

ÅRSRAPPORT 2012



Kontoret for voldsoffererstatning

Innhold

Innledning	2
2. OVERORDNEDE MÅL OG UTFORDRINGER	
2.1. Forsvarlige og hensiktsmessige rutiner og arbeidsformer	3
2.2. Nedbygging av restanser og søknader etter terrorangrepene 22.juli 2011	3
2.3. God statistikk og rapportering.....	5
3. MÅL, STYRINGSPARAMETERE OG OPPDRAG MED HØY OPPMERKSOMHET I BUDSJETTÅRET 2012	
3.1. Hoved- og delmål.....	5
Resultatmål: Tilfredsstillende saksbehandlingstid	6
Resultatmål: Økt produktivitet/flyt i saksbehandlingsprosessen.....	9
Resultatmål: God rådgivning til kriminalitetsofre.....	10
Resultatmål: Bedret omdømme og brukertilfredshet.....	10
Resultatmål: Økt medarbeidertilfredshet.....	10
Statistikk – Søknader.....	11
Statistikk – Klagesaker.....	14
Statistikk – 22.juli-terroren.....	16
Prioriterte oppgaver og tiltak.....	18
Statistikk – fordeling på ulike sakstyper.....	23
Statistikk – Utbetalinger av voldsoffererstatning.....	25
3.2. Sektorovergripende målsetninger	
3.2.1. Økt trygghet og samfunnssikkerhet.....	28
3.3. En mer effektiv justissektor.....	28
4. ANDRE FORUTSETNINGER OG KRAV.....	29
5. ØKONOMIFORVALTNING.....	30
Rådgivningskontorene for kriminalitetsofre	31
Statistikk – oversikt over antall brukere.....	32
Regnskap med kommentarer	38

INNLEDNING

Kontoret for voldsoffererstatning (KFV) er et statlig forvaltningsorgan underlagt Justis- og beredskapsdepartementet.

Kontorets oppgaver er delt i to kjerneområder: Den ene oppgaven er å behandle og avgjøre søknader om voldsoffererstatning i første instans. Forberede klagebehandlingen og ta stilling til om det skal søkes regress hos skadevolderen. Disse arbeidsoppgavene gjøres ved vårt hovedkontor i Vardø. Den andre hovedoppgaven er rådgivning av kriminalitetsofre. Denne rådgivningen skjer via våre rådgivningskontor som er landsdekkende og har kontorsted ulike plasser rundt i Norge.

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 har gjennom rådgivningskontorene ansvaret for å drive ”Støttetelefonen for kriminalitetsofre”.

Årsrapporten for 2012 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 på Rådgivningskontorene for kriminalitetsofre, RKK.

KFV har hatt en betydelig vekst i antall ansatte ved hovedkontoret i Vardø. 1.september 2011 var det 20,4 årsverk. Pr. 31.desember 2012 har vi 51 årsverk i Vardø, dette inkludert 1,6 årsverk knyttet til RKK og 3 ansatte i permisjon. 1.februar 2013 får vi 4 nye medarbeidere som erstatter medarbeidere som har eller skal slutte, samt øke saksbehandlingskapasiteten ytterligere. På rådgivningskontorene har vi totalt 12,66 inkludert seksjonssjef, eks. administrative ressurser på ledelse og servicetorget. Antall ansatte på RKK-kontorene har vært stabilt.

22.juli terroren

I statsbudsjett 2012 fikk Kontoret en stor økning i sin bevilgning på kr 23,5 millioner. (kr 20 181 000 i 2011 og kr 44 108 000 i 2012). Økt bevilling ble gitt for å bygge ned restanser ved Kontoret samt håndtere saker etter 22.juli terroren. Det er lagt opp til at saker etter 22.juli behandles parallelt med øvrige saker.

I overensstemmelse med bistandsadvokatgruppen etter 22.juli-terroren var det en prosess på hvordan saker knyttet til 22.juli skulle behandles. Det er viktig for oss at det blir lagt opp til en forsvarlig saksbehandling der sakene blir behandlet på en god og effektiv måte. Kontoret har etter innspill fra bistandsadvokatene valgt ut en del pilotsaker som ble behandlet av oss i mai. Alle disse ble påklaget og oversendt Erstatningsnemnda for voldsofre, SRF, i uke 28. Erstatningsnemnda for voldsofre traff vedtak i klagesakene i siste del av november. Kontoret startet med realitetsbehandling av øvrige saker etter terroren i begynnelsen av desember. I løpet av noen få uker før jul kom vi godt i gang med behandling av saker etter 22.juli.

Det er 2 team som hver består av teamleder og fire saksbehandlere – totalt 10 saksbehandlere – som ved årsskiftet behandler saker knyttet til 22.juli terroren.

RAPPORTERING IHT. TILDELINGSBREVET, 2012:

I likhet med halvårsrapporten finner Kontoret det hensiktsmessig først å ta med forventninger i tildelingsbrevet for 2012 og deretter rapportere på dette. Forventninger i henhold til tildelingsbrevet fremgår i kursiv.

2. OVERORDNEDE MÅL OG UTFORDRINGER

2.1. Forsvarlige og hensiktsmessige rutiner og arbeidsformer

Det er viktig å sikre forsvarlige og hensiktsmessige rutiner og arbeidsformer i virksomheten. Kontoret for voldsoffererstatning må derfor være opptatt av effektivitet i hele kjeden som arbeider for voldsofre, andre kriminalitetsofre, vitner og pårørende. Virksomheten skal være serviceorientert og i utstrakt grad samarbeide med andre, særlig Statens sivilrettsforvaltning og Erstatningsnemnda for voldsofre. Tilsynsrapporten av 31. januar 2011 må i 2012 fortsatt følges opp.

I vår organisering er driftsoptimalisering en grunnpilar.

Vi opprettet ett Servicetorg fra 1. januar 2012 som er vår 1.linjetjeneste. Dette skal gi bedre service til våre brukere samt frigjøre tid hos saksbehandlerne. Vi hadde tidligere et arkiv på 4 personer, disse ble en del av Servicetorget samtidig som bemanningen ble økt vesentlig. Leder for servicetorget ble ansatt i april 2012. Dette har vært et oppstartsår for servicetorget. Ved siden av daglige oppgaver har servicetorget scannet og overført manuelt alle løpende saker inn i P360, dette var over 7000 saker.

I 2012 har vi saksbehandlet og rapportert gjennom to system; papirsaker i Doculive og elektronisk i P360. Dette har vært tungvint og har gitt oss utfordringer. Fra årsskiftet er alle åpne saker overført til P360 og all rapportering og saksbehandling kan nå skje gjennom P360. Dette vil både være mer effektivt samt føre til sikrere og bedre rapporteringer, i tillegg sikrer dette en god saksflyt på våre oppgaver.

I 2012 har vi brukt mye ressurser på å innføre fullelektronisk sak/arkivsystem, Public 360 ved hovedkontoret. Basisversjonen av nytt elektronisk sak/arkivsystem ble innført fra 16.4.2012. Ved årsskiftet er nytt fullelektronisk sakarkivsystem i siste fase av testing og tilpasninger i henhold til fase 2 i prosjektet. Vi har sammen med leverandør videreutviklet systemet slik at det blir tilpasset våre oppgaver på en best mulig måte slik at det blir et godt arbeidsverktøy. Prosessen med valg, forarbeid, implementering og tilpasning til et helt nytt sakarkivsystem tar tid. Kontoret er veldig fornøyd med at vi har klart dette på veldig kort tid, dette er også tilbakemelding fra eksterne aktører. I skrivende stund er fase 2 driftssatt. Vi har en god dialog og et godt samarbeid med leverandør av systemet, Software Innovation.

Vi har videre gått til innkjøp av nytt telefonsystem i 2012. Dette vil bedre servicen overfor våre brukere og samarbeidsparter. Vi har gått til innkjøp av Office Lync. Nytt telefonisystem er driftssatt 6.februar 2013.

Når det gjelder samarbeid med andre så er praksis nå at vi oversender klagesaker på en fast dag i måneden til SRF. Dette skaper forutsigbarhet hos klageorganet. Det blir ofte en ”liggetid” på Servicetorget i påvente av oversendelse noe som øker Kontorets saksbehandlingstid på klager. En elektronisk oversending av saker til SRF/erstatningsnemnda vil være svært ressursøkonomisk og er et arbeid som nå prioriteres.

Ut over disse tiltakene for driftsoptimalisering har vi gjennomført mange ansettelsler, store ombygninger og andre nødvendige tilpasninger i løpet av 2012.

2.2. Nedbygging av restanser og søknader etter terrorangrepene 22. juli 2011

Kontoret for voldsoffererstatning har store restanser. Det er et mål at restansene skal bygges ned betydelig i 2012, og virksomheten styrkes betraktelig. Saksbehandlingskapasiteten skal økes betydelig i løpet av kort tid.

Justisdepartementet forventer et stort antall nye søknader i forbindelse med terrorangrepene 22. juli 2011. Det er en grunnleggende forutsetning at de som søker voldsoffererstatning skal likebehandles, uavhengig av årsaken til søknaden. Den økte saksmengden skal håndteres uten at det går utover kvalitet eller saksbehandlingstid – verken for eksisterende eller nye saker. Nedbygging av restanser sikrer likebehandling for de ulike søkerne.

KFV har som nevnt økt antall ansatte ved hovedkontoret betydelig. I løpet av noen måneder har vi økt antall årsverk i Vardø med ca. 150% . Dette har medført store utfordringer for Kontoret som vi mener er løst på en tilfredsstillende måte.

Av økningen er 5 årsverk knyttet til servicetorget/elektronisk sak/arkiv og 2 årsverk på regress. Øvrige er saksbehandlerstillinger. Det tar betydelige ressurser å lære opp nyansatte, samtidig er en god og grundig opplæring en investering fremover. Det nevnes her at Kontoret har en svært liten administrasjon. Ledergruppa består av direktør og 3 seksjonssjefer. Seksjonssjefene har ansvar for henholdsvis fagansvar erstatning, rådgivningskontorene samt stabsfunksjon.

Når det gjelder kompetanse og kvalitet har KFV utarbeidet ett eget 2-dagers kurs for ansatte uten juridikum for rask kompetanseheving. Kurset tar for seg generell erstatningsrett, bruk av rettskilder samt de straffebestemmelser vi benytter. Alle på servicetorget samt saksbehandlere uten juridikum har gjennomgått kurset. Det er to rådgivere som har ansvar for gjennomføring av dette kurset. I tillegg har vi en egen gjennomgang av reglene for voldsoffererstatning for alle nyansatte samt håndbok for nyansatte.

