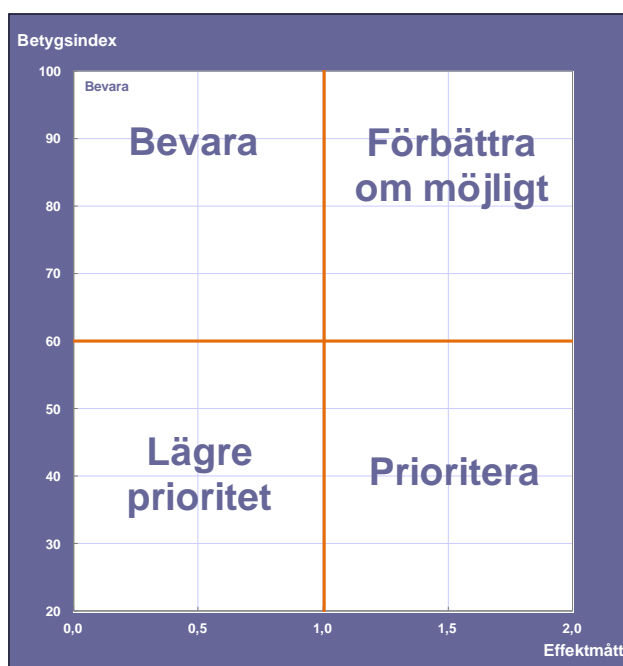


# Brottsutsattas kontakter med Polisen 2013

En attitydundersökning riktad till brottsutsatta gällande deras kontakter med Polisen.



# INNEHÅLLSFÖRTECKNING

## ANALYSRAPPORT

---

Sammanfattning .....	1
Resultat .....	2
Inför eget arbete med materialet .....	21
Om undersökningen .....	24
SCB:s analysmodell med NKI .....	28

## DIAGRAM OCH TABELLER

---

Diagram A1 Modellbild <i>vid anmälan</i> .....	32
Diagram A2 Prioriteringsmatris <i>vid anmälan</i> .....	33
Tabell A1 Faktorernas betygsindex, frågornas medelbetyg och svarsfördelning <i>vid anmälan</i> .....	34
Diagram A3 Andel som gett högt respektive lågt betyg <i>vid anmälan</i> .....	37
Tabell A2.a-h NKI och faktorernas betygsindex redovisat efter bakgrundsfrågor <i>vid anmälan</i> .....	38
Diagram B1 Modellbild <i>efter anmälan</i> .....	41
Diagram B2 Prioriteringsmatris <i>efter anmälan</i> .....	42
Tabell B1 Faktorernas betygsindex, frågornas medelbetyg och svarsfördelning <i>efter anmälan</i> .....	43
Diagram B3 Andel som gett högt respektive lågt betyg <i>efter anmälan</i> .....	46
Tabell B2.a-j NKI och faktorernas betygsindex redovisat efter bakgrundsfrågor <i>efter anmälan</i> .....	47
Tabell 3 Nöjdhet med beslut i ärende mot vad som hänt med ärendet .....	51

## BILAGOR

---

Frågeblankett

## Sammanfattning

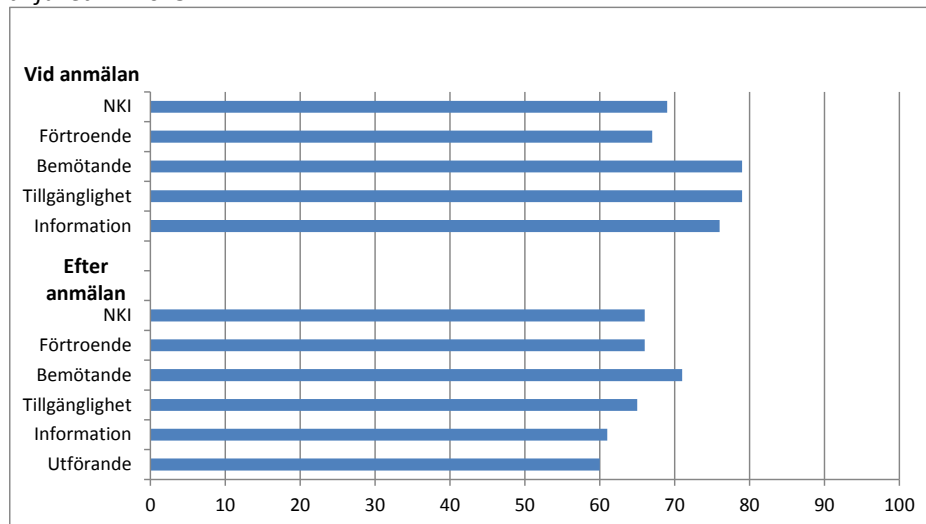
Helhetsbetygen, Nöjd-Kund-Index, blev i årets undersökning 69 bland samtliga svarande och 66 bland dem som haft kontakt med Polisen även efter själva anmälningstillfället. Faktorernas betygsindex varierar från 76 till 79 för kontakterna *vid* anmälan och mellan 60 och 71 för kontakterna *efter* själva anmälan.

Den faktor som analysmodellen pekar ut som prioriterad i ett förbättringsarbete för kontakterna i samband med anmälningstillfället är *Information vid anmälan*. Vad gäller kontakterna *efter* anmälan är det faktorn *Utförande* som i första hand bör prioriteras.

De brottsutsatta är generellt sett nöjda med sina kontakter med Polisen, främst vad gäller kontakterna i samband med själva brottsanmälan. Kvinnor är generellt mer nöjda än män och nöjdheten tycks även öka i takt med stigande ålder.

Liksom vid den föregående undersökningen av brottsutsatta, vilken genomfördes år 2009, är de som utsatts för ett tillgreppsbrott mer nöjda med Polisen än de som råkat ut för ett våldsbrott.

Diagram A. Betygsindex för faktorerna samt NKI. Vid respektive efter anmälningstillfället. År 2013



## Resultat

I denna rapport analyseras och kommenteras resultaten för Polisen som helhet. De resultat, i form av tabeller och diagram, som ligger till grund för rapporten återfinns sist i rapporten.

NKI och faktorernas betygsindex kan variera mellan 0 och 100. Ju högre värde desto bättre betyg. Betygsindex under 40 kan klassas som "inte godkänt". Gränsen för "nöjd" uppfattas gå vid 55 och betygsindex på 75 eller högre kan tolkas som "mycket nöjd".

Frågorna har besvarats på en tiogradig skala på vilken 1-4 klassas som låga betyg, 5-7 som mellanbetyg och 8-10 som höga betyg.

### Analysmodellerna

Det har i denna undersökning använts två olika analysmodeller. En där samtliga svarande ingår och en som bara innefattar dem som haft kontakt med Polisen även efter själva anmälningstillfället. Analysmodellerna består av de faktorer som räknas upp nedan. Vilka frågor som ligger till grund för de olika faktorerna redovisas efter respektive faktor.

#### Modell1

- Bemötande vid anmälan (fråga 3:1-3)
- Tillgänglighet vid anmälan (fråga 4:1-3)
- Information vid anmälan (fråga 5:1-3)

#### Modell 2

- Bemötande efter anmälan (fråga 9:1-3)
- Tillgänglighet efter anmälan (fråga 10:1-3)
- Information efter anmälan (fråga 11:1-4)
- Utförande (fråga 12:1-3)

Vidare ingår tre frågor som ligger till grund för Nöjd-Kund-Index, NKI (fråga 16:1-3), samt en fråga om *Förtroende* (fråga 17).

Nedan kommenteras de två olika delarna av undersökningen var och en för sig. Först kommenteras hur de brottsutsatta personerna upplever kontakten vid anmälningstillfället, sedan går vi över på bedömningen av kontakterna efter själva anmälningstillfället.

## Brotsutsattas upplevelse av kontakten med Polisen i samband med anmälan

### NKI och faktorernas betygsindex och effektmått

- NKI: 69. Detta motsvarar ett betyg på 7,2 på den 10-gradiga skalan.
- *Förtroende*: 67
- Medelindex: 78
- Medeleffekt: 1,5
- Faktorer med betygsindex över medelindex: *Bemötande vid anmälan* (79) och *Tillgänglighet vid anmälan* (79).
- Faktor med betygsindex under medelindex: *Information vid anmälan* (76).

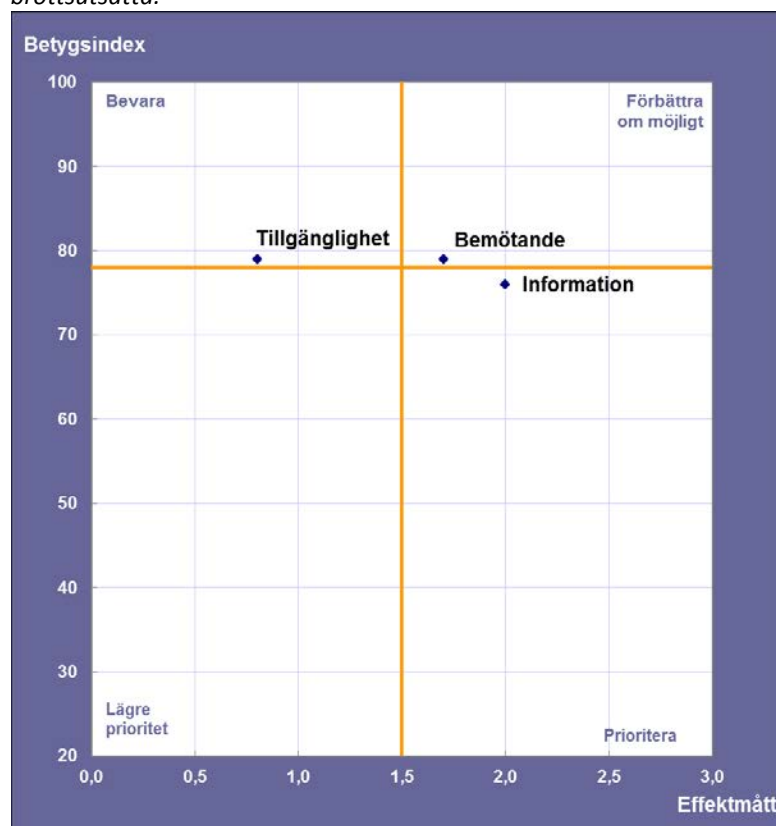
### Skillnad mellan medelindex och NKI

Medelindex är medelvärde av de tre faktorernas betygsindex. Här ingår inte värdet på NKI. NKI-värdet är en totalbedömning av kontakten med Polisen. I detta värde kan med andra ord aspekter som inte direkt mätts med analysmodellen ingå.

### Vad bör prioriteras i samband med anmälningstillfället enligt de brotsutsatta?

I prioriteringsmatrisen placeras varje faktor in efter sitt betygsindex och sitt effektmått. Ju högre upp i diagrammet en faktor ligger desto nöjdare är de brotsutsatta med faktorn. Ju längre åt höger i diagrammet en faktor ligger, desto större påverkan förväntas en förändring av dess betygsindex ha på NKI.

Diagram B. Prioriteringsmatris för kontakten vid anmälningstillfället, samtliga brotsutsatta.



### **Prioritera**

Den faktor som i analysen av kontakten i samband med själva anmälan har hamnat i kvadranten *Prioritera* är *Information*. Detta eftersom denna faktor har fått ett lägre betygsindex än medelindex samt att förbättringar av den förväntas ha stort genomslag på helhetsbetyget, NKI.

#### ***Information vid anmälan***

Faktorn *Information vid anmälan* har fått ett betygsindex på 76. Detta är ett något lägre index än vad de andra två faktorerna i modellen fått, men det är ändå ett förhållandevis högt betygsindex. Faktorn byggs upp av tre stycken delfrågor vilka har fått snarlika medelbetyg på 7,8 respektive 7,9. Frågorna rör *den muntliga informationen vid anmälningstillfället*, *den skriftliga informationen som skickats ut tillsammans med kopia av anmälan* samt *hur den brottsutsatte fick svar på sina frågor vid anmälningstillfället*. Kring var tionde brottsutsatt har angett låga betyg (1-4) på de olika delfrågorna medan cirka två tredjedelar har givit höga betyg (8-10).

Faktorns effektmått är modellens högsta, 2,0. Det är således detta område som kan antas få störst genomslag på den totala nöjdheten vid en förbättring. Tolkningen av effektmåttet är att helhetsbetyget, NKI, förväntas öka med 2,0 enheter om man lyckas förbättra området *Information vid anmälan* med fem indexenheter.

### **Förbättra om möjligt**

I kvadranten *Förbättra om möjligt* återfinns faktorn *Bemötande vid anmälan*. Denna faktor tillhör en andra prioriteringsgrupp då den fått ett högt betygsindex, men trots det förväntas ha en stor effekt på NKI vid en förbättring.

#### ***Bemötande vid anmälan***

Den faktor som enligt analysen bör prioriteras i andra hand är *Bemötande vid anmälan*. Denna faktor har fått ett betygsindex på 79 och ett effektmått på 1,7. De tre delfrågorna som bygger upp faktorn har fått medelbetyg som varierar från 8,0 för *hur hjälpsam Polisen var vid anmälningstillfället* och *hur professionell Polisen var vid anmälningstillfället* till 8,2 för *hur respektfull Polisen var vid anmälningstillfället*.

### **Bevara**

Faktorer som har höga betygsindex och låg effekt hamnar i kvadranten *Bevara* (övre vänstra området i matrisen). I denna undersökning gäller detta faktorn *Tillgänglighet vid anmälan*. Fokus för denna faktor bör vara att, åtminstone, bevara nuvarande betygsindex eftersom en sänkning av en faktors betygsindex kan leda till att dess effektmått ökar och att faktorn då hamnar i den prioriterade kvadranten.

### *Tillgänglighet vid anmälan*

Faktorn *Tillgänglighet vid anmälan* har fått ett betygsindex på 79 vilket, liksom för övriga faktorer, är ett högt betygsindex. Det förhållandevis låga effektmåttet indikerar att det finns andra områden än just *Tillgängligheten vid anmälan* som är mer relevanta att fokusera på i ett förbättringsarbete.

Mest positiva är de brottsutsatta med *hur handläggaren tog sig tid att upprätta deras anmälan*. Medelbetyget här är 8,3 och tre av fyra personer ger ett högt betyg (8-10). Något mindre nöjda är man med *hur lätt det var att få kontakt med någon inom Polisen för att göra en anmälan*. Var tionde brottsutsatt ger ett lågt betyg rörande detta och medelbetyget blev 7,9.

### **Förtroende**

I undersökningen ingår även indexet *Förtroende*. Detta index är en så kallad målvariabel, vilket innebär att dess effektmått visar på hur mycket en förändring av NKI förväntas påverka förtroendet för Polisen. Anledningen till att *Förtroende* ses som en målvariabel är att förtroendet generellt sett hänger nära samman med NKI. Om man då lägger in detta index som en vanlig faktor riskerar övriga faktorerers samvariation med NKI att framstå som väldigt små, och *Förtroende* får det särklassigt högsta effektmåttet.

Tanken med denna typ av analys är även att man ska få fram konkreta områden att fokusera på i ett förbättringsarbete. *Förtroende* är, till skillnad från övriga faktorer, inte ett sådant konkret område utan hänger snarare samman med hur man upplever Polisens arbete i stort.

*Förtroende* har fått ett betygsindex på 67, vilket motsvarar medelbetyget 7,0 på den 10-gradiga skalan. Frågan som ställdes lyder "*Hur litet eller stort förtroende har du för Polisen?*" och det är 17 procent som ger ett lågt betyg (1-4) medan 52 procent ger ett högt betyg (8-10).

## Jämförelser mellan polismyndigheterna

I tabell A nedan redovisas skillnader i NKI och faktorernas betygsindex mellan de olika polismyndigheterna. Helhetsbetyget, NKI, varierar mellan 62 och 75 för de olika polismyndigheterna.

Tabell A. NKI och faktorernas betygsindex. I samband med anmälan. År 2013

	NKI	Förtroende	Bemötande	Tillgänglighet	Information
Hela Polisen	69	67	79	79	76
Stockholm	69	66	80	80	76
Uppsala	72	69	82	82	79
Södermanland	66	63	75	77	73
Östergötland	70	68	80	83	77
Jönköping	71	68	80	80	77
Kronoberg	67	63	77	77	75
Kalmar	65	62	77	79	74
Gotland	66	71	78	80	73
Blekinge	64	65	71	72	69
Skåne	72	68	80	79	78
Halland	75	71	82	83	80
Västra Götaland	68	66	78	78	76
Värmland	67	65	75	76	74
Örebro	69	66	78	80	77
Västmanland	72	69	81	83	79
Dalarna	62	62	71	75	73
Gävleborg	68	69	77	79	77
Västernorrland	65	63	75	78	73
Jämtland	70	66	79	81	76
Västerbotten	67	64	79	79	74
Norrbottn	62	61	75	75	72

## NKI och faktorernas betygsindex efter bakgrund

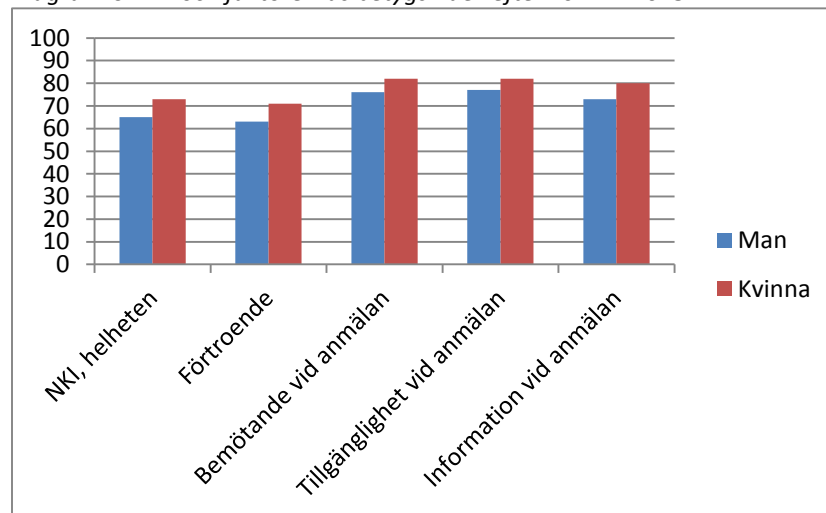
I bakgrundstaller, vilka finns bifogade i slutet av rapporten, redovisas NKI och faktorernas betygsindex efter bakgrundsvariablerna kön, ålder, utbildningsnivå, födelseland, brottstyp, anmälningssätt, vad som hänt med ärendet samt om man varit utsatt för ytterligare brott under de senaste 12 månaderna. Då resultaten delas upp på mindre grupper ökar osäkerheten i skattningarna vilket man bör ha i åtanke när man tittar på skillnader mellan olika grupper. Nedan kommenteras resultaten för de bakgrundsvariabler där vi kan se några betydande skillnader med avseende på variabeln i fråga.



