

ÅRSRAPPORT

2011



Kontoret for voldsoffererstatning

Innhold

Innledning	2
Kontoret for voldsoffererstatning	
Være en velfungerende og effektiv virksomhet.....	3
Statistikk – saksbehandling	5
Statistikk – Klagesaker	11
Statistikk – fordeling på ulike sakstyper.....	16
Statistikk – Utbetalinger av voldsoffererstatning.....	19
Andre mål og oppgaver	21
Rådgivningskontorene for kriminlaitetsofre	25
Statistikk – oversikt over antall brukere.....	26
Statistikk – Hvem er brukerne.....	28
Andre mål og oppgaver	30
Brukerundersøkelse, resultater.....	32
Regnskap med kommentarer	34

INNLEDNING

Kontoret for voldsoffererstatning er et statlig forvaltningsorgan underlagt Justisdepartementet. Kontoret skal behandle og avgjøre søknader om voldsoffererstatning i første instans. Forberede klagebehandlingen og ta stilling til om det skal søkes regress hos skadevolderen.

Rådgivningskontorene for kriminalitetsofre er faglig og administrativt underlagt Kontoret for voldsoffererstatning. Rådgivningskontorene skal bistå kriminalitetsofre, pårørende og vitner, slik at disse opplever å bli godt ivaretatt.

Kontoret for voldsoffererstatning og Rådgivningskontorene for kriminalitetsofre har også ansvaret for å drive Støttetelefonen for kriminalitetsofre.

Årsrapport for 2011 er delt i 2 deler. Den første delen er knyttet til behandling av saker etter voldsoffererstatningsloven samt rapporteringer knyttet til krav i tildelingsbrevet. Den andre delen er rapport fra arbeidet med og på Rådgivningskontorene for kriminalitetsofre, RKK.

Tidligere direktør ved Kontoret for voldsoffererstatning trådte av 1.2.2011. Ny direktør begynte i stillingen 1.10.2011. I perioden februar – september har seksjonssjef for stab vært konstituert som direktør.

22.juli terroren

Som følge av terroren 22.juli har Kontoret fått flere nye utfordringer. Forslag til statsbudsjett ble lagt frem andre uken i oktober. På bakgrunn av tidlige signaler startet Kontoret prosessen med rekruttering av nye medarbeidere. 6 nye saksbehandlere tiltrådte i engasjementstillinger fra midten av oktober.

Organisasjonsplan er utarbeidet. Til grunn for vår organisering har Kontoret lagt vekt på å driftsoptimalisere våre oppgaver.

Det etableres et eget servicetorg som skal være vår førstelinjetjeneste og det ansettes flere medarbeidere både på servicetorget og som saksbehandlere. Nye stillinger ble utlyst med søknadsfrist 12.desember og rekruttering til disse ble påbegynt umiddelbart. Direktøren hadde samtaler med en del av søkerne og de ble umiddelbart tilbudt administrativt engasjement på 6 måneder, dette medførte at vi hadde mange nye saksbehandlere på plass umiddelbart over årsskiftet.

Videre ble prosess med innføring av elektronisk sak/arkivsystem igangsatt i oktober. Prosjektplan ble utarbeidet og innkjøp av nytt elektronisk sak/arkivsystem ble lagt ut på anbud med anbudsfrist 12. desember. Den 27.desember ble det signert avtale med leverandør av nytt elektronisk sak/arkivsystem og arbeidet med fremdriftsplan ble igangsatt umiddelbart.

TILDELINGSBREVETS KAPITTEL 3; MÅL, STYRINGSPARAMETRE OG OPPDRAG MED HØY OPPMERKSOMHET I BUDSJETTÅRET 2011:

HOVEDMÅL I JUSTISSEKTOREN;

STYRINGSPARAMETRE FOR 2011:

Være en velfungerende og effektiv virksomhet

Teaminndeling:

Kontoret for voldsoffererstatning har siden mars 2011 organisert saksbehandlere i team. I perioden mars – november hadde vi tre team med tre saksbehandlere og en rådgiver/teamleder på hvert team. Fra desember utvidet vi teamene, vi har nå fire team som jobber med ordinær saksbehandling og et team som jobber med regressaker. Rådgiverne er gitt en begrenset fullmakt til å fatte vedtak. Teamene har fungert bra og de har selv lagt opp møter og lignende etter behov. Tilbakemeldingene er så langt positive. Utfordringene ligger i dag først og fremst på likebehandlingsprinsippet samt tydelige og klare vedtak.

Tiltaket har medført en vesentlig økning i antall vedtak ut sammenlignet med samme periode i 2010. Økningen skyldes i stor grad nedbygging av restanse av den som leser vedtak i andre hånd. I tillegg til teamlederne kommer seksjonssjef erstatning som har de sakene som ikke omfattes av fullmaktene i teamene. Samtidig har det redusert belastningen på erstatningssjef, som isteden kan bruke noe mer tid på de mer omfattende sakene. Tiltaket bidrar også til økt selvbestemmelser, innflytelse og faglig ansvar for saksbehandlerne.

Kvalitet:

Nyansatte får en innføring i voldsoffererstatningsloven og saksbehandlingen i forhold til denne. Videre får de en innføring i saksflyt og arkivrutinene samt administrative forhold. Det er så teamlederne som har ansvar for videre oppfølging av nyansatte. Det er utarbeidet en sjekklister som alle teamledere går gjennom sammen med nyansatte.

Nye maler er utarbeidet og ble tatt i bruk i november.

Teamlederne har jevnlig møter for å avklare prinsipielle spørsmål samt diskutere utfordringer.

Seksjonssjef erstatning har møte med alle saksbehandlerne i etterkant av mottatte vedtak fra erstatningsnemnda der endringer i vedtak blir diskutert.

Det er utarbeidet en rutine for kvalitetsgjennomgang av vedtak ved KFV med sikte på stikkprøver. En kvalitetsgjennomgang ble gjort av seksjonssjef erstatning i september 2011, rapporten viser tilfredsstillende kvalitet på våre vedtak.

Oppfølging og kontroll foregår ellers ved at seksjonssjefen har gått gjennom vedtak som er klare for utbetaling og vedtak som det sendes kopi av til JD.

Frem til juni ble det avholdt videokonferanser med SRF i etterkant av møter i nemnda.

I oktober 2011 deltok saksbehandlerne på kontoret på fellesseminar med SRF, erstatningsnemnda og Justisdepartementet.

Kontoret oversender jevnlig vedtak til Justisdepartementet for gjennomgang, i samsvar med opplistingen i tildelingsbrev for 2011.

Effektivitet:

Fra oktober har vi hatt møte med saksbehandlerne der alle vedtaksklare saker frem til en oppgitt dato fordeles med sikte på å få behandlet de eldste sakene raskest mulig. Vi har satt dato for når vedtakene skal være klar og har markert når disse vedtakene har vært ferdig. Frem til årsskiftet er alle saker som var vedtaksklar pr.1.11.2010 behandlet.

Det arbeides med å forbedre våre rutiner når det gjelder purringer på saker, samt å få til bedre rutiner mht. prioritering av saker. Alle saksbehandlerne har oversikt over status i sine saker. Når nytt elektronisk sak/arkivsystem er på plass vil vi ha et eget skjema elektronisk på hver sak som viser status. Dette slik at servicetorget kan besvare spørsmål knyttet til den enkelte søknad.

KFV jobber kontinuerlig for å driftsoptimalisere våre oppgaver. I denne forbindelse vises det til at vi blant annet oppretter et servicetorg fra årsskiftet.

God dialog med brukere og publikum

Kontoret har jobbet med en endring av malene for å gjøre disse lettere å forstå. Vi har fokus på at vedtakene skal være forståelig for søker.

I samarbeid med Statens Sivilrettsforvaltning deltok kontoret første halvår på et møte med brukergrupper. Møtet gir kontoret gode tilbakemelding på hva som er viktig å jobbe videre med.

Videre mener vi at opprettelsen av et servicetorg vil gjøre det enklere for bruker å holde kontakten med oss.

Gi god bistand til kriminalitetsofre gjennom RKK

Kontoret har utarbeidet en kompetanseutviklingsplan for RKK for perioden 2010-2013. Alle kontorene har denne planen og den skal gjennomgås og revideres hvert år.

Det er likevel nødvendig å nevne at kontorene ikke har hatt budsjett til eksterne kurs og seminarer i 2011. Dette bemerker de fleste kontorene.

For at rådgiverne skal kunne være oppdatert på vårt brede kompetansefelt, er det nødvendig å kunne delta på seminarer og kurs. Det er viktig for motivasjon, for økt kompetanse og kunnskap.

Øke antall brukere

Statistikken viser at RKK kontorene hadde en jevn økning i henvendelser i 2011. Det vises her til statistikkene med kommentarer i herværende rapport, del 2.

