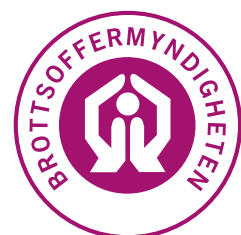


FÖRSLAG OM BÄTTRE DIGITALT BEMÖTANDE AV BROTTSSUTSATTA

REDOVISNING AV ETT REGERINGSUPPDRAG
JU 2016/03925/KRIM



**FÖRSLAG OM BÄTTRE
DIGITALT BEMÖTANDE
AV BROTTSUSSATTA**

INNEHÅLL

1. SAMMANFATTNING	6
2. REGERINGSUPPDRAGET	8
3. ARBETETS GENOMFÖRANDE	8
4. BAKGRUND OCH UTGÅNGSPUNKTER	10
4.1 Tidigare statliga utredningar	10
4.2 Mina meddelanden	11
4.3 E-tjänster hos rättsväsendets myndigheter och Kronofogden	13
4.4 E-legitimation	13
5. KARTLÄGGNINGAR	14
5.1 Erfarenheter av att utveckla e-tjänster ur ett livshändelseperspektiv	14
5.2 Livshändelsen Utsatt för brott	14
5.2.1 Vad är ett livshändelseperspektiv?	14
5.2.2 Vad innebär en livshändelseanalys?	15
5.2.3 Brottsoffers behov av information	15
5.2.4 Rättsväsendets myndigheters och Kronofogdens skyldigheter att lämna information till brottsoffer	16
5.3 Kvalitativ intervjuundersökning	18
5.3.1 Tillvägagångssätt	18
5.3.2 Begränsningar i undersökningen	18
5.3.3 Sammanfattning av resultat	19
5.3.4 Stöd och information under brottmålsprocessen	19
5.3.5 Brottsofs utsattas upplevelser av några av myndigheterna	20
5.3.6 Vad vill brottsofs utsatta ha för stöd under brottmålsprocessen?	21
5.4 Kvantitativ enkätundersökning	22
5.4.1 Tillvägagångssätt	22
5.4.2 Begränsningar i undersökningen	22
5.4.3 Sammanfattning av resultat	23
5.5 Presentation av livshändelsen Utsatt för brott	23

6. MYNDIGHETSGEMENSAM WEBB- INFORMATION	26
7. FÖRFATTNINGAR PÅ OMRÅDET	26
7.1 Författning om elektroniska meddelanden	26
7.2 Delgivningar	26
7.3 Personlig integritet	27
8. SLUTSATSER OCH FÖRSLAG	28
8.1 Inledning	28
8.2 Myndigheterna bör ansluta till och använda Mina meddelanden	30
8.3 E-tjänster bör utvecklas	32
8.4 Myndighetsgemensam webbinformation bör tas fram	34
8.5 Behovet av författningsändringar	35
8.6 Jämställdhet	36
9. EKONOMISKA KONSEKVENSER AV FÖRSLAGEN	37
9.1 Brottsoffermyndigheten	37
9.2 Domstolsverket och de allmänna domstolarna	38
9.3 Kriminalvården	38
9.4 Kronofogden	38
9.5 Polismyndigheten	38
9.6 Åklagarmyndigheten	39
10. REFERENSER	40
11. BILAGOR	41
Bilaga 1 – Regeringsuppdraget	
Bilaga 2 – Frågor i enkätundersökning	

1. SAMMANFATTNING

I rapporten lämnas förslag till ett bättre digitalt bemötande av brottsutsatta i enlighet med det uppdrag som Brottsoffermyndigheten fick av regeringen i maj 2016. I uppdraget ingår att kartlägga brottsutsattas behov av stöd under brottmålsprocessen och om dessa behov kan tillgodoses digitalt. Kartläggningen ska bedrivas utifrån ett processororienterat livshändelseperspektiv. Förslag på utvecklad myndighetsgemensam webbinformation riktad till brottsutsatta ska också utredas. Författningar på området ska analyseras och förslag på ändringar presenteras om det finns sådana behov. Informationssäkerhet och skyddet av den personliga integriteten ska vara i fokus vid genomförandet av uppdraget. En utgångspunkt är också att eventuella kostnader för de förslag som presenteras ska rymmas inom myndigheternas befintliga ramar. Avslutningsvis ska ett jämställdhetsperspektiv beaktas vid genomförandet av uppdraget.

I inledningen av rapporten redovisas ett antal utgångspunkter för hur arbetet med uppdraget har bedrivits. Här sammanfattas de kontakter Brottsoffermyndigheten haft med företrädare för andra myndigheter samt med organisationer i det civila samhället för att diskutera och förankra de förslag som presenteras i rapporten. Dessutom redogörs för hur Brottsoffermyndigheten har inhämtat erfarenheter från andra myndigheter som arbetat med att kartlägga livshändelser och att ta fram e-tjänster.

I rapporten presenteras en nulägesbeskrivning av den nationella tjänsten för digital post som kallas Mina meddelanden. Den gör det möjligt för bland andra myndigheter att skicka skrivelser och ärendestatusuppdateringar till enskilda medborgare. Användarna av tjänsten måste aktivt göra ett val för att ta emot digital post på det sättet. Mina meddelanden innehåller ingen funktion för användarna att kommunicera tillbaka till den avsändande myndigheten. Antalet användare uppgår för närvarande till cirka 1,5 miljoner. Däremot är antalet avsändande myndigheter endast tretton stycken. Inga av de för uppdraget relevanta myndigheterna har börjat sända digital post via Mina meddelanden. Ett par av myndigheterna har dock utvecklat e-tjänster som erbjuder medborgare att sköta vissa ärenden digitalt. Det är däremot enbart Brottsoffermyndigheten som har en e-tjänst som vänder sig till brottsutsatta. En genomgång lämnas även av den tekniska lösningen med e-legitimation och om förändringar som är i förestående med anledning av ny EU-lagstiftning.

Tidigare utredningar som genomförts av andra myndigheter visar att brottsoffer efterfrågar information om sina rättigheter och stöd under brottmålsprocessen. Rättsväsendets myndigheter och Kronofogden har också, i varierande grad, en skyldighet att lämna information till brottsoffer om deras rättigheter.

Brottsoffermyndigheten har kartlagt brottsutsattas behov av stöd under brottmålsprocessen samt inhämtat synpunkter på om de önskar ha digital kontakt med rättsväsendets myndigheter och Kronofogden. Kartläggningarna har bestått av djupintervjuer samt webbenkät. Resultaten visar att de brottsutsatta upplevde att de inte fick någon skriftlig information vid brottsanmälan. Däremot kan de i efterhand konstatera att de fått den. En slutsats som kan dras är att de brottsut-

satta fått information som de inte kunde tillgodogöra sig i anmälningssituationen. Det kan även handla om att en del information inte är relevant i sammanhanget. Kartläggningarna visar också att det finns behov att få veta vad som händer i det egna ärendet och hur långa handläggningstiderna är. Brottsoffer vill ha möjlighet att kommunicera digitalt med myndigheterna men det får inte bli på bekostnad av ett personligt bemötande när så behövs. Att få information om rättigheter och stöd på en och samma webbplats upplevs som positivt av brottsoffren.

I rapporten illustreras också livshändelsen Utsatt för brott med utgångspunkt i resultaten från kartläggningarna. Den visar de kontakter som brottsoffer behöver ha med rättsväsendets myndigheter och Kronofogden. I de allra flesta fall är det myndigheterna som tar kontakt med ett brottsoffer för att informera om åtgärder som vidtas i ett ärende. Vid några tillfällen behöver dock brottsoffret vända sig till myndigheterna för att initiera en ansökan eller lämna uppgifter i ett pågående ärende. Kontakterna sker i dag oftast via vanlig post men det finns möjligheter att ersätta dessa med digital post eller med e-tjänster.

Det finns myndigheter som har tagit fram myndighetsgemensam webbinformation. Webbplatserna rör andra områden än rättsväsendet. De innehåller information som omfattar myndigheternas ansvarsområden och ibland också flera e-tjänster för medborgarna. Sådana webbplatser är Efterlevandeguiden och Verksamt.se.

Vid en analys av lagstiftning på området har fokus legat på författningar som reglerar Mina meddelanden, hur delgivningar kan genomföras samt författningar rörande skyddet av den personliga integriteten. Analysen visar att pågående eller nyligen avslutade utredningar har haft som uppgift att presentera nya lagförslag på detta område.

I rapporten presenteras Brottsoffermyndighetens förslag på hur det digitala bemötandet av brottsutsatta kan förbättras. Förslagen kan sammanfattas enligt följande.

- Rättsväsendets myndigheter samt Kronofogden bör ansluta till och börja sända digital post via tjänsten Mina meddelanden. Myndigheterna bör snarast få i uppdrag av regeringen att analysera och identifiera vilka handlingar som kan skickas till brottsutsatta via tjänsten.
- Rättsväsendets myndigheter samt Kronofogden bör få i uppdrag av regeringen att utveckla e-tjänster som möjliggör för brottsutsatta att skicka in ansökningar, uppgifter och kompletteringar i sina ärenden. Därutöver bör myndigheterna införa möjlighet för brottsoffer att skicka in allmänna frågor digitalt.
- Brottsoffermyndigheten bör få i uppdrag av regeringen att ta fram myndighetsgemensam webbinformation riktad till brottsutsatta. Arbetet bör genomföras i samråd med berörda myndigheter och relevanta organisationer i det civila samhället. Informationen ska vara möjlig att behövsanpassa samt vara en del av Brottsoffermyndighetens ordinarie webbplats.

- Brottsoffermyndigheten bör även få i uppdrag att, i samverkan med rättsväsendets myndigheter, verka för att information till brottsutsatta som presenteras på rättsväsendets webbplatser blir mer likformig och omfattar en beskrivning av hela rättsprocessen.

Brottsoffermyndighetens bedömning är att förslagen inte innebär att några författningar behöver ändras i nuläget. Förslagen bedöms inte påverka jämställdheten mellan kvinnor, män, pojkar och flickor.

I slutet av rapporten redovisas en bedömning av de ekonomiska konsekvenserna av förslagen.

2. REGERINGSUPPDRAGET

Den 19 maj 2016 fick Brottsoffermyndigheten i uppdrag av regeringen att lämna förslag om ett bättre digitalt bemötande av brottsutsatta, se bilaga 1. Brottsoffermyndigheten ska redovisa uppdraget senast den 31 maj 2017. I regeringsuppdraget identifieras ett antal åtgärder som Brottsoffermyndigheten ska vidta under uppdragstiden. Dessa kan sammanfattas enligt följande.

- Utifrån ett processororienterat livshändelseperspektiv kartlägga brottsutsattas behov av stöd under brottmålsprocessen och analysera i vilken mån dessa behov kan tillgodoses genom digitaliseringens möjligheter.
- Ge förslag till utvecklad myndighetsgemensam webbinformation riktad till brottsutsatta.
- Särskilt beakta möjligheten att använda den nationella digitala tjänsten Mina meddelanden vid kommunikation med brottsutsatta.
- Föreslå författningsändringar om sådant behov finns.
- Beakta ett jämställdhetsperspektiv, den personliga integriteten samt informationssäkerhet.
- Föreslå finansiering av de förslag som presenteras.

3. ARBETETS GENOMFÖRANDE

Uppdraget inleddes med att den utsedda projektledaren skickade ut kallelser till ett första möte till de myndigheter och organisationer som framgick av regeringsuppdraget. En referensgrupp bestod av representanter från statliga myndigheter, Sveriges Kommuner och Landsting samt Sveriges advokatsamfund. I den andra gruppen deltog företrädare för brottsofferstödande organisationer i det civila samhället. Referensgrupperna fick lämna synpunkter på kommande kartläggningar och framtagna förslag inför redovisningen till regeringen. Represen-

tanterna har också fungerat som informationskälla om nuläget inom organisationerna vad gäller pågående och framtida digitaliseringsarbete.

Den första gruppen bestod av följande representanter:

- Domstolsverket, Helena Corell,
- Kriminalvården, Johnny Björling och Mattias Persson,
- Kronofogden, Joachim Angermund och Mårten Janerud,
- Polismyndigheten, Maria Agge, Birgitta Lindblom och Malin Lindström,
- Socialstyrelsen, Jenita Nilsson,
- Sveriges advokatsamfund, Lena Feuk,
- Sveriges Kommuner och Landsting, Greta Berg och
- Åklagarmyndigheten, Katarina Eriksson.

Den andra gruppen bestod av:

- 1000 möjligheter, Mikis Kanakaris,
- Brottsofferjouren Sverige, Magnus Andersson och Fredrik Mellqvist,
- RFSL:s brottsofferjour, Maria Tillquist och Carina Wranglebo,
- Riksorganisationen för kvinnojourer och tjejjourer i Sverige, Zozan Inci och
- Unizon, Josefine Högström.

Vid uppdragets inledning upprättades dessutom en intern referensgrupp med representanter från flera av Brottsoffermyndighetens enheter. De har haft möjlighet att komma med synpunkter vid projektets inledning och följt arbetet med kartläggningar av brottsutsattas upplevelser av brottmålsprocessen.

Enligt regeringens uppdrag skulle Brottsoffermyndigheten inhämta erfarenheter från Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och Tillväxtverket om att kartlägga behov och utveckla e-tjänster ur ett livshändelseperspektiv. Projektledaren besökte därför nyckelpersoner från de tre myndigheterna och fick under besöken information om kartläggningar av medborgares ”kundresor” och om de e-tjänster som respektive verksamhet tagit fram.

Användningen av den nationella digitala tjänsten Mina meddelanden skulle utredas i samråd med Skatteverket. Förutom att besöka Skatteverket deltog projektledaren även i en informationsträff för anslutande myndigheter till Mina meddelanden.

Projektledaren var också närvarande på ett av eSam:s¹ öppna forum, där det erbjöds möjlighet till erfarenhetsutbyte med andra myndigheter om kartläggningar och att utveckla e-tjänster ur ett livshändelseperspektiv.