## Kön

Det går att se en förhållandevis tydlig skillnad mellan hur män respektive kvinnor upplever kontakterna med Polisen. Kvinnor är mer nöjda än män både vad gäller helhetsbetyget NKI, *Förtroende* och samtliga faktorer. Skillnaderna mellan könen varierar mellan fem och åtta indexenheter.

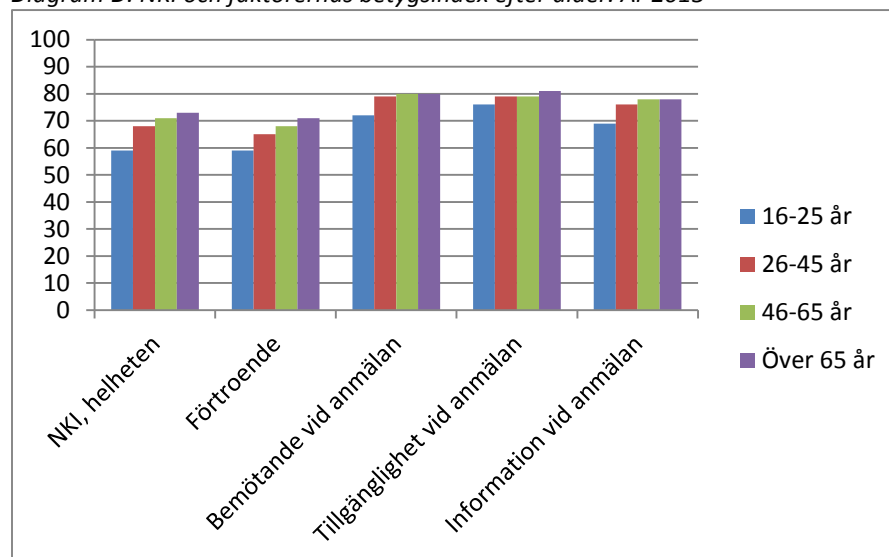
Diagram C. NKI och faktorernas betygsindex efter kön. År 2013



## Ålder

Merparten av de brottsutsatta hör hemma i åldersgrupperna 26-45 år eller 46-65 år. Det tycks som att ju äldre man är desto nöjdare är man med den kontakt man haft med Polisen i samband med brottsanmälan. Särskilt tydligt syns detta för den yngsta åldersgruppen, 16-25 år, vilka är minst nöjda med samtliga områden. Störst är skillnaden vad gäller helhetsbetyget, NKI, där det skiljer nio indexenheter mellan de yngsta och 26-45-åringarna, vilka är näst minst nöjda.

Diagram D. NKI och faktorernas betygsindex efter ålder. År 2013



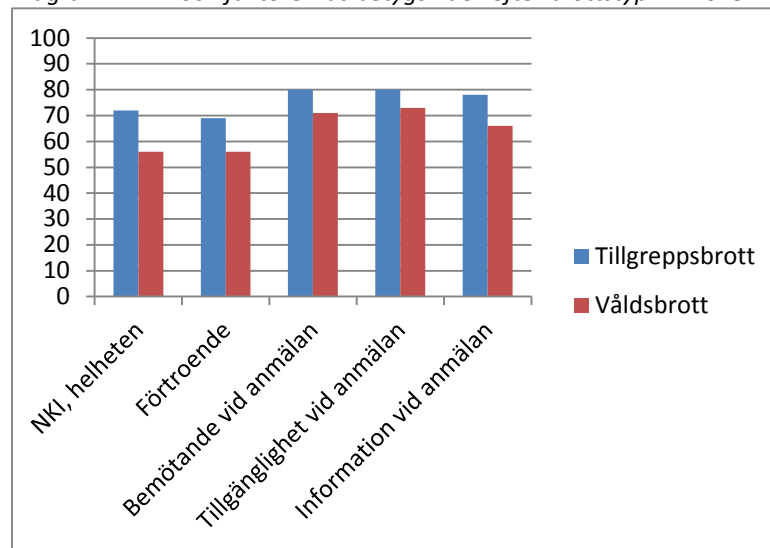
## Födelsland

Cirka 85 procent av de svarande brottsutsatta är födda i Sverige medan större delen av de resterande är födda utanför Europa eller i Europa men utanför Norden. Den skillnad som går att utläsa från resultaten är framförallt att de brottsutsatta som är födda utanför Europa är mindre nöjda än övriga grupper. Om man jämför dem som är födda i Sverige mot samtliga som är födda i ett annat land så går det däremot inte att se några tydliga skillnader, varken för NKI eller för någon av faktorerna.

## Brottstyp

De allra flesta svarande, drygt 85 procent, har varit utsatta för någon typ av tillgreppsbrott medan resterande utsatts för ett våldsbrott. Det finns tydliga skillnader i nöjdhet mellan dessa två grupper. Personerna som utsatts för tillgreppsbrott är överlag klart mer nöjda med kontakten med Polisen jämfört med dem som utsatts för ett våldsbrott. Allra tydligast är skillnaden i totalbedömningen, men det finns en betydande skillnad för samtliga faktorer i undersökningen.

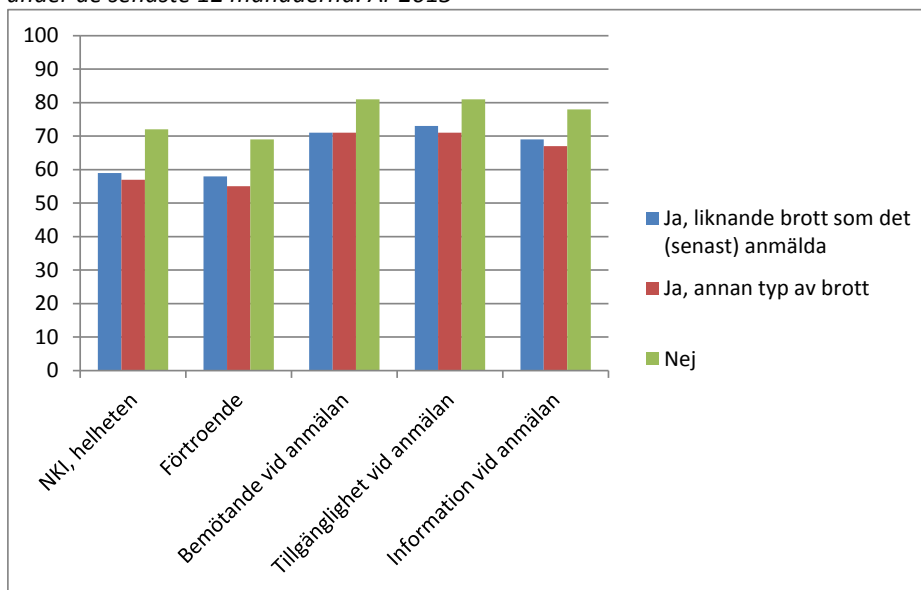
Diagram E. NKI och faktorernas betygsindex efter brottstyp. År 2013



### Utsatt för annat brott

Merparten av de svarande har inte varit utsatta för något ytterligare brott under de senaste 12 månaderna. Dessa, de ej tidigare brottsutsatta, är även mer nöjda med kontakterna med Polisen jämfört med dem som under de senaste 12 månaderna utsatts för något ytterligare brott.

Diagram F. NKI och faktoreernas betygsindex efter om man utsatts för annat brott under de senaste 12 månaderna. År 2013



## Broddsutsatts upplevelse av kontakten med Polisen efter anmälningstillfället

Vi går nu över till hur de broddsutsatta upplever den kontakt de haft med Polisen *efter* anmälningstillfället. Dessa frågor har, av naturliga skäl, endast besvarats av dem som faktiskt haft minst en kontakt med Polisen utöver själva anmälningstillfället, vilket var drygt 43 procent av de svarande.

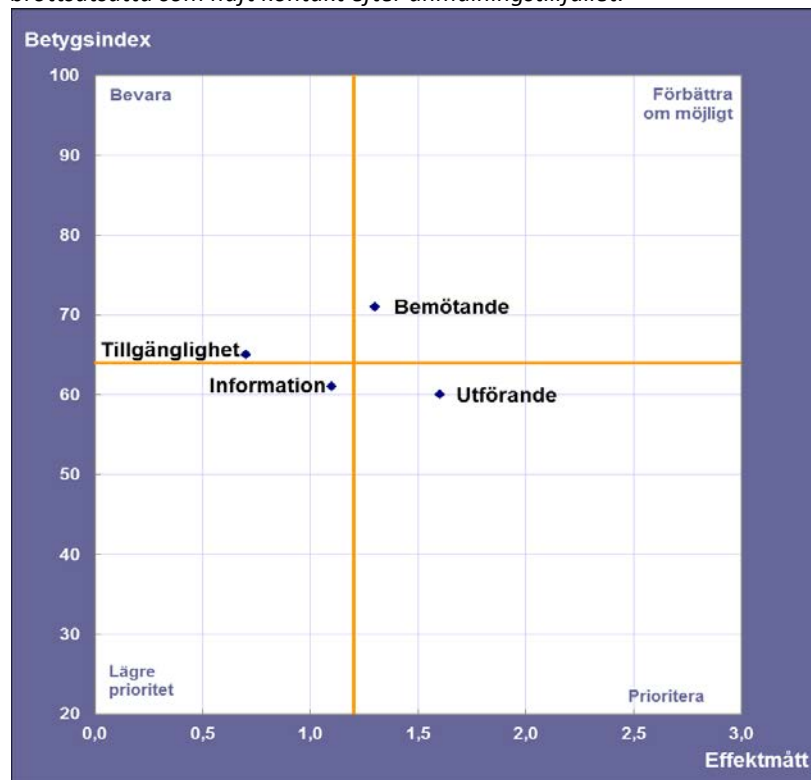
### NKI och faktorernas betygsindex och effektmått

- NKI: 66. Detta motsvarar ett betyg på 6,9 på den 10-gradiga skalan.
- *Förtroende*: 66
- Medelindex: 64
- Medeleffekt: 1,2
- Faktorer med betygsindex över medelindex: *Bemötande efter anmälan* (71) och *Tillgänglighet efter anmälan* (65).
- Faktorer med betygsindex under medelindex: *Information efter anmälan* (61) och *Utförande* (60).

### Vad bör prioriteras efter anmälningstillfället enligt de broddsutsatta?

I prioriteringsmatrisen placeras varje faktor in efter sitt betygsindex och sitt effektmått. Ju högre upp i diagrammet en faktor ligger desto nöjdare är de broddsutsatta med faktorn. Ju längre åt höger i diagrammet en faktor ligger, desto större påverkan förväntas en förändring av dess betygsindex ha på NKI.

Diagram G. Prioriteringsmatris för kontakten efter anmälningstillfället, samtliga broddsutsatta som haft kontakt efter anmälningstillfället.



### **Prioritera**

Den faktor som i analysen av kontakten i samband med själva anmälan har hamnat i kvadranten *Prioritera* är *Utförande*. Detta eftersom denna faktor har fått ett lägre betygsindex än medelindex samt att förbättringar av den förväntas ha stort genomslag på helhetsbetyget, NKI.

#### **Utförande**

Faktorn *Utförande* har fått ett betygsindex på 60, vilket är undersökningens lägsta betygsindex. Faktorn byggs upp av tre delfrågor vars medelbetyg varierar från 6,2 till 6,8. Lägst medelbetyg ger de brottsutsatta *möjligheten att få komma till tals i utredningen*, till vilket en tredjedel ger låga betyg (1-4). Högst betyg får *hur snabbt Polisen har hanterat ärendet*. Mer än hälften av de svarande ger ett högt betyg till detta.

Faktorns effektmått är modellens högsta, 1,6. Det är således detta område som kan antas få störst genomslag på den totala nöjdheten vid en förbättring. Tolkningen av effektmåttet är att helhetsbetyget, NKI, förväntas öka med 1,6 enheter om man lyckas förbättra området *Utförande* med fem indexenheter.

### **Förbättra om möjligt**

I kvadranten *Förbättra om möjligt* återfinns faktorn *Bemötande efter anmälan*. Denna faktor tillhör en andra prioriteringsgrupp då den fått ett högt betygsindex, men trots det förväntas ha en stor effekt på NKI vid en förbättring.

#### **Bemötande efter anmälan**

Den faktor som enligt analysen bör prioriteras i andra hand är *Bemötande efter anmälan*. Denna faktor har fått ett betygsindex på 71, vilket är det högsta vad gäller kontakten *efter* anmälningstillfället. Faktorn byggs upp av motsvarande tre frågor som bygger upp faktorn *Bemötande vid anmälan*, men rör här alltså istället hur bemötandet i senare skede av processen upplevdes. Även i kontakten efter anmälningstillfället är det *hur respektfull Polisen var* som får högst medelbetyg, 7,9. Det är sju av tio svarande som ger ett högt betyg rörande detta. Både Polisens *hjälpssamhet* och *professionalism* ges medelbetyget 7,5 på den 10-gradiga skalan.

### **Lägre prioritet**

I kvadranten *Lägre prioritet* återfinns faktorn *Information efter anmälan*. Denna faktor tillhör en tredje prioriteringsgrupp. Detta då den fått ett lågt betygsindex men på grund av sin relativt sett låga effekt ändå inte förväntas påverka NKI i någon större utsträckning vid en förändring.

#### **Information efter anmälan**

Faktorn *Information efter anmälan* har fått ett betygsindex på, i sammanhanget relativt låga, 61. Det bör dock noteras att även 61 är ett förhållandevis gott betyg, som indikerar att de brottsutsatta trots allt är nöjda med den information som de får efter anmälningstillfället.

Faktorns fyra delfrågor har medelbetyg som varierar från 6,1 för *hur man fick information om hur utredningen i det egna ärendet fortlöper* till 7,1 för *den muntliga informationen man fick efter anmälningstillfället*. Andelen missnöjda (betyg 1-4) för de olika delfrågorna varierar mellan 20 och 33 procent medan andelen mycket nöjda (betyg 8-10) ligger kring hälften.

### **Bevara**

Faktorer som har höga betygsindex och låg effekt hamnar i kvadranten *Bevara* (övre vänstra området i matrisen). I denna undersökning gäller detta faktorn *Tillgänglighet efter anmälan*. Fokus för denna faktor bör vara att, åtminstone, bevara nuvarande betygsindex eftersom en sänkning av en faktors betygsindex kan leda till att dess effektmått ökar och att faktorn då hamnar i den prioriterade kvadranten.

#### *Tillgänglighet efter anmälan*

Med ett betygsindex på 65 och ett effektmått på 0,7 placeras faktorn *Tillgänglighet efter anmälan* i kvadranten *Bevara*. Faktorn byggs upp av tre delfrågor. Högst medelbetyg fick frågan om *hur handläggaren tog sig tid att hjälpa den brottsutsatte i ärendet*, med 7,1. Lägst medelbetyg uppmättes för frågan om *hur lätt det var att komma i kontakt med handläggare av ärendet*. Denna fråga fick ett medelbetyg på 6,7, och var fjärde brottsutsatt gav ett lågt betyg till detta. Noterbart här är att det är förhållandevis många, mellan 33 och 38 procent för de olika frågorna, som angett "Inte aktuellt/Ingen åsikt". Det har rimligen att göra med att det är många som inte försökt att få kontakt med Polisen efter anmälningstillfället och därför har svårt att bedöma tillgängligheten.

### **Förtroende**

Även i den del av undersökningen som endast vänder sig till dem som haft kontakt med Polisen även efter själva anmälningstillfället ingår indexet *Förtroende*. Detta index är en så kallad målvariabel, vilket innebär att dess effektmått visar på hur mycket en förändring av NKI förväntas påverka förtroendet för Polisen. Anledningen till att *Förtroende* ses som en målvariabel är att förtroendet generellt sett hänger nära samman med NKI. Om man då lägger in detta index som en vanlig faktor riskerar övriga faktorerers samvariation med NKI att framstå som väldigt små, och *Förtroende* får det särklassigt högsta effektmåttet.

Tanken med denna typ av analys är även att man ska få fram konkreta områden att fokusera på i ett förbättringsarbete. *Förtroende* är, till skillnad från övriga faktorer, inte ett sådant konkret område utan hänger snarare samman med hur man upplever Polisens arbete i stort.

*Förtroende* har av dem som haft kontakt med Polisen även efter själva anmälningstillfället fått ett betygsindex på 66. Frågan som ställdes lyder "*Hur litet eller stort förtroende har du för Polisen?*" och drygt hälften av de svarande ger ett högt betyg (8-10) rörande förtroendet.

## Jämförelser mellan polismyndigheterna

I tabell B nedan redovisas skillnader i NKI och faktorernas betygsindex mellan de olika polismyndigheterna. Helhetsbetyget, NKI, varierar mellan 51 och 75 för de olika polismyndigheterna. Det finns således en större variation mellan de olika myndigheterna i hur de brottsutsatta bedömer kontakterna *efter* anmälningstillfället i jämförelse med hur de bedömer kontakterna *vid* anmälningstillfället.