80 prosent av alle søknader skal være ferdigbehandlet innen ett år.

Det er tidligere kommentert at vi ikke kan regne ut saksbehandlingstid på saker, kun på vedtak, ref årsrapporten og referat fra etatsstyringsmøte 2. mars 2011. (se Tildelingsbrev 2011 på side 5 i referatet). Vi kan opplyse at vi har lagt om rutineene, slik at det fattes færre vedtak i en sak. Bl.a så utbetales det forskudd, uten at det regnes med som vedtak. Vi er nærmere at det kun fattes et vedtak pr sak, men ikke helt.

Tallene videre er for vedtak.

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid fordelt på vedtak er i 2011 320 dager.

Det er ferdigbehandlet 4662 vedtak i 2011 og 66,1 % av vedtakene er ferdigbehandlet innen et år.

Kontoret har ikke oppfylt målkravet i tildelingsbrevet.

Antall ferdigbehandlede vedtak. Tidsbruken er fra søknad inn til vedtak ut.

0-4 måneder	5-6 måneder	7-12 måneder	13-18 måneder	Over 18 måneder	sum
1564	371	1146	806	775	4662

(Tabellen leses slik at 1564 vedtak ble fattet innen 4 måneder etter at vi mottak søknaden.)

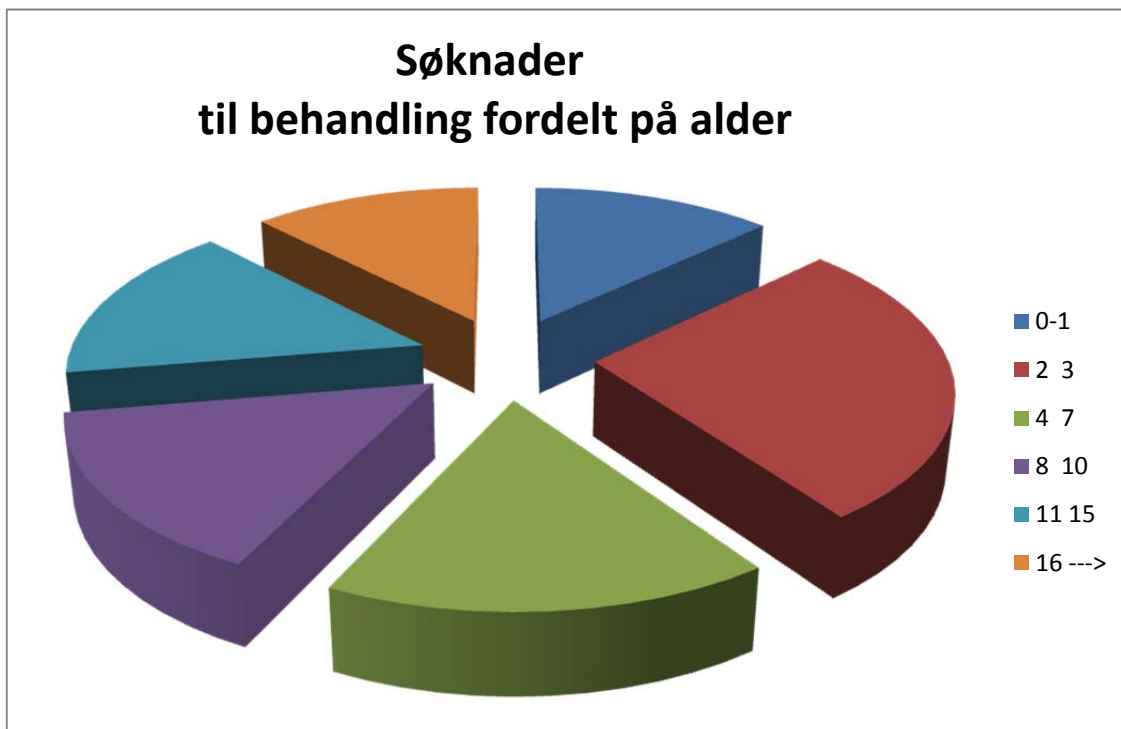
Som vi ser så ligger vi 14 % under måltallet for 2011. (forutsatt at en sak = et vedtak).

80 % ferdigbehandlede søknader tilsier at 3730 vedtak skulle vært ferdigbehandlet innen ett år. Vi ferdigbehandlet 3081, dvs 649 vedtak færre enn målkravet.

Vi har hatt fokus på å sette frister i brev til søkere når vi ser at det er behov for tilleggsinformasjon. Vi har også jobbet med å forbedre purre rutiner på f.eks politidokumenter. Vi har også hatt større fokus en tidligere på å avslutte de eldste sakene. Det vil selvsagt også innvirke på saksbehandlingstiden.

SØKNADER TIL BEHANDLING FORDELT PÅ ALDER

Oversikten under viser alderen på restansen pr 31.12.2011. Har også tatt med i tabellene under restansen pr 31.12.2010 og 30.06.2011, slik at man kan se endringer gjennom året.



Tallene er pr 31.12.2011

Måneder	0-1	2 3	4 7	8 10	11 15	16 --->	sum
Til behandling	486	1024	632	572	577	460	3751

Tallene er pr 30.06.2011

Måneder	0-1	2 3	4 7	8 10	11 15	16 --->	sum
Til behandling	377	805	750	527	426	509	3394

Tallene pr 31.12.2010 var:

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

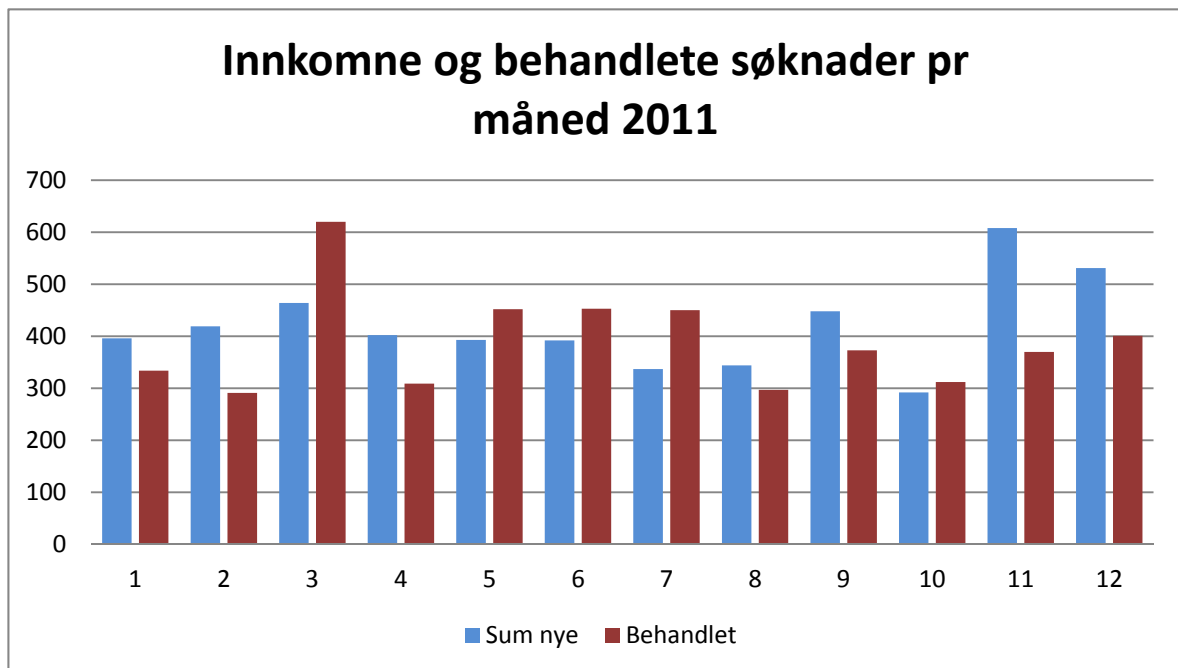
Som vi ser av tabellene over har restansen økt noe siste halvår. Økningen skyldes økning i antall nye søknader etter 22. Juli og at kontoret øker bemanningen som medfører opplæring og innfasing av nye ansatte.

Saker til behandling som er over 16 måneder

	Pr 31.12.2010	pr. 31.12.2011
2006	15	
2007	25	4
2008	92	12
2009	453	147
2010	0	297
Sum	585	460

Vi har redusert restansen på saker over 16 måneder med 125 saker sammenlignet med samme tid i 2010, dette er positivt.

