

# **Verksamhetsberättelse 2021**

---

Stödcentrum Nordväst

## Innehållsförteckning

<b>1 Inledning</b> .....	<b>3</b>
<b>2 Sammanfattande analys</b> .....	<b>4</b>
<b>3 Viktiga händelser</b> .....	<b>4</b>
<b>4 Redovisning av mål och resultat</b> .....	<b>5</b>
<b>5 Väsentliga personalförhållanden</b> .....	<b>6</b>
<b>6 Ekonomi</b> .....	<b>7</b>
6.1 Analys av det ekonomiska utfallet.....	7
<b>7 Kvalitetsarbete</b> .....	<b>7</b>

## Bilagor

*Bilaga 1: Resultaträkning Stödcentrum 2021*

*Bilaga 2: SC-statistik total 2021*

*Bilaga 3: Medling statistik total 2021*

*Bilaga 4: Utvärdering Stödcentrum Nordväst 2021*

# 1 Inledning

Enhet: Kommungemensamma resurser

Verksamhet: Stödcentrum Nordväst

Enhetschef: Anna Nyholm

Det finns sedan länge ett interkommunalt samarbete i Stockholms nordvästra kranskommuner. Huvudmannskapet för de kommungemensamma verksamheterna ligger hos olika kommuner. Sigtuna kommun är huvudman för tre verksamheter som tillsammans bildar Enheten för kommungemensamma resurser. De tre verksamheterna som ingår är Socialjouren Nordväst, Stödcentrum Nordväst och Barnahus Stockholm Nord. Socialjouren och Stödcentrum delas av åtta kommuner, i bokstavsordning, Ekerö, Järfälla, Sigtuna, Sollentuna, Solna, Sundbyberg, Upplands-Bro och Upplands Väsby. Styrgrupp för dessa verksamheter utgörs av social- eller förvaltningscheferna i respektive kommun.

Barnahus har tio samverkande kommuner, i bokstavsordning, Danderyd, Järfälla, Sigtuna, Sollentuna, Täby, Upplands-Bro, Upplands Väsby, Vallentuna, Vaxholm och Österåker. Förutom kommunerna så ingår även Region Stockholm, Polismyndigheten Stockholm Nord och Norrorts Åklagarkammare i denna verksamhet och styrgruppen består av representanter från samtliga myndigheter.

Verksamheterna har separat budget och olika uppdrag. Denna verksamhetsberättelse avser Stödcentrum Nordväst.

## Åtagande och verksamhetsområde

Målet med Stödcentrum Nordvästs arbete är att minska de negativa konsekvenserna av ett brott genom stödsamtal och medling vid brott.

Verksamheten är till för ungdomar i åldern 10-20 år och deras anhöriga som har varit utsatta för brott eller är vittne till ett brott i någon av de samverkande kommunerna. Hos Stödcentrum ges ungdomarna möjlighet att prata om de brott de utsatts för eller bevittnat och deras upplevelse av detta. Vi erbjuder även anhöriga stöd i sitt förhållningssätt till den utsatta eller till vittnet. Verksamheten ger stöd åt ungdomens nätverk för att identifiera och utveckla den positiva sociala responsen som en brottsutsatt ungdom/vittne behöver få från sitt nätverk. I uppdraget ingår även att ge information om rättsprocessen vilket innebär rättegångsinformation och rättegångsstöd, allt för att trygga ungdomen genom hela rättsprocessen, från polisanmälan till eventuell rättegång. De flesta ungdomar som inkommer till Stödcentrum gör det efter att de har gjort en polisanmälan om brott. Detta är dock inget krav för att få kontakt med eller stöd av Stödcentrum.

Stödcentrum har även i uppdrag att erbjuda medling mellan den som har utsatts för ett brott och den som har tagit på sig hela eller delar av ansvaret för ett brott. Det är en möjlighet för parterna att ha en dialog som annars inte ges möjlighet till under rättsprocessen. Det kan vara genom fysiskt möte, brev eller samtal via videolänk. Hela medlingsprocessen sker i samverkan med förundersökningsledare och löper parallellt med rättsprocessen.

Vid ett möte ges gärningspersonen möjlighet att ta ansvar för sina handlingar och den brottsutsatta får möjlighet att ställa frågor till gärningspersonen och även berätta om de konsekvenser händelsen fått för hen. Medlingsmötet ger också en möjlighet att diskutera hur man vill förhålla sig till varandra i framtiden när man träffar varandra igen. Det är en viktig del av medlingsmötet då många de brottsutsatta blivit utsatta av gärningspersoner som går i samma skola, bor eller vistas i det egna närområdet.