Tabell B. NKI och faktorernas betygsindex. Efter anmälan. År 2013

	NKI	Förtroende	Bemötande	Tillgänglighet	Information	Utförande
Hela Polisen	66	66	71	65	61	60
Stockholm	64	66	71	64	61	57
Uppsala	71	71	78	72	67	67
Södermanland	65	64	69	63	52	55
Östergötland	66	65	73	68	63	63
Jönköping	65	66	71	66	62	61
Kronoberg	68	64	71	62	61	60
Kalmar	63	64	65	57	57	51
Gotland	75	73	73	73	62	63
Blekinge	53	51	59	52	54	49
Skåne	69	68	75	68	67	64
Halland	73	71	77	71	69	70
Västra Götaland	66	67	72	65	59	61
Värmland	62	61	65	60	56	55
Örebro	70	68	75	70	69	67
Västmanland	66	65	73	65	63	64
Dalarna	51	57	58	56	49	48
Gävleborg	73	74	71	70	65	65
Västernorrland	58	59	66	63	56	57
Jämtland	63	61	58	65	52	47
Västerbotten	60	58	64	59	52	52
Norrbottn	56	57	56	57	51	48

## NKI och faktorernas betygsindex efter bakgrund

I bakgrundstabeller, vilka finns bifogade i slutet av rapporten, redovisas NKI och faktorernas betygsindex efter bakgrundsvariablerna kön, ålder, utbildningsnivå, födelseland, brottstyp, anmälningssätt, vad som hänt med ärendet, antal kontakter, tid innan Polisen tog kontakt samt om man varit utsatt för ytterligare brott under de senaste 12 månaderna. Då resultaten delas upp på mindre grupper ökar osäkerheten i skattningarna vilket man bör ha i åtanke när man tittar på skillnader mellan olika grupper. Nedan kommenteras resultaten för ett urval av ovanstående variabler. Då skillnaderna i stora drag överensstämmer med de skillnader mellan grupper som vi redovisat i föregående avsnitt, rörande kontakten *vid* anmälan, kommenteras dessa nu mer summariskt.

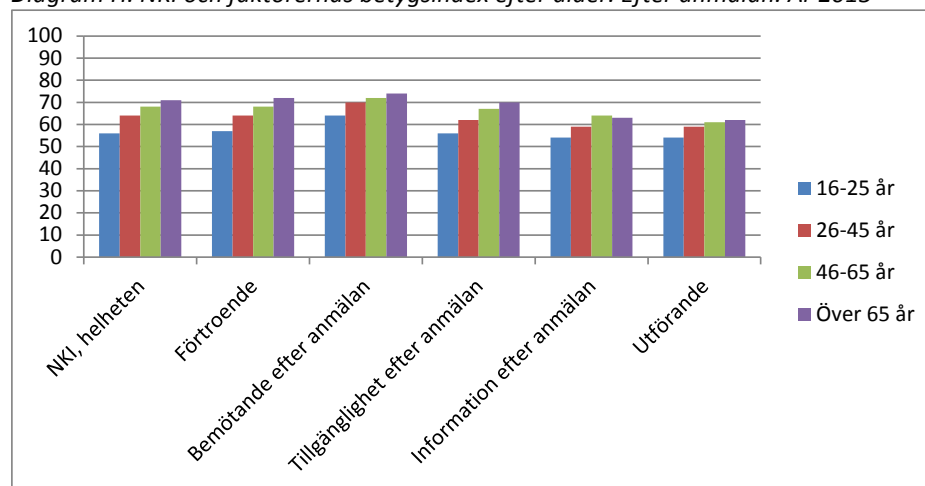
### Kön

Liksom vid kontakterna *vid* anmälningstillfället går det att se en klar skillnad mellan könen vad gäller upplevelsen av kontakten *efter* anmälningstillfället. Kvinnor är överlag mer nöjda än män, vilket tydligast framträder vad gäller NKI och *Förtroende*.

### Ålder

Även vad gäller kontakterna *efter* anmälan återfinns en tydlig ålderstrend, ju äldre den brottsutsatte är desto nöjdare är den med kontakten efter anmälningstillfället.

Diagram H. NKI och faktorernas betygsindex efter ålder. Efter anmälan. År 2013

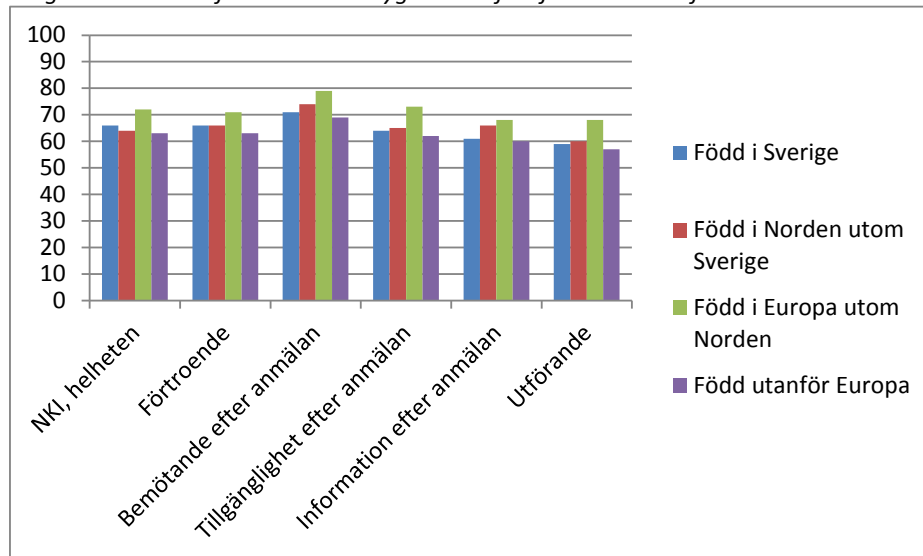




## Födelseland

Inte heller i kontakterna *efter* anmälningstillfället går det att se någon skillnad i upplevelsen av kontakten med Polisen om man jämför dem som är födda i Sverige mot samtliga som är födda i något annat land. Gruppen som är födda i Europa, men utanför Norden, är den som sticker ut något som mer nöjda, medan de brottsutsatta som är födda utanför Europa tycks något mer missnöjda än övriga grupper.

Diagram 1. NKI och faktorernas betygsindex efter födelseland. Efter anmälan. År 2013



## Brottstyp

Liksom rörande kontakterna *vid* anmälningstillfället är de som utsatts för ett tillgreppsbrott även här klart mer nöjda än dem som utsatts för ett våldsbrott. Detta gäller för NKI, *Förtroende* och samtliga faktorer.

## Anmälningssätt

Det går att skönja en viss skillnad i hur man bedömer kontakten med Polisen *efter* anmälningstillfället beroende på hur man gjorde sin anmälan. De brottsutsatta som anmälde det brott de utsatts för via ett kontaktcenter tycks mindre nöjda med kontakterna med Polisen i ett senare skede av processen. Denna skillnad gick inte att se vad gäller kontakterna *vid* anmälan. Att skillnaden framträder här, och inte vad gäller kontakterna *vid* anmälan, kan tyckas lite märkligt då det ju rimligen borde vara upplevelsen av kontakten *vid* anmälan som borde variera med avseende på anmälningssätt.

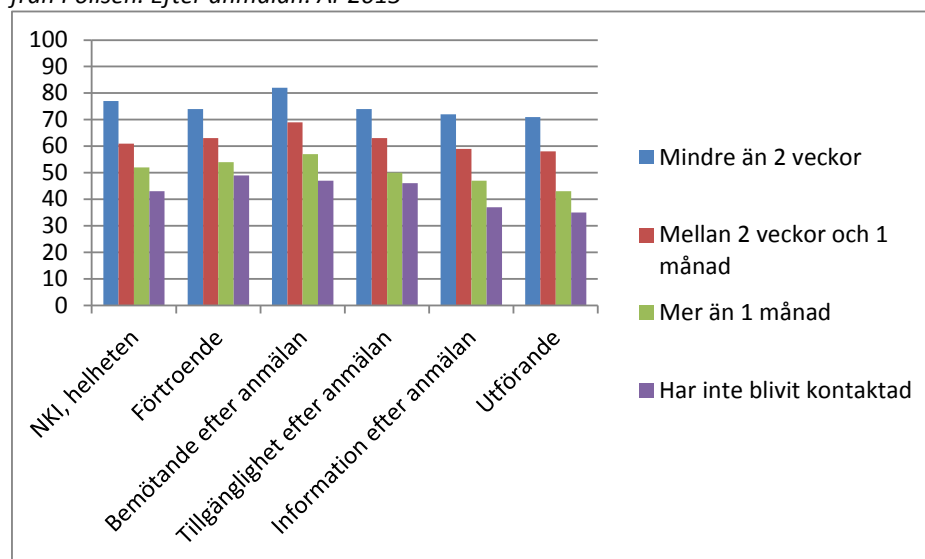
## Vad som hänt med ärendet

Den grupp som är mest nöjd med kontakterna *efter* brottsanmälan är de vars ärende har resulterat i en dom, åtalsunderlåtelse eller strafföreläggande. Minst nöjda är de som inte vet vad som hänt med sitt ärende, tillsammans med dem där beslutet blev att inte inleda någon förundersökning.

### Tid innan Polisen kontaktade den brottsutsatte

Något som tycks spela en betydande roll för hur man bedömer kontakterna med Polisen *efter* anmälningstillfället är hur lång tid som förflöt efter anmälan innan Polisen tog kontakt. Ju kortare tid till första kontakt, desto nöjdare är de brottsutsatta. Om vi jämför gruppen som fick bli kontaktad inom två veckor med dem där det dröjde mer än en månad innan kontakt så skiljer det 25 indexenheter vad gäller den totala nöjdheten, NKI, och hela 28 indexenheter när det kommer till faktorn *Utförande*. Minst nöjda av alla är de som uppger att de inte alls blev kontaktade av Polisen efter anmälningstillfället.

Diagram J. NKI och faktorernas betygsindex efter hur lång tid som förflöt till kontakt från Polisen. Efter anmälan. År 2013



### Utsatt för annat brott

Den majoritet av de svarande som inte utsatts för något mer brott under de senaste 12 månaderna är klart mer nöjda med kontakterna med Polisen *efter* anmälningstillfället jämfört med dem som även utsatts för något/några ytterligare brott. Denna skillnad känner vi igen även från bedömningen av kontakterna *vid* anmälan.

## Resultat för frågor som inte besvaras på den 10-gradiga skalan

För de frågor som inte besvaras på den 10-gradiga skalan tas inga betygsindex fram utan resultaten redovisas i form av andelar som svarat respektive svarsalternativ. Nedan redovisas resultaten för hela Polisen. Dessa frågor ska besvaras av samtliga i undersökningen och de rör samtliga kontakter med Polisen, både vid och efter anmälningstillfället.

### Anledning till anmälan

Det kan finnas olika anledningar till varför man väljer att anmäla ett brott som man utsatts för. Många svarande angav också flera olika svarsalternativ när de ombads svara på av vilket/vilka skäl de anmält brottet.

Det vanligast förekommande skälet till anmälan var att *brott av princip bör anmälas*. Det var 65 procent av de svarande som angav detta som anledning, eller i alla fall en av anledningarna, till att man gjorde en anmälan till Polisen. Ett annat vanligt skäl var *för att få tillbaka pengar på försäkring* vilket var skäl till anmälan för 43 procent av de brottsutsatta. Även övriga listade anledningar för att anmäla ett brott till Polisen, *för att gärningspersonen ska få ett straff*, *för att få tillbaka stulet gods* samt *för att det inte ska hända igen* angavs som skäl av förhållandevis många, omkring var tredje svarande.

### Fråga om ytterligare information om vad som skulle hända med anmälan

Drygt fyra av tio personer uppger att de, i samband med att de anmälde brottet, fick en fråga från Polisen om de ville veta vad som skulle hända med deras brottsanmälan. Två av tio menar att de inte fick denna fråga, medan resterande, fyra av tio, inte minns om de fick frågan eller inte.

### Viktig information att få från Polisen

Bland de alternativ som listades som sådana som kan tänkas viktiga för en brottsutsatt att få information kring i samband med kontakten med Polisen var det *vad som har hänt med din anmälan* som av flest, drygt 70 procent, angavs som viktig. Drygt 40 procent av de brottsutsatta uppgav att de tyckte att det var viktigt att få information om *vilka myndigheter/organisationer de kan vända sig till för att få stöd och hjälp* och lika många ville ha information om *hur de kan lämna ytterligare information i sitt ärende*. Något färre önskade information om *hur de kan få ekonomisk ersättning* liksom *vad man själv kan göra för att minska risken för att utsättas för brott i framtiden*.

### Vilken information man fick från Polisen

Nyss tittade vi på vilken information de brottsutsatta tycker är viktig att få i samband med kontakten med Polisen. Här går vi över till att titta på vilken information man faktiskt fick, vid anmälningstillfället och/eller efter anmälningstillfället.

Merparten av de brottsutsatta, knappt 70 procent, har muntligt och/eller skriftligt fått information om *vad som hänt med deras anmälan*. Strax över hälften har fått information om *vilka myndigheter/organisationer de kan vända sig till för att få stöd och hjälp* och *hur de kan lämna ytterligare*

*uppgifter i sitt ärende. Förhållandevis många, mellan 21 och 37 procent, minns inte om de fått information om respektive område.*

Intressant blir ju då att studera om erhållen information överensstämmer med önskad information. Det problematiska blir framförallt om de brottsutsatta upplever att de inte fått sådan information som de anser vara viktig att få. Det motsatta är ju inte lika bekymmersamt, även om det optimala är att få exakt den information man önskar.

Överensstämmelsen mellan önskad och erhållen information får anses vara relativt god. Om man rankar de olika typerna av information så blir det samma ordning vad gäller både den önskade informationen och den information som man faktiskt fått. De områden där det tycks råda en "underinformation" jämfört med vad de brottsutsatta tycker att är viktigt att få information om är *vad man själv kan göra för att minska risken att utsättas för brott* samt *i viss mån att man kan ta med sig en annan person som stöd vid sina kontakter med Polisen*. Denna typ av jämförelse ska dock göras med viss försiktighet då det är en stor andel av de brottsutsatta som inte minns om de fick informationen eller inte. Vissa av dessa har rimligen fått information, varför andelen som fått informationen kan antas vara något underskattad.

### **Uppmana någon man känner att anmäla ett liknande brott**

De allra flesta, drygt nio av tio, skulle uppmana någon de känner att anmäla brottet till Polisen om de råkade ut för ett liknande brott som det de nu brottsutsatta råkat ut för. De övriga fördelar sig relativt jämnt mellan att inte uppmana till anmälan och att inte veta om de skulle uppmana till anmälan eller inte.

### **Vad som hänt med ärendet**

På frågan om vad som har hänt med ärendet efter det att de brottsutsatta anmälde brottet fördelar sig de flesta svar, relativt jämnt, mellan "vet inte", *förundersökningen (brottsutredningen) har lagts ned och beslut om att inte inleda förundersökning*. I ett mindre antal fall har *ärendet resulterat i en dom, åtalsunderlåtelse eller strafföreläggande eller pågående förundersökning*.

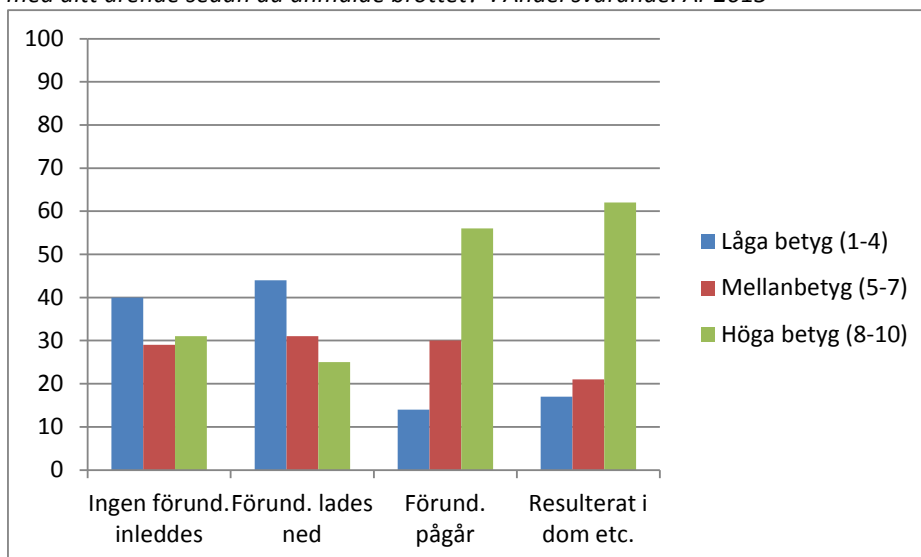
### **Nöjdhet med beslutet i ärendet**

Frågan om hur nöjd man är med beslutet i sitt ärende har besvarats på den 10-gradiga skalan, men svaren har även kategoriserats som "låga" (1-4), "mellan" (5-7) respektive "höga" (8-10) betyg. Frågan har sedan korskörts mot frågan om vad som hänt med ärendet för att se hur nöjdheten med beslutet beror på vilket beslut som fattats.

Totalt sett har fyra av tio gett ett lågt betyg på nöjdheten med beslutet i ärendet. Knappt tre av tio har gett ett mellanbetyg medan drygt tre av tio gett ett högt betyg. Föga förvånande finns det här en betydande skillnad beroende på vad som hände med ärendet. Bland dem vars förundersökningar pågår eller där ärendet resulterade i en dom, åtalsunderlåtelse eller strafföreläggande är det kring 15 procent som är missnöjda med beslutet i ärendet (betyg 1-4). Motsvarande andel bland dem där det inte inletts någon

förundersökning eller där förundersökningen lagts ned är 40 respektive 44 procent.

