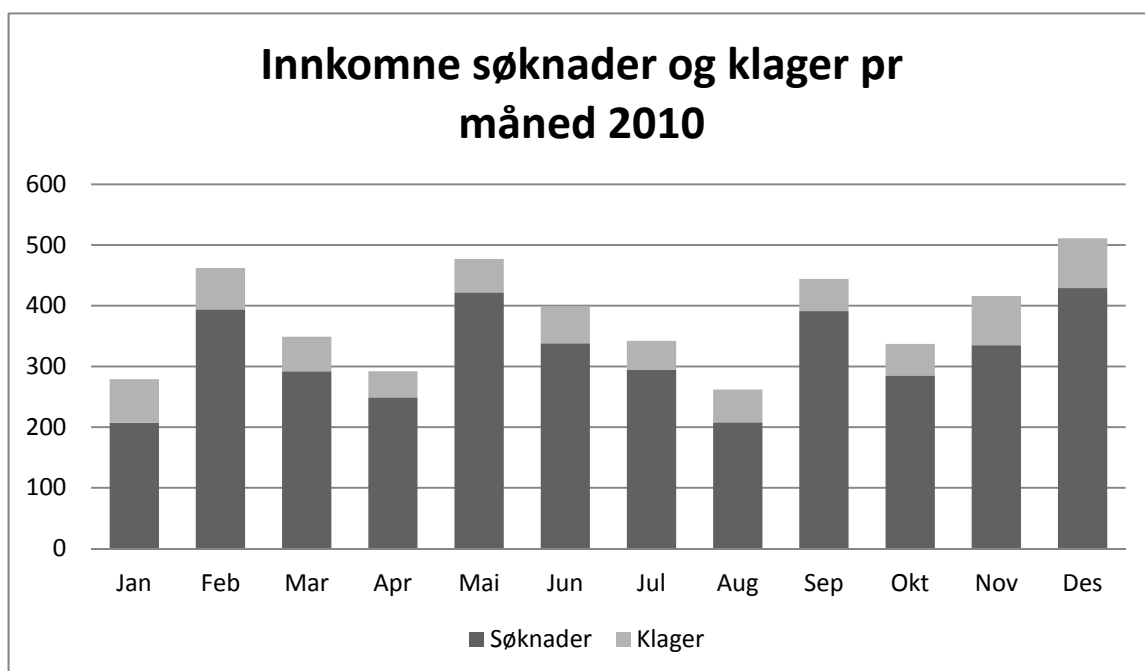
Ny søknader har hatt en jevn stigning siden 2007. I 2008 var økning på 7 %, i 2009 var økningen på 16 % og i 2010 var den på 7 %. For behandlet (vedtak) er det også en stigning for perioden, men omleggingen av statistikken gjør at tallene ikke helt kan sammenlignes.



	2007	2008	2009	2010
Søknader	2 893	3 104	3 589	3 845
Klager	589	410	339	725
Sum	3 482	3 514	3 928	4 570

Tallene på antall klager 2007 og 2008 er hentet fra virksomhetens årsrapporter. Det gir i en overgangsperiode en feilkilde fordi beregningsmåten for klageandelen ble endret i 2010.

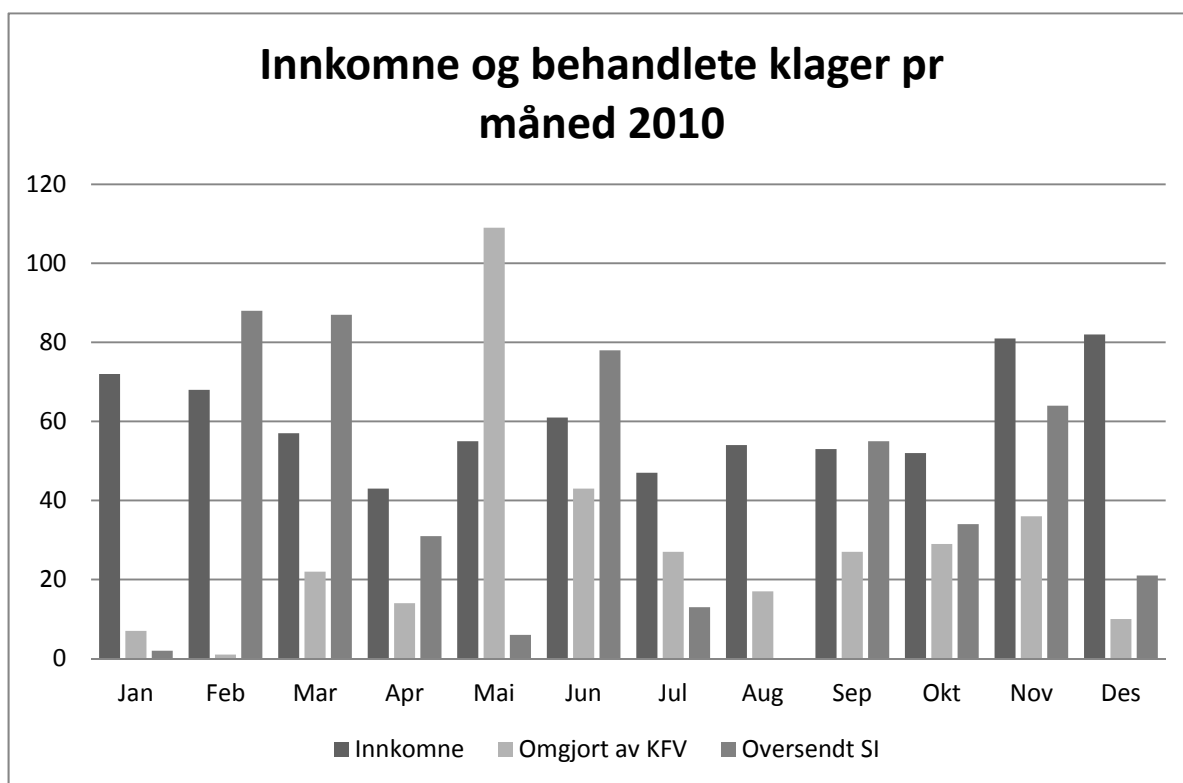
Oversikten viser at for nye søknader har det vært en betydelig økning. Fra 2007 til 2010 er økningen på hele 33 %.



