



UPPSALA
UNIVERSITET

NCK NATIONELLT CENTRUM
FÖR KVINNOFRID

Dnr NCK 2023/30

Redovisning av regeringsuppdrag:
Förstudie om införande av ett EU-
harmoniserat telefonnummer för
våldsutsatta i Sverige
(A2023/01355)

Innehållsförteckning

Inledning	3
Uppdragsbeskrivning	3
Bakgrund	3
Förstudiens avgränsning	4
Förstudiens genomförande	4
Tolkning av artikel 31	4
Grupper EU-numret ska rikta sig till	4
Onlineapplikationer och tillgänglighetskrav	5
Övriga krav på stödlinjen	5
Nuläge	5
Resultat av förstudiens olika delområden	6
Resultat av kunskaps- och erfarenhetsinhämtning	6
Att ansluta sig till ett EU-gemensamt nummer	7
Att införa chatt	7
Tillgänglighet	9
Barnperspektiv	10
Behov av resurser	11
Bemanning, lokaler och administrativt stöd	11
Kompetens	11
Arbetsmiljö	12
Tillgänglighet	12
Kommunikation och marknadsföring	13
Att använda och kommunicera det gemensamma EU-numret	13
Onlineapplikationer	14
Kommunikationsstrategi	14
Tekniska lösningar och säkerhet	15
Slutsatser av kartläggningen av tekniska förutsättningar	16
Sammanfattning och reflektioner inför implementering	18
Inför implementering	19
Bilagor	21
Bilaga 1: Ekonomisk redovisning	21
Bilaga 2: Konceptdiagram	22

Inledning

Uppdragsbeskrivning

Nationellt centrum för kvinnofrid (NCK) har fått i uppdrag av regeringen att genomföra en förstudie om införande av ett för EU harmoniserat telefonnummer för våldsutsatta i Sverige. Uppdraget grundar sig i Europeiska kommissionens förslag till Europaparlamentets och rådets direktiv om bekämpning av våld mot kvinnor och våld i nära relationer (COM [2022] 105 final). Enligt artikel 31 i förslaget till direktivet ska medlemsstaterna ”inrätta nationella stödlinjer som är gratis och bemannade dygnet runt alla dagar i veckan för att ge råd till personer som utsatts för våld mot kvinnor och våld i nära relationer”. Medlemsstaterna ska säkerställa att stödlinjer för personer som utsatts för våld mot kvinnor¹ kan nå genom det harmoniserade EU-numret ”116 016” och att målgruppen får kännedom om numret. Förstudien syftar enligt uppdraget till att undersöka vilka tekniska lösningar som kan bli nödvändiga ur tillgänglighetssynpunkt, att belysa frågor om anonymitet och sekretess för den som tar kontakt via det harmoniserade numret, vilka grupper som telefonnumret ska rikta sig till samt att undersöka vilka kommunikationsinsatser som skulle behöva vidtas för det fall det harmoniserade telefonnumret införs (A2023/01355).

Inför uppdraget inkom NCK med ett förslag till förstudie som inkluderade de områden som listas i föregående stycke.

Uppdraget sträckte sig från 10 oktober 2023 till 10 januari 2024 och redovisades skriftligen till Arbetsmarknadsdepartementet (med kopia till Utbildningsdepartementet).

För uppdraget fick NCK använda 300 000 kronor under 2023.

Bakgrund

Nationellt centrum för kvinnofrid är ett nationellt kunskapscentrum vid Uppsala universitet och Akademiska sjukhuset. Centrumet arbetar för att höja kunskapen nationellt om mäns våld mot kvinnor, hedersrelaterat våld och förtryck samt våld i samkönade relationer genom utbildning, forskning, metodutveckling och informationsverksamhet och erbjuder även direkt stöd till våldsutsatta kvinnor.