Diagram K. F20 "Hur nöjd är du med beslutet i ditt ärende?" efter F19 "Vad har hänt med ditt ärende sedan du anmälde brottet?". Andel svarande. År 2013



### Utsatt för annat brott

Som tidigare nämnt är det en minoritet bland de svarande som, utöver det brott de tänkt på när de svarat på frågorna, har varit utsatt för något ytterligare brott under de senaste 12 månaderna. Knappt åtta av tio har inte utsatts medan drygt var tionde har utsatts för ett liknande brott som det senast anmälda och nästa lika många har utsatts för en annan typ av brott.

Av dem som utsatts för något ytterligare brott har de flesta anmält detta/dessa till Polisen. Drygt 70 procent har anmält alla ytterligare brott medan strax över 10 procent har anmält brott, men inte alla som de utsatts för.

### Jämförelse med tidigare år

En nationell undersökning av hur de brottsutsatta upplever kontakten med Polisen genomfördes även år 2009. Dock har det sedan dess gjorts en ombearbetning av enkäten och en annan metod för att analysera resultaten används. Detta innebär att möjligheterna till direkta jämförelser mellan åren är väldigt begränsad. Skälen till bytet av upplägg var primärt att få ett bättre underlag för vilka områden som bör prioriteras i ett förbättringsarbete samt att underlätta jämförelser mellan olika polismyndigheter med hjälp av indexvärden.

Vi kommer utifrån denna mätning inte att kunna uttala oss om uppfattningen bland de brottsutsatta om kontakterna med Polisen har blivit bättre eller sämre. Om man ändå ska försöka sig på någon typ av jämförelse så kan man titta på helhetsbetygen från de olika undersökningarna. År 2009 löd frågan "Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med dina kontakter med Polisen?". Frågan hade fem svarsalternativ; "Mycket nöjd", "Ganska nöjd", "varken nöjd eller missnöjd", "Ganska missnöjd" samt "Mycket missnöjd". Resultaten på helhetsnivån för Polisen såg då ut enligt nedan.

Tabell C. Sammantagen nöjdhet år 2009. Andel svarande

22. Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med dina kontakter med Polisen?	Totalt
	Andel (%)
Mycket nöjd **	31,6
Ganska nöjd	37,2
Varken nöjd eller missnöjd	20,0
Ganska missnöjd **	5,9
Mycket missnöjd **	3,9
Ingen uppfattning	1,4
Totalt	100,0

Det var alltså knappt 69 procent av de svarande som sammantaget var ganska eller mycket nöjda med kontakterna med Polisen år 2009. Det helhetsbetyg som tagits fram i år är i indexform och byggs upp av tre delfrågor som med olika formuleringar (återfinns i bifogad tabell 1) avser att mäta den totala nöjdheten. Dessa frågor besvaras på en 10-gradig skala där endast ändarna på skalan har verbaliserade lydelser. För att på ett bättre sätt kunna sätta ord på vad ett visst indexvärde innebär har SCB genomfört undersökningar där de svarande på en tom 10-gradig skala får uttala sig om var på skalan de anser att gränsen för "godkänd", "nöjd" respektive "mycket nöjd" går. Utifrån denna undersökning kan vi säga att indexvärden på under 40 kan klassas som "inte godkänt", indexvärden över 55 innebär att de svarande är nöjda och värden över 75 betyder att de svarande är mycket nöjda. Helhetsbetyget, NKI, blev år 2013, för samtliga svarande oavsett kontakt efter anmälan eller inte, 69. Notera att detta alltså inte är någon procentsats av andelen svarande som är nöjda, utan ett index som baseras på samtliga svar. Tolkningen av detta resultat blir således att de brottsutsatta ligger klart över gränsen för att klassas som nöjda, och till och med är relativt nära gränsen för "mycket nöjda".

Dock ska denna typ av jämförelse göras med ett stort mått av försiktighet eftersom frågorna är formulerade på olika sätt och har olika svarsskalor. Kontexten i vilken frågorna ställts kan också ha en viss betydelse för hur man svarar på en fråga av denna karaktär. Ur jämförelsehänseende får årets mätning snarare ses som en "nollmätning" som ligger till grund för framtida jämförelser. Årets jämförelser får snarare göras mellan olika delgrupper av svarande såsom kön, ålder etc. samt mellan de olika myndigheterna. En sådan jämförelse mellan myndigheter kan förhoppningsvis leda till att man hittar goda exempel på arbetssätt från myndigheter med bra resultat.

## Inför eget arbete med resultaten från undersökningen

Nedan följer ett förslag på hur man kan arbeta vidare med resultaten från undersökningen. Därpå förklaras de olika typerna av tabeller och diagram som levererats från undersökningen.

### Att diskutera inom Polisen som helhet och inom respektive Polismyndighet:

- Vilka områden bör prioriteras enligt undersökningsresultaten?
- Var står vi jämfört med andra polismyndigheter enligt resultaten?
- Försök få fram konkreta förslag till förbättringar.
- Dokumentera diskussionen av polismyndighetens resultat, lista förbättringsförslag.
- Precisera en tidsplan för eventuella åtgärder.
- Genomför era prioriterade förbättringsförslag.
- Följ upp. Följ efter framtida undersökning upp era planerade åtgärder.
- Lär av varandra. Försök finna goda exempel.

Den kommenterade rapporten avseende resultaten för hela Polisen fungerar som en introduktion till både den aktuella analysmodellen (Nöjd-Kund-Index) samt till hur resultaten kan tolkas. Inför diskussionerna på polismyndigheterna är det lämpligt att åtminstone chefen läst denna rapport.

### Modellbild och prioriteringsmatris

Modellbild och prioriteringsmatris tas fram för Polisen som helhet samt för myndigheter och polisområden som har minst 100 svarande (som svaret på större delen av enkätens frågor). Dessa bilder ger överblick och struktur åt materialet. I modellbilden och prioriteringsmatrisen finns faktorernas betygsindex och effektmått angivna.

Faktorernas betygsindex är sammanfattande mått baserade på faktorns delfrågor (besvarade på 10-gradig skala). Betygsindex kan variera från 0-100. Ju högre värde desto bättre. Betygsindex under 40 kan betraktas som icke godkända. Medelbetygsindex är medelvärdet för modellens faktorer (exklusive NKI och *Förtroende*) i den egna undersökningen.

En faktors effektmått anger hur mycket helhetsbetyget NKI förväntas förändras om faktorns betygsindex förändras med fem indexenheter. Medeleffekten är medelvärdet av faktorernas effektmått i den egna undersökningen.

- **Faktorer att prioritera.** Faktorer med stor effekt och relativt låga betygsindex, dvs. de faktorer som hamnat i området *Prioritera* (nedre högra området i prioriteringsmatrisen), bör prioriteras i förbättringsarbetet. Förbättringar av dessa faktorer förväntas nämligen ha stort genomslag på helhetsbetyget, NKI.

- **Faktorer att om möjligt förbättra.** Om en faktor har ett relativt högt betygsindex, men också en stor effekt och därmed hamnat i området *Förbättra om möjligt* (övre högra området i matrisen) bör den prioriteras om man tror att det finns en påtaglig potential för ytterligare förbättringar. Dessa faktorer tillhör en andra prioriteringsgrupp.
- **Faktorer som kan ges lägre prioritet.** Faktorer som har fått låga betygsindex men som på grund av sin relativt sett låga effekt ändå inte förväntas påverka NKI i någon större utsträckning vid en förändring hamnar i området *Lägre prioritet* (nedre vänstra området i matrisen).
- **Faktorer för vilka det är tillräckligt att bibehålla indexnivån.** Faktorer som har höga betygsindex och låg effekt hamnar i området *Bevara* (övre vänstra området i matrisen). Fokus för dessa faktorer bör vara att, åtminstone, bevara nuvarande betygsindex eftersom en sänkning av en faktors betygsindex kan leda till att dess effektmått ökar och att faktorn då hamnar i det prioriterade området.

### Detaljerad information om faktorerna

Varje faktor är baserad på de brottsutsattas betyg på olika delfrågor. Det är viktigt att närmare studera de olika delfrågornas medelbetyg och svarsfördelning. Koncentrera er i första hand på de faktorer som enligt modellanalysen bör prioriteras.

I den tabell som distribueras till samtliga polismyndigheter och polisområden med minst sju svarande, i rapporten benämnd tabell 1, finns förutom faktorernas betygsindex även varje delfrågas medelbetyg (kan variera från 1 till 10). För en faktor med lågt betygsindex kan problemet vara koncentrerat till någon enskild aspekt (delfråga) som fått särskilt lågt betyg. Jämför delfrågornas medelbetyg.

I samma tabell finns också jämförelsetal i form av lägsta och högsta medelbetyg som någon polismyndighet eller något polisområde inom organisationen fått. Genom dessa jämförelsetal får man en god bild av hur den egna polismyndigheten ligger till i olika avseenden och vilka betyg som är realistiska att uppnå. Hur arbetar man vid polismyndigheter med särskilt bra resultat? Det är viktigt att sådan information tas fram och sprids inom organisationen.

Medelbetygen är dock inte tillräckliga. Medelbetygen kan dölja viktig information om hur stor andel av de brottsutsatta som gett ett påtagligt kritiskt betyg på någon aspekt/delfråga. Höga medelbetyg kan förekomma samtidigt som en mindre andel av de brottsutsatta flaggar för allvarliga problem. I tabell 1 framgår andelen inom avdelningen som gett lågt betyg (1-4), medelbetyg (5-7) och högt betyg (8-10). Betyg 1-4 kan betraktas som ett kritiskt, eller underkänt, betyg.



### **Frågor som inte besvarats på den 10-gradiga skalan**

Frågor som inte besvaras på den 10-gradiga skalan redovisas uppdelat efter polismyndighet och polisområde.

### **Övrigt**

Man bör absolut inte känna sig bunden i sina diskussioner och låsa sig vid de delfrågor som ingår i undersökningen för respektive faktor. Ute i organisationen kan man besitta specifik kunskap om andra delar eller aspekter som man kan ha välgrundad anledning att förbättra, trots att dessa inte direkt mätts i denna undersökning.

## Om undersökningen

Enheten för demokratistatistik vid Statistiska centralbyrån (SCB) genomförde under perioden augusti – oktober 2013 en enkätundersökning, som följdes av en telefonuppföljning, på uppdrag av Rikspolisstyrelsen (RPS). Syftet med undersökningen var att få kunskap om i vilken utsträckning brottsutsatta är nöjda med sina kontakter med Polisen. Populationen utgjordes av de 12 834 personer som under perioden 1 oktober 2012 till 31 maj 2013 anmält tillgreppsbrott eller våldsbrott (med vissa undantag som kommenteras nedan) och som i samband med detta samtyckt till att delta i undersökningen.

Det var totalt 6 362 personer som besvarade enkäten och 285 personer svarade på den telefonintervju som genomfördes till ett urval på 1 000 personer av dem som inte besvarat pappersenkäten. Det ger ett totalt antal svarande på 6 647 personer, vilket motsvarar en svarsfrekvens på 52 procent. Resultatet i form av tabeller, diagram samt denna kommenterade analysrapport levererades vecka 2 år 2014 enligt överenskommelse.

Undersökningsledare på SCB var Johan Eklund och Pär Karlsson var metodstatistiker. Rikspolisstyrelsens kontaktperson gentemot SCB var Maria Agge.

### Population och urval

Populationen, d.v.s. de objekt som man vill kunna dra slutsatser om, utgjordes av 12 834 personer och hämtades från de registreringar som finns i Polisens anmälningssystem, RAR. Efter justering för övertäckning (avlidna, flyttat utomlands etc.) på 66 personer blev den slutliga populationen 12 768 personer. Undersökningen genomfördes som en totalundersökning bland dem som under perioden 1 oktober 2012 till 31 maj 2013 anmält tillgreppsbrott eller våldsbrott och som i samband med detta samtyckt till att delta i undersökningen. Från populationen har RPS dessutom exkluderat följande brottsoffer:

- Personer under 18 år (vid datum för anmälan)
- Personer som anmält våldsbrott i nära relationer
- Polisanställda
- Åtkomstskyddade personer
- Personer med skyddad identitet
- Juridiska personer
- Personer med ofullständiga personnummer
- Personer med samordningsnummer
- Personer som anmält brott via Internet

### Frågor

Rikspolisstyrelsen utformade frågorna i enkäten i samarbete med SCB. Därefter genomfördes en expertgranskning av mätteknisk expertis i syfte att minska risken för mätfel. Grundläggande för bra kvalitet i en undersökning är kvaliteten på de data som samlas in. För att säkerställa att frågorna fungerar

så bra som möjligt och enligt intentionerna har därför enkäten genomgått ett mättekniskt test.

Enkäten bestod av 26 numrerade frågor. Flera av dem hade delfrågor vilket genererade totalt 49 frågor. Förutom de variabler som samlades in via enkäten hämtades följande variabler från SCB:s register över totalbefolkningen (RTB):

- Kön
- Ålder
- Födelseland

Referensperiod för enkätfrågorna, se bifogad frågeblankett. Med referensperiod menas vilken tidpunkt svaren avser, t.ex. idag, förra veckan, senaste tre månaderna.

### **Datainsamling**

Undersökningen inleddes med att ett förbrev skickade ut till personerna som ingick i undersökningen. I detta beskrevs undersökningens syfte och genomförande. Därpå startade själva datainsamlingen med att enkäterna skickades ut med post. I ett informationsbrev ombads de brottsutsatta att besvara frågorna och skicka svaret till SCB. I informationsbrevet kunde uppgiftslämnarna läsa om undersökningens bakgrund, syfte och att undersökningen genomfördes i samarbete mellan Rikspolisstyrelsen och SCB. Informationsbrevet informerade också om att uppgifter hämtades från SCB:s register över totalbefolkningen, om personuppgiftslagen samt offentlighets- och sekretesslagen liksom att det var frivilligt att medverka i undersökningen.

Det första utskicket genomfördes den 19 augusti 2013. Sedan skickades tre påminnelser till dem som inte besvarat enkäten. Ett tack- och påminnelsekort (ToP-kort) skickades den 29 augusti. En första påminnelse med ny enkät skickades den 11 september och en andra påminnelse med ny enkät den 24 september.

Bland dem som utsatts för ett våldsbrott och som efter detta fortfarande inte besvarat enkäten drogs ett urval på 1 000 personer. Dessa ringdes under en treveckorsperiod upp av SCB:s intervjuare och ombads att besvara frågorna via telefonintervju. Utöver de svar som kom in via dessa intervjuer fungerade även telefonsamtalen i ett antal fall som en ytterligare påminnelse som ledde till att den brottsutsatte skickade in sin pappersenkät.

Insamlingen avslutades den 25 oktober 2013.

Tabell D. Beskrivning av inflödet. Antal och andel

	Antal	Andel
Efter första utskick	2 696	21,1 %
Efter ToP-kort	1 831	14,3 %
Efter enkätpåminnelse 1	980	7,7 %
Efter enkätpåminnelse 2	855	6,7 %
Genom telefonintervju	285	2,2 %
Totalt	6 647	52,1 %
Bortfall	6 121	47,9 %
Urval	12 768	100 %

Datainsamlingen genomfördes av enkätenheten och intervjuenheten vid SCB. Datainsamlingen genomfördes via skanning av de enkäter som kommit in via post, samt via telefonintervjuer. Kontroller har genomförts bland annat för att säkerställa så att endast valida värden förekommer i materialet.

SCB kan inte garantera att den utvalda personen själv besvarat enkäten. Någon kontroll av att rätt person har besvarat enkäten har inte gjorts.

## Bortfall

Bortfallet består dels av objektsbortfall, som innebär att enkäten/intervjun inte är besvarad alls, och dels av partiellt bortfall som innebär att vissa frågor i enkäten/intervjun inte är besvarade. Om bortfallet skiljer sig från de svarande, med avseende på undersökningsvariablerna, så kan skattningarna som grundar sig på enbart de svarande vara skeva. Objektsbortfall kan bland annat bero på att uppgiftslämnaren inte är villig att delta i undersökningen, att uppgiftslämnaren inte går att nå eller att uppgiftslämnaren är förhindrad att medverka. Objektsbortfallet i denna undersökning redovisas i tabell E nedan.

Tabell E. Beskrivning av objektsbortfall

	Antal
Ej avhörda	5 665
Postreturer	238
Avböjd medverkan	151
Förhindrad medverkan	14
Ej anträffad	28
Inkommen tom/oanvändbar	25
Totalt	6 121

Med "Ej avhörda" menas att ingen uppgift om varför enkäten/intervjun inte är besvarad har lämnats. Med "Postreturer" avses brev som returnerats till SCB med anledning av att adressaten inte längre återfinns på aktuell adress. Med "Avböjd medverkan" menas att SCB meddelats att uppgiftslämnaren inte vill medverka i undersökningen. "Förhindrad medverkan" innehåller personer som på grund av fysisk eller psykisk sjukdom eller språksvårigheter

inte haft möjlighet att delta i undersökningen. "Ej anträffad" innehåller saknad adress i Registret över totalbefolkningen (RTB), hemlig adress samt tillfälligt bortresta.

Partiellt bortfall kan bero på att en fråga är svår att förstå, är känslig, att uppgiftslämnaren glömmer att besvara frågan eller att instruktionerna vid hoppfrågor misstolkas. Det partiella bortfallet är generellt sett större i den delen av undersökningen som rör kontakterna *efter* anmälningstillfället. Det gäller framförallt områdena *Tillgänglighet*, *Information* och *Utförande* vilka samtliga innehåller frågor där det är naturligt att alla inte kan ha en åsikt. Exempelvis behöver man ju ha önskat att få komma till tals i utredningen för att kunna bedöma möjligheten till detta.

## Statistikens tillförlitlighet

### Ramtäckning

Täckningsfel, under- och övertäckning, innebär att urvalsram och population inte helt stämmer överens. Undertäckning innebär att vissa objekt som ingår i populationen saknas i urvalsramen. Övertäckning innebär att objekt som inte ingår i populationen ändå finns i urvalsramen. Ett sätt att minska täckningsfelen är att ha bra och uppdaterade register. I och med att endast de personer som vid anmälningstillfället samtyckt till att delta i undersökningen ingår i urvalsramen är det i förhållande till samtliga brottsutsatta en betydande undertäckning, bestående av dem som inte samtyckt till deltagande i det första skedet.