	Jan	Feb	Mar	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Des	Sum
Søknader	207	394	292	249	422	338	295	208	391	285	335	429	3 845
Klager	72	68	57	43	55	61	47	54	53	52	81	82	725
Sum	279	462	349	292	477	399	342	262	444	337	416	511	4 570

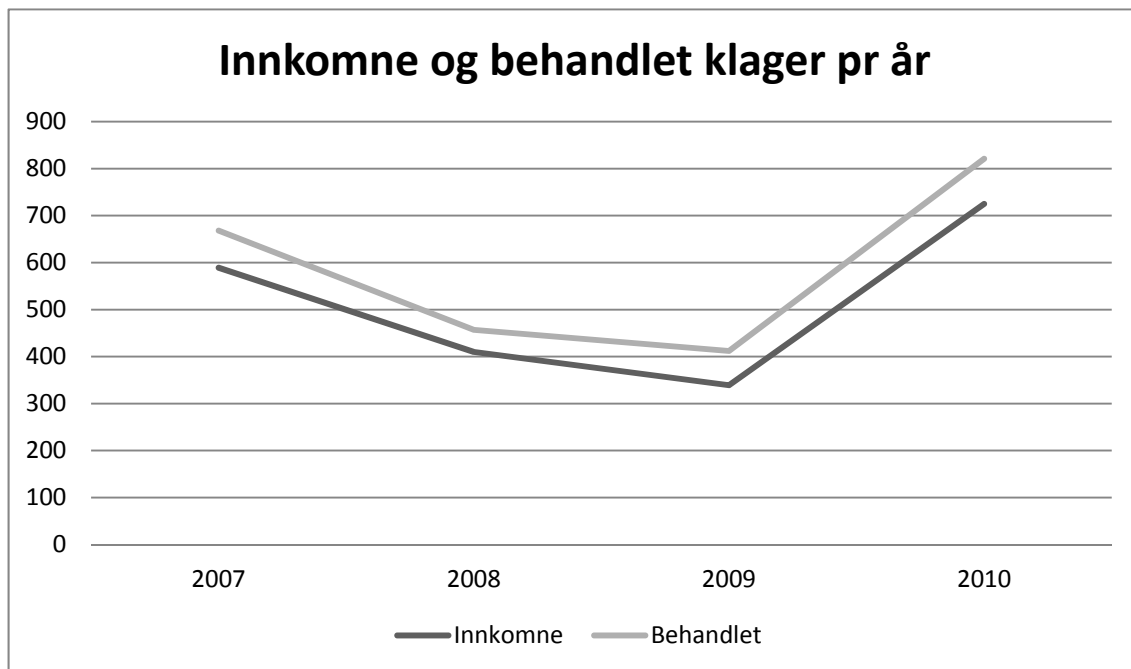
I tillegg kommer tilleggssøknader i saker som er under behandling eller som det allerede er fattet vedtak i. Pga av omlegging av statistikken så har vi kun tall for andre halvår 2010 som viser at det kom inn 237 tilleggssøknader.

Som man ser av tabellen er det store variasjoner gjennom året. I desember kom det inn 511 nye søknader og klager. I august kom det inn 262 nye søknader og klager. Det gir en forskjell på 95 %.



	Jan	Feb	Mar	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Des	Sum
Innkomne	72	68	57	43	55	61	47	54	53	52	81	82	<b>725</b>
Omgjort av KfV	7	1	22	14	109	43	27	17	27	29	36	10	<b>342</b>
Oversendt SRF	2	88	87	31	6	78	13	0	55	34	64	21	<b>479</b>
Sum behan.	9	89	109	45	115	121	40	17	82	63	100	31	<b>821</b>

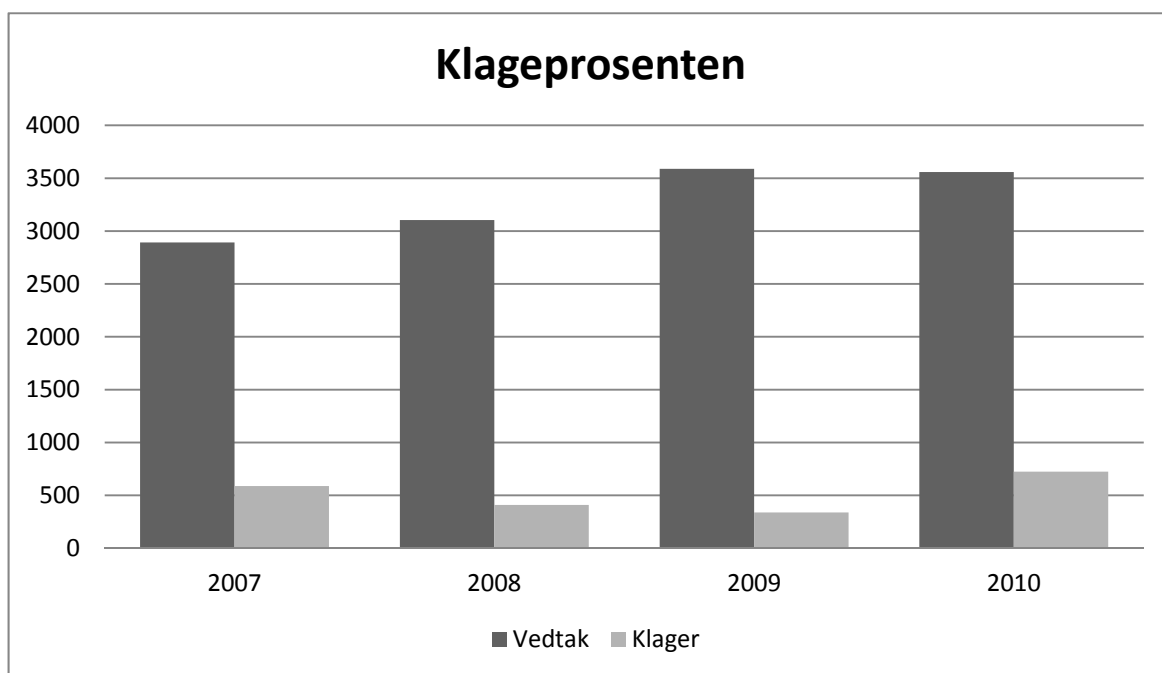
Som følge av stor restanse første halvår 2010 ble klagebehandling prioritert fra og med mai måned. Derav den store økningen. Variasjonene i oversendelsen til SRF skyldes i noen grad at sakene har blitt samlet opp og oversendt samlet.



	2007	2008	2009	2010
Innkomne	589	410	339	725
Behandlet	668	457	412	821

Tallene på antall klager 2007 og 2008 er hentet fra virksomhetens årsrapporter. Det gir i en overgangsperiode en feilkilde fordi beregningsmåten for klageandelen ble endret i 2010.

Tabellen illustrerer at saksgjennomstrømmingen har tatt lengre tid ettersom virksomheten har opparbeidet restanser. Resultatet i statistikken treffer bare vedtaksproduksjonen. Forberedelser forut for vedtaksskrivingen som utarbeidelse av mottaksbrev, purrebrev, telefonsamtaler med brukere, og lignende fanges ikke opp. Antallet telefonsamtaler med publikum øker for eksempel med mer enn 1:1 med store restanser. Det samme gjør omfanget av utgående post. Dette påvirker arbeidsbelastningen i flere ledd i produksjonsrekken.



	2007	2008	2009	2010
Vedtak	2 893	3 104	3 589	3 559
Klager	589	410	339	725
Klageprosent				20,4 %

Tallene for klager 2007, 2008 og 2009 inneholder regressvedtakene. Dette trekker ned klageandelen, og gir en feilkilde i statistikken, slik klageandelen nå beregnes. Klageprosenten er derfor ikke beregnet.