INNKOMNE OG BEHANDLETE SØKNADER PR MÅNED



2011	Jan	Feb	Mar	april	mai	juni	juli	aug	sep	okt	nov	des	Sum
Innkomne	357	381	351	366	359	343	314	324	415	269	564	505	4548
tillleggssøk.	39	38	113	36	34	49	23	20	33	23	44	26	478
Sum nye	396	419	464	402	393	392	337	344	448	292	608	531	5026
Behandlet	334	291	620	309	452	453	450	297	373	312	370	401	4662

2010	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 fattet 4662 vedtak i 2011, mot 3559 vedtak i 2010. Det er en økning på 31 %. Det er kommet inn 703 flere søknader i 2011, som er en økning på 18,3 %. Terrorhandlingen 22. Juli utgjør 261 av denne økningen.

80 prosent av alle søknader skal være ferdigbehandlet innen seks måneder fra alle dokumentene er mottatt

(Se kommentaren på side 5, det samme gjelder her)

Tallene under gjelder for vedtak.

Antall ferdighandlede vedtak. Tidsbruken er fra siste dokument inn i en søknad til vedtak ut.

0-4 måneder	5-6 måneder	7-12 måneder	13-18 måneder	Over 18 måneder	Sum
2799	348	1170	257	88	4662

(Tabellen leses slik at 2799 vedtak ble fattet innen 4 måneder etter at vi mottak siste dokument inn i en søknad.)

Som vi ser av tabellene foran så har kontoret hatt en økning av nye søknader i 2011. Dette har kontoret klart å takle, men det har gått utover saksbehandlingstiden. Som vi tidligere har påpekt så betyr denne økningen større press på informasjonsbehov til søkere som venter og økning i henvendelser om hvordan saken står. Vi har også synliggjort belastningen som følger av tilleggssøknadene. Kontoret har hatt fokus i alle ledd, fra søknader kommer inn til vedtak går ut, for å gjøre behandlings mer effektiv. 80 % tilsvarer 3730 vedtak, vi behandlet 3147 vedtak innen for fristen, dvs 583 vedtak færre enn målkravet.

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid fordelt på vedtak er i 2011 på 135 dager. Det er ferdigbehandlet 4662 vedtak i 2011.

Kontoret har ikke oppfylt målkravet i tildelingsbrevet.

20 G SAKER

Det er oppnådd 20G i 22 saker i 2011. Beløpet kan være utbetalt over flere år. Det kan også være til flere skadelitt i samme sak.

Enkle klagesaker skal behandles innen en måned, andre klagesaker skal behandles innen fire måneder etter at alle dokumenter er mottatt.

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid for klager er i 2011 på 101 dager.

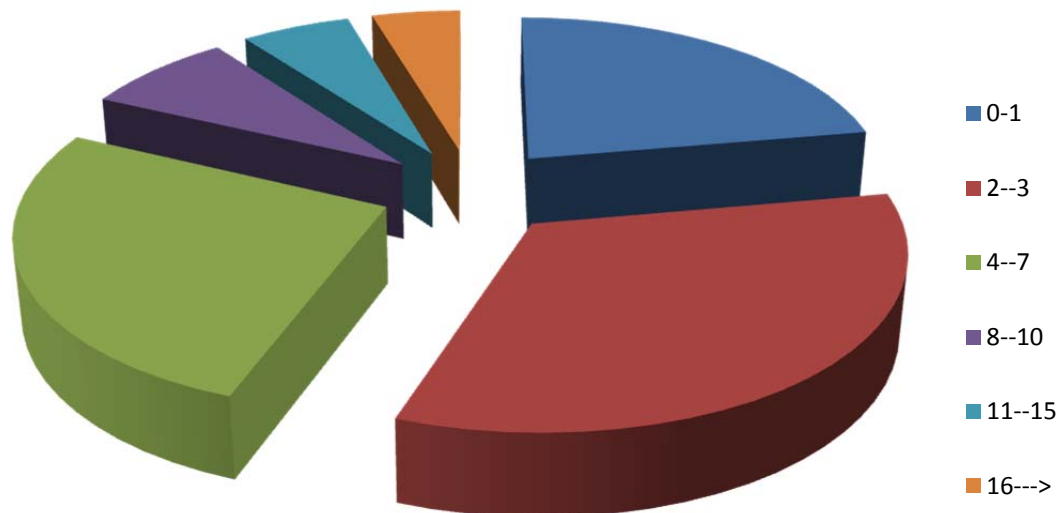
Det er ferdigbehandlet 113 klager i 2011 og 33 % av klagene er ferdigbehandlet innen 1 måned, 79 % innen 4 måneder. (disse tallene gjelder kun for de klagene KFV omgjør, vi har ikke mulighet til å beregne tiden som går for klager som oversendes SRF)

Kontoret har ikke oppfylt målkravet i tildelingsbrevet

Sum	0-1 måneder	2-4 måneder	5-6 måneder	7-12 måneder	13-18 måneder
118	39	54	11	9	5

Når Kontoret for voldsoffererstatning opprettholder sitt vedtak, så oversendes klagesaken til SRF som er sekretariat for Erstatningsnemnda for voldsoffererstatning for endelig behandling. Vi lager et kopisett til SRF og oversender klagene jevnlig.

Klager til behandling fordelt på alder



Tallene pr 31.12.2011

Måneder	0-1	2-3	4-7	8-10	11-15	16--->	sum
Til behandling	63	94	75	22	16	13	283

Tallene pr 30.6.2011

Måneder	0-1	2-3	4-7	8-10	11-15	16--->	sum
Til behandling	58	80	27	12	6	6	189

Tallene pr 31.12.2010

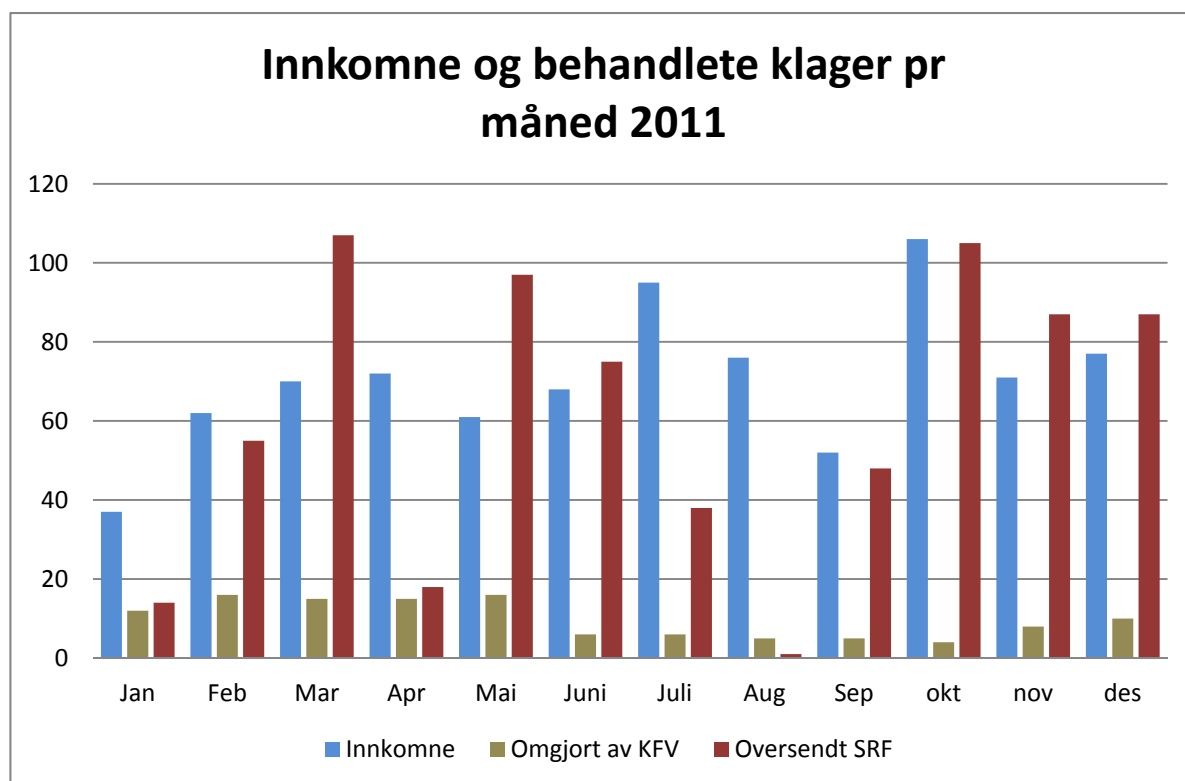
Måneder	0-1	2-3	4-7	8-10	11-15	16--->	sum
Til behandling	75	121	35	16	8	12	267

Klager til behandling over 16 måneder pr 31.12.2011:

	30.jun	31.des
2008	1	2
2009	2	2
2010	3	9

Av tabellen over ser vi at kontoret har en liten økning i restansen av klager. Det skyldes i hovedsak økning i antall klager. Økningen i antall klager skyldes økning i antall vedtak.

Kommer tilbake til klageprosenten i en senere tabell. Vårt mål er fortsatt å få ned andelen av de eldste sakene.