### Mätning

Ett fel som kan uppstå vid mätning är att lämnade uppgifter skiljer sig från faktiska uppgifter. Felet kallas mätfel och kan uppkomma då uppgiftslämnaren inte minns de faktiska uppgifterna, missförstår frågan eller medvetet svarar felaktigt.

### Bearbetning

Vid den manuella och maskinella bearbetningen av datamaterialet kan bearbetningsfel uppstå. Exempel på bearbetningsfel är registreringsfel och kodningsfel. Dessa fel kan förhindras och upptäckas i de kontroller som genomförs vid dataregistreringen. I den här undersökningen bedöms registreringsfelet vara litet eftersom enkäten endast hade fasta svarsalternativ för de frågor som ligger till grund för tabeller och diagram.

### Bortfall

Bortfallsfel inträffar om objekten i bortfallet och de svarande skiljer sig åt avseende frågorna/variablerna i undersökningen.

## SCB:s analysmodell med NKI

SCB:s analysmodell med Nöjd-Kund-Index (NKI) är uppbyggd dels av ett mått för totalnöjdheten, NKI, dels av ett antal faktorer som speglar olika aspekter av den undersökta verksamheten. Varje faktor mäts med ett antal frågor. Vilka frågor som ingår i respektive faktor framgår av tabell 1 samt hänvisningarna till frågeblanketten i diagram 1. Helhetsbetyget NKI mäts med tre specifika frågor:

- Sammantaget, hur nöjd är du med kontakten med Polisen i samband med din brottsanmälan?
- Hur väl uppfyllde kontakten med Polisen dina förväntningar?
- Föreställ dig en Polismyndighet som är perfekt i alla avseenden när det gäller din brottsanmälan. Hur nära eller långt ifrån ett sådant ideal upplevde du Polisen i samband med din brottsanmälan?

Frågeblanketten ingår som bilaga i rapporten.

### Indexberäkningar

De brottsutsatta besvarar frågorna på 10-gradiga skalor, där 1 är lägsta betyg och 10 är högsta betyg. Betygen räknas om till betygsindex, vilket innebär att resultaten omvandlas till en ny skala som går från 0 till 100. Ju högre indexvärdet är desto nöjdare är de brottsutsatta med faktorn. Den 10-gradiga skalan får vid översättning till betygsindex följande indexvärden (inom parentes): 1 (0), 2 (11,1), 3 (22,2), 4 (33,3), 5 (44,4), 6 (55,6), 7 (66,7), 8 (77,8), 9 (88,9) samt 10 (100). Anledningen till att betyget 5 inte översätts till betygsindex 50 etc. är att den 10-gradiga skalan börjar på 1 och indexskalan startar på 0.

### Tolkning av skalan

För att få en större förståelse för hur den 10-gradiga skalan tolkas har SCB genomfört undersökningar där de svarande får ange var på skalan de anser att olika omdömen passar in. Resultaten indikerar att betyg under 5 kan klassas som "inte godkänt". Gränsen för "nöjd" går enligt undersökningarna vid betyget 6 och betyg på 8 eller högre kan tolkas som "mycket nöjd". Motsvarande tolkning av betygsindexen ger att betygsindex under 40 kan klassas som "inte godkänt". Gränsen för "nöjd" går vid 55 och betygsindex på 75 eller högre kan tolkas som "mycket nöjd".

### Effektmått – grad av påverkan

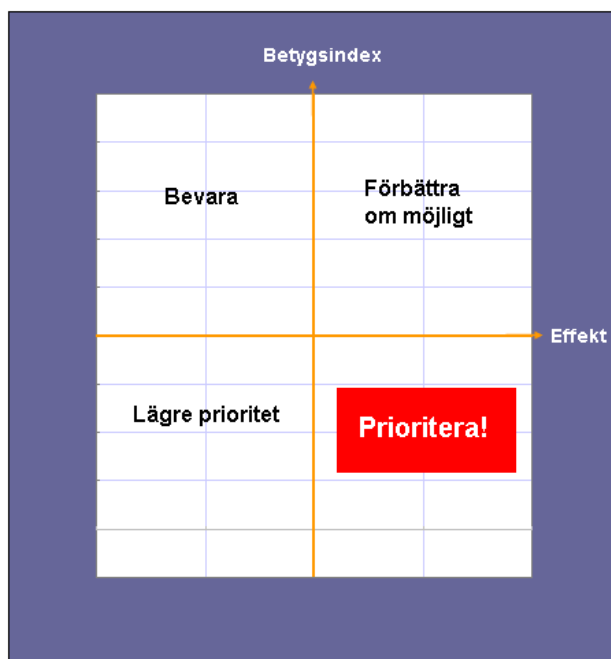
För varje faktor beräknar analysmodellen ett effektmått. Effekten utgör ett mått på sambandet mellan NKI och respektive faktor. Bakom effektmåttet ligger inga specifika frågor om hur de brottsutsatta prioriterar olika faktorer. En faktors effektmått anger i vilken utsträckning NKI förväntas förändras vid en förändring av faktorns betygsindex med fem enheter. Om en faktor till exempel fått effektmåttet 1,0 innebär det att NKI förväntas öka med en enhet om faktorns betygsindex ökar med fem enheter. Sjunker däremot faktorns betygsindex med fem enheter förväntas NKI på motsvarande sätt minska med en enhet.

Faktorer som har låga effektmått ska inte nödvändigtvis tolkas som oviktiga för hur de brottsutsatta ser på kontakten med Polisen. Sambandet mellan NKI och betyget på faktorernas frågor kan dock vara betydligt starkare för andra faktorer i modellen.

### Prioriteringsmatris

För att på ett enkelt sätt åskådliggöra resultaten placeras faktorerna in i ett fyrfältsdiagram, en så kallad prioriteringsmatris. De fyra fälten i prioriteringsmatrisen, kvadranterna, skapas av medelindex och medeleffekt för de faktorer som ingår i modellen i den aktuella undersökningen. Kvadranterna utgör fyra områden med olika prioriteringsgrad i ett förbättringsarbete.

I prioriteringsmatrisen placeras varje faktor in efter sitt betygsindex och sitt effektmått. Ju högre upp i diagrammet en faktor ligger desto nöjdare är de brottsutsatta med faktorn. Ju längre åt höger i diagrammet en faktor ligger, desto större påverkan förväntas en förändring av dess betygsindex ha på NKI.



För att förbättra NKI bör man främst prioritera faktorer som ligger långt ner till höger i matrisen (*Prioritera*), dvs. de med relativt låga betygsindex i kombination med höga effektmått. I en andra prioriteringsgrupp återfinns de faktorer som hamnar uppe till höger i matrisen (*Förbättra om möjligt*). Även dessa faktorer har förhållandevis höga effektmått och bör därför om möjligt förbättras, trots att de redan har relativt höga betygsindex.

Faktorer som hamnat i den nedre vänstra delen av prioriteringsmatrisen (*Lägre prioritet*) kan ges lägre prioritet eftersom en förbättring av deras låga betygsindex förväntas ha en lägre effekt på NKI. I kvadranten högst upp till vänster (*Bevara*) hamnar de faktorer som kan ges lägst prioritet i ett förbättringsarbete. Dock bör man försöka bevara dessa faktors höga betygsindex eftersom en sänkning kan leda till att effektmåttet ökar och faktorn då hamnar i den prioriterade kvadranten.

## Felmarginaler

Felmarginalerna beaktar den osäkerhet som härrör från att inte alla brottsutsatta har besvarat enkäten. Skattningarna plus/minus felmarginalen bildar ett så kallat 95-procentigt konfidensintervall. Om en faktor exempelvis har fått ett betygsindex som är 55 och felmarginalen är  $\pm 2,1$  så innebär det att det sanna värdet med 95 procents säkerhet ligger i intervallet 52,9–57,1.

För att avgöra om skillnaderna i betygsindex mellan olika polismyndigheter är statistiskt säkerställda har följande förenklade förfarande använts i rapporten: Om intervallen (indexvärdet  $\pm$  felmarginalen) för två indexvärden inte överlappar varandra är skillnaden mellan indexvärdena statistiskt säkerställd. Även om intervallen för två betygsindex tangerar varandra, t.ex. ett intervall som är 53–57 och ett som är 57–61 anger vi att skillnaden är statistiskt säkerställd. Felmarginaler för betygsindex och effektmått finns angivna i diagram 1.

## Bortfall

Bortfallet i en undersökning delas in i två olika typer. Totalbortfallet består av de brottsutsatta som inte har besvarat enkäten överhuvudtaget. Partiellt bortfall innebär att man har svarat på enkäten men inte besvarat samtliga frågor. Även svarsalternativet "Ingen åsikt"/"Ej aktuellt" betraktas vid modellberäkningarna som partiellt bortfall.

Det partiella bortfallet ersätts med hjälp av en metod som kallas medelvärdesimputering. För att imputera en individs uteblivna svar på en fråga studeras de redovisningsgrupper där individen ingår. Det uteblivna svaret ersätts med medelvärdet för frågan i den lägsta redovisningsgrupp där medelvärdet kan beräknas. Redovisningsgrupper i denna undersökning är polismyndigheter, samt i storstadslänen även polisområden.

De svarande som inte har besvarat eller angett "Ingen åsikt"/"Ej aktuellt" på mer än 25 procent av frågorna utesluts vid beräkningen av faktorernas betygsindex och effektmått. Anledningen till detta är att om dessa individer ska ingå i analysen måste deras stora partiella bortfall kompenseras genom imputering i så stor omfattning att det riskerar att snedvrider resultaten. I denna undersökning var 6 264 av 6 647 besvarade enkäter tillräckligt ifyllda för att kunna ingå i beräkningen av betygsindex och effektmått *vid* anmälan och 1 909 av 2 889 besvarande enkäter tillräckligt ifyllda gällande kontakterna *efter* anmälan. Vid redovisningen av medelbetygen för respektive fråga ingår dock samtliga svarande på frågan.

## Modellens förklaringsgrad

Modellens förklaringsgrad ( $R^2$ ) är ett mått på hur väl modellen lyckas förklara den variation som finns bland brottsutsatta vad gäller deras helhetsbedömning av Polisen i samband med brottsanmälan, NKI. Förklaringsgraden varierar mellan 0 och 1 och brukar för den här typen av undersökningar ligga mellan 0,6–0,8. I just denna undersökning är  $R^2 = 0,69$  *vid* anmälan och 0,78 *efter* anmälan vilket innebär att modellen förklarar 69 respektive 78 procent av variationen bland de brottsutsatta vad gäller deras bedömning av Polisen, i samband med brottsanmälan, i sin helhet.



*Metoder bakom modellen*

Beräkningarna av NKI, betygsindex och effektmått skattas av en struktureradekvationsmodell med latent variabler. Skattandet görs med en algoritmisk metod som kallas Partial Least Squares (PLS). Kortfattat söker metoden maximera samvariationen mellan faktorerna och NKI. Utifrån populationen minus totalbortfallet skattas NKI och faktorernas betygsindex genom att individernas svar viktas upp till hela populationen. Vikterna beräknas i enlighet med teorin om stratifierat urval med obundet slumpmässigt urval inom strata. Vid analysmodellens beräkning av betygsindex tilldelas varje delfråga en särskild vikt. Vikten tas fram utifrån hur stor betydelse delfrågan har för faktorns betygsindex. Metoden som används för att skatta fel-marginalerna för betygsindex och effektmått kallas för Jack-knife-metoden.

Nöjd-Kund-Index (NKI)

Hur personer som anmält brott upplever Polisens service

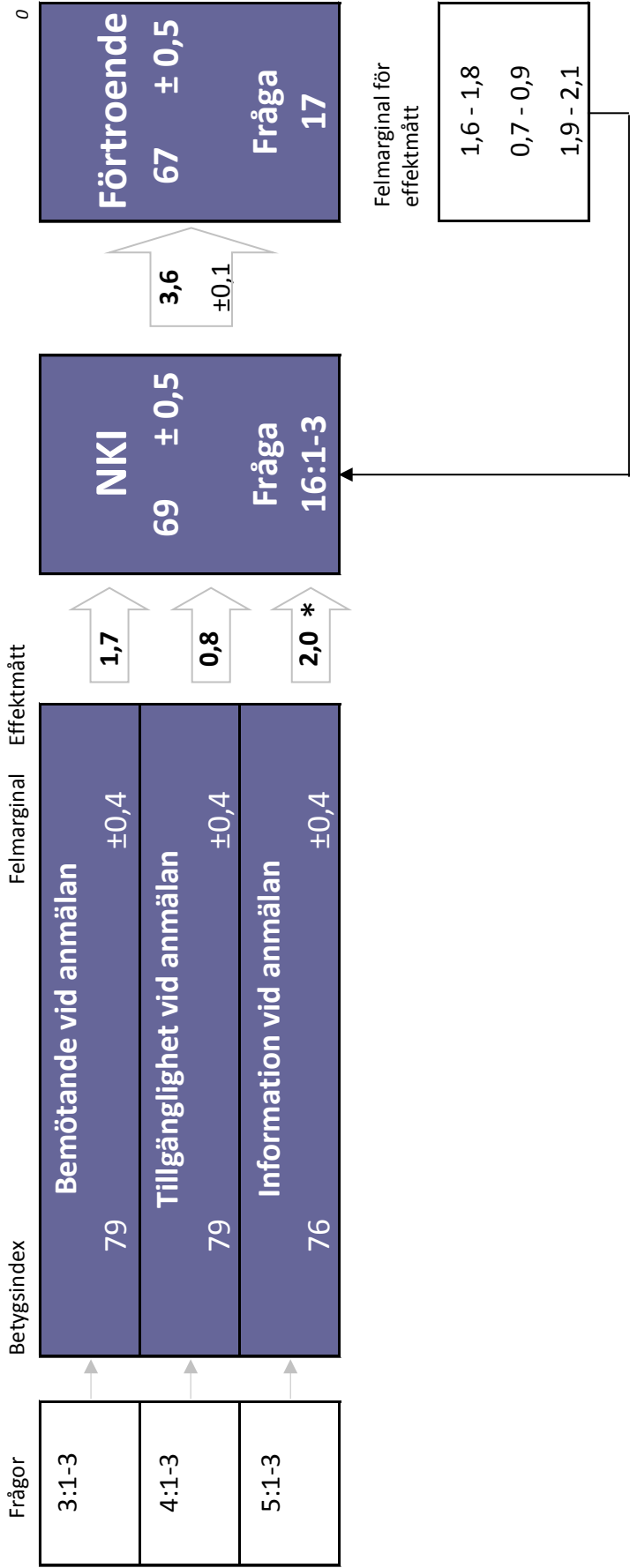
Kontakt vid anmälningstillfället

År 2013

Hela polisen

Antal svarande	6 647
Andel svarande (%)	52
Medelindex	78
Medeleffekt	1,5

Diagram A1: Modellbild



Tolkning av effektmått:

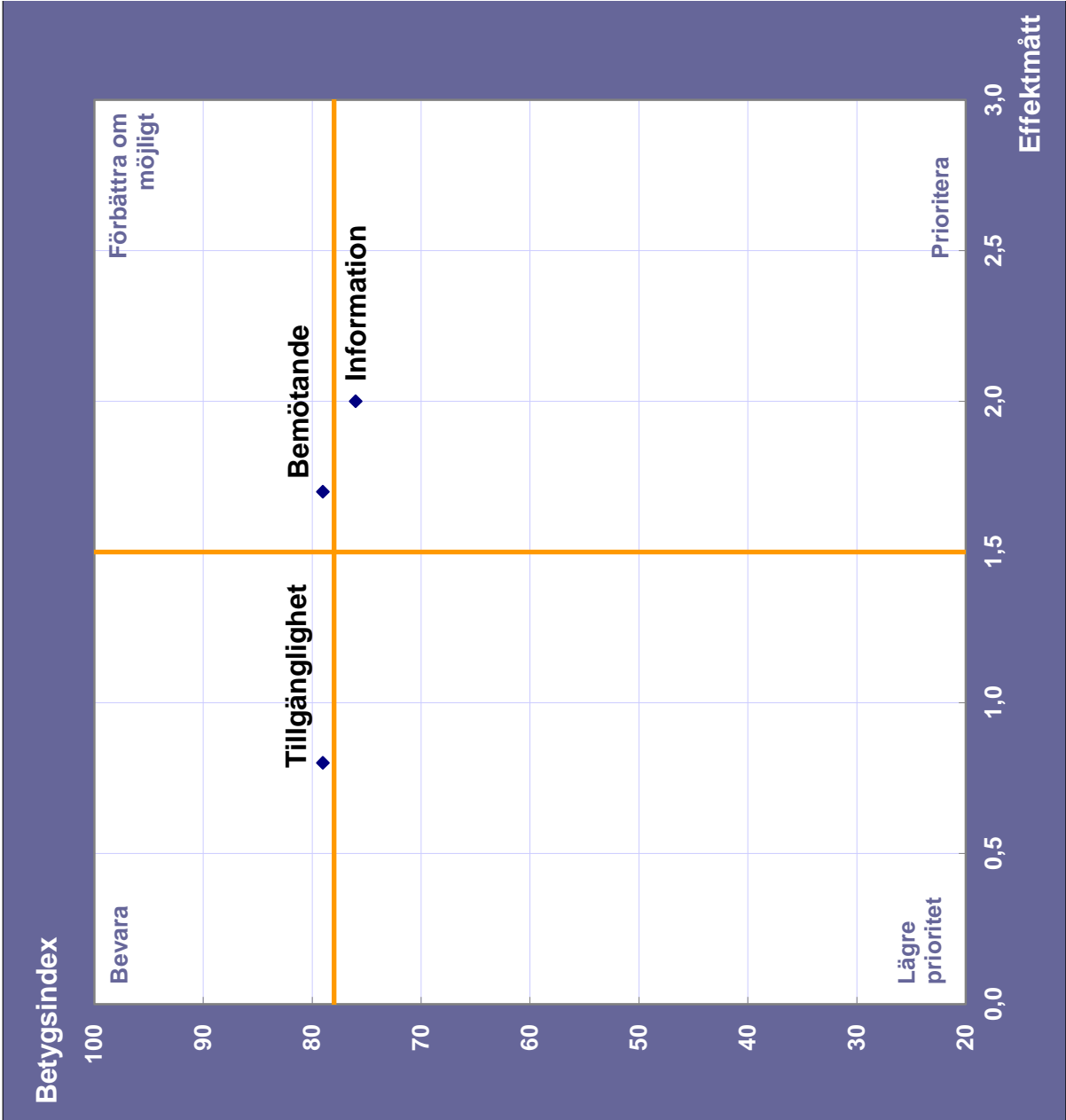
\* Effektmåttet 2 innebär att om betygsindexet för faktorn Information vid anmälan ökar med 5 enheter från 76 till 81 förväntas helhetsbetyget (NKI) öka med 2 enheter från 69 till 71.

