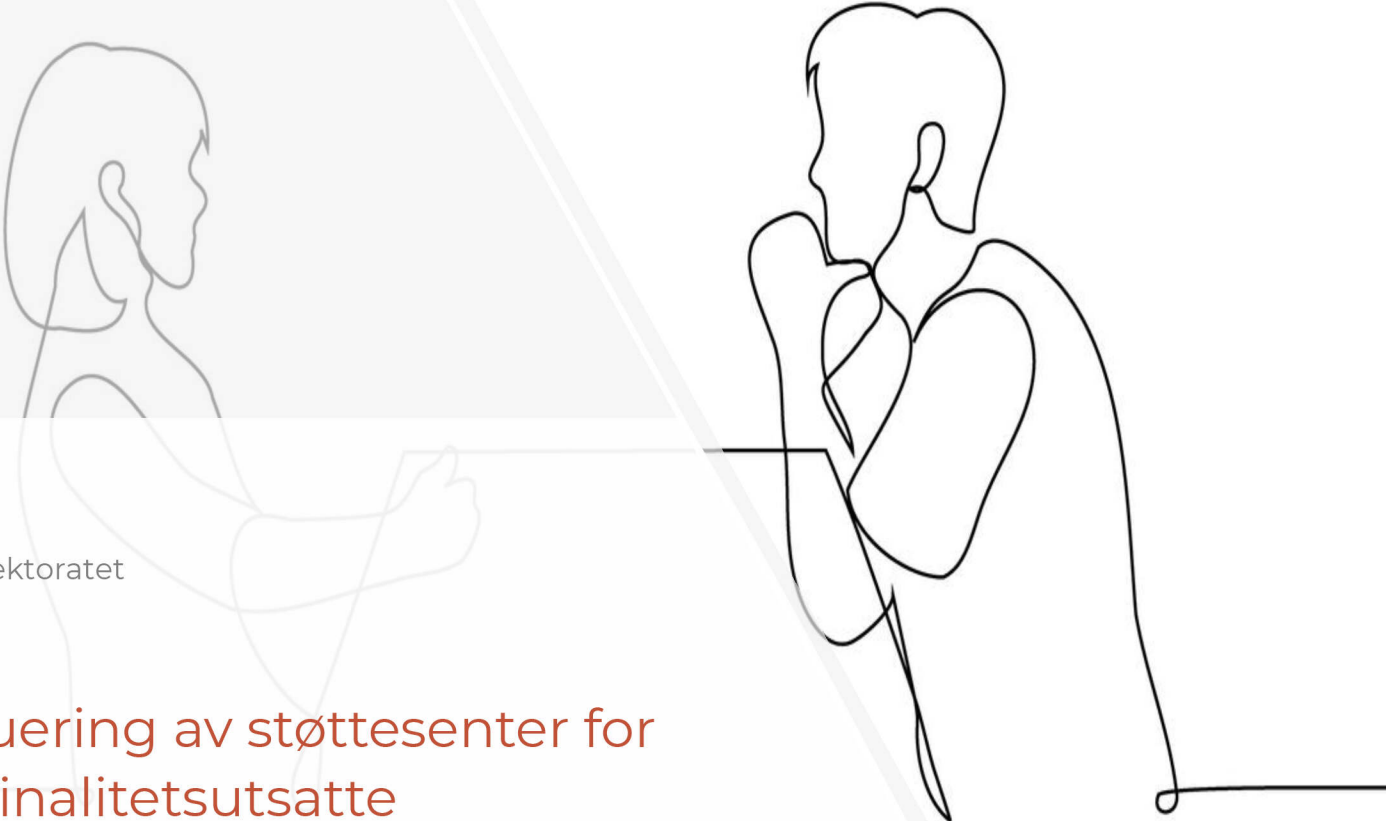




Politidirektoratet

## Evaluering av støttesenter for kriminalitetsutsatte

oslo**economics**

AGENDA  
KAUPANG

**Tittel:** Evaluering av støttesenter for kriminalitetsutsatte  
**Utarbeidet av:** Oslo Economics og Agenda Kaupang  
**Oppdragsgiver:** Politidirektoratet

**Publisert:** November 2025  
**Rapportnummer:** 2025-98

**Kontaktperson:** Marit Svensgaard / Partner  
**E-post:** msv@osloeconomics.no  
**Tel:** 98 26 39 85

**Foto/illustrasjon forside:** iStock/ Kamila Baimukasheva

# Innhold

|                                                                                                    |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Sammendrag og konklusjoner</b>                                                                  | <b>4</b>  |
| <b>1. Evalueringens bakgrunn og innhold</b>                                                        | <b>7</b>  |
| 1.1 Integritetskrenkende kriminalitet                                                              | 7         |
| 1.2 Veien til opprettelse av støttesenter for kriminalitetsutsatte                                 | 7         |
| 1.3 Støttesenter for kriminalitetsutsatte                                                          | 8         |
| 1.4 Evalueringens mandat                                                                           | 8         |
| 1.5 Evalueringens rammeverk, metode og informasjons-grunnlag                                       | 9         |
| 1.6 Rapportstruktur                                                                                | 12        |
| <b>2. Støttesentrenes organisering og bemanning</b>                                                | <b>13</b> |
| 2.1 Organisering og ledelse                                                                        | 13        |
| 2.2 Antall ansatte                                                                                 | 15        |
| 2.3 Ansattes kompetanse                                                                            | 15        |
| 2.4 Tilgang til datasystemer                                                                       | 16        |
| 2.5 Oppsummert om støttesentrenes organisering                                                     | 16        |
| <b>3. Støttesentrenes oppgaveutførelse</b>                                                         | <b>17</b> |
| 3.1 Antall saker og type saker                                                                     | 17        |
| 3.2 Arbeid for å nå ut til kriminalitetsutsatte                                                    | 19        |
| 3.3 Arbeid for å gjøre seg kjent i politiorganisasjonen                                            | 22        |
| 3.4 Arbeid med kriminalitetsutsatte                                                                | 23        |
| 3.5 Oppsummerende vurderinger av oppgaveutførelsen                                                 | 27        |
| <b>4. Støttesentrenes måloppnåelse</b>                                                             | <b>29</b> |
| 4.1 Om evalueringen av måloppnåelse                                                                | 29        |
| 4.2 Bidrar støttesentrene til flere anmeldelser?                                                   | 29        |
| 4.3 Bidrar støttesentrene til at flere står gjennom hele straffesaksprosessen?                     | 31        |
| 4.4 Bidrar støttesentrene til at færre faller utenfor, og flere kommer seg raskere videre i livet? | 34        |
| 4.5 Bidrar støttesentrene til økt tillit til politiet?                                             | 35        |
| 4.6 Friggjør støttesentrene tid i politiorganisasjonen?                                            | 35        |
| 4.7 Oppsummerende vurdering av støttesentrenes måloppnåelse                                        | 36        |
| <b>5. Veien videre for støttesentrene</b>                                                          | <b>37</b> |
| 5.1 Om vurderingen av veien videre                                                                 | 37        |
| 5.2 Behov for tydeligere målstruktur?                                                              | 37        |
| 5.3 Behov for harmonisering av praksis?                                                            | 38        |
| 5.4 Veien videre                                                                                   | 41        |
| <b>6. Referanser</b>                                                                               | <b>42</b> |

# Sammendrag og konklusjoner

*Støttesenter for kriminalitetsutsatte ble opprettet i alle landets 12 politidistrikter i 2017.*

*Formålet med støttesentrene er å styrke offeromsorgen gjennom støtte, informasjon og veiledning til ofre for integritetskrenkende kriminalitet. På oppdrag for Politidirektoratet har Oslo Economics og Agenda Kaupang gjennomført en evaluering av støttesentrene. Formålet har vært å kartlegge støttesentrenes virksomhet og oppgaveutførelse, hva som oppnås og hvordan dette samsvarer med formålet.*

*Evaluerings hovedfunn er at støttesentrenes tilbud har positive virkninger for kriminalitetsutsatte, samt at bistand fra støttesentrene både kan redusere arbeidspresset på etterforskere og påtalejurister og gjøre vitner bedre forberedt til avhør og eventuelle rettssaker.*

*Evalueringen viser også at det er ulikheter i hvordan støttesentrene er organisert, hvordan de er bemannet, samt hvordan de utfører sine oppgaver. Disse ulikhetene har betydning for støttesentrenes måloppnåelse.*

## Evalueringens informasjonsgrunnlag

Evalueringens informasjonsgrunnlag består av innsikt fra intervjuer og statistikk, samt relevante rapporter og dokumenter.

- Det er gjennomført en innledende kartlegging for å hente informasjon fra samtlige tolv politidistrikter.
- Det er gjennomført intervjuer med ansatte ved støttesentrene, lederne av seksjonene hvor støttesentrene er organisert i det enkelte distrikt og lederne av enhetene hvor støttesentrene er organisert i syv politidistrikter. De syv distriktene ble plukket ut basert på den innledende kartleggingen, og for å få en spredning i både størrelse på og geografisk plassering av politidistriktet. I fire av de syv politidistriktene er det i tillegg gjennomført intervjuer av etterforskere og påtalejurister. I tillegg er det gjennomført intervjuer med fire krisesentre, og med åtte kriminalitetsutsatte.
- Det er benyttet informasjon fra støttesentrenes registreringssystem, Websak, samt data fra en tidligere brukerundersøkelse gjennomført av støttesentret i Sør-Vest politidistrikt.

## Støttesentrenes bemanning, organisering og sakstilfang varierer

Politidistriktene tildeles varige midler til bemanning av støttesentrene basert på distriktenes størrelse. Tildelingen varierer fra 2,5 til 4 årsverk. Enkelte politidistrikt har valgt å styrke bemanningen utover dette, mens andre opererer med færre årsverk enn de er tildelt. På tidspunktet evalueringen ble gjennomført, varierte det reelle antallet årsverk ved støttesentrene fra én til syv. Støttesentrene mottok over 8 000 henvendelser i 2024, men det er store forskjeller i antall saker som støttesentrene arbeider med. Forskjeller i innbyggertall er en viktig forklaring på dette, men også forskjeller i bemanning.

Majoriteten av støttesentrene er organisatorisk lagt til felles enhet for etterretning og etterforskning (FEFE), og i seksjoner som arbeider med forebygging. I de fleste politidistriktene er de ansatte geografisk samlet på en politistasjon. I tillegg til den formaliserte organisasjonstilknytningen, inngår støttesentrene i ulike former for samarbeid i politidistriktene. Dette gjelder særlig i saker som omhandler vold i nære relasjoner. Evalueringen viser at noen politidistrikt har valgt et tett samarbeid mellom støttesentrene og enheten/seksjonen Risikoanalyse og kriminalitetsforebygging av vold i nære relasjoner (RISK), mens andre har valgt å holde de to mer atskilt.

## Støttesentrenes oppgaveutførelse er i hovedsak den samme på tvers av politidistrikt

Støttesentrene har fem oppgaver, som samlet utgjør tilbudet til kriminalitetsutsatte som er i kontakt med sentrene: psykososial støtte, informasjon, veiledning, oppfølging og «losing». Måten støttesentrene gir psykososial støtte på, hvordan de arbeider med å løse kriminalitetsutsatte videre, samt hva de formidler av informasjon virker i stor grad å være den samme på tvers av politidistrikt. Det synes imidlertid å være noe variasjon i hva støttesentrene veileder om, samt omfanget av oppfølging kriminalitetsutsatte kan forvente å få.

Variasjoner i støttesentrenes veiledning handler i hovedsak om hvorvidt støttesentrene oppfordrer utsatte til å anmelde forholdet. Støttesentrene har som mål at flere velger å anmelde integritetskrenkende kriminalitet, og

ansatte ved støttesentrene i enkelte distrikt sier de oppfordrer til anmeldelse. Ansatte i andre distrikt mener det ikke ligger til støttesentrene å oppfordre til anmeldelse, men å veilede slik at den utsatte kan ta en mer informert beslutning.

Variasjoner i omfanget av oppfølging ser ut til å henge sammen med antall ansatte ved støttesentrene, sett opp mot antall saker. Samtidig opplever vi også variasjoner i hvordan støttesentrene ser sin rolle og funksjon i møte med kriminalitetsutsatte. Det går tydelig frem av retningslinjene for støttesentrene at støtten som gis skal være knyttet til straffesaken. Ansatte ved støttesentrene i enkelte politidistrikt ser det heller ikke som sin rolle å være en samtalepartner etter at straffesaken er avsluttet. Ansatte ved støttesentre i andre politidistrikt sier imidlertid at de yter bistand til kriminalitetsutsatte også etter at straffesaken er avsluttet. Dette gjelder særlig i de tilfeller hvor utsatte har et begrenset nettverk, og få andre å snakke med.

### Sannsynligheten for å komme i kontakt med støttesentrene varierer mellom politidistrikt

Støttesentrene registrerer hvordan kriminalitetsutsatte kommer i kontakt med dem, fordelt på fem kategorier: tok kontakt selv, støttesentret tok kontakt, politiet, andre og ikke oppgitt. Kategorien «politiet» betyr at støttesenteret følger opp en henvendelse fra en etterforsker eller påtalejurist som ber dem kontakte den kriminalitetsutsatte. Hvilken kontaktform som dominerer, varierer mellom politidistriktene. Dette tyder på at sannsynligheten for at kriminalitetsutsatte blir kontaktet av støttesenteret, enten direkte eller etter oppfordring fra politiet, også varierer. Variasjonen ser ut til å henge sammen både med bemanningen ved sentrene og med i hvilken grad ledelsen i politidistriktet løfter frem støttesentrenes rolle. Erfaringene tyder på at jo tydeligere ledelsen snakker om nytten av sentrene, desto mer bevisste blir etterforskere og påtalejurister på muligheten til å bruke dem, og desto oftere ber de støttesentrene om å ta kontakt med utsatte.

### Støttesentrenes effektmål er lite målbare og lite realistiske

Den nasjonale retningslinjen for støttesentrene har fire formulert effektmål:

1. At flere velger å anmelde integritetskrenkende kriminalitet
2. At flere står gjennom hele prosessen fra anmeldelse til avgjort sak
3. At flere kommer seg raskere videre i livet
4. At antallet utsatte som «faller utenfor samfunnet» reduseres

Det er imidlertid ikke utviklet noen form for felles styringsparametere som kan si noe samlet om måloppnåelse, og som kan brukes til læring, styring og kontroll av støttesentrene. Effektmål skal ideelt sett være både målbare, realistiske og tidfestede, men støttesentrenes effektmål er lite målbare. De to siste effektmålene er og lite realistiske for støttesentrene å oppnå. Om flere kommer seg raskere videre i livet og om antallet utsatte som «faller utenfor samfunnet» reduseres avhenger av en rekke faktorer som støttesentrene ikke kan påvirke, slik som eksempelvis oppfølging fra andre velferdstjenester.

### Støttesentrenes effekt på antall anmeldelser er usikker

Vi har ikke grunnlag for å vurdere om støttesentrene har bidratt til flere anmeldelser. Et alternativt mål på støttesentrenes effekt, er om antallet som har fått informasjonen de behøver for å ta en informert beslutning om hvorvidt de skal anmelde eller ikke har økt. Over tid har antall henvendelser til støttesentrene økt, og med det kan også måloppnåelsen til støttesentrenes sies å ha økt. Dette fordi det er rimelig å anta at økningen ikke bare består av henvendelser fra de som uansett ville anmeldt, men også av henvendelser fra personer som har blitt utsatt for noe kriminelt, men som er usikre på om de skal anmelde forholdet eller ikke. Samtidig har vi ikke grunnlag for å vurdere om det er flere som får informasjon om forhold knyttet til anmeldelser nå, sammenlignet med en situasjon hvor informasjon- og støttetilbudet til kriminalitetsutsatte hadde vært plassert utenfor politiet.

### Støttesentrene har gjort at flere kan gi bedre informasjon underveis i straffesaken

Når vi har vurdert støttesentrenes bidrag til målet om at flere står gjennom hele prosessen fra anmeldelse til avgjort sak, har vi sett hen til om støttesentrene har gjort at flere har kunnet gi bedre informasjon underveis i straffesaken, både i avhør og som vitner i en eventuell rettssak. Det synes klart at støttesentrene gir kriminalitetsutsatte en annen type oppfølging enn hva de ellers ville fått fra politiorganisasjonen. Ved å være en del av politiet har de og mulighet til å gi en annen type oppfølging enn hva et støttetilbud utenfor politiet har mulighet til.

Støttesentrene selv opplever at støtten de gir gjør at kriminalitetsutsatte i større grad klarer å stå i straffesaksprosessen. Opplevelsene bekreftes av hvordan brukerne vi har vært i kontakt med beskriver sine erfaringer med støttesentrene. Mange kriminalitetsutsatte søker ikke bare generell informasjon, men detaljer. Dette kan være konkret informasjon om hvordan avhør foregår og hvem som vil være til stede, samt hvordan

avhørslokalet er utformet. Støttesentrenes plassering i politiet, og deres tilgang til politiets systemer, gir god mulighet for å gi denne typen informasjon. Vår vurdering er derfor at støttesentrene har bidratt til at flere nå står gjennom hele prosessen fra anmeldelse til avgjort sak.

### Støttesentrene utgjør en positiv forskjell for sine brukere

På bakgrunn av tilbakemeldinger fra kriminalitetsutsatte vi har intervjuet, samt tilbakemeldinger på brukerundersøkelsen som er gjennomført, synes det klart at støtten brukerne har fått blir satt pris på av dem. Tilfredse brukere er ikke ensbetydende med at de har kommet seg raskere videre i livet, men det er en indikasjon på at støttesentrene utgjør en positiv forskjell for kriminalitetsutsatte. Det er imidlertid viktig å påpeke at ettersom støttesentrene er et tilbud i politiet, vil de kun ha mulighet til å utgjøre en forskjell for kriminalitetsutsatte som er i kontakt med eller ønsker kontakt med politiet. Det er også en gruppe kriminalitetsutsatte som ikke ønsker politiet involvert. Om det i denne gruppen nå er flere som faller utenfor samfunnet enn da de hadde anledning til å oppsøke rådgivningskontorene for kriminalitetsutsatte vet vi ikke.

### Støttesentrene kan øke tilliten til politiet og bedre politiansattes arbeidshverdag

I tillegg til støttesentrenes fire effektmål, har vi sett til hvilke andre effekter støttesentrene kan lede til. Vi finner at støttesentrene både kan ha økt tilliten til politiet og lettet arbeidsdagen for etterforskere og påtalejurister.

Når det gjelder tillit har tidligere studier vist at mange kriminalitetsutsatte har opplevd kontakten med politiet som utfordrende. De fem oppgavene til støttesentrene er i større eller mindre grad rettet mot problemene som tidligere forskning har vist til i møte mellom politi og kriminalitetsutsatte. Flertallet av brukerne vi har intervjuet er tilfredse med tilbudet de har fått, og med at tilbudet er en del av politiet. Dette taler for at støttesentrene har bidratt til økt tillit til politiet, noe også flere vi har intervjuet i politiorganisasjonen trekker frem.

Det er gjerne etterforskere og jurister som må besvare henvendelser fra kriminalitetsutsatte i fravær av støttesentrene. Dette kan potensielt ta opp noe tid i deres arbeidshverdag. Av støttesentrenes fem oppgaver kan etterforskere og påtalejurister primært bidra med informasjon. Etterforskere og påtalejurister skal bevare sin objektivitet i sakene, og dette kan vanskelig kombineres med psykososial støtte til fornærmede. Gjennom bruk av støttesentrene kan både etterforskere og påtalejurister få frigjort noe tid, og i mindre grad uroe seg for fornærmede som skulle hatt en oppfølging de ikke kan tilby.

### Veien videre bør lede til tydeligere mål, men ingen detaljstyring

Evalueringen har vist at det er forskjeller i hvordan støttesentrene er bemannet samt hvordan de arbeider, og at forskjeller har betydning for støttesentrenes måloppnåelse. Vi vurderer likevel ikke at det er behov for at Politidirektoratet detaljstyrer hvordan støttesentrene organiseres, eller hvordan de arbeider med kriminalitetsutsatte. Politidistriktene er forskjellige, blant annet med stor geografisk variasjon, variasjon i befolkningsstørrelse og -tetthet, samt med noe ulike kriminalitetsbilder. Forutsatt at støttesentrenes virksomhet gjennomføres i tråd med de nasjonale retningslinjene, virker det å være mest hensiktsmessig at politidistriktene har handlingsrom til å organisere støttesentrene på en måte som er tilpasset deres og brukernes behov.

Samtidig mener vi det er gode argumenter for at Politidirektoratet bør initiere en prosess med mål om å etablere bedre styringsmål for støttesentrene. Støttesentrenes har fire effektmål, men de er liten grad målbare. Tydeligere mål, eller operasjonaliseringer av dagens mål, som gjør at støttesentrenes aktivitet kan vurderes mot noen kriterier for måloppnåelse, vil kunne gi en bedre forståelse av arbeidet som gjøres ved støttesentrene. Dette kan blant annet komme til nytte i formidlingen av hva støttesentrene gjør til resten av politiorganisasjonen. Det kan også bidra til en harmonisering av praksis, uten detaljstyring fra Politidirektoratet.

Uavhengig av et eventuelt arbeid knyttet til mål, mener vi Politidirektoratet kan vurdere å invitere støttesentrene til å utveksle erfaringer, særlig knyttet til områder hvor evalueringen har vist at praksis varierer. Politidirektoratet bør videre følge støttesentrenes saksutvikling og utfordre politidistrikter der støttesentrene i mindre grad brukes, eller der arbeidet har en tydelig dreining mot enkelte former for integritetskrenkende kriminalitet.

# 1. Evalueringens bakgrunn og innhold

*Støttesenter for kriminalitetsutsatte ble etablert i alle politidistrikter i 2017. Formålet med sentrene er å styrke offeromsorgen for dem som utsettes for integritetskrenkende kriminalitet. Oslo Economics og Agenda Kaupang har evaluert støttesentrene på oppdrag fra Politidirektoratet. I dette kapitlet gir vi en beskrivelse av bakgrunn for opprettelsen av støttesentrene samt evalueringens mandat, metode og informasjonsgrunnlag.*

## 1.1 Integritetskrenkende kriminalitet

Støttesenter for kriminalitetsutsatte ble etablert i 2017 for å styrke oppfølgingen av personer utsatt for integritetskrenkende kriminalitet. Integritetskrenkende kriminalitet defineres her som kriminalitet som skader eller forstyrrer den enkeltes evne til å mestre hverdagen (Politidirektoratet, 2023). Dette kan blant annet omfatte vold, trusler, hatkriminalitet, seksuelle overgrep og mishandling.

Omfanget av integritetskrenkende kriminalitet er betydelig. I 2024 ble det anmeldt over 52 000 lovbrudd i kategoriene vold og mishandling og seksuallovbrudd (SSB, 2025a). Samtidig er det store mørketall (Grøvdal (2019), Dale, et al. (2023), Løvgren et al. (2024)). Konsekvensene av kriminalitet kan være store for både individene og for samfunnet. Forskere har pekt på at utsatte kan streve med å komme seg tilbake til en normalisert livssituasjon, at flere opplever at det er utfordrende å navigere et komplisert hjelpeapparat og å komme i kontakt med de rette hjelpeinstansene (Grøvdal, et al., 2014).

Eggen, et al. (2022) anslår at de samfunnsøkonomiske kostnader for ofre av alle typer kriminalitet i Norge var på 94,7 milliarder kroner i 2019. I dette estimatet inngår kostnader som påføres ofre for kriminalitet i form av helse- og produksjonstap, behandlingskostnader og samfunnsøkonomiske kostnader av lovstridige verdioverføringer. Virkninger på ofrenes tidsbruk som følge av kriminaliteten, kostnader for pårørende, og eksterne virkninger av ofrenes atferdsendringer som følge av å være utsatt for kriminalitet, kommer i tillegg (Eggen, et al., 2022).