Etter innspill fra ansatte arrangerte vi i mars ett trykderettsseminar med foreleser fra NAV for alle ansatte. I september hadde vi kurs i strafferett og i november et kurs i erstatningsrett. Alle seminarene ble avholdt i Vardø og alle fikk tilbud om å delta for å øke egen kompetanse. På trykderettsseminaret var foreleser Britt Isaksen fra NAV Finnmark. Foreleser på

strafferettsseminaret var adv. John Christian Elden og i erstatningsrett adv. Tom Sørum og adv. Lars Ecvard Landsverk fra advokatfirmaet Ness Lundin. I tillegg til disse felles kompetansehevende tiltakene deltok seks teamledere samt erstatningssjef på det årlige erstatningskurset i regi av Norges Juristforbund i september.

Fra februar 2012 har alle saksbehandlere fått en tilbakemelding fra direktør på egen produksjon pr måned sammenholdt med 1) hva vi har produsert i gjennomsnitt pr saksbehandler og 2) forventninger til full produksjon fra hver saksbehandler. Dette for å gi ett eierforhold til våre restanser m.v.

Direktør har ellers månedlige korte samtaler med hver enkelt teamleder omkring produksjon, status i teamet m.v. Formålet er å ha tettere bånd mellom direktør og teamleder slik at vi raskt kan fange opp hva som eventuelt er problem i ulike team. Direktør har lignende samtaler, om dog noe sjeldnere, med seksjonssjefer, informasjonsansvarlig, leder for servicetorget og arkivleder.

Tilbakemeldinger til saksbehandlere samt samtaler med teamlederne er en god arena for oppfølging i tillegg til årlige medarbeidersamtaler og medarbeiderundersøkelse.

2.3. God statistikk og rapportering

Kontoret for voldsoffererstatning må arbeide for en god og hensiktsmessig statistikk. Spesielt i forbindelse med at restansene skal bygges ned og den forventete økning i antall innkomne søknader etter terrorangrepene 22. juli 2011, er det viktig å dokumentere og rapportere på saksgangsprosessen, saksbehandlingstiden, saksmengden og saksbehandlingkapasitet.

Kontoret har store forventninger til at vi skal kunne rapportere på en enklere, raskere og en mer kvalitetssikret måte fra 2013 enn slik det er i dag. Sammen med leverandør av elektronisk sak/arkivsystem er vi nå i tett dialog for å kunne ta ut alle ønskede rapporter via P360 fra og med årsskiftet 2012/2013.

3. MÅL, STYRINGSPARAMETERE OG OPPDRAG MED HØY OPPMERKSOMHET I BUDSJETTÅRET 2012

3.1. Hoved- og delmål

Justisdepartementet viser til hoved- og delmålene for justissektoren og til de mål og prioriteringer for virksomheten som presenteres i Prop. 1 S (2011-2012). Vi viser særlig til følgende hoved- og delmål:

<i>Hovedmål</i>	<i>Delmål</i>
<i>1. God rettssikkerhet for individer og grupper</i>	<i>a) God rettssikkerhet for kriminalitetsofre</i>
<i>2. En mer effektiv justissektor</i>	<i>a) Helhetlig, effektiv og serviceorientert forvaltning</i>

KFV skal sikre en god rettsikkerhet for individer og grupper og særlig sikre en god rettssikkerhet for kriminalitetsofre.

KFV skal være en effektiv del av justissektoren og være en effektiv og serviceorientert forvaltningsenhet

Følgende tiltak er iverksatt for å oppnå dette:

- 1) Servicetorg opprettet fra 1.januar 2012. Mye av tiden dette året er nyttet til arkivering, registrering og scanning av saker inn i Public 360. Vi jobber nå videre for å nå intensjonene om at servicetorget skal være en god førstelinjejeneste for våre brukere
- 2) Kjøpt nytt telefonisystem etter anbud. Vi bruker Office Lync og dette er driftssatt fra 6. februar 2013. Vi skal dermed kunne besvare SP6, SP7, R26 og R30 for fremtiden, frem til i dag har det ikke vært mulig å besvare disse rapporteringspunktene.
- 3) Videreføring av teaminndeling. Vi har 6 team som behandler ordinære erstatningssaker og 1 team på regressaker.
- 4) God og kvalitetsmessig opplæring og oppfølging av nyansatte
- 5) Nye maler ble tatt i bruk i november 2011 iht.OT8
- 6) Fagmøter for teamlederne samt med alle saksbehandlere
- 7) Faste fellesmøter hver uke med alle ansatte
- 8) Medarbeiderundersøkelse ble gjennomført i september via Great Place to Work
- 9) Innført fullelektronisk sak/arkiv, driftsetter nå i fase 2 for å få nødvendig tilpasning til våre oppgaver. RKK- kontorene vil ta i bruk systemet i en senere fase
- 10) RKK er landsdekkende. I 2012 startet vi med felles regionale samlinger for å styrke hverandre
- 11) Etablert rutine for kvalitetsgjennomgang av vedtak. Alle vedtak kontraseres
- 12) Månedlig tilbakemelding til saksbehandlerne på egen produksjon samt produksjon i hvert team
- 13) Søknadsskjema er fullstendig revidert iht. OT3. Frem til utgangen av 2012 har vi akseptert gamle søknadsskjema. Fra årsskiftet 2012/2013 returneres søknader som ikke er kommet på nytt søknadsskjema med tilbakemelding til søker hva som er årsak til retur.

Departementet har for 2012 fastsatt følgende styringsparametere, rapporterings- og statistikkområde, prioriterte oppgaver og tiltak:

Resultatmål: TILFREDSSTILLENDE SAKSBEHANDLINGSTID

Styringsparametere			
	Resultatindikator	Ambisjonsnivå	Rapporterings frekvens
Resultatmål: Tilfredsstillende saksbehandlingstid			
SP1	Saksbehandlingstid for behandling av søknader fra søknadstidspunkt	80 pst av søknadene skal behandles innen 6 måneder fra søknaden er mottatt	Månedlig*

SP2	Saksbehandlingstid for behandling av søknader som er vedtaksklare	80 pst av søknadene skal behandles innen 4 måneder fra alle dokumenter i saken er mottatt	Månedlig*
SP3	Saksbehandlingstid for behandling av klagesaker	80 pst av klagesaker skal behandles innen 2 måneder	Månedlig*

SP 1: 80 prosent av søknadene skal behandles innen 6 måneder fra søknaden er mottatt.

SP1 er knyttet til det vi benevner som den ytre saksbehandlingstid. Det er slik at søker kan fremme søknad om voldsoffererstatning umiddelbart etter at skadetilfelle har funnet sted. Kontoret behandler ikke søknaden før politietterforskningen er avsluttet. Der søknaden fremmes før politiet er ferdig med sin etterforskning, vil saken være en restanse og dermed øke saksbehandlingstiden hos oss inntil etterforskningen er ferdig.

Det er tidligere kommentert at vi frem til den driftssatte fase 2 ikke kunne regne ut saksbehandlingstid på saker, kun på vedtak. Kontoret anser en søknad som en sak. Fra årsskiftet 2013 kan vi rapportere på totalt antall saker fordelt på faktisk antall brukere. I tillegg kan vi nå rapportere på tilleggsøknader fra den enkelte søker.

Tallene videre er for vedtak.

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

År	0-4 måneder	5-6 måneder	7-12 måneder	13-18 måneder	Over 18 måneder	sum
2012	1604	499	1475	904	465	4947
2011	1564	371	1146	806	775	4662

(Tabellen leses slik at 1604 vedtak ble fattet innen 4 måneder etter at vi mottok søknaden.)

Som vi ser så ligger vi 37,5 % under måltallet for 2012. (Forutsatt at en sak = et vedtak). 80 % ferdigbehandlede søknader tilsier at 3957 vedtak skulle vært ferdigbehandlet innen 6 måneder. Vi ferdigbehandlet 2103, dvs 1854 vedtak færre enn målkravet.

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid fordelt på vedtak er 244 dager i 2012.

Det er ferdigbehandlet 4947 vedtak i 2012 og 42,5 % av vedtakene er ferdigbehandlet innen 6 måneder.

Kontoret har ikke oppfylt målkravet i tildelingsbrevet. Hovedårsaken til lang saksbehandlingstid er at det tar lang tid før alle nødvendige dokumenter i saken foreligger. Etterforskning av saken tar tid, vi innhenter politidokumenter i sakene og kan ikke treffe vedtak før sak er ferdig etterforsket. Det er altså forhold utenfor Kontorets kontroll som fører til at vi nødvendigvis må vente før vedtak kan treffes.

En annen faktor er 22. juli saker som har fulgt et eget spor i saksbehandlingene, disse sakene kunne man ikke behandle før i november / desember 2012. Mange av disse søknadene kom inn i 2011 og er da over 6 måneder gammel, disse har bidratt til at målkravet ikke ble innfridd.

SP 2: 80 prosent av søknadene skal behandles innen fire måneder fra alle dokumenter i saken er mottatt.

Tallene under gjelder for vedtak. Antall ferdigbehandlede vedtak. Tidsbruken er fra siste dokument inn i en søknad til vedtak ut.

År	0-4 måneder	5-6 måneder	7-12 måneder	13-18 måneder	Over 18 måneder	Sum
2012	2671	554	1248	379	95	4947
2011	2799	348	1170	257	88	4662

(Tabellen leses slik at 2671 vedtak ble fattet innen 4 måneder etter at vi mottok siste dokument inn i en søknad.)

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid etter at alle dokumenter i saken er kommet inn er på 131 dager. Det er ferdigbehandlet 4947 saker i 2012. Kontoret behandlet 54 pst av søknadene innen 4 måneder fra alle dokumenter i saken er mottatt, kravet var 80 pst av sakene.

Kontoret har ikke oppfylt målkravet i tildelingsbrevet. Manglende måloppnåelse er knyttet til innføring av nytt fullelektronisk sakarkivsystem, store omlegginger samt ansettelse og opplæring av svært mange nyansatte. Ved en stor økning av antall saksbehandlere kan man ikke uten videre gange opp saker som forventes behandlet. Dette da flere ansatte fører til at mer tid går med til faglig oppdatering, lik praktisering av regelverk og andre oppgaver, ett eksempel er her at det er mye å sette seg inn i for nye medarbeidere samtidig som de mer rutinerne medarbeiderne bruker mye tid på oppfølging.

Ved utgangen av 2012 har vi flere saksbehandlere som har rundt ett års erfaring med jobben, dette er vi svært tilfreds med. Vi har forventninger til at flere rutinerne saksbehandlere vil gi seg betydelig positiv utslag på saksstatistikken.

SP 3: 80 % av klagesaker skal behandles innen 2 måneder

Kontoret har behandlet totalt 945 klager i 2012. Av disse er 115 klager omgjort av Kontoret. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid for de 115 omgjorte klagenes var i 2012 er på 121 dager. KfV har opprettholdt sitt vedtak i 830 klager, disse er oversendt saken til SRF/erstatningsnemnda for endelig behandling.

Det er ferdigbehandlet 115 klager i 2012, (tallene under gjelder kun for de klagenes KfV omgjør, vi har ikke mulighet til å beregne saksbehandlingstid for klager som oversendes SRF).