Nöjd-Kund-Index (NKI)	
Hur personer som anmält brott upplever Polisens service	
Kontakt vid anmälningstillfället	
År 2013	
Hela polisen	
NKI	69
Förtroende	67
Antal svarande	6 647
Andel svarande (%)	52
Medelindex	78
Medeleffekt	1,5

Faktor	Betygsindex	Effekt-mått
Bemötande vid anmälan	79	1,7
Tillgänglighet vid anmälan	79	0,8
Information vid anmälan	76	2,0

= myndighetens medelindex och medeleffekt

Diagram A2: Prioriteringsmatris



**Tabell A1: Betygsindex, medelbetyg och svarsfördelningar**

I denna tabell redovisas betygsindex för NKI och samtliga faktorer samt svarsfördelning och medelbetyg för delfrågorna i enkäten. Även andelen som har angett "inte aktuellt/ingen åsikt" samt de som inte har besvarat respektive delfråga framgår i tabellen.

<b>Nöjd-Kund-Index (NKI)</b>	
<b>Hur personer som anmält brott upplever Polisens service</b>	
<b>Kontakt vid anmälningstillfället</b>	
<b>År 2013</b>	
<b>Hela polisen</b>	
<b>NKI</b>	<b>69</b>
<b>Antal svarande</b>	<b>6 647</b>
<b>Andel svarande (%)</b>	<b>52</b>
<b>Medelindex</b>	<b>78</b>

HELA POLISEN				
		Hela polisen år 2013		
		Betygs- index	Lägsta betygs- index	Högsta betygs- index
FRÅGA	FAKTOR			
16: 1-3	NKI, HELHETEN	69	40	78
17	FÖRTROENDE	67	37	74
3:1-3	BEMÖTANDE VID ANMÄLAN	79	53	89
4:1-3	TILLGÄNGLIGHET VID ANMÄLAN	79	59	91
5:1-3	INFORMATION VID ANMÄLAN	76	52	90
	MEDELINDEX	78	55	90

HELA POLISEN										
FRÅGA	FAKTOR	Hela polisen år 2013			Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga betyg för hela polisen (%)				Andel Inte aktuellt/ Ingen åsikt (%)	Andel Ej svar (%)
		Betygs- index	Lägsta betygs- index	Högsta betygs- index	Låga betyg (1 - 4)	Mellan- betyg (5 - 7)	Höga betyg (8 - 10)	Summa		
	<b>NKI, HELHETEN</b>	<b>69</b>	<b>40</b>	<b>78</b>						
Fr 16:1	Sammantaget, hur nöjd är du med kontakten med Polisen i samband med din brottsanmälan?	7,4	4,7	8,2	15	24	61	100	0	2
Fr 16:2	Hur väl uppfyllde kontakten med Polisen dina förväntningar?	7,3	4,3	8,1	17	24	59	100	0	2
Fr 16:3	Föreställ dig en Polismyndighet som är perfekt i alla avseenden när det gäller din brottsanmälan. Hur nära eller långt ifrån ett sådant ideal upplevde du Polisen i samband med din brottsanmälan?	6,8	4,3	7,5	21	31	49	100	0	3
	<b>FÖRTROENDE</b>	<b>67</b>	<b>37</b>	<b>74</b>						
Fr 17	Hur litet eller stort förtroende har du för Polisen?	7,0	4,3	7,6	17	31	52	100	0	2
	<b>BEMÖTANDE - VID ANMÄLAN</b>	<b>79</b>	<b>53</b>	<b>89</b>						
	<i>Hur nöjd är du vad gäller ...</i>									
Fr 3:1	...hur hjälpsam Polisen var vid anmälningstillfället?	8,0	5,4	9,1	10	21	69	100	2	2
Fr 3:2	...hur professionell Polisen var vid anmälningstillfället?	8,0	5,3	8,9	10	21	69	100	3	3
Fr 3:3	...hur respektfull Polisen var vid anmälningstillfället?	8,2	6,0	9,0	8	18	74	100	3	3
	<b>TILLGÄNGLIGHET - VID ANMÄLAN</b>	<b>79</b>	<b>59</b>	<b>91</b>						
	<i>Hur nöjd är du med ...</i>									
Fr 4:1	...hur lätt det var att få kontakt med någon inom Polisen för att göra en anmälan?	7,9	5,9	9,2	10	21	69	100	2	2
Fr 4:2	...hur snabbt du fick hjälp av Polisen att göra en anmälan?	8,1	6,6	9,2	9	19	72	100	3	3
Fr 4:3	...hur handläggaren tog sig tid att upprätta din anmälan?	8,3	5,7	9,3	8	17	75	100	4	3

HELA POLISEN										
FRÅGA	FAKTOR	Hela polisen år 2013			Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga betyg för hela polisen (%)				Andel Inte aktuellt/ Ingen åsiikt (%)	Andel Ej svar (%)
		Betygs- index	Lägsta betygs- index	Högsta betygs- index	Låga betyg (1 - 4)	Mellan- betyg (5 - 7)	Höga betyg (8 - 10)	Summa		
		76	52	90						
	INFORMATION - VID ANMÄLAN									
Fr 5:1	Hur nöjd är du med ... ...den muntliga informationen som du fick vid anmälningstillfället?	7,8	5,6	8,8	11	22	67	100	5	2
Fr 5:2	...den skriftliga informationen som skickats ut tillsammans med kopia av anmälan?	7,8	5,6	9,8	11	24	65	100	7	3
Fr 5:3	...hur du fick svar på dina frågor vid anmälningstillfället?	7,9	5,4	8,8	9	21	69	100	10	3
	FRÅGOR SOM INTE INGÅR I MODELLANALYSEN:									
	MUNTLLIG INFORMATION									
Fr 15:1	Hur nöjd är du med... ... den muntliga informationen du fick om stöd och hjälp i samhället?*	7,8	1,0	9,5	11	24	65	100	5	75
Fr 15:2	... den muntliga informationen du fick om ekonomisk ersättning?*	7,7	5,0	10,0	10	28	62	100	4	78
Fr 20	BESLUT I ÄRENDET Hur nöjd är du med beslutet i ditt ärende?	5,3	2,8	7,4	40	29	31	100	29	3

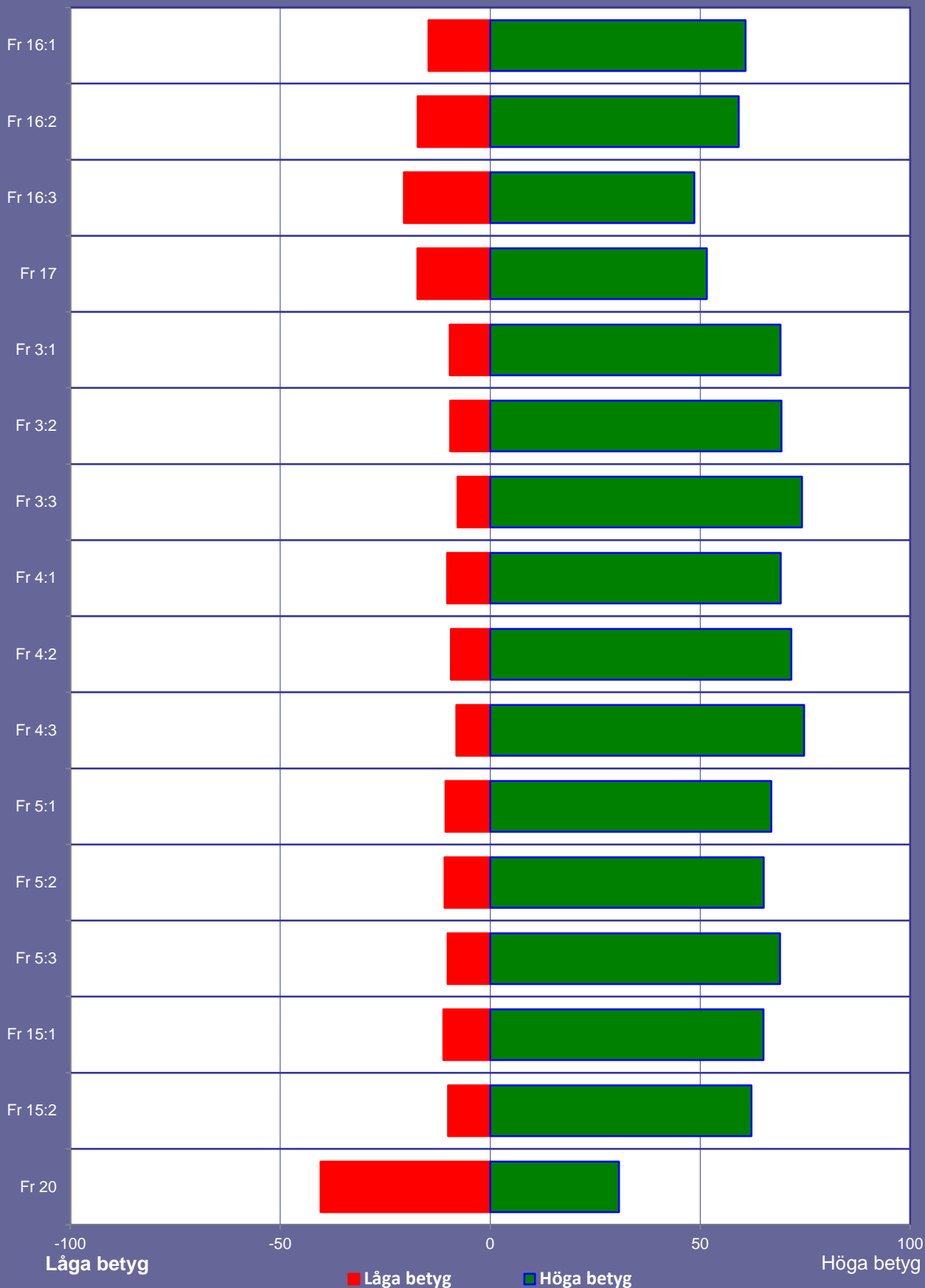
\*I denna fråga ingår de personer som svarat att de fått muntlig information på fråga 14:2.

\*\*\*I denna fråga ingår de personer som svarat att de fått muntlig information på fråga 14:4.

Diagram A3: Andel svar uppdelat på låga repektive höga betyg (%)

HELA POLISEN

Fråga



Tabell A2a-h Faktorerne betygindex och NKI efter bakgrundsvariabler våren 2013 - vid anm ningstillf llet

Tabell 2a. Faktorerne betygindex och NKI efter kön

	Kön		Samtliga
	Man	Kvinna	
NKI, helheten	65	73	69
Förtroende	63	71	67
Bemötande - vid anmälan	76	82	79
Tillgänglighet - vid anmälan	77	82	79
Information - vid anmälan	73	80	76
Antal svarande	3674	2973	6647

Tabell 2b. Faktorerne betygindex och NKI efter ålder

	ålder			Samtliga
	16-25 �r	26-45 �r	66 �r eller äldre	
NKI, helheten	59	68	73	69
Förtroende	59	65	71	67
Bemötande - vid anmälan	72	79	80	79
Tillgänglighet - vid anmälan	76	79	81	79
Information - vid anmälan	69	76	78	76
Antal svarande	746	2079	1271	6647

Tabell 2c. Faktorerne betygindex och NKI efter utbildning

	Utbildning			Samtliga
	Grundskola, folkskola, realskola eller liknande	Gymnasieutbildning	Universitets- eller högskoleutbildning	
NKI, helheten	69	68	70	69
Förtroende	67	66	67	67
Bemötande - vid anmälan	78	78	80	79
Tillgänglighet - vid anmälan	79	78	80	79
Information - vid anmälan	76	76	77	76
Antal svarande	1274	2735	2521	6647



Tabell A2a-h Faktorerne betygindex och NKI efter bakgrundsvariabler våren 2013 - vid anmalingstillfellet

Tabell 2d. Faktorerne betygindex och NKI efter føðelseland

	Føðelseland					Samtlige
	Fødd i Sverige	Fødd i Norden utom Sverige	Fødd i Europa utom Norden	Fødd utanför Europa	Uppgift saknas	
NKI, helheten	70	71	69	61		69
Förtroende	67	69	65	62		67
Bemötande - vid anmälan	79	83	79	74		79
Tillgänglighet - vid anmälan	80	81	78	73		79
Information - vid anmälan	77	81	76	72		76
Antal svarande	5645	164	376	458	4	6647

Tabell 2e. Faktorerne betygindex och NKI efter brottstyp

	Brottstyp		Samtlige
	Tillgrepp	Väldsbrott	
NKI, helheten	72	56	69
Förtroende	69	56	67
Bemötande - vid anmälan	80	71	79
Tillgänglighet - vid anmälan	80	73	79
Information - vid anmälan	78	66	76
Antal svarande	5665	982	6647

Tabell 2f. Faktorerne betygindex och NKI efter anmalingssätt

	Anmalingssätt		Samtlige
	Kontaktcenter	Annat sätt	
NKI, helheten	69	69	69
Förtroende	67	67	67
Bemötande - vid anmälan	79	79	79
Tillgänglighet - vid anmälan	79	78	79
Information - vid anmälan	77	75	76
Antal svarande	4337	2310	6647

Tabell A2a-h Faktorerne betygsindex och NKI efter bakgrundsvariabler våren 2013 - vid anmalingstillfället

Tabell 2g. Faktorerne betygsindex och NKI efter vad som hänt med ärendet

	Fråga 19. Vad har hänt med ditt ärende sedan du anmälde brottet?					
	Beslut om att inte inleda förundersökning	Förundersökningen (brottsutredningen) har lagts ner	Förundersökningen (brottsutredningen) pågår	Ärendet har resulterat i en dom, åtalsunderlåtelse eller strafföreläggande	Vet inte	Uppgift saknas
NKI, helheten	69	69	66	75	69	66
Förtroende	66	66	68	73	67	64
Bemötande - vid anmälan	79	78	78	83	79	77
Tillgänglighet - vid anmälan	79	79	78	82	79	75
Information - vid anmälan	77	76	73	77	76	75
Antal svarande	1711	2034	188	239	2132	343
						6647

Tabell 2h. Faktorerne betygsindex och NKI efter om man varit utsatt för annat brott de senaste 12 månaderna

	Fråga 21. Utöver det brott som du tänkt på när du svarat på frågorna har du varit utsatt för något mer brott under de senaste 12 månaderna?*				Samtliga
	Ja, liknande brott som det (senast) anmälda	Ja, annan typ av brott	Nej	Uppgift saknas	
NKI, helheten	59	57	72	67	69
Förtroende	58	55	69	70	67
Bemötande - vid anmälan	71	71	81	76	79
Tillgänglighet - vid anmälan	73	71	81	78	79
Information - vid anmälan	69	67	78	76	76
Antal svarande	769	704	5073	172	6647

\*Fråga 21 är en sk. flervalsfråga där fler än ett svarsalternativ kan anges.

