

Rapport 2009:16

Misshandel mellan obekanta

Brottsoffrens syn på polisens arbete

Misshandel mellan obekanta

Brottsoffrens syn på polisens arbete

Rapport 2009:16

Brå – centrum för kunskap om brott och åtgärder mot brott

Brottsförebyggande rådet (Brå) verkar för att brottsligheten minskar och tryggheten ökar i samhället. Det gör vi genom att ta fram fakta och sprida kunskap om brottslighet, brottsförebyggande arbete och rättsväsendets reaktioner på brott.

Denna rapport kan laddas ner från Brottsförebyggande rådets webbplats, www.bra.se/publikationer

Produktion:

Brottsförebyggande rådet, Information och förlag,
Box 1386, 111 93 Stockholm. Telefon 08-401 87 00, fax 08-411 90 75,
e-post info@bra.se

Brå på Internet www.bra.se

Författare: Emma Ekström

© Brottsförebyggande rådet 2009

ISSN 1100-6676

Innehåll

Förord	5
Inledning	8
Brottsoffren alltmer i fokus	8
Polisen har en central roll för brottsoffren	8
Tidigare studier av brottsoffers syn på polisen	9
Brottssoffren har olika förväntningar på polisen	10
Studiens syfte	11
Metod	11
Resultat	14
”Brott bör av princip anmälas”	14
De svarande är nöjda med polisens bemötande men inte med utredningsresultatet	15
Många respondenter uppfattar informationen som bristfällig	16
Bara fyra av tio svarande tycker att polisen vidtog rimliga åtgärder	17
De svarande är mer nöjda om ärendet lett till åtal	18
Andra faktorer som kan förklara nöjdheten	19
En tredjedel av de svarande har fått minskat förtroende för polisen	21
Brå:s bedömning	22
Referenser	24
Bilaga. Enkät	25

Förord

Brottsförebyggande rådet har tidigare, på uppdrag av Rikspolisstyrelsen, genomfört två studier med fokus på polisens utredningsarbete i fall av misshandel mellan obekanta. Båda studierna visade att många anmälningar inte utreds trots att förutsättningarna finns. Den andra studien, publicerad i januari 2009, studerade även polisens arbetssätt och lyfte fram förslag på förbättringar.

I denna rapport redovisas resultaten från en enkätstudie av polisens arbete och bemötande i fall av misshandel mellan obekanta. Den aktuella enkäten skickades ut till de brottsoffer som ingick i Brå:s andra delstudie om misshandel mellan obekanta. Resultaten från studien bör tolkas med försiktighet då svarsfrekvensen är låg, och resultaten därför inte kan anses vara representativa för hela gruppen. Undersökningen kan trots detta vara värdefull för polisen och andra som arbetar med brottsofferfrågor, genom att belysa områden som är viktiga för brottsoffer och vara en utgångspunkt för fortsatta studier inom området.

Studien är genomförd av Emma Ekström, utredare vid Brå, som även har skrivit rapporten.

Stockholm i juni 2009

Jan Andersson
Generaldirektör

Stina Holmberg
Enhetschef

Sammanfattning

Denna studie belyser brottsoffrens syn på polisens arbete i ärenden om våld mellan obekanta. Syftet har varit att med en enkätstudie undersöka hur brottsoffren tycker att de har blivit bemötta, hur de ser på ärendets hantering och resultat samt den information de fått. Frågor har också ställts om deras förtroende för polisen har förändrats och om de skulle anmäla en liknande händelse i framtiden.

De utvalda brottsoffren är de vars ärenden studerats i Brå:s andra delstudie om polisens möjligheter att öka personuppleringen av misshandel av obekant. Med denna design har bakgrundsinformation kring offrens ärenden kunnat användas som komplement till enkäterna. Urvalet utgjordes av 615 målsägande. Ett 40-tal personer var okända eller gick det inte att få fram adresser till. Av dem som enkäten skickades till besvarade 165 individer enkäten, vilket totalt sett innebär en svarsfrekvens på 27 procent. Kvinnor, personer med nordisk härkomst och de vars ärende gått till åtal är överrepresenterade i urvalet. Det är osäkert om de svarandes syn på polisen är representativ för hela gruppen. Därför måste resultaten tolkas med försiktighet och kan inte generaliseras till att gälla alla brottsoffer för misshandel av obekant.

”Brott bör av princip anmälas”

Brottsoffren tillfrågades om den viktigaste orsaken till att de anmälde det brott de utsatts för. De vanligaste svarsalternativen är att ”brott bör anmälas av princip”, ”för att hindra att gärningspersonen utsätter någon annan för ett liknande brott” och att ”gärningspersonen bör få ett straff för brottet”.

Alla respondenter har dock inte själva gjort anmälan och av dem som själva anmälde vill en del inte gå vidare med utredningen. På en direkt fråga i enkäten uppger en av fem att de sagt till polisen att de inte ville göra en anmälan eller att de inte ville gå vidare med utredningen. En hel del uppger som skäl att det kändes jobbigt att gå igenom. Men den vanligaste orsaken är att de på något sätt inte tyckte att det behövdes. De anger till exempel att händelsen kändes bagatellartad, att det hade gått lång tid sedan händelsen eller att de hade rätt ut saken på egen hand.

De svarande är nöjda med polisens bemötande men inte med utredningsresultatet

Majoriteten av de svarande är nöjda med polisens bemötande, medan en lägre andel är nöjda med polisens hantering av fallet och utredningens resultat. Tre femtedelar av de brottsoffer som svarat på enkäten är mycket eller ganska nöjda med polisens bemötande i ärendet, strax under hälften med hanteringen av fallet och endast en tredjedel med resultatet av ärendet.

På en direkt fråga med olika positiva värdeord och med fasta svarsalternativ svarar en majoritet av respondenterna att de poliser de mötte i ärendet var mycket eller ganska hjälpsamma, sympatiska, professionella, förtroendeingivande, engagerade och respektfulla. Bäst betyg fick polisen när det gällde hjälpsamhet. Nästan tre fjärdedelar av de svarande upplever att poliserna var hjälpsamma. Adjektivet engagerade är det som lägst andel av de svarande, något över hälften, anser stämmer in på de poliser de mött. Cirka två tredjedelar svarar att de övriga fyra adjektiven stämmer på de poliser de träffade.

Många respondenter uppfattar informationen som bristfällig

Tidigare studier har visat att brottsoffer ofta är missnöjda med den information de får från polisen. I denna studie är 34 procent missnöjda med informationen

om möjligheter till råd och stöd och 39 procent med informationen om vad som hände i det egna ärendet. Brist på information lyfter även de svarande fram som inte tycker att polisen gjort tillräckligt i ärendet, då de ombads berätta vad de tycker att polisen kunde ha gjort mer.

De svarande är mer nöjda om ärendet leder till åtal

Målsägande vars ärenden har lett till åtal anger att de är nöjdare med polisen än målsägande vars utredningar inte har lett till åtal. En stor del av respondenterna vars ärenden inte ledde till åtal tyckte inte att polisen hade vidtagit de åtgärder som var rimliga. De svarande som inte ansåg att polisen vidtagit rimliga åtgärder eller inte visste vad polisen gjort var också mer missnöjda än de som tyckte att polisen vidtagit rimliga åtgärder.

Det finns däremot inget samband mellan den sammanvägda nöjdheten och respondenternas kön, ålder eller misshandelns allvarlighetsgrad. När det gäller etnicitet är dock svarande med utomnordisk härkomst mer missnöjda än övriga.

För en tredjedel av respondenterna har ärendet medfört ett minskat förtroende för polisen

På en direkt fråga om brottsoffrets förtroende för polisen förändrats efter händelsen svarar två tredjedelar att det är oförändrat eller större¹, medan en tredjedel svarar att det blivit mindre. Eftersom fokus i denna studie ligger på hur brottsoffren upplevt polisens agerande efter misshandeln har ingen fråga ställts om förtroendenivån före händelsen.