Videre vil det i en overgangsperiode være en feilkilde fordi beregningsmåten for klageandelen ble endret i 2010. Slik at tallene for 2007 – 2009 ikke er helt sammenlignbare.

## Klager til behandling fordelt på alder



Måneder	0-1	2 - 3	4 - 7	8 - 10	11 - 15	16--->	sum
Til behandling	75	121	35	16	8	12	267

Oversikten er pr 31. desember 2010.

Det har i 2010 vært gjennomført en aksjon for å øke gjennomstrømmingen på klagesakene. To saksbehandlere er dedikert til klagesaksbehandling. Dette har gitt en økt gjennomstrømmingen. En virkning av slike aksjoner er ressurser må flyttes fra vedtaksskriving. Dette vil i sin tur øke saksbehandlingstiden for søkere som venter på avgjørelse av søknader om voldsoffererstatning.

Restansen pr årsskifte må sees i sammenheng med at det kom inn 163 klager i november og desember 2010.



Voldsoffererstatningssøknadene fordeler seg slik på ulike sakstyper:

	Fors.	Lov	Totalt / Sum
<b>1. Saksmengde og saksbehandlingstid</b>			
a) Antall søknader innkommet			3845
b) Antall ubehandlede søknader			3387
c) Antall vedtak ferdigbehandlet	338	3 221	3559
d) Antall klagesaker (omgjort av KfV)	47	295	342
<b>2. Innvilgelse/avslag etter behandling</b>			
a) Vedtak erstatning innvilget, inklusiv klagesaker omgjort av KfV	156	2 637	2793
b) Avslag	229	879	1108
<b>3. Utbetaling i kroner</b>			
a) Faktisk utbetalt erstatning av kontoret	14 804 000	174 030 000	188 834 000
b) Andre utgifter belastet voldsofferbevilgningen	158 000	1 460 000	1 618 000
<b>4. Forskudd</b>			
a) Antall saker / utbetalt forskudd	0	21	
<b>5. Beløpsdifferensiering</b>			
a) kr. 1.000 - 50.000	52	1 839	1891
b) kr. 50.001 - 100.000	29	419	448
c) kr. 100.001 - 200.000	75	225	300
d) kr. 200.001 - 500.000	0	115	115
e) kr. 500.001 - 1.000.000	0	25	25
f) over 1.000.000	0	14	14

For forskriftssaker er maks beløpet kr. 200 000 pr skadetilfelle. Det er også færre som får innvilget søknad etter forskriften. I 2009 var det 468 vedtak som ble behandlet etter forskriften og av disse var det 280 som ente med innvilgelse.

For utbetalinger etter loven er de fleste vedtakene på under kr. 50 000,- i 2010 var den på 70 %.

<b>6. Straffbar handling</b>			
<b>a) Drap</b>			
1. Antall	4	148	152
2. Saker innvilget	1	97	98
3. Beløp	33 333	13 896 540	13 929 873
<b>b) Seksuelle overgrep mot voksne</b>			
1. Antall	60	483	543
2. Saker innvilget	23	343	366
3. Beløp	2 514 787	37 688 943	40 203 730
<b>c) Seksuelle overgrep mot mindreårige</b>			
1. Antall	191	318	509
2. Saker innvilget	85	267	352
3. Beløp	9 384 436	21 943 247	31 327 683
<b>d) Voldtekt (tillegg se punkt b)</b>			
1. Antall	48	436	484
2. Saker innvilget	14	309	323
3. Beløp	1 706 170	34 001 344	35 707 514
<b>e) Legemskrenkelse</b>			
1. Antall	145	1853	1998
2. Saker innvilget	39	1458	1497
3. Beløp	3 120 156	84 187 761	87 307 917
<b>f) Annet</b>			
1. Antall	90	668	758
2. Saker innvilget	17	481	498
3. Beløp	1 298 298	34 632 603	35 930 901
<b>g) Eksponert for vold</b>			
1. Antall	7	72	79
2. Saker innvilget	3	61	64
3. Beløp	130 000	3 295 632	3 425 632
<b>7 Erstatningsposter</b>			
a) Økonomisk tap	1 994 000	58 991 000	60 985 000
b) Ikke økonomisk tap	12 968 000	116 499 000	129 467 000
I tallene over kan et vedtak bli tatt med på flere poster, da et skadetilfelle kan omhandle flere straffbare forhold.			

	Søkt	Innvilget	
<b>8 Skadelidte og skadevolder</b>			
<b>I Skadelidte</b>			
a) Antall kvinner	2103	1443	
b) Antall menn	1798	1350	
<b>II Skadevoldere</b>			
a) Antall kvinner	194	149	
b) Antall menn	3987	3175	
c) Ukjent	281	205	
d) Antall under 14 år	34	30	
e) Antall 15 - 30 år	2004	1666	
f) Antall 31 - 45 år	1429	1105	
g) Antall 46 - 60 år	346	264	
h) Antall over 60 år	77	65	
<b>9 Forholdet skadelidte/skadevolder</b>			
<b>Antall saker hvor skadevolder var</b>			
a) Ukjent	2808	1959	
b) Bekjent	1015	744	
c) Ektefelle/samboer	225	155	
d) Foreldre/besteforeldre/steforeldre	223	169	
e) Annen omsorgsperson	576	422	
<b>10 Reaksjon mot skadevolder</b>			
a) dom/vedtatt forelegg/påtaleunntatelse		1793	
b) frifunnet ved dom		32	
c) saken henlagt		749	
d) saken ikke anmeldt		61	
e) annet		158	

I oversikt over vises forholdet mellom menn og kvinner på de som søker og de som får innvilgete søknaden.

Den viser også en oversikt over skadevolders kjønn og alder. Vi ser her at de fleste skadevoldere ligger mellom 15 og 45 år. Det er sammenfallende med gruppen som får mest voldsoffererstatning, jfr oversikten på side. 21 i rapporten. (tallene for skadevoldere er høyere enn antall vedtak og det skyldes at det kan være 2 eller flere skadevoldere i en sak)

#### 5.1.4 Utbetalinger

Oversikten over utbetalinger er bygget på faktisk utbetalt erstatning. Det kan være en forskyvning på antall utbetalinger og antall innvilger som er blitt fattet. Er det to eller flere utbetalinger i en sak er disse slått sammen, slik at listen er pr sak i 2010. (det vil likevel forekomme saker hvor det er utbetalt beløp tidligere år, disse beløpene er ikke med i tabellene under)