## 1.2 Veien til opprettelse av støttesenter for kriminalitetsutsatte

I 1996 ble rådgivningskontorene for kriminalitetsutsatte (RKK) igangsatt som et samarbeidsprosjekt mellom det daværende Sosial- og helsedepartementet og Justisdepartementet. Kontorene skulle tilby råd og veiledning til ofre for kriminalitet, herunder informasjon om hvilke instanser som kan tilby profesjonell hjelp, om hva som skjer i retten ved en eventuell rettssak, tilbud om vitnestøtte og bistand til utfylling av søknad om voldsoffererstatning (Justis- og politidepartementet, 2005).

RKK var i de første ti årene drevet som et prosjekt, underlagt ulike virksomheter (Hegg, et al., 2009). RKK bedret offeromsorgen, men ofre for kriminalitet ble ikke gitt noen særrettigheter i det norske rettssystemet. De ble fortsatt behandlet som vanlige vitner. I NOU 2006: 10 utredet så et utvalg de juridiske mulighetene og økonomiske konsekvensene av å styrke fornærmedes og pårørendes straffeprosessuelle stilling. Utvalget foreslo en rekke straffeprosessuelle endringer, i tillegg til flere tiltak for å styrke de utsattes stilling underveis i straffesaksprosessen, samt før og etterpå. Blant disse var et forslag om å opprette en kriminalitetsoffermyndighet med ansvar for å sikre «et helhetlig tilbud» til kriminalitetsofre samt en anbefaling om at RKK skulle gjøres til en permanent ordning og legges administrativt, faglig og økonomisk inn under Kontoret for voldsoffererstatning (KFV) i Vardø (NOU 2006: 10). I 2006 ble denne flyttingen gjennomført, og fra 2007 ble den gjort permanent (Hegg, et al., 2009).

I Trondheim ble det mellom 2004 og 2007 gjennomført et prøveprosjekt med et «Støttesenter for fornærmede i straffesaker». Støttesenteret i Trondheim hadde som formål å gi kriminalitetsofre hjelp til selvhjelp og støtte til å komme seg videre i livet (Berg, 2007). Prosjektet ble ikke videreført etter prøveperioden, men det ble anbefalt at det ved prosjektets slutt skulle sikres at erfaringer kunne videreføres i de eksisterende rådgivningskontorene for kriminalitetsofre (Nadheim, 2021).

NOU-en fra 2006 ledet ikke til opprettelsen av en kriminalitetsoffermyndighet, men i 2011 ble det igjen rettet politisk oppmerksomhet mot oppfølgingen av ofre for kriminalitet. Representanter fra Fremskrittspartiet fremsatte da et forslag i Stortinget om at det burde «opprettes en nasjonal

offeromsorg på lik linje med kriminalomsorgen (...)» (Dokument 8:156 S (2010-2011), s. 3). Forslaget fikk i 2012 enstemmig partipolitisk støtte i Stortinget (Nadheim, 2021), og i den første Solberg-regjeringens regjeringsplattform fra 2013 ble det satt som mål at hensynet til ofre og pårørende skulle vektlegges i hele strafferettskjeden. En konkret målsetning om å «utrede etableringen av et nasjonalt kompetansesenter for offer- og pårørendeomsorg» stod beskrevet i plattformen (Regjeringen, 2013, s. 17). En rapport fra Nasjonalt kunnskapssenter om vold og traumatisk stress (NKVTS) i 2014, som senere ble trukket frem av regjeringen, pekte også på manglende koordinering i det daværende tilbudet til mennesker utsatt for vold (Grøvdal, et al., 2014).

Nærmere utredninger av etableringen av et nasjonalt kompetansesenter for offer- og pårørendeomsorg ble ikke gjennomført, men i Prop. 1 S (2016-2017) ble det satt av midler til å etablere en landsdekkende offeromsorg etter modell av Støttesenteret for fornærmede i straffesaker i Trondheim. Offeromsorgskontorene skulle etableres i hvert av de 12 nye politidistriktene. Ved etableringen ble det besluttet at RKK skulle avvikles, og at ansatte og oppgaver skulle overføres til det nye offeromsorgskontoret i politiet. Gjennom tilknytningen til politiet skulle kriminalitetsofrene i større grad enn tidligere få den nødvendige støtten som trengs for å stå i en straffesak til den er ferdig behandlet. Det ble ansett som positivt for det enkelte offer så vel som for politiet og rettsvesenet (Justis- og beredskapsdepartementet, 2016). Offeromsorgskontorene fikk senere navnet støttesenter for kriminalitetsutsatte.

## 1.3 Støttesenter for kriminalitetsutsatte

Støttesenter for kriminalitetsutsattes formål, mål, målgruppe og oppgaver er beskrevet i Nasjonal retningslinje Støttesenter for kriminalitetsutsatte (Politidirektoratet, 2023). Den nasjonale retningslinjen er utarbeidet av Politidirektoratet, i samarbeid med støttesentrene, og er førende for støttesentrenes arbeid.

I det videre gis en overordnet beskrivelse av støttesentrenes formål og mål, målgruppe og oppgaver slik de er beskrevet i den nasjonale retningslinjen.

### 1.3.1 Formål og mål

I oppdragsbrevet fra Politidirektoratet til politidistriktene ved opprettelsen av støttesentrene var det uttalte formålet med støttesentrene å styrke offeromsorgen, herunder redusere skadevirkninger

av integritetskrenkende kriminalitet og forebygge gjentatt utsatthet. Videre ble det formulert fire effektmål:

1. At flere velger å anmelde integritetskrenkende kriminalitet
2. At flere står gjennom hele prosessen fra anmeldelse til avgjort sak
3. At flere kommer seg raskere videre i livet
4. At antallet utsatte som «faller utenfor samfunnet» reduseres

### 1.3.2 Målgruppe

Målgruppen til støttesentrene er personer over 16 år som er utsatt for integritetskrenkende kriminalitet. Støttesentrene kan også gi et tilbud til pårørende til en fornærmet i en sak, men tilbudet er primært for utsatte. Integritetskrenkende kriminalitet er, som nevnt tidligere, definert som kriminalitet som skader eller forstyrrer den enkeltes evne til å mestre og fungere i hverdagen. Eksempler på integritetskrenkende kriminalitet er vold, seksuelle overgrep, nettovergrep, trusler, krenkelser av personlig frihet og hatkriminalitet.

I den nasjonale retningslinjen er det presisert at støttesentrenes tilbud avgrenses til å være en støtte i straffesaksprosessen.

### 1.3.3 Oppgaver

For målgruppen skal støttesentrene være et lavterskeltilbud, som skal tilby:

- Psykososial støtte
- Informasjon
- Veiledning
- Oppfølging
- «Losing»

Støttesentrene skal imidlertid ikke drive behandling. Om utsatte har behov for behandling skal støttesenteret kunne bistå med å finne rett vei til rett sted i kommune eller spesialisthelsetjeneste.

Oppgavene er beskrevet nærmere i Tekstboks 1-1 på neste side.

## 1.4 Evalueringens mandat

Formålet med evalueringen, slik Politidirektoratet har formulert det i mandatet, er å *få kunnskap om støttesenterets virksomhet og oppgaveutførelse, hva som oppnås og hvordan dette samsvarer med formålet og å identifisere eventuelle andre mål-oppnåelser.*

*Evalueringen skal skape kunnskapsgrunnlag for den videre drift, synliggjøre behov for forbedring, styrking og avklaring.*

## Tekstboks 1-1: Beskrivelse av støttesenterets oppgaver

**Psykososial støtte:** Psykososial støtte innebærer her å være til stede for den utsatte, lytte og vise omsorg gjennom samtale. Målet er å bidra til å skape en oversikt og identifisere behov den enkelte har for sosial og helsemessig funksjon på kort eller lang sikt.

**Informasjon:** Støttesenteret skal kunne gi informasjon om vesentlige forhold knyttet til en straffesaksprosess og bidra til at utsatte får innsikt og opplever mest mulig forutsigbarhet og trygghet i situasjonen. Dette kan også omfatte informasjon om hvordan man anmelder forholdet, hvis utsatte har spørsmål om det.

**Veiledning:** Støttesenteret skal gjennom veiledning søke å bidra til at utsatte reflekterer over og bevisstgjøres egen situasjon for å gjenopprette trygghet. Støttesenterets tilbud er ikke å betrakte som helsehjelp, selv om det kan ha et helsefremmende formål. Støttesenteret skal ha generell kunnskap om ordningen med voldserstatning og kunne hjelpe utsatte under søknadsprosessen.

**Oppfølging:** Støttesenteret kan være i kontakt med den enkelte utsatte over tid. Varigheten skal ta utgangspunkt i den utsattes behov knyttet til den straffbare handlingen. Vitnestøtte kan være en del av oppfølgingen.

**«Losing»:** Med «losing» siktes det til at støttesenteret gjør den utsatte kjent med andre aktuelle hjelpetiltak, der det anses å være et behov. Støttesenteret kan også i noen tilfelle bistå vedkommende med å komme i kontakt med hjelpetilbud.

**Kilde: Nasjonal retningslinje - Støttesenter for kriminalitetsutsatte, Politidirektoratet (2023)**

## 1.5 Evalueringens rammeverk, metode og informasjonsgrunnlag

Arbeidet med evalueringen er strukturert etter det vi har ansett å være evalueringens tre hovedoppgaver: å samle kunnskap om oppgaveutførelse, å samle kunnskap om måloppnåelse, og å vurdere veien videre gjennom å synliggjøre behov for forbedring, styrking og avklaring. Evalueringen er basert på en kombinasjon av kvantitative og kvalitative kilder. Hvilke kilder vi har benyttet, samt hvordan vi har gått frem i arbeidet med evalueringens tre hovedoppgaver beskrives nærmere i det følgende.

<sup>1</sup> BL (basis løsning) er politiets saksbehandlingssystem. BL-nummer, henviser til saksnummeret innad i systemet.

### 1.5.1 Hvordan har vi kartlagt støttesentrenes virksomhet og oppgaveutførelse?

Første hovedoppgave har, som beskrevet i mandatet, vært «å få kunnskap om støttesenterets virksomhet og oppgaveutførelse».

Rammeverket for kartleggingen av støttesentrenes virksomhet og oppgaveutførelse har vært en virksomhetsmodell, basert på Schein og Mintzbergs teorier om hvordan organisasjoner fungerer. Modellen anvendes til å beskrive sammenhengen mellom støttesentrenes mål og formål, støttesentrenes oppgaveutførelse, samt hvilke resultater og effekter som oppnås. Som illustrert i Figur 1-1 er selve oppgaveutførelsen et resultat av hvordan støttesentrene ledes, hvordan de er organisert, hvor mange ansatte de har, hvilken kompetanse de ansatte har, samt hvilke systemer de har tilgang til. I tillegg vil støttesentrenes oppgaveutførelse påvirkes av eksterne omgivelser som utviklingen i kriminalitet i samfunnet og politiets øvrige prioriteringer.

Selve kartleggingen av støttesentrenes oppgaveutførelse har blitt gjennomført i tre steg. En gjennomgang av tall og statistikk fra Websak, en innledende kartlegging sendt til alle støttesentrene (i politidistriktene), og intervjuer. For å belyse oppgaveutførelser er intervjuer gjennomført i syv utvalgte politidistrikt, samt med utvalgte krisesentre.

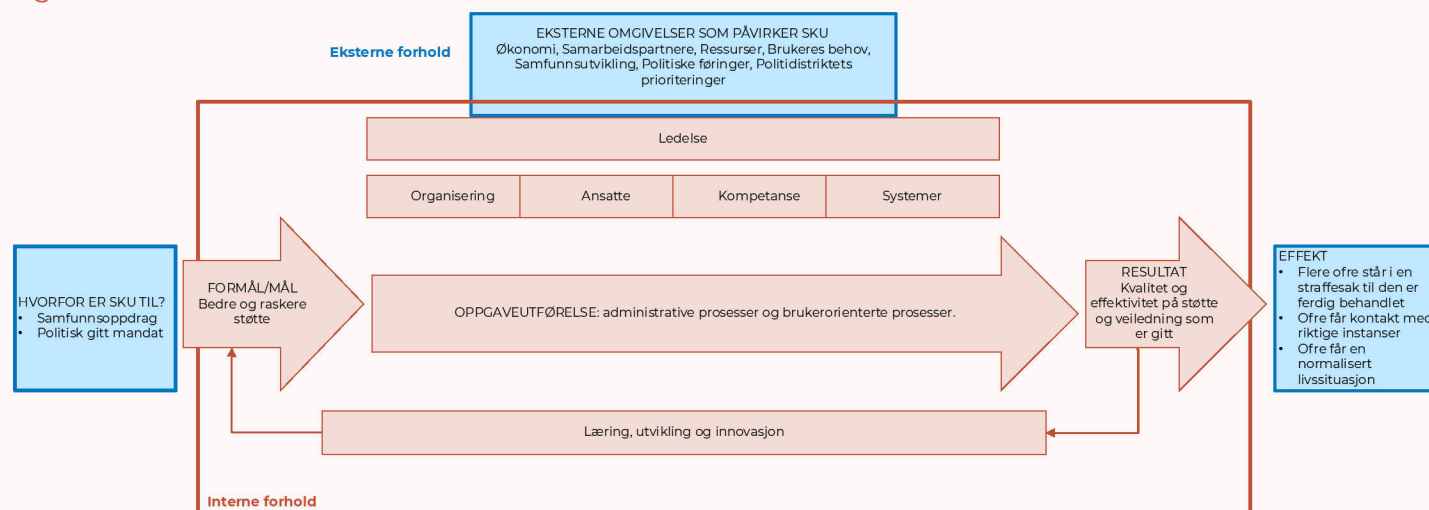
#### Tall og statistikk fra Websak

Støttesenter for kriminalitetsutsatte bruker Websak til å registrere henvendelser fra utsatte, vitner, pårørende og andre som tar kontakt med konkrete problemstillinger. Alle henvendelser registreres, inkludert henvendelser støttesentrene gjør til utsatte hvor de ikke oppnår kontakt, samt henvendelser fra vitner, pårørende og andre.

Fra Politidirektoratet har vi fått utlevert data og statistikk fra 2023 og 2024. Dataene er anonymisert, og informasjon om personnummer, BL-nummer<sup>1</sup> og tilsvarende er fjernet. Videre er merknader lagt inn i saken utelatt fra den oversendte informasjonen. Overordnet inneholder dataene informasjon om blant annet:

- Hvorvidt personen som tar kontakt er kriminalitetsutsatt, pårørende, vitne m.m.
- Bakgrunnsinformasjon om den kriminalitetsutsatte (kjønn, alder, bosted o.l.)
- Hvilken kriminalitet den utsatte har blitt utsatt for
- Hvorvidt kriminaliteten er anmeldt

Figur 1-1: Virksomhetsmodell for støttesenter for kriminalitetsutsatte



Kilde: Figur utarbeidet av Oslo Economics

- Antall dager fra saken opprettes til den avsluttes

Det foreligger en veileder for hvordan informasjon i Websak skal føres, men det synes å være noe variasjon i registreringspraksis, særlig knyttet til registrering av sakens varighet. I data fra enkelte politidistrikt er tilnærmet ingen saker registrert med avslutningsdato.

### Innledende kartlegging

Basert på informasjon fra Websak ble det utformet en innledende kartleggingsundersøkelse som ble sendt til alle de 12 støttesentrene. Undersøkelsen inneholdt spørsmål om:

- Antall årsverk ved støttesenteret, de ansattes fagbakgrunn og organisering av arbeidet
- Organisatorisk plassering i politidistriktet og opplevelse av den organisatoriske plasseringen
- Hvilke oppgaver støttesentrene utførte, og hvilke av deres hovedoppgaver det ble brukt mest tid på
- Hvilke lovbrudd kriminalitetsutsatte som tar kontakt har blitt utsatt for, og hvorvidt dette har endret seg over tid
- Hvorvidt andel anmeldte forhold har endret seg over tid
- Hvilke aktører de samarbeider tetttest med og hvilke andre aktører støttesentrene oftest loser kriminalitetsutsatte videre til
- Omfanget av formelle samarbeidsavtaler med andre aktører

Samtlige støttesentre besvarte undersøkelsen.

### Intervjuer i syv utvalgte politidistrikt

Basert på informasjon fra kartleggingen, samt et ønske om bredde i både geografisk plassering og størrelse på politidistriktet ble syv politidistrikt valgt ut for nærmere undersøkelser. De syv politidistriktene var:

- Agder
- Møre og Romsdal
- Nordland
- Oslo
- Sør-Øst
- Trøndelag
- Vest

For å kartlegge støttesentrenes oppgaveutførelse har vi i de syv politidistriktene gjennomført intervjuer med både ansatte ved støttesentrene, seksjonslederne til støttesentrene, samt lederne for enhetene hvor støttesentrene er plassert.

Intervjuene med ansatte ved støttesentrene ble gjennomført som gruppeintervjuer. Formålet med intervjuene var å få innsikt i de ansattes vurderinger av målene for støttesentrene, hvordan de vurderer sin egen oppgaveutførelse og hvordan denne påvirkes av organisering, ledelse, ansatte, kompetanse og systemtilgang, samt hvordan de arbeider med de kriminalitetsutsatte.

Intervjuene med seksjonsledere og enhetsledere ble gjennomført som individuelle intervjuer. Intervjuene handlet om samme tema som intervjuene med ansatte ved støttesentrene, men det var mindre vekt på arbeidet med utsatte, og mer vekt på hvordan støttesentrene samhandler med resten av politiorganisasjonen.

## Intervjuer med krisesentre

Krisesentrene ble av majoriteten av støttesentrene oppgitt som den viktigste samarbeidspartneren, og det ble derfor valgt å sende forespørsler om intervju til krisesentre etablert i de syv utvalgte politidistriktene. Fire krisesentre besvarte henvendelsen.

Under intervjuene ble det stilt spørsmål om hvordan støttesentrene opplevdes sett fra krisesentrenes perspektiv, og hvordan krisesentrene opplevde samhandlingen med støttesentrene. Støttesentrene og krisesentrene kan sies å ha noe overlappende oppgaver og formål, og det var derfor også interessant å høre hvorvidt krisesentrene opplevde utfordringer med rollefordeling og dobbeltarbeid.

### 1.5.2 Hvordan har vi kartlagt støttesentrenes resultater og effekter?

Den andre hovedoppgaven i evalueringen har vært å vurdere *«hva som oppnås og hvordan dette samsvarer med formålet og å identifisere eventuelle andre måloppnåelser.»*

Hva støttesentrene skal oppnå er i utgangspunktet definert av de fire effektmålene. Utfordringen med effektmålene er at de er krevende å måle, og det er ikke utviklet resultatindikatorer som kan si noe om hvorvidt målene faktisk nås. For å vurdere hvilke resultater og effekter støttesentrene har oppnådd for brukerne av tilbudet har vi derfor valgt en tilnærming som bygger på innsikt fra en brukerundersøkelse gjennomført i Sør-Vest politidistrikt, og supplert med intervjuer med både ansatte ved støttesentrene, intervjuer med kriminalitetsutsatte, samt intervjuer med etterforskere og påtalejurister. I intervjuene med både ansatte og kriminalitetsutsatte har vi stilt spørsmål om den opplevde effekten av støttesentrene, samt hva det er ved støtten som har vært bra eller mindre bra.

Innsikten anvendes så til å vurdere hvorvidt det er sannsynlig at effektmålene til støttesentrene nås, samt hvilke andre måloppnåelser som støttesentrene eventuelt har bidratt til.

### Intervjuer med kriminalitetsutsatte

For å komme i kontakt med kriminalitetsutsatte brukte vi ansatte ved støttesentrene, samt de utvalgte krisesentrene som rekrutteringskanaler. Vi utformet et informasjonsskriv som ansatte kunne velge å dele med kriminalitetsutsatte de var i kontakt med. Vi opplyste eksplisitt om at informasjonsskrivet ikke var noe de *måtte* dele, men noe de *kunne* dele til personer de vurderte som mottakelige for informasjon om arbeidet vårt. Informasjonsskrivet inneholdt informasjon om formålet med evalueringen og hva vi ønsket med et

eventuelt intervju, hensyn til personvern og oppfordring om å ta kontakt med oss om de ønsket å dele sine erfaringer med støttesentrene.

Forespørselen om å bidra til rekruttering av kriminalitetsutsatte ble sendt ut i slutten av april, med påminnelser både i juni og i august. Til sammen fikk vi i denne perioden gjennomført åtte intervjuer med kriminalitetsutsatte. Siden de kriminalitetsutsatte tok kontakt med oss direkte, og ikke via støttesentrene, vet vi ikke hvilket politidistrikt de tilhører. Vi stilte ikke spørsmål om bosted i evalueringen.

Formålet med intervjuer av brukerne var å få kunnskap om hvordan de kom i kontakt med støttesenteret, hvilken type støtte og oppfølging de mottok, og om de ble henvist videre til andre hjelpetilbud. Det ble også innhentet informasjon om hvilken nytte brukerne opplevde å ha hatt av tilbudet. I tillegg ble det undersøkt hvordan brukerne opplevde støttesenterets tilknytning til politiet, om dette ble sett på som positivt eller negativt, og hvilke begrunnelser som lå bak. Det ble også spurt om hvorvidt brukeren hadde anmeldt forholdet eller ikke, og hvilke vurderinger som lå til grunn for denne beslutningen.

Intervjuene har gitt eksempler på og innblikk i hvordan brukere oppfatter støttesentrene, og hvilken nytte støttesentrene har for brukerne. Videre bidrar intervjuene til å belyse og supplere informasjon fra andre kilder, slik som forskning, statistikk, årlige virksomhetsrapporter og brukerundersøkelsen som Sør-Vest politidistrikt har gjennomført. Gjennom intervjuene fant vi at de kriminalitetsutsatte i stor grad har sammenfallende beskrivelser av hvilken effekt støttesentrene har hatt for dem. Dette indikerer at effektene som beskrives nok er treffende for flere enn de åtte vi har intervjuet.

### Intervjuer med etterforskere og påtalejurister

Som det fremgår av evalueringens mandat, har Politidirektoratet ønsket kunnskap om eventuelle andre måloppnåelser. Basert på informasjon som har fremkommet underveis i evalueringen valgte vi med dette som utgangspunkt å ikke bare kartlegge effekter for brukere, men også effekter for politiorganisasjonen for øvrig. Spørsmålet har vært tema for samtlige intervjuer med ansatte i politiorganisasjonen. I tillegg intervjuet vi etterforskere og påtalejurister fra et utvalg på fire politidistrikt:

- Nordland
- Møre og Romsdal
- Vest
- Oslo

Tema for disse intervjuene var hvordan etterforskere og påtalejurister samhandler med støttesentrene, samt hvilke effekter støttesentrene har for deres arbeid med etterforskning og påtale.

### 1.5.3 Hvordan har vi vurdert veien videre for støttesentrene?

Tredje del av evalueringens mandat var å vurdere veien videre gjennom å «synliggjøre behov for forbedring, styrking og avklaring.» Hva konkret som ligger i disse tre begrepene var ikke definert i mandatet, og hvordan man tolker behovene for forbedring, styrking og avklaring kan variere, avhengig av hvilket referansepunkt som ligger til grunn for vurderingene.

Vår tilnærming har ikke gjort et forsøkt på å definere hva som ligger i de tre begrepene. Oppmerksomheten har i stedet vært rettet mot å etablere et kunnskapsgrunnlag som Politi-direktoratet kan benytte når de skal ta stilling til behovet for *forbedring, styrking og avklaring* av støttesentrenes virksomhet.