Frågan om förtroendet för polisen hänger samman med frågan om respondenten skulle anmäla en liknande händelse igen. Andelen som svarar att de skulle anmäla igen är lika stor som andelen som säger att de har ett större eller oförändrat förtroende för polisen. En sjättedel säger att de inte skulle göra en anmälan och strax över en femtedel är osäkra på om de skulle göra en anmälan eller inte.

¹ En fjärdedel av samtliga svarar att det blivit större.

Inledning

Relationen mellan polisen och brottsoffer präglas av ett ömsesidigt beroende. En samarbetsvillig målsägande ökar polisens förutsättningar att identifiera och gripa en gärningsperson, vilket oftast även ligger i brottsoffrets intresse. Samtidigt har brottsoffren olika förväntningar på polisens funktion och vad polisen har möjlighet att åstadkomma. Som ett sätt att belysa frågan om polisen gör rätt prioriteringar i fall av misshandel av obekanta skickades en enkät ut till de brottsoffer som ingår i studien för att undersöka deras syn på polisens arbete i de aktuella ärendena. De fick svara på frågor om polisens bemötande, hantering av fallet, resultatet av ärendet och hur upplevelsen påverkat deras förtroende för polisen och viljan att i framtiden anmäla en liknande händelse. Förhoppningen är att delstudien ska belysa vad personer utsatta för misshandelsbrott av obekanta förväntar sig av en polisanmälan och om de anser att polisen lyckats med sin uppgift i de aktuella ärendena. Studien uppmärksammar också vad i polisens arbete som eventuellt kan förbättras i syfte att öka brottsoffrens förtroende för polisen, vilket i förlängningen kan bidra till en ökad personupplärning.

Brottsoffren alltmer i fokus

Från att fokus främst legat på gärningsmännen började brottsoffrens situation att i Sverige uppmärksammas allt mer under 1970-talet (Lindgren 2004). Det var till stor del en följd av kvinnorörelsers arbete för att förbättra villkoren för våldtäktsoffer och kvinnor som blivit slagna av män. Sedan dess har forskningen om brottsoffer, så kallad viktologisk forskning, ökat allt mer i omfattning. Lindgren visar även att ett antal förändringar av lagstiftningen med fokus på brottsoffer gjorts och att brottsofferfrågan lyfts fram allt tydligare i budgetpropositioner från 1980-talet och framåt.

År 1998 lade den så kallade Brottsofferutredningen fram ett betänkande om de åtgärder som dittills vidtagits på brottsofferområdet (SOU 1998:40). Som en följd av det lämnade den dåvarande regeringen propositionen *Stöd till brottsoffer* till riksdagen, med förslag på förbättringar (prop. 2000/01:79). I den låg tyngdpunkten främst på områdena utbildning för dem som möter brottsoffer i sitt arbete, samverkan mellan rättsväsendets aktörer och forskning för att förbättra kunskapen om brottsoffer. Regeringen påpekade särskilt att det är viktigt att polisen är medveten om sin viktiga roll i arbetet med brottsoffer.

Polisen har en central roll för brottsoffren

Polisen är bara en av de aktörer som är viktiga för att brottsoffer ska få det stöd och den hjälp som de behöver (Lindgren 2004). Polisen spelar dock en central roll i den bemärkelsen att de ofta är den samhällsrepresentant som brottsoffret först får kontakt med. För många brottsoffer är kontakten med polisen också den enda med rättsväsendet. Att denna kontakt fungerar väl är angeläget för både brottsoffrets och polisens skull. Ett bra bemötande och agerande är viktigt för att underlätta offrets bearbetning av händelsen och för att undvika så kallad sekundär traumatisering. Sekundär traumatisering innebär att ett felaktigt bemötande förstärker de negativa känslor och reaktioner som brottet kan ha gett upphov till. Att brottsoffer uppfattar poliskontakten positivt kan även bidra till att öka personupplärningen av brott. En bra kontakt med polisen är relevant för offrets vilja att medverka i utredningen och polisens möjligheter att få fram information som kan leda till att brottet klaras upp. I förlängningen är brottsoffers uppfattning om polisens bemötande även av vikt för allmänhetens förtroende för

polisen. Av dessa anledningar är arbetet med brottsoffer en viktig del av den polisiära verksamheten.

Efter propositionen *Stöd till brottsoffer* fick ett antal myndigheter i uppdrag av regeringen att förbättra arbetet med brottsoffer. Som en följd av detta har polisen bland annat tagit fram en handledning för polisens brottsofferstödande arbete i lokalsamhället (RPS-rapport 2001:1) och en nationell handlingsplan för brottsofferarbetet inom polisen (RPS 2003). I dessa dokument identifieras polisens skyldigheter, åtgärder och brister gällande brottsofferarbetet.

Tidigare studier av brottsoffers syn på polisen

Nationella trygghetsundersökningen är en sedan år 2006 årligen återkommande frågeundersökning från Brå om brott, trygghet och förtroende för rättsväsendet. Enligt Nationella trygghetsundersökningen från år 2008 (Brå 2009:2) har allmänheten över lag ett stort förtroende för den svenska polisen. Sex av tio svarande uppgav att de hade ett mycket eller ganska stort förtroende för polisen. Det område som allmänheten hade lägst förtroende inom var hur väl brottsoffren blir behandlade av rättsväsendet. En dryg tredjedel angav att de hade stort förtroende för att brottsoffer behandlas bra av rättsväsendet² som helhet. Förtroendet för hur *polisen* behandlar brottsutsatta var dock högre. Fem av tio angav att deras förtroenden för polisen i detta avseende var mycket eller ganska stort. Brottsutsatta, och då särskilt personer som utsatts för brott mot person såsom misshandel, hade lägre förtroende för polisen än befolkningen i allmänhet. Förtroendet för polisen låg på samma nivå bland dem som polisanmält det brott de utsatts för som bland hela gruppen av brottsutsatta.

Undersökningar där uteslutande personer som polisanmält brott har tillfrågats visar dock att dessa generellt sett har positiva erfarenheter av polisens bemötande och agerande (Brå 1988:1, Brå 2008:3, Lindgren 2004, Lindgren och Christianson 1994, Lindgren, Pettersson och Hägglund 2001, Lindgren och Qvarnström 2003, Qvarnström och Lindgren 2004). När de svarande uttrycker missnöje gäller det framför allt brist på information, både om det egna fallet och om möjligheter till hjälp och stöd. Att få information om vad som händer i ärendet kan vara ett sätt för brottsoffret att återvinna kontrollen över situationen (Lindgren och Lagerbäck 1996). Polisens informationskyldighet regleras i förundersökningskungörelsen (SFS 1947:948). Den anger bland annat att målsägande ska underrättas om möjligheter till ersättning och vart denne kan vända sig för stöd och hjälp. Polisen ska även fråga målsägande om han eller hon vill ha besked om förundersökning inte inleds eller läggs ner och om åtal väcks eller beslut fattas om att åtal inte ska väckas. Polisen har dock ingen absolut informationskyldighet att informera målsägande om vad som händer i det aktuella ärendet.

Förutom missnöje med informationen har det framkommit missnöje från brottsoffer över att poliserna varit likgiltiga och visat för lite engagemang (Lindgren 2004). Lindgren har även visat att brottsoffrens inledande positiva inställning till poliskontakten minskar över tid. Då brottsoffer fick skatta sin nöjdhet i samband med anmälan, efter tre månader respektive ett år var medelvärdet lägre vid de senare mätillfällena.

När det gäller personer utsatta för misshandel av obekanta har nationella studier visat att dessa, i jämförelse med personer utsatta för inbrott och personrån, är mindre nöjda med polisens bemötande och agerande (Lindgren 2004, Qvarnström och Lindgren 2004). De upplever i högre grad poliserna som ointresserade, är oftare missnöjda med den information de fått, har lägre förtroende

² Polis, åklagare, domstolar och kriminalvård.

för polisen och färre än i de andra brottskategorierna uppger att de i framtiden skulle anmäla ett liknande brott.