På uppdrag av regeringen driver NCK sedan december 2007 Kvinnofridslinjen, som är Sveriges nationella stödtelefon för kvinnor som utsatts för fysiskt, psykiskt, sexuellt eller ekonomiskt våld. Kvinnofridslinjen är öppen dygnet runt alla dagar på året och samtalet är kostnadsfritt för den som ringer. Under 2023 besvarades sammanlagt 49 354 samtal, i genomsnitt 135 samtal per dygn. Även män och personer som varken

¹ *Våld mot kvinnor* enligt förslaget till direktivets begreppsförklaring: genusbaserat våld som riktas mot kvinnor eller flickor på grund av att de är kvinnor eller flickor eller som i oproportionerlig grad drabbar kvinnor eller flickor, inbegripet alla våldshandlingar som leder till, eller troligen kommer att leda till, fysisk, sexuell, psykisk eller ekonomisk skada eller fysiskt, sexuellt, psykiskt eller ekonomiskt lidande, inbegripet hot om sådana handlingar, tvång eller godtyckligt frihetsberövande, oavsett om det sker i ett offentligt eller privat sammanhang.

identifierar sig som kvinnor eller män är välkomna att kontakta Kvinnofridslinjen. En stor del av medarbetarna på Kvinnofridslinjen har kompetens om mäns och transpersoners (inklusive ickebinäras) våldsutsatthet då de även bemannar Stödlinjen för män och Stödlinjen för transpersoner som drivits som ett pilotprojekt på uppdrag av regeringen fram till årsskiftet 2023/2024 och därefter fått fortsatt finansiering för 2024.

Förstudiens avgränsning

Förstudiens fokus har varit att *identifiera* aspekter/frågor som vid ett införande av direktivet kommer behöva beaktas, analyseras/utredas och åtgärdas för att kunna implementera artikel 31 i Sverige.

Utöver kopplingen av en nationell stödlinje till EU-numret 116 016 innehåller artikel 31 skrivelser om att stödet även ska tillhandahållas genom onlineapplikationer samt vara tillgängligt för personer med olika funktionsnedsättningar. Förstudien har därför undersökt vilka onlineapplikationer som kan komma att aktualiseras samt tillgänglighetsaspekter ur samtliga kontaktvägar. För onlineapplikationen videosamtal har framför allt säkerhetsrisker för stödlinjens personal och hantering av anonymitet berörts.

Förstudiens genomförande

Arbetet med uppdraget inleddes i oktober 2023 då en projektgrupp tillsattes. Direktivet tolkades (med fokus på artikel 31) och förstudiens analysområden identifierades. En kunskaps- och erfarenhetsinhämtning genomfördes genom intervjuer med utvalda organisationer. Uppsala universitets och Akademiska sjukhusets säkerhetsavdelningar samt en konsultbyrå kopplad till Region Uppsala anlätades för att undersöka förutsättningarna för tekniska lösningar kopplat till telefon och onlineapplikationer samt vilka säkerhetsaspekter detta aktualiserar. Behovet av resurser har undersökts och behovet av kommunikation och marknadsföring har analyserats.

Tolkning av artikel 31

En juridisk tolkning genomfördes av artikel 31 och andra relevanta delar ur förslaget till direktivet. Tolkningen har haft fokus på vilka grupper som EU-numret ska rikta sig till, vilka onlineapplikationer som kan bli aktuella samt tillgänglighetskrav på samtliga stödfunktioner.

Grupper EU-numret ska rikta sig till

I artikel 31.1 anges *personer som utsatts för våld mot kvinnor och våld i nära relationer* som målgrupper för nationella stödlinjer. I artikel 31.4 anges *personer som utsatts för våld mot kvinnor* som målgruppen för det EU-harmoniserade numret 116 016. Enligt direktivets definition av våld mot kvinnor (se fotnot sida 3) inbegriper detta kvinnor och flickor. Direktivet ställer inga krav på en stödtelefon till barn eller brottsoffer i

allmänhet. Däremot ska barn och brottsoffer få annat stöd enligt artikel 32 och 33, nämligen tillgång till anpassade skyddade boenden, åldersanpassad sjukvård, emotionellt, psykosocialt, psykologiskt och utbildningsmässigt stöd, samt annat lämpligt stöd. Vi finner en otydlighet i direktivet angående vilka grupper EU-numret riktar sig till utifrån ålder och kön. Denna förstudie har beaktat möjligheten att även barn kan aktualiseras.