¹ eSam är ett medlemsdrivet program för samverkan mellan myndigheter och Sveriges Kommuner och Landsting om digitalisering av det offentliga Sverige, <http://www.esamverka.se/om-esam.html>, 2017-04-28.

Inom ramen för projektet genomfördes två kartläggningar riktade till brottsutsatta. Den första bestod av kvalitativa djupintervjuer med elva brottsoffer och var inriktad på behov av stöd och information under brottmålsprocessen. Intervjustudien syftade även till att svara på om digitaliseringens möjligheter skulle kunna vara en del av ett bra stöd under processen. Studien genomfördes av ett företag som har specialiserat sig på kvalitativa undersökningar. Den andra studien var kvantitativ och bestod av en enkät på Brottsoffermyndighetens webbplats. Enkäten publicerades i form av en så kallad ”pop-up” på webbsidorna med information som särskilt riktar sig till brottsutsatta. Förutom en del bakgrundsfakta fokuserade frågorna på hur brottsutsatta vill kommunicera med rättsväsendets myndigheter² samt om önskemål finns att använda sig av Mina meddelanden och e-tjänster vid kontakt med myndigheterna.

4. BAKGRUND OCH UTGÅNGSPUNKTER

4.1 Tidigare statliga utredningar

Regeringen beslutade 2012 att tillsätta en kommitté, Digitaliseringskommissionen, med uppgiften att verka för att målet i den IT-politiska strategin, IT i människans tjänst – en digital agenda för Sverige, skulle uppnås och att regeringens ambitioner inom området fullföljdes.³ Utredningen överlämnade sitt slutbetänkande 2016.⁴ Under uppdragets gång överlämnade kommittén fem delbetänkanden.⁵ Kommittén har även publicerat ett antal temarapporter som samlats i ett betänkande.⁶

I slutbetänkandet lämnade kommittén fyra rekommendationer⁷ till regeringen:

- inrätta en ny myndighet med ansvar för att främja digitalisering,
- anta en strategi som ger riktning och kraft åt digitaliseringsarbetet,
- stärk ledarskapet så att digitaliseringens möjligheter används samt
- prioritera att bygga kompetens för att säkerställa välfärd och tillväxt i det digitala samhället.

² Med rättsväsendets myndigheter menas i denna rapport: Brottsoffermyndigheten, Domstolsverket och de allmänna domstolarna, Kriminalvården, Polismyndigheten samt Åklagarmyndigheten.

³ Dir. 2012:61 – Digitaliseringskommissionen – en kommission för den digitala agendan.

⁴ SOU 2016:89 – För digitalisering i tiden.

⁵ SOU 2013:31 – En digital agenda i människans tjänst – Sveriges digitala ekosystem, dess aktörer och drivkrafter, SOU 2014:31 – En digital agenda i människans tjänst – en ljusnande framtid kan bli vår, SOU 2015:28 – För Sverige i tiden – digital kompetens, SOU 2015:65 – Om Sverige i tiden – en antologi om digitaliseringens möjligheter och SOU 2015:91 – Digitaliseringens transformerande kraft – vägval för framtiden.

⁶ SOU:85 – Digitaliseringens effekter på individ och samhälle – fyra temarapporter.

⁷ SOU 2016:89 – För digitalisering i tiden, s. 27-30.

Utredningen om effektiv styrning av nationella digitala tjänster har i mars 2017 presenterat ett delbetänkande med förslag om en övergripande plan för att stärka digitaliseringen av den offentliga sektorn.⁸ Några av utredningens förslag presenteras längre fram i rapporten.

4.2 Mina meddelanden

Skatteverket har sedan 2012 i uppdrag av regeringen att utveckla och förvalta tjänsten Mina meddelanden. Arbetet sker i samverkan med en rad andra statliga myndigheter samt Sveriges Kommuner och Landsting. Tjänsten kan användas av både privatpersoner och företag. Mina meddelanden möjliggör att post kan tas emot, läsas och samlas digitalt. För att kunna göra detta krävs ett anslutande till en godkänd digital brevlåda samt en e-legitimation. Posten kan läsas i dator, läsplatta och mobil. Tjänsten är enkelriktad vilket innebär att det inte är möjligt för en mottagare av digital post att kommunicera tillbaka till avsändaren i systemet. År 2012 begärde Skatteverket i samverkan med Bolagsverket, Tillväxtverket och Sveriges Kommuner och Landsting lagändringar för att göra det möjligt med tvåvägskommunikation. Regeringen valde dock att inte genomföra någon åtgärd.

För närvarande är fyra digitala brevlådor anslutna till Mina meddelanden: Digimail, e-Boks, Kivra och Min myndighetspost. De tre första brevlådorna förmedlar post från företag, myndigheter och kommuner, medan den sista endast förmedlar post från myndigheter och kommuner. I dag skickar tretton myndigheter och sex kommuner post via Mina meddelanden. I februari 2017 hade Mina meddelanden 1,5 miljoner användare, varav de flesta privatpersoner.⁹

Regeringen gav 2015 Skatteverket i uppdrag att följa upp statliga myndigheters anslutning till Mina meddelanden.¹⁰ Uppföljning skulle göras årligen i Skatteverkets årsredovisning. En slutrapport ska presenteras i årsredovisningen för 2017. I budgetpropositionen för 2015¹¹ uppgav regeringen att den förstärker styrningen och samordningen av den övergripande IT-användningen i statsförvaltningen, bland annat genom att i större utsträckning styra de statliga myndigheternas anslutning till gemensamma tjänster. Regeringen satte upp målet att mellanstora och större myndigheter ska ha anslutit relevanta meddelandeflöden till Mina meddelanden senast 2017. Införandet ska dock ske med hänsyn tagen till varje myndighets förutsättningar. De flesta för uppdraget relevanta myndigheter räknas som mellanstora eller stora. Brottsoffermyndigheten och några allmänna domstolar ingår inte i den definitionen.

Polismyndigheten och Kronofogden har i regleringsbrevet för 2017 fått i uppdrag av regeringen att intensifiera arbetet med att ansluta till och skicka post via Mina meddelanden. Polismyndigheten ska under 2017 analysera vilka typer av meddelanden som kan skickas via Mina meddelanden och under året även

⁸ SOU 2017:23 – *digitalforvaltning.nu*.

⁹ <http://www.minameddelanden.se/mm/488.html>, 2017-04-24

¹⁰ Regeringsbeslut N2015/3779/EF

¹¹ Prop. 2014/15:1 – *Budgetpropositionen för 2015*, utg.omr. 22

genomföra anslutning till tjänsten om det anses lämpligt. Kronofogden ska i sin tur under året arbeta för en ökad användning av Mina meddelanden genom att identifiera meddelanden som kan skickas via tjänsten i syfte att öka servicegraden.

Polismyndigheten har uppgett att de planerar att ansluta till Mina meddelanden under hösten 2017. De första meddelandena som kommer att skickas ut via tjänsten är lönespecifikationer till anställda. För närvarande planerar myndigheten att börja sända digital information i samband med polisanmälan under 2018. Åklagarmyndigheten kommer inom kort att göra ett första test med att sända digital post till advokater. Kriminalvården planerar att börja skicka information till målsägande via Mina meddelanden någon gång under de kommande två åren. Brottsoffermyndigheten utreder möjligheten att ansluta aviseringar och meddelandeflöden till Mina meddelanden inom en snar framtid.

I årsredovisningen för 2016 uppgav Skatteverket att de genomfört en enkätundersökning hos mellanstora och stora myndigheter som ännu inte har anslutit till Mina meddelanden. Bland myndigheterna bedömer 28,3 procent av de svarande att de kommer att nå regeringens mål för 2017. Av de som inte kommer att klara målet under 2017, planerar 66 procent att ansluta till tjänsten efter 2017.¹²

Mina meddelanden innehåller inte någon funktion som innebär att mottagare av digital post kan kommunicera tillbaka till avsändaren. Däremot är det möjligt att infoga länkar i skrivelserna till e-tjänster och till webbformulär för allmänna frågor. Mina meddelanden gör det också möjligt att skicka ärendestatusuppdateringar till mottagaren.

Utredningen om effektiv styrning av nationella digitala tjänster har presenterat förslag som innebär att tjänsten Mina meddelanden kan komma att förändras i framtiden. Ett förslag innebär att Skatteverket, i vart fall under de närmsta åren, ska ansvara för att tillhandahålla tjänsten. Ansvaret sedan ska överföras till en ny myndighet som föreslås få det samlade ansvaret för digitaliseringen i den offentliga sektorn. Vidare föreslås att enskilda, om de begärt det, ska ha rätt att som mottagare få digitala försändelser från statliga myndigheter. Det innebär alltså att det föreslås bli obligatoriskt för statliga myndigheter att ansluta till Mina meddelanden och skicka digital post via tjänsten. Regeringen ska däremot kunna besluta om någon myndighet ska kunna undantas från kravet.¹³ Då det fortfarande är få myndigheter som skickar digital post via Mina meddelanden, föreslår utredningen inte att det ska bli obligatoriskt för enskilda att ta emot sådan post utan att det fortsättningsvis ska bygga på frivillighet.¹⁴ Ett annat förslag rör riktlinjer beträffande vilken typ av meddelanden som bör skickas genom Mina meddelanden. I dag finns det ingen möjlighet för mottagare att välja vilka försändelser som de önskar ta emot från en myndighet, utan all post distribueras från en godkänd avsändare. Skatteverket föreslås få ansvar att ta fram sådana riktlinjer.¹⁵

¹² Skatteverkets årsredovisning 2016, s. 84-85.

¹³ SOU 2017:23 – digitalförvaltning.nu, s. 193-194.

¹⁴ A.a., s. 187.

¹⁵ A.a., s. 198.

4.3 E-tjänster hos rättsväsendets myndigheter och Kronofogden

Polismyndigheten erbjuder brottsoffer att göra en polisanmälan via myndighetens webbplats. De brott som kan anmälas är inbrott, kontokortsbedrägeri, stöld och förlust (dock inte förlust av pass eller nationellt id-kort). En tidigare gjord anmälan kan också kompletteras i efterhand via webben. En polisanmälan av ovanstående brott kan göras utan användande av e-legitimation. Det pågår för närvarande inte någon utveckling av ytterligare e-tjänster inom myndigheten.

Kronofogden erbjuder i dag privatpersoner att via e-tjänster lämna redogörelser för inkomstförhållanden samt att ansöka om eller begära omprövning av skuldsanering. Myndigheten erbjuder för närvarande inte brottsoffer möjlighet att ansöka om verkställighet av en dom med skadestånd.

Brottsoffermyndigheten prövar brottskadeersättning enligt brottskadelagen (2014:322). Sökande har sedan 2013 möjlighet att göra en sådan ansökan via en e-tjänst. Ansökan undertecknas genom e-legitimation. Det är för närvarande inte möjligt för brottsoffer att komplettera sitt ärende i efterhand i systemet eller att följa sitt ärende. Möjligheten att komplettera ärenden kommer dock att införas inom kort.

Varken Domstolsverket, de allmänna domstolarna, Kriminalvården eller Åklagarmyndigheten har e-tjänster i dag.

4.4 E-legitimation

För att digitala tjänster ska fungera på ett säkert sätt krävs många gånger någon form av identifiering av den part som företar en rättshandling. Det kan göras i form av en e-legitimering. I september 2016 hade BankID och Mobilt BankID tillsammans sju miljoner användare och under samma år visade prognoserna att det skulle genomföras två miljarder transaktioner med denna typ av legitimering. Under samma period uppskattades att 7,6 procent av transaktionerna skulle utföras av den offentliga sektorn.¹⁶

E-legitimationsnämnden har bland annat till uppgift att stödja offentliga myndigheter som har behov av e-legitimering och e-underskrifter.¹⁷ År 2016 slutrapporterade nämnden ett regeringsuppdrag om att säkerställa fortsatt försörjning av tjänster för elektronisk identifiering och underskrift. I slutrapporten föreslogs bland annat utveckling av avtalen för e-legitimering och att nämndens tekniska ramverk i första hand ska användas. Vidare ska det vara möjligt med e-underskrift i alla myndigheters e-tjänster oavsett vilken e-legitimation användaren valt.¹⁸

Internationella ramverk har betydelse för användningen av e-legitimation i Sverige. Enligt EU-förordningen eIDAS blir det i september 2018 obligatoriskt att tillåta inloggning med utländska e-legitimationer i svenska offentliga digitala

¹⁶ Fortsatt försörjning av tjänster för e-legitimering och e-underskrift, E-legitimationsnämnden, 2016, s. 4.

¹⁷ A.a., s. 5.

¹⁸ A.a., s. 2.

tjänster. E-legitimationsnämnden har i uppdrag av regeringen att tillhandahålla den så kallade kopplingspunkten som e-tjänsterna ska ansluta till.¹⁹

5. KARTLÄGGNINGAR

5.1 Erfarenheter av att utveckla e-tjänster ur ett livshändelseperspektiv

Enligt regeringsuppdraget skulle Brottsoffermyndigheten inhämta erfarenheter från Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och Tillväxtverket om att kartlägga behov och utveckla e-tjänster ur ett livshändelseperspektiv. Brottsoffermyndigheten har haft möten med företrädare för myndigheterna. Under mötena redogjorde myndigheterna för sina erfarenheter av till exempel kundundersökningar och hur det har fungerat att samarbeta med andra myndigheter när de utvecklat e-tjänster. Företrädarna delade också med sig av material som varit användbart under detta projekt. Det har exempelvis handlat om hur livshändelser kan presenteras på ett pedagogiskt sätt. Dessutom förmedlade myndigheterna kontaktuppgifter till andra relevanta verksamheter som kunde bidra till uppdraget.