Brottsoffer utsatta för misshandel av obekanta är inte ideala offer

Enligt Nils Christie (1986) finns det ett antal kriterier för att en person som har blivit utsatt för brott ska uppnå status som ett idealoffer. Brottsoffret ska vara oskyldigt till det som hände, vid tillfället ägna sig åt en respektabel aktivitet och vara på väg till en plats som han eller hon inte kan förebrås för. Dessutom ska brottsoffret vara svagare än gärningspersonen, som ska vara okänd för offret och kunna beskrivas i negativa termer. De personer som blivit misshandlade av obekanta faller ofta utanför ramen för denna bild av ett idealoffer. I de fallen är både brottsoffer och misstänkta ofta berusade och det är inte ovanligt att misshandeln föregås av en verbal konflikt mellan de inblandade, eller att båda parter har polisanmält varandra (Brå 2004:3, Brå 2007:12, SOU 1990:92). Sju av tio målsägande i urvalet till denna brottsofferstudie var vid händelsetillfället uttalat berusade (44 procent) eller också tydde omständigheterna på att så var fallet (26 procent). Även i de fall där en sådan bedömning kunde göras av gärningspersonen ansågs sju av tio ha varit onyktra. Att det för polisen kan vara svårare att möta brottsoffer där skuldfrågan inte är lika tydlig (Lindgren 2004), och som inte stämmer in på bilden av ett idealoffer, skulle kunna vara en förklaring till att dessa misshandelsoffer är mindre nöjda med polisens bemötande. En annan skulle kunna vara att misshandelsoffrens förväntningar på polisen skiljer sig från de förväntningar som personer som utsatts för andra typer av brott har.

Brottsoffren har olika förväntningar på polisen

Hur brottsoffer uppfattar polisens bemötande och agerande är beroende av de förväntningar de har på polisen (för referenser se Lindgren 2004). Det finns studier som visar att det viktigaste för brottsoffer inte är gripandet av gärningspersonen, utan snarare processen efter händelsen och polisens bemötande (för referenser se Lindgren 2004). I ett antal studier som Lindgren (2004) själv gjort tyckte dock nästan alla brottsoffer³ att det var viktigt att polisen identifierade och grep förövaren. Sex av tio ville ha råd om att förebygga brott och nästan lika många ville ha tröst och sympati. Strax under hälften ansåg att det var viktigt att polisen arrangerade stöd och hjälp. I en av studierna fick brottsoffren själva beskriva sina förväntningar. En fjärdedel hade då inga konkreta förväntningar, på grund av att de inte tidigare varit i kontakt med polisen eller hade negativa erfarenheter. Lika många förväntade sig att polisen skulle hitta gärningspersonen och 15 procent ville att anmälan skulle tas på allvar. Brottsoffren uttryckte även att de ville att handläggningen skulle gå snabbt och att de ville ha information om vad som hände i ärendet. I en studie i Stockholms län visade Lindgren och Christianson (1994) att förväntningarna på polisen skiljer sig åt beroende på vilket brott personen utsatts för. Offer för samtliga brottskategorier⁴ förväntade sig främst att polisen skulle ta reda på närmare detaljer om brottet. Av misshandelsoffren (där gärningspersonen var obekant med målsäganden) hade fyra av tio förväntningar på att polisen skulle identifiera och gripa gärningspersonen, vilket var en betydligt högre siffra än för dem som utsatts för tillgreppsbrott. Studien visade även att det fanns skillnader mellan enskilda poliser gällande vad de trodde att brottsoffren förväntade sig från polisen. Nästan alla poliser trodde att offer för misshandel vid den inledande poliskontakten förväntade sig att polisen

³ Utsatta för misshandel av obekant, bostadsinbrott och personrån.

⁴ Misshandel av obekant, rån, tillgrepp av bil och bostadsinbrott.

skulle identifiera och gripa gärningspersonen. En majoritet svarade att de även trodde att brottsoffren förväntade sig tröst och sympati.

Skillnader mellan brottsoffers förväntningar och polisens faktiska agerande kan leda till att brottsoffer känner sig missnöjda med kontakten med polisen. Det finns studier som visar att detta i förlängningen kan minska anmälningsbenägenheten (för referenser se Lindgren m.fl. 2001). I en rapport från Brå om brottsoffers benägenhet att anmäla brottet var dock andelen utsatta för misshandel⁵ som polisanmäلت brottet lika hög bland dem som hade lågt förtroende för polisen som bland dem som var neutrala eller hade ett högt förtroende (Brå 2008:12).

Studiens syfte

Att polisens arbete med brottsoffer fungerar väl är viktigt för polisens möjligheter att klara upp brott och för brottsoffrens bearbetning av det inträffade. För att kunna förbättra brottsofferarbetet krävs kunskap om hur brottsoffer upplever kontakten med polisen och om vilka faktorer som påverkar denna upplevelse. Förutom att individer har skilda förväntningar på polisen ser de förväntningar, som offer för olika brottstyper har, olika ut. Denna studie avser att ge en inblick i vad som är viktigt i kontakten med polisen för personer som blivit utsatta för misshandel av obekanta. Kunskap om detta kan bidra till att förbättra polisernas bemötande och hantering och därmed ge nöjdare brottsoffer och bättre möjligheter till ökad personupplärning.

Frågeställningar

1. *Är de personer som har anmält misshandel av en obekant generellt sett nöjda med polisens bemötande och arbetsinsats? Anser de att polisen har vidtagit rimliga utredningsåtgärder?*
2. *Är graden av nöjdhet relaterad till utredningens resultat?*
3. *Finns det andra faktorer än utredningens resultat som kan förklara hur nöjda brottsoffren är?*

Metod

Frågeformulär med både bundna och öppna frågor

Ett brev skickades till de målsägande som ingick i urvalet. Detta innehöll ett informationsblad om undersökningens syfte och metod, en postenkät med ett portofritt svarskuvert och en länk med ett personligt lösenord till motsvarande webbenkät. Efter några veckor skickades en påminnelse ut, med en ny postenkät och ett svarskuvert.

Enkäten består av ett antal frågor om hur målsäganden upplevt sin kontakt med polisen (se bilaga). Den innehåller både frågor med fasta svarsalternativ och fritextfrågor. Information om övriga variabler om målsäganden, gärningspersonen, brottet och utredningen kommer från polisakterna.

165 personer besvarade enkäten

Urvalet består av målsägande i de 615 polisutredningar, avslutade mellan 1 september 2006 och 31 augusti 2007, som ingick i Brå:s studie *Misshandel mellan obekanta – Kan fler brott klaras upp? Del 2* (Brå 2009:1). I 43 av akterna var målsäganden okänd, hade okänd adress, bodde i ett annat land än Sverige eller var under 15 år. Enkäten skickades därmed ut till 572 personer. Av dessa *besvarade 165 personer enkäten* innan sista svarsdatum som var satt till den 31 maj 2008; en svarsfrekvens på 27 procent. Av de svarande valde 149 personer att skicka in postenkäten medan 16 svarade via webben.

⁵ Av bekant eller obekant gärningsperson.