År	Sum	0-1 måneder	2-4 måneder	5-6 måneder	7-12 måneder	13-18 måneder
2012	115	28	52	15	14	6
2011	118	39	54	11	9	5

Kontoret har ikke oppfylt målkravet i tildelingsbrevet. Det nevnes her at en omgjøring av klager som regel har en lenger intern saksbehandlingstid enn klager som opprettholdes og oversendes klageorganet. Dette fordi vi i omgjorte saker gjerne har mottatt ytterligere dokumentasjon, i flere klager venter vi også på ytterligere dokumentasjon fra søker. I denne ventetiden blir klagen liggende som en restanse hos oss. I fremtiden vil vi rapportere på saksbehandlingstid både for omgjorte saker og saksbehandlingstid av klager som videresendes klageorganet, dvs. intern saksbehandlingstid fra klage mottas ved Kontoret til klagen er videresendt.

Resultatmål: ØKT PRODUKTIVITET/FLYT I SAKSBEHANDLINGSPROSESSEN

Resultatmål: Økt produktivitet/flyt i saksbehandlingsprosessen			
SP4	Andel restanser på søknader	50 pst reduksjon fra 31.12.2011	Månedlig
SP5	Andel restanser på klagesaker	80 pst reduksjon fra 31.12.2011	Månedlig
SP6	Andel generelle henvendelser som behandles av servicetorget	50 pst av generelle henvendelser skal behandles av servicetorget	Halvårsrapport Årsrapport
SP7	Gjennomsnittlig ventetid på telefonhenvendelser til servicetorget	Maksimalt 90 sekunder	Halvårsrapport Årsrapport

SP 4 50 % reduksjon restanse på søknader fra 31.12.2011

Restansen pr 31.12.2012 var 3692 saker, pr 31.12.2011 var den 3751, dvs at vi har en reduksjon i restansen på 59 saker eller 1,6 % nedgang. Målkravet er ikke nådd og forklaringen finner man under forklaringene til saksbehandlingstiden.

SP 5 80 % reduksjon restanse på klagesaker fra 31.12.2011

Restansen pr 31.12.2012 var 364 klagesaker, pr 31.12.2011 var restansen på 283 klagesaker, dvs at restansen har økt med 81 klagesaker, eller 28,6 %. I perioden oktober – desember, det vil si de siste tre månedene av 2012 mottok vi i alt 290 klager.

Måltallene for SP1 – SP5 er ikke innfridd. Vi har tidligere nevnt hvorfor måltall for produksjon i 2012 ikke er oppnådd på saksbehandlingstid og restansenedbygging på disse styringsparametrene. 2012 var på mange måter et år med nødvendig omstilling- og oppbygning av Kontoret. Mye godt arbeid er gjort, dette skal nå legge grunnlaget for den videre saksbehandling. Det er et spennende og krevende år som nå er tilbakelagt.

Kontoret har stor tro på at produksjonstall og nedgang i saksbehandlingstid vil være betydelig i 2013.

SP 6 50 % av generelle henvendelser skal behandles av servicetorget.

Servicetorget registrerer manuelt antall henvendelser som besvares av Servicetorget fremfor at de oversendes saksbehandler. En videreutvikling av Servicetorget som en god førstelinjetjeneste vil være et viktig innsatsområde fremover. Innføring av nytt telefonsystem tok lenger tid en planlagt men er nå innført. Med nytt telefonsystem kan vi ta ut eksakt antall telefonhenvendelser med oversikt over antall henvendelser som er viderekoblet.

SP 7 Maksimalt 90 sekunders ventetid på telefonhenvendelser til servicetorget

I 2012 har vi hatt et gammelt telefonsystem som ikke har muligheter for oversikt over ventetid. Dette vil være mulig med vårt nye telefonsystem.

Resultatmål: GOD RÅDGIVNING TIL KRIMINALITETSOFRE

Resultatmål: God rådgivning til kriminalitetsofre		
Antall henvendelser til RKK	10 pst økning i brukerhenvendelser til RKK	Årsrapport

Det vises her til rapportens del 2 som omhandler rådgivningskontorene.

Resultatmål: BEDRET OMDØMME OG BRUKERTILFREDSHET

Resultatmål: Bedret omdømme og brukertilfredshet		
Andel RKK brukere som rapporterer at de er tilfreds med tilbudet	Brukerundersøkelse for RKK	Årsrapport

Det vises også her til rapportens del 2 som omhandler rådgivningskontorene.

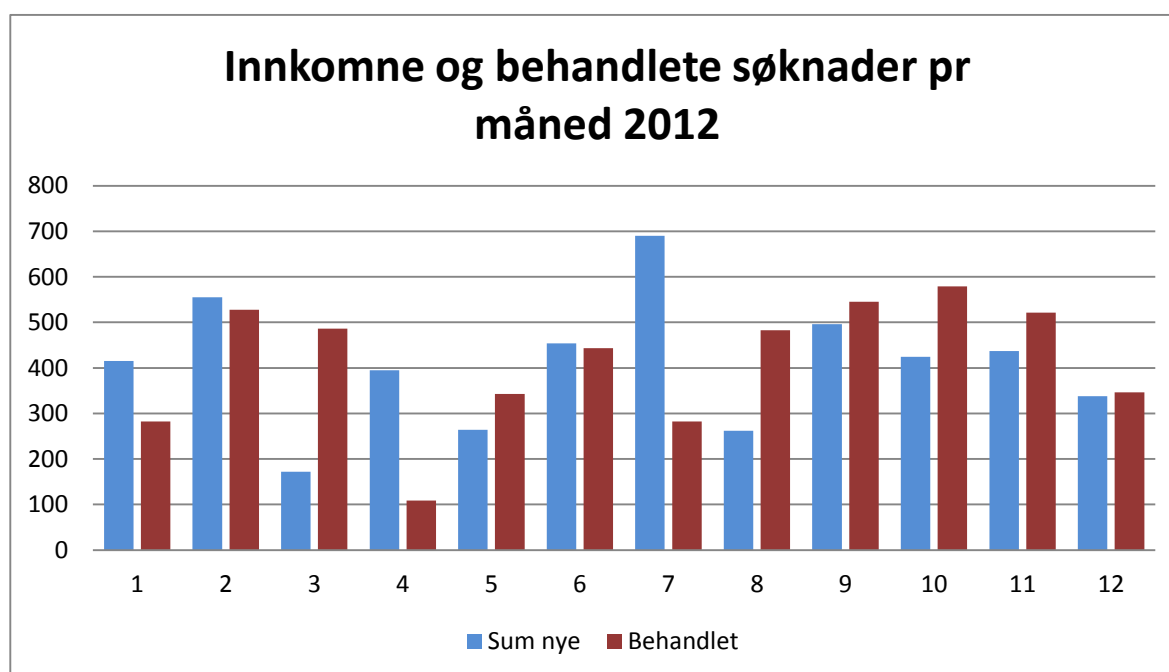
Resultatmål: ØKT MEDARBEIDERTILFREDSHET

Resultatmål: Økt medarbeidertilfredshet			
SP10	Andel medarbeidere hos KfV og RKK som rapporterer at de er tilfreds	Medarbeiderundersøkelse	Årsrapport

Kontoret gjennomførte en medarbeiderundersøkelse i regi av GPW (Great place to work) i september 2012. Resultatet er gjennomgått på fellesmøte. Kontoret fikk gode resultater. Resultatet av medarbeiderundersøkelsen følger vedlagt.

RAPPORTERINGSPUNKTER: R1 – R23

R 1

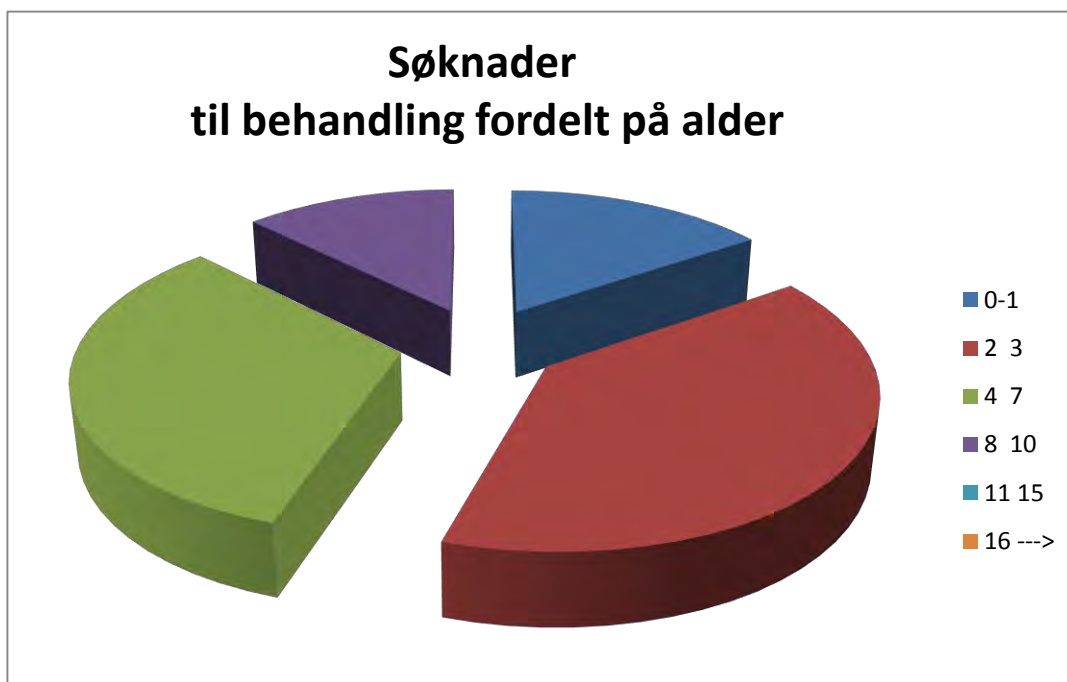


2012	Jan	Feb	Mar*	april	mai	juni	juli	aug	sep	okt	nov	des	Sum
Innkømne	380	508	160	390	218	448	650	252	405	387	407	324	4529
tilleggssøk.	35	47	12	5	46	6	40	10	91	37	30	14	373
Sum nye	415	555	172	395	264	454	690	262	496	424	437	338	4902
Behandlet	282	528	486	109	343	443	282	483	545	579	521	346	4947

2011	Jan	Feb	Mar	april	mai	juni	juli	aug	sep	okt	nov	des	Sum
Innkømne	357	381	351	366	359	343	314	324	415	269	564	505	4548
tilleggssøk.	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

De store svingningene i mottatte søknader i første halvår 2012, skyldes overgang til nytt fullelektronisk sakarkiv system. I perioder har det vært lang restanse på innregistrering av nye søknader. Andre halvår er det normal drift.

R 2



Tallene er pr 31.12.2012

Måneder	0-1	2 3	4 7	8 10	11 15	16 --->	sum
Til behandling	572	1453	1204	463	0	0	3692

Denne oversikt blir ikke helt riktig. Det skyldes at gamle åpne saker overført fra gammelt saksbehandlingssystem er opprettet manuelt på nytt i det nye saksbehandlingssystemet. Når de ble opprettet på nytt fikk vi ikke med oss opprinnelig søknadsdato i systemet hvor vi henter ut disse tallene. Etter implementering av fase 2 er opprinnelig søknadsdato registrert i alle løpende saker.