5.2 Livshändelsen Utsatt för brott

5.2.1 Vad är ett livshändelseperspektiv?

För att bättre anpassa verksamheten till medborgare använder sig myndigheter av behovsanalyser. De görs utifrån medborgarens perspektiv och behov i kontakten med myndigheten. Många gånger är det svårt att förstå den situation som medborgaren befinner sig i utan att samverka över organisationsgränser. Utifrån ett flertal behovsanalyser framkommer att medborgare tycker att myndigheterna har en fragmenterad förvaltning och att stöd och service för att kunna hantera sina ärenden brister.²⁰

Medborgare befinner sig alltid i olika livssituationer. Det kan till exempel handla om arbete eller utbildning. Ibland inträffar något som påverkar livssituationen, vilket kan kallas livshändelse. Exempel på en sådan är att bli sjuk eller arbetslös. Livshändelsen kopplas till medborgarens livssituation som då förändras. I samband med en livshändelse agerar medborgaren på något sätt. Vid arbetslöshet söker medborgaren jobb eller kontaktar sjukvård om hen blivit sjuk. En livshändelse kan vara något som medborgaren tar initiativ till själv. Ibland är det i stället frågan om något som inträffar utan initiativ från den enskilde, till exempel att bli utsatt för brott eller då en nära anhörig avlider.²¹

¹⁹ <http://www.elegnamnden.se/eidas/myndigheterochkommuner.4.361dc8c15312eff6fd1a5e2.html>, 2017-04-19

²⁰ *Behovsdriven utveckling – en vägledning*, eSam, s. 25.

²¹ A.a., s. 26-28.

5.2.2 Vad innebär en livshändelseanalys?

En livshändelseanalys görs genom en riktad undersökning för att identifiera och förstå användares behov. Det är viktigt att analysen fokuserar på gemensamma mål för användaren och samhällets bästa, i stället för att fokusera på myndighetsinterna nyttor. Det kan då ofta vara frågan om att ha medborgarnas behov som utgångspunkt, i stället för befintliga restriktioner som juridik och teknik.²² För att ta reda på upplevelser under livshändelsen rekommenderar eSam att kvalitativ insamlingsmetod används, till exempel intervjuer med målgruppen.²³

5.2.3 Brottsoffers behov av information

Det finns flera svenska undersökningar som visar att brottsoffer har behov av information om brottmålsprocessen. Polismyndighetens nationella brottsofferundersökning visar att en majoritet brottsoffer är nöjda med informationen från polisen men uppger att det finns områden med brister. Resultaten tyder på att informationen är bristande när det gäller utvecklingen av ärendet samt möjligheter till ekonomisk ersättning och om brottsofferstödande verksamhet.²⁴

I en annan undersökning från Polismyndigheten anger de svarande vad som kan vara viktigt för en brottsutsatt att få information om i samband med kontakten med myndigheten. Drygt 70 procent svarar att det är viktigt att få veta vad som hänt med anmälan och drygt 40 procent att information om vilka myndigheter/organisationer som kan ge stöd och hjälp är angelägen. Något färre önskar information om ersättningsfrågor samt åtgärder som den enskilde kan göra för att minska risken att utsättas för brott i framtiden.²⁵

Vad gäller domstolsprocessen har Brottsförebyggande rådet (Brå) genomfört en intervjustudie av 45 icke-professionella brukare (målsägande, vittnen samt tilltalade) vid Södertörns tingsrätt. I rapporten framhålls att väl förberedda brukare antas kunna bidra till högre effektivitet och ett bättre beslutsunderlag för domstolens avgörande. Bristande information om hur en huvudförhandling går till kan leda till stress och oro samt att personen ifråga inte lämnar all information. Resultaten visar att en knapp majoritet har fått tillräcklig information om vad som skulle hända under huvudförhandlingen. Av dem har bara en liten del av målsägandena informerats av sitt juridiska ombud eller av åklagaren.²⁶

Brå har även genomfört en studie av målsägandens medverkan i rättsprocessen med fokus på hur medverkan kan öka. I studien har intervjuer genomförts med målsägande, utredare inom polisen, målsägandebiträden och personal från stödorganisationer. Vad gäller tillgänglig information konstaterar Brå i rapporten att många målsäganden vill och bör vara väl underrättade om sitt ärende och vad som kommer att hända under de olika delarna av rättsprocessen. Trots att behovet av information anses stort, är det en utmaning för rättsväsendets aktörer att

²² Behovsdriven utveckling – en vägledning, eSam, s. 32.

²³ A.a., s. 35.

²⁴ Polisens nationella brottsofferundersökning, En attitydundersökning av hur brottsoffer upplever sina kontakter med polisen, Rikspolisstyrelsen, Rapport 2010:3.

²⁵ Brottsutsattas kontakter med Polisen 2013, En attitydundersökning riktad till brottsutsatta gällande deras kontakter med Polisen, Statistiska centralbyrån, s. 17.

²⁶ Bemötande i domstol, Rapport 2013:11, Brottsförebyggande rådet, s. 8.

tillgodose det då mottagligheten inledningsvis är låg bland målsägandena. Mottagligheten ökar under processens gång men minskar igen i de ärenden där en förundersökning lagts ned. Slutsatsen är därför att en prioritering bör göras av vilken information som är viktigast för målsäganden. Det konstateras att det framför allt var möjligheterna till stöd och hjälp som målsäganden behöver känna till och få tillgång till på ett enkelt sätt. Dessutom visar undersökningen att informationen till målsäganden i samband med huvudförhandlingen behöver utvecklas, då en förståelse för hur rättegången går till kan minska oro samt öka den egna känslan av kontroll. De som inte hade företrätts av ett målsägandebitråde eller sökt hjälp från en frivilligorganisation nåddes sällan av informationen.²⁷

5.2.4 Rättsväsendets myndigheters och Kronofogdens skyldigheter att lämna information till brottsoffer

Enligt 4 § förvaltningslagen (1986:223) ska varje myndighet lämna upplysningar, vägledning, råd och annan sådan hjälp till enskilda i frågor som rör myndighetens verksamhetsområde. Hjälpen ska lämnas i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet.

EU antog 2011 det så kallade brottsofferdirektivet.²⁸ Direktivet skulle vara genomfört i medlemsstaterna senast den 16 november 2015. Genomförandet av brottsofferdirektivet föranledde några lagändringar i svensk rätt, främst beträffande rätten för ett brottsoffer att få information.

Polismyndigheten och Åklagarmyndigheten har genom förundersökningskungörelsen (1947:948) långtgående skyldigheter gentemot målsäganden. Till exempel har målsäganden rätt att så snart som möjligt få information om möjligheten att kräva skadestånd från den misstänkte, rätten till brottsskadeersättning, förordnande av målsägandebitråde, meddelande av kontaktförbud samt vilka myndigheter, organisationer och andra som kan lämna stöd och hjälp. Dessutom ska målsäganden bli tillfrågad om hon eller han vill bli underrättad om att förundersökningen inte ska inledas eller om den läggs ned, om åtal väcks eller inte samt om tid och plats för sammanträden i rätten. Förundersökningskungörelsen innehåller vidare flera krav på tolkning och översättning om målsäganden inte behärskar svenska. Om en gripen, anhållen eller häktad person avvikit eller om frihetsberövandet hävs, ska målsäganden så snart som möjligt underrättas, om det behövs.

Det är obligatoriskt för Polismyndigheten och Åklagarmyndigheten att ge information till alla personer som anmäler brott. Lagstiftningen medger endast att information om brottsskadeersättning till barn som bevittnat brott inte behöver lämnas i en del fall.

Domstolarna ska i vissa fall skicka en kallelse eller underrättelse om huvud-

²⁷ *Målsägandens medverkan i rättsprocessen*, Rapport 2016:8, Brottsförebyggande rådet, s. 9.

²⁸ Europaparlamentets och rådets direktiv 2012/29/EU av den 25 oktober 2012 om fastställande av miniminormer för brottsoffers rättigheter och för stöd till och skydd av dem samt om ersättande av rådets rambeslut 2001/220/RIF.

förhandling till målsäganden. Det följer av 45 kap. 15 § rättegångsbalken (1942:740) där det framgår att målsäganden ska kallas om hon eller han ska höras eller biträda åklagarens talan. Som nämnts ovan har målsäganden också rätt att bli underrättad om tid och plats för sammanträden i rätten. En sådan underrättelse skickas av domstolen och där anges det om inställelsen är frivillig, det vill säga om målsäganden inte ska höras eller inte biträder åklagarens åtal.

Enligt 25 a § förordningen (1990:893) om underrättelse om dom i vissa brottmål m.m. ska kopia av en dom som innehåller förpliktelser för den tilltalade att betala skadestånd till en målsägande som är en fysisk person sändas till Kronofogden, sedan domen har vunnit laga kraft. Därefter ska Kronofogden kontakta målsäganden för besked om hen vill ansöka om verkställighet och hjälpa målsäganden med en sådan ansökan. Det följer av 2 kap. 3 § utsökningsförordningen (1981:981).

Vid brott mot person har målsäganden, enligt 35 § fängelseförordningen (2010:2010), rätt att tillfrågas om att få viss information om en på anstalt intagen person. Informationen ska förmedlas av Kriminalvården. Det handlar om på vilken anstalt den intagna är placerad, om den intagna förflyttas samt får permission eller friges. En målsägande kan också ha rätt att bli informerad om den intagna rymmer, fritas eller uteblir från en permission. Målsägandens rätt till information gäller inte i vissa fall, till exempel om en underrättelse kan befaras medföra fara för den intagnas liv eller hälsa. Delvis motsvarande rättighet finns för målsäganden om den intagna är dömd till rättspsykiatrisk vård förenad med särskild utskrivningsprövning.²⁹ Kriminalvården skickar en förfrågan om information till målsäganden. I den kan målsäganden ange om hen önskar information om den intagna personen eller inte samt önskemål om hur informationen ska förmedlas. Vanligtvis kommunicerar Kriminalvården med målsäganden via post eller telefon. Information skickas också via e-post, sms och fax, om det är säkerställt att mottagaren verkligen är målsäganden. Vid ett sådant utskick får informationen inte innehålla känsliga uppgifter om den dömda. Om en intagen avviker underrättas målsäganden omgående och det kan då bli frågan om att använda ett snabbare sätt att kommunicera än annars, till exempel telefon i stället för post. Vid allvarliga fall kan Kriminalvården dessutom behöva samverka med Polismyndigheten för att på så vis snabbt kunna underrätta målsäganden.

Brottsoffermyndigheten ska enligt 2 § förordningen (2007:1171) med instruktion för Brottsoffermyndigheten aktivt verka för att berörda får kännedom om möjligheterna till brottsskadeersättning. Dessutom ska myndigheten genom utåtriktad verksamhet verka för att allmänheten får ökad kunskap om brottsofferfrågor, lämna upplysningar, vägledning och råd i brottsofferfrågor samt ta tillvara synpunkter och erfarenheter från dem som drabbats av brott.

²⁹ I dessa fall är chefsöverläkaren vid sjukvårdsinrättningen skyldig att lämna information till målsäganden, vilket följer av 28 § lagen (1991:1129) om rättspsykiatrisk vård.

Brottsoffermyndigheten informerar brottsoffer och allmänhet genom att bland annat sprida informationsbroschyrer och tillhandahålla webbplatser som vänder sig till brottsutsatta och som innehåller information om rättigheter under brottmålsprocessen och om ersättningsfrågor.

5.3 Kvalitativ intervjuundersökning

För att kartlägga brottsutsattas behov av stöd under brottmålsprocessen och analysera i vilken mån behoven kan tillgodoses genom digitaliseringens möjligheter, valde Brottsoffermyndigheten att genomföra både kvalitativa och kvantitativa undersökningar. För den kvalitativa undersökningen valdes metoden djupintervjuer med ett antal brottsutsatta.

5.3.1 Tillvägagångssätt

Brottsoffermyndigheten skickade ut förfrågningar om att delta till ett antal personer i Stockholmsområdet som sökt och beviljats brottsskadeersättning under de senaste 1,5 åren. Erbjudandet skickades till myndiga personer och till dem som inte utsatts för alltför allvarlig brottslighet. Till exempel exkluderades av etiska skäl personer som utsatts för sexualbrott och mordförsök. Personer som hade skyddade personuppgifter uteslöts också. Kontaktuppgifter till de personer som valde att delta skickades sedan till ett undersökningsföretag som genomförde djupintervjuerna. Elva brottsutsatta deltog i studien och av dem var fyra kvinnor och sju män. Åldersspannet var 18 till 60 år. Om behov av samtal eller annat stöd uppstod efter intervjun, hänvisades deltagaren till stödverksamheter inom det civila samhället.

Tillsammans med Brottsoffermyndigheten utarbetade undersökningsföretaget en intervjuguide som användes vid kartläggningen. Frågorna i guiden syftade till att få insikt i intervjupersonens upplevelse av stöd under brottmålsprocessen, till exempel om stödet varit tillräckligt eller ej. Vidare innehöll guiden frågor om upplevelsen av kontakten med rättsväsendets myndigheter och Kronofogden. Intervjupersonerna fick också möjlighet att förmedla sina synpunkter på hur stödet under brottmålsprocessen kan bli bättre och om digitala tjänster kan vara ett led i förbättringsarbetet.

5.3.2 Begränsningar i undersökningen

En fördel med att genomföra en intervjustudie, är att det är möjligt att gå på djupet inom flera frågeställningar jämfört med till exempel en enkätundersökning. En nackdel är det är svårt att intervjua tillräckligt många individer för att kunna generalisera resultatet på en större grupp. Intervjustudiens resultat är därför inte representativt för alla brottsoffers upplevelser av stöd under brottmålsprocessen. Resultatet kan emellertid ge en indikation om sådana upplevelser. Deltagarna i undersökningen var alla bosatta i Stockholmsområdet vid tidpunkten för intervjun, vilket gör att resultatet inte kan anses representera brottsoffers upplevelser i resten av landet. Det är tänkbart att till exempel informationsarbetet fungerar bättre eller sämre hos de berörda myndigheterna i Stockholm än i andra delar av landet. En annan begränsning är att offer för mer eller mindre allvarlig brottslig-

het kan ha en annan upplevelse av stödbehov under brottmålsprocessen än de som blev intervjuade i den aktuella studien. Det var fler män än kvinnor som deltog i studien. En förklaring till det är att fler kvinnor än män utsätts för våld i nära relation och sexualbrott i den grupp av personer som ansökt om brottsskadeersättning. Snedfördelningen beträffande kön anses dock inte så stor att studiens resultat påverkats i någon större utsträckning. En ytterligare faktor att ta hänsyn till vid tolkningen av resultatet är att alla intervjupersoner ansökt om och beviljats brottsskadeersättning från Brottsoffermyndigheten. Det är möjligt att synen på Brottsoffermyndigheten då kan vara något mer positiv bland deltagarna samt att vetskapen om myndighetens verksamhet är högre bland de intervjuade än om andra urvalskriterier hade använts.