Tabell 1. Beskrivning av bortfallet

Orsak	Antal
Målsägande okänd	6
Okänd adress	25
Målsägande bor utanför Sverige	10
Målsägande under 15 år	2
Postretur	26
Ej svarat/För sent inkomna svar	381
Summa	450

För att få en uppfattning om de som svarat på enkäten skiljer sig åt från dem som inte svarat gjordes en jämförelse gällande ålder, kön, etnisk härkomst, misshandelns allvarlighetsgrad⁶ och om anmälan hade lett till åtal. Det finns skillnader mellan svarande och icke-svarande gällande kön, etnisk härkomst och andel av anmälningarna som lett till åtal, vilket framkommer i tabell 2. Kvinnor och individer vars ärende har gått till åtal är överrepresenterade bland de svarande, medan brottsoffer med en annan etnisk härkomst än nordisk är underrepresenterade. Däremot förekommer ingen skillnad gällande ålder och misshandelns allvarlighetsgrad. Dessa skillnader kan vara en indikation på att de som svarat skiljer sig åt från övriga målsägande i urvalet även när det gäller upplevelsen av polisens bemötande och agerande. Det finns även andra faktorer som kan skilja dem som svarat från dem som inte svarat. Det är möjligt att de som svarat har starkare åsikter i frågorna om polisens bemötande, i positiv eller negativ riktning, än de som valt att inte svara. Det är också tänkbart att fler personer med ett lågt förtroende för polisen avstått från att fylla i enkäten. Det är sedan tidigare välkänt att personer med starka känslor i de frågor en undersökning täcker svarar i högre utsträckning. Att svarsprocenten är så låg i denna studie kan tyda på att en hög andel av de berörda personerna har lagt händelsen bakom sig och inte känner att de har något de vill förmedla angående polisens hantering av ärendet.

Tabell 2. Jämförelse av medelålder, kön, etnisk härkomst, misshandelns allvarlighetsgrad och om anmälan lett till åtal, mellan dem som svarat på enkäten och övriga målsägande i urvalet.

	Svarande (n=164-165)	Icke svarande (n=433-450)
Medelålder	28 år	27 år
Kön*		
Män	68 %	84 %
Kvinnor	32 %	17 %
Etnisk härkomst*		
Nordisk	83 %	74 %
Annan	17 %	26 %
Misshandelns allvarlighetsgrad		
Lindrig misshandel	38 %	40 %
Misshandel	39 %	39 %
Grov misshandel	23 %	21 %
Åtal*		
Ja	30 %	18 %
Nej	70 %	82 %

* Signifikant skillnad, signifikansnivå 5 %. På grund av avrundning summeras inte alla kolumner till 100 %.

Då materialet är litet, med en låg svarsprocent och det finns indikationer på att de individer som svarat respektive inte svarat på enkäten skiljer sig åt bör resul-

⁶ Baserat på våldets karaktär, skador och vårdbehov.

taten tolkas med försiktighet. De kan inte generaliseras till att gälla alla brottsoffer för misshandel av obekant. För att tydliggöra bortfallets betydelse redovisas i varje tabell hur stort det är. Siffrorna inkluderar både externt och internt bortfall. På grund av det stora bortfallet har heller inga statistiska analyser av materialet genomförts. Undersökningen kan dock ändå ge en indikation om hur polisens bemötande och hantering av denna typ av ärenden kan förbättras och utgöra en bas för fortsatta studier inom området.

Definitioner

I denna studie används både uttrycken *målsägande* och *brottsoffer* för att benämna de personer som har fått och svarat på enkäten. Målsägande är enligt rättegångsbalken den ”mot vilken brott är begånget eller som därav blivit förnärmad eller lidit skada”. I denna undersökning består urvalet av målsägande i anmälningar om misshandel mellan obekanta. Ordet brottsoffer tillkom i det svenska språket på 1970-talet. Kritik riktas ibland mot användandet av ordet för att det framställer den utsatta personen som passiv utan möjlighet att göra någonting åt sin situation. Detta trots att upplevelsen av att bli utsatt för brott, den drabbades reaktion och möjligheter att hantera situationen skiljer sig åt mellan olika personer. Uttrycket är dock allmänt vedertaget och vanligt förekommande i litteratur om personer som har utsatts för brott.

Resultat

Redovisningen av resultaten inleds med en beskrivning av varför de brottsoffer som svarat på enkäten anmälde brottet, hur nöjda de är med polisens bemötande och hanteringen av fallet samt resultatet av ärendet. Därefter följer en genomgång av ett antal faktorer som kan vara kopplade till graden av nöjdhet. Slutligen kommer ett avsnitt om hur respondenternas förtroende för polisen påverkats till följd av poliskontakten i ärendet.

”Brott bör av princip anmälas”

Brottsoffren tillfrågades om den viktigaste orsaken till att de anmälde det brott de utsatts för. De vanligaste svarsalternativen är att brott av princip bör anmälas, för att hindra att gärningspersonen utsätter någon annan för ett liknande brott och att gärningspersonen bör få ett straff för brottet. Strax över en sjättedel av de svarande säger att det var polisen eller någon annan än de själva som anmälde eller övertalade målsäganden att anmäla händelsen. Ett fåtal anger att anledningen till anmälan var att de ville få möjlighet till ekonomisk ersättning. Övriga anledningar till anmälan var bland annat att brottet skedde på arbetstid och därför måste anmälas och att det på grund av skadorna skulle kunna bli problem senare i livet för brottsoffret. Ett annat skäl var att det skulle finnas ett underlag ifall målsäganden skulle möta gärningspersonen igen.

Tabell 3. Svar på frågan om vilken som var den viktigaste anledningen till att målsägande anmälde brottet (n=162). Bortfall: 453 individer.

	Andel
För att brott av princip bör anmälas	25 %
För att hindra att gärningspersonen utsätter någon annan för ett liknande brott	21 %
För att gärningspersonen skulle få ett straff för brottet	19 %
För att hindra att gärningspersonen utsätter mig för ett liknande brott igen	10 %
Polisen anmälde eller övertalade mig att anmäla	10 %
Någon annan än polisen anmälde eller övertalade mig att anmäla	7 %
För att kunna få ekonomisk ersättning	3 %
Annan anledning	4 %
Summa	99 %

På grund av avrundning till heltal summeras inte kolumnen till 100 %.

Svaret att brott av princip bör anmälas kan tolkas som att dessa personer genom polisanmälan definierar händelsen och markerar att det är just ett brott de utsatts för, vilket detta citat skildrar:

”För att jag inte gjorde något fel, men någon behandlade mig illa på ett olagligt sätt; då ska man anmäla.”

En av fem respondenter ville inte delta i polisutredningen

Strax över en femtedel, 36 personer, uppger på en direkt fråga i enkäten att de har sagt till polisen att de inte ville göra en anmälan eller att de inte ville gå vidare med utredningen. Av dessa svarade tolv personer att anledningen var att det kändes jobbigt att gå igenom en utredning, åtta att händelsen kändes bagatellartad, sju att det hade gått lång tid sedan händelsen och fem personer sa att de hade rätt ut saken på egen hand. Övriga orsaker var misstro till polisens förmåga och vilja att utreda händelsen, en önskan att hålla sig utanför den konflikt som uppstått och rädsla för gärningspersonen.

De svarande är nöjda med polisens bemötande men inte med utredningsresultatet

Majoriteten av de svarande är nöjda med polisens bemötande, medan en lägre andel är nöjda med polisens hantering av fallet och utredningens resultat. I tabell 4 framgår det att tre femtedelar av brottsoffren är mycket eller ganska nöjda med polisens bemötande i ärendet, strax under hälften med hanteringen av fallet och endast en tredjedel med resultatet av ärendet. Att brottsoffren till stor del upplever polisernas bemötande som gott men i högre grad är missnöjda med den fortsatta hanteringen av fallet, vilket även har framkommit i tidigare studier, illustreras av ett citat från en ung man:

”Det var en trevlig polis, men jag tror inte att de kämpade speciellt mycket för brottet jag anmälde. Det kändes inte riktigt som det.”

Tabell 4. Svar på frågorna om nöjdhet med polisens bemötande, hantering och resultat av ärendet (n=162–164). Bortfall: 451–453 individer.