Onlineapplikationer och tillgänglighetskrav

Direktivet ställer krav på att stöd ska vara tillgängligt via onlineapplikationer utan att specificera dem (artikel 31.1). Chatt och videosamtal är de två funktioner NCK har tolkat som onlineapplikationer. Det är inte tydligt om onlineapplikationerna ska vara tillgängliga för samtliga kontaktagare eller om vissa kan vara reserverade för personer med funktionsnedsättning.

Enligt artikel 31.2 ställs krav att stödlinjen ska kunna erbjuda chatt (textbaserad realtidskommunikation) och videosamtal till kontaktagare med funktionsnedsättning med hänvisning till Europaparlamentets och rådets direktiv 2019/882/EU (bilaga 1, avsnitt 4). Vidare ska stödet ges på lättförståeligt språk, oavsett kontaktväg. Även möjlighet till samtal med hjälp av tolk krävs.

Övriga krav på stödlinjen

Medlemsstaterna har en skyldighet att tillhandahålla skyddade boenden och integrerat stöd, vilket inbegriper stöd med anledning av trauma samt rådgivning respektive ytterligare tjänster i artikel 27. Stödlinjen måste som minimikrav kunna ge råd, hänvisa vidare till relevanta stödtjänster, så som skyddade boenden, om dessa inte ska tillhandahållas direkt via stödlinjen.

Nuläge

Det nya EU-numret 116 016 har tilldelats Nationellt centrum för kvinnofrid av Post- och telestyrelsen (2023-10-16, Diarienummer 23-27767). EU-numret ska tillhandahålla samma funktionalitet som Kvinnofridslinjens nuvarande telefonnummer (020-50 50 50) innefattar idag. Tjänsten ska under en övergångsperiod, eller permanent om så skulle visa sig vara önskvärt, kunna nås både på Kvinnofridslinjens nuvarande nummer 020-50 50 50 och det nya EU-numret 116 016.

Kvinnofridslinjen uppfyller till stor del kraven för den nationella stödlinjen som beskrivs i artikel 31. Den har alltid öppet, samtalet är kostnadsfritt och den som ringer kan vara helt anonym. Dessutom finns en utarbetad resursdatabas som möjliggör hänvisningar vidare till relevanta instanser. Stödsamtal med hjälp av språk-, tecken- och texttolk erbjuds kostnadsfritt vid behov. Information om stödlinjen finns tillgänglig på teckenspråk, i punktskrift och i lättläst format. Informationen finns även översatt till 30 olika språk inklusive de fem nationella minoritetsspråken. På webbplatsen finns möjlighet att få allt innehåll uppläst. I nuläget erbjuds inte stöd via chatt och videosamtal (utöver bildtelefoni som sker via tolkförmedling).

I nuläget vänder sig Kvinnofridslinjen till vuxna. Kvinnofridslinjen är organisatoriskt placerad inom hälso- och sjukvården där anställda enligt socialtjänstlagen 14 kap. 1 § är skyldiga att anmäla om de i sitt arbete misstänker att ett barn far illa. Direktivets krav på att stödet ska vara konfidentiellt eller ges med vederbörlig hänsyn till personernas anonymitet kan komma att stå i konflikt med anställdas anmälningsplikt och försvåra möjligheten att göra en orosanmälan. Möjligheten till anonymitet är en grundpelare för Kvinnofridslinjen och bör fortsatt värnas. Att inkludera våldsutsatta under 18 år kommer att innebära förändringar i arbetssätt, riktlinjer och ansvar.

Resultat av förstudiens olika delområden

I detta kapitel redovisas resultaten av förstudien, med fokus på olika delområden. Först presenteras kunskap och erfarenheter som inkommit från andra verksamheter genom intervjuer, ur flera olika perspektiv. Därefter diskuteras behovet av resurser, kommunikation och marknadsföring, för att till sist beskriva de tänkta tekniska lösningarna och gå in på säkerhetsperspektivet.

