

# Intern statistikrapport: **BOJs digitala brukarenkät**

Enkät svar lämnade 1 jan – 30 juni 2025

**” VÅR KONTAKT MED BOJ  
VAR DET SOM AVGJORDE  
ALLT FÖR VÅR DOTTER SOM  
VITTNADE I EN RÄTTEGÅNG.  
VI ÄR SÅ TACKSAMMA ! ”**



**BROTTSOFFER  
JOURNEN**  
☎ 116 006

**Q1+Q2  
2025**

Under 2022 lanserades Brottsofferjourens första digitala brukarenkät. I princip alla stödsökande som haft kontakt med BOJ där vi registrerat ärendet i Ärenden A (och alltså har kontaktuppgifter till stödsökanden) erbjuds svara på ett fåtal frågor via ett digital formulär. Avgörandet ligger hos stödsökanden om denne vill delta eller ej.

## Frågeinnehåll och struktur

**Bemötandet**/stöd från BOJ: har man blivit lyssnad på, förstådd, känts tryggt dela med sig, fått ta tillräcklig tid

**Informationen** från BOJ: har man fått adekvat information, svar på frågor, praktiska råd

**Behovsuppfyllelse**: har man fått hjälp med det man behövde, är förväntningarna på kontakten infriade

**Förtroendet** för BOJ - skulle man rekommendera BOJ till andra

+ 1 fråga om kontakten med polisen

## Resultatet

Denna sammanfattande interna rapport kring enkätens resultat tas fram halvårsvis och innehåller slutsatser och siffror för hela BOJ men inkluderar också den individuella jourens resultat. Kommentarer som lämnats i fritext redovisas till varje jour i en separat tabell.

Jouren kan löpande se en sammanräkning av inkomna enkätsvar under Jouravdelningen/Kvalitet i Minerva. Det kan skilja något enstaka enkätsvar mellan resultatet på skärmen i Minerva och vad som redovisas i rapporten beroende på olika tekniska metoder för att sammanställa och rensa på flera svar från samma stödsökande.

# BOJs BRUKARENKÄT

Länk till enkäten sänds automatiskt 48 timmar efter avslutat ärende i Minerva Ärenden A via e-post, om e-postadress finns, eller annars via sms till stödsökanden. De som inte tillhör målgruppen, de ärenden där vi aldrig nått fram till kontakt med stödsökanden och de vars ärenden är markerade med förhöjd risk undantas automatiskt från att få länken utsänd.

## Tillhör målgruppen

- ✓ Anhörig till brottsoffer
- ✓ Anhörig till gärningsperson
- ✓ Anhörig till vittne
- ✓ Brottsoffer
- ✓ Vittne
- ✗ Övriga

## Vi har haft kontakt

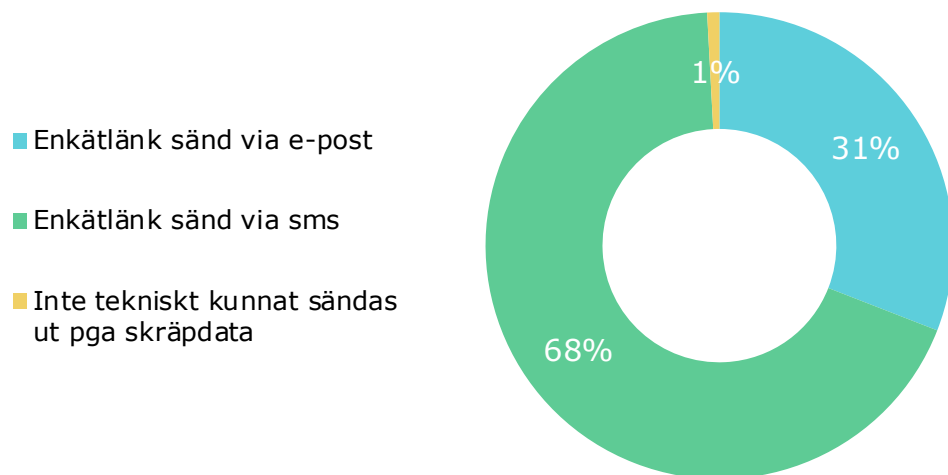
- ✓ Kontakt: Telefon Ringt - samtal
- ✗ Kontakt: Telefon Ringt - inget svar/upptaget