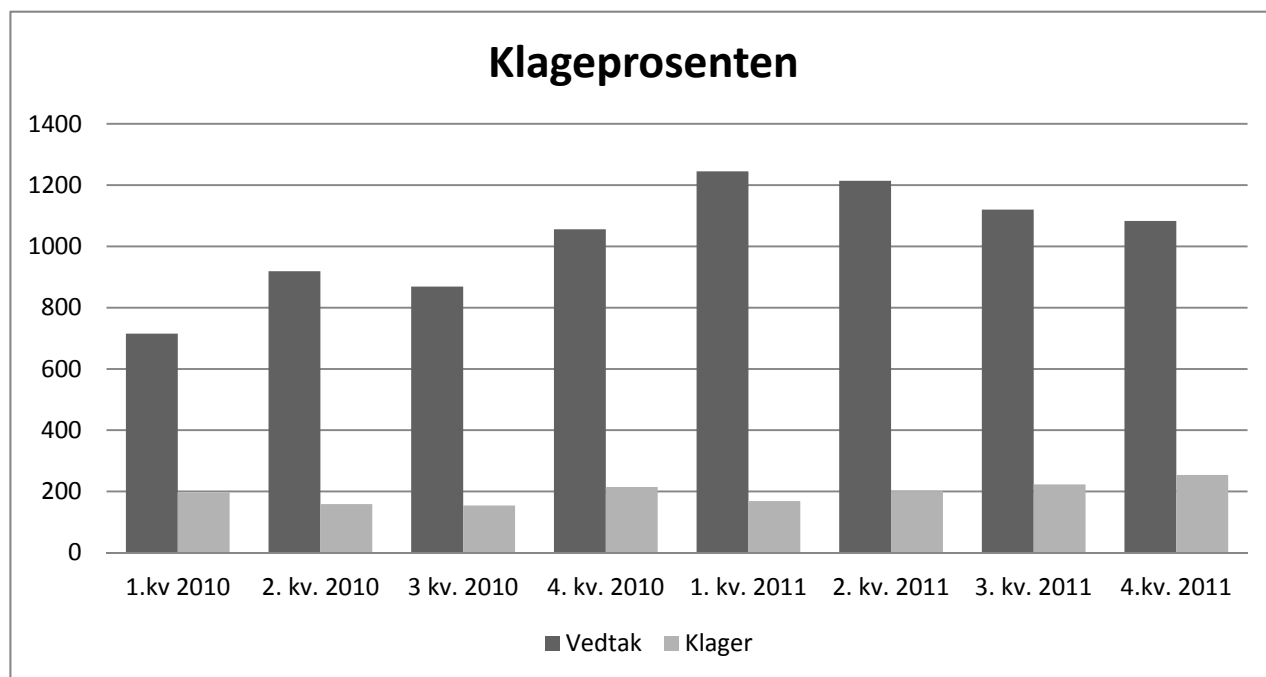


2011	Jan	Feb	Mar	Apr	Mai	Juni	Juli	Aug	Sep	okt	nov	des	sum
Innkomne	37	62	70	72	61	68	95	76	52	106	71	77	847
Omgjort av KfV	12	16	15	15	16	6	6	5	5	4	8	10	118
Oversendt SRF	14	55	107	18	97	75	38	1	48	105	87	87	732
Sum behan.	26	71	122	33	113	81	44	6	53	109	95	97	850

2010	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	725
Omgjort av KfV	7	1	22	14	109	43	27	17	27	29	36	10	342
Oversendt SI	2	88	87	31	6	78	13	0	55	34	64	21	479
Sum behan.	9	89	109	45	115	121	40	17	82	63	100	31	545

Det har kommet inn 122 flere klager i 2011 enn i 2010. Det er en stor økning i antall vedtak oversendt SRF for endelig behandling, økningen er på hele 253 vedtak. I 2011 kom det inn totalt 847 klager mens det ble behandlet 850 klager. Det er positivt at vi ikke øker restansene knyttet til klagebehandlingen.

Kontoret sender fortløpende klagene til SRF for behandling i Erstatningsnemnda.



	1.kv. 2010	2. kv. 2010	3 kv. 2010	4. kv. 2010	1. kv. 2011	2. kv. 2011	3. kv. 2011	4.kv. 2011
Vedtak	715	919	869	1056	1245	1214	1120	1083
Klager	197	159	154	215	169	201	223	254
Klageprosent	27,6	17,3	17,7	20,4	13,6	16,6	19,9	23,5

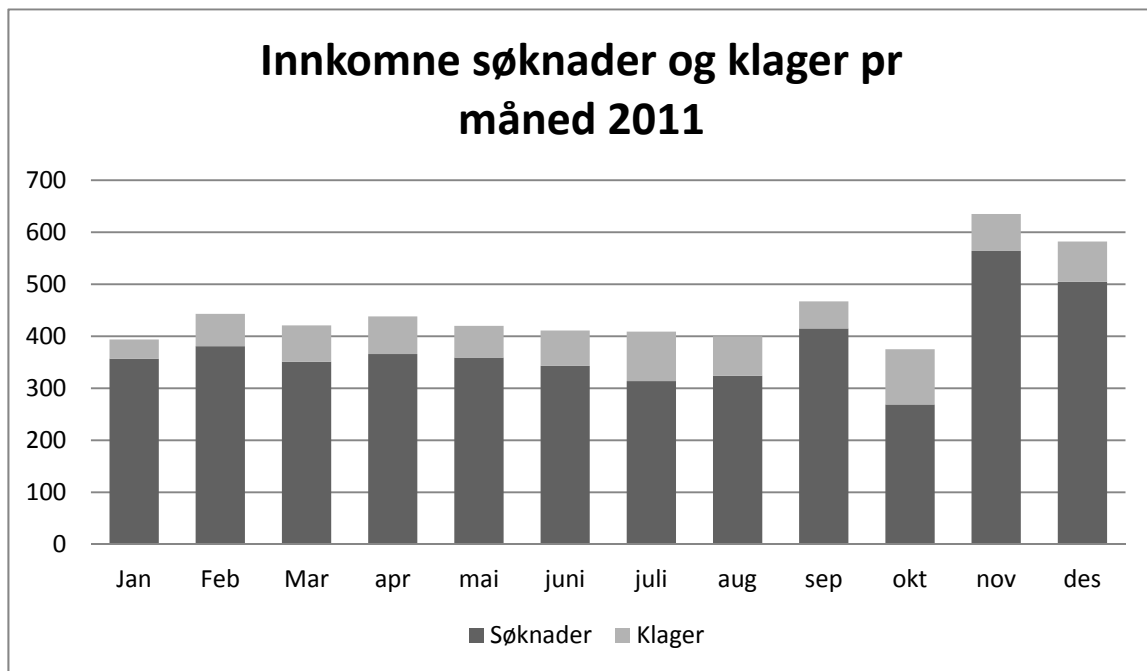
Klageprosenten 1. halvår 2010 var 21,8 %

Klageprosenten 1. halvår 2011 var 15 %

Klageprosent for hele 2010 var 20,4 %

Klageprosent for hele 2011 var 18,2 %

Som vi ser av tallene over så har klageprosenten gått litt ned. Det er ikke gjort noen direkte tiltak for å redusere klager.



2011	Jan	Feb	Mar	apr	mai	juni	juli	aug	sep	okt	nov	des	Sum
Søknader	357	381	351	366	359	343	314	324	415	269	564	505	4548
Klager	37	62	70	72	61	68	95	76	52	106	71	77	847
Sum	394	443	421	438	420	411	409	400	467	375	635	582	5395

2010	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	3845
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	4570