Resultat av kunskaps- och erfarenhetsinhämtning

Som en del av förstudien har NCK genomfört intervjuer med åtta olika verksamheter. Syftet har varit att inhämta kunskap och erfarenhet kring de aspekter som behöver beaktas i ett kommande arbete med att utöka Kvinnofridslinjens kontaktvägar med chatt och videosamtal, och att eventuellt utöka målgruppen till att även inkludera barn. Med utgångspunkt i artikel 31 i direktivet har fokus varit att belysa frågor om anonymitet, tillgänglighet och barnperspektiv. Intervjuerna har även berört erfarenheter av anslutning till andra EU-gemensamma stödnummer.

I urvalet finns representation av både ideella och offentliga verksamheter. Utifrån syftet med intervjuerna identifierades vissa aktörer som särskilt relevanta att kontakta: hälso- och sjukvårdsverksamheter som ger råd och stöd via chatt och/eller videosamtal, myndigheter som ger råd och stöd via chatt, verksamheter för barn och unga, aktörer med särskild kompetens om funktionsnedsättningar och tillgänglighet, samt stödlinjer anslutna till EU-gemensamma telefonnummer.

Totalt intervjuades representanter från sju verksamheter som ger råd och stöd via telefon, chatt och/eller videosamtal. Tre är ideella organisationer och tre är offentliga verksamheter². Därtill intervjuades den norska Vold- og overgrepslinjen (VLinjen) som finansieras med statliga medel och drivs i nära samarbete med ideell sektor. Förutom dessa sju kontaktades även Myndigheten för delaktighet (MFD) som intervjuades utifrån kunskap om tillgänglighetsfrågor. Respondenterna är

² Ideella verksamheter: Bris, Brottsofferjouren (BOJ) och Nationell kvinnojour och stöd på teckenspråk (NKJT). Offentliga verksamheter: Inspektionen för vård och omsorg (IVO), Stödlinjen samt Region Skåne BUP Online.

nyckelpersoner med relevant kompetens och god insyn i respektive verksamhet. Intervjuerna genomfördes digitalt via Zoom.

De intervjuade verksamheterna har olika grundförutsättningar kopplat till organisatorisk tillhörighet, lagar och regelverk samt målgrupp, vilket påverkar hur de bedriver sitt arbete och avspeglas i hur svaren skiljer sig åt.

Att ansluta sig till ett EU-gemensamt nummer

Bland de intervjuade finns tre verksamheter som är anslutna till ett EU-gemensamt nummer. Två av dessa lyfter att de valt att behålla eller införa ytterligare telefonnummer kopplade till 116-numret. Det vill säga att behålla flera nummer som går till samma plats, i stället för att fullt ut ersätta tidigare nummer med 116-numret. Anledningen är att säkerställa att alla som vill ringa kommer fram samt att det kan ta lång tid för olika stödfunktioner (som hänvisar till stödlinjen) att säkerställa uppdaterade uppgifter i sina system. Ytterligare en anledning är att den som befinner sig utanför Sverige ska kunna ringa +46 och nå stödtelefonen i Sverige, vilket varken fungerar med ett 116-nummer eller ett 020-nummer. Om en person befinner sig utomlands och ringer ett 116-nummer kommer den till stödlinjen i det land personen befinner sig i. Möjligheten att kopplas vidare till motsvarande stödtelefon i ett annat EU-land finns inte.

Samtliga verksamheter lyfter marknadsföringsfrågan som viktig och beskriver att det tagit tid och krävts betydande resurser för att etablera numret.

De svenska verksamheter som är anslutna till EU-gemensamma nummer ingår i nätverk tillsammans med motsvarande verksamheter i andra länder, för att utbyta erfarenheter.

Att införa chatt

Hur en chatt används, av verksamheterna själva och av deras målgrupper, skiljer sig åt. Det handlar dels om vilken typ av stöd som efterfrågas och ges i chatten, dels om hur verksamheten använder chatten som verktyg; i stället för, parallellt med eller som komplement till telefon eller videosamtal.