Nöjd-Kund-Index (NKI)

Hur personer som anmält brott upplever Polisens service

Kontakt efter anmälningstillfället

År 2013

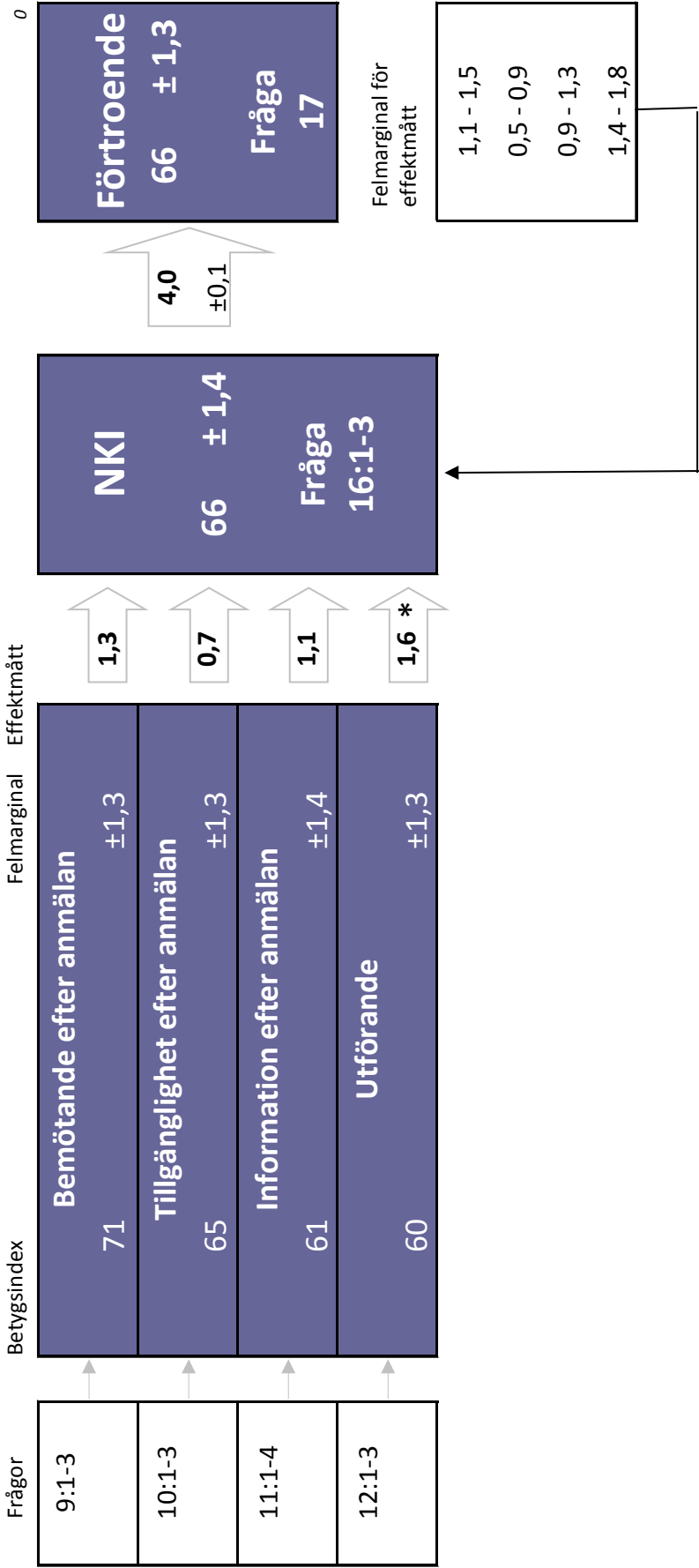
Hela polisen

Antal svarande 2 889

Medelindex 64

Medeleffekt 1,2

Diagram B1: Modellbild



Tolkning av effektmått:

\* Effektmåttet 1,6 innebär att om betygsindexet för faktorn Utförande ökar med 5 enheter från 60 till 65 förväntas helhetsbetyget (NKI) öka med 1,6 enheter från 66 till 67,6.

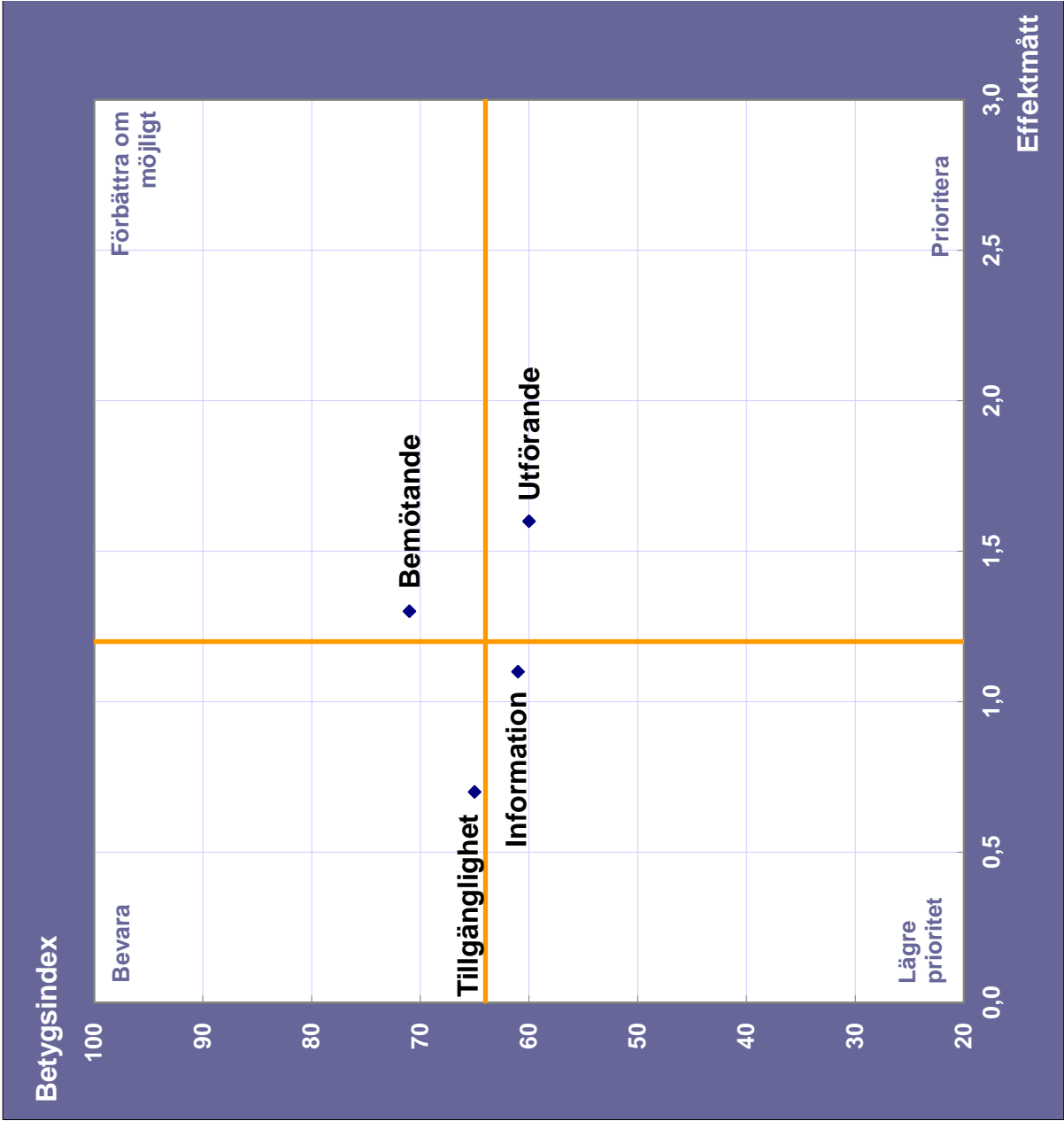
Nöjd-Kund-Index (NKI)		
Hur personer som anmält brott upplever Polisens service		
Kontakt efter anmälningstillfället		
År 2013		
Hela polisen		
NKI	66	
Förtroende	66	
Antal svarande	2 889	
Medelindex	64	
Medeleffekt	1,2	

Faktor	Betygsindex	Effekt-mått
Bemötande efter anmälan	71	1,3
Tillgänglighet efter anmälan	65	0,7
Information efter anmälan	61	1,1
Utförande	60	1,6

= myndighetens medelindex och medeleffekt

Diagram B2: Prioriteringsmatris

0



**Tabell B1: Betygsindex, medelbetyg och svarsfördelningar**

I denna tabell redovisas betygsindex för NKI och samtliga faktorer samt svarsfördelning och medelbetyg för delfrågorna i enkäten. Även andelen som har angett "inte aktuellt/ingen åsikt" samt de som inte har besvarat respektive delfråga framgår i tabellen.

<b>Nöjd-Kund-Index (NKI)</b>	
<b>Hur personer som anmält brott upplever Polisens service</b>	
<b>Kontakt efter anmälningstillfället</b>	
<b>År 2013</b>	
<b>Hela polisen</b>	
<b>NKI</b>	<b>66</b>
<b>Antal svarande</b>	<b>2 889</b>
<b>Medelindex</b>	<b>64</b>

HELA POLISEN		Hela polisen år 2013		
FRÅGA	FAKTOR	Betygs- index	Lägsta betygs- index	Högsta betygs- index
16: 1-3	NKI, HELHETEN	66	35	77
17	FÖRTROENDE	66	36	82
9:1-3	BEMÖTANDE EFTER ANMÄLAN	71	47	86
10:1-3	TILLGÅNGLIGHET EFTER ANMÄLAN	65	31	81
11:1-4	INFORMATION EFTER ANMÄLAN	61	31	76
12:1-3	UTFÖRANDE	60	33	81
	MEDELINDEX	64	35	81

HELA POLISEN										
FRÅGA	FAKTOR	Hela polisen år 2013			Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga betyg för hela polisen (%)				Andel Inte aktuellt/ Ingen åsiikt (%)	Andel Ej svar (%)
		Betygs- index	Lägst- betygs- index	Högsta betygs- index	Låga betyg (1 - 4)	Mellan- betyg (5 - 7)	Höga betyg (8 - 10)	Summa		
	<b>NKI, HELHETEN</b>	<b>66</b>	<b>35</b>	<b>77</b>						
Fr 16:1	Sammantaget, hur nöjd är du med kontakten med Polisen i samband med din brottsanmälan?	7,5	4,5	8,4	15	24	61	100	0	1
Fr 16:2	Hur väl uppfyllde kontakten med Polisen dina förväntningar?	7,3	4,3	8,2	17	23	60	100	0	2
Fr 16:3	Föreställ dig en Polismyndighet som är perfekt i alla avseenden när det gäller din brottsanmälan. Hur nära eller långt ifrån ett sådant ideal upplevde du Polisen i samband med din brottsanmälan?	6,9	3,9	7,9	20	30	50	100	0	2
	<b>FÖRTROENDE</b>	<b>66</b>	<b>36</b>	<b>82</b>						
Fr 17	Hur litet eller stort förtroende har du för Polisen?	7,1	4,3	8,1	16	29	54	100	0	1
	<b>BEMÖTANDE - EFTER ANMÄLAN</b>	<b>71</b>	<b>47</b>	<b>86</b>						
Fr 9:1	Hur nöjd är du vad gäller ... ...hur hjälpsam Polisen var vid era kontakter efter anmälningstillfället?	7,5	4,8	8,5	16	21	63	100	12	1
Fr 9:2	...hur professionell Polisen var vid era kontakter efter anmälningstillfället?	7,5	5,3	9,0	15	21	64	100	14	2
Fr 9:3	...hur respektfull Polisen var vid era kontakter efter anmälningstillfället?	7,9	5,6	8,8	12	17	70	100	14	3
	<b>TILLGÄNGLIGHET - EFTER ANMÄLAN</b>	<b>65</b>	<b>31</b>	<b>81</b>						
Fr 10:1	Hur nöjd är du med ... ...hur lätt det var att få kontaktuppgifter till den person som hanterade ditt ärende efter anmälningstillfället?	6,8	4,6	8,2	25	23	52	100	36	2
Fr 10:2	...hur lätt det var att komma i kontakt med handläggare av ditt ärende?	6,7	4,5	8,4	25	23	52	100	38	3
Fr 10:3	...hur handläggaren tog sig tid att hjälpa dig med ditt ärende?	7,1	4,7	8,2	20	21	58	100	33	2

HELA POLISEN											
FRÅGA	FAKTOR	Hela polisen år 2013				Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga betyg för hela polisen (%)				Andel Inte aktuellt/ Ingen åsiikt (%)	Andel Ej svar (%)
		Betygs- index	Lägsta betygs- index	Högsta betygs- index		Låga betyg (1 - 4)	Mellan- betyg (5 - 7)	Höga betyg (8 - 10)	Summa		
	<b>INFORMATION - EFTER ANMÄLAN</b>	<b>61</b>	<b>31</b>	<b>76</b>							
Fr 11:1	<i>Hur nöjd är du med ...</i> ...den muntliga informationen som du fick efter anmälningstillfället?	7,1	4,4	7,9		20	24	56	100	26	3
Fr 11:2	...hur du fick svar på dina frågor efter anmälningstillfället?	7,0	3,8	8,4		21	24	55	100	27	3
Fr 11:3	...hur du fick information om hur utredningen i det egna ärendet fortlöper?	6,1	3,0	7,4		33	22	45	100	26	4
Fr 11:4	...hur du fick information när ditt ärende lades ned eller vid beslut om att inleda förundersökning?	6,3	3,8	7,6		29	24	47	100	23	4
	<b>UTFÖRANDE</b>	<b>60</b>	<b>33</b>	<b>81</b>							
Fr 12:1	<i>Hur nöjd är du med ...</i> ...möjligheten att få komma till tals i utredningen?	6,2	3,7	9,1		33	22	45	100	40	3
Fr 12:2	...Polisens sätt att ta hand om eventuellt bevismaterial som du velat lämna?	6,3	3,2	9,3		32	18	50	100	44	3
Fr 12:3	...hur snabbt Polisen har hanterat ditt ärende?	6,8	3,0	8,0		23	23	53	100	21	3
	<b>FRÅGOR SOM INTE INGÅR I MODELLANALYSEN:</b>										
	<b>MUNTLLIG INFORMATION</b>										
Fr 15:1	<i>Hur nöjd är du med...</i> ... den muntliga informationen du fick om stöd och hjälp i sambället?*	7,9	1,0	9,7		11	23	67	100	5	71
Fr 15:2	... den muntliga informationen du fick om ekonomisk ersättning?***	7,6	3,5	9,4		11	28	60	100	4	75
Fr 20	<b>BESLUT I ÄRENDET</b> Hur nöjd är du med beslutet i ditt ärende?	5,3	2,0	8,8		39	30	31	100	24	3

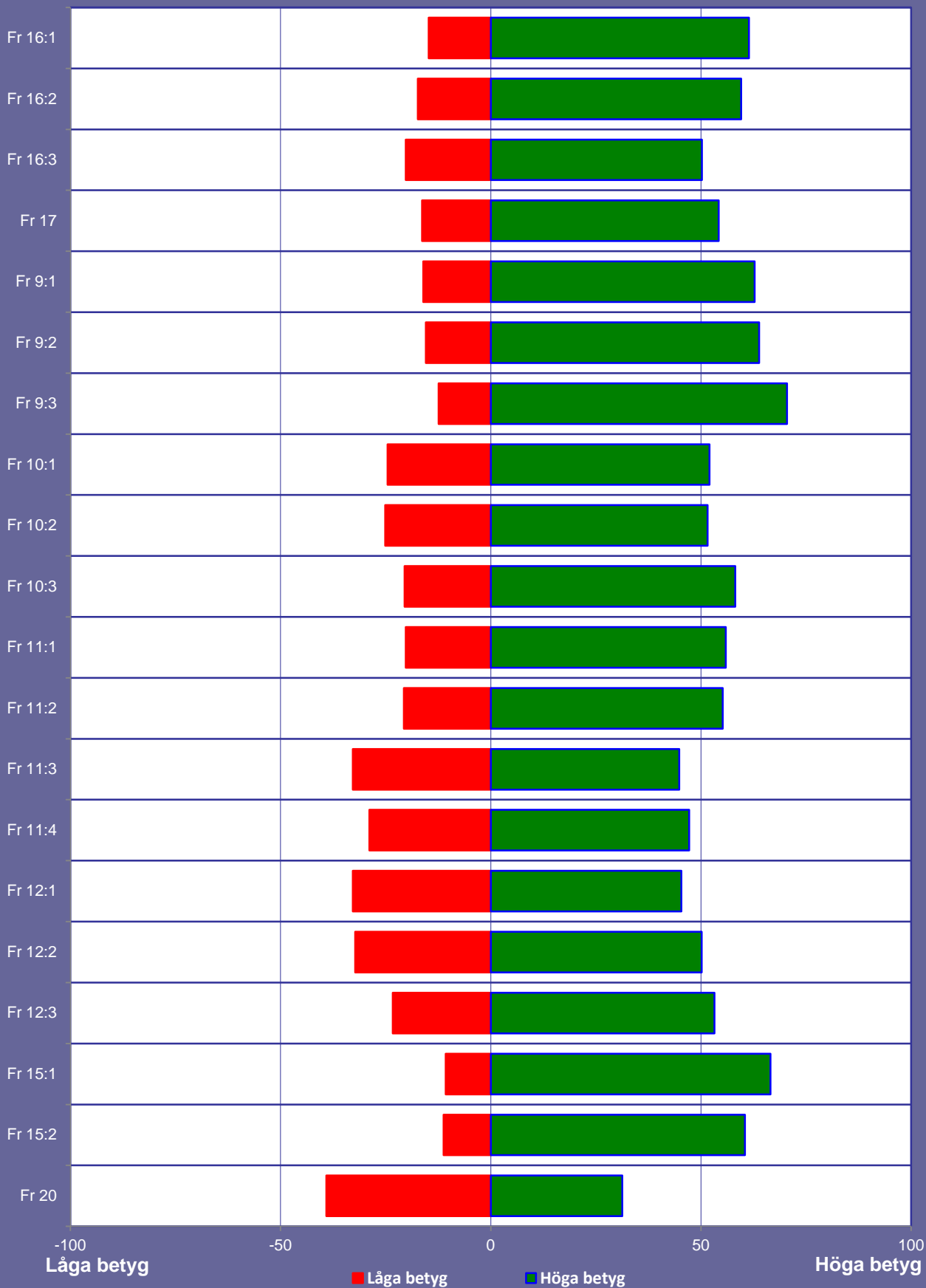
\*I denna fråga ingår de personer som svarat att de fått muntlig information på fråga 14:2.

\*\*\*I denna fråga ingår de personer som svarat att de fått muntlig information på fråga 14:4.