	Mycket/ Ganska nöjd	Varken nöjd eller inte nöjd	Något nöjd/ Inte alls nöjd
Bemötande	60 %	16 %	24 %
Hantering	45 %	22 %	33 %
Resultat	33 %	29 %	38 %

Poliserna uppfattas som hjälpsamma

På en direkt fråga med fasta svarsalternativ svarar en majoritet av respondenterna att de poliser de mötte i ärendet var mycket eller ganska hjälpsamma, sympatiska, professionella, förtroendeingivande, engagerade och respektfulla. Tabell 5 visar att flest antal personer, strax under tre fjärdedelar av de svarande, upplever att poliserna var hjälpsamma. Adjektivet engagerade är det som lägst andel av de svarande, något över hälften, anser stämmer in på de poliser de mött. Cirka två tredjedelar svarar att de övriga fyra adjektiven stämmer på de poliser de träffade.

Tabell 5. Svar på frågan om hur väl ett antal adjektiv stämmer in på de poliser målsägande mött med anledning av misshandeln (n=157–163). Bortfall: 452–458 individer.

	Mycket/Ganska	Varken eller	Något/Inte alls
Hjälpsamma	71 %	12 %	17 %
Professionella	67 %	14 %	20 %
Respektfulla	67 %	11 %	22 %
Sympatiska	65 %	16 %	20 %
Förtroendeingivande	64 %	14 %	23 %
Engagerade	52 %	20 %	29 %

På grund av avrundning till heltal summeras inte alla rader till 100 %.

Brottsoffren fick även med egna ord beskriva hur de upplevde polisens bemötande. Av de personer som skrev något vid detta fritextavsnitt gav 88 stycken enbart positiva kommentarer, 33 enbart negativa och 18 både positiva och negativa.

Förutom de vanligt förekommande omdömena att bemötandet var bra och mycket bra, beskrivs poliserna främst som trevliga, hjälpsamma och professionella. Några av de övriga positiva omdömena är förstående, trygga, sakliga, korrekta och att poliserna tog sig tid att lyssna.

En äldre man visar på betydelsen av information:

”Saklig, lugn, berättade om förutsättningarna att ta gärningspersonen.”

En ung kvinna uttrycker hur polisen kan vara ett stöd i den situation som uppstått:

”Bra, de var vänliga och förstående. Var såklart jobbigt att prata om det men poliserna underlättade en hel del och var väldigt hjälpsamma.”

De negativa värdeomdömena är utspridda på ett större antal adjektiv än de positiva. Några förekommande är otrevliga, nonchalanta, fientliga, avvisande, fördomsfulla och kaxiga. Målsägandena uttrycker även att poliserna verkade ointresserade, inte ansträngde sig, kunde ha gjort mer och ställde sig på gärningspersonens sida.

Ett antal brottsoffer tycker, som i detta exempel, att de bemötts av en dålig attityd:

”Påtryckande, ibland på gränsen till aggressiva fast att jag var den som råkat illa ut.”

Andra uttrycker att de känt sig ifrågasatta:

”Kände mig inte betrodd. Folk jag kände godtogs inte som vittnen.”

Många respondenter uppfattar informationen som bristfällig

Tidigare studier har visat att brottsoffer ofta är missnöjda med den information de får från polisen. I denna studie är 34 procent missnöjda med informationen om möjligheter till råd och stöd och 39 procent med informationen om vad som hände i det egna ärendet (se tabell 6). Brist på information lyfter även de brottsoffer fram som inte tycker att polisen gjort tillräckligt i ärendet, då de ombads berätta vad de tycker att polisen kunde ha gjort mer:

”Berätta hur ärendet gått, varför de valt att lägga ner brottet med mera.”

”Kanske hjälpa till lite med den juridiska biten, hur det funkar etc. Speciellt om det är första gången.”

Tabell 6. Svar på frågor om hur bra polisen utfört ett antal uppgifter efter den anmälda misshandeln (n=154–159). Bortfall: 456–461 individer.

	Mycket/ Ganska bra	Varken bra eller dåligt	Mycket/ Ganska dåligt
Informerade om möjligheter till råd och stöd	43 %	23 %	34 %
Informerade om vad som hände i ärendet	40 %	22 %	39 %

På grund av avrundning till heltal summeras inte alla rader till 100 %.

Att många brottsoffer upplever det första bemötandet som positivt men är besvikna på den fortsatta hanteringen av ärendet illustreras av dessa citat:

”Polisen på plats var helt enastående. Sen när polisens så kallade utredare tog vid så uppfattar jag det som att man inte brydde sig särskilt mycket på grund av brottets ringa/oviktiga karaktär.”

”Till en början verkade det vara bra, engagerade. Men sen tog det stopp. Man fick inte tag i dem. Polisen som hade hand om vårt mål fast man ringde flera gånger om dagen. Trots att jag hade lämnat namn på gärningsmännen hände heller inget efter mycket lång tid.”

”Vid själva tillfället agerade de bra och var snabbt på plats. Har inte hört mycket från dem efteråt.”

Det finns dock också de som upplevt motsatsen:

”På platsen, vid anmälandet: respektlöst, osympatiskt. Dagen efter då polisen kontaktade mig: mycket professionellt.”

Bara fyra av tio svarande tycker att polisen vidtog rimliga åtgärder

I enkäten ställdes frågan om målsäganden tycker att polisen vidtagit de åtgärder som han eller hon anser att det var rimligt att vidta. Tabell 7 visar att endast fyrtio procent av de svarande är nöjda med de åtgärder polisen vidtagit. Denna siffra är ännu lägre bland de brottsoffer vars ärende inte lett till åtal. Av dem är bara var tredje nöjd med polisens utredningsinsats. Omkring tjugo procent av samtliga svarar varken eller och knappt tjugo procent är missnöjda. Närmare en fjärdedel av de svarande säger att de inte vet vad polisen har gjort, något som tyder på att de har blivit dåligt informerade om händelseförloppet i ärendet.

Tabell 7. Svar på frågan om målsäganden tycker att polisen vidtog de utredningsåtgärder som målsäganden ansåg var rimliga (n=162). Bortfall: 453 individer.

I mycket/ganska stor utsträckning	I varken stor eller liten utsträckning	I mycket/ganska liten utsträckning	Jag vet inte vad polisen har gjort
40 %	20 %	17 %	23 %

De brottsoffer som inte var nöjda med polisens agerande ombads att skriva ner vilka åtgärder de tycker att polisen borde ha genomfört. En del uppger att det fanns konkreta tips som polisen inte följde upp:

”Jag hade registreringsnummer på killens bil, men jag tror att ärendet lades ner innan polisen ens lämnade min lägenhet. De kollade inte upp misshandlaren alls. Och jag hade ändå ett vittne.”

”Det var viktiga vittnen vid brottsplatsen som de inte tog kontakt med. Vi fick själva försöka hitta dem.”

”Nu är jag ingen polis. Men jag lämnade namn på vissa av gärningsmännen. Då borde det inte vara så svårt.”

Andra uttrycker att polisen inte tog händelsen på allvar:

”Det var ju en ’olyckshändelse’ enligt polisen och sånt man får räkna med när folk är fulla...”

Det finns också målsägande som själva anser att det inte fanns något mer att göra i fallet:

”De kunde inte göra något, jag blev slagen och slog tillbaka, jag tycker inte att det fanns något mer att utreda.”

”Svårt för dem att lösa eftersom jag inte kunde beskriva gärningspersonen speciellt bra.”

Av dem som anger att det fanns konkreta tips som polisen inte tog tag i är det sex personer som uppger att det fanns en utpekad gärningsperson och fjorton som säger att det fanns vittnen som inte hördes eller som borde ha hörts grundligare. Andra svarande hänvisar till att de lämnat registreringsnummer på gärningspersonens bil, att polisen inte tog hand om teknisk bevisning och att det fanns skadedokumentation eller fotobesvisning. Ett antal personer tycker att poli-

sen borde ha fortsatt utreda ärendet, utan att ange något konkret som de anser att polisen borde ha gjort. Tio av de svarande efterlyser mer information om hur ärendet fortskred och vilka förutsättningarna var i fallet. Andra tycker att poliserna borde ha visat mer engagemang, lyssnat bättre och visat mer empati. Synpunkter framkommer också på att poliserna inte agerat tillräckligt snabbt på plats och att ärendehandläggningen tagit lång tid.