Vi har gjort dette gjennom kartlegging av støttesentrenes oppgaveutførelse, vurderingen av støttesentrenes måloppnåelse, og gjennom å synliggjøre de områder hvor støttesentrenes praksis virker å variere. Vi har vært opptatt av at tilbudet ikke nødvendigvis skal være likt mellom de 12 støttesentrene, men at det bør være likeverdig.

## 1.6 Rapportstruktur

Rapporten er strukturert som følger. I kapittel 2 presenteres støttesentrenes organisering og bemanning i politidistriktene. I kapittel 3 beskrives støttesentrenes oppgaveutførelse, herunder antall og type saker de er involvert i, hvordan de arbeider for å nå ut til kriminalitetsutsatte, hvordan de arbeider med kriminalitetsutsatte, samt variasjon mellom de ulike politidistriktene. Videre drøftes sammenhengen mellom oppgaveutførelse og organisering. I kapittel 4 presenterer vi støttesentrenes effekter, før vi i kapittel 5 fremlegger behov for forbedring, styrking og avklaring.

## 2. Støttesentrenes organisering og bemanning

*Organisering, ledelse, systemtilgang, bemanning, samt ansattes kompetanse er alle faktorer med innvirkning på hvordan støttesentrene løser sine oppgaver. Hvordan disse faktorer varierer på tvers av politidistrikt og støttesentre diskuteres nærmere i dette kapittelet.*

### 2.1 Organisering og ledelse

I det opprinnelige oppdragsbrevet fra Politidirektoratet til politidistriktene ble det lagt opp til at støttesentrene skulle legges til distriktets fellesenheter med ansvar for etterforskning (Politidirektoratet, 2017). Fellesenheterne håndterer spesifikke oppgaver som ikke er bundet geografisk til en bestemt politistasjon. Fellesenheterne fungerer også som sentrale ressurser som kan brukes til støtte for arbeidet i de ulike geografiske driftsenhetene.

I de nåværende retningslinjene for støttesentrene gis ingen føringer for organisering av støttesentrene. Det presiseres at støttesenterets arbeid skal organiseres på en måte som sikrer god kvalitet, effektivitet og tilgjengelighet i tjenestene som leveres.

#### 2.1.1 FEFE, FE eller FEE

Den innledende kartleggingen av støttesentrenes organisering viser forskjeller i hvor og hvordan støttesentrene er organisert. Politidistriktene har ulike måter å organisere fellestjenestene på som følge av blant annet størrelse. De større politidistriktene har gjerne både en felles enhet for etterforskning og etterretning, og en felles enhet for forebygging, mens de mindre distriktene har en samlet felles enhet for etterretning, forebygging og etterforskning (FEFE).

I syv av de tolv politidistriktene er støttesentrene lagt til FEFE. Enhetene har flere seksjoner, og av støttesentrene som er plassert i FEFE hører flertallet til seksjoner som er del av det forebyggende arbeidet i enheten, eksempelvis i Agder, Nordland, Innlandet, Øst og Troms politidistrikt.

I Oslo, Sør-Øst og Sør-Vest politidistrikt er støttesentrene plassert i felles enhet for forebygging (FE), hvor dette er skilt ut fra etterforskning og etterretning i en egen enhet. Det er kun to politidistrikter, Vest og Trøndelag, hvor støttesentrene er organisert i en ren enhet for

etterretning og etterforskning (FEE), og uten å være plassert i en underliggende seksjon for forebygging.

Flere distrikt har støttesenteret organisert i samme seksjon som felles straffesaksinntak (FSI). FSI har ansvar for behandling av alle anmeldelser, og i enkelte politidistrikter har man bevisst lagt støttesentrene i samme seksjon som FSI. Målet med dette er å gi støttesentrene bedre mulighet til å kunne følge med på hvilke saker som kommer inn. Støttesentrene kan da selv ta kontakt med etterforskere for å minne dem om viktigheten av å informere om støttesentrenes tilbud, og for eventuelt å spørre om de kan ta direkte kontakt med de kriminalitetsutsatte.

#### 2.1.2 Plassering av RISK

RISK er en måte å organisere arbeid med risikoanalyse og kriminalitetsforebygging av vold i nære relasjoner på. Hovedformålet med RISK er å forebygge gjentatt grov og alvorlig vold i nære relasjoner. RISK-modellen innebærer at spesialiserte politifolk arbeider i team med sosial- og helsefaglig personell for å kartlegge risikobildet og utarbeide egnede tiltak for å redusere risiko for gjentatt vold. Hos RISK skal både den som er utsatt for, og den som bruker vold, få tilbud om samtaler, sikkerhetsråd og veiledning for å forhindre gjentatt vold (Justis- og beredskapsdepartementet, 2023).

På sikt er RISK-enheter tenkt etablert i alle landets politidistrikter. I perioden da evalueringen ble gjennomført var RISK etablert i Oslo, og pilotert i utvalgte GDEer i distriktene Nordland, Sør-Vest og Sør-Øst. Trøndelag har dessuten etablert en RISK-modell på eget initiativ. Vi har intervjuet ansatte i Oslo, Nordland, Sør-Øst og Trøndelag, og innsikten viser at de fire distriktene har valgt ulike måter å organisere arbeidet på.

I Oslo er ikke RISK lokalisert samme sted som støttesenteret, og på tidspunktet for vår informasjonsinnhenting var de heller ikke organisert i samme seksjon. Med den nye organiseringen av Oslo politidistrikt er de nå plassert i samme seksjon. Beskrivelsen som følger, er imidlertid basert på hvordan arbeidet var før organisasjonsendringen.

I Oslo melder støttesenteret alle saker som handler om vold i nære relasjoner til RISK, men RISK har ikke kapasitet til å følge opp alle. RISK i Oslo prioriterer i utgangspunktet å arbeide med saker der partene bor sammen. Saker de ikke har kapasitet til å behandle, følges opp av

støttesenteret. Utover dette er samhandlingen mellom RISK og støttesentrene begrenset.

I Nordland er RISK implementert i geografisk driftsenhet (GDE) Salten. De ligger i samme seksjon som støttesenteret, men er ikke plassert på samme sted. På tidspunktet da evalueringen ble gjennomført pågikk et arbeid med å avklare roller, men det var bestemt at støttesenteret ikke skulle knyttes tettere til RISK.

I Sør-Øst har de valgt en annen samarbeidsmodell enn i Oslo og i Nordland. RISK ble pilotert i GDE Buskerud og støttesenteret inngår her i RISK-teamet. Teamet møtes daglig for å se hvilke saker som har kommet inn, deretter kobles også påtale og etterforskning på for å høre hvilke saker de har, og hvordan det best skal arbeides videre med sakene. Også i GDE Vestfold og GDE Telemark er det etablert mer samarbeid mellom støttesentrene og andre deler av politiorganisasjonen, men ikke i samme omfang. Det er blant annet mindre kontakt mellom støttesentret, og etterforskning og påtale.

Modellen i Trøndelag politidistrikt ser ut til å ligne modellen til Sør-Øst. RISK-teamene i Trøndelag håndterer familievoldssaker, og er plassert i GDEene. I Trøndelag politidistrikt har GDE Sør hatt RISK over flere år, GDE Midt har hatt RISK over noe tid, og GDE Nord har nylig fått RISK-team. Støttesenteret deltar i møtene som RISK-teamet har. Andre deltagere kan være etterforskere, helsevesen og kommune.

### 2.1.3 Geografisk plassering

I politidistriktene er de ansatte ved støttesentrene som regel lokalisert på samme politistasjon, og støttesentrene har stort sett en besøksadresse i hvert politidistrikt. For de fleste støttesentrene betyr dette at de er plassert i den største byen eller i det regionale sentrumet av distriktet. Tabell 2-1 viser hvor støttesentrene har besøksadresser, men det er også noe variasjon i hvorvidt de ansatte sitter samlet på dette stedet. Av støttesentrene vi har intervjuet har Møre og Romsdal og dels Sør-Øst, geografisk spredning i hvor støttesenterets ansatte er plassert. En av de to ansatte ved støttesenteret i Møre og Romsdal har Molde politistasjon som sitt arbeidssted, mens den andre arbeider ved Volda og Ørsta politistasjon. I Sør-Øst er en rådgiver plassert i Telemark, to rådgivere plassert i Vestfold og tre i Buskerud.

Også i Nordland var det en deling av ansatte på to kontorsteder i begynnelsen, men de ansatte sitter nå samlet i Mosjøen.

Tabell 2-1: Støttesentrenes geografiske plassering

| Politidistrikt  | Sted                 |
|-----------------|----------------------|
| Oslo            | Oslo                 |
| Øst             | Ski                  |
| Innlandet       | Hamar                |
| Sør-Øst         | Tønsberg             |
| Agder           | Kristiansand         |
| Sør-Vest        | Stavanger, Haugesund |
| Vest            | Bergen               |
| Møre og Romsdal | Molde                |
| Trøndelag       | Trondheim            |
| Nordland        | Mosjøen              |
| Troms           | Tromsø, Harstad      |
| Finnmark        | Kirkenes, Kautokeino |

Kilde: Informasjon hentet fra Politiets nettsider, «Her finner du støttesentrene for kriminalitetsutsatte», (2024)

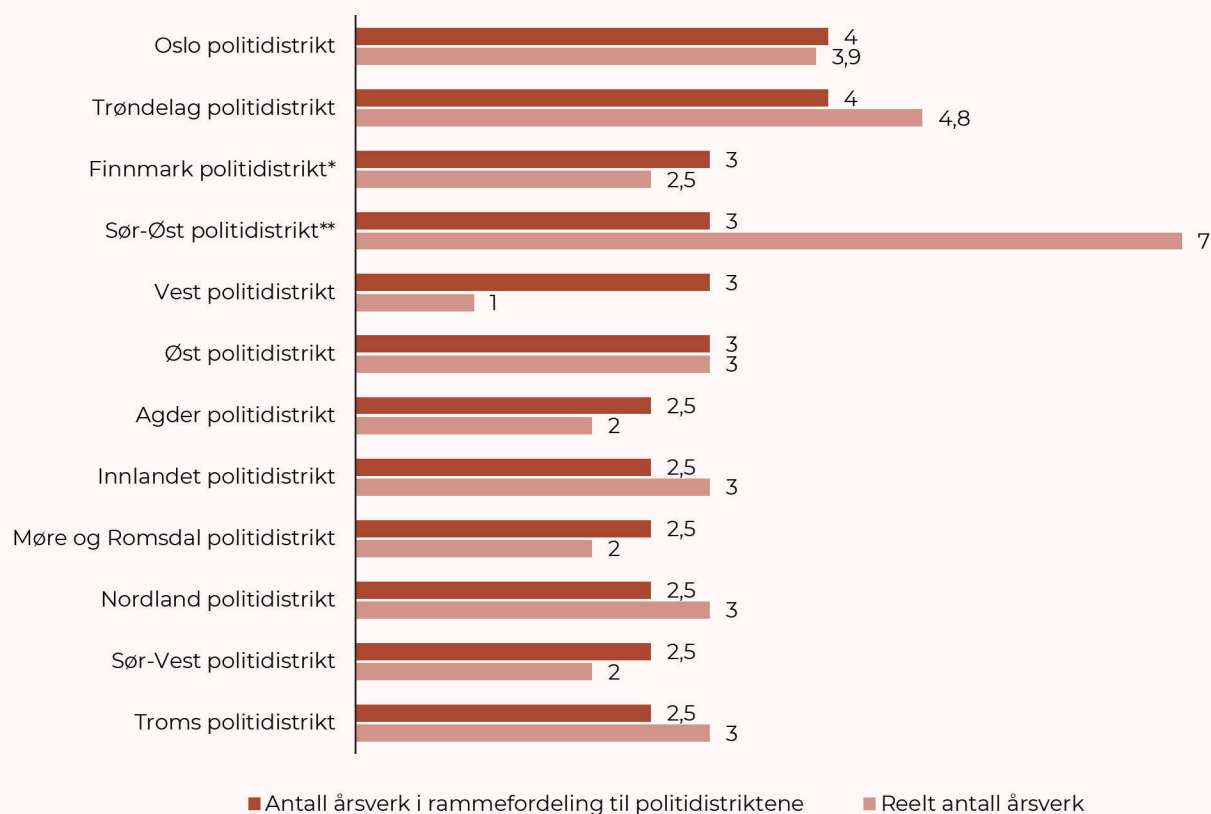
### 2.1.4 Ledelse av støttesentrene

Fra den innledende kartleggingen kommer det frem at ved det enkelte støttesenter har en av de ansatte rollen som fagansvarlig, men personalansvaret ligger til lederen for seksjonen hvor støttesentrene er plassert. Dette er ledere på det som i politiet omtales som nivå 3. Seksjonslederne er underlagt enhetslederne, det vil si de som leder FEFE, FE eller FEE. Dette er ledere på nivå 2 i politiet som da bare har politimesteren i distriktet som sin overordnede.

Det er bred enighet blant dem vi har intervjuet i politiet om at det er viktig og riktig at politiet har et utvidet ansvar for oppfølgingen av kriminalitetsutsatte. Våre intervjuer viser at støttesentrenes nærmeste ledere og lederne for enhetene hvor støttesentrene er organisert, stiller seg bak formålet og hovedoppgavene til støttesentrene. De har likevel i mindre grad kjennskap til de definerte effektmålene som støttesentrene er satt til å arbeide mot.

De ansatte i støttesentrene har altså seksjonsleder i seksjonen hvor støttesenteret er organisert, som sin nærmeste leder. Disse seksjonslederne er i varierende grad involvert i den daglige driften. Seksjonslederne oppgir i intervju at de stort sett opplever støttesentrene som selvgående, og at de i liten grad trenger å følges opp i daglig drift og oppgaveutførelse. Enkelte av seksjonslederne oppgir at de har regelmessige møter med støttesentrene, enkelte deltar fast på morgenmøter

Figur 2-1: Tildelte årsverk versus reelt antall årsverk



**Merknad:** \*Finnmark politidistrikt er tildelt 0,5 årsverk til nasjonal oppfølging av støttesentrene i samarbeid med Politidirektoratet.

\*\*Sør-Øst politidistrikt har ansatt tre ekstra årsverk ved støttesenteret ved etablering av RISK-pilot.

**Kilde:** Politidirektoratet, kartlegging besvart av støttesentrene. Figur utarbeidet av Oslo Economics.

i støttesenteret, mens noen seksjonsledere i liten grad følger opp støttesentrene fast.

## 2.2 Antall ansatte

Politidistriktene får som del av sin økonomiske ramme tildelt varige midler tilsvarende et bestemt antall årsverk ved støttesentrene. Figur 2-1 viser både de tildelte årsverkene og det reelle antall årsverk, slik dette er rapportert av støttesentrene til oss. Med *reelle årsverk* mener vi antallet årsverk som faktisk er tilgjengelig for drift, altså årsverk der den ansatte ikke er langtidssykemeldt, i permisjon eller tilsvarende. Dersom støttesentrene har oppgitt at det er satt inn vikar, er dette hensyntatt. Dette gir et bilde av hvor mange årsverk som reelt står til disposisjon i den daglige driften.

I de fleste politidistrikt er det samsvar mellom tildelte og reelt utførte årsverk. Noen distrikt har valgt å finansiere flere årsverk enn de er tildelt, mens andre ikke har fylt stillingene, og/eller ikke har hentet inn vikar ved langtidsfravær. Dette gjør at det reelle antallet årsverk varierer mer enn hva

som følger av politidistriktets størrelse og tildelte midler.

Mens både Trøndelag og Sør-Øst har valgt å styrke støttesentrene med ekstra årsverk, har det i Vest politidistrikt over tid i praksis vært kun én fulltidsansatt.<sup>2</sup> Økningen i Sør-Øst ble gjort i samband med etableringen av RISK-piloten i politidistriktet.

## 2.3 Ansattes kompetanse

De nasjonale retningslinjene for støttesentrene stiller ingen krav til ansattes utdanningsbakgrunn eller formalkompetanse. Det sies bare at rådgivere skal ha den kompetansen som er nødvendig for å utføre støttesenterets oppgaver på en forsvarlig måte.

I den innledende kartleggingen ble støttesentrene bedt om å oppgi de ansattes kompetanse. Svarene viser at majoriteten har helse- og sosialfaglig bakgrunn. Mange har lang arbeidserfaring fra arbeid med målgruppen, tilgrensende målgrupper eller med arbeid der de på ulike måter har hatt

<sup>2</sup> Det har vært ansatt personer i to 100% stillinger, hvorav en av disse ansatte har hatt et langtidsfravær. Det har ikke blitt satt inn vikar.

tilknytning til politiet. Eksempelvis har flere ansatte erfaring fra kriesentre, Statens barnehus, de tidligere Rådgivningskontorene for kriminalitetsofre, eller tilsvarende.

Det er kun to støttesentre som har ansatte med politifaglig utdanning. Ved et av støttesentrene er begge rådgiverne politifaglig utdannet, uten at politidistriktet spesifikt har søkt medarbeidere med denne typen kompetanse. Fra kartleggingen fremkommer det at de ansatte med politifaglig utdanning har videreutdanning innen helse- og sosialfag, eller har lang erfaring med arbeid med målgruppen.

## 2.4 Tilgang til datasystemer

Politiet har flere datasystemer, og støttesentrenes tilgang til systemene besluttet av det enkelte politidistrikt (Politidirektoratet, 2023, p. 8).

Støttesentrene registrerer informasjon om alle henvendelser i Websak. Dette inkluderer hvem som tar kontakt, hvordan de kom i kontakt, hvilken kriminalitet den har blitt utsatt for med mer. Videre har samtlige støttesentre tilgang til systemene Politioperativt system (PO) og Basis løsning (BL). PO brukes til operativ håndtering av hendelser i sanntid. Patruljer og operasjonssentralen bruker PO for å ta imot oppdrag fra 112, registrere logg fra patrulje og føre rapporter fra uttrykninger. BL er systemet for straffesaksbehandling. Alle anmeldelser registreres i BL. Videre inneholder BL informasjon fra etterforskning, avhør, påtalevedtak med mer. I tillegg til tilgang til PO og BL har flertallet av støttesentrene vi har intervjuet tilgang til Indicia. Indicia er politiets etterretnings- og analyseverktøy.

Tilgangen til systemene har utviklet seg over tid. Ved opprettelsen av støttesentrene hadde de ikke tilgang til BL. Som en av de intervjuede seksjons-

lederne beskriver, førte dette til at støttesentrene måtte be etterforskningsleder om å skrive ut dokumenter, med mer. Dette viste seg å være tungvint, og etter få år fikk støttesentrene tilgang til BL. I de nasjonale retningslinjene står det presisert at det anses å være tjenstemessig behov for at støttesenteret som et minimum skal ha lese- og skrive-tilgang til BL.

## 2.5 Oppsummert om støttesentrenes organisering

Vi har i dette kapittelet sett nærmere støttesentrenes organisering og bemanning. Dette omfatter hvor støttesentrene er plassert organisatorisk og geografisk, hvem de er samlokalisert med, hvordan de ledes, samt antall ansatte, de ansattes kompetanse og tilgang til datasystemer. Samlet gir vi her et bilde av hvilke menneskelige ressurser og styringsrammer som kan påvirke utførelsen av støttesentrenes oppgaver.

Gjennomgangen viser at det er noe variasjon i støttesentrenes organisering og bemanning. Støttesentrene har til dels ulik plassering i politiorganisasjonen. Med noen få unntak er majoriteten av støttesentrene geografisk samlokalisert. Det er variasjon i antall ansatte og hvordan antall ansatte har utviklet seg siden oppstart. I enkelte politidistrikt er det færre årsverk enn det er tildelt midler til, mens andre politidistrikt har prioritert en økning. De ansatte har stort sett kompetanse og erfaring med arbeid med kriminalitetsutsatte og politiorganisasjonen. Videre har de ansatte ved støttesentrene tilgang til PO og BL, og flere har tilgang til Indicia.

I det følgende kapittelet vil vi se nærmere på oppgaveutførelsen til støttesentrene i sammenheng med støttesentrenes organisering og bemanning.

### 3. Støttesentrenes oppgaveutførelse

Støttesentrenes formål er å styrke offeromsorgen for dem som utsettes for integritetskrenkende kriminalitet. Hvordan støttesentrene arbeidet for å oppnå dette formålet, både gjennom kontakt med kriminalitetsutsatte og med politiorganisasjonen for øvrig er tema for dette kapitlet.

#### 3.1 Antall saker og type saker

Fra Politidirektoratet har vi fått tilgang til data om saker støttesentrene har arbeidet med i 2023 og 2024. Tallene viser at det er stor variasjon i antall saker mellom støttesentrene. Sør-Øst politidistrikt hadde flest saker i 2024, etterfulgt av Oslo og Trøndelag politidistrikt, mens Finnmark og Møre og Romsdal politidistrikt hadde færrest saker (se Figur 3-1).

Antall saker henger sammen med innbyggertall i politidistriktet, tilfanget av saker og antall ansatte ved støttesenteret. Sør-Øst, Oslo og Trøndelag politidistrikt er alle relativt store politidistrikt, målt etter antall innbyggere. Målt etter antall saker per 1 000 innbyggere i politidistriktene er det derimot de tre nordligste politidistriktene som har flest saker (se Figur 3-2). Trøndelag politidistrikt har også et relativt høyt antall saker per 1 000 innbyggere. Dette kan ha sammenheng med at det i Trøndelag var etablert en form for støttesenterfunksjon også

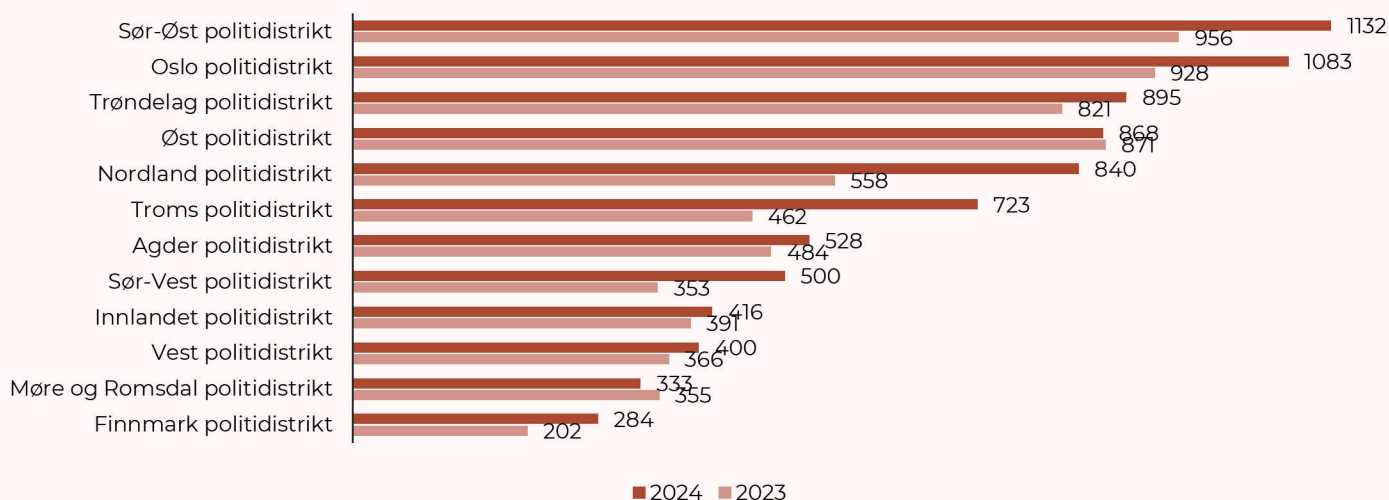
Figur 3-2: Antall saker per 1 000 innbyggere



Kilde: Data fra Websak, på utlån fra Politidirektoratet. Figur utarbeidet av Oslo Economics.

før støttesentrene ble etablert (se kapittel 1.2). Vest politidistrikt har på den andre siden både et lavt absolutt antall saker og det laveste antallet saker per 1 000 innbyggere. Som tidligere nevnt har Vest politidistrikt kun en person som reelt sett arbeider i støttesenteret, og målt i antall saker per ansatt er det ingen som arbeider med flere saker i løpet av et år enn den ansatte ved støttesenteret i Vest.