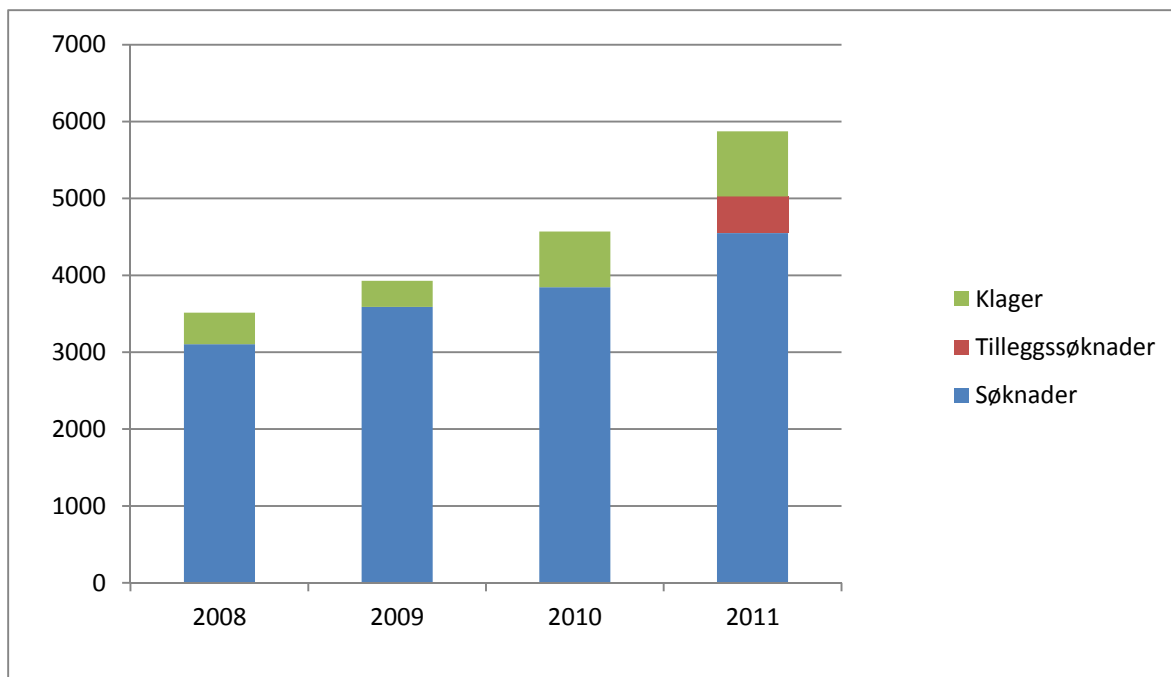
Tilleggssøknadene er ikke med i disse tallene og skyldes at vi ikke har tallene for 2010. Dette er også gjort for at sammenligningen skal bli riktig.

Vi ser at det er en økning i nye søknader i 2011, sammenlignet med 2010 er økningen på hele 703 nye søknader eller 18,3 %. For klager er økningen på 122 saker eller 16,8 %.

Av tabellen over ser vi at det i 2011 er en veldig jevn tilstrømning av nye saker. Det er helt klart en fordel for kontoret. Det letter jobben med å ta imot og registrere inn sakene.

Nye søknader - utviklingen over år.

Under har vi laget en tabell som viser utviklingen av nye søknader, klager og tilleggssøknader fordelt på de siste 4 årene.



	2008	2009	2010	2011
Søknader	3104	3589	3845	4548
Tilleggssøknader				478
Klager	410	339	725	847
SUM	3514	3928	4570	5873

Voldsoffererstatning, søknadene fordeler seg slik på ulike sakstyper:

	Fors.	Lov	Totalt / Sum
1. Saksmengde og saksbehandlingstid			
a) Antall søknader innkommet			4548
b) Antall ubehandlede søknader			3751
c) Antall vedtak ferdigbehandlet	627	4035	4662
d) Antall klagesaker (omgjort av KfV)	10	108	118
2. Innvilgelse/avslag etter behandling			
a) Vedtak erstatning innvilget	155	2879	3034
b) Avslag	472	1156	1628
3. Innvilget i kroner			
a) Faktisk utbetalt erstatning av kontoret	15 266 000	198 786 000	214 052 000
b) Andre utgifter belastet voldsofferbevilgningen	25 000	4 788 000	4 813 000
5. Beløpsdifferensiering			
a) kr. 1.000 - 2.000	1	32	33
b) kr. 2.001 - 3.000		14	14
c) kr. 3.001 - 5.000	1	32	33
d) kr. 5.001 - 10.000	9	260	269
e) kr. 10.000 - 50.000	36	1668	1704
f) kr. 50.001 - 100.000	32	420	452
g) kr. 100.001 - 200.000	76	280	356
h) kr. 200.001 - 500.000		125	125
i) kr. 500.001 - 1.000.000		40	40
j) over 1.000.000		8	8

Vi ser over at det fortsatt behandles søknader etter forskriften, dvs forhold som er eldre enn 1.7.2001. Her er imidlertid innvilgelses andel lav, 24,7 %. Etter lov er innvilgelses andel 71,4 %. Tallene for 2010 var henholdsvis 46,2 % på forskrift og 81,7% for lov.

Oversikten over beløpsdifferensieringen er for vedtak. Det er en av grunnene til de mange små utbetalinger. (tallene er ikke slått sammen om det er flere vedtak i samme sak i 2011)

6. Straffbar handling			
a) Drap	Forskrift	Lov	SUM
1. Antall	3	116	119
2. Saker innvilget	1	91	92
3. Beløp	150 000	20 854 000	21 004 000
b) Seksuelle overgrep mot voksne			
1. Antall	121	491	612
2. Saker innvilget	26	270	296
3. Beløp	3 236 000	36 846 000	40 082 000
c) Seksuelle overgrep mot mindreårige			
1. Antall	314	363	677
2. Saker innvilget	107	296	403
3. Beløp	12 000 000	27 806 000	39 806 000
d) Voldtekt (tillegg se punkt b)			
1. Antall	87	447	534
2. Saker innvilget	13	241	254
3. Beløp	1 423 000	33 670 000	35 093 000
e) Legemskrenkelse			
1. Antall	168	2061	2 229
2. Saker innvilget	31	1511	1 542
3. Beløp	1 614 000	80 591 000	82 205 000
f) Annet			
1. Antall	112	990	1 102
2. Saker innvilget	16	700	716
3. Beløp	1 357 000	42 344 000	43 701 000
g) Eksponert for vold			
1. Antall	12	136	148
2. Saker innvilget	4	107	111
3. Beløp	310 000	5 727 000	6 037 000
7 Erstatningsposter			
a) Økonomisk tap	866 000	53 668 000	54 534 000
b) Ikke økonomisk tap	14 425 000	149 906 000	164 331 000

I tallene over kan et vedtak bli tatt med på flere poster, da et skadetilfelle kan omhandle flere straffbare forhold.

	Søkt	Innvilget
8 Skadelidte og skadevolder		
I Skadelidte		
a) Antall kvinner	2494	1526
b) Antall menn	2168	1508
II Skadevoldere		
a) Antall kvinner	278	170
b) Antall menn	4824	3509
c) Ukjent	288	209
d) Antall under 14 år	81	63
e) Antall 15 - 30 år	2382	1841
f) Antall 31 - 45 år	1725	1191
g) Antall 46 - 60 år	488	323
h) Antall over 60 år	142	79
9 Forholdet skadelidte/skadevolder		
Antall saker hvor skadevolder var		
a) Ukjent	2964	1967
b) Bekjent	1645	1012
c) Ektefelle/samboer	394	260
d) Foreldre/besteforeldre/steforeldre	448	275
e) Annen omsorgsperson	817	481
10 Reaksjon mot skadevolder		
a) dom/vedtatt forelegg/påtaleunnløstelse		1996
b) frifunnet ved dom		45
c) saken henlagt		774
d) saken ikke anmeldt		46
e) annet		173

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

Den viser også en oversikt over skadevolders kjønn og alder. Vi ser her at de fleste skadevoldere ligger mellom 15 og 30 år. Det er sammenfallende med gruppen som får mest voldsoffererstatning, jfr oversikten på side. 19 i rapporten. (tallene for skadevoldere er høyere enn antall vedtak og det skyldes at det kan være 2 eller flere skadevoldere i en sak)

Utbetalinger

Oversikten over utbetalinger er bygget på faktisk utbetalt erstatning. Det kan være en forskyvning på antall utbetalinger og antall innvilgelse som er blitt fattet. Er det to eller flere utbetalinger i en sak er disse slått sammen, slik at listen er pr sak i 2011. (det vil likevel forekomme saker hvor det er utbetalt beløp tidligere år, beløpene for tidligere år er ikke med i tabellene under)

Det er i 2011 utbetalt voldsoffererstatning med kr. 218 865 300. Beløpet er utbetalt over 2987 saker. Det gir et gjennomsnitt på kr. 73 270. Snittet for hele 2010 var 74 346. (Det totale snittet for en sak vil være høyere, da noen saker vil bli behandlet over flere år).

Forskuddssaker er med i antall og beløp.