I dag har vi kun en manuell oversikt over eldre saker pr 31.12.2012. De vil inngå i forskjellige faser av oversikt over, avhengig av når de ble overført / opprettet i vårt nye saksbehandlingssystem:

Saker til behandling som er over 16 måneder

Dato	31.12.11	31.03.1	30.06.1	30.09.1	31.10.1	30.11.1	31.12.1
		2	2	2	2	2	2
2007	4	1	1				1*
2008	12	3	1				1*
2009	147	73	52	25	17	17	15*
2010	297	352	225	95	68	64	62*
2011			161	162	125	69	68*
Sum	460	429	440	271	203	106	0

Historisk utvikling, dato i første kolonne

Måneder	0-1	2 3	4 7	8 10	11 15	16 --->	sum
30.09.12	560	1775	720	293	320	271	3939
30.06.12	709	1027	714	568	426	440	3884
31.03.12	140	1109	858	486	576	429	3598
31.12.11	486	1024	632	572	577	460	3751

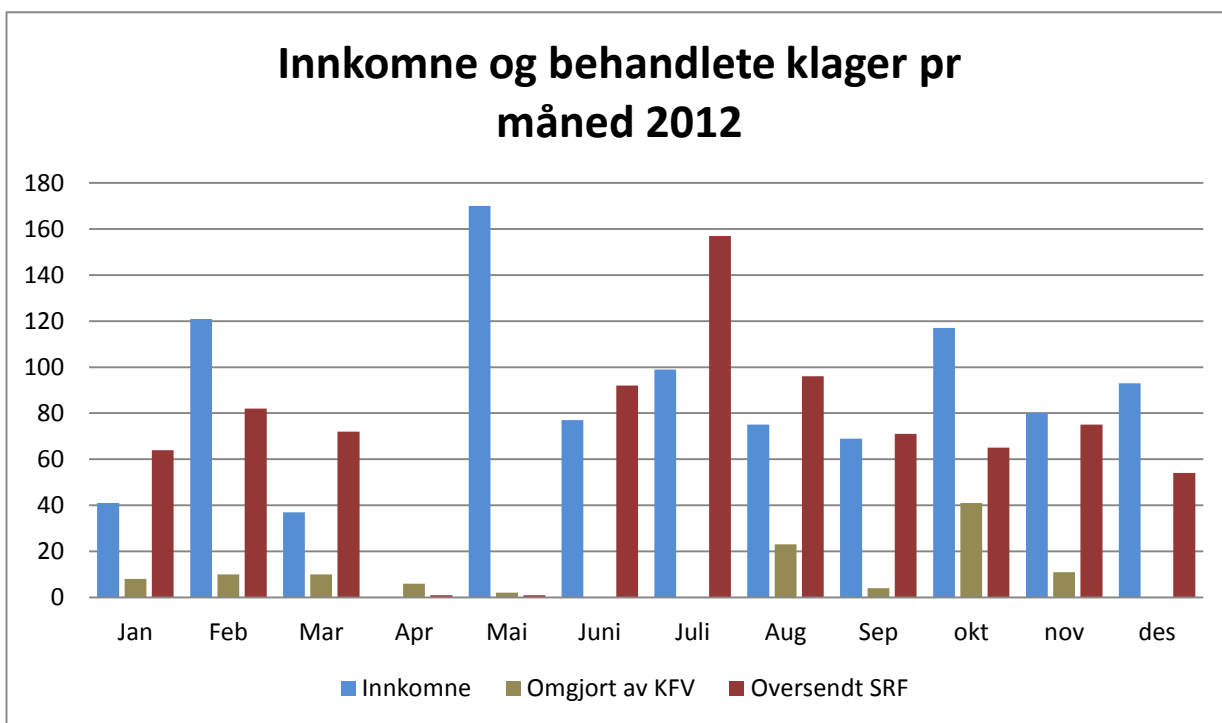
. * Eldre saker pr 31.12.2012 baserer seg på en manuell oversikt fra saksbehandlerne på antall saker til behandling med søknadsdato tilbake til 2007 – 2011. Oversikten viser at andel eldre saker er redusert betydelig i løpet av 2012.

R3, R4 og R5: se rapport under punkt SP 1 og SP 2.

R6 Innvilgelsesprosent

Kontoret har behandlet 4947 søknader. 1061 av disse har fått avslag og 3461 søknader er innvilget, det gir en innvilgelsesprosent på 72 %.

R 7



Tallene under gjelder for erstatningssaker.

2012	Jan	Feb	Mar	Apr	Mai	Juni	Juli	Aug	Sep	okt	nov	des	sum
Innkomne	41	121	37	0	170	77	99	75	69	117	80	93	979
Omgjort av KfV	8	10	10	6	2	0	0	23	4	41	11	0	115
Oversendt SRF	64	82	72	1	1	92	157	96	71	65	75	54	830
Sum behan.	72	92	82	7	3	92	157	119	75	106	86	54	945

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

De store svingningene i mottatte klager i første halvår 2012, skyldes overgang til nytt fullelektronisk sakarkiv system. I perioder har det vært lang restanse på innregistrering av nye klagesaker. Andre halvår er det normal drift.

R 8



Tallene pr 31.12.2012

Måneder	0-1	2--3	4--7	8--10	11--15	16--->	sum
Til behandling	102	143	79	40			364

Klager til behandling over 16 måneder pr 31.12.2012:

	31.12.12	31.03.12	30.06.12	30.09.12	30.10.12	30.11.12	31.12.12
2008	2	1	1	1			0
2009	2	2					0
2010	9	15	8	5	3	1	0
2011			5	3	4	3	0

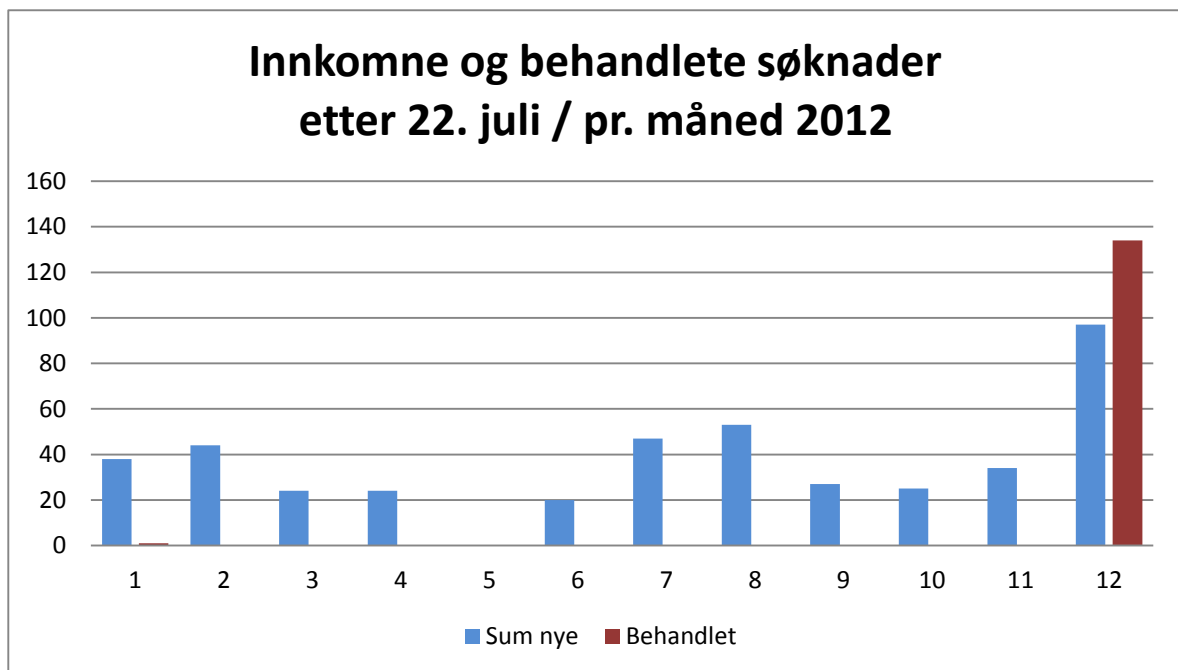
Måneder	0-1	2--3	4--7	8--10	11--15	16--->	sum
30.11.12	82	120	100	3	7	4	316
31.10.12	102	116	71	6	20	7	322
30.09.12	55	130	57	23	37	9	311
30.06.12	127	151	48	38	25	14	403
31.03.12	11	95	53	41	16	18	234
31.12.11	63	94	75	22	16	13	283
31.12.10	75	121	35	16	8	12	267

Denne oversikt blir i likhet med oversikt for R2 heller ikke helt riktig. Dette med samme begrunnelse som finnes i kommentar under R2. Opprinnelig klagedato registreres på saken etter implementering av fase 2 av fullelektronisk sak/arkiv.

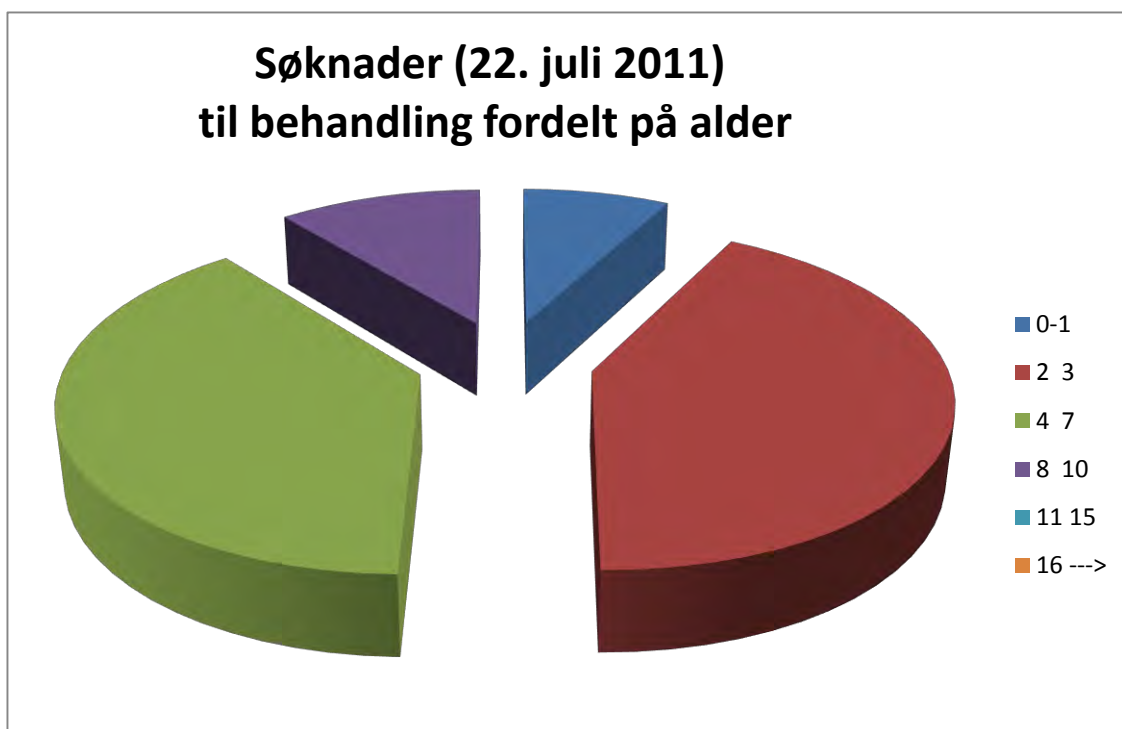
R9 og R 10: se SP 3 lenger frem i rapporten.