Figur 3-1: Antall saker fordelt på politidistrikt



Kilde: Data fra Websak, på utlån fra Politidirektoratet. Figur utarbeidet av Oslo Economics.

Saksantall kan ikke alene brukes som målestokk for arbeidet som blir gjort ved støttesentrene i de ulike politidistriktene. En sak registreres ved første henvendelse, men omfanget av oppfølging i etterkant registreres ikke. I noen tilfeller har den kriminalitetsutsatte behov for langvarig og omfattende oppfølging, mens det i andre saker kan være tilstrekkelig med enkel informasjonsutveksling, for eksempel om hvordan en anmeldelse gjennomføres, eller én enkelt oppfølgingssamtale. Hvordan støttesentrene arbeider med utsatte diskuteres nærmere i kapittel 3.4.

### 3.1.1 Kriminalitetstyper

Målgruppen for støttesentrene er personer utsatt for integritetskrenkende kriminalitet. Integritetskrenkende kriminalitet rommer en rekke lovbruddstyper, og Figur 3-3 viser hvilke sakstyper som dominerer blant sakene støttesentrene arbeider med. Det kan registreres flere lovbrudd på samme sak, eksempelvis både seksuallovbrudd og vold i nære relasjoner. Summen av tallene i Figur 3-3 vil derfor være høyere enn summen av antall saker.

Sakstypene er relativt jevnt fordelt i ulike politidistrikt, men det er noe variasjon. Eksempelvis har Oslo politidistrikt rundt 16 prosent av sine saker registrert som vold i nære relasjoner, mens det nasjonale gjennomsnittet ligger på omtrent 22 prosent. Årsaken til dette ligger trolig i arbeids-

fordelingen mellom RISK og støttesenteret i Oslo politidistrikt (se kapittel 2.1.2). Til gjengjeld følger Oslo politidistrikt opp en større andel saker med annen vold og hensynsløs adferd, sammenlignet med de øvrige politidistriktene.

### Implikasjoner av en samorganisering med RISK

Som redegjort for i kapittel 2.1.2, har politidistriktene valgt ulike måter å samarbeide med RISK på, og informantene har ulike syn på hvorvidt det er riktig å ha støttesentrene organisert sammen med RISK.

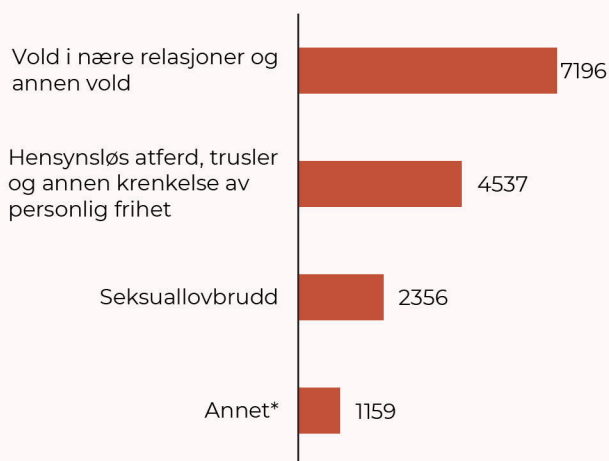
En av årsakene til at det er valgt å ikke samle støttesentrene og RISK i Nordland og Oslo, synes å være en frykt for at mandatet til støttesentrene skal forvitte. I motsetning til RISK skal støttesenteret ikke bare arbeide med vold i nære relasjoner, men favne alle som er utsatt for integritetskrenkende kriminalitet. Støttesentrenes målgruppe er dermed større enn målgruppen til RISK. De ansatte i Oslo løfter en bekymring for at en samorganisering med RISK kan føre til at den resterende målgruppen, altså øvrige utsatte for integritetskrenkende kriminalitet, i mindre grad blir prioritert.

I Nordland har lederne for støttesentrene de samme bekymringene som ansatte ved støttesenteret i Oslo, og det er besluttet at støttesenteret ikke skal inngå i RISK-modellen. Støttesenteret i Nordland skal ha samarbeid med RISK, men ifølge informantene fra Nordland er det viktig at støttesenteret er fristilt for å sikre at enkelte kriminalitetstyper ikke får for mye oppmerksomhet på bekostning av andre.

I Sør-Øst og Trøndelag ser ikke politidistriktet de samme utfordringene som i Oslo og Nordland. Heller enn bekymringer for at arbeidet blir for ensidig rettet mot vold i nære relasjoner, ser de muligheter for bedre oppgaveutførelse. Gjennom å integrere støttesentrene i RISK-samarbeidet blir det ifølge informantene enklere å utveksle informasjon, og å legge opp til en oppfølging som er til det beste for den kriminalitetsutsatte.

Spørsmål om RISK, og fordeler og ulemper ved en organisering med RISK har også vært tema i samtaler med seksjonsledere, enhetsledere og ansatte ved støttesentrene i politidistrikt hvor modellen ennå ikke er etablert. På samme måte som i distriktene hvor RISK er testet ut, er synet på samarbeid med RISK blandet. På den positive siden ser flere seksjonsledere og ansatte ved støttesentrene frem til økt samarbeid. De tror et samarbeid med RISK vil øke støttesentrenes sakstilfang, og at RISK og støttesentrene har en komplementær kompetanse som vil gi de utsatte en bedre oppfølging. På den negative siden, er det

Figur 3-3: Sakstype



**Kilde:** Data fra Websak, på utlån fra Politidirektoratet. Figur utarbeidet av Oslo Economics.  
**Merknad:** Annet\* består av annet, ran, bedrageri, utpressing, identitetskrenkelse, brudd på oppholds- og kontaktforbud. Data fra 2023 og 2024 samlet.

flere seksjonsledere som har samme bekymring som Oslo og Nordland, nemlig at andre kriminalitetstyper får mindre oppmerksomhet enn de burde når RISK blir etablert.

For å undersøke om det kan være en sammenheng mellom en organisering med RISK og arbeid med vold i nære relasjoner, har vi sett nærmere på andelen saker som av støttesentrene er kodet som «Mishandling i nære» i Websak (Figur 3-4). Tallene viser at både Sør-Øst og Trøndelag har en relativt høy andel saker som omhandler vold i nære relasjoner, mens både Oslo og Nordland har en relativt lav andel.

På den ene siden kan dette tolkes som om en organisering med RISK gir en overvekt av saker som omhandler vold i nære relasjoner. På den andre siden kjenner vi ikke omfanget av støtte som gis i sakene. Selv om støttesentrene i Sør-Øst og Trøndelag har en relativt høy andel saker med vold i nære relasjoner, er det ikke gitt at de av den grunn gir mindre støtte til utsatte for andre former for kriminalitet. Både Sør-Øst og Trøndelag har et høyt antall saker og relativt flere ansatte enn mange av de andre støttesentrene.

### 3.1.2 Prioritering av saker

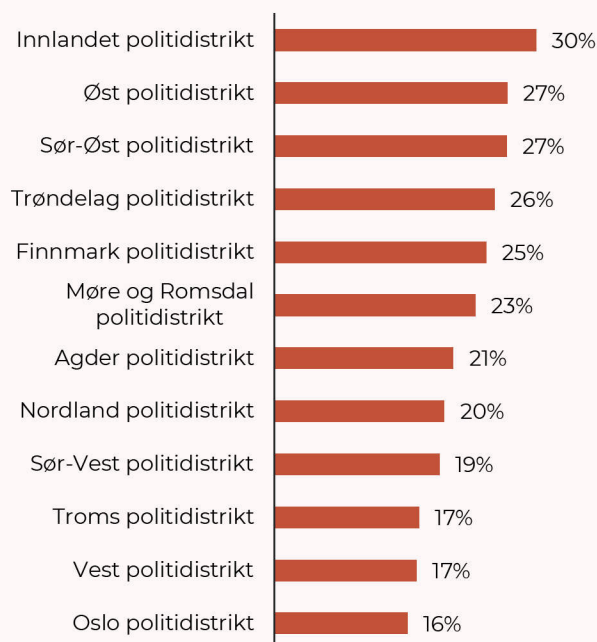
I intervjuer med støttesentrene ble det diskutert om de har kriterier for prioritering av saker, og om det er noen typer saker som må velges bort. Støttesentrene vi har snakket med, opplyser at de har kapasitet nok til å besvare alle henvendelser som kommer, men at det kan variere hvor raskt de som tar kontakt får svar. Saker som haster blir prioritert, og saker hvor en rask respons ikke er avgjørende kan derfor bli liggende noen dager.

Samtidig er det enkelte seksjonsleder og flere ansatte ved støttesentrene som gjerne skulle hatt mulighet til å arbeide mer aktivt for å komme i kontakt med deler av målgrupper som i liten grad er i kontakt med støttesentrene i dag. En gruppe kriminalitetsutsatte som trekkes frem, og som hevdes å ha stort behov for tjenestene som støttesentrene kan tilby, er ofre for bedragerier på nett, inkludert ofre for såkalt kjærlighetssvindel. I tillegg trekker en av påtalejuristene vi har intervjuet frem pårørende til dem som har begått en kriminell handling som en gruppe med mange spørsmål, og hvor bistand fra støttesentrene kunne frigjort tid for både etterforskere og påtalejurister.

## 3.2 Arbeid for å nå ut til kriminalitetsutsatte

Personer som er utsatt for integritetskrenkende kriminalitet kan velge å ta kontakt med støtte-

Figur 3-4: Andel saker kodet som «mishandling i nære»



Kilde: Data fra Websak, på utlån fra Politidirektoratet. Figur utarbeidet av Oslo Economics.

Merknad: Figur basert på data fra 2023 og 2024 samlet.

sentrene, enten gjennom fysisk oppmøte, gjennom e-post eller ved bruk av telefon. På politiet.no finnes både telefonnummer til lokale støttesentrene og et felles telefonnummer. Fellestelefonen er bemannet av ansatte ved støttesentrene mellom kl. 08:00 og 15:00 alle hverdager.

Dersom politiet allerede er involvert i en sak skal den utsatte få informasjon om støttesentrene. Det er et rutinetrinn i BL å informere fornærmede om støttesentre for kriminalitetsutsatte. Støttesentrene kan også selv ta initiativ til å opprette kontakt. For å illustrere hvordan dette skjer tar vi utgangspunkt i prosessen etter at et integritetskrenkende lovbrudd begås.

En «typisk» prosess hvor politiet er involvert fra starten kan begynne med et anrop til operasjonssentralen som sender en politipatrulje til en adresse hvor det er mistanke om vold. Avhengig av hva politipatruljen observerer på stedet kan de ta med den kriminalitetsutsatte eksempelvis til et krisesenter eller til legevakten. Den kriminalitetsutsatte kan så velge å anmelde. Om den utsatte ikke gjør det, har politiet selv adgang til å opprette anmeldelse. Dette følger av straffeprosessloven § 62 a., hvor det fremkommer at påtalemyndighetene kan

reise tiltale uten hensyn til om fornærmede ønsker det eller ikke, såkalt ubetinget offentlig påtale.

Politipatruljen som rykket ut til hendelsen vil loggføre hendelsen i politioperativt system (PO), mens anmeldelsen skrives i BL. Anmeldelsen vil så komme inn til Felles straffesaksinntak (FSI), som har ansvar for behandling av alle mottatte og avgitte anmeldelser. Dette skal sikre riktig prioritering i henhold til sentrale, regionale og lokale prioriteringsskriv, og god kvalitet i den innledende fasen av etterforskningen (Riksadvokaten og Politidirektoratet, 2020). FSI beslutter hvilken enhet som får saken og hvilken etterforskningsleder som får ansvaret. Etterforskningsleder vil så peke ut en etterforsker som tar kontakt med fornærmede og gjennomfører avhør. I saker som gir rett til bistandsadvokat kan denne oppnevnes allerede når saken anmeldes, og delta fra første forklaring/avhør.<sup>3</sup>

Etterforsker arbeider med å samle bevis, og avhøre både mistenkt og vitner. Samtidig kan påtalejurist kobles på for å vurdere tvangsmidler og beskyttelsestiltak. Etter at saken er ferdig etterforsket sendes den til påtalejurist for påtaleavgjørelse.

### 3.2.1 Rekruttering via etterforskere

Som prosessbeskrivelsen over illustrerer, spiller etterforskere en viktig rolle i å «rekruttere» kriminalitetsutsatte til støttesentrene. Det er et eget rutinetrinn i BL å informere kriminalitetsutsatte om støttesentrene. Hvordan denne informasjonen formidles antas å kunne påvirke sannsynligheten for at kriminalitetsutsatte faktisk tar kontakt i etterkant. Det er ikke gitt at de kriminalitetsutsatte i slike møter med politiet er mottakelig for informasjon om støttesentrene. I intervjuer med både ansatte ved støttesentrene og kriminalitetsutsatte, blir det beskrevet at personene ofte er sårbare, eller i krise, og i situasjoner hvor det å ta inn mye praktisk informasjon kan være krevende.

Det er også mulig for etterforskere å stille spørsmål til de kriminalitetsutsatte om de ønsker at støttesentrene skal ta kontakt med dem, og videreformidle informasjon om dette til støttesentrene. Hvorvidt dette gjøres i praksis synes å variere både mellom politidistrikt og mellom etterforskere. I intervjuer med både støttesentrene og øvrige ansatte i politiorganisasjonen oppgis etterforskernes kjennskap til støttesentrene som en forutsetning for at de kan gi god informasjon om støttesentrenes tilbud. Støttesentrene opplyser

imidlertid at de opplever den relativt høye utskiftingen av etterforskere, samt deres høye arbeidspress som en utfordring når det gjelder å gjøre støttesentrene kjent, og sikre at utsatte kommer i kontakt.

Støttesentrene arbeider på ulike måter for å gjøre seg kjent blant etterforskerne. Noen støttesentre har faste møter med etterforskere og andre i politiet som arbeider med saker av relevans for støttesentrene. Så vidt oss bekjent gjelder imidlertid dette kun saker om vold i nære relasjoner. Hovedbildet, basert på kunnskapen vi har samlet fra intervjuene, er at det ikke er utstrakt samarbeid mellom støttesentrene og etterforskerne. I de tilfellene hvor det er samarbeid, er det i hovedsak enten litt tilfeldig i en enkeltsak, eller personavhengig. Flere støttesentre som ikke har etablerte samarbeid med øvrige deler av politiet, men hvor kontakten er mer situasjonsbetinget og/eller personavhengig, trekker likevel frem at de har godt samarbeid med risikoanalytikere og voldscoordinatorer som arbeider med vold i nære relasjoner.

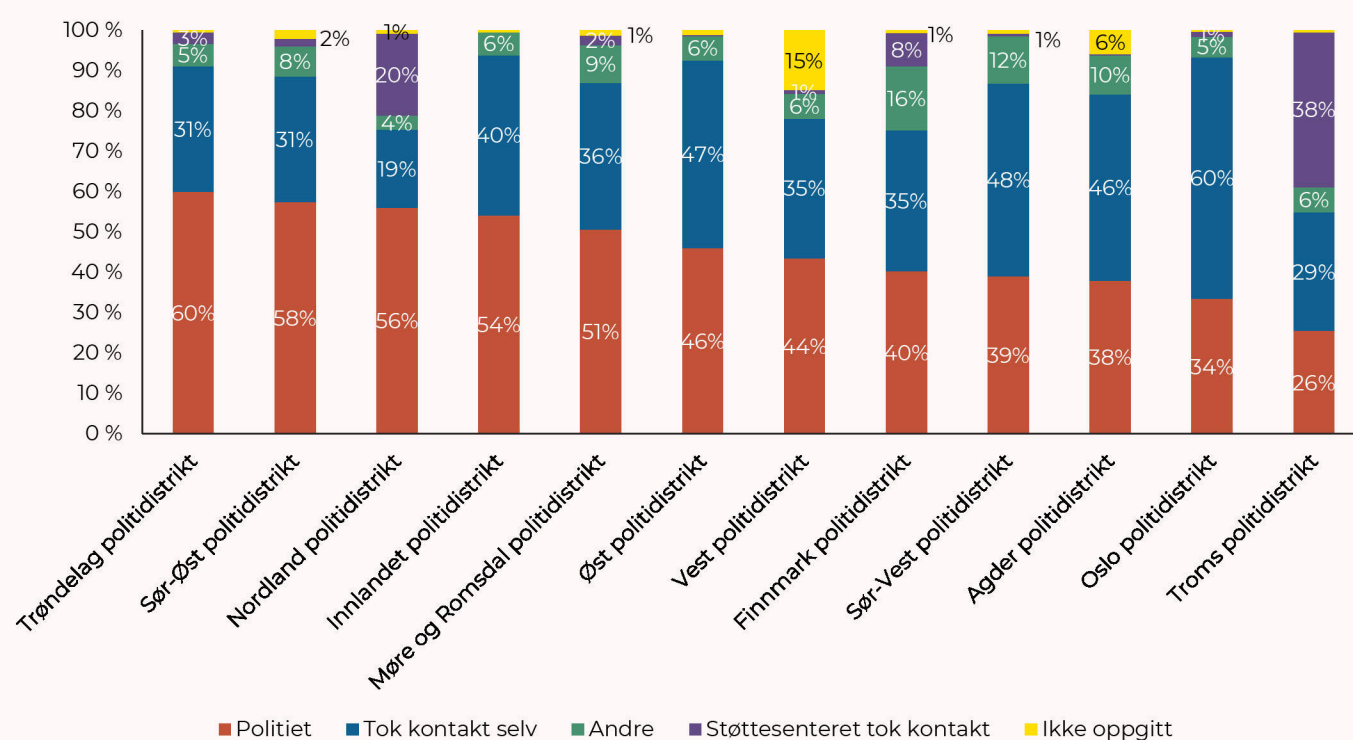
Figur 3-5 viser fordelingen av hvordan kontakten mellom den kriminalitetsutsatte og støttesentrene ble opprettet for årene 2023 og 2024 samlet. Kategorien «Politiet» innebærer her at støttesentrene har fått en henvendelse fra etterforsker eller påtalejurist med spørsmål om de kan kontakte den kriminalitetsutsatte. Andelen saker som kommer inn til støttesentrene på denne måten varierer, og kan tolkes som en indikasjon på hvor godt kjent støttesentrene er i resten av politiorganisasjonen. Den viser imidlertid ikke hele bildet. For eksempel kan også en høy andel som «Tar kontakt selv» skyldes etterforskere som er godt kjent med støttesentrene, og som derav gir god informasjon om deres tilbud når de er i kontakt med utsatte. Dette kan bidra til å senke terskelen for å ta kontakt. Slik kan det at støttesentrene er godt kjent i resten av politiorganisasjonen også bidra til at flere kriminalitetsutsatte selv velger å ta kontakt.

Samtidig synes det å være en sammenheng mellom hvordan støttesentrene beskriver samarbeidet med resten av politiorganisasjonen og andelen saker som kommer inn via politiet. Av støttesentrene vi har intervjuet, er det støttesentrene i Trøndelag og Sør-Øst som ser ut til

<sup>3</sup> Lovbrudd som gir rett til bistandsadvokat er voldtekt/voldtektforsøk, andre seksuelle overgrep, vold i nære relasjoner, menneskehandel, tvangsekteskap og/eller kjønnslemlestelse (omskjæring). Det er også andre

situasjoner som kan lede til rett på bistandsadvokat, eksempelvis om har blitt påført betydelig fysisk eller psykisk skade som følge av en voldelig handling uavhengig av om den som utøver volden er en du kjenner.

Figur 3-5: Hvordan kom vedkommende i kontakt?



Kilde: Data fra Websak, på utlån fra Politidirektoratet. Figur utarbeidet av Oslo Economics.

Merknad: Figur basert på data fra 2023 og 2024 samlet.

å ha det tettteste samarbeid med politiorganisasjonen for øvrig. Dette er også de to støttesentrene hvor andelen saker som kommer via politiet er høyest. Andelen er også høy i Nordland. I Nordland inngår ikke støttesentrene i et «RISK-samarbeid» på samme måte som i Trøndelag og Oslo, men både ledelsen og støttesentrene selv har her arbeidet aktivt for å gjøre støttesentrene kjent. Et eksempel på dette er den høye andelen saker hvor «Støttesenteret tok kontakt». Hvordan støttesentrene selv initierer kontakt med kriminalitetsutsatte diskuteres nærmere i det følgende.

### 3.2.2 Rekruttering via egeninitiert kontakt

Det er variasjoner i hvor aktivt støttesentrene arbeider for å komme i kontakt med kriminalitetsutsatte. Flere av støttesentrene beskriver at det er opp til dem selv å vurdere i hvor stor grad ressursene de har til rådighet tillater at de kan jobbe oppsøkende og med informasjon, både innad i politiorganisasjonen og utad mot personer som kan ha behov for bistand.

I intervjuene med de ansatte på støttesentrene kom det frem at enkelte opplever at de kun har kapasitet til å håndtere henvendelser som kommer direkte til dem. Andre forteller at de følger med på

både PO og BL og at de tar kontakt med etterforskere direkte hvis de ikke blir involvert i saker de anser som relevante. Andre forteller om tilfeller hvor de har tatt kontakt direkte med kriminalitetsutsatte, uten å gå via etterforsker.

Ansatte på et av støttesentrene som opplyste at de aktivt tar kontakt med kriminalitetsutsatte, fortalte at de ser positive effekter av disse initiativene. De ansatte oppfatter at de gjennom oppsøkende arbeid kommer i kontakt med utsatte som ellers trolig ikke ville blitt fanget opp. I et annet distrikt er lederen av støttesentret av den oppfatning at de i mye større grad bør lete opp, ta kontakt og tilby sin assistanse til de kriminalitetsutsatte på eget initiativ.

For at støttesentrene enklere skal få innsyn i hvilke saker som kommer inn, og bedre muligheter til å melde seg på i pågående prosesser, trekker flere av politidistriktene frem en organisering sammen med FSI som en fordel. I både Trøndelag og Nordland politidistrikt er støttesentrene organisatorisk plassert sammen med FSI. I begge disse politidistriktene hevder både ledelsen og de ansatte at den oppsøkende virksomheten, som en tett kobling til FSI muliggjør, har vært viktig for å øke kjennskapen til og bruken av støttesentrene.

### Tekstboks 3-1: Case - En sak med vold i nære relasjoner

Politiet ble kontaktet av naboer som hadde hørt en kvinne skrike og hyle i naboileiligheten. Politiet opprettet en straffesak med mistanke om vold i nære relasjoner, men kvinnen ville ikke snakke med politiet. Støttesenteret ble da koblet på, og til dem kunne hun fortelle at hun var blitt sparket i magen – men det var ikke hardt, hun hadde blitt kvalt – men det var ikke hardt. Hun sa hun måtte lære seg at hun ikke tar opp ting når han er stressa fordi det gjør han sint. Hun var redd for hva som skal skje, men hun ville ikke forklare seg til politiet. Dette fordi hun også får vondt av ham.

Det ble ikke til mer etter den opprinnelige kontakten, men år senere ble politiet kontaktet på nytt. Hun var da gravid og mannen han sparket henne i magen og i ansiktet. Politiet kom og sikret bevis på stedet og tok ansatte ved støttesenteret med. Ansatte ved støttesenteret snakket da med kvinnen om at det nå var blitt mer alvorlig, og hun var selv redd for å abortere som følge av sparkene hans. Støttesentret kunne da fortelle at dette var så alvorlig, at politiet trolig ville fengsle han i fire uker. Dette ble resultatet, og i denne perioden ble både fastlegen og FACT ung koblet på. Dette var en kvinne som ifølge støttesenteret trengte særlig tett oppfølging som følge av psyken.