5.3.3 Sammanfattning av resultat

Sammanfattningsvis upplevde intervjupersonerna att det var svårt att återge upplevelsen av brottmålsprocessen då minnesbilderna var oklara. En förklaring kan vara att de varit påverkade av stress på grund av sin utsatthet. Det kan påverka förmågan att ta del av information och att återge informationens innehåll i efterhand. Det kan alltså vara så att de brottsutsatta fått information och stöd men att deras upplevelse är att de inte fått det. Intervjupersonernas berättelser förmedlade också att det fanns en stor skillnad i det stöd som de fick, vilket främst hänförde sig till personernas bakgrund. De som var etniska svenskar och högutbildade upplevde att de fått mer stöd jämfört med dem med en annan bakgrund. Flera uttryckte tveksamhet i efterhand om det var rätt att anmäla brottet. Reflektioner som flera delade med sig av var att det som hände var deras eget fel och att det kändes skamfyllt att begära skadestånd samt ansöka om brottsskadeersättning.

5.3.4 Stöd och information under brottmålsprocessen

Det var stora skillnader i upplevt stöd bland intervjupersonerna. De som aktivt sökte stöd från till exempel en brottsofferjour hade redan ett stort nätverk bestående av familj, vänner och arbetskollegor som erbjöd hjälp. De som upplevde att de fått mycket hjälp under processen, inklusive ett gott bemötande från rättsväsendets myndigheter, ansåg inte att det fanns behov av ett utökat stöd.

”Jag vet inte vad som skulle kunna göras annorlunda, allting gick väldigt smidigt, och jag kände att jag hade allt stöd jag behövde, det är ju väldigt tydligt när de skickar ut informationen, var man kan ringa och så.”

I de fall där förundersökningen lagts ned förmedlade de brottsutsatta att det var extra viktigt att få stöd och information. Andra upplevde att informationen som lämnades var krånglig och svår att ta till sig samt att det rådde oklarheter om vilken myndighet som hade det övergripande ansvaret i det skede av brottmålsprocessen som den brottsutsatta befann sig i. Brottsoffret var tvunget att leta reda på samt sälla i den information som myndigheterna lämnade. Det upplevdes också svårt att ta till sig den information som rör rätten till stöd och hjälp.

”Jag har ändå pluggat sånt, och kan det där språket rätt bra, men om man aldrig stött på det behöver man nog hjälp att ta sig igenom...”

Det fanns även ett behov att få information om hur lång tid en brottmålsprocess kan pågå. Om sådan information förmedlats, hade de brottsutsatta haft en större förståelse för att till exempel en förundersökning kan ta tid.

”Jag har ju hört om att det ska ta lång tid men inte trodde jag att det skulle ta så här lång tid. Nästan 1,5 år från att det skedde till att han dömdes. Hade varit bra om jag hade fått veta att det skulle ta så lång tid, om någon hade sagt det precis i början, och förklarat varför, så att jag hade vetat vad jag skulle förvänta mig!”

I de fall där polisanmälan ledde till åtal och huvudförhandling i domstol förmedlade få av de brottsutsatta att de hade information om vilket stöd som fanns att tillgå. Andra berättade att de hade behov av information om vad som skulle hända under rättegången.

Jag hade velat veta allt, hade ingen aning om hur det såg ut när man kom in, vilka som skulle sitta var, och vad som egentligen skulle hända...”

Intervjupersonerna poängterade också vikten av ett personligt bemötande vid ankomsten till domstolen och att någon tar hand om deras oro för att träffa gärningspersonen utanför rättssalen.

”Det är stor skillnad att det finns någon person på plats som bara säger hej och frågar om man behöver hjälp. Man kan känna sig ganska rädd”.

Vad gäller frågan om skadestånd och brottsskadeersättning förmedlade flera av de brottsutsatta att den information som lämnades var förvirrande. Det belopp som utbetalades upplevdes som lägre än vad offret hade rätt till. Flera accepterade dock det lägre beloppet då de inte ville nysta i det utan ville lägga händelsen bakom sig. Att begära ersättning innefattade också ett visst mått av skuld och skam.

”... och jag skämdes lite över det där med pengarna. Jag ville inte ringa... domen säger att jag har så här mycket kvar att få och jaa... fan jag undrade vad som gällde men samtidigt skämdes jag lite, som att pengar var viktigare än det som hände och så var det inte!”

5.3.5 Brottsutsattas upplevelser av några av myndigheterna

Utifrån hur de intervjuade anser sig ha blivit bemötta under förundersökningen, skiljde sig synen på Polismyndigheten åt. En del uttryckte att de har tappat förtroendet för polisen medan andra ansåg att myndigheten skötte sig exemplariskt och var den instans som gav mest stöd och hjälp under brottmålsprocessen. Några saknade däremot information om när gärningspersonen släpptes fri.

Domstolarnas verksamheter upplevdes för flera av de intervjuade som en helt okänd arena. En majoritet av de som varit med om en rättegång förvånades av

hur odramatisk förhandlingen var. Den bild som brottsoffren byggt upp om hur en rättegång går till stämde inte överens med verkligheten.

Vad gäller möjligheterna att få skadeståndet indrivet med hjälp av Kronofogden samt möjligheten att ansöka om brottsskadeersättning från Brottsoffermyndigheten, berättade de brottsutsatta att de saknade en del information.

Flera av intervjuade menade att de inte visste hur länge skadeståndet skulle drivas in från den dömda personen och om det var möjligt för dem att avsluta verkställigheten.

”Jag vill typ inte att de ska pressa honom på pengar fortfarande, han har fått sitt straff... Av etiska skäl skulle jag gärna vilja att det avslutades. Hur tar jag reda på det?”

Intervjupersonerna blandade ofta ihop Brottsoffermyndigheten med andra verksamheter, till exempel med brottsofferjourerna. De flesta hade dock klart för sig att Brottsoffermyndigheten kan betala ut ersättning vid brott, men det rådde en osäkerhet kring hur mycket och hur ersättningen förhåller sig till Kronofogdens indrivning av skadestånd.

5.3.6 Vad vill brottsutsatta ha för stöd under brottsmålsprocessen?

Ett önskemål som flera av de brottsutsatta förmedlade var att samma information kan behöva lämnas flera gånger under brottsmålsprocessen. Några tyckte att ett personligt bemötande var viktigt och att information om hur lång en brottsmålsprocess brukar vara skulle förmedlas redan vid polisanmälan. I samband med sådan information behövs också en förklaring om varför en brottsmålsprocess kan ta tid.

”Man vill veta hur lång tid tar, det är som när man ska beställa varor på nätet, jag kan vara okej med att det tar 14 dagar extra, bara det står när man beställer liksom! 'Just nu tar våra ordrar lång tid pga. högt tryck'.”

I vissa delar av brottsmålsprocessen föredrogs möjligheten att kunna följa sitt ärende digitalt, medan det i andra delar önskades ett personligt stöd. Sammanfattningsvis menade de flesta intervjuade att de önskade ett samtal med en myndighetsföreträdare vid polisanmälan som upplyser om tillgången till stöd och vad som kommer att hända under brottsmålsprocessen. Vid huvudförhandlingen är det viktigt med ett personligt möte med någon som förklarar hur en rättegång går till. Dessutom efterfrågades ett samtal i slutet av brottsmålsprocessen med information om att det finns möjligheter att få stöd även i detta skede. Beträffande digitala tjänster tyckte intervjupersonerna att det borde finnas en möjlighet att kunna följa sitt ärende på webben, det vill säga att det ska finnas information om de åtgärder som vidtas av myndigheterna och var i processen brottsoffret befinner sig.

Förslag om införande av digitala tjänster som riktar sig till brottsutsatta togs emot positivt av intervjupersonerna. De förmedlade dock en oro över att digitaliseringen görs av resursskäl vilket riskerar att inskränka möjligheten till ett människligt stöd eller göra det mer svårtillgängligt. För att det ska kännas tryggt

att använda en digital tjänst menade flera att säkerheten måste vara hög. Bland fördelarna med digitala tjänster nämns att sådana kan medföra lättillgänglig konkret information om vad som händer under brottmålsprocessens alla steg. En sådan tjänst kan också inbegripa möjligheten att kunna följa sitt ärende och på så vis öka den brottsutsattas känsla av kontroll över sin situation. Några av de intervjuade uttryckte också att digitala tjänster kan vara till hjälp när det gäller att samla viktiga dokument på ett och samma ställe.

”Jag förstår att de vill dra ned på kostnader, men allt kan inte bli digitalt, jag vill få vissa saker på lådan. Om det sen finns digitalt också så är det såklart toppen!”

”Allt samlat på ett ställe, varför har det inte funnits tidigare?”

”Jag till och med ringde och frågade om det var nedlagt. Nä sa de, vi har ditt ärende här och vi tar det när det kommer. Det hade varit så bra att då kunna följa ärendet online, förstå vad som sker.”

”... ett personligt utskick. Typ att: ’vi vet att du blivit utsatt för det här och att du kan få det här och det här stödet och du kan ringa det här numret’. Att det inte döljs under en massa menyer och sånt”.

5.4 Kvantitativ enkätundersökning

5.4.1 Tillvägagångssätt

För att komplettera den kvalitativa undersökningen valde Brottsoffermyndigheten att genomföra en kvantitativ enkätstudie. Enkäten var i form av en så kallad ”pop-up” som visades för dem som besökte webbsidorna ”Utsatt för brott” och ”Ersättning”. Enkäten fanns på webbplatsen under cirka två veckor. Antalet svarande uppgick till cirka 950 och de hade alla utsatts för brott. De som angav att de inte utsatts för brott exkluderades från enkäten.

Förutom bakgrundsfakta såsom kön, ålder och vilket brott den svarande utsatts för, fokuserade frågorna på vilket sätt brottsutsatta önskar kommunicera med rättsväsendets myndigheter, vanan att använda e-tjänster och Mina meddelanden samt intresset för att i framtiden ha kontakt med rättsväsendets myndigheter i digital form.³⁰

Det var frivilligt att svara på frågorna i enkäten, vilket innebär det inte finns 950 svar på alla frågor. Frågan med högst antal svar uppgick till 891 och lägst antal svarande uppgick till cirka 400.

5.4.2 Begränsningar i undersökningen

Med en enkät som publiceras på en webbplats finns möjligheten att samla in synpunkter från ett stort antal människor. Gruppen människor kan dessutom bo

³⁰ Enkätfrågorna finns i sin helhet i bilaga 2.

på olika platser i landet, ha olika åldrar samt skilda bakgrunder. En nackdel med en sådan enkät är att det är svårt att få en djupare bild av ett problemområde, då resultaten endast kan redovisas på en övergripande nivå. En undersökning på Brottsoffermyndighetens webbplats kan också ha den begränsningen att den besvaras av personer som sökt sig till webbplatsen och kan förmodas ha viss kunskap om brottsofferrelaterade frågor. Med hänsyn till bortfallet i vissa av frågorna måste resultatet tolkas med försiktighet.

5.4.3 Sammanfattning av resultat

Bland de svarande var 57 procent kvinnor och 42 procent män. En procent angav ”annat” som svar på vad svaranden definierade sig som. Åldersgruppen 18–34 år var den största och uppgick till 48 procent av de som svarade på enkäten. Cirka hälften av uppgiftslämnarna uppgav att de utsatts för våld mot sin person (till exempel misshandel).

Vad gäller vanan att använda att använda myndigheters e-tjänster svarade en klar majoritet (62 procent) att de någon gång gjort det. Andelen som tar emot post digitalt via Mina meddelanden var 28 procent.