## Inte förhöjd risk

- ✗ ⚠

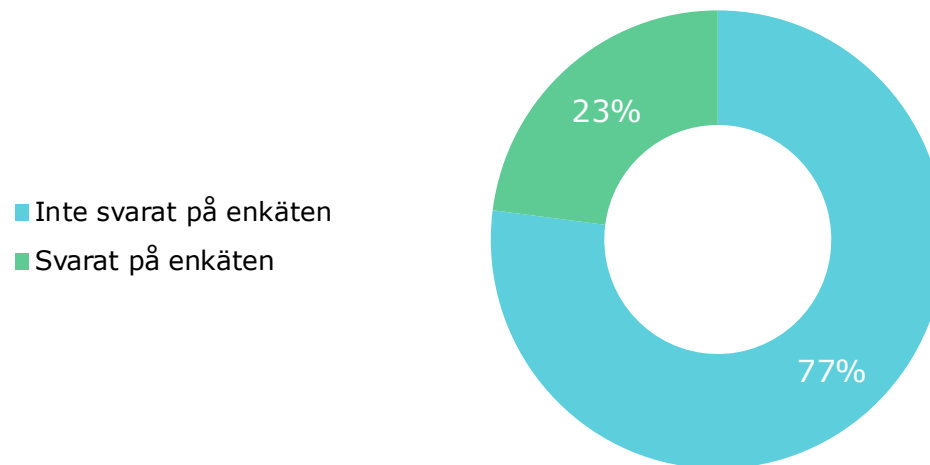
Med början vintern 2023 har även de som utsatts för våld i nära relation och andra brott som medför markeringen förhöjd risk i systemet kunnat lämna svar på brukarenkäten. Om personer ur den gruppen väljer att delta i en uppföljande intervju som sker ca 6 månader efter avslutat ärende registreras deras svar på brukarenkäten vid intervjutillfället.

De som inte tillhör målgruppen, de där vi aldrig nått fram till kontakt med stödsökanden och de vars ärenden är markerade med förhöjd risk undantas automatiskt från att få länken utsänd, vilket innebär att ungefär **61%** av alla ärenden får en länk till enkäten utsänd. Av dessa fördelar sig utskicket såhär:



De flesta stödsökande, 68% får länken utsänd via **sms**. I 1% av fallen är ärendet på sändlistan men inget sms går ut på grund av att mobiltelefonfältet är ifyllt på fel sätt. Det kan antingen vara att man skrivit in flera telefonnummer, att man skrivit in parenteser eller bokstäver och ord, eller att fältet är helt tomt på kontaktuppgifter. Det gör att sms inte kan sändas. Det handlar om hundratals personer varje år som inte får enkäten trots att de tillhör målgruppen och haft kontakt med oss, så vi vill uppmana er att fylla i fälten på det sätt som anges i manualen, dvs **enbart ett nummer och enbart siffror**.

Av de som får länken klickar 41% på den. Till sist **svarar 23% på enkäten**. Det är att betrakta som en mycket hög svarsfrekvens för den här typen av digital enkät, där man normalt får vara nöjd med ca 10% svarsfrekvens.



Det skiljer sig ganska mycket åt mellan jourerna hur många svar som kommer in i förhållande till mängden ärenden i samma jour. Det troliga är att de jourer som får in en högre mängd enkäter i förhållande till ärendemängd har en stödjargrupp som mer systematiskt vid sista samtalet talar om för stödsökanden att enkät kommer att sändas ut och att det vore värdefullt om man ville svara.