Det er i 2010 utbetalt voldsoffererstatning med kr 197 165 000. Beløpet er utbetalt over 2652 saker. Gjennomsnittlig utbetaling for saker i 2010 gir et snitt på kr. 74 346. (Det totale snittet for en sak vil være høyere, da noen saker vil bli behandlet over flere år) I 2009 ble det utbetalt kr. 174 373 843 i voldsoffererstatning. Den store økningen skyldes at KfV fattet flere vedtak i 2010 enn i 2009. I 2010 fattet kontoret totalt 2 793 vedtak om innvilgelse (vedtak og klager omgjort av KfV), i 2009 var tallet 2 613

Erstatning fordelt på fylke og kjønn:

Fylke	Antall	Samlet utbet kr	Gj snitt per sak kr	Gj snitt kvinner kr	Gj. Snitt menn kr.
Utlandet/ skjult adr	100	10 887 000	108 870	106 101	111 425
Østfold	142	12 541 000	88 319	88 357	88 283
Akershus	219	16 150 000	73 743	85 239	59 550
Oslo	459	39 299 000	85 619	95 917	75 545
Hedmark	84	6 508 000	77 476	96 375	58 575
Oppland	61	3 760 000	61 639	60 756	62 549
Buskerud	93	7 154 000	76 924	63 580	100 280
Vestfold	186	14 309 000	76 930	99 502	59 517
Telemark	55	3 622 000	65 855	92 080	42 339
Aust-Agder	70	4 625 000	66 071	57 809	74 346
Vest-Agder	153	6 563 000	42 895	54 622	36 861
Rogaland	233	16 290 000	69 914	89 656	47 841
Hordaland	206	15 660 000	76 019	101 969	49 562
Sogn og Fj	41	2 898 000	70 683	77 272	63 033
Møre & Rms	90	5 638 000	62 644	82 592	38 800
Sør Trøndel	124	9 189 000	74 105	99 863	35 981
Nord Trøndel	56	4 397 000	78 518	101 272	50 294
Nordland	115	8 161 000	70 965	73 206	67 348
Troms	95	6 499 000	68 410	73 901	59 790
Finnmark	70	3 015 000	43 071	51 167	34 964
<b>SUM</b>	<b>2 652</b>	<b>197 165 000</b>	<b>74 346</b>		

Antall = saker det er foretatt utbetalinger på i 2010 (er det flere utbetalinger i samme sak i 2010, så er disse slått sammen og telles bare en gang)

Variasjon mellom fylkene skyldes i hovedsak befolkningstettheten. Når det gjelder forskjeller i gjennomsnittlig utbetaling mellom fylkene, så vil det varieres fra år til år. (Tabellen inneholder vedtak, vedtak etter klage omgjort av KFV og klager omgjort av erstatningsnemnda)

Voldsoffererstatning fordelt på kjønn og alder:

Alder	Alle saker			Kvinner			Menn		
	Antall	Samlet utbet kr	Snitt per sak kr	Antall	Samlet utbet kr	Snitt per sak kr	Antall	Samlet utbet kr	Snitt per sak kr
0-9 år	61	2 162 741	35 455	30	911 228	30 374	31	1 251 513	40 371
10-19	513	28 205 047	54 981	314	18 220 906	58 028	199	9 984 141	50 172
20-29	863	59 945 913	69 462	407	39 514 812	97 088	456	20 431 101	44 805
30-39	514	43 316 606	84 274	259	24 990 103	96 487	255	18 326 503	71 869
40-49	379	38 190 270	100 766	174	19 332 154	111 104	205	18 858 116	91 991
50-59	218	18 172 171	83 359	104	10 379 922	99 807	114	7 792 249	68 353
60-69	71	5 762 856	81 167	39	2 612 639	66 991	32	3 150 217	98 444
70 +	33	1 409 396	42 709	23	1 067 344	46 406	10	342 052	34 205
SUM	2 652	197 165 000	74 346	1 350	117 029 108	86 688	1 302	80 135 892	61 548

(Tabellen inneholder vedtak, vedtak etter klage omgjort av KFV og klager omgjort av erstatningsnemnda)

Aldersgruppen 20-29 år mottar voldsoffererstatning over flest saker. Resultatet er sammenfallende med tidligere år. Forklaringen antas å være at denne aldersgruppen er mest involvert i kriminalitet, og da rammes ofre i omtrent samme alder. Aldersgruppen med størst gjennomsnitt varierer noe over tid, i 2010 så er det 40-49 som har størst gjennomsnittlig utbetaling, totalt og for kvinner. For menn er det aldersgruppen 60-69 som har størst gjennomsnittlig utbetaling i 2010. Her vil også enkelt saker gi store utslag for hele aldersgruppen med få saker totalt.

#### 5.1.5 Restansebeholdning

Restansen per 31. desember 2010 er 3387 søknader om erstatning og 267 klager. Pr 30.6 var tallene henholdsvis 3132 søknader om erstatning og 231 klager. Det betyr at restansen har økt andre halvår 2010. Det anslås at halvparten av sakene er klare til vedtak.

#### 5.1.6 Regress

Regressstatistikken bygger som tidligere år på opplysninger innhentet fra SI.

Det er i 2010 produsert nye regresskrav med kr. 46 169 864 fordelt på 998 vedtak. I 2010 er det nedbetalt regressfordringer med kr 23 820 984, og avskrevet kr 2 277 615. I 2009 ble det produsert regresskrav med kr. 58 912 428 fordelt på 1176 vedtak.

Staten hadde 31. desember 2010 utestående regressfordringer med kr 285 666 688.

#### 5.1.7 Statistikken under er utarbeidet av Erstatningsnemnda for voldsofre:

##### Statistikk voldsoffererstatning - produksjon 2010

Antall saker totalt:

	<b>Sum</b>	<b>%</b>
Regressaker i nemnda	18	3 %
Saksomkostningssaker fvl § 36 i nemnda	19	3 %
Ord klage og omgjøring i nemnda	406	70 %
Sum - behandlet i nemnda	443	76 %
Delegert, ordinær klage	43	7 %
Delegert, regress (beh av SRF)	36	6 %
Delegert avslag omgjøring (beh av SRF)	26	4 %
Delegert saksomkostn (beh av SRF)	34	6 %
<b>Sum - avgj etter delegert mynd.</b>	<b>139</b>	<b>24 %</b>
<b>Sum - antall behandlede saker</b>	<b>582</b>	<b>100 %</b>
Retur KFV uten vedtak	7	
Antall søkere som har møtt for nemnda	2	11 %
Maksbeløp nådd:	16	4 %
Klage gjelder § 15 - tilbakebet.	2	0 %
Kjønnsfordeling:		
Regress, kvinner, nemnd og SRF	1	2 %
Regress, menn, nemnd og SRF	53	98 %
Ord klage og omgjøring, kvinner,	267	56
Ord klage og omgjøring, menn	208	44
Saksomkost, kvinner, nemnd og SRF	26	49 %
Saksomkost, menn, nemnd og SRF	27	51 %
Kjønnsfordeling totalt i prosent:	51 %	49 %
Fordeling medhold/avslag:	Antall:	%