Stödcentrum arbetar utifrån en metod som kallas Response Based Practice och som har utvecklats av bl.a Allan Wade, PhD från Kanada. Arbetssättet fokuserar på motstånd, social respons och språkets betydelse i samtal. Stödcentrum är noga med att använda rätt språkbruk för att bevara ungdomarnas känsla av värdighet. Syftet med att använda rätt beskrivning av en handling är att man lägger ansvaret för brottet på aktören och minskar den utsattes känsla av skuld. Att använda ett ord som "slagsmål/bråk" eller "sex" visar på en ömsesidig handling medan orden misshandel eller våldtäkt är en ensidig handling där ansvaret för våldet läggs på den som har utövat våldet. Målet är att ungdomarna ska känna sig stärkta efter samtal på Stödcentrum.

## 2 Sammanfattande analys

Även 2021 har präglats av corona-pandemin och de arbetssätt och anpassningar som gjordes under 2020 har bestått. Stödcentrum har i hög grad arbetat utifrån våra lokaler i Solna och Sollentuna då många av ungdomarna har velat träffa oss på plats. Stödcentrum har inte längre kvar sin lokal i Järfälla men detta har inte påverkat ungdomarnas önskan att träffa oss på plats även om det innebär längre resor för vissa.

Antalet ärenden till stöddelen av Stödcentrums verksamhet minskade under året, från 1575 år 2020 till 1112 år 2021. Det är en minskning med 29%. Största minskningen är i åldersgruppen 18-20 år. Anledningen är att samarbetet med BOPS, som är den enhet inom polisen som Stödcentrum får sina ärenden från, inte har fungerat fullt ut. BOPS har under året gjort en omorganisering och förhoppningen är att det ska bli ett bättre flöde av inkomna ärenden och att även åldersgruppen 18-20 år kommer till Stödcentrum. Samtliga Stödcentrum i länet har samma erfarenhet.

Även under 2021 håller trenden i sig att ungdomarna blir utsatta för allt grövre brott. Antalet timmar som har lagts ned på stödärenden 2021 har bara minskat med 100 timmar jämfört med år 2020 trots den stora minskningen i antal.

Antalet medlingsärenden har även detta år minskat, från 18 stycken år 2020 till 8 stycken år 2021. Medling är en lagstyrd verksamhet och verksam metod men trots detta är antalet inkomna ärenden fortsatt lågt. Under hösten har en plan gjorts för att under 2022 arbeta målmedvetet med att öka antalet inkomna medlingsärenden vilken kommunerna kommer involveras i.

Tack vare att ärendeinströmningen varit lägre under året har verksamheten fungerat med befintlig personal när vi har gjort prioriteringar.

Verksamheten visar på ett överskott om 106 tkr.

## 3 Viktiga händelser

Även om 2021 också har präglats av corona-pandemin har Stödcentrum i allt högre grad arbetat på plats i våra lokaler i Solna och Sollentuna. Ungdomarna önskar besöka oss och de åtgärder för att träffas på ett säkert sätt som infördes 2020 har bestått. Ungdomarna har varit mycket noga med att avboka vid tecken på sjukdom.

Under 2020 beslutades att Stödcentrum inte längre skulle verka från polisens lokal i Järfälla då förutsättningarna för besök hade ändrats. Diskussion har förts med lokalpolisen i Järfälla om det finns möjlighet att ordna med lokaler som är lämpliga för stödcentrums verksamhet men det har under året konstaterats att förutsättningarna inte kommer att ändras. Stödcentrum har därför tömt sina lokaler där. Ingen i målgruppen har inkommit med några synpunkter

gällande detta och ungdomarna har fortsatt önska träffa oss på plats även om vissa får längre resa.

Under 2021 inkom 29% färre ärenden än under 2020. Nästan samtliga ärenden till Stödcentrum kommer från BOPS och det har tydligt märkts att det samarbetet inte har fungerat tillfredsställande. I perioder har det inte kommit några ärenden alls och i perioder lite fler. Samtliga stödcentrum i länet upplever samma sak. Utifrån detta har det under året skapats en arbetsgrupp under ledning av länsstyrelsen där chefer för länets stödcentrum och chefer för BOPS ingår. En plan har utarbetats för hur polisen kan säkerställa att de flesta ärenden kommer till stödcentrum och en plan för uppföljning under 2022 har gjorts. Under året har BOPS gjort en omorganisation som trädde i kraft 1/11 vilket förhoppningsvis ska bidra till att ärendena kommer till stödcentrum. Det har gått för kort tid sedan omorganisationen för att det ska gå att se något resultat av denna. I arbetsgruppen har påtalats att brottsutsatta i åldern 18-20 år i allt högre grad inte kommer till stödcentrums kännedom. Polisen behöver hitta former för att även dessa ska komma till stödcentrum. Just åldersgruppen 18-20 är ofta extra utsatta och det finns få övriga resurser i samhället för dessa unga vuxna.