Ett fåtal jourer har extremt låg mängd inkomna enkäter i förhållande till ärendemängden, vilket tyder på brister i ärendehantering och användningen av systemet, eller att man aktivt tillser att stödsökanden inte får möjlighet att besvara enkäten.

Antal enkätsvar 1 jan- 30 jun 2025

## 2 410

Denna jour

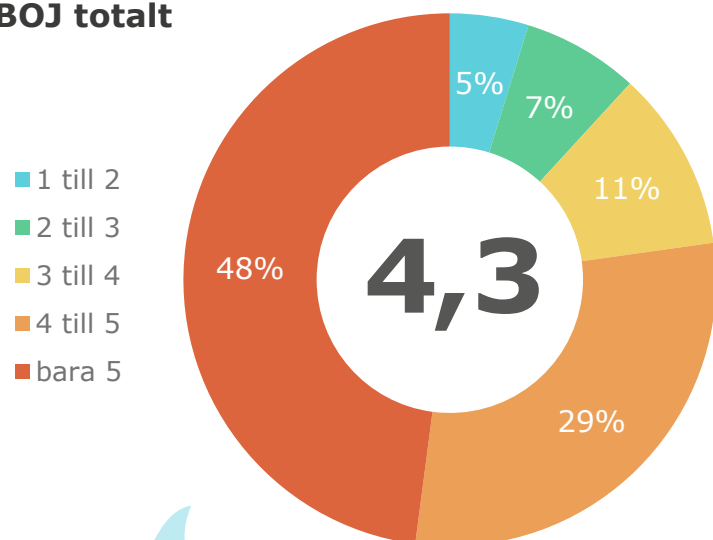
## 63

## Övergripande resultat

För de fyra frågor som utvärderar BOJ på områden som bemötande, information, behovsuppfyllelse och om man skulle rekommendera oss är det genomsnittliga betyget **4,3**

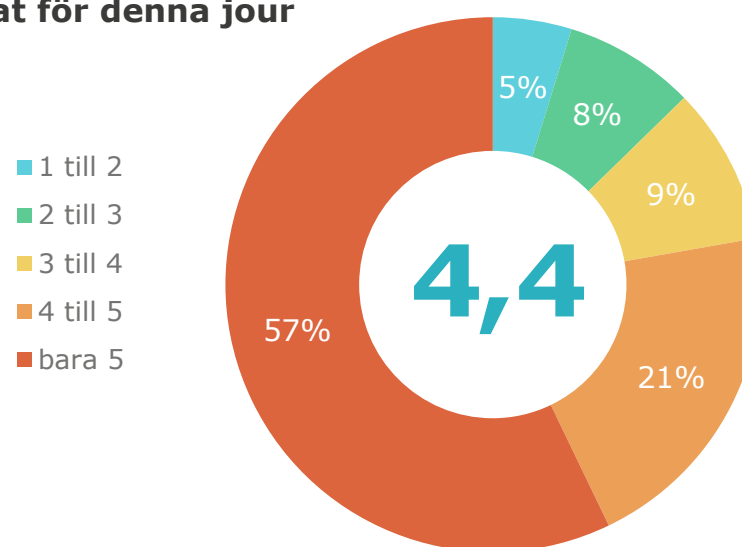
Fördelningen av medelbetygen för de fyra frågorna visas i diagrammet här:

### BOJ totalt



**48% av alla svarande har valt betyget 5 på var och en av de fyra frågor som gäller BOJ**

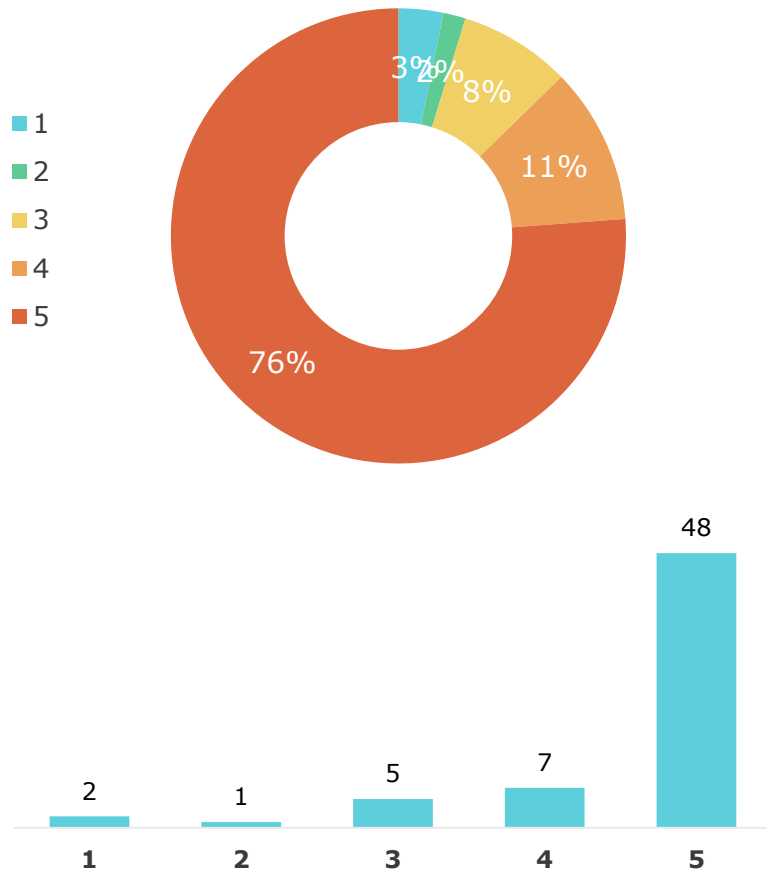
### Resultat för denna jour



Skala 1-5  
1 = instämmer inte alls  
5 = instämmer helt

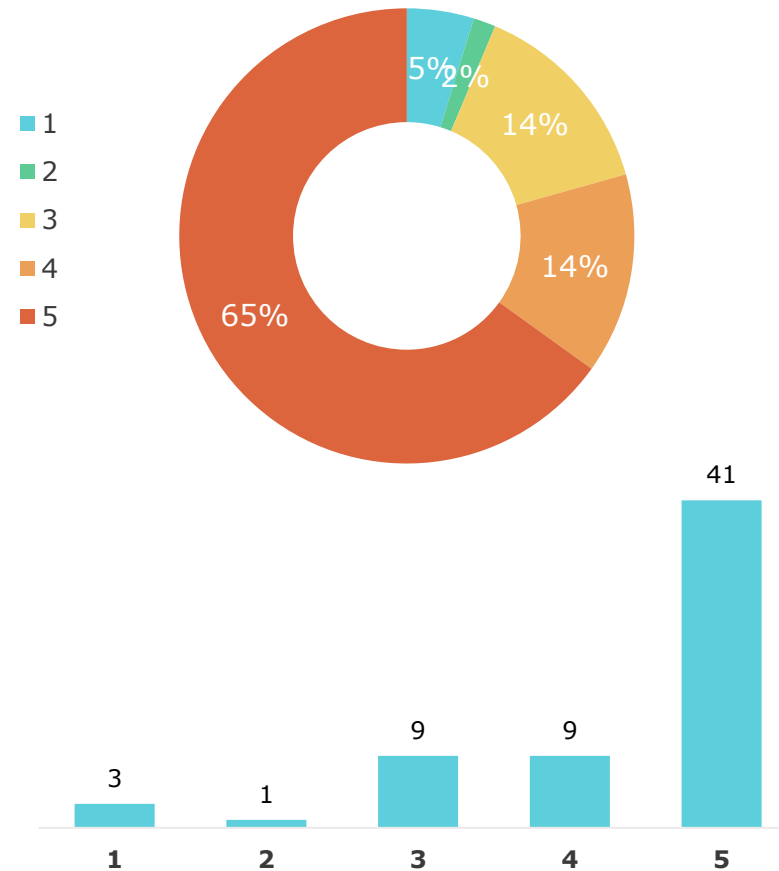
## Jag fick ett gott bemötande av BOJ

Antal svarande **63**  
Medelbetyg BOJ totalt **4,5**  
Medelbetyg denna jour **4,6**