Medhold/ delvis medhold, ord.klage	123	21 %
Medhold/ delvis medhold, regress	1	0 %
Saksomk tilkjent av nemnd og SRF	30	5 %
<b>Sum medhold / delvis medhold</b>	<b>154</b>	<b>26 %</b>

1.instansvedtak stadfestet, ord klage	352	60 %
1.instansvedtak stadfestet, regress	53	9 %
Saksomkostn avslått	23	4 %
<b>Sum avslag</b>	<b>428</b>	<b>74 %</b>

#### **Saksbehandlingstid:**

Saksbeh.tid ordinær klage, nemnda	Antall:	i %
Saksbehandlingstid under 1 mnd	1	0 %
Saksbehandlingstid 1-2 mnd	5	1 %
Saksbehandlingstid 2-3 mnd	98	24 %
Saksbehandlingstid 3-5 mnd	149	37 %
Saksbehandlingstid 5-7 mnd	114	28 %
Saksbehandlingstid 7-9 mnd	25	6 %
Saksbehandlingstid 9-11 mnd	3	1 %
Mer enn 11 mnd	11	3 %

Samlet sakbehandlingstid mnd 1895,5  
**Gj.snittlig saksbeh.tid ordinære 4,7 måneder**

Saksbeh tid i nemnda, andre saker enn ord	Antall:	i %
Saksbehandlingstid under 1 mnd	0	0 %
Saksbehandlingstid 1-2 mnd	6	16 %
Saksbehandlingstid 2-3 mnd	7	19 %
Saksbehandlingstid 3-5 mnd	15	41 %
Saksbehandlingstid 5-7 mnd	6	16 %
Saksbehandlingstid 7-9 mnd	0	0 %
Saksbehandlingstid 9-11 mnd	1	3 %
Mer enn 11 mnd	2	5 %

Samlet sakbehandlingstid mnd 156,5  
**Gj.snittlig saksbeh.tid andre saker, nemnda 4,2 måneder**

Saksbeh.tid alle delegerte	Antall:	i %
Saksbehandlingstid under 1 mnd	36	26 %
Saksbehandlingstid 1-2 mnd	47	34 %

Saksbehandlingstid 2-3 mnd	25	18 %
Saksbehandlingstid 3-5 mnd	21	15 %
Saksbehandlingstid 5-7 mnd	9	6 %
Saksbehandlingstid 7-9 mnd	1	1 %
Saksbehandlingstid 9-11 mnd	0	0 %
Mer enn 11 mnd	0	0 %

Samlet sakbehandlingstid mnd 315  
**Gj.snittlig saksbeh.tid alle delegerte 2,3 måneder**

**GJ.SN. SAKSBEH.TID TOTALT 4,1 måneder**

**Erstatning:**

Erstatningsgr.lag ved medhold:	Antall:	i %
§ 4 - økonomisk tap	35	
§ 5 - menerstatning	5	
§ 6 - oppreisning	65	
§ 9 - nedsettelse	4	
§ 14 - sakkyndige erklæringer	0	
§ 15 - ettergivelse regress	1	
fvl § 36 - saksomkostninger	32	

**Returnert Kontoret videre behandling 21 17 %**

Erstatningsposter i kroner	Sum kr:	i %
§ 4 - annet økonomisk tap	kr 3 004 318	33 %
§ 5 - menerstatning	kr 640 000	7 %
§ 6 - oppreisning	kr 5 017 500	55 %
§ 14 - sakkyndige erklæringer	kr 0	0 %
§ 15 - ettergivelse regress	kr 15 184	0 %
fvl § 36 - saksomkostninger	kr 413 376	5 %
<b>Sum utbetalt i kroner</b>	<b><u>kr 9 090 378</u></b>	

Etter klagesaksbehandlingen i 2010 ble det utbetalt ytterligere kr. 9 090 378 i voldsoffererstatning. Det utgjør 4,6 % av den totale voldsoffererstatning. I 2009 utgjorde den 4,3 %.

21 saker ble returnert KfV for videre behandling. Som oftest er dette snakk om saker dere nemnda omgjør KfV's vedtak. Typisk at de finner forholdet klart sannsynlig gjort og returnerer saken til KfV for utmåling.



## 6. Planmessig oppfølging av langtidssykemeldte, mv

Pr 31. desember 2010 var det 43 ansatte i virksomheten, 10 av disse jobber på pensjonistvilkår og inngår ikke i sykefraværsoversikten. Dvs at statistikken inneholder 33 ansatte, som har hatt 187 dager med egenmelding og hel/ delvis sykemelding. Dette er fordelt på 72 dager med 40 egenmeldinger og 115 dager med hel/delvis sykemelding. De som har vært helt eller delvis sykemeldt er tilbake i full jobb.

Sykefraværsprosenten er på 3,3 %.

Virksomheten bestreber seg på å følge opp langtidssykemeldte på en god måte, og i godt samarbeid med NAV. I dag har ikke virksomheten langtidssykemeldte.

## 7. Planmessig motivasjonsarbeid og tiltak som fremmer godt arbeidsmiljø og trivsel

I 2010 har virksomheten vært igjennom en organisasjonsutviklingsprosess. Prosessen har invitert til omfattende interne dialoger om prosesser, organisering, mv. Et mål har vært å diskutere hvordan virksomheten i en stadig mer travel hverdag kan fremme godt arbeidsmiljø. Det har også vært diskutert hvordan dette kan gjøres uten at det går på bekostning av produksjonen og ikke forsterker virksomhetens betydelige problemer med økt saksbehandlingstid for erstatningssakene og klagesakene. Forholdet mellom prioritering av tiltak som fremmer godt arbeidsmiljø og behovet for stadig større fokus på produksjon for å redusere saksbehandlingstiden, kan i noen tilfeller fremstå som krevende.

I virksomhetens budsjett ble det satt av penger til arbeidsmiljøtiltak innenfor rammeverket i Personelhåndboken. Dette skjedde som følge av ønsker som fremkom under organisasjonsutviklingsprosessen som er omtalt foran. Det ble også opprettet en "sosialkomite" blant de ansatte i virksomheten, som skal komme med innspill til ledelsen om hvordan pengene kunne brukes. Det er i 2010 gjennomført en velferdstur til Hornøya. I tillegg har de ansatte arrangert flere sosiale kveldsarrangementer.

## 8 Rådgivningskontorene for kriminalitetsofre

### 8.1 Spesialkompetanse på etnisk diskriminering

Det er besluttet at Oslo-avdelingen av RKK skal tilføres spesialkompetanse for å bistå mot rasisme og etnisk diskriminering. Resultatet av den forutgående kartleggingen avdekket at det ikke var noen RKK-avdelinger som hadde vesentlig mer spesialkompetanse om fagfeltet enn andre. I 2010 ble det gjennomført dialog med Oslo-avdelingen om hvordan den skal tilføres spesialkompetanse. Det ble lagt til rette for at en ansatt ved RKK Oslo kunne delta på kompetanseutviklingen på fagfelte gjennom politihøyskole. Dette ble det dessverre ikke noe av. Kompetanseoppbyggingen vil derfor foregå gjennom lokale kurs og seminar, samt møter med aktuelle samarbeidspartnere i forhold til rasisme og diskriminering.