Mannen ble så fengslet i fire nye uker, og støttesenteret satte da kvinnen i kontakt med Nav for å sikre at hun fikk en trygg nok bolig. Støttesenteret hadde så en dialog med påtale for å fortelle om viktigheten av at mannen illegges besøksforbud.

**Kilde: Intervju med ansatte ved et støttesenter for**

Både Nordland og Trøndelag har et relativt høyt antall saker per 1 000 innbyggere, men som vist i Figur 3-5 er det særlig Nordland av de to som har en høy andel saker som kommer ved at støttesentret selv tar kontakt. I Trøndelag politidistrikt er andelen saker som kommer fra politiet relativt høy. Den oppsøkende virksomheten som ledelsen og de ansatte ved støttesenteret i Trøndelag politidistrikt hevder en organisering med FSI muliggjør synes derfor å være knyttet til økt informasjonsarbeid ut mot etterforskere, og ikke til økt kontakt med brukerne direkte.

## 3.3 Arbeid for å gjøre seg kjent i politiorganisasjonen

Selv om støttesentrene har vært aktive i åtte år, er kjennskapen til støttesentrene blant de øvrige ansatte i politidistriktet varierende. I noen politidistrikt virker de å være gode kjent, mens i andre politidistrikt er det ifølge flere av dem vi har

snakket med, lite trolig at ansatte i politidistriktet generelt er kjent med støttesentrenes tilbud. En av påtalejuristene vi intervjuet, hadde for eksempel først hørt om støttesentrene uken før vi tok kontakt.

Fra intervjuer fremkommer det at kjennskapen til støttesentrene, og hvordan de kan komme til nytte, ser ut til å være størst i politidistriktene hvor ledelsen har tatt et aktivt valg om hvor støtte-sentrene skal plasseres, og hvordan de skal brukes, eksempelvis gjennom samarbeid med RISK.

Støttesentrene tar ellers i bruk ulike virkemidler for å gjøre seg kjent. Blant tiltak som nevnes i intervju med ansatte ved støttesentrene er presentasjoner på seksjonsmøter eller lignende, at man inviterer seg selv på møter til bestemte seksjoner, og at man deltar i opplæringen av etterforskere. For mange av støttesentrene er imidlertid mulighetene til å drive oppsøkende virksomhet av denne typen begrenset. Ansatte ved støttesentrene opplever at dagene fylles opp av kontakt med kriminalitetsutsatte og tiden som er tilgjengelig for utadrettet virksomhet er begrenset.

Bildet er imidlertid ikke entydig. Vi har også snakket med ansatte ved støttesentrene som opplever å ha tid nok til både å ivareta innkomne saker, og å drive utadrettet virksomhet. Disse utgjør likevel et mindretall.

Med begrensede ressurser til selv å drive utadrettet virksomhet, er flere av støttesentrene opptatt av viktigheten av hjelp fra ledelsen til å fremsnakke støttesentrene, og å tydeliggjøre overfor etterforskere og påtalejurister hva som kan være nytten av å ta dem i bruk. En tilbakemelding som går igjen i flere av våre intervjuer, både med ansatte i støttesentrene og deres seksjonsledere, er at støttesentrene og deres oppgaver etter deres vurdering trenger en tydeligere forankring i toppledelsen i politiet. De etterlyser mer synlighet og støtte fra politimestere og enhetsledere for å sikre at støttesentrene blir en naturlig del av organisasjonens arbeid.

Vi har ikke gjort nærmere undersøkelser av hva som faktisk er kommunisert fra politimester til de øvrige ansatte i politidistriktet. Uavhengig av hva som har blitt kommunisert har imidlertid de ansatte ved støttesentrene ulike opplevelser av støtten de har fått fra øverste nivå i politidistriktet. Mens et av støttesentrene opplever å ikke ha noe støtte fra ledelsen, hevder et annet at de blir «løftet frem» av ledelsen i politidistriktet.

Enkelte ansatte ved støttesentrene peker også på at navnet «Støttesenter for kriminalitetsutsatte» gir feilaktige assosiasjoner til størrelsen på tilbudet, og hva tilbudet innebærer. De ansatte peker på at

ordet «senter» gir assosiasjoner til mer omfattende tilbud, mens støttesentrene i realiteten har et mer avgrenset mandat knyttet til rådgivning, samtalestøtte, veiledning og losing. De mener at navnet slik sett skaper grunnlag for misforståelse. Dette øker behovet for utadrettet virksomhet mot den øvrige politiorganisasjonen, for å sikre at omfanget av og innholdet i støttesentrenes tilbud blir riktig forstått.

### 3.4 Arbeid med kriminalitetsutsatte

Støttesentrene har fem oppgaver, som samlet utgjør tilbudet til kriminalitetsutsatte som er i kontakt med sentrene.

- Psykososial støtte
- Informasjon
- Veiledning
- Oppfølging
- «Losing»

I den innledende kartleggingen av støttesentrene ble det stilt spørsmål om hvordan tiden de ansatte bruker med de kriminalitetsutsatte fordeler seg på de ulike oppgavene/tjenestene. Tilbakemeldingen var at det er svært utfordrende å fordele tidsbruk basert på de ulike kjerneoppgavene ettersom mange samtaler med kriminalitetsutsatte inneholder elementer av flere av, eller alle, de fem oppgavene. Eksempelvis kan en samtale som handler om straffesaksprosessen, og hva som forventes av den kriminalitetsutsatte, eksempelvis under avhør, kunne inneholde både psykososial støtte, informasjon og veiledning.

Ved innledningen til hvert intervju ble ansatte ved støttesentrene bedt om å beskrive en typisk arbeidsdag, samt hvordan de arbeider med ulike saker over tid.

Denne innsikten i hvordan støttesentrene arbeider med de kriminalitetsutsatte presenteres nærmere i det følgende. Beskrivelsene er basert på hva støttesentrene selv forteller om hvordan de arbeider. Der hvor støttesentrene har beskrevet sitt arbeid med kriminalitetsutsatte på ulike måter er dette synliggjort i tekst.

#### 3.4.1 Innledende kontakt

De første møtene med kriminalitetsutsatte inneholder typisk mange av de samme momenter, uavhengig av om det er psykososial støtte, informasjon, veiledning, oppfølging eller losing de kriminalitetsutsatte har behov for.

Støttesentrene vil innledningsvis informere om taushetsplikten de er underlagt, men også om at de har en avvergingsplikt. Avvergingsplikt reguleres av

straffeloven § 196 og innebærer at alle har plikt til å søke å avverge alvorlige lovbrudd. Dette gjelder uten hinder av taushetsplikt. Videre vil de forklare sin rolle, at de er en del av politiet, men at informasjon som gis til dem ikke vil være en del av straffesaken.

Særlig rett etter at hendelsen har skjedd og/eller den kriminalitetsutsatte har valgt å anmelde, kan støttesentrene ha flere samtaler med den kriminalitetsutsatte på relativt kort tid. Støttesentrene vil da søke å få klarhet i hva som faktisk har skjedd, og om forholdet er anmeldt eller ikke. De vil i tillegg kartlegge hvem de kriminalitetsutsatte har rundt seg, samt hvilke hjelpebehov de har.

#### Variasjoner i tolkning av avvergingsplikt

Når det gjelder forholdet mellom taushetsplikt og avvergingsplikt, som støttesentrene alltid kan informere om i den innledende kontakten, synes støttesentrene å ha en noe ulik praksis i vurderinger av når taushetsplikten settes til side av avvergingsplikten.

I politidistriktene hvor støttesentrene inngår i formaliserte «RISK-samarbeid» med andre deler av politiet, er det avvergingsplikten som brukes som argument for at også deler av informasjonen støttesentrene besitter, kan deles. I andre politidistrikter synes de ansatte i støttesenteret å være mer forsiktig med deling av informasjon. Dette illustreres av følgende sitat, hentet fra intervju med en seksjonsleder i politiet:

*Støttesentrene skal ikke være en kanal hvor de som ringer inn får informasjonen sin brukt i politiets forebyggingsarbeid. De må føle seg trygge på at de kan snakke fritt. Det må være et skille.*

#### Intervju med seksjonsleder i politiet

Med det sagt er det ikke vårt inntrykk at informasjon deles fritt der støttesentrene inngår i samarbeid med andre deler av politiet. Det er heller ikke slik at deling av informasjon er en uttalt bekymring blant informantene vi har intervjuet. Det er likevel vår bestemte oppfatning at praksis på dette området varierer. Og som vi kommer tilbake til i kapittel 5 kan disse variasjonene gjøre at det er behov for en formell vurdering og en tydelig avklaring av hvor linjen for deling av informasjon går. Det vil kunne hindre lovbrudd, samtidig som det legger til rette for at utsatte får den bistanden de har behov for.

### 3.4.2 Psykososal støtte

Støttesentrene kommer i kontakt med kriminalitetsutsatte på ulike stadier i en straffesaksprosess, og behovet kriminalitetsutsatte har for psykososal støtte eller annen form for hjelp varierer. Noen har kun behov for informasjon. Det kan for eksempel være voldsutsatte som søker informasjon om voldsoffererstatning eller foreldre til barn utsatt for netthets eller bildedeling som har spørsmål om videre prosess i slike saker. Andre igjen kan ha behov for støtte gjennom hele straffesaksprosessen, og for noen er behovet for hjelp akutt.

Den psykososiale støtten innebærer, i henhold til retningslinjene, å være til stede for den utsatte, lytte og vise omsorg gjennom samtale. Mange som støttesentrene er i kontakt med har ikke andre de kan eller vil snakke med om sine opplevelser. Et eksempel som trekkes frem er kvinner som har levd i voldelige forhold over tid. De kan ha sett på seg selv som sterke kvinner og bagatellisert volden. Når de innser hva de har blitt utsatt for kjenner de på skam og en usikkerhet knyttet til om de faktisk orker å anmelde forholdet. Et annet eksempel er personer utsatt for det de selv anser som tabu-belagt kriminalitet, som kjærlighetssvindler.

Støttesentrene skal ikke drive behandling, men som en ansatt ved et av støttesentrene påpeker kan det ha en «terapeutisk effekt» for kriminalitetsutsatte å snakke til et «voksent, oppegående menneske som responderer på kort tid og har fenomenkompetanse». Slik de ansatte ved støttesentrene opplever det har ikke støtteapparatet for øvrig den samme tilgjengeligheten som støttesentrene.

### 3.4.3 Informasjon

Støttesentrene skal, i henhold til retningslinjene, kunne gi informasjon om vesentlige forhold knyttet til en straffesaksprosess og bidra til at utsatte får innsikt og opplever mest mulig forutsigbarhet og trygghet i situasjonen.

Ansatte ved støttesentrene vi har intervjuet opplever at kunnskapen mange av de kriminalitetsutsatte har om straffesaksprosessen er lav. For mange er det første gang de anmelder eller vurderer å anmelde et forhold, og behovet for informasjon er dertil stort. Det støttesentrene gjør er å gi informasjon om stegene i straffesaken, og hva stegene innebærer for dem som kriminalitetsutsatte. Ansatte ved støttesentrene forteller videre at noen utsatte ønsker svært detaljert informasjon om prosessen. De ønsker å vite hvem som kommer til å være til stede under avhør, eller hvordan avhørsrommet ser ut. Ved et av støttesentrene

forteller ansatte at de har tatt med kriminalitetsutsatte til avhørsrommet i forkant av avhør.

Støttesentrene kan ifølge informasjon fra intervjuene også ha samtaler med kriminalitetsutsatte etter at de har gjennomført et eller flere steg i straffesaken, som det å stille til avhør. Fornærmede får ofte masse informasjon i et avhør og kan ha behov for at støttesentrene gjentar informasjonen i etterkant. Som en ansatt ved et støttesenter påpeker, kan de med dette sikre at den fornærmede har forstått informasjonen hen har fått, noe som igjen kan gjøre at de føler seg mer ivaretatt av politiet.

Språket som anvendes av politiet kan virke fremmed for utenforstående. En ansatt ved et støttesenter påpeker at de bruker mye tid på å skape trygghet og forståelse for hvordan den norske rettstaten fungerer. Mange som kommer til støttesentrene er redde, gjerne som følge av trusler fra gjerningspersonen og/eller en frykt for å bli utsatt for det samme på nytt. De har da behov for informasjon om hva det innebærer å anmelde, hva saksgangen er, hva som skal til for at det tas ut siktelse og hva det betyr om saken henlegges.

Særlig dette med informasjon om henleggelse er noe støttesentrene sier at de vektlegger. Kriminalitetsutsatte kan ha jobbet lenge med seg selv for å gå til det skritt å anmelde, og når saken ender med henleggelse er gjerne både skuffelsen og informasjonsbehovet stort. Det støttesentrene gjør, er blant annet å informere om at en henleggelse ikke er det samme som at de ikke har blitt trodd.

Mange av personene som støttesentrene er i kontakt med står ikke bare i en straffesak. Er det snakk om vold i nære relasjoner, kan situasjonen også inkludere en barnefordelingssak, og barnevernet kan være involvert for å gjøre sine undersøkelser. For ansatte ved støttesentrene kan det derfor også være en fordel å vite noe om hvordan andre instanser arbeider.

### Variasjoner i oppfordring til anmeldelse

Støttesentrenes første effektmål er at de skal bidra til at flere velger å anmelde integritetskrenkende kriminalitet. Det er imidlertid ikke alle som ønsker å anmelde i det de tar kontakt med støttesentrene. Som en ansatt ved et støttesenter forteller, har noen i utgangspunktet kun behov å snakke med noen om hva de lever i.

Under intervjuene med støttesentrene og med deres ledere har vi diskutert hvilken rolle støttesentrene har overfor dem som ikke anmelder. Svarene viser forskjeller både mellom støtte-

sentrene og mellom støttesentrene og politi-organisasjonen for øvrig når det kommer til spørsmålet om hvor aktivt støttesentrene bør oppfordre til anmeldelse. Enkelte av de ansatte i støttesentrene sier at de oppfordrer til anmeldelse, mens andre mener det ikke ligger til støttesentrene å oppfordre til anmeldelse.

Flertallet av de ansatte i støttesentrene ser imidlertid ut til å ha en tilnærming til spørsmålet om anmeldelse hvor deres funksjon er å bidra med informasjon, ikke å gi råd om hva utsatte bør gjøre.

### 3.4.4 Veiledning

I henhold til retningslinjene skal støttesentrene, gjennom veiledning, søke å bidra til at utsatte reflekterer over og bevisstgjøres egen situasjon for å gjenopprette trygghet. Det varierer hvilken form for veiledning kriminalitetsutsatte har behov for. Gjennom den innledende kontakten kan det være behov for å få dem til å reflektere over hvorfor de ønsker å anmelde. Et eksempel som trekkes frem er personer som ønsker å anmelde forhold som har skjedd mange år tilbake. Da blir det viktig for støttesentrene å snakke med dem om hvorfor de kommer med dette nå.

Utover å fremme refleksjoner rundt selve anmeldelsen, er det fire former veiledning som går igjen i støttesentrenes beskrivelser av hvordan de arbeider. Det er veiledning i hvordan de kriminalitetsutsatte kan håndtere følelser, veiledning i hvordan de kan forholde seg til besøksforbud, veiledning om tiltak som kan etableres for å trygge deres sikkerhet, samt veiledning når det gjelder søknader om voldsoffer-erstatning.

Når det gjelder håndtering av følelser forteller støttesentrene at de kan bruke mye tid på å normalisere reaksjonene de kriminalitetsutsatte opplever. Mange sliter med skam, og i dialogen med kriminalitetsutsatte forsøker ansatte i støttesentrene blant annet å få utsatte til å forstå at livet kan bli bedre med tiden.

I saker som handler om vold i nære relasjoner, kan støttesentrene snakke med kriminalitetsutsatte om voldens syklus. Denne forklarer hvordan volds-episoder gjerne etterfølges av en periode hvor voldsutøver ber om unnskyldning, og gjør alt den kan for å rette opp for seg. Etter denne innledende perioden kan spenning bygges opp på nytt og til slutt resultere i en ny voldsepisode.<sup>4</sup> Informasjon som dette kan ha relevans både for de som vurderer å anmelde, og for de som har anmeldt og hvor voldsutøver kan være ilagt besøksforbud.

Besøksforbud er et tiltak for å sikre trygghet for kriminalitetsutsatte, og støttesentrenes veiledning kan også handle om veiledning knyttet til hva som kreves for at noen skal kunne ilegges et besøksforbud, og informasjon om at besøksforbud også kan ilegges i henlagte saker. I tillegg til spørsmål om besøksforbud, er det også andre tiltak som kan iverksettes for å trygge den fornærmede. For de som er på vei ut av en voldelig relasjon viser et av støttesentrene til hvordan de, i samråd med politiet, kan utforme en sikkerhetsplan, og snakke om hva de skal gjøre om de utsettes for vold på nytt.<sup>5</sup>

Som det fremgår av retningslinjene skal støttesentrene ha generell kunnskap om ordningen med voldserstatning, og kunne hjelpe utsatte under søknadsprosessen. Bistandsadvokater får ikke dekket denne type arbeid, og for å ivareta rettighetene til fornærmede er det flere av støtte-

Figur 3-6: Ulik vurdering av oppfordring til anmeldelse

|                                                           |                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Jeg motiverer til anmeldelse, alltid, uten unntak.</i> | <i>Det er viktig at vi ikke får SKU som gir anbefaling på om man skal anmelde eller ikke, dette er utenfor deres mandat. Hvis det skal diskuteres for eller imot en anmeldelse skal politiet ut av rommet, her er riksadvokaten klar.</i> | <i>Vi får spørsmål om de bør anmelde, men vi er forsiktig med å anbefale anmeldelse, det er deres valg. Vi forsøker å belyse situasjonen og gi dem et godt grunnlag for valget de tar.</i> |
| <b>Ansatt ved støttesenter</b>                            | <b>Intervju med seksjonsleder</b>                                                                                                                                                                                                         | <b>Ansatt ved støttesenter</b>                                                                                                                                                             |

<sup>4</sup> <https://www.altakrise.no/no/Voldssirkelen.html>

<sup>5</sup> Mer om sikkerhetsplanlegging: <https://voldsveileder.nkvts.no/innhold/vold-og-overgrep->

[mot-voksne-og-eldre/voksen-og-eldre-sikre-og-beskytte/sikkerhetsplanlegging/](#)

sentrene som forteller at de følger med på om erstatningskrav er lagt inn, og følger opp dersom dette ikke er tilfellet.

### 3.4.5 Oppfølging

Mange av de støttesentrene er i kontakt med, har behov for oppfølging og psykososial støtte over tid. De som er utsatt for de mest alvorlige formene for kriminalitet har rett til bistandsadvokat, men ifølge flere av informantene vi har intervjuet, er disse advokatene i varierende grad tilgjengelige for de kriminalitetsutsatte. De svarer ikke like raskt på telefon, og de har ikke mulighet til å sette av like mye tid til samtale med de kriminalitetsutsatte som det støttesentrene har.

Ifølge støttesentrene er ikke behovet for oppfølging avgrenset til utsatte for de mest alvorlige former for kriminalitet. Også de som er utsatt for kriminalitet som i politiet har lavere prioritet kan ha et betydelig behov for oppfølging. De har gjerne ikke rett på bistandsadvokat og selv om sakstypen har lavere prioritet i politiet kan det oppleves som svært alvorlig for dem som er utsatt for kriminaliteten. Når saken de har anmeldt tar tid før den når frem til rettssak opplever støttesentrene å bli et viktig kontaktpunkt for dem.

### Variasjoner i oppfølgingens omfang

Fra intervjuene med ansatte ved støttesentrene, fremkommer det at hvor mye tid ulike støttesentrene setter av til å følge opp en kriminalitetsutsatt kan variere. Det går tydelig frem av retningslinjene for støttesentrenes virksomhet at støtten som gis skal være knyttet til straffesaken. Kriminalitetsutsatte som har behov for støtte utover det som kan relateres til straffesaken skal i utgangspunktet «loses» videre til andre tilbud. Samtidig er det ansatte ved støttesentrene som forteller om kriminalitetsutsatte som ikke nødvendigvis har behov for behandling, men som har behov for noen å snakke med, både mens etterforskningen pågår og etter at straffesaken er avsluttet. Hvilken rolle de ansatte i støttesentrene tar overfor disse personene synes å variere fra politidistrikt til politidistrikt.

Ansatte i enkelte politidistrikt sier eksplisitt at deres rolle ikke innebærer å være en samtalepartner utover straffesaken, noe følgende sitat illustrerer:

*Jeg føler ikke at jeg er en  
samtalepartner utenfor det vi har  
å tilby, og det er relatert til  
straffesakskjeden. Det var jo litt  
av det gamle rådgivnings-*

*kontoret, det var litt mer trøste og  
bære – mandatet var mindre fast.*

### Ansatt ved støttesenter

Ansatte ved andre støttesentre ser ut til å forholde seg mindre strengt til de føringer som fremgår av retningslinjene. De opplyser at de følger opp og bidrar som en samtalepartner basert på det behovet de opplever at den utsatte har.

Enkelte ansatte ved støttesentrene med mindre rigid praksis for hvem de følger opp, opplever at det kan være utfordrende å vurdere når kontakten med brukerne bør avsluttes, og hvor lenge oppfølging skal vare. Denne vurderingen oppleves særlig krevende i møte med brukere som har lite nettverk, eller få mennesker rundt seg som de kan støtte seg på. Andre igjen opplever ikke dette nødvendigvis som krevende, men forteller at de yter bistand til kriminalitetsutsatte også etter at saken er avsluttet. De påpeker at det for noen er viktig å kunne ha en samtalepartner hos støttesentrene å ringe til.

### 3.4.6 «Losing»

Til oppgaven «losing» ligger det at støttesentrene skal gjøre den kriminalitetsutsatte kjent med andre aktuelle hjelpetiltak, og bistå vedkommende med å komme i kontakt ved behov. I den innledende kartleggingen av støttesentrene ble det stilt spørsmål om hvilke tre tjenestetilbud støttesentrene oftest loser de kriminalitetsutsatte til. Svarene er oppsummert i Figur 3-7, og viser at psykiske helse-tjenester, krisesentre og Nok-sentre/SMISO/ SSA ofte er det det loses til. I tillegg er det flere av de ansatte ved støttesentrene som under intervjuene forteller at de må informere kriminalitetsutsatte om retten til bistandsadvokat. Bistandsadvokat er noe du som utsatt har rett på dersom du har blitt utsatt for visse typer kriminalitet, men det er ikke alle kriminalitetsutsatte som er klar over denne rettigheten.

Figur 3-7: Hvilke tjenestetilbud "loser" dere til?



**Kilde: Kartlegging av støttesenter for kriminalitetsutsatte gjennomført av Oslo Economics, 2024**

I tillegg til at støttesentrene loser utsatte videre, kan det og være utsatte som kommer i kontakt med støttesentrene gjennom andre aktører. At støttesentrene er kjent med hvilke tilbud som finnes, men også at tilbudene er kjent med støttesentrene kan ha betydning for kvaliteten på offeromsorgen. Støttesentrene forteller derfor at de mer eller mindre regelmessig har møter med andre aktører for å utveksle informasjon og innsikt.

Formatet på samarbeidet mellom støttesentrene og øvrige aktører handler i hovedsak om å bygge kjennskap til hverandre. Det er ikke slik at støttesentrene og deres samarbeidspartnere utveksler opplysninger om kriminalitetsutsatte i enkeltsaker. Samarbeidet synes primært å handle om å få kunnskap om hva ulike aktører kan bidra med for kriminalitetsutsatte.