## Jag fick tydlig och saklig information av BOJ

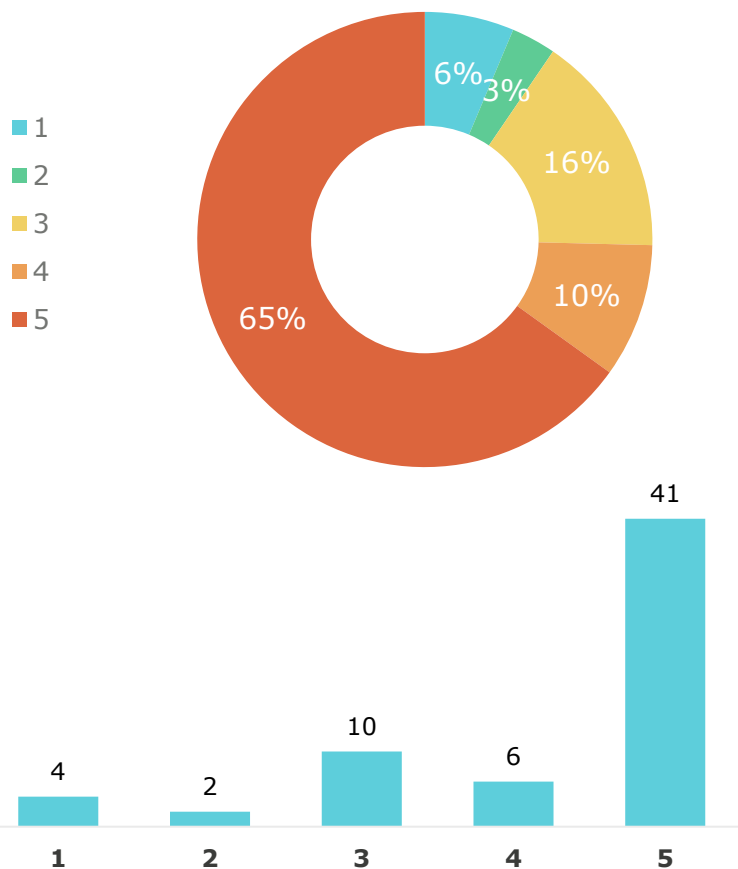
Antal svarande **63**  
Medelbetyg BOJ totalt **4,2**  
Medelbetyg denna jour **4,3**



Skala 1-5  
1 = instämmer inte alls  
5 = instämmer helt

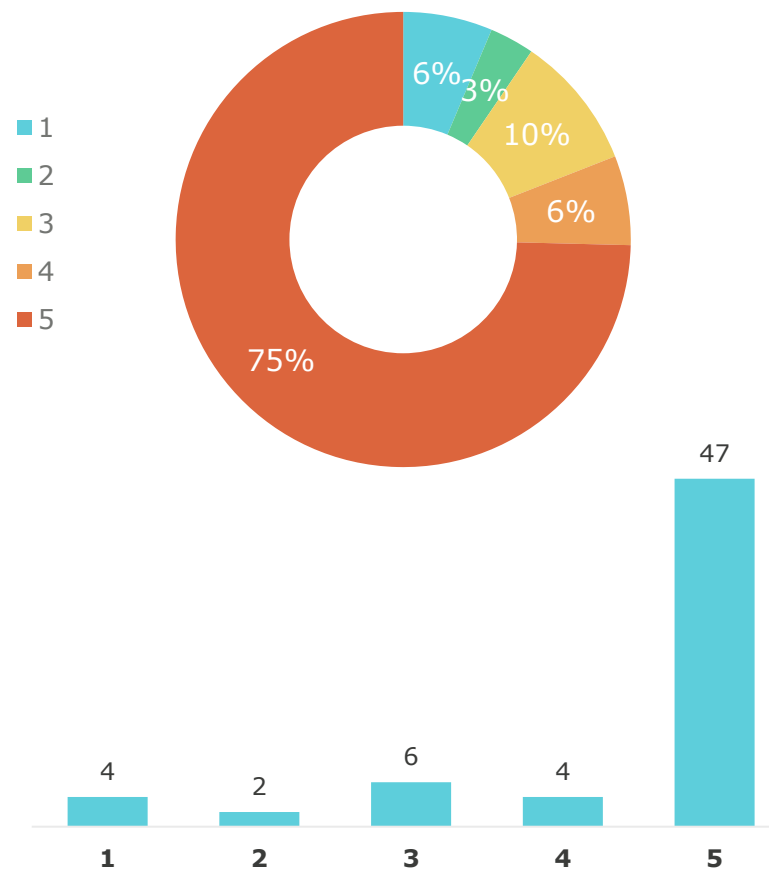
## Jag fick den hjälp jag behövde av BOJ