### 8.2 Aktiviteten

Det rapporteres at det er flere tunge brukere med sammensatte hjelpebehov som resulterer i flere støttesamtaler og krever lengre tid på innhenting av dokumenter. Det har generelt vært gjennomført mindre informasjonsarbeid i 2010. Dette skyldes også at det er brukt mye tid på samlinger og interne prosesser, samt at informasjonsturneer med ansatte fra Vardø ikke har vært gjennomført i 2010. Dette siste skyldes arbeidssituasjonen i Vardø med økende saksbehandlingstid. Dette har medført prioritering av kjerneoppgaver, samt reduksjon av hospiteringsvirksomheten i RKK-avdelingene.

Antall brukere totalt for 2010						2327	
Mann:						1069	
Kvinne:						1258	
Alder:	Ukjent	0-18	18-30	30-45	45-80		
Menn	280	157	279	292	61	1069	
Alder:	Ukjent	0-18	18-30	30-45	45-80		
kvinner	160	222	256	329	291	1258	
Fremmed- språklig	menn:	4	21	20	10	55	
	kvinner:	7	15	96	4	122	
Opplysning om brukeren:							
Oppsøker RKK etter straffbar handling i nære elasjoner:						annet:	88
ektefelle/samboer		261	brukeren er etterlatt			10	
foreldre		162	vold-ukjent gjerningsmann			294	
besteforeldre		31	pårørende til bruker			186	
annen bekjent av bruker		206	vitner til straffbar handling			57	
ønsker ikke å besvare		23	støtteperson for bruker			60	
søsken		22	Trakassering			45	
foreldre utsatt for vold		12	Ran /tyveri			16	
						Ukjent/anonyme forhold	854
Hvordan fant brukeren frem til RKK?							
Henvist fra politiet		1075	Henvist via arb.kollega		31		
Henvist fra helsevesenet		139	Henvist fra KfV		86		
Henvist fra krisesentre		26	Henvist via kjente		168		
Henvist fra advokat		175	Henvist fra støttetel.		33		
Henvist fra domstol		15	Henvist fra konfliktr.		26		
Avisomtale RKK		41	Fra vitnestevning		39		
Annonse om RKK i avisen		58	Fra fam.vold koordinator				
Informasjon fra plakat/ brosjyre fra RKK		63	Henvendelse på E- post		40		
			internett		54		
Henvist fra ulike støttesenter		61	Annet		46		
Tidligere brukere		36	Ukjent/anonyme		115		

<b>SAMORDNET STATISTIKK FOR RKK.</b>					
	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
<b>Antall brukere</b>	<b>1232</b>	<b>1410</b>	<b>2617</b>	<b>2596</b>	<b>2327</b>
<b>kvinner</b>		<b>611</b>	<b>1416</b>	<b>1430</b>	<b>1258</b>
<b>menn</b>		<b>619</b>	<b>1201</b>	<b>1166</b>	<b>1069</b>
<b>Fremmedspråklige</b>			<b>87</b>	<b>132</b>	<b>177</b>
Vold- nære relasjoner	212	192	406	510	488
Vold /legemskrenkelser	249	465	549	1003	<b>726</b>
Voldtekt	44	62	140	159	<b>153</b>
Voldtekt i utlandet				8	<b>15</b>
seksuelle overgrep- avhengighetsforhold	23	24	64	122	<b>61</b>
Seksuelle overgrep- mindreårige			155	219	<b>241</b>
Annen seksuell vold	41	63	46	40	<b>77</b>
Vold på offentlig sted	393	380	469	662	<b>505</b>
Vold i hjemmet			406	416	<b>321</b>
Vold i utlandet				12	<b>12</b>
Trusler/trakassering	191	183	275	456	<b>314</b>
Menneskehandel			4	5	<b>4</b>
Besøksforbud	25	5	30	77	<b>61</b>
Vinningslovb.: ran-svindel-innb.	85	81	86	102	<b>95</b>
Trafikk:promillekj. ulykk påkjørsel				27	<b>53</b>
sivile saker				20	<b>53</b>
Frihetsberøvelse				18	<b>26</b>
Barn som er vitne til vold				31	<b>70</b>
Vitne til vold				26	<b>49</b>
Vitner i rettsaker				22	<b>206</b>
Er pårørende til voldsoffer				62	<b>157</b>
Annet		287	308	349	<b>266</b>
Omsorgssvikt				27	<b>61</b>
Voldsoffererstatning	317	378	894	1242	<b>1066</b>
Vitnestøtte	287	752	495	440	<b>356</b>
Rettferdsvederlag	1	23	26	26	<b>45</b>
Kontaktarb mot politiet	216	93	247	589	<b>442</b>
Kontaktarb mot helse/sos	96	38	175	322	<b>452</b>
Støttesamtaler/ rådgivning	189	796	2322	1941	<b>1854</b>
Fulgt ved besøk til off kontorer	5		68		
Hjemmebesøk	2	1	90	59	<b>106</b>
Henvisning til advokat	120	17	126	200	<b>133</b>
Konfliktråd				43	<b>40</b>
Antall konsultasjoner	2221	2978	4255	4863	<b>4477</b>
Antall timer brukt på vitnestøtte			498	736	<b>679</b>
Annet	109	145	158	120	<b>82</b>

RKK har ved årets slutt har vi registrert 2327 brukere. Det er en nedgang i antall brukere på 269, ca 10,3 %, sammenlignet med fjorårets tall. Det rapporteres at det er flere tunge brukere med sammensatte hjelpebehov som resulterer i flere støttesamtaler og at det krever lengre tid på innhenting av dokumenter.

Fra RKK kontorene er det utarbeidet 1066 søknader om voldsoffererstatning. Kontaktarbeid mot politi og helse og sosialetaten ligger på ca 450 henvendelser, men størsteparten av tiden til rådgiverne brukes til støttesamtaler (1291) og antall konsultasjoner til brukerne er (4477) Vi merker en prosentvis nedgang fra politiet i 2010. Henvisninger fra politiet er på 1075 mot 1298 i 2009. Det er en nedgang på 17 %.

Vitnestøtte viser også en nedgang på 19 %, sammenlignet med fjorårets tall. Men fortsatt bruker vi 679 timer på vitnestøtte i 2010 og har hatt 356 vitnestøtte oppdrag.

Ellers ser vi en økning på antall henvendelser fra advokat på 50 % og økning på antall henvendelser fra kjente og pårørende på 50 %.