Flera verksamheter beskriver att det är en stor omställning att övergå från att ge stöd via telefon, till att också erbjuda stöd genom chatt. I intervjuerna framkommer att chattstöd kräver mer resurser i form av tid, personal och pengar. Dessutom beskrivs att införandet av chatt inledningsvis innebär en ”startsträcka”, där informationsinsatser och spridning är avgörande för att målgruppen ska få kännedom om att chatten finns och hitta dit.

Kunskap, rutiner och bemanning

De verksamheter som använder chatt understryker vikten av kunskap, övning och i vissa fall särskilda metoder, för att kunna ge ett bra stöd genom just chatt. Flera betonar att det inte per automatik går enkelt att ge stöd i chatt, trots kunskap och erfarenhet av att ge stöd i telefon. Flera beskriver också chatten som ett ”trubbigt verktyg” eller ”trubbigt stöd”. Det syftar dels på att det tar längre tid att ge samma stöd i text, dels att det i ett telefonsamtal kan uppfattas som enklare att både lyssna in, tolka och förmedla fler nyanser i samtalet. Vissa beskriver även att chatten kräver en längre och mer omfattande

introduktions- eller upplärningsprocess. Flera av verksamheterna använder anonymiserade chattar i utbildnings- och utvecklingsyfte.

Några av de intervjuade verksamheterna har valt att formulera en handbok eller särskilda förhållningsregler och rutiner för chatten. Riktlinjerna kan handla om vilken ton man eftersträvar i chatt, hur många chattar som är lämpligt att som mest hålla igång parallellt och gemensamma förhållningssätt för samtal med personer som inte tillhör målgruppen.

I de flesta av verksamheterna svarar samma personal i samtliga stödfunktioner, men separata ”team” som enbart svarar i chatt respektive telefon förekommer också. I de verksamheter där samma personal hanterar flera olika stödfunktioner varierar personalen mellan att svara i chatt eller telefon. Många betonar att chatten kräver fokus och att det därför inte är möjligt att hantera andra arbetsuppgifter samtidigt.

Målgrupp och frågeställningar

Vissa av verksamheterna ser skillnader vad gäller chatt respektive telefon, dels avseende vad samtalen handlar om, dels gällande fördelning av kön och ålder för respektive kontaktväg.

I relation till Kvinnofridslinjen är det särskilt relevant att lyfta VOLinjens erfarenhet av att en större andel av samtalen i chatten handlar om sexuellt våld, i jämförelse med telefon. VOLinjen beskriver vidare att de i chatten når våldsutsatta på ”ett tidigare stadium i processen” och att det är en högre andel som berättar om sin situation för första gången.

Gällande kön uppger de verksamheter som lyfter en skillnad mellan kontaktvägarna att det är en något större andel kvinnor som chattar medan män i större utsträckning ringer.

Att bättre nå ut till barn och unga har för flera verksamheter varit en anledning till att införa just chatt. Det är dock viktigt att notera att flera av verksamheterna ser en spridning i ålder – även vuxna väljer att ta kontakt via chatt. Omvänt så används även telefon av barn och unga, hos de verksamheter som erbjuder båda kontaktvägarna. Det finns en tendens att yngre barn oftare ringer än skriver.

Flertalet verksamheter beskriver att de genom chatten inkluderar fler personer, eller når målgrupper som de annars inte skulle nå. Det handlar dels om barn och unga, men även om vuxna som inte är bekväma med att prata i telefon eller inte är redo att prata om till exempel våldsutsatthet.

Anonymitet, säkerhet och tekniska lösningar

De system som de olika verksamheterna använder skiljer sig åt. Det handlar om huruvida chatten är helt öppen eller om det krävs att personen skapar ett (anonymt) konto för att logga in, samt hur IP-adresser och chattloggar hanteras.