Majoriteten av ungdomarna som kommer till stödcentrum är mellan 12 och 17 år och snittåldern är 14 år.

Trenden att de grova brotten fortsätter öka håller i sig. Trots det minskade totala antalet inkomna ärenden ligger antalet ärenden gällande våldtäkt på samma antal som 2020 och antalet sexualbrott och övergrepp i rättsak har ökat.

Då brotten blir grövre mår ungdomarna ofta sämre och behovet av stöd ökar. Antalet nedlagda timmar på ärenden har därför minskat marginellt 2021 trots det minskade antalet inkomna ärenden och mängden möten har ökat från 519 stycken 2020 till 708 stycken 2021.

Antalet medlingsärenden har minskat även 2021 till endast 8 stycken. Då den medarbetare som är mest inriktad på medling återkom från föräldraledighet under hösten har en plan gjorts för att under 2022 öka antalet ärenden. Kommunerna kommer att involveras i detta arbete. Dock genomfördes fler medlingar 2021 än 2020 vilket är glädjande.

## **4 Redovisning av mål och resultat**

I verksamhetsplanen för 2021 tas två utvecklingsområden upp. Det ena är att fullt ut använda den enkätundersökning som påbörjades under senhösten 2020. Enkäten består av fem frågor och har skickats ut till de ungdomar som tackat ja till stödsamtal och där kontakten har avslutats. Det finns ingen statistik på hur många enkäter som skickats ut. Det har under året inkommit 26 svar och samtliga ungdomar uttrycker stor nöjdhet med kontakten med stödcentrum.

Det andra utvecklingsområdet är att fokusera på det utåtriktade arbetet mot både polis, socialtjänst och skola både vad gäller stöd och medling. Detta har genomförts till viss del. Stödcentrum har haft informationsmöten med något lokalpolisområden samt med några kommuner. På grund av pandemi och arbetsbelastning har det utåtriktade arbetet inte kunnat prioriteras i tillräckligt hög utsträckning. Detta arbete kommer att fortsätta även 2022.

Arbetet med att fortsätta utveckla samtalsmetoderna har fortgått. Under året har inga utbildningar eller konferenser varit aktuella och därför har handledning utökats och prioriterats.

Ett övergripande mål för Stödcentrum Nordväst är att ha en hög tillgänglighet. Detta säkerställs genom att minst en person är inloggad i telefonisystemet förutom under gemensamma möten. Vi återkommer snabbt både via mejl och telefon när någon söker oss. Övriga uppsatta mål är att alla som kommer till verksamhetens kändedom skall ges information om att verksamheten finns och var man kan vända sig om det finns behov av stöd. Denna information ges på olika sätt utifrån vad man har blivit utsatt för. Brev skickas till de personer som utsatts för brott som bedöms som ringa. Övriga försöker vi kontakta per telefon. Målet att kontakt skall tas inom tre dagar från det att ett ärende inkommer till stödcentrum uppfylls. En högre andel har kontaktats per telefon vilket förmodligen är en bidragande orsak till att antalet möten har ökat. Erfarenheten visar att ungdomarna oftare tackar ja till ett första besök om de blir kontaktade per telefon. Under 2021 har även målet att erbjuda ett första besök inom tio arbetsdagar uppnåtts.

## **5 Väsentliga personalförhållanden**

Verksamheten har till och med 2021 haft 4,35 tjänster varav 0,35 avser enhetschef. Stygruppen beslutade i inledningen av 2021 att bevilja ytterligare 0,5 tjänst från och med 2022 utifrån att ärendeströmningen ökat flera år i rad och brotten blivit allt grövre.

Under 2021 har de fyra heltidstjänsterna varit bemannade med fem personer. Övertalighet har undvikits då en person varit föräldraledig 100% fram till och med augusti och därefter arbetat 50%. Verksamheten har under en kortare period fått administrativt stöd av annan medarbetare inom Kommungemensamma resurser.

Arbetsgruppen består uteslutande av personer med lång erfarenhet i yrket.

### **Frånvaro**

En person har varit föräldraledig 100% till och med augusti. Vikarie anställdes men denna avslutade sin anställning i mars då hon fick fast tjänst i annan organisation. Föräldravikariatet vakanthölls efter det. En medarbetare har varit sjukskriven 25% fram till och med juni på grund av fysisk åkomma. Från juli har denna person en förebyggande sjukskrivning om 20%. Två medarbetare har under året varit tjänstlediga för studier om 20% vardera. Korttidsfrånvaron har varit låg, 1,25, för samtliga medarbetare inom Kommungemensamma resurser.