Vi har hatt et synkende brukertall i år på 269 brukere. Dette forstår vi kan virke alvorlig. I 2010 har vi hatt utfordringer ved enkelte kontorer, noen har byttet kontor/adresse, andre kontorer har periodevis vært ubemannet og vi har i 2010 fått flere nye rådgivere. Bistandsadvokatene, vitnestøtteordningen med både Røde kors og Domstol administrasjonen har alle "tatt" en del brukere fra Rådgivningskontorene, da vi tilbyr lignende tjenester. En del politidistrikt har også hatt nedgang i antall voldssaker. Dette kan være en liten sammenheng med vårt synkende brukertall. Vi mener også at nedgangen fra politiet er av stor betydning i forhold til brukertilgangen til Rådgivningskontorene. Politiet bør knyttes mer sentralt opp mot rådgivningskontorene da de fleste brukere blir henvist derifra.

Vi ønsker fortsatt å gi en god kvalitet på lavterskel nivå til brukere, men de fleste kontorene betjenes av ansatte i stort sett 50 % stillinger. Rådgiverne drifter kontoret, styrer budsjettet, driver informasjons virksomhet, holder foredrag og deltar på møter med samarbeidspartnere. Alt dette tar tid, direkte bort fra brukerne, men det er også en viktig del av arbeidet. De fleste kontorene har åpent for brukere 3 dager pr. uke.

#### Overordnede mål

Det er utarbeidet en intern rutinehåndbok som beskriver mål og rutiner ved rådgivningskontorene. Vi har også laget utkast til virksomhetsplan og handlingsplan for Rådgivningskontorene. Det er gjennomført medarbeidersamtaler for de fleste i RKK 2010. Seksjonssjef har besøkt følgende RKK kontorer: Tromsø, Oslo, Drammen, Hamar, Fredrikstad og Tønsberg i 2010.

#### Helhetlig tilbud

Rådgivningskontorene for kriminalitetsofre har som sin viktigste oppgave å gi et trygt holdepunkt og gi medmenneskelig støtte og hjelp til mennesker som er utsatt for kriminalitet. Vi hører deres historie og gir menneskelig støtte og veiledning, bla. annet om hvordan forholde seg til politiet, og til andre mistenkte - vitner i rettssaker og vitnestøtte. Rådgivningskontorene er kjent for ovennevnte og dette gir kvaliteten på arbeidet vårt.

Rådgivningskontorene gir et mer helhetlig tilbud, da vi blant annet samordner statistikk, rapporter og har innarbeidet felles rutiner. RKK kontorene vil likevel ha en del individuell og lokal tilnærming alt ettersom hvor de er plassert og hvilket tilbud som er etablert rundt.

#### Samordnet statistikk

Vi har utarbeidet en samordnet statistikk for RKK som viser utvikling over tid. Statistikken er på side 27.

#### Informasjons virksomhet i RKK

Rådgiverne bruker en del tid på samarbeidsmøter og informasjonsvirksomhet. Vi må kanskje stille oss spørsmål om hva dette gir oss tilbake til RKK. Får vi flere brukere, får vi flere samarbeidspartnere, blir vi mer kjent? Den markedsføringen vi gir og den informasjonsvirksomheten vi driver må evalueres bedre.

RKK har samarbeidet med JURK om en metabrosjyre ”Utsatt for kriminalitet”, der JURK var på arbeidsmøte i Vardø 29. og 30. april. Brosjyren ble ferdigtrykt i juni 2010 og er distribuert til Rådgivningskontorene. Brosjyren kan som våre øvrige brosjyrer bestilles via vår hjemmeside, pr epost eller telefon.

#### Utfordringer for 2011.

Øke antall brukere. Den største utfordringen i 2011 blir å ivareta og øke antall brukere til RKK. Vårt tilbud til brukere skal fortsatt være på et lavterskelnivå. Det betyr i bunn og grunn at vi setter av god tid til hver enkelt avtale.

#### Tiltak

Vi ser at det blir viktigere å ha en mer kontinuerlig oppfølging av kontorene, med blant annet faste telefonmøter. Kontorenes egne forslag til målsetting og utfordringer for 2011 vil også bli fulgt opp. Ellers må vi fortsatt arbeide med hvordan vi kvalitetssikrer arbeidet i RKK, hvordan kvalitetssikrer vi arbeidet med brukerne, hvordan påvirker arbeidet oss og hvordan bearbeider vi dette – erfaringsutveksling.

Våre rådgivere i RKK har erfart at vitnestøttearbeidet bidro til å kanalisere mange brukere til RKK med behov utover vitnestøttebehovet. Det betyr at reduksjon i vitnestøtteoppdrag medfører reduksjon i antall andre saker i RKK-avdelingene. Basert på samme erfaring kan det reises spørsmål ved om vitnestøtten som skjer i regi av domstolene bør koordineres bedre med tilbudet til RKK, for at publikum skal få dekket sitt samlede behov for informasjon som kriminalitetsutsatt.

For det annet tyder rapporteringen fra avdelingene på at antall brukere som kommer til RKK-avdelingene som følge av informasjon fra politiet har gått ned.

Politiet er vår største, fremste og viktigste samarbeidspartner når det gjelder henvisninger av brukere til RKK kontorene. For å øke antall brukere må politiet informere mer aktivt om tilbudet til RKK. Alternativt må RKK-avdelingene jobbe mer med markedsføring. Erfaringer viser likevel at det er usikkert om dette vil føre til at antallet brukere stiger. Det bør brukes

mer ressurser på at saksbehandlere i Vardø hospiterer ved RKK-avdelingene, og at rådgiverne og saksbehandlerne sammen jobber utadrettet og oppsøkende overfor virksomhetens samarbeidspartnere. Med ressursituasjonen ved KFV var det vanskelig å prioritere slikt arbeid i 2010.

## 9 Samfunnssikkerhet og beredskap

Kontoret har ikke laget en egen plan for beredskapsarbeidet. Kontoret har likevel gjennom rutiner sikret lokalene og sakene som er til behandling. Det er også rutiner for sikker oppbevaring av backup av vår database.

## 10 Informasjons- og kommunikasjonsteknologo (IKT)

Virksomheten har i 2010 ikke tatt i bruk noen nye e-tjenester på nett.

## 11 Internasjonalt arbeid

Justisdepartementet har gitt innskrenkende føringer på hvilket internasjonalt arbeid KFV kan engasjere seg i. Dette innebærer bl.a. at det juridiske nordområdeprosjektet som over en toårsperiode var utviklet i samarbeid med Murmansk humanitære institutt, og som var finansiert av Barentssekretariatet fordi det stimulerte til utvikling av sivil sektor i Nordvest-Russland, er avsluttet før intensjonsavtalen var oppfylt fra KFVs side. Deler av det arbeidet som KFV startet sammen med Murmansk humanitære institutt er første halvår 2010 likevel videreført bl.a. av NAV, Arbeidstilsynet og Barentsinstituttet, men slik at representanter fra KFV ikke har kunnet delta på seminar som har vært avholdt i Kirkenes første halvår.

Det har i 2010 vært avholdt et middagsmøte med ledelsen for Brottsofferjurarnas Riksforbund. Formålet var å utveksle erfaringer fra fagfeltet i Norge og Sverige, samt å vedlikeholde virksomhetenes kontaktnett.