Antal svarande **63**  
Medelbetyg BOJ totalt **4,0**  
Medelbetyg denna jour **4,2**



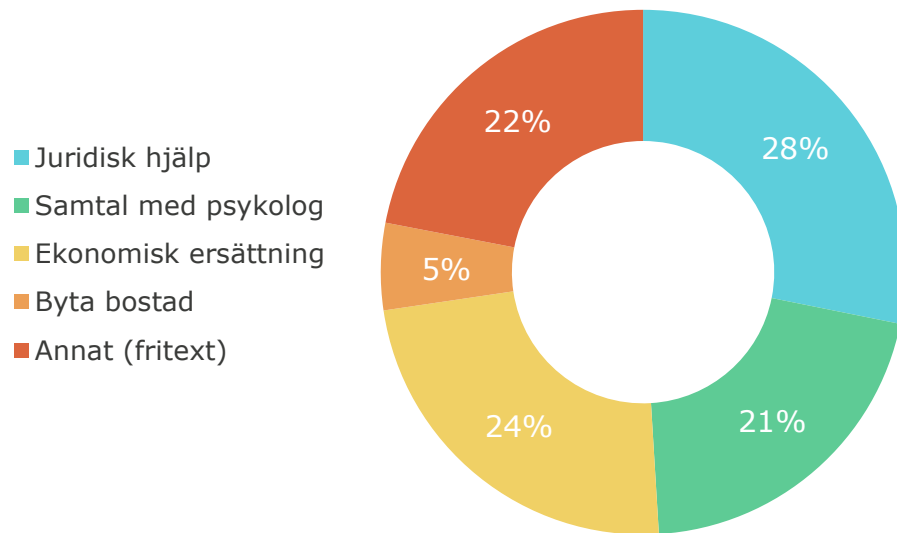
## Jag skulle rekommendera BOJ till andra

Antal svarande **63**  
Medelbetyg BOJ totalt **4,4**  
Medelbetyg denna jour **4,4**



Det påstående som som får lägst medelbetyg är **Jag fick den hjälp jag behövde av BOJ**. För de som svarat 1, 2 eller 3 på den frågan ställs en följdfråga där man kan precisera vad det var man hade behövt hjälp med. Svaranden har möjlighet att välja fler än ett alternativ.

## BOJ totalt – Vad hade du behövt hjälp med?



De fyra fasta alternativen är saker BOJ inte erbjuder som en del av vår verksamhet. Det kan förstås ändå vara något ett brottsoffer, vittne eller anhörig behövt som en följd av att ha varit utsatt för eller bevittnat brott.

Svaren visar att det vanligaste önskemålet är juridisk hjälp, därefter ekonomisk ersättning och samtal med psykolog. Det är mer ovanligt att man behövt hjälp med att byta bostad.