Det er oppnådd 20G i 22 saker i 2011 (Her kan utbetalingen ha foregått over flere år, men taket er nådd i 2011)

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	93	7 496 000	80 600	109 590	53 430
Skjult adr	12	1 085 000	90 420	102 330	54 600
Østfold	138	10 916 000	79 100	94 760	59 910
Akershus	241	19 813 000	82 210	104 830	60 860
Oslo	528	39 552 300	74 910	94 060	57 160
Hedmark	82	6 020 000	73 410	86 870	54 420
Oppland	73	9 156 000	125 420	104 600	144 610
Buskerud	118	10 723 000	90 870	101 740	77 550
Vestfold	173	10 728 000	62 010	70 970	54 300
Telemark	84	7 352 000	87 520	109 200	67 820
Aust-Agder	92	7 324 000	79 610	101 290	55 950
Vest-Agder	198	13 706 000	69 220	74 850	52 040
Rogaland	263	19 284 000	73 320	85 020	62 570
Hordaland	242	13 483 000	55 710	63 020	50 300
Sogn og Fj	34	3 148 000	92 590	128 080	41 900
Møre & Rms	92	5 373 000	58 400	79 520	41 430
Sør Trøndel	143	8 581 000	60 000	85 170	35 190
Nord Trøndel	65	4 328 000	66 580	77 150	55 000

Nordland	140	7 239 000	51 710	55 240	47 260
Troms	105	9 592 000	91 350	101 420	78 440
Finnmark	71	3 966 000	55 860	64 620	47 820
SUM	2987	218 865 300	73 270	87 720	60 760

Antall = saker det er foretatt utbetalinger på i 2011 (er det flere utbetalinger i samme sak i 2011, 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 kunne variere fra år til år pga at enkeltsaker vil kunne slå mye ut. (Tabellen inneholder vedtak, vedtak etter klage omgjort av KfV og klager omgjort av erstatningsnemnda, samt utbetaling av forskudd)

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	69	7 223 200	104 690	34	3 322 800	97 730	35	3 900 400	111 440
10-19	552	34 100 100	61 780	332	21 611 700	65 100	220	12 488 400	56 770
20-29	987	64 352 400	65 200	473	43 283 700	91 510	514	21 068 700	40 990
30-39	579	47 546 900	82 120	260	26 178 000	100 680	319	21 368 900	66 990
40-49	456	39 388 400	86 380	221	22 653 800	102 500	235	16 734 600	71 210
50-59	223	18 632 900	83 560	120	10 714 300	89 290	103	7 918 600	76 880
60-69	79	4 905 600	62 100	35	1 994 900	57 000	44	2 910 700	66 151
70 +	42	2 715 800	64 660	19	1 297 200	68 270	23	1 418 600	61 680
SUM	2987	218 865 300	73 270	1 494	131 056 400	87 720	1493	87 808 900	60 760

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

Aldersgruppen 20-29 år mottar voldsoffererstatning over flest saker. Det gjelder både for kvinner og menn. Snittet varierer innen de forskjellige aldersgruppene og mellom kvinner/menn. I noen grad så skyldes det enkeltsaker som slår mye ut.

22. juli saker

Kontoret for voldsoffererstatning har fått inn noen saker etter terrorhandlingene 22. Juli 2011. Tallene pr. 31.12.2011 viser følgende:

	Utøya	Regjeringskvartal
Mottatte søknader	89	172
Innvilget forskudd	44	4
Fattet vedtak	1	2

Kontoret forventer at antall søknader etter 22.juli 2011 vil stige utover 1 halvår 2012.

Regress

Regressstatistikken bygger som tidligere år på opplysninger innhentet av SI. Det er i 2011 produsert nye regresskrav med kr 28 230 646 fordelt på 1627 vedtak. I 2011 er det nedbetalt regressfordringer med kr 24 505 908, og avskrevet kr 7 301 524. I 2010 ble det produsert regresskrav med kr 46 169 864 fordelt på 998 vedtak.

Staten hadde pr 31.12.2011 utestående regressfordringer med kr 282 089 902.

En organisasjon som fremmer godt arbeidsmiljø og trivsel

Tiltak som fremmer godt arbeidsmiljø og trivsel:

Kontoret gjennomfører hver mandag et kort felles møte der de ulike enhetene orienterer om forhold som har felles interesse. Teamledere, informasjonsrådgiver, arkiv og ledelsen informerer her om aktuelle hendelser.

Hver fredag har vi felles kaffe som avslutning på arbeidsuken. Her går det på rundgang mht. noe til kaffen og vi har lotteri.

Alle ansatte har et tilbud om en times felles trening i arbeidstiden i uka. Kontoret har praktisert dette slik at det skal være minst tre stykker fra arbeidsplassen som trener sammen, Dette da vi ser på dette tiltaket også som viktig for å bygge relasjoner og sosial trivsel.

Våren 2011 ble det arrangert skidag/vinterdag for alle ansatte.

Under Blues i Vintermørket deltok Kontoret på ½ dags seminar knyttet til krisehåndtering med fokus på hvordan vi som offentlig kontor takler vanskelige saker. En ansatt på Kontoret hadde her et innlegg sammen med representant fra Lønnsгарантиen på felles utfordringer. Etter seminaret spanderte kontoret middag og billett til konsert på de ansatte som hadde anledning til dette.

Ellers er det vanskelig å generalisere arbeidsmiljø og trivsel på de ulike RKK- kontorene, da de sitter på ulike kontor rundt om i landet. Via medarbeidersamtaler sier de aller fleste at de trives godt hos oss, Med tanke på at de fleste vil "sitte lenge i jobben sin" har vi i ledelsen et inntrykk av at de opplever å være i et godt miljø som fremmer samarbeid på tvers av kontorene.

I november var alle på KFV – kollegaer på hovedkontoret og RKK kontorene på felles personalseminar i Murmansk, her ble også årets julebord avviklet.

På Kontoret har vi mange kollegaer som ikke har familie i Vardø. Et viktig og positivt trekk ved Kontoret er at disse har stor og god omgang med hverandre på fritiden. Med flere nyansatte ser vi at vi har en utfordring for fysisk å finne plass for at alle som ønsker det skal kunne samles på fritiden.

Gjennomførte medarbeidersamtaler:

Det er gjennomført medarbeidersamtaler med alle ansatte. Praktisk er dette gjort ved at seksjonssjef stab hadde med alle merkantile kollegaer, seksjonssjef RKK med rådgiverne på rådgivningskontorene, seksjonssjef erstatning med alle saksbehandlere som var her før første oktober. Direktør har hatt medarbeidersamtaler med seksjonssjefene.

Gjennomførte tiltak for kompetanseutvikling:

I forbindelse med innføring av nytt elektronisk sak/arkiv system fikk hele prosjektgruppa være med til Oslo for demonstrasjon og valg av leverandør.

Arkivleder gjennomfører nå Arkivakademiet med full støtte fra Kontoret.

Seksjonssjef stab deltok i høst på to kurs som vi er pålagt opplæring i. Det ene kurset var kurs i offentlige anskaffelser i regi av DIFI og det andre kurset var knyttet til risiko- mål- og resultatstyring i staten.

Rapportere på tiltak om inkluderende arbeidsliv:

Kontoret er knyttet til den sentrale avtalen om et inkluderende arbeidsliv. I november hadde Kontoret arbeidslivstjenesten i Finnmark på møte hos oss. Sammen med ledelsen deltok arbeidstakerorganisasjonene samt verneombud på møte. Vi ble da enig om en prosess for utarbeidelse av lokal handlingsplan for vårt arbeid knyttet til et inkluderende arbeidsliv. Vår egen IA avtale er utferdiget og ble sendt til høring til alle ansatte med høringsfrist 15.januar 2012.

I 2011 har vi hatt to praksisplasser gjennom NAV.

Etablerte rutiner for oppfølging og debriefing av ansatte ved RKK:

Kontoret har utferdiget en veiledning knyttet til ”Håndtering av trusler/truende adferd og/eller vold på arbeidsplassen.

Kontoret ser videre et behov for oppfølging og debriefing også for ansatte ved hovedkontoret og vil lage tilpassede rutiner i vår HMS-håndbok. Dette knytter seg først og fremst til sjikane, trusler og vanskelige samtaler generelt med våre brukere.

Orientering på ulike punkter knyttet til praktisering av ulike sakstyper som foreldelse, utenlandssaker, saker som omfatter barn som har opplevd vold m.v.:

Kontoret har fulgt opp departementets ønsker om orienteringer og redegjørelser på disse punktene.

3.2 SEKTOROVERGRIPENDE MÅLSETTINGER, Økt trygghet og samfunnssikkerhet, 3.3 EN MER EFFEKTIV JUSTISSEKTOR OG 3.4 RISIKOSTYRING

Dette er målsettinger og krav som kontoret ikke har jobbet med i 2011. Vi vil se nærmere på de ulike områdene i 2012.

TILDELINGSBREVET KAPITTEL 4: ANDRE FORUTSETNINGER OG KRAV

4.1 SAKER FRA RIKSREVISJONEN OG TILSYN FRA ANDRE STATLIGE VIRKSOMHETER

Kontoret har ikke hatt saker hos Riksrevisjonen eller tilsyn fra andre i 2011.

4.2. INTERNASJONALT ARBEID

Kontoret har ikke deltatt i noe internasjonalt arbeid i 2011. Det var opprinnelig mening at Kontoret skulle delta på et nordisk seminar knyttet til rådgivningsarbeid mot kriminalitetsofre i november 2011, vi ble imidlertid forhindret fra deltagelse.