I tillegg til å peke kriminalitetsutsatte i retning av andre hjelpetilbud, forteller støttesentrene at de kan være behjelpelige med å sette dem i kontakt. Som en ansatt i et av støttesentrene forteller er det mange som mangler kapasitet til å få satt ting i gang. Støttesenteret kan da høre om de skal ta kontakt for dem, og eventuelt delta i et første møte, for eksempel med krisesenteret.

Den ansatte forteller også at det er få andre tjenester enn støttesentrene som tar kontakt etter en stund for å høre hvordan det går, og om den utsatte har etablert kontakt med en relevant tjeneste.

### 3.5 Oppsummerende vurderinger av oppgaveutførelsen

I første del av dette kapittelet så vi antallet og typen saker som støttesentrene arbeider med.

Variasjonene vi observerer mellom støttesentrene synes i noen grad å kunne forklares av variasjoner i politidistriktets ambisjoner for støttesentrene, både bemanningsmessig og organisatorisk. Antall saker henger naturlig sammen med bemanningen av støttesentrene, men synes også å være høyere i de distriktene hvor de ansatte opplever å få hjelp til å synliggjøre tilbudet fra ledelsen i politidistriktet. Type saker kan synes påvirket av hvorvidt støttesentrene samarbeider med RISK eller ikke. Andelen saker med vold i nære relasjoner er relativt sett høyere i politidistriktene som har valgt et tett samarbeid mellom støttesentrene og RISK.

I kapittelet har vi og sett på hvordan støttesentrene arbeider med å komme i kontakt med kriminalitetsutsatte og hvordan de arbeider med å synliggjøre tilbudet i politiorganisasjonen. Også her er det variasjoner som henger sammen med både bemanning og måten støttesentrene blir løftet frem av ledelsen i politidistriktet på. Jo mer ledelsen snakker om nytten av å bruke sentrene, jo mindre tid må støttesentrene bruke på å informere om tilbudet, alt annet likt. Når det gjelder kontakt med brukerne, er det forholdet mellom saksomfang og bemanning som er avgjørende. I tillegg ser støttesentrene tilsynelatende forskjellig på rollen de har i kontakten rettet mot brukerne.

I siste del av kapittelet har vi sett nærmere på hvordan støttesentrene utfører sine fem oppgaver. Støttesentrene skal, slik vi tolker det, ikke gi et likt tilbud til alle som tar kontakt, men et likeverdig tilbud. Det vil si et tilbud som er tilpasset behovene til den kriminalitetsutsatte, innenfor de rammer som er lagt for støttesentrenes virksomhet.

På den ene siden kan det sies at støttesentrene gir et likeverdig tilbud til kriminalitetsutsatte. Slik situasjonen er i dag er det ingen som er utsatt for integritetskrenkende kriminalitet som blir avvist av kapasitetshensyn. Har du blitt utsatt for integritetskrenkende kriminalitet vil du få mulighet til å samtale med støttesentrene, uavhengig av hvilket politidistrikt du tilhører. I mange tilfeller vil det imidlertid avhenge av at du tar kontakt selv. Sannsynligheten for at du blir kontaktet av støttesenteret, med spørsmål om du ønsker støtte, vil som beskrevet innledningsvis variere på tvers av politidistrikt.

Vi har ikke grunnlag for å si at måten støttesentrene gir psykosial støtte, loser kriminalitetsutsatte videre, og formidler informasjon varierer. Våre undersøkelser gir likevel indikasjoner på noe variasjon i hva støttesentrene veileder om, særlig når det gjelder graden av oppfordring til å anmelde forhold.

Der forskjellene ser ut til å være størst er i omfanget av oppfølging kriminalitetsutsatte kan forvente å få. Antall ansatte ved støttesentrene, sett opp mot antall saker, fremstår som en viktig forklaring på disse forskjellene. Samtidig opplever vi også variasjoner i hvordan støttesentrene ser sin rolle og funksjon i møte med kriminalitetsutsatte. Hvilke implikasjoner disse variasjonene har for den videre utviklingen av støttesentrene, diskuteres i kapittel 5.

## 4. Støttesentrenes måloppnåelse

*Støttesentrene skal bidra til flere anmeldelser, at flere klarer å stå gjennom en straffesak, at flere kommer seg raskere videre i livet og at færre faller utenfor samfunnet. Hvorvidt støttesentrene når disse målsettingene, samt hva som forklarer måloppnåelsen, er tema for dette kapittelet.*

### 4.1 Om evalueringen av måloppnåelse

Støttesentrene har fire effektmål:

5. At flere velger å anmelde integritetskrenkende kriminalitet
6. At flere står gjennom hele prosessen fra anmeldelse til avgjort sak
7. At flere kommer seg raskere videre i livet
8. At antallet utsatte som «faller utenfor samfunnet» reduseres

I dette kapittelet vurderer vi nærmere hvorvidt støttesentrene bidrar til oppnåelsen av de fire målsetningene. Som redegjort for i metodekapittelet er det få målbare indikatorer som kan anvendes for å måle effektene. Vurderingene av måloppnåelse er derfor i stor grad basert på innsikt fra intervjuer med støttesentrene og andre ansatte i politiorganisasjonen, samt brukere av støttesentrenes tilbud.

I vurderingene retter vi primært oppmerksomheten mot hva støttesentrene over tid har klart å oppnå. Vi gjør ikke forsøk på å sammenligne effektene støttesentrene oppnår med et kontrafaktisk offeromsorgstilbud organisert utenfor politiet. Vi peker likevel på mulige fordeler og utfordringer med støttesentrene som en del av politiorganisasjonen hvor det er relevant.

Til evalueringens mandat ligger det også å vurdere eventuelle andre måloppnåelser som støttesentrene bidrar til. Gjennom intervjuene er det særlig to momenter som har kommet frem: støttesentrenes mulige effekt på tilliten til politiet og støttesentrenes mulighet til å frigjøre tid for etterforskere og påtalejurister.

### 4.2 Bidrar støttesentrene til flere anmeldelser?

Mange som utsettes for kriminalitet anmelder ikke forholdet til politiet, og både nasjonalt og internasjonalt er det forsket på hva som kan forklare at forhold ikke anmeldes.<sup>6</sup> Bildet er sammensatt og forklaringsfaktorer som trekkes frem inkluderer blant annet:

- Alvorlighet og opplevd skade
- Forholdet til gjerningspersonen
- Frykt for ikke å bli trodd
- Kostnader for offeret
- Tillit til politiet/myndighetene
- Kunnskap om rettigheter og prosess
- Sosiale normer/kulturelle barrierer

Sett i sammenheng med beskrivelsen av støttesentrenes oppgaveløsning, er deres arbeid med kriminalitetsutsatte ment å virke inn på flere av de mulige årsakene som gjør at kriminalitet ikke anmeldes. Støttesentrene bidrar blant annet med kunnskap om rettigheter og prosess og kan snakke med utsatte om deres eventuelle frykt for ikke å bli trodd. Som vi kommer tilbake til i kapittel 4.5 kan støttesentrene også bidra til økt tillit til politiet.

Hvorvidt støttesentrene faktisk har bidratt til at flere velger å anmelde integritetskrenkende kriminalitet er usikkert. Når kriminalitetsutsatte tar kontakt med støttesentrene, blir det registrert om saken er anmeldt eller ikke. Tallene for 2023 og 2024 samlet viser at 52 prosent av sakene var pågående straffesaker, 33 prosent var ikke anmeldt og 9 prosent av sakene var avsluttede straffesaker ved henvendelse til støttesentrene.<sup>7</sup> Det er imidlertid bare status ved første kontakt som registreres i Websak. Vi har derfor ikke tall på hvor mange som velger å anmelde en sak etter at de kommer i kontakt med støttesenteret.

Intervjuene med kriminalitetsutsatte gir heller ikke grunnlag for å vurdere støttesentrenes påvirkning på antall anmeldelser. For de fleste brukerne vi har intervjuet var saken anmeldt da de kom i kontakt med støttesentrene.

For å forstå mer om hvordan støttesentrene i praksis kan bidra til målet om flere anmeldelser kan de som utsettes for integritetskrenkende kriminalitet grupperes i to hovedkategorier: de som

<sup>6</sup> Se for eksempel: (Grøvdal, 2019), (Løvgren, et al., 2024), (Dale, et al., 2023), (Thoresen & Hjemdal, 2014), (Hansen, et al., 2021), (McCart, et al., 2010)

<sup>7</sup> 6 prosent kodet som ikke oppgitt eller ikke relevant

uansett anmelder og de som må påvirkes til å anmelde.

Dersom støttesentrene skal kunne bidra til flere anmeldelser, er det gruppen av de som kan påvirkes til å anmelde sentrene må nå ut til. Prosessen fra der noen i denne gruppen utsettes for kriminalitet og til støttesentrene får mulighet til å utgjøre en forskjell på antall anmeldelser, kan sies å bestå av tre steg:

1. De utsatte må gjøres kjent med støttesentrenes tilbud
2. De utsatte må komme i kontakt med støttesentrene
3. De utsatte må få informasjon og støtte fra støttesentrene på en slik måte at de velger å anmelde

Støttesentrene har i varierende grad muligheter til å yte påvirkning på de tre stegene. Det vi vet er at politidistriktene og støttesentrene arbeider forskjellig med hvert av de tre stegene. Hva disse forskjellene kan bety for målet om flere anmeldelser diskuteres nærmere i det følgende.

#### 4.2.1 Hvordan de utsatte kan gjøres kjent med støttesentrenes tilbud

Informasjon på nettsider, tilstedeværelse på arrangementer, informasjon i sosiale medier, med mer, kan være måter å gjøre befolkningen kjent med tilbudet til støttesentrene.<sup>8</sup> Støttesentrene har imidlertid begrenset med ressurser til å drive denne typen informasjonskampanjer og liten grad av kontroll når det gjelder spørsmålet om hvorvidt informasjonen når målgruppen.

Andre måter utsatte kan gjøres kjent med støttesentrenes tilbud er gjennom informasjon fra politipatruljer og/eller etterforskere. Som redegjort for i kapittel 3.2 vil sannsynligheten for at polititjenestepersonene informerer godt om støttesentrenes tilbud avhenge av hvor godt kjent de er med støttesentrene.

Støttesentrene har en mulighet til å påvirke polititjenestepersoners kjennskap gjennom å delta på møter og informere om tilbudet internt. Samtidig er det begrenset hvor mye ressurser støttesentrene selv kan avse til denne typen aktiviteter. Som redegjort for i kapittel 3.3 er derfor flere av støttesentrene opptatt av viktigheten av hjelp fra ledelsen til å fremsnakke støttesentrene, og å tydeliggjøre overfor etterforskere og påtalejurister hva som kan være nytten av å henvise de kriminalitetsutsatte til støttesentrene.

<sup>8</sup> Nettsiden [dinutvei.no](http://dinutvei.no), som er en nasjonal veiviser ved vold og overgrep inneholder til eksempel informasjon om støttesentrene som et hjelpetilbud.

De ansatte ved støttesentrene har ulike opplevelser av støtten de har fått fra ledelsen i politidistriktet, og vi finner spor av dette i tallene på antall henvendelser. Vi ser en tendens til at antall saker per innbygger er høyere i politidistriktene hvor støttesentrene opplever å bli løftet frem av politiledelsen.

#### 4.2.2 Hvordan de utsatte kan komme i kontakt med støttesentrene

I saker der politiet har vært i kontakt med den utsatte, kan støttesentrene bli bedt av etterforsker eller påtalejurist om å ta kontakt. Støttesentrene kan også selv følge med i PO/BL, og ta kontakt med kriminalitetsutsatte direkte.

Som redegjort for i kapittel 3.2, varierer det hvor aktivt støttesentrene arbeider for å komme i kontakt med kriminalitetsutsatte. Men at oppsøkende kontakt har effekt, bekreftes av intervjuene vi har gjennomført med brukere. Flere av brukerne vi intervjuet har sagt at de trolig ikke hadde greid å opprette kontakt med støttesenteret hvis ikke støttesenteret hadde tatt kontakt med dem, noe følgende sitat illustrerer.

*Jeg hadde nok ikke tatt kontakt da, for da var jeg så fortvilet. Så jeg satt veldig pris på at de tok kontakt med meg, for det var så nødvendig. Det var mange opp og nedturer.*

#### Intervju med kriminalitetsutsatt som har vært i kontakt med støttesenter for kriminalitetsutsatte.

I tillegg til støttesentrenes oppsøkende kontakt tyder informasjon fra intervjuene med ansatte ved støttesentrene på at den geografiske plasseringen av støttesentrene, påvirker muligheten til å komme i kontakt med brukerne.

#### Betydningen av geografisk plassering

Majoriteten av støttesentrene sitter samlet på én politistasjon i politidistriktet (se Tabell 2-1). Ulempen ved å samle støttesenteret på ett sted i hvert politidistrikt, er at antall steder hvor kriminalitetsutsatte kan oppsøke støttesentrene fysisk reduseres. I Websak blir det registrert hvilken kommune de som henvender seg bor i. Vi har ikke hatt tilgang til denne statistikken, men informasjon fra flere støttesentre tyder på at de får flest saker fra stedene hvor de er lokalisert. I Agder har man erfart at begrenset mulighet til å bruke tid og være til

stede i Arendal og Mandal fører til at majoriteten av saker kommer fra Kristiansand. I Nordland ser man at støttesentrene tilbud brukes mer på Helgeland, hvor støttesentret er plassert, enn i øvrige deler av distriktet.

For kriminalitetsutsatte som ønsker fysiske møter er dette enklere å få til om støttesentrene ligger i området de bor i. De korte avstandene i Oslo politidistrikt kan være en mulig forklaring på den høye andelen henvendelser som kommer fra kriminalitetsutsatte selv i Oslo politidistrikt (se Figur 3-5).

Økt bruk av støttesentrene på stedene hvor de er lokalisert, handler likevel ikke bare om brukernes avstand til senteret. Det handler også om at støttesenteret gjerne er mer kjent blant etterforskere og eksterne samarbeidspartnere på stedene hvor de er plassert. Eksempelvis, hvis støttesenteret er organisert i felles enhet for etterforskning (FE) og deler kontorlokaler og kantine med etterforskere i FE, så får etterforskerne en annen kjennskap og en annen tilbøyelighet til å bruke støttesentrene enn etterforskere som har sitt virke ved en annen politistasjon.

Antallet ansatte i det enkelte støttesenter stiller politiet i et dilemma. Når det gjelder å gjøre sentrene kjent i politidistriktene ville det være bedre å ha ansatte plassert også på mindre tett befolkete steder. Samtidig gir det et bedre arbeids- og fagmiljø for de ansatte ved SKU ved å samle flere på samme sted. Utfordringen til støttesentrene er at de ikke er mange nok til både å kunne være bredt representert geografisk, og ha sterke fagmiljøer samlet. Både Trøndelag og Nordland politidistrikt har valgt å samle sine ansatte etter å ha hatt dem plassert på forskjellige steder. Møre og Romsdal og Sør-Øst er de eneste distriktene vi har intervjuet hvor de ansatte sitter spredt.

I Agder har man dessuten stått overfor et annet dilemma. Støttesenteret var i en periode plassert utenfor politistasjonen. Denne beliggenheten så ut til å skape en lavere terskel for mange når det gjaldt å oppsøke senteret. Erfaringene tilsa at særlig minoritetskvinner så ut til å finne det lettere å ta kontakt når de slapp å gå inn i politihuset i Kristiansand. For støttesentrene ble plasseringen utenfor politihuset derimot ensbetydende med at de mistet noe av den uformelle kontakten med ansatte i politiet som kunne bidra til økt bruk av støttesentrene.

#### 4.2.3 Hvordan de utsatte kan få informasjon og støtte

Når støttesentrene først har kommet i kontakt med utsatte kan de tilby både psykososial støtte,

informasjon, veiledning, oppfølging og losing, tilpasset til den utsattes behov.

Vi har ikke grunnlag for å si at det er store forskjeller i måten de ansatte ved støttesentrene gir psykososial støtte, loser kriminalitetsutsatte videre, og formidler informasjon på. Våre undersøkelser gir likevel indikasjoner på noe variasjon i hva støttesentrene veileder om, særlig når det gjelder graden av oppfordring til å anmelde forhold. For målet om flere anmeldelser isolert sett er det rimelig å anta at måloppnåelsen er høyere hos støttesentrene som aktivt oppfordrer til anmeldelse. Vi har imidlertid ikke statistikk som gjør det mulig å teste denne antagelsen.

#### 4.2.4 Samlet vurdering av støttesentrenes innvirkning på antall anmeldelser

Det er rimelig å anta at variasjonene på tvers av støttesentre som vi har beskrevet over kan påvirke antall anmeldelser. Samtidig er det krevende å måle støttesentrenes effekt på antall anmeldelser. Spørsmålet om hvorvidt noen ønsker å anmelde, avhenger av en lang rekke forhold som støttesentrene ikke har noen innflytelse over. Flere vi har intervjuet har derfor tatt til orde for at antall anmeldelser er et lite egnet mål på effekten av støttesentrenes arbeid.

Et alternativt mål på støttesentrenes effekt kan være antall som har fått informasjonen de behøver for å ta en informert beslutning om hvorvidt de skal anmelde eller ikke. Over tid har antall henvendelser til støttesentrene økt, og med det kan også måloppnåelsen til støttesentrenes sies å ha økt. Dette fordi det er rimelig å anta at økningen ikke bare består av henvendelser fra de som uansett ville anmeldt, men også av henvendelser fra personer som har blitt utsatt for noe kriminelt, men som er usikre på om de skal anmelde forholdet eller ikke. Samtidig har vi ikke grunnlag for å vurdere om det er flere som får informasjon om forhold knyttet til anmeldelser nå, sammenlignet med en situasjon hvor informasjon- og støttetilbudet til kriminalitetsutsatte var plassert utenfor politiet.

### 4.3 Bidrar støttesentrene til at flere står gjennom hele straffesaksprosessen?

Støttesentrenes andre effektmål er at flere står gjennom hele prosessen fra anmeldelse til avgjort sak. Hvorvidt dette målet nås, avhenger av hva som legges i det å «stå gjennom» prosessen. Det vi har sett hen til når vi har vurdert støttesentrenes bidrag til effektmålet, er om støttesentrene har gjort at

flere har kunnet gi bedre informasjon underveis i straffesaken, både i avhør og som vitner i en eventuell rettssak.

#### 4.3.1 Innsikt fra intervjuer med kriminalitetsutsatte

Intervjuene våre viser at de som har vært i kontakt med støttesentrene i all hovedsak er svært fornøyde med støttesentrenes tilbud og oppfølgingen de har fått. Positive erfaringer fra brukere er og å finne i brukerundersøkelsen som Sør-Vest politidistrikt har gjennomført (se Tekstboks 4-1).

Gjennom intervjuene med brukerne av tilbudet har vi forsøkt å finne ut hva det er med støttesentrenes tilbud som har vært bra. Et gjennomgående funn er at kriminalitetsutsattes opplevelser harmonerer med hvordan støttesentrene selv forteller at de arbeider og utgjør en forskjell.

Støttesentrene selv legger vekt på hvordan de arbeider med å normalisere reaksjonene de kriminalitetsutsatte kjenner på. Brukere vi har intervjuet mener dette er viktig, og opplever at kompetansen som ansatte ved støttesentrene har er riktig til dette formålet.

*De er ikke redd for følelser, de skjønner hva som er normalt og ikke. (...). Fikk luftet masse ut, man kan tenke veldig mye negativt om seg selv når man har blitt utsatt for ting. Da kunne de trygge i at det er normalt, men ikke virkeligheten.*

##### Intervju med kriminalitetsutsatt som har vært i kontakt med støttesenter for kriminalitetsutsatte.

For mange utsatte vil dette være den første gangen de er fornærmet i en straffesak, og det kan oppleves som både skummelt og uoversiktlig. Å informere om gangen i en straffesak og om hva ulike utfall i saken betyr, er en sentral del av arbeidet til de ansatte i støttesentrene, og de oppgir selv at denne informasjonen er svært viktig for de kriminalitetsutsatte.

Flere av de kriminalitetsutsatte vi har snakket med fremhever verdien av at støttesentrene har innsikt i saken og tilgang til avhør. Brukerne beskriver at det oppleves som en lettelse å slippe å gjenta seg og forklare saken på nytt, og at støttesenteret allerede forstår hva de har vært gjennom.

Når de kriminalitetsutsatte blir tryggere på seg selv og tryggere på selve straffesaksprosessen er det

#### Tekstboks 4-1: Funn fra brukerundersøkelse gjennomført i Sør-Vest politidistrikt

Brukerundersøkelsen fra Sør-Vest politidistrikt ble gjennomført som en spørreundersøkelse med avkrysnings- og fritekst var rettet mot kriminalitetsutsatte som hadde vært i kontakt med støttesenteret i Sør-Vest politidistriktet. Brukerundersøkelsen ble gjennomført i perioden februar 2024 til august 2024 og hadde totalt 46 fullstendige svar.

I undersøkelsen blir det spurt om hvilken type hjelp brukerne ønsket når de tok kontakt og hva som var særlig viktig for dem når de tok kontakt. 56 prosent av brukerne oppgir at de ønsket veiledning i hva de kunne gjøre i sin situasjon, mens 42 prosent ønsket noen å prate med og bli lyttet til. I undersøkelsen peker brukerne på at det er særlig viktig at de ansatte viser forståelse og empati (65 prosent), at støttesentrene vet hvor de kan få hjelp og forteller dem det (63 prosent) og at de har god tid (48 prosent).

Brukerne oppgir at de er svært fornøyd med oppfølgingen fra støttesentrene. Brukerundersøkelsen viser at 93 prosent av de utsatte i ganske stor eller i svært stor grad opplevde at de ble lyttet til og forstått, 94 prosent opplevde å bli tatt alvorlig, og 92 prosent opplevde det som trygt å snakke med de ansatte i støttesentrene.

Fritekstsvar i brukerundersøkelsen understøtter dette. Brukerne oppgir at de har fått gode råd, støtte og informasjon fra støttesenteret, og peker særlig på at støttesentrene opplevdes trygge.

**Kilde: Brukerundersøkelse gjennomført av Sør-Vest politidistrikt, 2024.**

rimelig å anta at de også vil evne å gi bedre forklaringer til politiet. Dette er en oppfatning som deles av brukerne vi har intervjuet. Følgende sitat, fra en av de kriminalitetsutsatte illustrerer dette poenget:

*Alt raste rundt meg når de tok kontakt, og de hjalp meg skikkelig. Det hadde vært mye vanskeligere å stå i alle sakene, og hele den prosessen, uten hjelpen deres*

##### Intervju med kriminalitetsutsatt som har vært i kontakt med støttesenter for kriminalitetsutsatte.

Tilfredshet med støttesentrenes tilbud behøver likevel ikke å være ensbetydende med at de kriminalitetsutsatte har gitt et bedre bidrag til saken. Spørsmålet om hvilke effekter støttesentrene har hatt, har derfor også vært et tema for intervjuer med etterforskere og påtalejurister i politiet.

### 4.3.2 Innsikt fra intervjuer med politiet

I fire utvalgte politidistrikt har vi intervjuet etterforskere og påtalejurister. Intervjuene avdekker i hovedsak to forhold. På den ene siden er det en generelt positiv innstilling til støttesentrene og effektene av å anvende dem; samtidig er det også tydelig at det i øvrige deler av politiorganisasjonen innad i de enkelte politidistriktene er manglende kjennskap til, og bruk av, støttesentrene.

De etterforskerne og påtalejuristene vi har intervjuet, som har erfaring fra arbeid med saker hvor støttesentrene har fulgt opp fornærmede, opplever at støtten har gjort det lettere for fornærmede å bidra gjennom straffesaksprosessen.