22 % av de svar som kommer in på frågan är i fritext under kategorin **Annat**. Det finns också möjlighet att precisera vad man saknat om man svarat 1, 2 eller 3 på påståendet **Jag skulle rekommendera BOJ till andra**. Utöver det finns ett avslutande kommentarsfält där alla svarande kan lämna kommentarer. Fritextfälten innehåller en del kommentarer som upprepar eller utvecklar det som redan sagts i de fasta alternativen, eller är ett uttryck för allmänt missnöje med rättssamhället - frustration över att ärendet lades ner eller att ingen ställdes till svars. Det förekommer förstås också att man lämnar en positiv kommentar och ett tack!

### Synpunkter på BOJ där man påpekar tillkortakommanden är av tre huvudsakliga slag:

- 1) Man uppger att det gått väldigt lång tid tills man blivit kontaktad av BOJ.
- 2) Man säger att ingen kontakt har tagits, att löfte om möte eller fler samtal inte infriats eller att man bara fått ett samtal.
- 3) Man uttrycker att man saknar praktiska råd, stöd och vägledning från den stödjure man tilldelats.

Detta är saker BOJ ska leverera till stödsökanden – det ingår i vårt uppdrag. Även om alla journaler inte kommer att se den här typen av kritik i sin individuella rapport är det viktigt att vi som organisation tar med oss dessa synpunkter och arbetar för att tillse att de som har kontakter med stödsökande - Telefoncentralen, samordnare och stödjure - genomför uppdraget på bästa sätt för varje enskild stödsökande vi har kontakt med.

Enkät går bara ut till ärenden där vi registrerat att kontakt har förekommit. Kritiken ovan innebär alltså att i vissa ärenden måste stödjuren lagt in att kontakt har etablerats trots att så inte skett. Enkäten går då ut och ett besviket svar kommer in. Var alltså noga med att registrera rätt info.

**De kommentarer som lämnats i fritext gällande er jour sammanställs separat halvårsvis.**

Eftersom vi kan koppla inkomna enkätsvar tillbaka till statistiken för ärendet är det möjligt att undersöka vilka skillnader som finns mellan **olika grupper av stödsökande**.

## KÖN

Kvinnor är lite mer benägna att svara på enkäten än män, och lite mer nöjda: 4,4 i medelbetyg i jämförelse med 4,2 för män.

## ÅLDERSGRUPP

Äldregruppen (65+) är mycket mer benägen att svara på enkäten än andra åldersgrupper: de utgör 27 % av svarandena men endast 14 % av de ärenden BOJ hade under samma period. Angående nöjdhet kan vi konstatera att ju äldre man är, desto nöjdare med BOJ är man och tvärtom.

## KATEGORI STÖDSÖKANDE

Vittnen och anhöriga utgör förstås en mindre andel av de som svarar på enkäten än brottsoffergruppen eftersom vi hjälper en stor majoritet brottsoffer. Vittnen och anhöriga är emellertid mer benägna att svara på enkäten. Vittnen och anhöriga är också mer nöjda med kontakten än brottsoffer: 4,3, 4,5 eller 4,9 i medelbetyg för olika grupper anhöriga, 4,6 för vittnen i jämförelse med 4,3 för brottsoffer.

## SPRÅK

De som fått stöd på andra språk är i regel lite mindre nöjda än svensktalande stödsökande, medelvärde är 3,9 i jämförelse med 4,3. Skillnaden har dock minskat under sista året. De som talar andra språk är också mindre benägna att svara på enkäten. Vi har idag två enkäter på andra språk: en som går till arabisktalande (aktiverad sedan juni 2023) och en på engelska som går till övriga språk.

## BROTTSKATEGORI

Vissa av våldsbrotten kommer automatiskt att inte kunna bli föremål för enkät pga förhöjd risk. Därför är det inte överraskande att enkätsvar från den gruppen inkommer i lite lägre utsträckning än förväntat. Det som förvånar är att så många enkäter kommer in från gruppen som varit med om egendomsbrott (specifikt bedrägerier).