4.3 FELLESFØRINGER FOR 2011 BESLUTTET AV REGJERINGEN

Inkluderende arbeidsliv

Kontoret har utarbeidet sin lokale IA-avtale på slutten av 2011, avtalen ble signert av alle parter i januar d.å.

Vi har fått positiv tilbakemelding på planen vår og den nyttes nå som et eksempel på en god plan av arbeidslivstjenesten i Finnmark.

Kontoret har i 2011 tilbudt arbeidspraksis gjennom NAV til to mennesker som av ulike grunner ikke var i arbeid. Det er gledelig at disse nå er i engasjementstillinger ved kontoret og da fortsatt er kollegaer.

Brukerundersøkelser

RKK gjennomførte en brukerundersøkelse i 2011. Brukerundersøkelsen er nærmere omhandlet i del 2, rapport fra RKK.

Lærlinger i staten

For KFV kan det være aktuelt å ha lærlinger innen kontorfaget og eventuelt innen IKT. Pr dato har Kontoret ingen planer om å ta inn lærlinger.

Statistikk for antall arbeidsplasser

I statsbudsjettet 2012 ble kontoret tilført ekstramidler for å bygge ned restanser samt behandle saker etter 22.juli terroren. Pr 01.09.2011 hadde kontoret 20,5 årsverk knyttet til hovedkontoret i Vardø og 17,4 årsverk knyttet til rådgivningskontorene. Pr 31.12.2011 var vi totalt 34 årsverk ved hovedkontoret og dette tallet vil stige ytterligere i løpet av 2012. Bemanningen på RKK kontorene har ikke økt.

Tilgjengeliggjøring av offentlig data

Kontoret har en god del statistikk av offentlig interesse men vi har ikke en samlet oversikt på tilgjengelig rådata på våre nettsider.

4.4. PERSONALPOLITIKK OG 4.5 LIKESTILLING

Kontoret har merket seg statens målsetninger på disse områdene og ser hen til dette i vår rekruttering.

4.6 GRØNN STAT

Kontoret for voldsoffererstatning har veldig lite innkjøp og produksjon som påvirker miljøet. Vår hovedutfordring er det store papirforbruket. Dette forutsetter vi vil bli vesentlig redusert ved innføring av nytt elektronisk sak/arkivsystem.

TILDELINGSBREVETS KAPITTEL 5 ADMINISTRATIVE FORHOLD

Kontoret bestreber seg på å følge de krav, forventninger og regelverk knyttet til økonomiforvaltning, offentlige anskaffelser, innkjøpsstrategi m.v.



Årsrapport 2011.

Brukere av Rådgivningskontorene:



SAMORDNET STATISTIKK FOR RKK.

	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Antall brukere	1232	1410	2617	2596	2327	2609
kvinner		611	1416	1430	1258	1466
menn		619	1201	1166	1069	1143
Fremmedspråklige(inkl i antall bruker)			87	132	177	181
Vold- nære relasjoner	212	192	406	510	488	503
Vold /legemskrenkelser	249	465	549	1003	726	896
Voldtekt	44	62	140	159	153	240
Voldtekt i utlandet				8	15	8
seksuelle overgrep- avhengighetsforhold	23	24	64	122	61	89
Seksuelle overgrep- mindreårige			155	219	241	149
Annen seksuell vold	41	63	46	40	77	54
Vold på offentlig sted	393	380	469	662	505	634
Vold i hjemmet			406	416	321	427
Vold i utlandet				12	12	20
Trusler/trakassering	191	183	275	456	314	311
Menneskehandel			4	5	4	4
Besøksforbud	25	5	30	77	61	78
Vinningslovbrudd: ran-svindel-innbrudd	85	81	86	102	95	110

Trafikk:promillekjøring- ulykker- påkjørrel				27	53	65
sivile saker				20	53	52
Frihetsberøvelse				18	26	27
Barn som er vitne til vold				31	70	56
Vitne til vold				26	49	65
Vitner i rettsaker				22	206	168
Er pårørende til voldsoffer				62	157	108
Annet		287	308	349	266	165
Omsorgssvikt				27	61	49
Voldsoffererstatning	317	378	894	1242	1066	1194
Vitnestøtte	287	752	495	440	356	344
Rettfærdsvederlag	1	23	26	26	45	52
Kontaktarb mot politiet	216	93	247	589	442	463
Kontaktarb mot helse/sos	96	38	175	322	452	234
Støttesamtaler/ rådgivning	189	796	2322	1941	1854	1879
Hjelp til kontakt med off.kontorer.e.l	5		68		356	624
Hjemmebesøk	2	1	90	59	106	65
Henviing til advokat	120	17	126	200	133	205
Konfliktråd				43	40	24
Antall konsultasjoner	2221	2978	4255	4863	4477	5070
Antall timer brukt på vitnestøtte			498	736	679	358
Annet	109	145	158	120	82	120

Alder	Ukjent	0-18	18-30	30-45	45-80
menn	209	60	330	288	256
Alder		0-18			
kvinner	248	148	333	415	322
Fremmed- språklig	menn:	17	57	25	11
	kvinner:	13	35	12	11
Opplysning om brukeren:					
Oppsøker RKK etter straffbar handling i nære relasjoner:					Annet:
ektefelle/samboer	229	brukeren er etterlatt	17		
foreldre	168	vold-ukjent gjerningsmann	278		
besteforeldre	32	pårørende til bruker	103		
annen bekjent av bruker	251	vitner til straffbar handling	88		
ønsker ikke å besvare	13	støtteperson for bruker	83		
søsken	45	Trakassering	52		
foreldre utsatt for vold	29	Ran /tyveri	22		
		Ukjent/anonyme forhold			
Hvordan fant brukeren frem til RKK?					
Henvist fra politiet	921	Henvist via arb.kollega	48		
Henvist fra helsevesenet	174	Henvist fra KfV	124		
Henvist fra krisesentre	14	Henvist via kjente	173		
Henvist fra advokat	38	Henvist fra støttetelefon	21		
Henvist fra domstol	22	Henvist fra konfliktrådet	22		
Avisomtale RKK	20	Fra vitnestevning	90		
Annonse om RKK i avisen	16	Fra fam.vold koordinatør	10		
Informasjon fra plakat/ brosjyre fra RKK	49	Henvendelse på E-post	44		
		internett	71		
Henvist fra ulike støttesenter	47	Ukjent/ anonyme	42		
Tidligere brukere	90	Annet	101		
Brukere fra Støttetelefonen	28	Møtt selv	61		

Nærmere om det brukeren vil diskutere med RKK	(sett kryss)	
Legemskrenkelser (strl.§§ 229 og 228)		896
Seksuelle overgrep - voldtekt (strl.§ 192)		240
Seksuelle overgrep - voldtekt i utlandet		8
Seksuelle overgrep - avhengighetsforhold (strl.§ 193)		89
Seksuelle overgrep mot mindreårige (strl.§§ 195-197 og 199)		149
Annen seksuell vold		54
Vold på offentlig sted		634
Vold i hjemmet		427
Vold i utlandet		20
Trusler/trakassering		311
menneskehandel/ tvangsekteskap		4
Besøksforbud		78
Vinningslovbrudd/ ran-svindel-innbrudd		110
Omsorgssvikt		49
Trafikk: promillekjøring/ulykker/påkjørsel		65
Sivile saker		52
Frihetsberøvelse		27
Er pårørende til voldsoffer		108
Barn som er vitne til vold		56
Vitne til vold		65
Annet:	gjeldsanering	3
	samlivsbrudd	12
	annet	150
Type hjelp		
Søknad om voldsoffererstatning		1194
Hjelp til kontakt med offentlige kontorer e.l		624
Kontaktarbeid mot politi/påtalemyndighet		463
Kontaktarbeid med helse-og sosialetaten		234
Støttesamtale		804
Rådgivning/ veiledning		1075
Hjemmebesøk		65
Henvising til advokat		205
søknad om rettfærdsvederlag		52
Konfliktråd		24
Henvist til annet RKK kontor		43
Vitnestøtte i rettssak		168
Vitnestøtte, generell		344
Antall timer brukt på vitnestøtte		358
Antall konsultasjoner		5070
Annet		120

Kommentarer til statistikk:	2010:	2011:
Brukere:	2327	2609
Søknad om voldsoffererstatning:	1066	1194
Støttesamtaler:	1294	804
Rådgivning/veiledning:	563	1075
Vitnestøttearbeid:	562	512
Antall timer brukt på vitnestøtte	679	358
Konsultasjoner:	4477	5070

- Vi har registrert 2609 brukere i 2011. Det er en økning av brukere på 282 stk og det er 12,1 %
- Fra RKK kontorene er det utarbeidet 1194 søknader om Voldsoffererstatning. Det er en økning på 12 %.
- Støttesamtaler og rådgivning/veiledning øker. Rådgivning/veiledning har hatt en økning på 90 %
- Vitnestøtte viser fortsatt en svak nedgang. Det er brukt 358 timer på vitnestøtte i år, sammenlignet med fjoråret som var 679, så er det en nedgang på 89 %
- Antall konsultasjoner øker med 13,2 % i 2011.