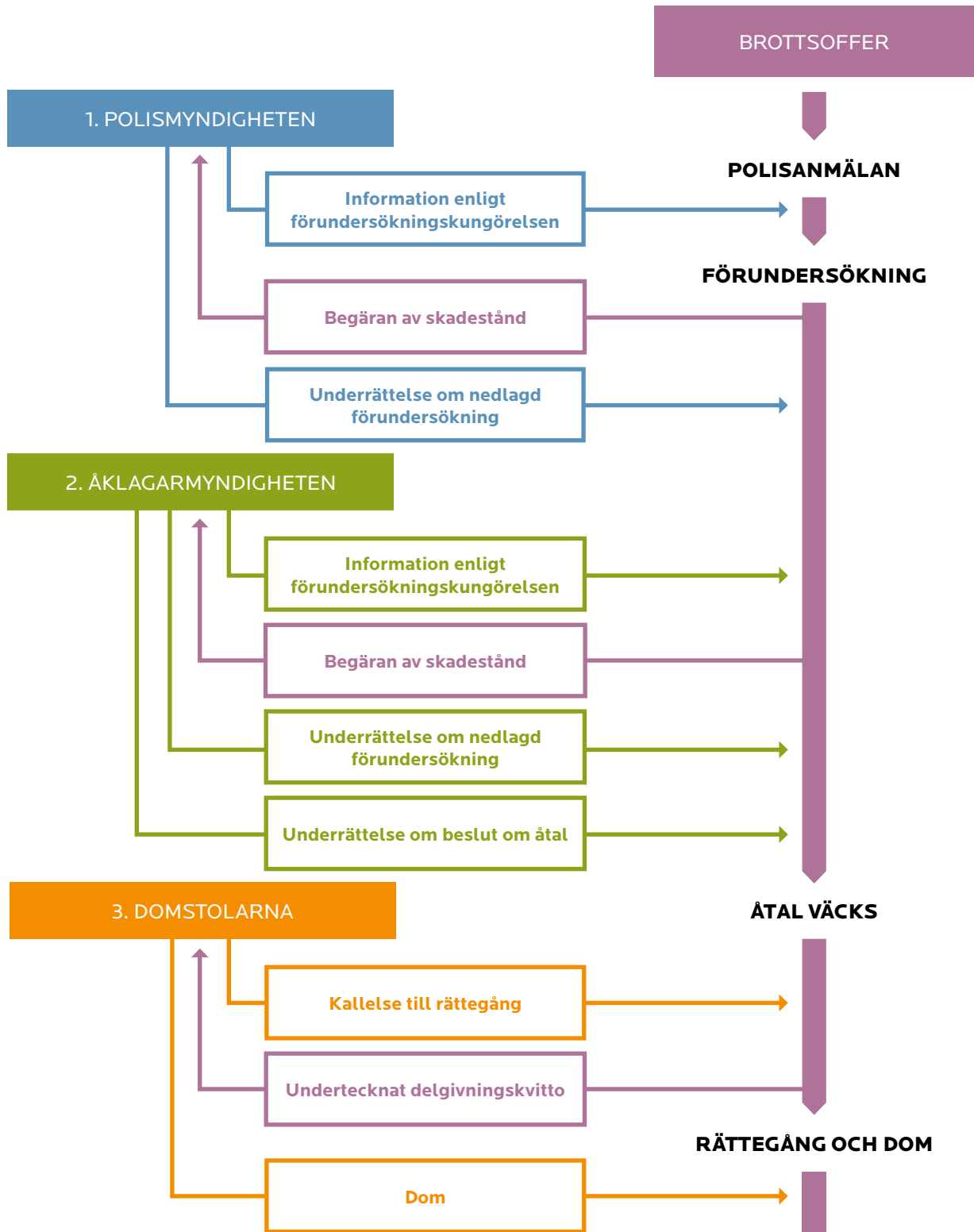
På frågan hur de svarande önskar ha kontakt med rättsväsendets myndigheter svarade de flesta att de föredrar att ha kontakt via telefon, e-post eller genom personligt besök. Något färre önskar ha kontakt via en e-tjänst eller chatt. Skillnaderna mellan de fem alternativen var dock mycket små. Över hälften av de svarande uppgav att de tyckte att det var mycket intressant eller ganska intressant att få information från rättsväsendets myndigheter i elektronisk form.

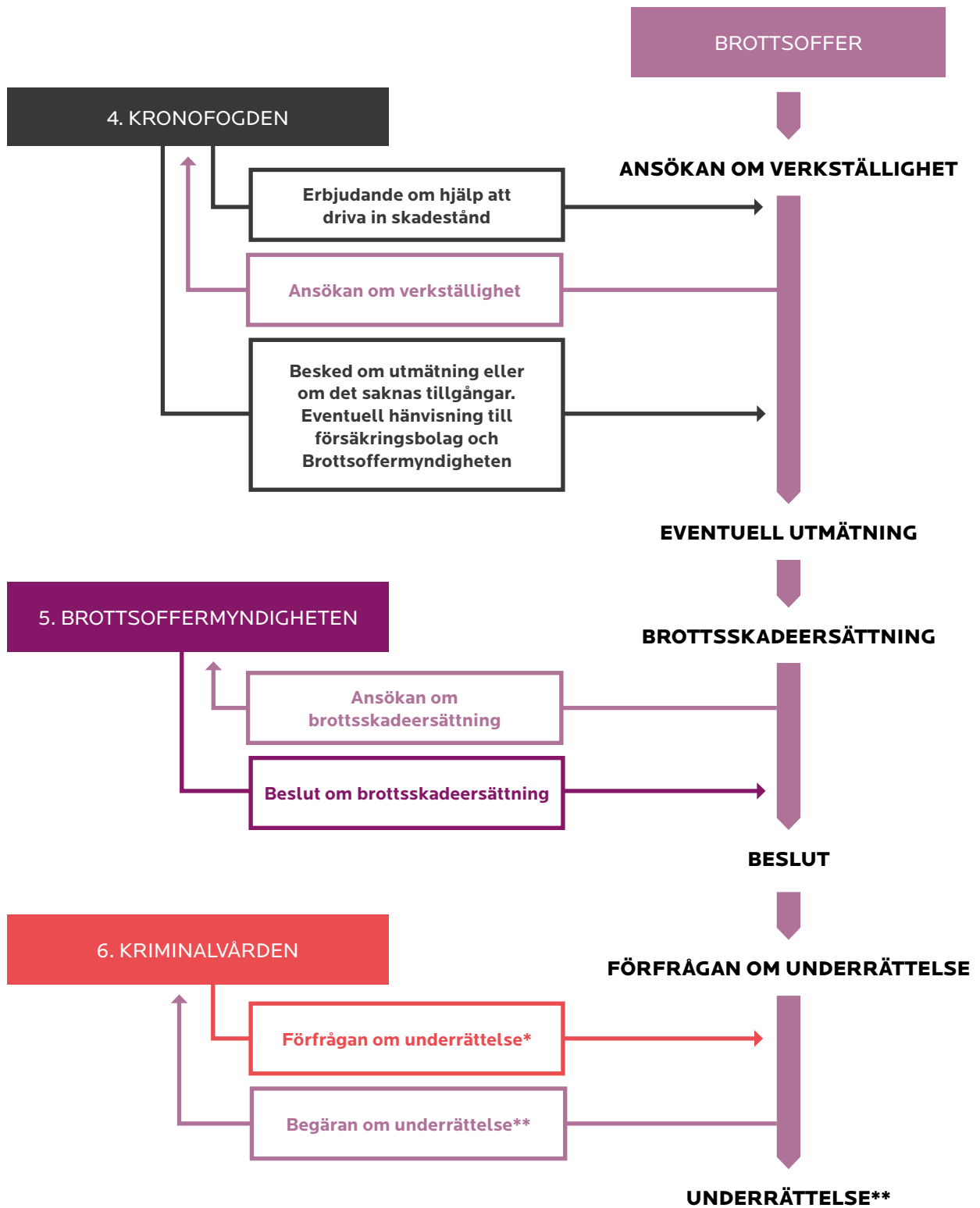
Vid en analys utifrån olika åldersgrupper samt kön, visar resultaten inga utmärkande skillnader.

5.5 Presentation av livshändelsen Utsatt för brott

En illustration av livshändelsen Utsatt för brott kan bli mycket omfattande. Att bli utsatt för brott innebär kontakter med flera samhällsinstanser. Det kan också innebära att brottsoffret behöver stöd från familj och vänner. Inom ramen för uppdraget har Brottsoffermyndigheten valt att presentera livshändelsen Utsatt för brott utifrån de vanligaste kontakterna som den utsatta har med rättsväsendets myndigheter och Kronofogden. På så vis blir framställningen mer överskådlig. De olika typer av kontakter som redovisas bygger på resultat från den kvalitativa undersökningen samt utifrån de lagstadgade krav som myndigheterna har beträffande information till brottsoffer.

LIVSHÄNDELSEN UTSATT FÖR BROTT





* Gärningspersonen befinner sig på anstalt

** Gärningspersonen befinner sig på anstalt eller är frigiven

6. MYNDIGHETSGEMENSAM WEBB- INFORMATION

Det finns några exempel på myndighetsgemensam webbinformation som har tagits fram tidigare. Ett exempel är webbplatsen Efterlevandeguiden som Skatteverket, Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten har tagit fram gemensamt. De tre myndigheterna ansvarar för att informationen som presenteras är riktig. Efterlevandeguiden syftar till att hjälpa efterlevande när någon nära anhörig har gått bort. I guiden finns checklistor över vad som behöver göras under olika perioder efter dödsfallet, till exempel vad gäller begravning, att avsluta abonnemang och att upprätta bouppteckning. Webbplatsen innehåller också information om de åtgärder som finns i checklistorna.³¹

Ett annat exempel på myndighetsgemensam webbinformation är webbplatsen Verksam.se som är utvecklat av Arbetsförmedlingen, Bolagsverket, Skatteverket och Tillväxtverket. Tillväxtverket ansvarar i dag i huvudsak för att den information som presenteras är korrekt. Webbplatsen innehåller information för de som ska starta ett företag eller redan driver ett. Användaren får bland annat hjälp med att välja företagsform och vad som är viktigt att tänka på vid affärer med andra länder. Webbplatsen erbjuder också användaren ett antal e-tjänster såsom att registrera företag och att ändra F-skatt.

7. FÖRFATTNINGAR PÅ OMRÅDET

7.1 Författning om elektroniska meddelanden

Tjänsten Mina meddelanden lagregleras i 5 § förordningen (2003:770) om statliga myndigheters elektroniska informationsutbyte. Enligt bestämmelsen ska en myndighetsgemensam infrastruktur för säkra elektroniska försändelser från myndigheter till enskilda tillhandahållas av Skatteverket. Förordningen tillåter inte att enskilda kommunicerar med myndigheter genom Mina meddelanden.

Utredningen om effektiv styrning av nationella digitala tjänster har föreslagit att det införs en ny förordning som samlar det regelverk som behövs för Mina meddelanden, då den nuvarande regleringen är otillräcklig och i behov av förtydligande. I den föreslagna förordningen ska det framgå hur långt personuppgiftsansvaret för avsändaren av den digitala posten sträcker sig och vilka befogenheter brevlådeoperatörerna ska ha.³²

7.2 Delgivningar

Flera av rättsväsendets myndigheter samt Kronofogden använder delgivningar i mål eller ärenden. Delgivningar används för att säkerställa att en person har tagit

³¹ <http://www.efterlevandeguiden.se/>, 2017-04-21

³² SOU 2017:23 – *digitalförvaltning.nu*, s. 190-191. Se mer om förslagen i avsnitt 4.2.

emot handlingar. Delgivningar kan också vara muntliga och kan till exempel avse kallelser. Bestämmelser om delgivning finns i delgivningslagen (2010:1932). Enligt 17 § får endast myndigheter vid vanlig delgivning skicka en handling på elektronisk väg.³³

7.3 Personlig integritet

Den mest centrala lagstiftningen på området personlig integritet och myndigheters verksamhet är personuppgiftslagen (1998:204). Den syftar till att skydda människor mot att deras personliga integritet kränks genom behandling av personuppgifter. Lagen är omfattande och innehåller en rad bestämmelser som avser att skydda den enskilde. Sammanfattningsvis kan lagens innehåll sägas innebära att behandling av personuppgifter i hög grad bygger på samtycke och information till de registrerade. Lagen tillkom med anledning av EU:s dataskyddsdirektiv från 1995.

EU har fattat beslut om en dataskyddsförordning och ett nytt dataskyddsdirektiv som kommer att påverka medlemsländernas lagstiftning framöver. Därför pågår flera utredningar i Sverige som har till uppgift att se över befintlig lagstiftning och införa ny lagstiftning. Flera förslag kommer att presenteras efter att denna rapport är slutredovisad till regeringen.³⁴

Utredningen om 2016 års dataskyddsdirektiv har i april 2017 lämnat förslag på hur dataskyddsdirektivet ska genomföras i svensk rätt. I huvudsak innebär förslaget att det införs en ny ramlag, brottsdatalagen. Den ska skydda fysiska personers grundläggande fri- och rättigheter och säkerställa att behöriga myndigheter kan behandla och utbyta personuppgifter med varandra på ett ändamålsenligt sätt. Lagen ska tillämpas av de myndigheter som har till uppgift att förebygga, förhindra eller upptäcka brottslig verksamhet, utreda eller lagföra brott eller verkställa straffrättsliga påföljder vid behandling av personuppgifter. Behandlingen av personuppgifterna ska vara nödvändiga för att en behörig myndighet ska kunna utföra en sådan arbetsuppgift som gör lagen tillämplig. Personuppgifterna får dessutom bara behandlas för särskilda, uttryckligt angivna, och berättigade ändamål. Vissa personuppgifter räknas som känsliga, till exempel de som avslöjar etniskt ursprung, politiska åsikter och sexualliv. Sådana uppgifter får enligt huvudregeln inte behandlas, förutom i vissa situationer då uppgifter om en person redan behandlas av myndigheten. Förutsättningen är dock att det är absolut nödvändigt för ändamålet med behandlingen.³⁵

Utredningen om effektiv styrning av nationella digitala tjänster har behandlat frågan om personuppgiftsansvar och tjänsten Mina meddelanden i sitt delbetänkande. Som nämnts tidigare i denna rapport har utredningen föreslagit en ny lagreglering av Mina meddelanden. I den nya lagstiftningen ska personuppgifts-

³³ Enligt 16 § delgivningslagen innebär en vanlig delgivning att handlingen som ska delges skickas eller lämnas till delgivningsmottagaren.

³⁴ <http://www.datainspektionen.se/dataskyddsreformen/dataskyddsförordningen/>, 2017-04-19

³⁵ SOU 2017:29 – *Brottsdatalag*, s. 20-22.

ansvaret för tjänsten tydliggörs, vilket innebär att det är den avsändande myndigheten som är personuppgiftsansvarig.³⁶

Vid användning av e-tjänster hos myndigheter behövs verifiering av identiteten hos användarna. Hur verifieringen ska gå till utgår från hur känsliga personuppgifter som ska behandlas samt mängden uppgifter och risker som är förknippade med behandlingen. En utgångspunkt är att om användarna kan komma åt känsliga personuppgifter, krävs avancerade metoder för autentisering som e-legitimation. Det ställer krav på myndigheter att använda kryptering när personuppgifter överförs i öppna nätverk som internet.³⁷

8. SLUTSATSER OCH FÖRSLAG

8.1 Inledning

Syftet med de förslag på åtgärder som redovisas nedan är att de ska bidra till ett gott digitalt bemötande av brottsutsatta. De framtagna förslagen bör kunna realiseras inom en snar framtid. Dessutom kan de finansieras inom ramen för myndigheternas befintliga ramar. Sammanfattningsvis omfattar förslagen följande:

- Rättsväsendets myndigheter och Kronofogden bör ansluta till den nationella tjänsten Mina meddelanden samt analysera och identifiera vilka meddelanden som ska skickas till brottsutsatta digitalt.
- Varje myndighet bör utveckla e-tjänster som möjliggör för brottsutsatta att kommunicera digitalt med myndigheterna.
- Brottsoffermyndigheten bör ansvara för, att i samråd med berörda myndigheter, ta fram myndighetsgemensam och behovsanpassad webbinformation riktad till brottsutsatta.
- Brottsoffermyndigheten bör även få i uppdrag att verka för att information till brottsutsatta som presenteras på rättsväsendets webbplatser blir mer likformig och omfattar en beskrivning av hela rättsprocessen.