I et av politidistriktene forteller både etterforsker og påtalejurist om hvordan de anvender støttesentrene til å ha samtaler med utsatte for vold i nære relasjoner som ikke er klare for å stille til avhør. Videre, om de stiller til et første avhør, er dette saker som typisk løper over en lang periode. Støttesentrene opplyses da å være et viktig kontaktpunkt for de kriminalitetsutsatte, som kan gi dem hjelpen og støtten de trenger for å stå gjennom prosessen. Inntrykket bekreftes av både etterforsker og påtalejurist i et annet distrikt med lang erfaring fra arbeid med støttesentrene. I intervjuer blir det vist til eksempler hvor fornærmede tidligere har fått manglende informasjon om sin sak og sin rolle i retten. Dette har skapt en utrygghet. Med støttesentrene involvert, både som videreformidler av informasjon og som psykososial støtte, har de fornærmede fremstått som tryggere og bedre i stand til å avgi forklaring. Det er også flere av etterforskerne og juristene som trekker frem nytten av at støttesentrene kan følge de kriminalitetsutsatte under selve rettssaken.

I politidistriktene hvor informantene ikke har den samme erfaring fra arbeid med støttesentrene, kan alle de politiansatte vi har intervjuet vise til eksempler hvor enten den utsatte i retten har fortalt om viktigheten av støttesentrenes bistand, eller hvor kolleger har fortalt om positive opplevelser fra samarbeid med støttesentrene. På spørsmål om hvorfor støttesentrene ikke brukes mer, tross positive erfaringer, ble manglende kjennskap til dem trukket frem av flere. Det ble dessuten vist til viktigheten av personlige relasjoner. Selv om man kan være klar over at politiet har et støttesenter for kriminalitetsutsatte, blir terskelen for å kontakte støttesenteret lavere om man kjenner og har en relasjon til den som arbeider der.

Effekten støttesentrene har på målet om at flere står gjennom hele prosessen fra anmeldelse til avgjort sak, avhenger av støtten kriminalitets-

utsatte ville fått i fravær av støttesentrene. I fravær av støttesentrene er gjerne etterforsker kontaktpunktet for utsatte som ønsker informasjon om straffesaken sin. Hvilken informasjon og støtte kriminalitetsutsatte får fra etterforsker og/eller påtalejurist er ifølge flere av informantene både personavhengig og avhengig av kapasitet. Noen vil ifølge informantene strekke seg langt i å yte en form for psykososial støtte til kriminalitetsutsatte, andre ikke. Men selv etterforskere som vil strekke seg langt i å yte støtte, må ta hensyn til sin objektivitet og det faktum at deres primære oppgave er å etterforske saken.

I tillegg til kontakt med politiet, har kriminalitetsutsatte med rett til bistandsadvokat mulighet til å kontakte bistandsadvokaten med spørsmål om straffesaken. I saker hvor utsatte har rett på bistandsadvokat, ser det ut til at politidistriktene har ulike syn på nytten av støttesentrene. I et av distriktene opplevde både etterforsker og påtalejurist at bistandsadvokatens tilstedeværelse reduserte behovet for støttesentrene. I et annet distrikt hevdet ansatte med samme roller at støttesentrene hadde helt andre muligheter til å yte støtten kriminalitetsutsatte behøver for å stå gjennom straffesaksprosessen, enn hva en bistandsadvokatene har tid og mulighet til.

Samtidig følger det også mulige utfordringer med den mer omfattende støtten som støttesentrene kan tilby, sammenlignet med resten av politiorganisasjonen. Kriminalitetsutsatte er i en sårbar posisjon, og selv om støttesentrene skal gi støtte gjennom straffesaksprosessen skal de ikke ta stilling i straffesaken. Støtten som enkelte utsatte får fra støttesentrene kan være omfattende, og for forsvaret i en sak kan det stilles spørsmål ved støttesentrenes oppfølging, og dens mulige påvirkning på den kriminalitetsutsatte. En av påtalejuristene vi intervjuet trakk frem denne problemstillingen. Påtalejuristen hadde ikke opplevd det selv, men var med dette som bakteppe opptatt av viktigheten av at støttesentrene er sin rolle bevisst, og kan dokumentere hvilken form for støtte som faktisk blitt gitt.

### 4.3.3 Samlet vurdering av støttesentrenes innvirkning på det å «stå gjennom prosessen»

På bakgrunn av informasjon fra intervjuene synes det klart at støttesentrene gir kriminalitetsutsatte en annen type oppfølging enn hva de ellers ville fått fra politiorganisasjonen. Ved å være en del av politiet har de og mulighet til å gi en annen type oppfølging enn hva et støttetilbud utenfor politiet har mulighet til.

For det første har støttesentrene tilgang til politiets systemer. Gjennom tilgang til blant annet avhør og saksdokumenter kan støttesentrene opparbeide seg innsikt i saken de kriminalitetsutsatte står i, og de kriminalitetsutsatte slipper å gjenfortelle ting som allerede har blitt fortalt i avhør. For det andre tyder informasjon fra intervjuer med ansatte ved støttesentrene på at de kriminalitetsutsatte ikke bare søker generell informasjon, men detaljer. Dette kan være konkret informasjon om hvordan avhør foregår og hvem som vil være til stede, samt hvordan avhørslokalet er utformet. For de som søker denne typen informasjon er støttesentrenes plassering i politiet, og deres tilgang til politiets systemer, en fordel.

Støttesentrene selv opplever at støtten de gir gjør at kriminalitetsutsatte i større grad klarer å stå i prosessen. Opplevelsene bekreftes av hvordan brukerne vi har vært i kontakt med beskriver sine erfaringer med støttesentrene. Samlet sett er det derfor vår vurdering at støttesentrene har bidratt til at flere nå står gjennom hele prosessen fra anmeldelse til avgjort sak.

## 4.4 Bidrar støttesentrene til at færre faller utenfor, og flere kommer seg raskere videre i livet?

Støttesentrenes to siste effektmål, at flere kommer seg raskere videre i livet og at antallet utsatte som «faller utenfor samfunnet» reduseres, har vi vurdert samlet. Felles for de to målene er at måloppnåelsen i enda større grad enn de for de andre målene avhenger av innsatsen til aktører utenfor støttesentrene og politiet.

### 4.4.1 Innsikt fra intervjuer

Slik de ansatte ved støttesentrene forteller det, og slik forskning viser, har mange som utsettes for integritetskrenkende kriminalitet en rekke utfordringer i etterkant av kriminaliteten (se for eksempel McCart, et al. (2010), eller Dale, et al. (2023)). De kan trenge behandling for psykisk uhelse, ha økonomiske utfordringer og/eller parallelt stå i prosesser med spørsmål om barnefordeling eller involvering av barnevernet. Det er vanskelig å skulle håndtere flere utfordringer samtidig. Skal kriminalitetsutsatte «komme seg videre i livet», fordrer det at også andre velferdstjenester følger opp den utsatte på en god måte. Som en av de ansatte ved et av støttesentrene forteller «Jeg kan ikke skaffe bolig eller gi bedre helse».

Hvordan tilbudene til de øvrige velferdstjenestene fungerer har ikke vært et hovedtema for intervjuene, men er likevel et tema som har blitt diskutert. Ansatte ved støttesentrene viser til at deres tilbud er et lavterskeltilbud, uten behov for henvisning. Dette gir støttesentrene en tilgjengelighet som ansatte ved støttesentrene opplever at brukerne setter pris på. Det er nettopp mangelen på andre tilgjengelige tilbud som gjør at enkelte støttesentre sier de følger opp utsatte også etter at straffesaken er avsluttet (Se kapittel 3.4.5). Det til tross for at det i retningslinjene for sentrene slås fast at «Støttesenterets tilbud avgrenses til å være en støtte i straffesaksprosessen» (Politidirektoratet, 2023, s. 7)

På den ene siden kan det sies at støttesentrenes mulighet til å stille opp i andre velferdstjenesters fravær virker positivt på målene om at flere kommer seg raskere videre i livet og at antallet utsatte som «faller utenfor samfunnet» reduseres. På den andre siden vil det være uheldig dersom omfattende oppfølging av noen få går på bekostning av muligheten til å nå ut med informasjon til flere. Det vil også være uheldig om støttesentrenes inntreden i andre velferdstjenesters fravær gjør at behovet for økt behandlingstilbud fremstår som mindre akutt enn hva det i realiteten er.

### 4.4.2 Samlet vurdering av støttesentrenes innvirkning på om færre faller fra, og flere kommer seg raskere videre

Tilfredse brukere er ikke ensbetydende med at de har kommet seg raskere videre i livet, men det er en indikasjon på at støttesentrene utgjør en positiv forskjell.

Det er imidlertid viktig å påpeke at de støtte-sentrene utgjør en positiv forskjell for, er de som ønsker eller er mottakelig for kontakt med politiet. Det er også en gruppe kriminalitetsutsatte som ikke ønsker politiet involvert. Om det i denne gruppen er flere nå som faller utenfor samfunnet enn da de hadde anledning til å oppsøke rådgivningskontorene for kriminalitetsutsatte vet vi ikke. Det vil i tilfelle nyansere bildet av hvor mange som samlet sett kan ha kommet seg raskere videre i livet etter støttesentrenes opprettelse. Samtidig bør ikke en eventuell svekkelse i tilbudet til de som ikke ønsker kontakt med politiet, brukes som argument mot støttesentrene. Det bør være et argument for en styrket offeromsorg også for de som ikke ønsker politiet involvert.

## 4.5 Bidrar støttesentrene til økt tillit til politiet?

Tidligere studier har vist at mange kriminalitetsutsatte har opplevd kontakten med politiet som utfordrende. For noen har det handlet om opplevelsen av å ikke bli møtt med respekt og omsorg, og at politiet mangler forståelse for det de har blitt utsatt for (se for eksempel Aas (2014b), Nadheim (2021) eller Grøvdal (2012)). Andre har opplevd det som negativt at det har vært mangel på informasjon, og vanskelig å få kontakt med politiet etter anmeldelse (se for eksempel Aas (2014a) eller Grøvdal, et al., (2014)).

Grøvdal (2012) peker på at selv om utsatte kan føle seg godt mottatt ved anmeldelse, kan manglende oppfølging i ettertid føre til at de føler seg «*helt betydningsløse*» (s. 263), det til tross for at de som oftest er de eneste «vitnene» politiet har i saker om vold i nære relasjoner. Dette er understøttet av Aas (2014a), som viser til at voldsutsatte kvinner opplever mangelen på dialog og informasjon etter anmeldelse som belastende, og en av kvinnene han intervjuet beskrev dette som «*forferdelig*» (Aas 2014a, s. 45).

De fem oppgavene til støttesentrene er i større eller mindre grad rettet mot problemene som tidligere forskning har vist til i møte mellom politi og kriminalitetsutsatt. Måten støttesentrene selv beskriver sine møter med kriminalitetsutsatte tyder på at politiet, gjennom støttesentrene, har virkemidlene som skal til for å redusere antall kriminalitetsutsatte som føler seg dårlig behandlet av politiet. Videre var flertallet av brukerne vi har intervjuet tilfreds med tilbudet de har fått, og med at tilbudet er en del av politiet.

*Det er vanvittig fint at det finnes andre type folk enn bare politi i politiet, en etat er mye sterkere ved at en har tverrfaglig team, selv om de ikke jobber sammen med etterforskningen er de et team allikevel.*

### **Intervju med kriminalitetsutsatt som har vært i kontakt med støttesenter for kriminalitetsutsatte.**

Dette taler for at støttesentrene har bidratt til økt tillit til politiet, noe også flere vi har intervjuet i politiorganisasjonen trekker frem. Samtidig behøver ikke tilfredshet med støttesentrene å være ensbetydende med økt tillit til politiet i stort. En av informantene vi intervjuet så ikke støttesentrene

som en del av politiet, og det kan ikke utelukkes at dette gjelder flere som støttesentrene er i kontakt med.

Fra intervjuene har vi imidlertid også fått beskrivelser av situasjoner der relasjonen mellom støttesentrene og politiet ikke nødvendigvis har virket tillitsbyggende. Et eksempel kom fra en etterforsker som tok kontakt med en fornærmet. Vedkommende hadde vært i kontakt med politiet tidligere på dagen, og stilte spørsmål ved hvorfor hen ble kontaktet på nytt. Forklaringen var at det var støttesenteret som hadde tatt kontakt tidligere, uten å koordinere med etterforskeren først.

Et annet eksempel er en påtalejurist som fortalte om fornærmede som ikke forstår hvorfor de må gjens fortelle ting de allerede har forklart til politiet. I disse tilfelle har den utsatte snakket med støttesentrene, men uten å få med seg at det de sier til støttesentrene ikke inngår som underlag/bevis i selve straffesaken.

Tidligere var vi inne på viktigheten av at støttesentrene er bevisst sin egen rolle overfor de øvrige velferdstjenestene. Disse eksemplene underbygger også viktigheten av at støttesentrene er tydelige på sin rolle både internt i politidistriktet og overfor brukerne. Som redegjort for i kapittel 3.4.1 informerer støttesentrene alltid om hvem de er, og hva deres rolle er i den innledende kontakten. Eksempler som det påtalejuristen trekker frem viser at det kan være viktig å minne de kriminalitetsutsatte på dette gjennom prosessen.

## 4.6 Frigjør støttesentrene tid i politiorganisasjonen?

I kapittel 4.3 ble det diskutert hvordan støttesentres arbeid med kriminalitetsutsatte kan gjøre at de gir bedre informasjon, både i avhør og som vitner. En annen mulig effekt av støttesentres arbeid er at det frigjør tid for etterforskere og påtalejurister. Som diskutert tidligere vil effekten støttesentrene har på kriminalitetsutsattes mulighet til å stå gjennom prosessen avhenge av hvilken bistand som ville blitt gitt i fravær av støttesentrene.

Om støttesentrene ikke fantes, måtte de kriminalitetsutsatte ha rettet spørsmål om sakene sine enten til etterforsker og/eller påtalejurist eller til bistandsadvokaten dersom saken gir rett til slik hjelp. Under intervjuene med etterforskere og påtalejurister stilte vi spørsmål om hvor mye tid støttesentrene kan frigjøre for dem. Alle vi snakket med mente at støttesentres arbeid kan frigjøre tid, men de hadde ulike oppfatninger om hvilket omfang det er snakk om. Det er ikke slik at alle

oppgavene som støttesentrene utfører, tidligere nødvendigvis ble utført av andre i politiet. Av støttesentrenes fem oppgaver er det primært informasjon en etterforsker eller en påtalejurist kan bidra med. Etterforskere og påtalejurister skal bevare sin objektivitet i sakene, og dette kan vanskelig kombineres med psykososial støtte til fornærmede. Gjennom bruk av støttesentrene slipper etterforskere og påtalejurister å uroe seg for fornærmede som skulle hatt en oppfølging de ikke kan gi. De kan isteden ha full oppmerksomhet rettet mot saken de er satt til å etterforske eller føre for retten.

## 4.7 Oppsummerende vurdering av støttesentrenes måloppnåelse

I dette kapitlet har vi beskrevet og vurdert støttesentrenes måloppnåelse når det gjelder de fire effektmålene sentrene har. Vi har vurdert om støttesentrenes innsats bidrar positivt til effektmålene og vi har diskutert hvilke andre måloppnåelser som støttesentrene har bidratt til.

Det første av støttesentrenes effektmål er at flere velger å anmelde integritetskrenkende kriminalitet. Vi har ikke grunnlag for å vurdere om opprettelsen av støttesentrene har ledet til flere anmeldelser, men finner det sannsynlig at støttesentrene har bidratt til at flere kan ta en informert beslutning om hvorvidt en anmeldelse for dem er riktig eller ikke.

Støttesenterets andre effektmål er at flere står gjennom hele prosessen fra anmeldelse til avgjort sak. Det synes klart at utsatte som har vært i kontakt med støttesentrene har fått en støtte som har gjort det lettere for dem å gi gode forklaringer i både avhør og en eventuell rettssak. Dette bekreftes av utsatte selv, samt etterforskere og påtalejurister som har erfaring fra arbeid hvor støttesentrene har bidratt.

De to siste effektmålene avhenger i enda større grad enn de to første effektmålene av innsatsen til hele samfunnet og ikke bare støttesentrene. Om flere kommer seg raskere videre i livet og at antallet utsatte som «faller utenfor samfunnet» reduseres som følge av støttesentrene er usikkert. Men det synes klart at støtten som støttesentrene har gitt brukerne blir satt pris på av dem.

I tillegg til å vurdere støttesentrenes bidrag til de fire effektmålene har vi vurdert hvilke andre måloppnåelser som støttesentrene har bidratt til. Vi finner at støttesentrene både kan ha økt tilliten til politiet og lettet arbeidsdagen for etterforskere og påtalejurister.

Støttesentrene oppnår resultater gjennom å utføre en eller flere av fem oppgaver i møte med kriminalitetsutsatte. Slik vi vurderer det, er det ikke mulig å si at noen oppgaver i større grad har bidratt til måloppnåelse enn andre. Brukernes behov er ulike, og det å ha mulighet til å utføre samtlige fem oppgaver synes nødvendig for å dekke behovene på en god måte.

Samtidig har kapittel 2 vist at støttesentrene er organisert på litt ulike måter, mens kapittel 4 har vist at støttesentrene utfører sine oppgaver på litt ulike måter.

Når det gjelder hvilke implikasjoner disse variasjonene har for måloppnåelsen, virker ikke organiseringen i seg selv å være avgjørende. Det som synes å være av betydning, er hvilke ambisjoner ledelsen i politidistriktet har for støttesentrene. Med andre ord, hvor godt det informeres om tilbudet internt og hvor godt det bemannes.

Det vi vet fra kapittel 4 er at drahjelpen støttesentrene får til å synliggjøre tilbudet, samt støttesentrenes kapasitet til å følge opp etterforskere, og initiere kontakt med kriminalitetsutsatte varierer. Færre saker inn gir færre mulighet til å ta en informert beslutning om anmeldelse eller ikke, og med det trolig også svakere måloppnåelse.

## 5. Veien videre for støttesentrene

*Med utgangspunkt i kunnskap om støttesentrenes virksomhet og oppgaveutførelse, hva som oppnås og hvordan dette samsvarer med formålet, diskuterer vi i dette kapittelet veien videre for støttesentrene. Vi diskuterer behov for tydeligere mål og behov for harmonisering av praksis.*

### 5.1 Om vurderingen av veien videre

Som redegjort for i kapittel 1.5 er det kartleggingen av støttesentrenes oppgaveutførelse og vurderingen av støttesentrenes måloppnåelse som danner grunnlaget for våre vurderinger av veien videre.

De foregående kapitlene har vist at støttesentrenes tilbud har positive virkninger for kriminalitetsutsatte, samt at bistand fra støttesentrene både kan redusere arbeidspresset på etterforskere og påtalejurister, og gjøre vitner bedre forberedt til avhør og eventuelle rettsforhandlinger. De foregående kapitlene har også vist at det er ulikheter i hvordan støttesentrene er organisert, hvordan de er bemannet, samt hvordan de utfører sine oppgaver.

Til vurderingen av veien videre har vi lagt til grunn at tilbudet ikke nødvendigvis skal være likt på tvers av politidistrikt, men at det bør være likeverdig. Med dette som utgangspunkt har vi valgt å strukturere diskusjonen om veien videre rundt spørsmålene om hvorvidt det er behov for å etablere et tydeligere målstruktur for støttesentrene, samt hvorvidt det er behov for en harmonisering av praksis.

### 5.2 Behov for tydeligere målstruktur?

Mål- og resultatstyring (MRS) er et grunnleggende styringsprinsipp i staten. MRS som metode handler om å sette mål, følge opp om målene nås og bruke informasjon til læring, styring og kontroll. For støttesentrene er det i den nasjonale retningslinjen formulert fire effektmål (Politidirektoratet, 2023):

4. At flere velger å anmelde integritetskrenkende kriminalitet
5. At flere står gjennom hele prosessen fra anmeldelse til avgjort sak

6. At flere kommer seg raskere videre i livet
7. At antallet utsatte som «faller utenfor samfunnet» reduseres

Effektmål skal beskrive hvilken endring man ønsker å oppnå hos målgruppen, og ideelt sett være både målbare, realistiske og tidfestede. Som redegjort for i kapittel 4 er effektmålene til støttesentrene vanskelig å måle. Dette gjelder særlig målene om at flere kommer seg raskere videre i livet og at antallet utsatte som «faller utenfor samfunnet» reduseres. Disse målene kan også sies å være lite realistiske i betydningen at støttesentrenes arbeid kun er ett av mange elementer som påvirker måloppnåelsen.

Slik praksis er i dag har dermed verken ledelsen i det enkelte politidistrikt eller Politidirektoratet indikatorer som gir informasjon om måloppnåelse på effektmålene. Det er ikke utviklet noen form for felles styringsparametere som kan si noe samlet om måloppnåelse, og som kan brukes til læring, styring og kontroll.

Skal MRS innføres for støttesentrene, må målene operasjonaliseres og være knyttet til faktorer som støttesentrene selv kan påvirke. Det har ikke ligget til evalueringen å formulere mål, men innsikt vi har fått gjennom evalueringen kan likevel benyttes i arbeidet med å operasjonalisere målene. I det følgende diskuterer vi mulige målkonflikter å være oppmerksomme på, samt hvilke data som kan brukes for å følge opp støttesentrenes oppgaveutførelse.

#### 5.2.1 Om mulige målkonflikter

Dersom målene skal operasjonaliseres med utgangspunkt i de fire effektmålene, er det viktig å være oppmerksom på en mulig målkonflikt mellom det å oppnå flere anmeldelser, og det å bidra til at flere kommer seg videre i livet og at antallet som faller utenfor samfunnet reduseres. Mens antall anmeldelser må antas å bli påvirket av hvor mange støttesentrene kommer i kontakt med, kan vi anta at det å hjelpe folk videre i livet vil være påvirket av omfanget av støtte som de mottar.

Slik situasjonen er i dag, blir alle henvendelser til støttesentrene besvart. Det kan derfor hevdes at den mulige målkonflikten ikke er en aktuell problemstilling. Samtidig vet vi at etterforskere i varierende grad informerer godt om støttesentrenes tilbud, og at det for en del kriminalitetsutsatte kan oppleves vanskelig å ta kontakt med støttesentrene. Det vil derfor være flere kriminalitetsutsatte som kan ha behov for støtte

enn de som kommer til støttesenteret av seg selv, eller via etterforsker.

Støttesentrene står dermed overfor valget mellom å bruke ekstra tid på oppfølging av en kriminalitetsutsatt eller å bruke mer tid på kontakt med etterforskere og potensielle brukere. Det er da rimelig å tro at støttesentre som vektlegger en mer omfattende oppfølging i noe større grad kan bidra til målet om at antallet utsatte som «faller utenfor samfunnet» reduseres, mens støttesentre som vektlegger oppsøkende virksomhet kanskje bidrar mer til målet om at flere skal anmelde, eller i det minste til at de skal kunne ta mer informerte valg om anmeldelse.

Denne målkonflikten reduseres dersom støttesentrene har en bemanning som muliggjør både ekstra tid til oppfølging ved behov og tid til kontakt med etterforskere og mulige brukere. Samtidig er det vårt inntrykk fra intervjuene at også de best bemannede støttesentrene opplever å måtte gjøre prioriteringer mellom tid til oppfølging og tid til å arbeide frem nye saker.

### 5.2.2 Om mulige data til bruk i vurdering av måloppnåelse

Støttesentrene registrer sin aktivitet i Websak, og som vist flere steder i rapporten gjør dette det mulig å hente ut data om støttesentrenes virksomhet. Med små justeringer i hva som registreres og presiseringer av hvordan data skal rapporteres, kan dataene muligens anvendes som indikatorer på støttesentrenes måloppnåelse. Nedenfor diskuterer vi hvordan dataene kan benyttes, men tar ikke stilling til om de er gode indikatorer eller ikke.