R 11: Se tabellen i R7. Det er oversendt 830 klagesaker til SRF i 2012.

R 12



2012	Jan	Feb	Mar	april	Mai*	juni	juli	aug	Sep	okt	nov	des	Sum
Innkomne	38	43	24	24	0	20	47	53	27	25	34	97	432
tilleggssøk.	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0			1
Sum nye	38	44	24	24	0	20	47	53	27	25	34	97	433
Behandlet	1	0	0	0	28	0	0	0	0	0		142	171



Tallene er pr 31.12.2012

Måneder	0-1	2 3	4 7	8 10	11 15	16 --->	sum
Til behandling	44	236	216	61	0	0	557

R14 – R21

Behandlingen av 22. juli saker følger et eget spor. Vi behandlet 28 saker i mai, 24 av disse er de omtalte ”pilotsaker”. Alle disse sakene ble anket videre til erstatningsnemnda. Klagenemnda for voldsofre behandlet disse i møte i slutten av november. Kontoret startet sin behandling av øvrige saker umiddelbart etter mottak av nemndas vedtak. I desember behandlet vi 142 saker knyttet til 22 juli terroren.

R22-R23

Det er i alt kommet inn 242 søknader om forskudd etter 22.juli terroren. Av dette er 198 forskudd innvilget og 44 avslått. Vi opplever at en liberal praktisering av forskudd i disse sakene har vært positivt for alle parter og er med på at Kontoret hele tiden har hatt en god dialog med bistandsadvokatene. Etter at nemndas vedtak i pilotsakene forelå har vi en restriktiv praktisering av behandling av forskudd, dette for å nytte tiden effektivt ved å realitetsbehandle ordinære saker.

RAPPORTERINGSPUNKTER R24-R26:

Se andre halvdel av herværende rapport

RAPPORTERINGSPUNKTER R27-29:

R 27 se tabellen under R 2 og kommentar under SP 4.

R 28 se tabellen under R8 og kommentar under SP5

R 29 Vi jobber for å få dette beregnet i nye rapporter som tas ut av P360.

PRIORITERTE OPPGAVER & TILTAK:

OT1:

Implementere nytt saksbehandlingssystem i henhold til milepælene i prosjektplanen

Milepælene i prosjektplanen er gjennomført iht plan. Fase 2 ble testet ut på slutten av året og er implementert fra medio januar 2013. I 2013 vil vi videreutvikle mulighetene som ligger i vårt nye fullelektroniske sak/arkivsystem samt finne ut hvordan vi skal få på plass en elektronisk rapportering for rådgivningskontorene. Det er ikke besluttet hvorvidt RKK skal nytte deler av P360 til sin rapportering eller om det er mest hensiktsmessig å nytte et annet system til denne rapporteringen. Det er ikke aktuelt at RKK får tilgang til selve saksbehandlingssiden av P360.

OT2:

Øke saksbehandlerkapasiteten maksimalt innenfor budsjettammen.

Saksbehandlere: Vi har ansatt 6 nye saksbehandlere høsten 2011 , 14 nye saksbehandlere som startet i perioden 1.januar – 1.mai.2012 samt 7 saksbehandlere som startet 1.september 2012. De fleste er i engasjement frem til mars 2014. Kontoret har 2 saksbehandlere i svangerskapspermisjon. Det nevnes videre at en medarbeider har gått over fra saksbehandlerstilling til stilling som informasjonsansvarlig. Vi har hatt 7 sommervikarer.

Pr.31.desember 2012 har vi 30 saksbehandlere ved kontoret samt erstatningssjef.

Servicetorget: Vi har fått 4 nye medarbeidere i faste stillinger på Servicetorget, deriblant leder. Vi har 2,4 stillinger i engasjement ved Servicetorget. I sommer hadde vi 2 sommervikarer.

Pr. 31 desember har vi 9 medarbeidere fordelt på 8,4 årsverk ved Servicetorget.

Regress: Vi har etablert et eget regressteam og utvidet regressavdelingen med 2 engasjementstillinger.

Pr 31. desember har vi 5 saksbehandlere på regress.

Pr. 31. desember har vi totalt 53 ansatte ved hovedkontoret, dette er inkludert seksjonssjef RKK og en rådgiver i 60% ved RKK. Det er totalt 21 ansatte ved rådgivningskontorene, fordelt på 12,66 årsverk, eks. ressurser til ledelse og andel av tjenester fra servicetorget. KfV har 4 ansatte i permisjon.

OT3:

Endre søknadsskjemaet slik at det sikres at det ikke utbetales rettshjelp i saker hvor det allerede er innvilget rettshjelp etter bistandsadvokatorordningen eller rettshjelpsloven.

Søknadsskjema er fullstendig revidert og ble tatt i bruk fra september. I våre nye skjema er det et eget felt for utfylling for hvorvidt det er innvilget juridisk hjelp etter annet regelverk. De fleste felt i søknadsskjemaet er gjort obligatorisk, det vil si at søknaden ikke tas inn til registrering før alle obligatoriske felt er fylt ut. Høsten 2012 har vi hatt en overgangsperiode der vi også har akseptert søknader innkommet på eldre skjema. Fra siste årsskiftet returnerer vi søknader innkommet på gammelt skjema samt skjema der obligatoriske felt ikke er utfylt.

OT4:

Samarbeide med Statens sivilrettsforvaltning om elektronisk saksoverføring (oversendelse av klagesaker)

Dette var med i vår kravspesifikasjon for innkjøp av nytt elektronisk sak/arkivsystem.

Ved årsskiftet er dette ikke på plass. Dette har flere årsaker, internt har Kontoret måtte prioritere arbeidet med tilpasning av det elektroniske sak/arkivsystemet til våre arbeidsoppgaver, dette for å ha en klar rutine på elektronisk overføring. Det viste seg også at elektronisk overføring mellom instanser som ikke har felles databaser er lite utprøvd generelt.

Det er nå utarbeidet en milepælsplan for elektronisk dokumentutveksling av klager mellom KfV og SRF. Dokumentutvekslingen skal gå begge veier, KfV skal kunne oversende klager elektronisk og SRF skal kunne returnere ferdigbehandlede klager fra nemnda til oss. I henhold til plan vil en elektronisk dokumentutveksling senest være på plass innen 1.juni 2013.

OT5:

Videreutvikle nettsidene.

Dette arbeidet har nødvendigvis gått i ulike faser. På personalsamling i høst jobbet vi frem ett underbilag for det videre arbeid med nye nettsider, ny profil og ny logo. På bakgrunn av dette arbeidet er det utarbeidet en kravsspesifikasjon og anbudsdokumenter. Anbudsdokumentene ligger nå ute på Doffin med anbudsfrist 22.februar.

OT6:

Sikre at en andel av de økte midlene brukes til å knytte til seg personer først og fremst med psykiatrisk kompetanse, men også med annen medisinsk kompetanse i saker der det er behov for dette, se også Innst. 6 S (2011-2012)

Kontoret har ikke kommet langt med dette arbeidet. Vi er litt usikker på hvordan dette kravet skal innfris på en god og formålstjenlig måte og – ikke minst - hvilken nytteverdi dette skal ha. I dag innhenter vi spesialisterklæringer i enkeltsaker der vi trenger ytterligere medisinsk dokumentasjon samt der vi har behov for å få vurdert årsakssammenheng og sannsynlighetsvurderinger. Spesialisterklæringer innhentes for det meste i saker der det søkes om menerstatning Det kan være aktuelt å forelegge disse spesialisterklæringene til denne kompetansen. Dette vil da øke vår saksbehandlingstid i disse sakene ytterligere. Videre ser vi en utfordring i at vi ikke kan legge frem alle saker med spesialisterklæring for denne kompetansen. Hvordan skal vi velge ut aktuelle saker?

På personalsamling i oktober holdt en psykolog et foredrag til alle knyttet til kjennetegn ved posttraumatisk lidelse, dette knyttet også til hvordan vi som ansatte kunne forholde oss i forhold til søkere med denne type lidelser.

Dersom dette kravet videreføres vil vi gjerne ha en dialog med oppdragsgiver på hvordan denne oppgaven kan løses.

OT7:

Sikre at bestemmelsen i voldsoffererstatningsloven § 9 om at det skal gjøres fradrag fra forsikringsytelser mv. følges opp.

Som nevnt er vårt søknadsskjema fullstendig revidert, se OT3. Søker må nå gjennom en obligatorisk utfylling på aktuelle forsikringer vedkommende har. I søknaden må da også navn på forsikringsselskap samt at forsikringsnummer fylles ut.

I april 2012 hadde vi et møte med Finansnæringens Hovedorganisasjon i Oslo der også departementet var med. Det ble da klart at det ikke finnes noen felles oversikt over hvem som har hva av personforsikringer i Norge, det eneste er "FOSS"-registeret som kun er et felles skaderegister. FHO skulle ta opp med sine medlemmer hvorvidt Kontoret kunne få dedikerte kontaktpersoner hos det enkelte selskap. Vi har nå dedikerte kontaktpersoner i de største selskapene.

I nytt søknadsskjema er konsekvensene ved brudd på opplysningsplikt til søker kommet tydeligere frem. På side 3, under "Veiledning til utfylling av skjemaet" fremgår det nå: "Erstatning kan kreves tilbakebetalt dersom søker gir uriktige opplysninger eller fortier forhold av betydning for utbetalingen eller får dekket sitt krav på annen måte."

OT8:

Iverksette konkrete tiltak for å bruke et enkelt og klart språk i kontakt med brukere og publikum, for eksempel i vedtakene, blant annet ved modernisering og forenkling av maler

Kontoret tok i bruk nye maler i november 2011. Disse har vi fått gode tilbakemeldinger på.

Det nye søknadsskjemaet på nynorsk har vært til gjennomgang i språkrådet.

Det er et mål at et bedre søknadsskjema, som gir mer opplysninger, igjen skal føre til at vi kan nyttiggjøre oss flere muligheter for en god og effektiv saksbehandling.

Nytt elektronisk sak/arkiv system vil i større grad sikre god kvalitet og et enkelt språk.