Inledningsvis kan det konstateras att det är av största vikt för brottsoffer att få ett gott bemötande av rättsväsendets myndigheter samt Kronofogden. För många brottsutsatta är det viktigt att få ett bra personligt bemötande, antingen vid ett möte med en myndighetsföreträdare eller via telefon. Digital kommunikation kommer alltså inte alltid att vara förstahandsvalet för alla brottsoffer. Resultaten av kartläggningarna som genomförts inom ramen för uppdraget visar dock att digitala tjänster kan fungera som komplement till ett personligt bemötande. Tjänsterna kan för många brottsutsatta också innefatta ett bra sätt att få en snabb återkoppling på vad som till exempel händer i ett ärende. Det är viktigt att ha i

³⁶ SOU 2017:23 – *digitalförvaltning.nu*, s. 212-213.

³⁷ <http://www.datainspektionen.se/lagar-och-regler/personuppgiftslagen/e-forvaltning/statliga-myndigheters-behandling-av-personuppgifter/>, 2017-04-19

åtanke att utvecklandet av ett bättre digitalt bemötande av brottsutsatta inte får innebära att möjligheterna till ett personligt bemötande inskränks.

Redogörelsen för livshändelsen Utsatt för brott visar att det oftast är myndigheter som informerar brottsoffer, även om det också förekommer att brottsoffer behöver skicka uppgifter till myndigheterna. Brottsutsatta behöver information om rättigheter och skyldigheter under brottmålsprocessen och vad som händer i det egna ärendet. Handlingar som brottsoffer behöver skicka till en myndighet är skadeståndsanspråk till polis eller åklagare, delgivningskvitton vid kallelser till domstolsförhandling, ansökan om verkställighet av utdömt skadestånd hos Kronofogden, ansökan om brottsskadeersättning hos Brottsoffermyndigheten och önskemål om målsägandeinformation från Kriminalvården. En slutsats är därför att det inte krävs alltför stora åtaganden från de involverade myndigheterna för att möta brottsoffers behov av digital information.

Regeringens uppdrag till Brottsoffermyndigheten är inte begränsat till en kartläggning och analys av en särskild offergrupps behov av stöd och information under brottmålsprocessen. Det kan diskuteras om alla brottsutsatta verkligen har ett behov av ett bättre digitalt bemötande och om det finns skillnader mellan grupperna. Den kvalitativa undersökning som genomförts av stödbehov som offer för inte alltför allvarlig brottslighet har, visar att det finns önskemål om digital information som ett komplement till det personliga bemötandet. Undersökningen visar på behovet av att kunna följa ärendet genom hela brottmålsprocessen. Kartläggningen visar också att visst stöd måste lämnas personligen. Den kvantitativa undersökning som genomförts visar inga större skillnader när det kommer till jämförelser mellan olika offergrupper och i vilken mån de önskar att i högre utsträckning bli informerade och kommunicera digitalt med myndigheterna under brottmålsprocessen.

I kontakter med företrädare för organisationer inom det civila samhället som stödjer brottsoffer framkom att de flesta yngre personer som utsatts för brott ser en fördel att kunna få information digitalt, oavsett hur allvarlig brottslighet de utsatts för. Det har framförts tvivel kring hur säkert det är med elektronisk post då förövaren är någon närstående till brottsoffret. Det finns till exempel farhågor att gärningspersoner skulle kunna bereda sig tillgång till elektroniska meddelanden genom att använda sig av offrets e-legitimationer. Vid en djupare diskussion har det dock konstaterats att det även vid denna typ av brottslighet kan finnas fördelar med elektronisk kommunikation då det inte heller kan säkerställas att vanlig post inte öppnas av någon obehörig. För det fall ett offer dessutom befinner sig på ett skyddat boende har digitala meddelanden fördelen att de kan läsas oberoende av vistelseort samt att de också är tillgängliga omedelbart.

Det kan också vara på sin plats att kommentera den offergrupp, som med hänsyn till allvarligheten i den brottslighet som de utsatts för, har rätt till ett målsägandebitråde under brottmålsprocessen. Ett biträde möjliggör att dessa brottsoffer i högre grad än andra får information och stöd under brottmålsprocessen. Det kan inte avfärdas att denna offergrupp även har ett behov av information som tillhandahålls digitalt. Till exempel kan det vara bra att i efterhand kunna se vad som händer i det egna ärendet. Dessutom tar ett målsägandebiträ-

des uppdrag slut när ett mål avgjorts vid domstol. Brottsoffer som tidigare haft ett biträde måste alltså själva ansöka om verkställighet av en dom med skadestånd hos Kronofogden och ansöka om brottsskadeersättning från Brottsoffermyndigheten. Även denna offergrupp kan ha behov av att kunna få information digitalt från myndigheter samt kommunicera med myndigheterna via webben.

Vid Brottsoffermyndighetens kontakter med övriga myndigheter i rättsväsendet samt med Kronofogden, bekräftade organisationerna att det finns behov av att ta fram digitala lösningar för brottsutsatta som ett led i att få information om brottmålsprocessen samt om vad som händer i egna ärendet. Myndigheterna menade också att framtagande av digitala tjänster på lång sikt kan innebära resursbesparingar, då brottsoffer inte behöver ta en personlig kontakt vid enklare förfrågningar i ett ärende. Vidare var myndigheterna positiva beträffande ett förslag om att ta fram en webbplats med myndighetsgemensam och behovsanpassad webbinformation riktad till brottsutsatta.

8.2 Myndigheterna bör ansluta till och använda Mina meddelanden

FÖRSLAG:

Rättsväsendets myndigheter samt Kronofogden bör ansluta till och börja sända digital post via den nationella tjänsten Mina meddelanden. Myndigheterna bör snarast få i uppdrag av regeringen att analysera och identifiera vilka handlingar som kan skickas till brottsutsatta via tjänsten.

Allt fler av Sveriges medborgare har valt att ta emot elektronisk post från offentliga och privata aktörer via den nationella digitala tjänsten Mina meddelanden. I de kontakter som Brottsoffermyndigheten haft med rättsväsendets myndigheter samt Kronofogden har de uttalat att de kommit olika långt med arbetet att ansluta relevanta meddelandeflöden till Mina meddelanden. En stor andel av myndigheterna som omfattas av uppdraget är mellanstora eller större myndigheter, vilket innebär att de för att uppnå regeringens måluttalanden måste förbereda en anslutning till Mina meddelanden. Polismyndigheten och Kronofogden har redan i uppdrag av regeringen att under 2017 påbörja anslutning till Mina meddelanden. Brottsoffermyndigheten anser att regeringen bör ge samtliga myndigheter i rättsväsendet och Kronofogden i uppdrag att ansluta till Mina meddelanden. En utgångspunkt ska vara att de flesta meddelanden samt ärendestatusuppdateringar ska kunna skickas via tjänsten till en brottsutsatt. Det kan i sammanhanget påminnas om att det finns ett förslag om att alla statliga myndigheter ska ansluta till och skicka digital post via Mina meddelanden.³⁸

³⁸ Se mer ovan i avsnitt 4.2. vad Utredningen om effektiv styrning av nationella digitala tjänster har föreslagit i denna del.

Det är viktigt att säkerheten för brottsoffer som kommunicerar med myndigheter är garanterad. I Mina meddelanden finns möjlighet för användare att välja vilka myndigheter som hen önskar få elektronisk post ifrån. Om en myndighet finns bland de godkända avsändarna kommer samtliga utskick att göras digitalt. Brottsoffermyndigheten anser att brottsoffret bör få särskild information om möjligheten att ta emot digital post från rättsväsendets myndigheter och Kronofogden. Polismyndigheten bör vara skyldig att lämna denna information i samband med en polisanmälan. På så vis kan brottsoffret och anmälningsupptagaren ur säkerhetssynpunkt diskutera hur myndigheterna bäst kan kommunicera med den enskilde, det vill säga om vanlig eller digital post passar bäst i det enskilda fallet. Denna lösning har också förordats av organisationer inom det civila samhället. Ett godkännande av att ta emot digital post måste dock hanteras av brottsoffret i samband med att hen gör ett aktivt val att ta emot digital post via Mina meddelanden. Brotts-offret kan då också välja att avstå från digital post från vissa myndigheter.

Det kan antas att utvecklingen av Mina meddelanden kommer att fortsätta och att en sådan utveckling även kommer att vara till gagn för brottsutsatta samt rättsväsendets myndigheter och Kronofogden. Förutom att analysera vilka försändelser som kan skickas digitalt, bör de aktuella myndigheterna även se över hur ärendestatusuppdateringar ska kunna skickas ut på samma sätt. Sådana uppdateringar kan möta det behov av information om vad som fortlöpande händer i ett ärende, som brottsutsatta har förmedlat i Brottsoffermyndighetens kartläggningar. Sådana utskick kan också medverka till att ett brottsoffer får en bättre tidsuppfattning av hur lång tid handläggningstiden bedöms vara hos den aktuella myndigheten. Vad som kan anges i denna typ av utskick måste naturligtvis ur sekretesshänseende analyseras av respektive myndighet. En förhoppning är att införandet av utskick av uppdateringar får till följd att brottsoffret inte behöver ägna tid åt att kontakta myndigheterna för att höra efter vad som händer i ärendet, vilket på sikt även innebär en resursbesparing för myndigheterna.

Som nämnts tidigare kan Mina meddelanden i dag inte tillgodose ett behov av att i samma system kommunicera med en myndighet. Det finns ett antal åtgärder som myndigheterna ändå kan införa. Till exempel kan det i utskicken länkas vidare till frågeformulär som finns på respektive myndighets webbplats. Sådana formulär kan användas för frågor av allmän karaktär som rör myndighetens ansvarsområden. För att kunna kommunicera digitalt om uppgifter som rör ett faktiskt ärende, föreslår Brottsoffermyndigheten att myndigheterna tar fram e-tjänster (se mer nedan). Utskicken bör därför även innehålla länkar till sådana e-tjänster.

Det är angeläget att myndigheterna utarbetar skrivelser som är lättillgängliga och inkluderande. Dessutom bör vissa skrivelser innefatta länkar till ”nästa myndighet” som har hand om ärendet i brottsmålsprocessen. Det finns flera situationer då sådana hänvisningar bör göras. Om en anmälan leder till vidare handläggning hos åklagare, bör det till exempel framgå av skrivelsen var brottsoffret kan hitta information om ärendets beredning hos Åklagarmyndigheten och hur exempelvis intyg kan skickas in digitalt. En hänvisning till Brottsoffer-

myndigheten kan lämnas i de fall en förundersökning läggs ned och då det kan vara aktuellt för ett brottsoffer att ansöka om brottsskadeersättning. Polismyndighetens nedläggningsbeslut bör därför innehålla en länk till Brottsoffermyndigheten och e-tjänsten för ansökan om brottsskadeersättning. I avsnitt 8.4. presenteras förslag på framtagande av en myndighetsgemensam och behovsanpassad webbinformation riktad till brottsutsatta. De digitala skrivelser som myndigheterna skickar till brottsoffer bör innehålla en länk till denna information.

8.3 E-tjänster bör utvecklas

FÖRSLAG:

Rättsväsendets myndigheter samt Kronofogden bör få i uppdrag av regeringen att utveckla e-tjänster som möjliggör för brottsutsatta att skicka in ansökningar, uppgifter och kompletteringar i sina ärenden. Därutöver bör myndigheterna införa möjlighet för brottsoffer att skicka in allmänna frågor digitalt.

En utgångspunkt vid en analys av en livshändelse är att den ska fokusera på användarens (i detta fall brottsoffrets) och samhällets bästa. Det innebär att användarens behov ska vara i främsta rummet och restriktioner som hänför sig till lagstiftning och teknik ska komma i andra hand. Ett förslag som hade kunnat föras fram i denna del är att alla rättsväsendets myndigheter samt Kronofogden skulle åläggas att tillsammans ta fram en sammanlänkad e-tjänst för brottsutsatta. En sådan e-tjänst skulle till exempel kunna finnas på en egen webbplats eller så skulle inloggning till e-tjänsten finnas på alla de aktuella myndigheternas webbplatser. Denna lösning bedöms vara för omfattande och resurskrävande för att kunna tas fram i en nära framtid, även om den bättre skulle uppfylla det behov som brottsoffer har av digitalt bemötande. Nedan föreslås i stället andra sätt att möjliggöra för brottsoffer att kunna kommunicera med myndigheterna digitalt samt att få information om stöd och sina rättigheter.

Ett sätt att göra det möjligt för brottsoffer att enkelt kommunicera med myndigheterna är att ta fram webbformulär eller erbjuda möjlighet för chatt på respektive myndighets webbplats som det kan länkas till från en elektronisk skrivelse. Några av myndigheterna har sådana funktioner i dag och det finns i dagsläget inga krav på inloggning genom e-legitimation för att använda funktionen. En sådan åtgärd är inte särskilt omfattande och kräver inte heller några särskilda resurser. Den kan därför införas inom något år av alla myndigheter. Funktionen passar bra för allmänna frågor kring myndighetens verksamhet, men är mindre lämplig för frågor om handläggningen av det egna ärendet. För den typen av kontakter krävs i stället e-tjänster.

Som illustrerats i livshändelsen Utsatt för brott är det vid några givna tidpunkter som det kan vara aktuellt för ett brottsoffer att skicka in uppgifter till rättsväsendets myndigheter och Kronofogden. Nedan listas de åtgärder som ett

brottsoffer i framtiden bör kunna göra digitalt. Brottsoffermyndigheten anser att regeringen bör ge respektive myndighet följande uppdrag.