Er det ønskelig å måle aktivitet er både *antall saker* og *typer saker* aktuelle indikatorer. Selv om det ikke knyttes mål direkte til antall saker i dag kan dataene være nyttige å følge over tid, da de gir indikasjoner på omfanget av støttesentrenes arbeid og deres prioriteringer. Vi har tidligere vist hvordan enkelte politidistrikt frykter at en tett kobling til RISK vil lede til en overvekt av saker som omhandler vold i nære relasjoner på bekostning av andre kriminalitetstyper. Tallene på lovbruddstyper har også vist at andelen saker som omhandler vold i nære relasjoner er høyere hos distriktene hvor støttesentrene samarbeider tett med RISK. En overrepresentasjon av enkelte sakstyper behøver ikke å være et problem, så lenge det finnes kapasitet til også å behandle andre typer saker. Men en tilsynelatende «overrepresentasjon» av enkelte sakstyper i enkelte distrikt kan være grunnlag for diskusjoner om støttesentrenes prioriteringer.

Er det ønskelig å måle hvordan støttesentrene oppnår aktivitet, er *måten saker kommer inn på* en aktuell indikator. For eksempel kan utviklingen i antall saker som kommer via politiet være en indikasjon på hvor godt politidistriktet for øvrig arbeider med å sette utsatte i kontakt med støttesentrene. Om man skal gjøre gode vurderinger av dette bør en imidlertid også samle informasjon om hva det var som gjorde at kriminalitetsutsatte selv tok kontakt. Fant de støttesentrene på egen hånd? Ble de tipset av etterforsker? Ble de tipset av krisesentre? Eller andre?

Er det ønskelig å måle innvirkning på antall anmeldelser er status på hvorvidt sakene er anmeldt eller ikke en aktuell indikator, men det fordrer en oppdatering i hvordan dataene registreres. Data på om saken er anmeldt eller ikke når den utsatte tar kontakt med støttesentrene finnes i dag, men det burde også registreres om saken er anmeldt eller ikke etter at støttesenteret avsluttet oppfølgingen. Dette kan gi nyttig informasjon om variasjoner i antall anmeldelser mellom distrikt, men vil i beste fall være en upresis indikator på om flere velger å anmelde etter å ha vært i kontakt med støttesentrene. Det kan for eksempel være vanskelig å vite når en sak skal regnes som avsluttet.

## 5.3 Behov for harmonisering av praksis?

Slik vi tolker det er ikke målet med støttesentrene først og fremst å gi et likt tilbud, men å gi et likeverdig tilbud. Det vil si et tilbud som er tilpasset behovene til den kriminalitetsutsatte, innenfor rammene som er lagt for støttesentrenes virksomhet. Som diskutert i kapittel 3 kan støttesentrene sies å gi et likeverdig tilbud, da alle som er utsatt for integritetskrenkende kriminalitet vil få mulighet til å samtale med støttesentrene om de tar kontakt. Samtidig finner vi at sannsynligheten for å bli satt i kontakt med støttesentrene, samt omfanget av støtte du kan forvente å få, avhenger av hvor du bor.

Forskjeller i hvordan politidistriktene ønsker å bruke støttesentrene, med resulterende forskjeller i organisering og bemanning er en viktig forklaring på variasjoner i sannsynligheten for å komme i kontakt med støttesentrene. Det er særlig forskjeller i bemanning som virker å ha betydning. Hvordan støttesentrene er organisert kan påvirke hvilke sakstyper som får mer eller mindre oppmerksomhet, men organiseringen i seg selv ser ikke ut til å påvirke aktivitetsnivå og omfang av støtte til brukene.

Politidistriktene har fått tildelt varige midler til drift av støttesentrene, beregnet med utgangspunkt i et antall årsverk som står i forhold til politidistriktets størrelse. Mens noen politidistrikt har valgt å legge flere årsverk til støttesentrene, har andre politidistrikt hatt ubesatte årsverk. Disse forskjellene har naturligvis betydning for hvilket tilbud støttesentrene kan gi. Skal disse forskjellene utlignes, må det stilles uniforme krav til bemanningen av støttesentrene. Det er imidlertid ikke gitt at det er hensiktsmessig å redusere politidistriktenes fleksibilitet.

Det evalueringen viser er at støttesentrenes tilbud er nyttig for både kriminalitetsutsatte og for politiet. Vi finner det sannsynlig at det er flere enn de som i dag bruker tilbudet som vil ha nytte av det. Videre finner vi at støttesentrene kan frigjøre tid for både etterforskere og påtalejurister, men neppe i et slik omfang at et ekstra årsverk ved støttesentrene kan frigjøre et årsverk et annet sted i politiorganisasjonen. En styrking av støttesentrene vil dermed måtte veies mot en styrking av andre politifunksjoner. Hva som er en riktig prioritering, tar vi ikke stilling til i denne evalueringen.

At måten politidistriktene velger å bruke og bemanne støttesentre på varierer, har trolig sammenheng med at det ikke rapporteres på støttesentrenes måloppnåelse. Når målsetningene kun er at flere i målgruppen skal gjøre noe eller oppnå noe, og det ikke finnes indikatorer for å følge opp måloppnåelsen, åpner det for ulike ambisjonsnivåer. Tydeligere mål, eller operasjonaliseringer av dagens mål som gjør at støttesentrenes aktivitet kan vurderes mot noen kriterier for måloppnåelse, kan bidra til en harmonisering av praksis, uten å stille strengere krav til bemanning enn hva som gjøres i dag. Hvis politidistriktene må rapporterte på støttesentrenes måloppnåelse vil det styrke insentivene til å sikre tilstrekkelig bemanning.

Selv om forskjeller i oppgaveutførelse i hovedsak er drevet av forskjeller i bemanning, har evalueringen også avdekket områder hvor praksis varierer og hvor en harmonisering kan være ønskelig. Disse områder diskuteres nærmere under.

### 5.3.1 Utveksling av informasjon

Støttesentrene er underlagt taushetsplikt, men har samtidig plikt til å søke å avverge alvorlige lovbrudd. Dette gjelder uten hinder av taushetsplikt og reguleres av straffeloven § 196. Slik vi tolker informasjonen vi har samlet inn gjennom intervjuene virker det å være noe variasjon mellom politidistriktene i vurderingen av når avvergingsplikten utløses, og dermed hvilken informasjon støttesentrene kan dele med resten av politiorganisasjonen (se kapittel 3.4.1).

Både taushetsplikt og avvergingsplikt er juridiske begreper. Den ulike praksisen mellom politidistrikt gjør at det kan være behov for en formell vurdering og en tydelig avklaring fra Politidirektoratet om hvor linjen for deling av informasjon går. Det er uheldig, og potensielt ulovlig, dersom støttesentrene deler mer informasjon enn hva de har adgang til. Samtidig er det også uheldig dersom lovbrudd som kunne vært avverget begås fordi støttesentrene deler mindre informasjon med resten av politiorganisasjonen enn hva de har adgang til.

### 5.3.2 Rolleforståelse

Støttesentrene er en del av politiet, samtidig er de frikoblet fra selve straffesaksprosessen. Dette gir støttesenteret en rolle som kan være vanskelig å forstå både for øvrige ansatte i politiet, for kriminalitetsutsatte og for støttesentrene selv. Vår opplevelse er at støttesentrene i all hovedsak har en omforent rolleforståelse. Vi ser likevel at de på noen områder tolker sitt mandat litt ulikt. Dette gir seg utslag i forskjeller i hvordan de ansatte ved støttesentrene arbeider for å komme i kontakt med kriminalitetsutsatte, samt hvordan de opptrer i møte med kriminalitetsutsatte. Disse forskjellene beskrives nærmere i det følgende.

### Kontakt med kriminalitetsutsatte

Som beskrevet i kapittel 3.2.2 har støttesentrene grovt sett tre ulike tilnærminger for å komme i kontakt med kriminalitetsutsatte: en «passiv» tilnærming hvor de kun besvarer innkomne henvendelser, en oppfordrende tilnærming hvor de oppfordrer etterforskere til å sette dem i kontakt med kriminalitetsutsatte, og en aktiv tilnærming hvor de tar kontakt med kriminalitetsutsatte, uten å gå via etterforsker.

Den passive tilnærmingen er i hovedsak et resultat av manglende kapasitet, mens forskjeller i hvorvidt kontakt oppnås via etterforsker eller via direkte kontakt synes drevet av hvordan støttesentrene ser på sin rolle. Å ta kontakt direkte, uten å gå via etterforsker, kan sies å være den mest effektive fremgangsmåten. Samtidig ser vi flere mulige utfordringer ved en slik tilnærming. Som en av etterforskerne vi har snakket med forteller, har de eksempler på personer som ikke skal ringes til, i frykt for hva deres partner vil gjøre om de får rede på at det er politiet som ringer. Slik kontakt fordrer derfor at de ansatte på støttesentrene har klarert kontakten med angjeldende etterforsker.

Med en passiv tilnærming er det mange kriminalitetsutsatte som ikke kommer i kontakt med støttesentrene. For brukerne vil derfor en oppfordrende tilnærming være å foretrekke, fremfor en passiv tilnærming. Hvorvidt en aktiv

tilnærming er å foretrekke fremfor en oppfordrende tilnærming, har vi ikke grunnlag for å vurdere. Dette avhenger av om støttesentrene har den nødvendige kompetansen og informasjonen til å vurdere hvem som kan kontaktes. Dette bør imidlertid kunne være et tema for diskusjon støttesentrene imellom.

### Arbeid med kriminalitetsutsatte

Når støttesentrene er i kontakt med kriminalitetsutsatte, synes det å være forskjeller mellom støttesentrene i hvorvidt de oppfordrer til anmeldelse, samt lengden på oppfølgingen de gir.

Når det gjelder oppfordring til anmeldelse er det enkelte ansatte som sier de alltid oppfordrer til anmeldelse, mens andre mener det ikke ligger til støttesentrene å oppfordre til anmeldelse. De mener heller at støttesentrenes rolle er å bidra med informasjon slik at den utsatte selv kan ta en mer informert beslutning.

Når det gjelder lengden på oppfølgingen går det tydelig frem av retningslinjene for støttesentrene at støtten som gis skal være knyttet til straffesaken. Evalueringen synliggjør imidlertid at det er ulikheter i hvordan de ansatte vurderer dette. Også disse variasjoner synes er drevet av forskjeller i kapasitet, men også ulikheter i hvordan støttesentrene tolker sin rolle i møte med kriminalitetsutsatte. Flere av brukerne vi har vært i kontakt med opplyser at de har blitt fulgt opp over lang tid, også i etterkant av straffesaken. Ansatte ved støttesentrene i enkelte politidistrikt sier eksplisitt at deres rolle ikke innebærer å være en samtalepartner utover straffesaken. Ansatte ved støttesentre i andre politidistrikt synes å finne motivasjon i det å kunne gi støtte til kriminalitetsutsatte som fortsatt sliter etter at straffesaken er avsluttet, og kanskje ikke får bistand andre steder.

Evalueringen gir oss ikke et entydig svar på hva som er et riktig å gjøre i møte med kriminalitetsutsatte, samt hvor omfattende oppfølgingen bør være. Dette bør derfor være et tema for diskusjon i politiorganisasjonen. Som vi har vært inne på tidligere vil det alltid være en avveining mellom å gi lengre støtte til noen kontra å nå ut med informasjon til flere.

### 5.3.3 Målgruppe

Målgruppen til støttesentrene er i utgangspunktet tydelig definert i de nasjonale retningslinjene, men den rommer samtidig mange ulike kriminalitets typer. I dag blir alle som er utsatt for integritetskrenkende kriminalitet, og som tar kontakt med støttesentrene, fulgt opp. Men dersom antall henvendelser til støttesentrene fortsetter å

øke, og støttesentrene ikke har bemanning til å håndtere alle henvendelser, kan det bli behov for å prioritere.

Spørsmål om prioritering er og relevant dersom det legges mer vekt på støttesentrenes arbeid for å komme i kontakt med utsatte. Noen distrikter har valgt å knytte støttesentrene tett til arbeidet med vold i nære relasjoner, mens andre distrikter er bekymret for at vold i nære relasjoner skal ta for stor plass på bekostning av andre kriminalitetstyper. I et av distriktene snakkes det for eksempel om at personer som utsettes for bedrageri, og særlig kjærlighetssvindler, er en gruppe som kan ha stort behov for støttesentrenes tjenester, men som støttesentrene i liten grad når ut til.

Med dette som bakteppe bør en åpne for diskusjoner støttesentrene imellom om hvorvidt det er noen typer integritetskrenkende kriminalitet hvor støttesentrene kan gi den kriminalitetsutsatte et bedre tilbud og en bedre opplevelse av politiet enn andre.

### 5.3.4 Støtte til synliggjøring av tilbudet

Hvorvidt politiet kommer med saker til støttesentrene synes i stor grad å være påvirket av hvor godt kjent støttesentret er i politidistriktet. Kjennskapen til støttesentrene synes videre å være påvirket av i hvilken grad sentrene fremsnakkes av ledelsen i politidistriktet. I politiet er det mange funksjoner som kjemper om oppmerksomhet og anerkjennelse. Vi tar ikke stilling til om støttesentrene burde løftes frem på bekostning av andre. Samtidig fremstår det som et relativt «rimelig tiltak» om lederne i politidistriktene ble oppfordret til å inkludere informasjon om støttesentrene i sin kommunikasjon til politiorganisasjonen med jevne mellomrom.

Når mange kriminalitetsutsatte ikke selv tar kontakt, men må bli kontaktet for å ta tilbudet i bruk, fordrer dette samarbeid med etterforskere. Samarbeid med etterforskere er videre avhengig av at disse kjenner til støttesentrene, og kjennskap til støttesentrene bygges av støttesentrene selv, men også gjennom signalene ledelsen sender ut.

### 5.3.5 Hva ligger i begrepet «forebygging»?

Et overordnet spørsmål som spenner videre enn støttesentrenes arbeid, men som likevel kan sies å ha implikasjoner for støttesentrenes virksomhet, er hva som ligger i begrepet «forebygging». Forebygging er både et politiets hovedstrategi og deres hovedoppgave i henhold til politiloven. Ulike oppfatninger om hva som ligger i begrepet kan være en årsak til at politidistriktene har innplassert støttesentrene ulikt og bemannet dem forskjellig.

Under intervjuene ble både ansatte ved støttesentrene og deres ledere spurt om å vurdere støttesentrenes organisering. I et av politidistriktene som har støttesentrene plassert under enhet for forebygging fremhevet ledelsen at de mente dette var naturlig, begrunnet i at deres vurdering var at støttesentrene i hovedsak jobber forebyggende. Et annet distrikt, som har støttesentrene plassert under fellesenhets etterforskning, trakk frem at en slik organisatorisk plassering ikke nødvendigvis er i konflikt med å jobbe forebyggende:

*Jeg mener at det er veldig mye god forebygging i hurtig involvering og god etterforskning. De er jo allerede utsatt for kriminalitet, et av hovedmålene er jo å følge de gjennom hele etterforskningen. Og igjen av det ligger det en forebyggende gevinst, ved at vi skal forhindre at de igjen blir utsatt for integritetskrenkende kriminalitet.*

#### Intervju med seksjonsleder

Lignende diskusjoner finner en også i andre evalueringer av politiet (se eksempelvis Oslo Economics og KPMG (2024, s. 41)). Dette indikerer at problemstillinger knyttet til hvordan å best operasjonalisere politiets hovedstrategi er verdt å se nærmere på for hele politiorganisasjonen og ikke for støttesentrene spesielt.

## 5.4 Veien videre

Med utgangspunkt i våre funn om oppgaveutførelse og måloppnåelse har vi i dette kapitlet diskutert hvorvidt det er behov for tydeligere mål

for støttesentrenes virksomhet, samt hvorvidt det er behov for en harmonisering av støttesentrenes praksis.

Det er variasjoner i hvordan støttesentrene er bemannet, samt hvordan de arbeider. Vi vurderer likevel ikke at det er behov for at Politidirektoratet detaljstyrer hvordan støttesentrene organiseres, eller hvordan de arbeider med kriminalitetsutsatte. Politidistriktene opererer under ulike rammevilkår, blant annet med stor geografisk variasjon, variasjon i befolkningsstørrelse og -tetthet, samt med noe ulike kriminalitetsbilder. Forutsatt at virksomheten til støttesentrene gjennomføres i tråd med de nasjonale retningslinjene virker det å være mest hensiktsmessig at det enkelte politidistrikt har handlingsrom til å organisere støttesentrene på en måte som er tilpasset deres og brukernes behov.

Samtidig mener vi det er gode argumenter for at Politidirektoratet bør sette i gang en prosess med mål om å etablere bedre styringsmål for støttesentrene. Støttesentrenes har fire effektmål, men de er liten grad målbare. Tydeligere mål, eller operasjonaliseringer av dagens mål, som gjør at støttesentrenes aktivitet kan vurderes mot noen kriterier for måloppnåelse, vil for det første kunne gi en bedre forståelse av arbeidet som gjøres ved støttesentrene. Dette kan blant annet komme til nytte i formidlingen av hva støttesentrene gjør til resten av politiorganisasjonen. For det andre kan det bidra til en harmonisering av praksis, uten detaljstyring fra Politidirektoratet.

Uavhengig av et eventuelt arbeid knyttet til mål, mener vi Politidirektoratet kan vurdere å invitere støttesentrene til å utveksle erfaringer, og særlig da knyttet til de områder hvor evalueringen har vist at praksis varierer. Politidirektoratet bør videre følge støttesentrenes saksutvikling og utfordre politidistrikter der støttesentrene brukes mye mindre enn i andre politidistrikter, eller der arbeidet har en tydelig dreining mot enkelte former for integritetskrenkende kriminalitet.

## 6. Referanser

Berg, B., 2007. *Støttespiller og samtalepartner: Evaluering av støttesenter for fornærmede i straffesaker*, Trondheim: NTNU Samfunnsforskning AS.

Bredal, A., 2019. *Sikkerhet og støtte i familievoldssaker: Følgeevalueringen av Prosjekt November*, Oslo: Velferdsinstituttet NOVA.

Dale, M. T. G. et al., 2023. *Omfang av vold og overgrep i den norske befolkningen*, Oslo: Nasjonalt kunnskapssenter om vold og traumatisk stress.

dinutvei.no, 2024. *Hva er RISK (Risikoenanalyse og kriminalitetsforebygging av vold i nære relasjoner)?*. [Internett]  
Available at: [https://dinutvei.no/vold-i-naere-relasjoner/risk\\_risikoanalyse-og-kriminalitetsforebygging-vold-naere-relasjoner/](https://dinutvei.no/vold-i-naere-relasjoner/risk_risikoanalyse-og-kriminalitetsforebygging-vold-naere-relasjoner/) [Funnet 03 Oktober 2025].

Dokument 8:156 S (2010-2011), 2010. *Representantforslag 156S fra stortingsrepresentantene Per Sandberg, Hans Frode Kielland Asmyhr, Åse Michaelsen og Morten Ørsal Johansen*. s.l.:s.n.

Eggen, F. W., Gran, B., Norberg-Schulz, M. & Steen, J. I., 2022. *Samfunnsøkonomiske kostnader av kriminalitet*, Oslo: Samfunnsøkonomisk analyse.

Grøvdal, Y., 2012. En vellykket sak? Kvinner utsatt for mishandling møter strafferettsapparatet. *Doktorgradsavhandling*.

Grøvdal, Y., 2019. *"Ikke verdt å gå til politiet med": Om vold i parforhold som ikke er anmeldt*, Oslo: Nasjonalt kunnskapssenter om vold og traumatisk stress.

Grøvdal, Y., Saur, R. & Skaalerud, A. R., 2014. *En velvillig og oppmerksom tilhører*, s.l.: Nasjonalt kunnskapssenter om vold og traumatisk stress.

Hansen, M., Stefansen, K. & Skilbrei, M.-L., 2021. Non-reporting of sexual violence as action: acts, selves, futures in the making. *Nordic Journal of Criminology*, 02 Januar, Volum 22, pp. 45-57.

Hegg, L., Kleven, O.-M. & Dørmænen, S. T., 2009. *Evaluering - Kontoret for Voldsoffererstatning og Rådgivningskontorene for kriminalitetsofre*, Vadsø: Finnnot Consult AS.

Justis- og beredskapsdepartementet, 2016. *Prop. 1 S (2016-2017)*, Oslo: Justis- og beredskapsdepartementet.

Justis- og beredskapsdepartementet, 2023. *Opptrappingsplan mot vold og overgrep mot barn og vold i nære relasjoner (2024-2028)*, Oslo: Justis- og beredskapsdepartementet.

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

Kontoret for voldsoffererstatning, 2018. *Årsrapport 2017*, Vardø: s.n.

Kontoret for voldsoffererstatning, u.d. *Rådgivningskontorene for kriminalitetsutsatte*, s.l.: s.n.

Løvgren, M. et al., 2024. *Nasjonal trygghetsundersøkelse 2023*, Oslo: OsloMet.

McCart, M. R., Smith, D. W. & Sawyer, G. K., 2010. Help Seeking Among Victims of Crime: A Review of the Empirical Literature. *Journal of Traumatic Stress*, 19 April, Volum 22, pp. 198-206.

Nadheim, E., 2021. Innsats for kriminalitetsofre: Realitet eller retorikk. *Kritisk juss*, pp. 344-366.

NOU 2006: 10, 2006. *Fornærmede i straffeprosessen – nytt perspektiv og nye rettigheter*, s.l.: Justis- og beredskapsdepartementet.

Oslo Economics og KPMG, 2024. *Evaluering av politiets bruk av finansiell etterretning*, s.l.: s.n.

Politidirektoratet, 2017. *Oppdragsbrev 1703 - Etablering av offeromsorgskontor i politidistriktene*, s.l.: s.n.

Politidirektoratet, 2023. *Nasjonal retningslinje - Støttesenter for kriminalitetsutsatte*. Oslo: Politidirektoratet.

Politiet, 2024. *Støttesenter for kriminalitetsutsatte*. [Internett]  
Available at: <https://www.politiet.no/kontakt-politiet/stottesenter-for-kriminalitetsutsatte/#haugesund>

Riksadvokaten og Politidirektoratet, 2020. *Nasjonal straffesaksinstruks*, s.l.: s.n.

SSB, 2025a. *Kildetabell 08484: Anmeldte lovbrudd, etter lovbruddstype, statistikkvariabel og år*. [Internett]  
Available at:

<https://www.ssb.no/statbank/table/08484/tableViewLayout1/>

[Funnet 18 August 2025].

Sør-Vest politidistrikt, 2024. *Støttesenteret for kriminalitetsutsatte: Rapport om brukerundersøkelse 2024*. s.l.:Politiet.

Thoresen, S. & Hjemdal, O. K., 2014. *Vold og voldtekt i Norge: En nasjonal forekomststudie av vold i et livsløpsperspektiv*, Oslo: Nasjonalt kunnskapssenter om vold og traumatisk stress.

Winge, S., 2000. *Rådgivningskontorene for kriminalitetsofre (RKK): En formativ evaluering av prøveprosjektet 1996–2000*, Oslo: Politihøgskolen.

Aas, G., 2014a. Voldsutsatte kvinner og deres erfaringer med politiet. *Nordisk Tidsskrift for kriminalvidenskap*, Volum 101, pp. 37-50.

Aas, G., 2014b. *Politiet og familievolden*. Oslo: Universitetsforlaget.



oslo**economics**

[www.osloeconomics.no](http://www.osloeconomics.no)

E-post og telefon:  
[post@osloeconomics.no](mailto:post@osloeconomics.no)  
+47 21 99 28 00

Besøksadresse:  
Klingenberggata 7A  
0161 Oslo

Postadresse:  
Postboks 1562 Vika  
0118 Oslo