OT9:

Forelegge departementet spørsmål om praksisendringer, praksisetableringer og generell lovtolkning med en begrunnelse, jf. instruks av 7.12.2009, ved behov.

Dette gjøres fortløpende.

OP1- OP6: ORIENTERING OM PRAKSIS:

Orientering om dette sendes fortløpende i samlet bolk til Justis- og beredskapsdepartementet.

STATISTIKK:

<i>Statistikk</i>		<i>Rapporterings frekvens</i>	<i>Frist</i>
<i>S1</i>	<i>Antall voldsoffererstatningsvedtak fordelt på sakstyper og lov/forskrift</i>	<i>Halvårsrapport Årsrapport</i>	-
<i>S2</i>	<i>Utbetalt voldsoffererstatning innen nærmere angitt intervaller***</i>	<i>Halvårsrapport Årsrapport</i>	-
<i>S3</i>	<i>Antall utbetalinger fordelt på sakstyper og lov/forskrift</i>	<i>Halvårsrapport Årsrapport</i>	-
<i>S4</i>	<i>Gjennomsnittlige utbetalinger fordelt på kjønn og aldersgrupper</i>	<i>Halvårsrapport Årsrapport</i>	-
<i>S5</i>	<i>Antall vedtak der virksomheten gjør unntak fra kravet om at forholdet må være anmeldt</i>	<i>Halvårsrapport Årsrapport</i>	-
<i>S6</i>	<i>Antall vedtak der skaden skjedde i utlandet (uansett utfallet)</i>	<i>Halvårsrapport Årsrapport</i>	-
<i>S7</i>	<i>Antall vedtak der det fremkommer at voldsofferet får dekket advokatutgifter etter voldsoffererstatningsloven § 4, med informasjon om totalt utbetalte advokatutgifter og gjennomsnittlig antall advokattimer per søknad og gjennomsnittlig timesats pr søknad</i>	<i>Årsrapport</i>	-

* Fra og med april 2012

** Vedtak bør leveres i anonymisert form

*** Se vedlegg 1 – tabell for utbetalt voldsoffererstatning 2012

S1-S3: Voldsoffererstatning, søknadene fordeler seg slik på ulike sakstyper:

	Fors.	Lov	Totalt / Sum
1. Saksmengde og saksbehandlingstid			
a) Antall søknader innkommet			4902
b) Antall ubehandlede søknader			3692
c) Antall vedtak ferdigbehandlet	425	4522	4947
d) Antall klagesaker (omgjort av KfV)	11	104	115
2. Innvilgelse/avslag etter behandling			
a) Vedtak erstatning innvilget	100	3461	3561
b) Avslag	325	1061	1386
3. Innvilget i kroner			
a) Faktisk utbetalt erstatning av kontoret	9 874 710	286 012 591	295 887 301
b) Andre utgifter belastet voldsofferbevilgningen	70 553	1 292 875	1 363 428
5. Beløpsdifferensiering			
a) kr. 1.000 - 2.000	1	34	35
b) kr. 2.001 - 3.000		10	10
c) kr. 3.001 – 5.000	2	35	37
d) kr. 5.001 – 10.000		266	266
e) kr. 10.000 - 50.000	30	1887	1917
f) kr. 50.001 - 100.000	21	525	546
g) kr. 100.001 - 200.000	46	429	475
h) kr. 200.001 - 500.000		213	213
i) kr. 500.001 - 1.000.000		46	46
j) over 1.000.000		16	16

Av oversikten over ser vi at det fortsatt behandles saker etter forskrift, dvs forhold som er eldre enn 1.7.2001. Innvilgelses andel på forskriftssaker er lav, 23,5 %. Etter lov er innvilgelses andel på 76,5 %. Samlet er innvilgelses andel på 72 %

6. Straffbar handling			
a) Drap	Forskrift	Lov	SUM
1. Antall	1	168	169
2. Saker innvilget		155	155
3. Beløp		34 008 000	34 008 000
b) Seksuelle overgrep mot voksne			
1. Antall	78	647	725
2. Saker innvilget	14	402	416
3. Beløp	1 838 000	54 394 000	55 232 000
c) Seksuelle overgrep mot mindreårige			
1. Antall	235	389	624
2. Saker innvilget	69	342	411
3. Beløp	7 894 000	38 694 000	46 588 000
d) Voldtekt (tillegg se punkt b)			
1. Antall	65	537	602
2. Saker innvilget	9	317	326
3. Beløp	1 228 000	48 764 000	49 992 000
e) Legemskrenkelse			
1. Antall	85	2135	2220
2. Saker innvilget	19	1837	1856
3. Beløp	943 000	116 428 000	117 371 000
f) Annet			
1. Antall	48	834	882
2. Saker innvilget	7	612	619
3. Beløp	510 000	41 432 000	41 942 000
g) Eksponert for vold			
1. Antall	27	277	304
2. Saker innvilget	3	187	190
3. Beløp	200 000	11 929 000	12 129 000
7 Erstatningsposter			
a) Økonomisk tap	1 431 532	81 882 060	83 313 592
b) Ikke økonomisk tap	8 513 731	205 423 406	213 937 137
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	2741	1813
b) Antall menn	2206	1748
II Skadevoldere		
a) Antall kvinner	278	215
b) Antall menn	4669	3346
c) Ukjent	451	326
d) Antall under 14 år	70	36
e) Antall 15 - 30 år	2287	1617
f) Antall 31 - 45 år	1690	1278
g) Antall 46 - 60 år	454	290
h) Antall over 60 år	110	161
9 Forholdet skadelidte/skadevolder		
Antall saker hvor skadevolder var		
a) Ukjent	2650	1752
b) Bekjent	1864	1011
c) Ektefelle/samboer	425	242
d) Foreldre/besteforeldre/steforeldre	447	255
e) Annen omsorgsperson	1012	524
10 Reaksjon mot skadevolder		
a) dom/vedtatt forelegg/påtaleunntatelse		1711
b) frifunnet ved dom		33
c) saken henlagt		799
d) saken ikke anmeldt		28
e) annet		231

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.

S 4 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 (innen samme periode – 1.1. – 31.12.2012) er disse slått sammen, slik at listen er pr sak i 2012. (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 2012 utbetalt voldsoffererstatning med kr. 297 250 729. Beløpet er utbetalt over 3 623 saker. Det gir et gjennomsnitt på kr. 82 045,-. Snittet for 2011 var 73 270 og 2010 var det 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.

Erstatning fordelt på fylke og kjønn i 2012:

Fylke	Antall	Samlet utbet kr	Gj snitt per sak kr	Gj snitt kvinner kr	Gj. Snitt menn kr.
Utlandet	93	6 157 500	66 209	75 900	58 900
Skjult adr	40	5 911 300	147 782	149 436	142 815
Østfold	198	22 707 400	114 683	110 707	120 080
Akershus	296	26 642 000	90 000	118 283	62 109
Oslo	640	52 666 600	82 286	85 257	78 744
Hedmark	127	13 762 400	108 365	103 092	115 049
Oppland	89	7 623 900	85 662	94 744	68 670
Buskerud	154	10 584 000	68 727	74 411	62 892
Vestfold	221	13 950 300	63 123	66 490	60 076
Telemark	100	6 711 100	67 111	85 901	49 765
Aust-Agder	80	6 554 600	81 932	76 597	87 267
Vest-Agder	200	13 970 500	69 852	90 097	50 008
Rogaland	307	20 465 600	66 663	73 970	59 861
Hordaland	338	31 356 700	92 771	114 863	66 375
Sogn og Fj	43	2 926 700	68 063	108 707	32 720
Møre & Rms	106	10 094 600	95 232	124 500	55 556
Sør Trøndel	190	15 665 400	82 450	90 352	72 262
Nord Trøn.la	87	6 436 400	73 982	84 291	62 936
Nordland	104	7 821 700	75 209	76 846	73 299
Troms	124	9 851 700	79 449	89 794	65 124
Finnmark	86	5 390 300	62 677	79 658	40 189
SUM	3623	297 250 729	82 045	93 527	69 509

Antall = saker det er foretatt utbetalinger på i 2012 (er det flere utbetalinger i samme sak i 2012, så er disse slått sammen i en utbetaling og telles bare en gang. F.eks dekning av advokatutgifter og ulike erstatninger til søker)

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 i 2012:

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	96	9 950 900	103 655	51	4 683 800	91 839	45	5 267 100	117 046
10-19	623	48 353 500	77 613	399	32 533 900	81 538	224	15 819 600	70 623
20-29	1279	100 627 400	78 676	619	61008400	98 559	660	39 619 000	60 028
30-39	626	55 377 500	88 462	312	32 528 700	104 258	314	22 848 800	72 766
40-49	548	48 414 300	88 347	269	27 247 400	101 291	279	21 166 900	75867
50-59	275	20 869 800	75 890	148	11 642 900	78 668	127	9 226 900	72 652
60-69	124	10 215 400	82 382	60	5 158 100	85 968	64	5 057 300	79 020
70 +	52	3 441 900	66 190	33	2 057 300	62 342	19	1 384 600	72 873
SUM	3623	297 250 729	82 045	1891	176 860 500	93 527	1732	120 390 200	69 509

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

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

S5 og S6

Det er registrert 3 saker der det er gjort unntak fra anmeldelsesvilkåret.

Det er registrert 17 saker der handlingen har skjedd i utlandet.

Når det gjelder S5 og S6 presiseres det at disse tallene baserer seg på manuell innrapportering og derfor ikke kan kvalitetssikres.

3.2. SEKTOROVERGRIPENDE MÅLSETNINGER

3.2.1 ØKT TRYGGHET OG SAMFUNNSSIKKERHET

3.2.1.1 Rutiner for sikkerhet, beredskap og krisehåndtering

- KfV har oppdatert sin beredskapsplan
- KfV har opprettet AMU våren 2012
- KfV's ledergruppe har gjennomført ROS-analyse. Nødvendige tiltak skal nå innarbeides i virksomheten
- KfV jobber med utkast til rutiner for behandling av vold og trusler mot ansatte
- KfV jobber med ferdigstilling av informasjons-/kommunikasjonsplan som også omfatter informasjon ved ekstraordinære hendelser
- Kartlegging av sikkerheten iht. 3.2.1.2 og skjema knyttet til objektsikkerhet er besvart.

3.3. EN MER EFFEKTIV JUSTISSEKTOR

3.3.1. IKT

Rapporter

Rapporteringen er sendt iht frist.

IKT-strategi for justissektorens 2011-2015

Statusrapport er oversendt iht frist.

3.3.2. Virksomhetenes mediestrategi

Departementet ser det som ønskelig at alle virksomheter i justissektoren utarbeider rammeverk og strategier for kommunikasjon med publikum, media, organisasjoner og andre, i tråd med Statens kommunikasjonspolitikk.

Kontoret for voldsoffererstatning skal redegjøre for status i halvårsrapporten.