- Polismyndigheten bör i samverkan med Åklagarmyndigheten utreda förutsättningar för och ta fram en teknisk lösning för brottsoffer att digitalt skicka in en begäran om skadestånd och kompletteringar av polisanmälan (till exempel intyg).³⁹
- Åklagarmyndigheten bör i samverkan med Polismyndigheten utreda förutsättningar för och ta fram en teknisk lösning för brottsoffer att digitalt skicka in en begäran om skadestånd och kompletteringar av polisanmälan (till exempel intyg).
- Domstolsverket bör i samråd med de allmänna domstolarna utreda förutsättningar för och ta fram en teknisk möjlighet att skicka in elektroniska delgivningskvitton.
- Kronofogden bör utreda förutsättningarna för och ta fram en e-tjänst för ansökan om verkställighet av dom med skadestånd. Utvecklandet av e-tjänsten bör ske i samråd med Brottsoffermyndigheten.
- Brottsoffermyndigheten bör införa en lösning för digitala kompletteringar av ansökan om brottsskadeersättning.
- Kriminalvården bör införa en möjlighet för brottsoffer att digitalt begära möjliga underrättelser om en på anstalt intagen person.

Vid de kontakter som Brottsoffermyndigheten haft med myndigheterna har framkommit att rättsväsendets myndigheter bör ha möjlighet att inom ett par år ta fram e-tjänsterna. Kronofogden har uppgett att myndigheten behöver göra ett byte av verksamhetssystem innan e-tjänster kan utvecklas, vilket innebär att det kan dröja något år ytterligare innan en e-tjänst är färdig.

För alla myndigheter gäller att tjänsterna ska vara säkra och värna om brottsoffrets personliga integritet. Ett krav är att e-tjänsterna endast ska kunna användas efter identifikation genom e-legitimering.

³⁹ Brottsoffermyndigheten föreslår inte i denna rapport att en polisanmälan ska kunna göras via en e-tjänst. Innan en sådan möjlighet införs måste noggranna överväganden göras och det är inte självklart att alla brott är lämpliga att anmäla på detta sätt. Som ett första steg skulle Polismyndigheten dock kunna utveckla den webbtjänst som finns i dag vad gäller att anmäla vissa mindre allvarliga brott, såsom att införa e-legitimering.

8.4 Myndighetsgemensam webbinformation bör tas fram

FÖRSLAG:

Brottsoffermyndigheten bör få i uppdrag av regeringen att ta fram myndighetsgemensam webbinformation riktad till brottsutsatta. Arbetet bör genomföras i samråd med berörda myndigheter och relevanta organisationer i det civila samhället. Informationen ska vara möjlig att behovsanpassa samt vara en del av Brottsoffermyndighetens ordinarie webbplats.

Brottsoffermyndigheten bör även få i uppdrag att, i samverkan med rättsväsendets myndigheter, verka för att information till brottsutsatta som presenteras på rättsväsendets webbplatser blir mer likformig och omfattar en beskrivning av hela rättsprocessen.

I den intervjustudie som genomfördes inom ramen för uppdraget framkom att brottsutsatta tycker att det är svårt att ta till sig all information de får av myndigheterna, även om de i efterhand kan konstatera att de fått den. I dag görs ingen direkt åtskillnad av vilken information en brottsutsatt får utifrån vilken typ av brott som personen utsatts för. Till exempel tillhandahåller inte Polismyndigheten eller Brottsoffermyndigheten skriftlig information riktad till särskilda brottsoffergrupper. Detsamma gäller för den information som de flesta av myndigheterna lämnar på sina webbplatser. Polismyndigheten har visserligen anpassad information utifrån olika typer av brott, men beskrivningen tar främst sikte på vad som är viktigt att veta vid polisanmälan och inte vad som sker under resten av brottmålsprocessen. Sammanfattningsvis finns det behov av myndighetsgemensam webbinformation som på ett behovsanpassat sätt informerar om vad den enskilda brottsutsatta behöver veta under brottmålsprocessen. Exempelvis ska offer för våld i nära relation eller sexualbrott informeras om möjligheterna att få ett målsägandebiträde. Ett annat exempel på anpassad information är att utsatta för internetbedrägeri kan informeras om att möjligheterna att få brottskadeersättning är begränsade. Det finns dessutom behov för brottsoffer att, utifrån sin ålder, få veta om de har några särskilda rättigheter. Kontaktuppgifter till lokala stödverksamheter kan också förmedlas på detta sätt.

Brottsoffermyndigheten anser att behovsanpassad information lämpar sig särskilt väl att presentera på en webbplats. Förutom text finns det även möjlighet att visualisera informationen till exempel i form av filmer och animationer. En utgångspunkt för att göra informationen tillgänglig för den enskilde, är att den bygger på vissa ingångsvärden som användaren först fyller i vid sitt besök på webbplatsen. Uppgifter som behöver anges är till exempel vilket brott personen blivit utsatt för, ålder och bostadsort. På så vis kan anpassad information om vad som är viktigt för användaren att veta presenteras. Naturligtvis ska det finnas möjligheter för ett brottsoffer att ta del av all den information som en brottsutsatt har rätt till, vilket innebär att den anpassade informationen är frivillig.

Webbplatsen är ingen e-tjänst och de uppgifter som användaren anger ska inte sparas.

Det är viktigt att den behovsanpassade informationen är lättillgänglig och inte upplevs som för omfattande att ta till sig. Arbetet med klarspråk bör därför genomsyra produktionen av texterna. Ur klarspråkssynpunkt är det också en fördel att genom filmer och animationer förklara brottsoffrets rättigheter, till exempel hur en rättegång går till och hur systemet med ersättning vid brott fungerar. Det bör övervägas om webbplatsen ska översättas till andra vanligt förekommande språk.

Som det har redogjorts för finns det i dag andra exempel på webbplatser med myndighetsgemensam webbinformation. Det finns goda anledningar att tro att även information om brottmålsprocessen till de som utsatts för brott kan passa bra inom ramen för en myndighetsgemensam webbplats. Ett förslag är att Brottsoffermyndigheten får i uppdrag att ta fram webbplatsen. Arbetet bör ske i samråd med övriga myndigheter i rättsväsendet och Kronofogden samt relevanta organisationer inom det civila samhället. När myndigheterna utvecklat e-tjänster som riktar sig till brottsutsatta, bör länkar till tjänsterna finnas på webbplatsen.

Myndigheternas webbplatser innehåller oftast information om brottmålsprocessen utifrån den egna verksamheten. Det är viktigt att rättsväsendets myndigheter också tillhandahåller information på sina webbplatser som i allmänna ordalag beskriver hur en brottmålsprocess går till. På så vis spelar det ingen roll vilken webbplats brottsoffret besöker när behov finns att få en överblick över hela brottmålsprocessen. Det föreslås därför att Brottsoffermyndigheten får i uppdrag, att i samverkan med de övriga myndigheterna, ta fram förslag på enkel och standardiserad information om hur en brottmålsprocess går till. Informationen ska vända sig till brottsoffer och se likadan ut oavsett vilken myndighets webbplats offret besöker. För det fall brottsoffret vill ha behovsanpassad information om brottmålsprocessen ska myndigheternas webbplatser innehålla länkar till den nya webbplatsen.

8.5 Behovet av författningsändringar

Inga särskilda författningsändringar behövs för att genomföra förslagen om ett bättre digitalt bemötande av brottsutsatta.

Vid en genomgång av relevant lagstiftning på området kan Brottsoffermyndigheten konstatera att det inom ramen för den här rapporten inte behöver lämnas några förslag på lagändringar, utöver vad som har presenterats i andra statliga offentliga utredningar.

Som tidigare framkommit medför nuvarande lag att det inte är möjligt för medborgare att kommunicera med myndigheter via Mina meddelanden. Det bedöms dessutom att det återstår en del arbete ur framför allt teknisk och principiell natur innan det kan vara möjligt. För att arbetet med att införa ett bättre digitalt bemötande av brottsutsatta inte ska fördröjas, menar Brottsoffermyndig-

heten att myndigheterna behöver ta fram egna tekniska lösningar. De förslag som presenteras ovan innefattar åtgärder som myndigheterna ändå kan vidta för att ändå möjliggöra sådana funktioner. Det föreslås därför inte några lagförändringar i denna del. Brottsoffermyndigheten delar dock de slutsatser som Utredningen om effektiv styrning av nationella digitala tjänster har presenterat vad gäller en framtida lagreglering av Mina meddelanden.

Lagstiftning som medger delgivning på elektronisk väg finns redan i dag. De myndigheter som omfattas av denna utredning använder dock inte denna möjlighet. Förslag har därför presenterats som innebär införande av sådana möjligheter. Inga lagändringar krävs i denna del.

Skyddet för den personliga integriteten är central för att medborgare ska vilja använda digitala tjänster inom en brottmålsprocess. Enligt nuvarande lagstiftning ställs krav på myndigheter hur personuppgifter får behandlas. Dessutom ska myndigheter använda säkra tekniska lösningar, såsom e-legitimation, vid digital kommunikation över öppna nätverk. För närvarande pågår flera utredningar med anledning av förordning och direktiv från EU. De kommer att presentera förslag på området som kommer att innebära att nuvarande lagstiftning förändras eller upphävs genom nya lagar. Det är inte befogat att inom ramen för detta uppdrag presentera nya lagförslag på området i avvaktan på de pågående utredningarna. En utgångspunkt är att myndigheter inom rättsväsendet och Kronofogden kommer behöva anpassa sina system för behandling av personuppgifter i enlighet med de nya lagförändringarna. Anpassningarna måste genomföras med beaktande av skyddet av den enskildes personliga integritet. Det måste också säkerställas att e-tjänsterna har hög säkerhet. Det är frivilligt för den brottsutsatta att välja att motta digital post från myndigheter via Mina meddelanden samt att använda e-tjänster. Att lämna ut uppgifter såsom personnummer, e-postadress och andra kontaktuppgifter till en myndighet kan därför inte anses som ett betydande intrång i den enskildes personliga integritet.

Avslutningsvis behöver myndigheterna även ta höjd för kommande förändringar beträffande verifiering av identiteten hos enskilda genom e-legitimation. Vid införandet av e-tjänster måste myndigheterna beakta att det under år 2018 ska bli möjligt att använda även utländska e-legitimationer.

8.6 Jämställdhet

De förslag som presenteras i rapporten bedöms inte påverka jämställdheten mellan kvinnor, män, pojkar och flickor.

Enligt regeringen skulle Brottsoffermyndigheten beakta ett jämställdhetsperspektiv vid genomförandet av uppdraget. Vid kartläggningarna om brottsutsattas stödbehov under brottmålsprocessen samt önskemål om att kunna kommunicera digitalt med myndigheterna, har det undersökts om det finns några skillnader mellan hur kvinnor, män, pojkar och flickor svarat. Några väsentliga skillnader har inte kunnat konstateras i dessa delar.

Män och kvinnor utsätts för olika typer av brottslighet. Kvinnor utsätts till exempel i högre grad än män av våld av någon närstående och män utsätts framför allt av våld från okända gärningspersoner. Några organisationer i det civila samhället har förmedlat att de känner en oro över att det inte kommer att vara säkert för våldsutsatta kvinnor att använda digitala tjänster som rättsväsendets myndigheter och Kronofogden tillhandahåller. Som tidigare nämnts kan det till exempel inte garanteras att en närstående person inte skulle kunna tillskansa sig inloggningskod till en e-legitimation. Det bör i sammanhanget nämnas att inte heller vanlig post är helt säker för det fall någon har avsikt att ta del av innehållet. Brottsoffermyndigheten menar att e-tjänster inte alltid kommer att vara en lämplig lösning för en brottsutsatt. I och med att det föreslås att en brottsutsatt särskilt ska informeras om det ur säkerhetssynpunkt är lämpligt att hen tar emot digital post under brottmålsprocessen, minskar riskerna för att någon obehörig läser meddelanden. Avslutningsvis kan tilläggas att det är kriminaliserat att olovligt använda en annan persons identitetsuppgifter om det ger upphov till skada eller olägenhet för honom eller henne samt att bereda sig tillgång till post.⁴⁰

9. EKONOMISKA KONSEKVENSER AV FÖRSLAGEN

En utgångspunkt är att kostnaderna för förslagen ovan ska inrymmas inom myndigheternas ramar. Det är en utmaning att redovisa detaljerade uppgifter om hur stora utvecklingskostnaderna kan bli för respektive myndighet. En generell bedömning är att anslutande till Mina meddelanden inte innebär särskilt höga kostnader. Detsamma gäller för att påbörja utskick av digital post via tjänsten. På längre sikt innebär dessutom ett anslutande till tjänsten att kostnader för utskick av vanlig post minskar. Brottsoffermyndigheten menar att det inte är kostsamt att ta fram vissa enklare e-tjänster för brottsutsatta. Lämnade förslag bedöms därför kunna finansieras inom respektive myndighetens egna anslag. Vad gäller framtagandet av en webbplats med myndighetsgemensam och behövsanpassad information för brottsutsatta, behövs dock särskild finansiering.

9.1 Brottsoffermyndigheten

Brottsoffermyndigheten har i denna rapport presenterat ett förslag om utvecklande av myndighetsgemensam webbinformation. Förslaget innebär att webbinformationen integreras som en särskild del av Brottsoffermyndighetens ordinarie webbplats. Informationen ska kunna anpassas utifrån behov som enskilda brottsutsatta har. Det bedöms att det inte finns några ekonomiska förutsättningar att ta fram webbinformationen utan att särskild finansiering beviljas. Brottsoffermyndigheten beräknar att kostnaden för framtagandet uppgår till

⁴⁰ Lagrummen som reglerar detta är 4 kap. 6 b § BrB och 4 kap. 8 § BrB.

cirka 2 miljoner kr. Medelstillelningen bör lämpligen ges inom ramen för ett regeringsuppdrag till Brottsoffermyndigheten.