Diagram B3: Andel svar uppdelat på låga repektive höga betyg (%)

HELA POLISEN

Fråga





Tabell B2.a-j Faktorerne betygsindex och NKI efter bakgrundsvariabler våren 2013 - efter anm ningstillf llet

Tabell 2a. Faktorerne betygsindex och NKI efter kön

	Kön		Samtliga
	Man	Kvinna	
NKI, helheten	63	70	66
Förtroende	63	70	66
Bemötande - efter anmälan	69	74	71
Tillgänglighet - efter anmälan	63	67	65
Information - efter anmälan	59	64	61
Utförande	57	63	60
Antal svarande	1628	1261	2889

Tabell 2b. Faktorerne betygsindex och NKI efter ålder

	ålder				Samtliga
	16-25 �r	26-45 �r	46-65 �r	66 �r eller äldre	
NKI, helheten	56	64	68	71	66
Förtroende	57	64	68	72	66
Bemötande - efter anmälan	64	70	72	74	71
Tillgänglighet - efter anmälan	56	62	67	70	65
Information - efter anmälan	54	59	64	63	61
Utförande	54	59	61	62	60
Antal svarande	399	899	1082	508	2889

Tabell 2c. Faktorerne betygsindex och NKI efter utbildning

	Utbildning			Samtliga
	Grundskola, folkskola, realskola eller liknande	Gymnasieutbildning	Universitets- eller högskoleutbildning	
NKI, helheten	68	65	66	66
Förtroende	67	66	66	66
Bemötande - efter anmälan	72	70	72	71
Tillgänglighet - efter anmälan	66	64	65	65
Information - efter anmälan	62	61	61	61
Utförande	62	59	60	60
Antal svarande	571	1220	1055	2889

Tabell B2.a-j Faktorerne betygsindex och NKI efter bakgrundsvariabler våren 2013 - efter anmalingstillfället

Tabell 2d. Faktorerne betygsindex och NKI efter födelseand

	Födelseand					Samtliga
	Född i Sverige	Född i Norden utom Sverige	Född i Europa utom Norden	Född utanför Europa	Uppgift saknas	
NKI, helheten	66	64	72	63		66
Förtroende	66	66	71	63		66
Bemötande - efter anmälan	71	74	79	69		71
Tillgänglighet - efter anmälan	64	65	73	62		65
Information - efter anmälan	61	66	68	60		61
Utförande	59	60	68	57		60
Antal svarande	2399	84	169	235	2	2889

Tabell 2e. Faktorerne betygsindex och NKI efter brottstyp

	Brottstyp		Samtliga
	Tillgrepp	Väldsbrott	
NKI, helheten	68	56	66
Förtroende	68	56	66
Bemötande - efter anmälan	73	62	71
Tillgänglighet - efter anmälan	67	56	65
Information - efter anmälan	63	54	61
Utförande	61	52	60
Antal svarande	2208	681	2889

Tabell 2f. Faktorerne betygsindex och NKI efter anmalingssätt

	Anmalingssätt		Samtliga
	Kontaktcenter	Annat sätt	
NKI, helheten	63	70	66
Förtroende	64	68	66
Bemötande - efter anmälan	70	73	71
Tillgänglighet - efter anmälan	63	67	65
Information - efter anmälan	59	64	61
Utförande	57	64	60
Antal svarande	1589	1300	2889

Tabell B2.a-j Faktorerne betygsindex och NKI efter bakgrundsvariabler våren 2013 - efter anmalingstillfället

Tabell 2g. Faktoreernas betygsindex och NKI efter vad som hänt med ärendet

	Fråga 19. Vad har hänt med ditt ärende sedan du anmälde brottet?						Samtliga
	Beslut om att inte inleda förundersökning	Förundersökningen (brottsutredningen) har lagts ner	Förundersökningen (brottsutredningen) pågår	Ärendet har resulterat i en dom, åtal/sunderlåtelse eller straffföreläggande	Vet inte	Uppgift saknas	
NKI, helheten	61	68	68	78	63	55	66
Förtroende	61	68	69	75	65	56	66
Bemötande - efter anmälan	66	73	77	81	69	60	71
Tillgänglighet - efter anmälan	61	68	69	75	60	54	65
Information - efter anmälan	57	65	64	73	53	52	61
Utförande	54	63	63	74	56	50	60
Antal svarande	575	1183	159	197	615	160	2889

Tabell 2h. Faktoreernas betygsindex och NKI efter antal kontakter med Polisen efter anmalingstillfället

	Fråga 7. Hur många kontakter, via telefon, besök, post eller e-post, har du haft med Polisen efter anmalingstillfället?*					Samtliga
	Ingen kontakt efter anmälan	1 kontakt	2-3 kontakter	4 kontakter eller fler	Uppgift saknas	
NKI, helheten		65	68	61		66
Förtroende		66	68	61		66
Bemötande - efter anmälan		70	73	68		71
Tillgänglighet - efter anmälan		64	67	59		65
Information - efter anmälan		60	63	59		61
Utförande		59	62	56		60
Antal svarande		1400	1144	345	0	2889

\*De individer som ingår i svaren har varit i kontakt med Polisen minst en gång

Tabell 2i. Faktoreernas betygsindex och NKI efter förfluten tid efter anmalingstillfället innan Polisen kontaktade dig

	Fråga 8. Hur lång tid efter anmalingstillfället tog det innan Polisen kontaktade dig?					Samtliga
	Mindre än 2 veckor	Mellan 2 veckor och 1 månad	Mer än 1 månad	Har inte blivit kontaktad	Vet inte/Kommer inte ihåg	
NKI, helheten	77	61	52	43	68	71
Förtroende	74	63	54	49	68	69
Bemötande - efter anmälan	82	69	57	47	72	70
Tillgänglighet - efter anmälan	74	63	50	46	65	65
Information - efter anmälan	72	59	47	37	63	64
Utförande	71	58	43	35	62	64
Antal svarande	1152	551	303	433	406	44
						2889

Tabell B2.a-j Faktorerne betygsindex och NKI efter bakgrundsvariabler våren 2013 - efter anmalingstillfället

Tabell 2j. Faktorerne betygsindex och NKI efter om man varit utsatt för annat brott de senaste 12 månaderna

	Fråga 21. Utöver det brott som du tänkt på när du svarat på frågorna har du varit utsatt för något mer brott under de senaste 12 månaderna? **				Samtliga
	Ja, liknande brott som det (senast) anmälda	Ja, annan typ av brott	Nej	Uppgift saknas	
NKI, helheten	53	53	70	65	66
Förtroende	54	53	70	76	66
Bemötande - efter anmälan	59	60	75	73	71
Tillgänglighet - efter anmälan	52	56	68	60	65
Information - efter anmälan	49	51	65	64	61
Utförande	48	50	63	65	60
Antal svarande	353	366	2157	57	2889

\*\*Fråga 21 är en sk. flervalsfråga där fler än ett svarsalternativ kan anges.

Tabell 3. Nöjdhet med beslut i ärende (fråga 20) mot vad som hänt med ärendet (fråga 19)

F19. Vad har hänt med ditt ärende sedan du anmälde brottet?	F20. Hur nöjd är du med beslutet i ditt ärende?						Samtliga	Antal svar	Antal Uppgift saknas/ Ingen åsikt
	Låga betyg		Mellan betyg		Höga betyg				
	Andel	Felmarg	Andel	Felmarg	Andel	Felmarg	Andel		
Totalt	40%	± 1,0	29%	± 0,9	31%	± 1,0	100%	4 491	2 156
Beslut om att inte inleda förundersökning (brottsutredning)	40%	± 1,8	29%	± 1,6	31%	± 1,7	100%	1 431	280
Förundersökningen (brottsutredningen) har lagts ned	44%	± 1,6	31%	± 1,5	25%	± 1,4	100%	1 742	292
Förundersökningen (brottsutredningen) pågår	14%	± 4,8	30%	± 6,2	56%	± 6,6	100%	113	75
Ärendet har resulterat i en dom, åtalsunderlåtelse eller strafföreläggande	17%	± 3,5	21%	± 3,8	62%	± 4,6	100%	224	15
Vet inte	41%	± 2,4	29%	± 2,2	30%	± 2,2	100%	800	1 332



## HUR HAR DINA KONTAKTER MED POLISEN VARIT?

### DIN BROTTSANMÄLAN

I Polisens anmälningsregister över brott finns uppgifter om att du under oktober 2012 - maj 2013 anmält ett brott till Polisen. Det är detta brott som du ska tänka på när du svarar på frågorna nedan. Om du har anmält flera brott under samma period ber vi dig svara på frågorna utifrån det senaste brottet som du har anmält under perioden oktober till och med maj 2013.

#### 1 Vilken typ av brott anmälde du?

*Om du har anmält flera brott vid olika tillfällen, ska svaret bara gälla det senaste brott du anmälde under perioden oktober 2012 till och med maj 2013.*

- ☐ Stöld av cykel
- ☐ Stöld av eller ur bil, motorcykel, moped eller annat fordon
- ☐ Skadegörelse på bil, motorcykel, moped eller annat fordon
- ☐ Inbrott i bostad/fritidshus
- ☐ Inbrott i källare, vind eller andra förrådsutrymmen
- ☐ Annan typ av stöld, skadegörelse eller inbrott
- ☐ Rån
- ☐ Misshandel, även grov
- ☐ Annat

#### 2 Vad var anledningen till att du anmälde brottet?

*Flera alternativ kan markeras*

- ☐ För att brott av princip bör anmälas
- ☐ För att gärningspersonen ska få ett straff
- ☐ För att det inte ska hända igen
- ☐ För att få tillbaka stulet gods
- ☐ För att få tillbaka pengar på försäkringen

☐ Annat skäl, vad





De följande frågorna handlar bara om det brott som du har kryssat för i fråga 1.

### DIN KONTAKT MED POLISEN VID ANMÄLNINGSTILLFÄLLET

Nu vill vi att du endast tänker på din kontakt vid anmälningstillfället. Senare i enkäten kommer du att få svara på frågor om dina kontakter med Polisen efter anmälningstillfället.

#### 3 Bemötande

Hur nöjd är du med...	Inte alls nöjd	1	2	3	4	5	6	7	8	9	I allra högsta grad nöjd	Inte aktuellt/ Ingen åsikt
... hur <i>hjälp</i> sam Polisen var <u>vid</u> anmälningstillfället?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...hur <i>professionell</i> Polisen var <u>vid</u> anmälningstillfället?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...hur <i>respektfull</i> Polisen var <u>vid</u> anmälningstillfället?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 4 Tillgänglighet

Hur nöjd är du med...	Inte alls nöjd	1	2	3	4	5	6	7	8	9	I allra högsta grad nöjd	Inte aktuellt/ Ingen åsikt
... hur lätt det var att få kontakt med någon inom Polisen för att göra en anmälan?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...hur snabbt du fick hjälp av Polisen att göra en anmälan?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... hur handläggaren tog sig tid att upprätta din anmälan?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 5 Information

Hur nöjd är du med...	Inte alls nöjd	1	2	3	4	5	6	7	8	9	I allra högsta grad nöjd	Inte aktuellt/ Ingen åsikt
...den muntliga informationen som du fick vid anmälningstillfället?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...den skriftliga informationen som skickats ut tillsammans med kopia av anmälan?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...hur du fick svar på dina frågor <u>vid</u> anmälningstillfället?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 6 När du anmälde brottet, frågade Polisen dig om du ville veta vad som skulle hända med din brottsanmälan?

- ☐ Ja  
☐ Nej  
☐ Kommer inte ihåg





## DIN KONTAKT MED POLISEN EFTER ANMÄLNINGSTILLFÄLLET

Tänk nu på den/de kontakter/er du haft med Polisen efter anmälningstillfället.

### 7 Hur många kontakter, via telefon, besök, post eller e-post, har du haft med Polisen efter anmälningstillfället?

Bortse från brevet som skickas tillsammans med en kopia av anmälan.

- ☐ Ingen kontakt efter anmälan → **Gå till fråga 13**
- ☐ 1 kontakt
- ☐ 2-3 kontakter
- ☐ 4 kontakter eller fler

### 8 Hur lång tid efter anmälningstillfället tog det innan Polisen kontaktade dig?

Räkna inte med brevet som skickades ut tillsammans med kopian av anmälan.

- ☐ Mindre än 2 veckor
- ☐ Mellan 2 veckor och 1 månad
- ☐ Mer än 1 månad
- ☐ Har inte blivit kontaktad
- ☐ Vet inte/Kommer inte ihåg

## 9 Bemötande

Hur nöjd är du med...	Inte alls nöjd										I allra högsta grad nöjd	Inte aktuellt/ Ingen åsikt
... hur <i>hjälp</i> sam Polisen var vid era kontakter <u>efter</u> anmälningstillfället?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		<input type="checkbox"/>
...hur <i>professionell</i> Polisen var vid era kontakter <u>efter</u> anmälningstillfället?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
...hur <i>respektfull</i> Polisen var vid era kontakter efter anmälningstillfället?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

## 10 Tillgänglighet

Hur nöjd är du med...	Inte alls nöjd										I allra högsta grad nöjd	Inte aktuellt/ Ingen åsikt
... hur lätt det var att få kontaktuppgifter till den person som hanterade ditt ärende <u>efter</u> anmälningstillfället?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		<input type="checkbox"/>
...hur lätt det var att komma i kontakt med handläggare av ditt ärende?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
...hur handläggaren tog sig tid att hjälpa dig med ditt ärende?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>







## 11 Information

Hur nöjd är du med...	Inte alls nöjd	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	I allra högsta grad nöjd	Inte aktuellt/ Ingen åsikt
...den muntliga informationen som du fick <u>efter</u> anmälningstillfället?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...hur du fick svar på dina frågor <u>efter</u> anmälningstillfället?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...hur du fick information om hur utredningen i det egna ärendet fortlöper?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...hur du fick information när ditt ärende lades ned eller vid beslut om att inleda förundersökning?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 12 Utförande

Hur nöjd är du med...	Inte alls nöjd	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	I allra högsta grad nöjd	Inte aktuellt/ Ingen åsikt
...möjligheten att få komma till tals i utredningen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... Polisens sätt att ta hand om eventuellt bevismaterial som du velat lämna?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...hur snabbt Polisen har hanterat ditt ärende?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## ÖVERGRIPANDE INFORMATION FRÅN POLISEN

**Tänk nu på den/de kontakter/er du haft med Polisen både vid och efter anmälningstillfället.**

## 13 Vilken information tycker du är viktig att få i samband med din kontakt med Polisen?

*Flera alternativ kan markeras*

- ☐ Vad som har hänt med din anmälan?
- ☐ Vilka myndigheter/organisationer du kan vända dig till för att få stöd och hjälp.
- ☐ Hur du kan lämna ytterligare uppgifter i ditt ärende.
- ☐ Hur du kan få ekonomisk ersättning.
- ☐ Vad du själv kan göra för att minska risken att du utsätts för brott i framtiden.
- ☐ Att du kan ta med dig en annan person som stöd vid dina kontakter med Polisen.

☐ Annat, vad:

☐ Inget av ovanstående





**14 Vilken information fick du i samband med din brottsanmälan, vid anmälningstillfället och/eller efter anmälningstillfället?**

*Flera alternativ kan markeras*

Fick du information om...	Muntligt	Skriftligt	Fick ingen information	Kommer inte ihåg om jag fick informationen
...vad som har hänt med din anmälan?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...vilka myndigheter/organisationer du kan vända dig till för att få stöd och hjälp?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...hur du kan lämna ytterligare uppgifter i ditt ärende?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...hur du kan få ekonomisk ersättning?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...vad du själv kan göra för att minska risken att du utsätts för brott i framtiden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...att du kan ta med dig en annan person som stöd vid dina kontakter med Polisen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**15 Hur nöjd är du med...**

	Inte alls nöjd										I allra högsta grad nöjd	Inte aktuellt/ Ingen åsikt
...den muntliga informationen du fick om stöd och hjälp i samhället?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		<input type="checkbox"/>
...den muntliga informationen du fick om ekonomisk ersättning?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

**16 HELHETSBEDÖMNING**

Sammantaget, hur nöjd är du med kontakten med Polisen i samband med din brottsanmälan?

Inte alls nöjd											I allra högsta grad nöjd
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

Hur väl uppfyllde kontakten med Polisen dina förväntningar?

Inte alls											I allra högsta grad
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

Föreställ dig en Polismyndighet som är perfekt i alla avseenden när det gäller din brottsanmälan. Hur nära eller långt ifrån ett sådant ideal upplevde du Polisen i samband med din brottsanmälan?

Långt ifrån											Mycket nära
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		





## FÖRTROENDE FÖR POLISEN

17 Hur litet eller stort förtroende har du för Polisen?

	Mycket litet										Mycket stort	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

18 Om någon du känner skulle råka ut för ett liknande brott i framtiden, skulle du då uppmana personen att anmäla brottet till Polisen?

- ☐ Ja  
☐ Nej  
☐ Vet inte

## ÖVRIGT OM DIN ANMÄLAN

19 Vad har hänt med ditt ärende sedan du anmälde brottet?

- ☐ Beslut om att inte inleda förundersökning (brottsutredning)  
☐ Förundersökningen (brottsutredningen) har lagts ner  
☐ Förundersökningen (brottsutredningen) pågår  
☐ Ärendet har resulterat i en dom, åtalsunderlåtelse eller strafföreläggande  
☐ Vet inte

20 Hur nöjd är du med beslutet i ditt ärende?

	Inte alls nöjd										I allra högsta grad nöjd	Inte aktuellt/ Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

## ANDRA BROTT

21 Utöver det brott som du tänkt på när du svarat på frågorna, har du varit utsatt för något mer brott under de senaste 12 månaderna?

- ☐ Ja, liknande brott som det (senast) anmälda  
☐ Ja, annan typ av brott  
☐ Nej → **Gå till fråga 23**

22 Har du anmält detta/dessa brott till Polisen?

- ☐ Ja, alla  
☐ Ja, men inte alla  
☐ Nej  
☐ Vet inte/Kommer inte ihåg





## TILL SIST NÅGRA FRÅGOR OM DIG SJÄLV

**23 Är du man eller kvinna?**

- ☐ Man  
☐ Kvinna

**24 Vilket år är du född?**

År:

1	9		
---	---	--	--

**25 Vilken är din huvudsakliga sysselsättning?**

- ☐ Anställd  
☐ Egen företagare/lantbrukare  
☐ Studerande  
☐ Söker arbete  
☐ Sjukskriven  
☐ Föräldraledig  
☐ Pensionär/förtidspensionär  
☐ Hemarbetande  
☐ Annat

**26 Vilken är din högsta avslutade utbildning?**

*Ange endast ett alternativ*

- ☐ Grundskola, folkskola, realskola eller liknande  
☐ Gymnasieutbildning  
☐ Universitets- eller högskoleutbildning





**27   Skriv gärna här om du har fler synpunkter på dina kontakter med Polisen:**

**Tack för din medverkan!**

*Skicka in det ifyllda formuläret i bifogat svarskuvert. Portot är betalt.*