KfV har "Plan for kommunikasjon, informasjon og mediestrategi" under utarbeidelse. Første utkast foreligger. Informasjonsansvarlig har fremlagt første utkast til ledergruppe samt leder av servicetorget på møte i mai. Planen tar for seg strategien mht. kommunikasjon i det daglige arbeid og har også en del knyttet til kommunikasjon/informasjon ved kriser. Det er viktig for Kontoret å sikre at planen blir et "levende dokument."

3.4. Risikostyring

Kontoret for voldsoffererstatning skal gjennomføre risikovurderinger på overordnet nivå. Risikovurderingene skal relateres til mål og resultatkravene for virksomheten. Der hvor det vurderes å være høy risiko skal risikoreducerende tiltak iverksettes innenfor virksomhetens fullmakter. Det skal også gjøres vurderinger om resterende risiko er akseptabel.

Risikovurderingene skal være tema i første styringsdialog i 2012 og dokumenteres i referatet fra styringsdialogen. I forbindelse med senere styringsdialoger skal risikovurderingene oppdateres.

I juni var dette tema på vår ledersamling. Risikovurderinger knyttet opp mot krav i tildelingsbrev er gjennomført og samlet i ett dokument. Ledergruppa vurderer fortløpende om risikoreduserende tiltak skal iverksettes og iverksetter ved behov.

Kontoret har det siste året blitt ledet gjennom risikostyring. Risikovurderinger gir forutsigbarhet og gjør det mulig å jobbe strategisk, målrettet og effektivt både om daglige oppgaver og i forhold til en videreutvikling av Kontoret.

4. ANDRE FORUTSETNINGER OG KRAV

4.1. Saker fra Riksrevisjonen og tilsyn fra andre statlige virksomheter

I februar hadde Kontoret den årlige revisjon fra Riksrevisjonen. Det ble ikke rapportert på store avvik ved Kontoret.

I mai hadde vi besøk av Sivilombudsmannen.

4.2. Internasjonalt arbeid

Departementet ber om at det i halvårsrapporten for 2012 gis en redegjørelse for virksomhetens nordiske og internasjonale engasjement og eventuelle endringer i dette.

Departementet presiserer at Kontoret for voldsoffererstatning skal ha et nivå på nordisk og internasjonalt samarbeid som er tilpasset virksomhetens kjerneoppgaver. Vi legger til grunn at virksomheten ikke tar opp saker i internasjonale fora som vil kunne føre til lovendring i Norge, ha budsjettmessige konsekvenser, eller forøvrig er politisk sensitive. Referater fra møtene skal sendes departementet.

Kontoret har ikke prioritert ett engasjement på dette område inneværende periode. Seksjonssjef for erstatning representerte Kontoret på møte med GRETA i Oslo i mai 2012.

4.3. Fellesføringer for 2012 besluttet av Regjeringen

- 1. Prioritering av økt rekruttering av personer med nedsatt funksjonsevne i arbeidet med inkluderende arbeidsliv.*
- 2. Økning av antallet lærlinger i statsforvaltningen.*
- 3. Viderebruk av offentlige data.*
- 4. Utvikling i geografisk fordeling av statlige arbeidsplasser.*

Kontoret har i inneværende periode rekruttert og tilrettelagt for ansatt med nedsatt funksjonsevne.

Kontoret har kun fått forespørsel om lærling innen IKT. Dette kunne vært av interesse for oss men da vi ikke har personer med fagbrev innen området tilfredsstiller vi ikke kravene som stilles til lærlingplassen.

I videreutviklingen av nytt elektronisk sak/arkivsystem har vi med oss vårt krav om viderebruk av offentlig data. Vi har også rapportert på dette området jfr tidligere tilsendt rapport.

4.4. Personalpolitikk

Det er et overordnet mål å sikre at Justisdepartementet og underliggende virksomheter til enhver tid har riktig bemanning og kompetanse slik at oppgavene blir utført på en best mulig måte. Videre er det et mål å ha et inkluderende arbeidsliv der medarbeiderne skal gjenspeile mangfoldet i befolkningen, og ha en variert erfaringsbakgrunn med hensyn til kjønn, alder, nedsatt funksjonsevne og etnisk bakgrunn.

Dette er godt ivaretatt ved Kontoret. Kontoret har eget AMU og en levende /dynamisk plan for et inkluderende arbeidsliv.

4.5. Likestilling

Virksomhetene skal gjøre rede for planlagte og gjennomførte tiltak som fremmer likestilling på alle de tre diskrimineringsgrunnlagene kjønn, etnisitet og nedsatt funksjonsevne.

Kontoret ønsker å fremme likestilling gjennom vår rekrutterings- og øvrige personalpolitikk. Vi har pr dato en overvekt av kvinnelige ansatte, dette skyldes primært få mannlige, kvalifiserte søkere til ledige saksbehandlerstillinger. Vi har ansatte som ikke er etnisk norsk samt ansatt med nedsatt funksjonsevne.

5.1. ØKONOMIFORVALTNING

Vi viser til bestemmelsene i Reglementet for økonomistyring i staten, som kan lastes ned fra Finansdepartementets nettsider.

Kontoret ivaretar de krav som stilles til en forsvarlig og god økonomiforvaltning, dette blant annet gjennom anbud og innhenting av pristilbud på innkjøp.

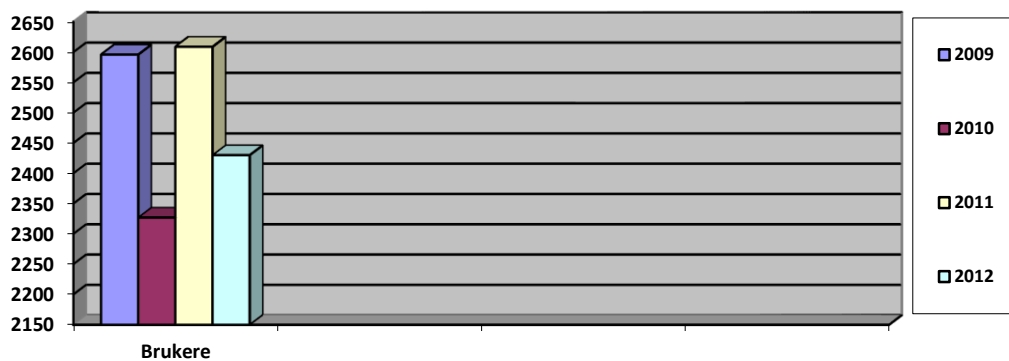
5.2. Samarbeid med andre

Virksomheten skal være serviceorientert og i utstrakt grad samarbeide med andre, særlig Statens sivilrettsforvaltning og Erstatningsnemnda for voldsofre. Vi viser til at et felles seminar har vært en viktig møtearena i de siste årene. Justisdepartementet vil arrangere et slikt seminar i løpet av 2012.

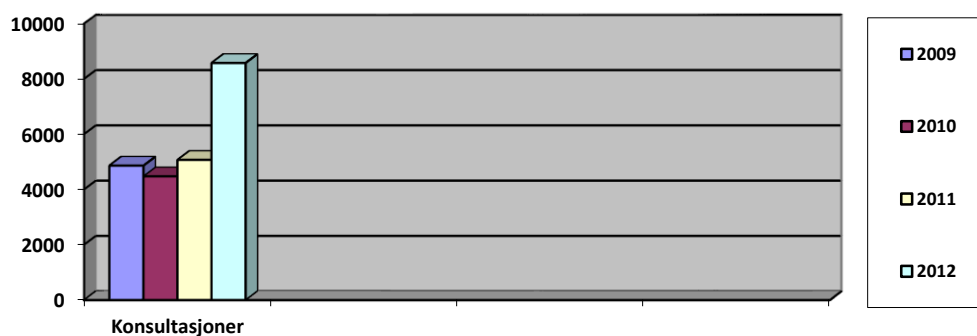
Kontoret har et godt samarbeid med våre samarbeidspartnere. I forbindelse med 22.juli terroren har vi også en god dialog med bistandsadvokatene som bistår etterlatte og fornærmede.

DEL 2: RAPPORT FRA RÅDGIVNINGSKONTORENE

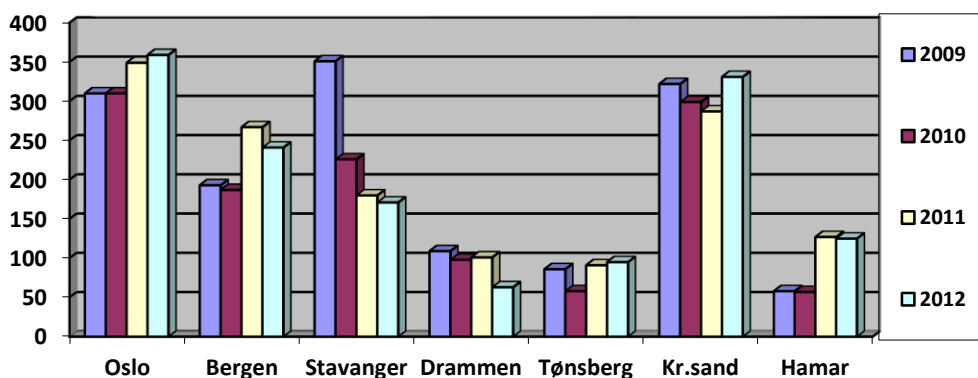
Brukere av Rådgivningskontorene:

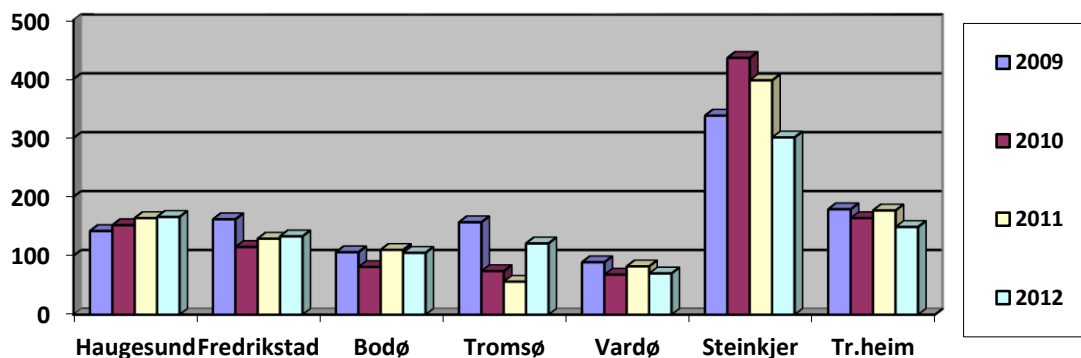


Antall konsultasjoner (beskriver reell arbeidsbelastning)



Brukere pr. Rådgivningskontor:





Samordnet statistikk for Rådgivningskontorene for kriminalitetsofre

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Antall brukere	1232	1410	2617	2596	2327	2609	2430
kvinner		611	1416	1430	1258	1466	1205
menn		619	1201	1166	1069	1143	983
Fremmedspråklige(inkl i antall bruker)			87	132	177	181	242
Antall konsultasjoner	2221	2978	4255	4863	4477	5070	8574
Type hjelp							
Voldsoffererstatning	317	378	894	1242	1066	1194	937
Rettferdsvederlag	1	23	26	26	45	52	91
Støttesamtaler/rådgivning	189	796	2322	1941	1854	1879	2513
Vitnestøtte	287	752	495	440	356	344	185
Antall timer brukt på vitnestøtte			498	736	679	358	245
Kontaktarb mot politiet	216	93	247	589	442	463	217
Kontaktarb mot helse/sos	96	38	175	322	452	234	219
Hjelp til kontakt med off.kontorer.e.l	5		68		356	624	273
Hjemmebesøk	2	1	90	59	106	65	25
Henvising til advokat	120	17	126	200	133	205	161
Konfliktråd				43	40	24	26
Vold- nære relasjoner							
Vold- nære relasjoner	212	192	406	510	488	503	405
Barn som er vitne til vold				31	70	56	73
Er pårørende til voldsoffer				62	157	108	113
Omsorgssvikt				27	61	49	80
Vold i hjemmet			406	416	321	427	392
Seksuell vold							

Voldtekt	44	62	140	159	153	240	195
Voldtekt i utlandet				8	15	8	5
seksuelle overgrep- avhengighetsforhold	23	24	64	122	61	89	90
Seksuelle overgrep- mindreårige			155	219	241	149	163
Annen seksuell vold	41	63	46	40	77	54	46
Vold- annet							
Vold /legemskrenkelser	249	465	549	1003	726	896	771
Vold på offentlig sted							552
Vold i utlandet				12	12	20	11
Vitne til vold				26	49	65	55
Vold- tvang							
Frihetsberøvelse				18	26	27	48
Menneskehandel			4	5	4	4	5
Trusler/trakassering	191	183	275	456	314	311	333
Generelt annet							
Vinningslovbrudd: ran-svindelin innbrudd	85	81	86	102	95	110	111
Trafikk:promillekjøring- ulykker- påkjørrel				27	53	65	45
sivile saker				20	53	52	73
Vitner i rettsaker				22	206	168	185
Besøksforbud	25	5	30	77	61	78	25
Annet	109	432	466	469	348	165	59

Noen kommentarer til statistikk:

- Det er registrert 2430 brukere, som er en nedgang på 7,36 % fra 2011.(2609)
- Antall konsultasjoner har økt fra 5070 til 8574. Det er en økning på 40,86 %
- Støttesamtaler/ rådgivning har en økning på 25,2 %
- Bistand til søknad om voldsoffererstatning har en nedgang på 27,4 %

Rådgivningskontorene har ikke oppnådd målkravet om 10 % økning på brukere fra 2011 til 2012. Brukertallet har hatt en nedgang på 7,36 %. Det er ingen kontorer som viser merkbare endringer i brukertallet, men en generell nedgang hos de fleste. Noen kontor har økt sine brukertall. Det vises ellers til at rådgivningskontorene hadde en vesentlig økning i antall brukere fra 2011 til 2012. En like stor prosentvis økning i 2012 var nok ikke realistisk sett hen til at de fleste kontor fulgte opp brukere kommet i 2011 også i 2012. De fleste kontor er kun deltidsbemannet og har begrensede ressurser til en økning i antall brukere.

De fleste rådgiverne rapporterer at det er mer arbeid med hver enkelt bruker/sak og at det er mer tidkrevende å følge opp.

Antall konsultasjoner er hver gang rådgiverne har kontakt med brukerne.

Antall støttesamtaler og rådgivning registreres for hver gang rådgiverne har en ytende tjeneste.

Kompetanse:

Rådgiverne har muligheter til å delta på eksterne kurs og seminarer eller ta et deltidsstudium. I år er det gjennomført "regionale samlinger" der kontorene er inndelt i 4 regioner. Vi har positive erfaringer med dette og viderefører derfor disse samlingene i 2013. Hensikten er først og fremst at rådgiverne skal kunne treffes litt oftere og diskuterer faglige utfordringer.

Hva var nytt i 2012:

Rådgivningskontorenes arbeidsområder er blitt større og gjelder nå også omliggende Politidistrikter. Det betyr at hvert kontor har et større ansvarsområde og Rådgivningskontorene er landsdekkende. På grunn av lav bemanning ved det enkelte kontor må det nok kunne sies at den praktiske effekten ved et landsdekkende tilbud er begrenset.

Samarbeidsmøtene med politiet har vært nyttig. Vi er nå linket på politiets hjemmesider, under " råd fra politiet".

Arbeidsmengden til hvert enkelt kontor har økt selv om antall brukere har gått ned. Det betyr at mye tid går til å lytte, være rådgiver, innhente journaler og andre dokumenter. Vi bruker også mye tid på å snakke med samarbeidspartnere. Kontorene gir tilbakemeldinger om begrenset tid til markedsføring og informasjonsvirksomhet.

Det er ansatt nye rådgivere i Oslo, Drammen, Kristiansand og Steinkjer (vikariat).

Brukerundersøkelse:

Skjema sendes ut til brukere i ettertid, slik at de som vil kan besvare. Det er flest positive tilbakemeldinger.

Se vedlagt sammendrag.

BRUKERUNDERSØKELSE

Ditt svar vil bli behandlet anonymt.

KVINNE: (sett kryss)

MANN:

ALDER: 17-25 25-45 45-65 65+

SETT KRYSS:

Jeg fant informasjon om RKK via:

Media	Internett	Telefon	Web	
<input type="text" value="2"/>	<input type="text" value="9"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
<input type="text" value="2"/>	<input type="text" value="34"/>	<input type="text" value="3"/>	<input type="text" value="6"/>	<input type="text" value="22"/>
Krisesentre	Politiet	Konfliktråd	Advokat	Annet

Hvem tok først kontakt med RKK:

Jeg	En venn	Politiet	Annet
<input type="text" value="60"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="6"/>	<input type="text" value="7"/>

Å komme i kontakt med oss i RKK var:

Lett	Vanskelig	hvorfor
<input type="text" value="64"/>	<input type="text" value="9"/>	<input type="text"/>

Mitt første inntrykk av RKK

Positivt	Negativt	Hvorfor
<input type="text" value="64"/>	<input type="text" value="9"/>	<input type="text"/>

Var du fornøyd med hjelpen du fikk

Ja	Nei	Hvorfor
<input type="text" value="67"/>	<input type="text" value="6"/>	<input type="text"/>

Mange takk for at du tok deg tid til å svare på brukerundersøkelsen.

Bruk eventuelt baksiden hvis du ønsker å skrive mer.

Brukt vedlagte frankerte konvolutt til å sende svaret på brukerundersøkelsen.

Støttetelefonen:

STØTTETELEFON.		Innringerstatistikk 2012				
Måned:	Anrop:	Besvart:				
Januar	1	1				
Februar	5	5				
Mars	2	2				
April	6	6				
Mai	1	1				
Juni	3	3				
Juli	1	1				
August	2	2				
September	4	4				
Oktober	3	3				
November	6	6				
Desember	2	2				

Den landsdekkende støttetelefonen for kriminalitetsofre er ikke mye brukt. Det er få innringninger. Telefonen er betjent i Rådgivningskontorenes åpningstid, som er mandag til fredag kl.10.00-15.00.

Tellersystemet fra Telenor gir feilmarginer. Telenor er dessverre ikke blitt kontaktet for oppfølgingen av dette. Det som er gjort, er at vi har gjennomført en manuell registrering, for å sjekke innkomne telefoner. Det er de tallene som er registrert.

Skal støttetelefonen ha tiltenkt nytteverdi bør det diskuteres nærmere hvordan denne skal driftes. Støttetelefonen vil med det første innlemmes i vårt nye telefonisystemet Office LYNC.

Oppsummering av 2012.

Vi har jobbet etter tiltakene vi satt i starten av året. Vi har ikke klart å øke antall brukere fra 2011-2012, men det er et fortsatt mål å klare å øke kunnskapen om våre tjenester.

Antall konsultasjoner er økt betraktelig, noe som forteller at den reelle arbeidsmengden øker.

Vi har hatt samarbeidsmøter med POD, som har resultert i at vi er linket på www.politiet.no.

Rådgivningskontorene er blitt landsdekkende og alle kontorene har utvidede

ansvarsområder. (regionområder).

Tiltak 2013.

Øke bruken av Rådgivningskontorene som ikke nødvendigvis betyr flere brukere, men flere saker og flere henvendelser/konsultasjoner.

Registreringsskjema skal justeres i 2013. Målet er elektronisk registrering og statistikk.

Skjema til brukerundersøkelsen skal justeres. Målet er elektronisk –web basert versjon.

Øke samhandling med samarbeidspartnere – blant annet konfliktrådene.

Se på muligheten til å øke stillingsandelen til de kontorene som har klare behov for styrking.

Rita Bakken

Seksjonssjef

Rådgivningskontorene for Kriminalitetsofre.

1 ØKONOMISK RAPPORTERING

(1) Konto 047211 – Lønnsutgifter

Merforbruk av lønn i 2012 for KfV er planlagt økning i løpet av året. Merforbruk i RKK skyldes i hovedsak lønnsoppgjøret i 2012.

(2) Konto 047212 – Varer og Tjenester

KfV har brukt noe mindre enn forutsatt i 2012. Det skyldes i hovedsak at kostnadene til nytt sentralbord ble en lavere investeringskostnaden enn budsjettert. Videre har kostnadene til tilpasninger i nytt saksbehandlingssystem blitt forsinket, slik at større andel av kostnadene kommer i 2013. Mindre forbruket i RKK skyldes i stor grad at store innkjøp osv ikke er fordelt mellom KfV og RKK i full utstrekning.

(3) Konto 3472 – Inntekter

Våre inntekter er kun refusjoner, her refusjon sykepenger og fødselspenger.

Oversikt	Budsjett 2012	Forbruk 2012	Mer/mindre forbruk	Forbruk i % Av totalen
Lønn KfV	19 550 000	20 267 000	-717 000	103,7 %
Lønn RKK	4 941 000	5 116 000	-175 000	103,5 %
Sum lønn	24 491 000	25 383 000	-892 000	106,6 %
Drift KfV	15 284 000	12 373 000	+2 911 000	81 %
Drift RKK	4 333 000	2 895 000	+ 1 438 000	66,8 %
SUM drift	19 617 000	15 268 000	+4 349 000	77,8 %
Totalt Kontoret for voldsoffererstatning	44 108 000	40 651 000	+3 457 000	92,2 %
Inntekter	0	444 000	444 000	

Bevilgning 2012	kr. 45 608 000
Tilbakeholdt av JD	kr. 1 500 000
Sum	kr. 44 108 000
Overført fra 2011	kr. 557 000
Lønnsoppgjør 2012	kr. 611 000

Sum drift 2012

kr. 45 276 000

Vardø 15.2.2013

Marit Zahl Jonassen
Direktør

Terje Kofoed
Seksjonssjef,stab