De kostnader som uppstår för Brottsoffermyndigheten med anledning av utveckling av nuvarande e-tjänst och av anslutande till Mina meddelanden samt att påbörja utskick av ärendestatusuppdateringar och digital post, får belasta myndighetens förvaltningsanslag.

9.2 Domstolsverket och de allmänna domstolarna

För Domstolsverket och de allmänna domstolarna innebär förslagen att det uppstår kostnader för utvecklingen av IT-systemet som används i verksamheterna. Myndigheterna behöver ta fram lösningar för att kunna skicka ärendestatusuppdateringar och digital post via Mina meddelanden samt en e-tjänst för verifiering av elektroniska delgivningar. En bedömning är att utvecklingskostnaderna kan belasta den ordinarie budgeten för IT vid Domstolsverket och de allmänna domstolarna.

9.3 Kriminalvården

Förslagen som presenteras i denna rapport innebär att Kriminalvården behöver ansluta till samt börja skicka förfrågningar om underrättelser till målsäganden via Mina meddelanden. Dessutom behöver Kriminalvården ta fram lösningar för att, när så är lämpligt, skicka digitala underrättelser till målsägande om en intagen. Myndigheten ska även ta fram en teknisk lösning som innebär att målsägande digitalt kan skicka in en begäran om underrättelse. Enligt Kriminalvården ryms inte kostnaderna för att fram denna tekniska lösning inom den befintliga budgetramen utan det krävs att resurser omfördelas. Däremot finns medel för att genomföra anslutning till Mina meddelanden inom de kommande åren.

9.4 Kronofogden

För Kronofogdens del medför de presenterade förslagen att myndigheten ska ansluta relevanta flöden av skrivelser och ärendestatusuppdateringar till Mina meddelanden. Det behövs också en e-tjänst som innebär att ansökningar av verkställighet av domar med skadestånd kan skickas in digitalt. Kronofogden har meddelat att det finns behov av att se över myndighetens IT-system. Utvecklandet av en ny e-tjänst samt anslutandet till Mina meddelanden ligger därför inom ramen för myndighetens budget för IT-utveckling.

9.5 Polismyndigheten

Polismyndigheten planerar digitala utskick till brottsoffer vid polisanmälan via Mina meddelanden. Utvecklingskostnaderna för utskick av digital post och ärendestatusuppdateringar får anses kunna belasta myndighetens anslag. Detsamma gäller för framtagandet av e-tjänster för att möjliggöra för brottsoffer att skicka in exempelvis begäran om skadestånd digitalt.

9.6 Åklagarmyndigheten

För att möjliggöra att brottsutsatta ska kunna kommunicera med Åklagarmyndigheten digitalt, till exempel genom att skicka in skadeståndsanspråk eller andra handlingar, behöver en e-tjänst utvecklas inom myndigheten. Enligt Åklagarmyndighetens uppskattningar rymms kostnaderna för e-tjänsten inom ramen för den ordinarie IT-utvecklingen. Även en anslutning till Mina meddelanden samt att påbörja utskick av digital post via tjänsten, får anses rymmas inom myndighetens budget för IT-utveckling.

10. REFERENSER

Behovsdriven utveckling – en vägledning, eSam

Bemötande i domstol, Rapport 2013:11, Brottsförebyggande rådet

Brottsutsattas kontakter med Polisen 2013, En attitydundersökning riktad till brottsut-satta gällande deras kontakter med Polisen, Statistiska centralbyrån

Dir. 2012:61 – Digitaliseringskommissionen – en kommission för den digitala agendan.

Fortsatt försörjning av tjänster för e-legitimering och e-underskrift, E-legitimations-nämnden, 2016

Målsägandens medverkan i rättsprocessen, Rapport 2016:8, Brottsförebyggande rådet

Polisens nationella brottsofferundersökning, En attitydundersökning av hur brottsoffer upplever sina kontakter med polisen, Rikspolisstyrelsen, Rapport 2010:3

Prop. 2014/15:1 – Budgetpropositionen för 2015

Skatteverkets årsredovisning 2016

SOU 2013:31 – *En digital agenda i människans tjänst – Sveriges digitala ekosystem, dess aktörer och drivkrafter*

SOU 2014:31 - *En digital agenda i människans tjänst – en ljusnande framtid kan bli vår*

SOU 2015:28 – *För Sverige i tiden – digital kompetens*

SOU 2015:65 – *Om Sverige i tiden – en antologi om digitaliseringens möjligheter*

SOU 2015:91 – *Digitaliseringens transformerande kraft – vägval för framtiden*

SOU 2016:89 – *För digitalisering i tiden*

SOU 2017:23 – *digitalforvaltning.nu*

SOU 2017:29 – *Brottsdatalag*

11. BILAGOR

Bilaga 1 – Regeringsuppdraget

Bilaga 2 – Frågor i enkätundersökning



REGERINGEN

Regeringsbeslut

I:12

2016-05-19

Ju2016/03925/KRIM

Justitiedepartementet

Brottsoffermyndigheten
Box 470
901 09 Umeå

Uppdrag om ett bättre digitalt bemötande av brottsutsatta

Regeringens beslut

Regeringen uppdrar åt Brottsoffermyndigheten att

- kartlägga brottsutsattas behov av stöd under brottmålsprocessen och analysera i vad mån dessa behov kan tillgodoses genom digitaliseringens möjligheter,
- mot bakgrund av analysen lämna förslag till ett bättre digitalt bemötande av den som blivit utsatt för brott.

Kartläggningen ska utföras utifrån ett processororienterat så kallat livshändelseperspektiv. I uppdraget ligger att ge förslag till utvecklad myndighetsgemensam webbinformation riktad till brottsutsatta. Möjligheten att använda den nationella digitala tjänsten Mina meddelanden vid kommunikation med brottsutsatta ska särskilt beaktas.

Uppdraget ska genomföras i samverkan med Polismyndigheten, Åklagarmyndigheten, Domstolsverket, Kriminalvården, Socialstyrelsen och Kronofogdemyndigheten. Samråd ska ske med berörda ideella organisationer och Sveriges Kommuner och Landsting (SKL). Vad gäller användningen av den nationella digitala tjänsten Mina meddelanden ska detta utredas i samråd med Skatteverket.

Brottsoffermyndigheten bör inhämta erfarenheter från Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och Tillväxtverket om att kartlägga behov och utveckla e-tjänster ur ett livshändelseperspektiv.

Uppdraget ska genomföras på ett sätt som innebär att skyddet för den personliga integriteten värnas och att informationssäkerheten upprätthålls. Om det bedöms finnas behov av författningsändringar ska detta redovisas särskilt. Utgångspunkten ska vara att förslagen finansieras inom myndigheternas befintliga ramar. Om myndighetens

förslag innebär ökade kostnader ska förslag på finansiering presenteras. Brottsoffermyndigheten ska i samråd med berörda myndigheter göra en uppskattning av resursbehovet för de åtgärder som föreslås. Vid uppdragets genomförande ska ett jämställdhetsperspektiv beaktas.

Uppdraget ska redovisas till Regeringskansliet (Justitiedepartementet) senast den 31 maj 2017.

Skälen för regeringens beslut

Den som blir utsatt för ett brott hamnar i en svår och ovan situation. Regeringens mål är att skadeverkningarna av brott ska minska och att verksamheten till stöd för brottsoffer bedrivs på ett effektivt och rättsäkert sätt med hög kvalitet. Den som drabbats av brott ska bland annat få adekvat information och ett gott bemötande från rättsväsendets myndigheter (prop. 2015/2016:1).

Regeringen har beslutat flera åtgärder för att förbättra stödet och servicen till brottsutsatta. Målsäganden ska bland annat upplysas om att han eller hon på begäran kan få information om hur det egna ärendet fortskrider och de kontaktuppgifter som behövs för att få upplysningar i det egna ärendet. Målsäganden ska även i ökad utsträckning underrättas om den som är misstänkt för gärningen försätts på fri fot. Riksrevisionen drog i rapporten 2011:18 "Brottsutsatt - Myndigheternas hantering av ekonomisk kompensation på grund av brott" slutsatsen att det fanns brister i hanteringen av brottsskadestånd. Myndigheterna har därefter utvecklat informationen och stödet till brottsutsatta kring brottsskadestånd.

Digitaliseringen påverkar alla delar av samhället. Rättsväsendets myndigheter bedriver sedan flera år ett långsiktigt arbete med att utifrån ett rättskedjeperspektiv utveckla ett elektroniskt informationsutbyte i brottmålshanteringen. Ett led i detta arbete är att skapa goda förutsättningar för förbättrade e-tjänster för medborgarna.

Flertalet medborgare förväntar sig i dag att kunna utföra sina kontakter med offentlig förvaltning digitalt. Regeringen har slagit fast att digitala tjänster ska, så långt det är möjligt och där det är relevant, vara förstahandsval i den offentliga sektorns kontakter med medborgare, organisationer och företag (prop. 2015/2016:1).

Personlig kontakt är en viktig del i arbetet med att stödja den som blivit utsatt för brott, men det finns tillfällen när snabb och säker digital kommunikation kan vara att föredra. Det kan handla om att använda säkra digitala kanaler i kommunikationen mellan myndigheter och brottsutsatta, men också myndighetsgemensam webbinformation och e-tjänster. Mina meddelanden är en infrastruktur för att skicka säkra elektroniska försändelser från myndigheter till enskilda. Regeringen har satt upp målet att mellanstora och större myndigheter ska ha anslutit relevanta meddelandeflöden till Mina meddelanden senast 2017 (prop. 2014/2015:1). I vilken mån denna nationella digitala tjänst, men även vad andra möjligheter med digitalisering kan bidra till för att öka service och stöd till brottsutsatta, behöver utredas närmare.

Såväl E-delegationen som Statskontoret har lyft fram att svensk offentlig förvaltning under senare år tappat placeringar i internationella mätningar kring e-förvaltning (Statskontoret 2014:12). E-delegationen konstaterade att offentlig sektor hittills ofta har varit fragmentarisk i sättet att utveckla e-tjänster till medborgare och företag, då myndigheter oftast utgått från det egna uppdraget och inte sett vikten av att samverka över organisationsgränser för att tillgodose medborgares och företagares behov av sammanhållna e-tjänster (SOU 2015:66).

Den som utsatts för brott behöver ofta stå i kontakt med flera olika myndigheter för att få information och för att få sina rättigheter tillgodosedda. Många upplever att det är svårt att veta vart man ska vända sig. Det är därför viktigt att se brottsutsattas situation ur ett helhets- och livshändelseperspektiv. Att använda ett livshändelseperspektiv innebär att utgå från de händelser den enskilde möter under olika faser i livet. Ett sådant perspektiv ger förutsättningar för att utveckla den offentliga verksamheten på ett sätt som ställer den enskildes behov i centrum. För att kunna erbjuda den som blivit utsatt för brott en sammahållen digital service krävs därför en nära samverkan mellan berörda myndigheter.

På regeringens vägnar

Anders Ygeman

Lena Olofsson Warstrand

Kopia till

Statsrådsberedningen/SAM
Arbetsmarknadsdepartementet/A
Finansdepartementet/BA, K, SFÖ och S3
Justitiedepartementet/DOM, KRIM, PO och Å
Kulturdepartementet/DISK
Näringsdepartementet/EF, FF, ITP
Socialdepartementet/FS, FST, JÄM, SF
Brottsförebyggande rådet
Domstolsverket
Kronofogdemyndigheten
Länsstyrelserna
Polismyndigheten
Skatteverket
Socialstyrelsen
Åklagarmyndigheten
Barnafrid vid Linköpings universitet
Nationellt centrum för kvinnofrid vid Uppsala universitet
Sveriges Kommuner och Landsting
Brottsofferjouren Sverige
Riksförbundet för homosexuellas, bisexuellas, transpersoners och
queeras rättigheter (RFSL)
Riksorganisationen för kvinnojourer och tjejjourer i Sverige (Roks)
Stiftelsen Tryggare Sverige
Unizon

Bilaga 2 – Frågor i enkätundersökning

Brottsoffermyndigheten genomför en undersökning om brottsutsattas behov och önskemål av att kommunicera med rättsväsendets myndigheter (Polismyndigheten, Åklagarmyndigheten, Sveriges Domstolar och Brottsoffermyndigheten). Dina synpunkter som brottsutsatt är viktiga för att förbättra stödet för brottsoffer i framtiden och vi skulle uppskatta om du kunde ägna några minuter till att svara på några frågor.

Tack för din hjälp!

* 1. Denna enkät vänder sig till brottsoffer. Har du blivit utsatt för ett brott?

- Ja
- Nej

2. Jag definierar mig som:

- Kvinna
- Man
- Annat

3. Ålder

- 17 år
- 18-24 år
- 25-34 år
- 35-44 år
- 45-54 år
- 55-64 år
- 65- år

4. Vilket/vilka brott har du blivit utsatt för? (flera svar är möjliga)

- Våld mot min person (t.ex. misshandel)
- Hot eller ofredande
- Sexualbrott
- Stöld, bedrägeri eller skadegörelse

Annat brott (ange vilket här nedan)

5. Har du använt en myndighets e-tjänst någon gång (t.ex. deklarerat på Skatteverkets webbplats eller anmält föräldrapenning hos Försäkringskassan)?

- Ja
- Nej
- Vet ej

6. Tar du i dag emot post elektroniskt från myndigheter, t.ex. via Min myndighetspost, Kivra eller Digimail?

- Ja
- Nej
- Vet ej

7. I dag skickas information från rättsväsendets myndigheter oftast i pappersform. Skulle det vara intressant för dig att i stället få information i elektronisk form?

- Mycket intressant
- Ganska intressant
- Inte särskilt intressant
- Inte alls intressant

Kommentarer

10. Vill du kunna svara på en myndighets elektroniska meddelanden med en säker svarsfunktion i en e-tjänst?

- Ja
- Kanske
- Nej

Kommentarer

11. Har du några övriga synpunkter du vill meddela oss?



BROTTSOFFERMYNDIGHETEN

Box 470, 901 09 Umeå
Tel: 090-70 82 00
registrator@brottsoffermyndigheten.se
www.brottsoffermyndigheten.se