Helhetlig tilbud ved Rådgivningskontorene.

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 gir menneskelig støtte og veiledning, bla. annet om hvordan forholde seg til politi og rettsapparatet, hvordan være et godt vitne i rettsaker og bidrar til kontakt mot offentlige kontorer.

Rådgiverne ved RKK har over flere år innarbeidet en solid og erfaringsbasert kompetanse på feltet innenfor type hjelp til kriminalitetsofre. De er meget opptatt av at tilbudet ved RKK skal oppfattes av våre brukere som en god opplevelse, og da er tiden viktig. Brukerne skal **ikke** bli møtt med dårlig tid eller at vi ikke har tid til å lytte.

Rådgivningskontorene har mange og sammensatte oppgaver. Foruten å jobbe med tilgangen av brukere til kontorene, så skal det drives informasjonsvirksomhet og markedsføring av kontorene. Kontorene skal driftes og holdes innenfor rammen av budsjettet.

Vi er kommet dit hen at kontorene får flere oppgaver, men fortsatt drives de fleste kontor med deltidsansatte og åpningstider fra 3-5 dager i uken.

Den viktigste oppgaven er derimot å være fysisk tilstede for brukerne og nå ut til flest brukere som har behov for våre tjenester. For å nå dette må man også drive utadrettet informasjonsvirksomhet. Det å holde kontakten med samarbeidspartnere er viktig for bruken av vårt tjenestetilbud.

Arbeidsmengden i hver sak har økt, spesielt i saker som omhandler vold i nære relasjoner. Skal rådgiverne fortsatt ha god tid til brukerne og gi et godt tjenestetilbud, så handler dette å ha tid til å lytte, være rådgiver, innhente diverse papirer, epikriser og journaler, og andre dokumenter. Rådgiverne bruker mye tid på å snakke med samarbeidspartnere, så som f.eks Nav.

Kontorene gir en tilbakemeldinger om begrenset tid til markedsføring og informasjonsvirksomhet og kontorene gir også en generell tilbakemelding på at budsjettet er stramt, men de klarer å holde seg innenfor budsjetttramme.

Kontorene har stor geografisk avstand. Tillitten til hver enkelt rådgiver er stor og vi prøver å gi den støtten som vi kan administrativ. Vi har gjennomført faste telefonmøter en gang pr. måned og vi har hatt en RKK samling og en felles samling med alle i KfV.

Kontorene leverer statistikk og rapport to ganger i året.

RKK jobber videre med utarbeidelser av interne rutiner. I 2011 er det gjennomført medarbeidersamtaler med alle ansatte som begynte før november.

Kompetanseutviklingsprogram for RKK.

Kontoret har utarbeidet en kompetanseutviklingsplan for perioden 2010-2013. Alle kontorene har denne planen og den skal gjennomgås og revideres hvert år.

Det er likevel nødvendig å nevne at kontorene har hatt begrenset budsjett til eksterne kurs og seminarer i 2011.

For at rådgiverne skal kunne være oppdatert på vårt brede kompetansefelt, er det nødvendig å kunne delta på enkelte seminarer og kurs. Det er viktig både for motivasjon, for økt kompetanse og kunnskap.

Brukerundersøkelser:

Det ble mottatt 71 svarskjema på brukerundersøkelsen.

Det er 39 menn og 32 kvinner i aldersgruppen fra 17 til 65 +.

Resultat fra brukerundersøkelsen:

Er brukerne fornøyde:

Lett å komme i kontakt med oss i RKK:

Lett: 45

Vanskelig: 1

Mitt første inntrykk av RKK

Positiv: 46

Negativ: 0

Var du fornøyd med hjelpen du fikk

Ja: 46

Nei: 0

Støttetelefonen:

STØTTETELEFON. Innringerstatistikk 2011						
Måned:	Anrop:	Besvart:	Svar %	Lagt på:	Snitt samtaletid.	
Januar	60	50	83,3	5	109	
Februar	39	32	82,1	5	229	
Mars	45	13	28,9	6	395	
April	38	11	28,9	9	658	
Mai	32	3	9,4	8	1114	
Juni	36	7	19,4	7	1079	
Juli	31	9	29	2	391	
August	33	10	30,3	9	148	
September	51	9	17,6	10	368	
Oktober	35	6	17,6	4	587	
November	70	4	5,7	15	195	
Desember	28	3	16,7	5	286	
Nb: snitt samtaletid er summen av alle samtaler pr. mnd i sekunder.						

Støttetelefonen blir ikke mye brukt. Vi opplever at det ringes til Rådgivningskontorene i arbeidstiden istedenfor på støttetelefonen. Åpningstiden er mandag til fredag kl.10.00-15.00.

Vi har en utfordring med vår oppkobling på Telenors tellersystem, og derfor vises antall innringersamtaler som rimelig høye, og besvarte er lav. Vi har hatt en runde med rådgiverne på dette, og de sier det ikke ringes på telefonen.

Dette må vi ordne i 2012 om vi fortsatt skal betjene støttetelefonen slik vi gjør i dag.

Utfordringer og tiltak 2012.

KFV har i 2011 økt antall brukere med 12,1 % noe som er positivt, RKK skal fortsette med å øke kunnskapen om tjenestene slik at denne økningen fortsetter.

Økt informasjonsvirksomhet og å pleie det tverrfaglige samarbeidet er nødvendig og vil fortsette i 2012. Samarbeidspartnere, så som Politi, påtaleenheten, domstol, konfliktråd og helsevesenet er en viktig del av jobben og det genererer brukere men også et ansvar. Det er et ønske om at samarbeidet med POD gjenopptas gjennom en egen gruppe av rådgivere samt representant fra politiet.

Det er et mål at rådgivningskontorene skal være landsdekkende, det vil si at uansett hvor du bor så skal du høre under et av rådgivningskontorene. I 2012 vil KFV jobbe videre med at hvert kontor dekker et større distrikt slik at vi har regionsvise kontorer som dekker hele landet. Så lenge det ikke gis føringer på en budsjettmessig styrking av kontorene må en slik omlegging gjøres innenfor dagens ressurser.

Administrativt byr det på utfordringer å holde en så tett og god dialog med de ulike kontorene som ønskelig. Utførelse av arbeidsoppgavene beror i stor grad av et gjensidig tillitsforhold mellom ledelse og rådgiverne. I 2011 - som også tidligere år - ser vi at kontorene tilnærmer seg sine oppgaver ulikt, dette dels på grunn av ulike utfordringer på ulike plasser og dels på bakgrunn av ulike kvalifikasjoner og bakgrunn hos den enkelte rådgiver. I fremtiden vil det være økt fokus hvordan ulike oppgaver kan løses best mulig slik at vi får en felles kompetanse og forståelse for måten vi jobber på for å gi alle brukerne en positiv opplevelse av den støtte de får hos KFV.

Økonomisk rapportering:

(1) Konto 047211 – Lønnsutgifter

Vi ligger på budsjett for hovedkontoret. For RKK så skyldes overforbruket i forhold til budsjett dekning av vakter på støttetelefon for november og desember 2010, samt ekstra feriepenge som vakter på støttetelefon i 2010 utløser i 2011.

(2) Konto 047212 – Varer og Tjenester

Både KfV og RKK har fortatt mindre innkjøpt enn budsjett. Det er kun en samling som er belastet RKK, fellessamling i november ble dekket av KfV.

(3) Konto 3472 – Inntekter

Våre inntekter er kun refusjoner, her refusjon sykepenge.

Oversikt	Budsjett 2011	Forbruk 31.12.2011	Mer/mindre Forbruk	Forbruk i % Av totalen
Lønn KfV	9 430 000	9 408 000	+22 000	99,8 %
Lønn RKK	4 430 000	4 909 000	-479 000	110,8 %
Sum lønn	13 860 000	14 317 000	-457 000	103,3 %
Drift KfV	3 350 000	3 455 000	-105 000	103,1 %
Drift RKK	3 439 000	2 356 000	+1 083 000	68,5 %
SUM drift	6 789 000	5 811 000	+978 000	85,6 %
Totalt Kontoret for voldsoffererstatning	20 649 000	20 128 000	+521 000	97,5 %
Inntekter	0	265 000	+265 000	

Bevilgning 2011 kr. 20 181 000

Overført fra 2010 kr. 468 000

Budsjett, 2011 = kr 20 649 000

Forbruk, 2011 = kr 20 128 000

Dette viser et underforbruk iht budsjett på kr 521.000,- i 2011.

Vardø 20.02.2012

Marit Zahl Jonassen
Direktør

Terje Kofoed
Seksjonssjef,stab