### **Tillbud**

Inga tillbud har rapporterats under året.

### **Framtida personalbehov**

Med den utökning om 0,5 tjänst som beviljades för 2022, totalt 4,85 tjänster, bedöms personalstyrkan kunna möta den efterfrågan som finns under förutsättning att uppdraget inte ändras i väsentlig omfattning.

## 6 Ekonomi

De budgeterade kostnaderna för 2021 var 3 499 tkr och utfallet 3 393 tkr vilket innebär ett överskott om 106 tkr.

50% av kostnaderna för verksamheten fördelas mellankommunerna utifrån befolkningsunderlaget per 31/12 året innan och 50% fördelas utifrån nedlagd tid i ärenden. Fakturering sker två gånger per år, i juli respektive i januari. I juli faktureras budgeterad kostnad och i januari från utfall.

Sigtuna kommun tar ut en administrativ avgift om 5% som läggs på det fakturerade beloppet. Denna kostnad kommer från och med 2022 läggas in som en egen kostnad i budgeten.

Budget 2020	Utfall 2020	Budgetavvikelse
3 499 tkr	3 393 tkr	+106 tkr

### 6.1 Analys av det ekonomiska utfallet

Budgetöverskottet hänför sig till att tjänsterna inte har varit bemannade fullt ut under året samt att personalen inte har deltagit i några dyra utbildningar eller konferenser.

## 7 Kvalitetsarbete

Under året har egenkontroller genomförts enligt plan.

Stödcentrum Nordväst har som övergripande mål att vara tillgängliga och ha ett respektfullt bemötande. För att mäta detta samt ungdomarnas upplevelse av stöd utformades en brukarenkät bestående av fem frågor under hösten 2020. Enkäten skickas till de ungdomar som har haft samtal och har avslutat sin kontakt. Det finns inga uppgifter på hur många enkäter som har skickats ut men under året har det inkommit 26 svar. Även om antalet svar är lågt i förhållande till antalet ungdomar som har träffat stödcentrum är vår bedömning att vi ska fortsätta med enkäten då svaren ger oss möjlighet att se om det vi gör och det sätt vi gör det på är verksamt eller inte. Nöjdheten hos de ungdomar som har svarat är hög och utifrån siffrorna och kommentarerna utvärderar vi oss själva för att definiera vad som är framgångsfaktorer. Detta för att nöjdheten hos ungdomarna skall vara fortsatt hög.

Inför 2021 upprättades ett årshjul för att systematiskt gå igenom rutiner, viktiga dokument mm. Detta årshjul har följts och reviderats vid behov. Årshjulet hjälper oss att inte glömma viktiga dokument och rutiner och ger oss en överblick över vad vi har genomfört under året. Årshjulet kommer att finnas kvar även 2022.

Under året har inga avvikelser rapporterats och inga klagomål har inkommit.

## Stödcentrum

Ansvar	Vhet	Konto	obj	Objekttext	Budget 2022	Förändring	Budget 2023	Anteckningar 2023
7111	56942	50211		Löner t arbetstag	2 584 000	30 000	2 614 000	
7111	56942	5610		Soc avg o arbetsgivavg	1 037 000	-11 000	1 026 000	
7111	56942	6413		Dator, förbrukningsinv.	10 000		10 000	
7111	56942	6449		Livsmedel	7 000		7 000	
7111	56942	649		Förbrukninvent o matr.	10 000		10 000	
7111	56942	6519		Kontor- skolmaterial	7 000		7 000	
7111	56942	68132		Telekommunikation	10 000		10 000	
7111	56942	705		Resekostnader	5 000		5 000	
7111	56942	7439		Övriga It-tjänster	50 000		50 000	abonnemang Bonigi stödcentr o medling
7111	56942	7455		Tolkar	30 000	-5 000	25 000	
7111	56942	7456		Konsulter (handledning)	65 000	15 000	80 000	
7111	56942	7471		Friskvårdscheck	5 000		5 000	
7111	56942	7491		Kopieringstjänster	10 000		10 000	
7111	56942	765		Avg kurser o konferanser	50 000	-15 000	35 000	
7111	56942	769		Övr div kostnader	15 000		15 000	
				OH adm Sigtuna kommun	195 000	1 000	196 000	
					<b>4 090 000</b>	<b>15 000</b>	<b>4 105 000</b>	<b>0</b>