I oktober deltok vi i møte med Brottsofferjoureren i de Nordiske landene, det kalles Nordisk Brottsofferrådet. Møte ble arrangert i Helsingfors og tema var Rådgivning og støtte til voldsofre og vitner. Modeller for frivillig arbeid og løsninger. Stockholmsprogrammet og offerpolitikk.

## 12 Websider

Virksomheten drifter tre websider. RKK- weben: [www.kriminalitetsofre.no](http://www.kriminalitetsofre.no). KFV-weben: [www.voldsoffererstatning.no](http://www.voldsoffererstatning.no). Støttetelefon-weben: [www.stottetelefon.no](http://www.stottetelefon.no), som inneholder statistisk informasjon. I 2010 er det juridiske stoffet påført dato for oppdateringer. I tillegg er det arbeidet med å omskrive deler av innholdet over til nynorsk. Andelen tekster på nynorsk er for lite, selv om utvikling for å nå et tilfredsstillende nivå er påbegynt.

### 13 Likestilling

Kontoret for voldsoffererstatning har i 2010 opprettet en ledergruppe. Den består av fire personer og ledes av direktøren. I tillegg er det tre seksjonssjefer, henholdsvis en kvinne og to menn. Pr. 31. desember 2010 var det 43 ansatte i virksomheten, hvorav 23 kvinner og 20 menn. Ved hovedkontoret i Vardø var det 13 kvinner og 9 menn. I RKK-avdelingene er forholdet 10 kvinner og 11 menn, som alle har stilling som rådgiver.

Virksomheten er således bemannet:

Direktør:		1	mann		
Seksjonssjef:	1	kvinne	2	menn	lønnsspenn 62-66
Rådgiver:	11	kvinner	15	menn	lønnsspenn 44-59
Seniorkonsulent	1	kvinne			
Førstekonsulent:	5	kvinner	1	menn	lønnsspenn 45-47
Konsulent/sekretær:	5	kvinner	1	menn	lønnsspenn 33-46

Virksomheten har ikke sett behov for å iverksette tiltak for å endre bemanningen.

### 14 Bruk av videokonferanseutstyr

Videokonferanseutstyr er installert ved KFV i Vardø. I 2010 har det vært gjennomført noen videokonferanser, bl.a med JD og intervju av søker til ledige engasjement stillinger. Utstyret har også blitt leid ut til det lokale politiet. Det er vanskelig å anslå hvor mye Kontoret har spart på bruk av utstyret, men det vi kan si er at utstyret øker kvalitet og muligheten for kontakt med departementet og andre samarbeidsparter.

KFV gjennomfører en rekke telefonmøter. Dette fremstår som enklere enn bruk av videokonferanser, spesielt gjelder det kontakten med RKK-avdelingen hvor alle 14 kontor deltar samtidig. KFV har i 2010 reist spørsmål ved om styringsdialogen i større utstrekning enn nå kan legges til videokonferanser. Justisdepartementet har åpnet for dette for de møtene der ledelsen i Vardø skal reise til Oslo. Vi vil tro at bruken av videokonferanse vil stige i 2011.

### 15 Kontraktsarkiv

Det er etablert et eget arkiv i virksomheten hvor tilbud på kjøp av varer og tjenester arkiveres. I permene arkiveres også aksepten fra virksomheten, og kontrakter som inngås som en følge av avtaleslutningen. I kontraktsarkivet inngår også husleieavtalene for RKK-avdelingene. Kontraktsarkivet oppbevares på administrasjonssjefens kontor.

### 16 Innkjøpsstrategi

KFVs innkjøpsstrategi er fra mai 2007. Hovedprinsippene i strategien er at to bestemte personer i virksomheten hver for seg kan slutte avtaler om anskaffelser. Utgangspunktet er også at alle transaksjoner skal konkurranseutsettes. Det gjelder unntak for små innkjøp til den daglige driften, når samlet vederlag ikke overskrider kr 1000 per dag. Den som disponerer

skal påse at det er hjemmel for anskaffelsen, og at det foreligger budsjettmessig dekning og at anskaffelsen er økonomisk forsvarlig. Det skal dokumenteres hvem som har kontrahert. Det er også tatt inn i dokumentet at regelverket om offentlige anskaffelser skal følges ved innkjøp, og at det skal utarbeides konkurransegrunnlag når anskaffelsen overskrider visse terskelverdier, samt at det gjelder skjerpede regler for transaksjoner for de høyeste terskelverdiene. Rådgiverne ved RKK har fullmakt til å foreta innkjøp av rekvisita og lignende.

#### 17 Økonomisk rapportering:

##### (1) Konto 047211 – Lønnsutgifter

Kontoret for voldsoffererstatning har hatt et samlet forbruk av lønnsmidler på 101,2 %, som er fordelt på KFV med 105,1 % og RKK med 94,1 %. Underforbruket i RKK skyldes midlertidig ubesatt stillinger ved 2 kontor. Mer forbruket totalt skyldes lønnsoppgjøret høst 2010, som det er gitt kompensasjon for.

##### (2) Konto 047212 – Varer og Tjenester

Første halvår har kontoret for voldsoffererstatning brukt 104,2 % av driftsmidlene. Det er fordelt med 97,1 % på KFV og 113,6 % på RKK. For RKK så ble det foretatt oppgradering av møbler og utstyr, ved noen kontor som det ikke var tatt høyde for.

##### (3) Konto 3472 – Inntekter

Det ble litt mindre refusjoner enn budsjettet .

##### (4) Støttetelefon – koststed 610

Støttetelefon har et budsjett på kr. 1 000 000. Her har vi brukt kr. 837 000, som utgjør 83,7 % av midlene. Det ikke er foretatt internfakturerering for vakter som er tatt innenfor arbeidstiden av rådgiverne i RKK-avdelingen andre halvår 2010. Samlet sett så ville man gått i balanse om man hadde foretatt avregningen.



Oversikt	Budsjett 2010	Forbruk 31.12.2010	Mer/mindre Forbruk	Forbruk i % Av totalen
Lønn KfV	8 227	8 646	-419	105,1 %
Lønn RKK	4 570	4 301	269	94,1 %
Sum lønn	12 797	12 947	-150	101,2 %
Drift KfV	3 727	3 620	107	97,1 %
Drift RKK	2 777	3 154	-377	113,6 %
SUM drift	6 504	6 774	-270	104,2 %
Totalt Kontoret for voldsoffererstatning	19 301	19 721	-420	102,2 %
Prosjekt Støttetelefon	1 000	837	163	83,7 %
Sum Kontoret for voldsoffererstatning	20 301			
Lønnskompensasjon	480			
Ny total bevilgning	20 781	20 558	223	98,9 %
Refusjon	300	245	-55	

## KONTORET FOR VOLDSOFFERERSTATNING

Terje Kofoed  
Direktør (fung)