Sammantaget tycks de brottsoffer som svarat i hög grad uppleva att poliserna behandlar dem korrekt och vänligt, men känna en brist på engagemang från polisernas sida. Denna känsla av brist på engagemang kan bero på att många svarande anser att polisen inte gjort vad de kunnat i ärendet, eller inte vet vad polisen har gjort. Att informera brottsoffren om förutsättningarna i ärendena och vad som gjorts i de enskilda fallen kan därför vara ett enkelt sätt för polisen att skapa en bättre kontakt med brottsoffren.

De svarande är mer nöjda om ärendet lett till åtal

I denna rapport har Brå på ett unikt sätt kunnat samköra brottsoffrens uppfattningar med fakta från polisutredningarna i de aktuella ärendena. Att undersöka brottsoffrens upplevelser av poliskontakterna är ett sätt att fördjupa bilden av hur polisen jobbar i ärenden avseende misshandel av obekanta och om de gör korrekta prioriteringar. Det faktum att det finns ett tydligt ömsesidigt beroende mellan brottsoffer och polis gör att båda parter har mycket att vinna på att kontakten dem emellan fungerar väl. Förutom att nöjda brottsoffer är ett viktigt mål i sig, så ger ett väl fungerande brottsofferarbete polisen bättre möjligheter att klara upp fler brott. Brå (Brå 2009:1) har tidigare undersökt om polisen skulle kunna förändra sina prioriteringar i fall av misshandel av obekanta, i syfte att öka personuppleringen av dessa brott. Att fråga brottsoffren om de anser att polisen har vidtagit rimliga åtgärder i de aktuella fallen är ett sätt att besvara denna frågeställning.

För att undersöka hur den totala graden av nöjdhet hos de svarande varierar utifrån dels om ärendet lett till åtal, dels ett antal andra faktorer togs ett sammanlagt medelvärde fram. Det består av svaren på frågorna om hur nöjd målsäganden är med polisens *bemötande*, polisens *hantering* av fallet och *resultatet* av ärendet. Svaren har kodats enligt skalan 1–5, där 1 motsvarar mycket missnöjd och 5 mycket nöjd. Det sammantagna medelvärdet för samtliga svarande då svaren på de tre frågorna slås samman är 3,1. Uppdelat på de enskilda frågorna är medelvärdet för bemötande 3,5, för hantering 3,1 och för resultat 2,9. Korrelationerna mellan medelvärdena för de tre frågorna ligger mellan 0,7 och 0,8, vilket generellt innebär att de svarande som är nöjda är nöjda gällande samtliga tre frågor, och tvärtom.

Strax över en tredjedel, sextio stycken, av de utredningar där målsäganden besvarade enkäten hade lett till ett förundersökningsprotokoll. Detta innebär att utredningsunderlaget redovisas för en åklagare som fattar beslut om huruvida åtal ska väckas eller inte baserat på om denne tror att bevisningen räcker för en fällande dom. Av dessa sextio ledde sedan femtio till åtal. Andelen anmälningar som lett till åtal är, såsom tidigare nämnts, betydligt högre bland dem som svarat på enkäten än bland dem som inte gjort det (30 mot 18 procent). I tabell 8 framgår det att målsägandena i de utredningar som har lett till åtal är nöjdare än målsägandena i de utredningar som inte har lett till åtal.

Tabell 8. Sammanlagt medelvärde på frågorna om bemötande, hantering och resultat, uppdelat på om anmälan har lett till åtal eller inte. Bortfall: 454 individer.

	Lett till åtal (n=48)	Ej lett till åtal (n=113)
Medelvärde nöjdhet	3,8	2,8

Bland de individer vars utredning inte har lett till åtal tycks antalet utredningsinsatser i sig inte ha någon betydelse för hur nöjd brottsoffret är med polisens arbete (se tabell 9). Resultatet av arbetet verkar vara viktigare än antalet insatser.

Tabell 9. Sammanlagt medelvärde för nöjdhet med bemötande, hantering och resultat, uppdelat på antal åtgärder polisen har genomfört; endast anmälningar som inte har lett till åtal. Bortfall: 371 individer.

	0–2 åtgärder (n=50)	3–5 åtgärder (n=42)	6–11 åtgärder (n=21)
Medelvärde nöjdhet	2,8	2,8	2,9

Däremot pekar undersökningen mot att de svarande som tycker att polisen utfört rimliga insatser i ärendet är nöjdare än de som inte tycker det eller inte vet vad polisen har gjort (se tabell 10). Mönstret är detsamma då endast de respondenter vars ärenden inte har gått till åtal räknas med.

Tabell 10. Sammanlagt medelvärde på frågorna om bemötande, hantering och resultat, uppdelat på i vilken utsträckning individen anser att polisen vidtog rimliga utredningsåtgärder. Bortfall: 456 individer.

	Mycket/ Ganska stor (n=62)	Varken stor eller liten (n=33)	Mycket/ Ganska liten (n=27)	Vet inte vad polisen har gjort (n=37)
Medelvärde nöjdhet	4,1	3,3	2,0	2,3

Att en känsla av att polisen tar ärendet på allvar är viktig för det enskilda brottsoffret, även om det samtidigt finns en förståelse för svårigheten att lösa brottet, visar detta citat:

”Svårt fall men upplevelsen var att det inte läggs några större resurser på enskilda fall.”

Andra faktorer som kan förklara nöjdheten

Ytterligare ett antal faktorer har analyserats utifrån om de tycks ha något samband med i vilken utsträckning de brottsoffer som svarat är nöjda med polisens insatser. Dessa faktorer inkluderar ett antal egenskaper hos målsäganden, brottet och gärningspersonen, och informationens betydelse.

Ingen skillnad i nöjdhet bland respondenterna utifrån kön, ålder och misshandelns allvarlighetsgrad

Totalt sett gick det inte att finna några skillnader i brottsoffrens sammanvägda nöjdhet utifrån deras ålder eller kön. Inte heller tycktes nöjdheten påverkas av misshandelns allvarlighetsgrad. Detta framgår av tabell 11.

Tabell 11. Sammanlagt medelvärde på frågorna om bemötande, hantering och resultat, uppdelat på målsägandens ålder, kön och etnicitet, misshandelns allvarlighetsgrad och hur känd gärningspersonen var då utredningen lades ner. Bortfall: 371–454 individer.

Målsägandes ålder	15–19 år (n=52) 3,2	20–30 år (n=60) 3,1	31– år (n=48) 3,1
Målsägandes kön	Män (n=108) 3,1	Kvinnor (n=53) 3,2	
Målsägandes etnicitet	Nordisk (n=134) 3,2	Annan (n=27) 2,8	
Misshandelns allvarlighetsgrad	Lindrig misshandel (n=61) 3,1	Misshandel (n=60) 3,2	Grov misshandel (n=38) 3,2
Hur känd gärningspersonen var i de utredningar som inte har lett till åtal	Helt okänd/ Signalement (n=47) 3,0	Tips/Namn (n=66) 2,7	

Däremot är tendensen att de deltagande individerna av utomnordisk härkomst är mer missnöjda än de av nordisk härkomst. Antalet individer i studien med annan härkomst än nordisk är dock väldigt få till antalet, vilket ytterligare begränsar möjligheten att dra slutsatser utifrån materialet. I en del fritextsvar framkommer det att personen har känt sig sämre behandlad av polisen på grund av sin bakgrund:

”Till och börja med utreda saken och inte lägga ner utredningen, på grund av mitt efternamn.”

”Att prata med mig som offer. Att ta något ansvar som polis att bemöta offret som en mänsklig varelse. Att inte skylla på hudfärg.”

Information är viktigt för de svarande

Tidigare studier har visat att det missnöje som finns med polisen ofta är relaterat till den information som brottsoffret får. I denna studie tillfrågades målsägandena om hur bra de tyckte att polisen varit på att lämna information om de möjligheter till råd och stöd som finns och om vad som hände i ärendet. Tabell 12 visar att de som är mer nöjda med den information polisen lämnat också ger ett högre sammantaget betyg på polisens insats.

Tabell 12. Sammanlagt medelvärde på frågorna om bemötande, hantering och resultat, uppdelat på hur bra målsäganden tyckte att polisen informerade om möjligheter till råd och stöd och om vad som hände i ärendet. Bortfall: 459–461 individer.

	Informerade mycket/ganska bra (n=60-66)	Informerade varken bra eller dåligt (n=34-36)	Informerade mycket/ganska dåligt (n= 54-60)
Medelvärde nöjdhet; information om råd och stöd	3,9	3,3	2,2
Medelvärde nöjdhet; information om ärendet	4,1	3,2	2,2

Kommentarer visar att brist på information om ärendet kan bidra till upplevelsen av att rättsväsendet inte gjort vad det kunnat:

”Arbetat snabbare med utredningen och informerat mig fortgående om utredningen. Jag tycker det var solklart att han skulle dömas för brottet.”

En tredjedel av de svarande har fått minskat förtroende för polisen

I fritextsvaren framkommer exempel på hur förtroendet för polisen förändrats jämfört med före polisanmälan i både negativ och positiv riktning:

”Jag har tappat allt förtroende för polisen. Även respekten är borta.”

”Mycket tillmötesgående och vänliga, jag blev positivt överraskad över bemötandet. Mycket glädjande.”

På en direkt fråga om brottsoffrets förtroende för polisen förändrats efter händelsen svarar två tredjedelar att det är oförändrat eller större⁷, medan en tredjedel svarar att det blivit mindre. Eftersom fokus i denna studie ligger på hur brottsoffren upplevt polisens agerande efter misshandeln har ingen fråga ställts om förtroendenivån före händelsen.

Frågan om förtroendet för polisen hänger samman med om brottsoffren skulle anmäla en liknande händelse igen. En sjättedel säger att de inte skulle göra en anmälan och strax över en femtedel är osäkra på om de skulle göra en anmälan eller inte. Hela 95 procent av de svarande, vars förtroende för polisen förändrats i en positiv riktning, uppger att de skulle polisanmäla ett liknande brott i framtiden. Bland dem som uttrycker att deras förtroende för polisen är mindre än före händelsen säger sex av tio att de inte eller endast kanske skulle anmäla en liknande händelse i framtiden. Samma svar ger drygt en tredjedel av dem som säger sig ha ett oförändrat förtroende.

Tabell 13. Andel som svarade ja, kanske respektive nej på frågan om de skulle anmäla en liknande händelse i framtiden, uppdelat på vilket förtroende personen har för polisen nu jämfört med före händelsen. Bortfall: 453 individer.

	Skulle anmäla i framtiden	Skulle kanske anmäla i framtiden	Skulle inte anmäla i framtiden
Mycket/något större förtroende (n=39)	95 %	5 %	0 %
Oförändrat förtroende (n=67)	64 %	28 %	8 %
Mycket/något mindre förtroende (n=56)	40 %	23 %	38 %
Samtliga (n=162)	63 %	21 %	16 %

Det vanligaste fritextssvaret bland dem som säger att de i framtiden skulle anmäla en liknande händelse är att det är viktigt att anmäla av princip, att det är en självklarhet och ett ansvar.

”Dum fråga!”

”Brott ska anmälas.”

Andra svar är att polisernas bemötande var bra, att gärningspersonen bör få ett straff, att det kan bidra till att minska brottsligheten, för att skipa rättvisa och att det är viktigt att göra en markering, både mot den enskilda gärningspersonen och mot andra. Ytterligare svar som förekommer enstaka gånger är:

- att det är en rättighet att anmäla brott
- möjligheten att kunna få skadestånd
- att gärningspersonen ska kunna få hjälp
- av statistikskäl
- för att visa hur dålig polisen är

⁷ En fjärdedel av samtliga respondenter svarar att det blivit större.

- för att kunna förbättra polisen
- för att få hjälp eller skydd
- för att kunna bearbeta händelsen
- med grund i olika känslor (rädd, arg, kränkt).

Bland dem som anger att de inte eller bara kanske skulle anmäla ett likadant brott i framtiden är det vanligaste argumentet att det inte är någon idé eftersom polisen ändå inte gör någonting:

”Känns inte att det har någon betydelse, att det är meningslöst.”

”Ingen idé, man får ju ändå ingen hjälp.”

Andra uttrycker att polisen inte har tagit dem på allvar eller att de har känt sig ifrågasatta. Några upplever att polisen inte har hjälpt dem baserat på egenskaper hos dem själva:

”Polisen tar inte såna som mig på allvar.”

”Är man straffad sen tidigare får man aldrig någon hjälp själv.”

”Polisen måste ta större ansvar. Det ska inte vara skillnad mellan olika medborgare i samhället.”

Ytterligare svar är lågt eller inget förtroende för polisen, att det leder till jobbiga konsekvenser och komplikationer eller att det tar för mycket tid och energi.

Många av dem som säger att de i framtiden inte skulle anmäla en liknande händelse uttrycker att de känner att polisen ingenting gjort. Det förstärker bilden av att det är viktigt för brottsoffer att känna att polisen tar den anmälda händelsen på allvar och gör vad de kan i ärendet.

I tabell 14 kan utläsas att de som har svarat nej eller kanske på frågan om de i framtiden skulle anmäla en liknande händelse är mer missnöjda med bemötande, hantering och resultat än de som har svarat ja på frågan. Detta tyder på att missnöjdhet med polisens bemötande och agerande kan påverka den fortsatta anmälningsbenägenheten.

Tabell 14. Sammanlagt medelvärde på frågorna om bemötande, hantering och resultat, uppdelat på om individen svarat ja eller nej/kanske på frågan om denna skulle anmäla en liknande händelse i framtiden. Bortfall: 455 individer.

	Skulle anmäla i framtiden (n=102)	Skulle inte/kanske anmäla i framtiden (n=58)
Medelvärde nöjdhet	3,6	2,4

Brå:s bedömning

Det finns ett antal faktorer som gör att resultaten från denna studie bör tolkas med försiktighet. Dessa inkluderar en låg svarsprocent, skillnader mellan dem som besvarat och inte besvarat enkäten och möjligheten att det inte enbart är kontakten med polisen efter den aktuella misshandeln som har influerat brotts-offrens bedömning. Även om resultaten ska tolkas med försiktighet, så kan studien bidra till att ge en bild av vad brottsoffer, som utsatts för misshandel av en obekant, värdesätter i mötet med polisen och fungera som en utgångspunkt för fortsatta studier inom området.

Majoriteten av brottsoffren i studien är nöjda med det bemötande de fått av poliserna, medan en större andel uttrycker missnöje med den fortsatta hanteringen av ärendet och fallets resultat. Polisernas engagemang, information om vad

som händer i fallet och möjlighet för poliserna att göra mer i ärendet än vad de gjort är områden där brottsoffren uttrycker missnöje.

Ökad uppklaringsprocent är en faktor som kan göra brottsoffer nöjdare, men denna studie tyder på att information och en känsla av att polisen gör vad de kan också är viktigt. Att brottsoffer anser att polisen har vidtagit rimliga åtgärder i ärendet kan även det delvis vara en informationsfråga. Detta då dålig information om vilka förutsättningar som finns för att gripa och döma en gärningsperson, eller om vad polisen gjort i ärendet, kan bidra till en känsla av att polisen inte har gjort allt de kunnat göra.

Det som är en rutinhändelse för polisen kan vara någonting som händer brottsoffret en gång i livet. Att polisen då, förutom ett korrekt och trevligt bemötande, visar att de tar händelsen på allvar, gör vad de kan i ärendet och fortlöpande informerar brottsoffret om händelseutvecklingen framstår utifrån resultaten i denna studie som viktiga faktorer för att misshandelsoffer ska vara nöjda med polisen. Förbättringar på dessa områden kan bidra till en bättre kontakt mellan polis och brottsoffer, vilket i förlängningen kan effektivisera brottsutredningarna och eventuellt öka uppklaringsprocenten. I denna strävan behövs förutom mer kunskap om vad som är viktigt för brottsoffer i kontakten med polisen, även ökad kunskap om hur poliser upplever mötet med brottsoffer. Att förstå polisernas reaktioner och prioriteringar kan förbättra möjligheterna till ett adekvat bemötande av brottsoffer, något som ger nöjdare brottsoffer och ökade möjligheter att klara upp fler brott.

Referenser

- Brottsförebyggande rådet, Brå (2009). *NTU 2008 – Om utsatthet, trygghet och förtroende*. Rapport 2009:2. Stockholm: Brottsförebyggande rådet.
- Brottsförebyggande rådet, Brå (2009). *Misshandel mellan obekanta – Kan fler brott klaras upp? Del 2*. Rapport 2009:1. Stockholm: Brottsförebyggande rådet.
- Brottsförebyggande rådet, Brå (2008). *Brottsoffers benägenhet att polisanmäla brott*. Rapport 2008:12. Stockholm: Brottsförebyggande rådet.
- Brottsförebyggande rådet, Brå (2007). *Misshandel mellan obekanta – Kan fler brott klaras upp?* Rapport 2007:12. Stockholm: Brottsförebyggande rådet.
- Brottsförebyggande rådet, Brå (2004). Kühlhorn, E. (2004). *Misshandel. I: Dolmén, L. (red.) Brottsutvecklingen 2001–2003*. Rapport 2004:3. Stockholm: Brottsförebyggande rådet.
- Brottsförebyggande rådet, Brå (1988). *Brottsoffer*. Rapport 1988:1. Stockholm: Brottsförebyggande rådet.
- Christie, N. (1986). The ideal victim. I: Fattah E. A. (red.) *From crime policy to victim policy*. London: The MacMillan press.
- Lindgren, M. (2004). *Brottsoffer i rättsprocessen. Om ideala brottsoffer och goda myndigheter*. Stockholm: Jure Förlag AB.
- Lindgren, M. och Christianson, S-Å. (1994). *Relationen mellan polis och brottsoffer i Stockholms Polismyndighet*. PHS Rapport 1994:2. Solna: Polishögskolan.
- Lindgren, M. och Lagerbäck, B. (1996). Att drabbas av brott: om brottsoffers reaktioner och behov. I: Christianson, S-Å. (red.) *Rättspsykologi*. Stockholm: Natur och Kultur.
- Lindgren, M., Pettersson, K-Å. och Hägglund, B. (2001). *Brottsoffer. Från teori till praktik*. Stockholm: Jure.
- Lindgren, M. och Qvarnström, J. (2003). *Brottsoffren i rättsprocessen*. Stockholm: Rikspolisstyrelsen.
- Proposition 2000/01:79. *Stöd till brottsoffer*.
- Qvarnström, J. och Lindgren, M. (2004). *Vad tycker brottsoffren om polisen? En undersökning vid Polismyndigheten i Västra Götaland*. Göteborg: Polismyndigheten i Västra Götaland.
- Rikspolisstyrelsen, RPS (2003). *Brottsofferarbetet inom polisen. En nationell handlingsplan*. Stockholm: Rikspolisstyrelsen.
- Rikspolisstyrelsen, RPS (2001). *Brottsoffer. En handledning för polisens del i lokalsamhällets brottsofferstödande arbete*. RPS Rapport 2001:1. Stockholm: Rikspolisstyrelsen.
- SOU 1998:40. *Brottsoffer. Vad har gjorts? Vad bör göras?* Betänkande av Brottsofferutredningen. Stockholm: Fritzes.
- SOU 1990:92. *Våld och brottsoffer*. Slutbetänkande av våldskommissionen. Stockholm: Allmänna förlaget.

Bilaga. Enkät

Observera att enkäten består av tre sidor.

1. Vilken var den viktigaste anledningen till att du anmälde brottet?

(Kryssa för ett alternativ.)

- För att brott av princip bör anmälas
- För att gärningsmannen skulle få ett straff för brottet
- För att förhindra att gärningsmannen utsätter mig för ett liknande brott igen
- För att förhindra att gärningsmannen utsätter någon annan för ett liknande brott
- För att kunna få ekonomisk ersättning
- Polisen anmälde eller övertalade mig att anmäla
- Någon annan än polisen anmälde eller övertalade mig att anmäla
- Annat: _____

2. Hade du ytterligare kontakt med polisen efter anmälningstillfället?

- Nej
- Ja, en gång
- Polisen kontaktade mig
- Jag kontaktade polisen
- Ja, flera gånger
- Polisen kontaktade mig
- Jag kontaktade polisen
- Polisen kontaktade mig och jag dem

3. Sa du någon gång till polisen att du inte ville göra en anmälan, eller att du inte ville gå vidare med utredningen? *(Om ja kan du välja flera alternativ.)*

- Nej
- Ja, därför att
- jag tyckte att det var en bagatellartad händelse
- det kändes jobbigt att gå igenom
- jag själv kände mig delaktig i det som inträffade
- jag och gärningsmannen hade rätt ut händelsen på egen hand
- det hade gått så lång tid sedan händelsen
- _____

4. Om ja, hur reagerade polisen på detta?

5. Beskriv, med egna ord, hur du upplevde polisens bemötande

6. Tycker du, sammantaget, att de poliser du hade kontakt med i ärendet var...?

	Mycket	Ganska	Varken eller	Något	Inte alls
Hjälpsamma	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sympatiska	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Professionella	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Förtroendeingivande	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Engagerade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Respektfulla	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Hur nöjd är du, sammantaget, med polisens bemötande?

- Mycket nöjd
- Ganska nöjd
- Varken nöjd eller missnöjd
- Ganska missnöjd
- Mycket missnöjd

8. Hur bra tycker du att polisen utförde nedanstående uppgifter efter den miss-handel du anmälde?

	Mycket bra	Ganska bra	Varken eller	Ganska dåligt	Mycket dåligt
Visade sympati	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informerade om var du kunde få råd och stöd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informerade om vad som hände i ärendet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Försökte lösa brottet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. Om du känner att polisen inte gjorde vad de kunde för att lösa brottet, vad tycker du att de kunde ha gjort mer?

10. Tycker du att polisen vidtog de utredningsåtgärder som du ansåg var rimliga?

- I mycket stor utsträckning
- I ganska stor utsträckning
- I varken stor eller liten utsträckning
- I ganska liten utsträckning
- I mycket liten utsträckning
- Jag vet inte vad polisen har gjort

11. Hur nöjd är du, sammantaget, med polisens hantering av ärendet?

- Mycket nöjd
- Ganska nöjd
- Varken nöjd eller missnöjd
- Ganska missnöjd
- Mycket missnöjd

12. Hur nöjd är du med resultatet av polisens utredningsarbete?

- Mycket nöjd
- Ganska nöjd
- Varken nöjd eller missnöjd
- Ganska missnöjd
- Mycket missnöjd

13. Hur stort är ditt förtroende för polisens nu i jämförelse med före händelsen?

- Mycket större
- Något större
- Oförändrat
- Något mindre
- Mycket mindre

14. Skulle du i framtiden anmäla en liknande händelse till polisens?

- Ja
- Nej
- Kanske

15. Varför, eller varför inte?

16. Övriga tankar