Det finns tekniska lösningar som förhindrar möjligheten att se IP-adress eller någon annan information som går att spåra, liksom chattverktyg som automatiskt anonymiserar chattar. Andra har beslutat att aldrig efterforska IP-adress eller andra uppgifter, trots att det kan vara tekniskt möjligt.

Att spara chattloggar motiveras av vissa verksamheter med möjligheten till intern uppföljning, utbildning och kvalitetssäkring, och av andra med krav och regelverk kopplat till myndighetsutövning och diarieföring. De ideella verksamheter som inte lagrar några inkomna uppgifter motiverar det utifrån säkerhets- och anonymitetsskäl.

En svårighet vid upphandling av chattlösningar är att molntjänster ofta har lagring utanför Sverige och Europa, vilket kan betyda att säkerhetskrav inte uppfylls.

Flera verksamheter förordar chatt och telefoni i samma system, utifrån erfarenheten att det underlättar för personalen. Att ha ett meddelande när kön till chatten är full lyfts också som en viktig arbetsmiljöfråga. Det är dessutom en viktig information för den som söker stöd.

Som myndighet behöver även hantering av allmänna handlingar, och de särskilda krav det medför, beaktas. Det kan också förekomma att chattkonversationer begärs ut, vilket medför sekretessgranskning som kräver resurser.

I samtliga intervjuer framkommer att det är avgörande med en leverantör som förstår verksamheten och verksamhetens särskilda behov. Ett kunnigt juridiskt ombud lyfts också som viktigt kopplat till hantering av personuppgifter.

Stöd genom videosamtal

Videosamtal används inte av någon av de intervjuade verksamheterna som ett generellt stöd för den breda allmänheten. Det används dels specifikt för samtal på teckenspråk, med eller utan tolk, dels för bokade videobesök inom vården. Flera av verksamheterna uppger anonymitet som anledning till att inte erbjuda videosamtal och beskriver att det faller utanför verksamhetens ramar.

Nationell kvinnojour och stöd på teckenspråk (NKJT) ger primärt stöd på teckenspråk genom videosamtal. De beskriver att anonymiteten delvis går förlorad, men att det för deras målgrupp – döva, hörselskadade och dövblinda – upplevs som så pass betydelsefullt att kunna få stöd på sitt eget språk, att det inom deras verksamhet blir mindre avgörande att inte kunna vara helt anonym. Verksamheten erbjuder också textchatt för den som inte vill synas.

Gällande teckenspråk lyfter NKJT att det är en styrka att kunna ge direkt stöd till målgruppen, det vill säga utan tolk, för ökad träffsäkerhet och möjlighet att anpassa språket till individens nivå. Det är viktigt att stödverksamheter som anlitar tolk tar ansvar för att kommunikationen fungerar och inte per automatik förutsätter att tolken och den som söker stöd förstår varandra.

Tillgänglighet

Med utgångspunkt i direktivet har frågor ställts om viktiga aspekter att tänka på för att stödet ska vara tillgängligt för så många som möjligt. Medskicken handlar om att de tekniska verktygen behöver utformas på ett tillgängligt sätt, betydelsen av kunskap hos den personal som ger stöd samt vikten av att nå ut brett.

När det gäller olika stödformer lyfts särskilt vikten av flera olika kontaktvägar som kompletterar varandra, till exempel att kombinera chatt och telefon. Det finns inte ett sätt som passar för alla, därför är det viktigt att det finns flera möjliga vägar till stöd.

Chatt anses generellt i intervjuerna ha en låg tröskel och god tillgänglighet för många, dock är det inte en stödform som är tillgänglig för alla. I strävan efter att göra tillgänglighetsanpassningar kopplat till det stöd som erbjuds är det viktigt att vara medveten om att det finns ett digitalt utanförskap, bland annat hos vissa personer med funktionsnedsättningar. Det kan handla om personer som inte har förmåga eller vana att använda digitala verktyg. Att kommunicera genom chatt kan till exempel upplevas svårt för personer med en intellektuell funktionsnedsättning. Utanförskapet kan också bestå i att inte ha tillgång till internetuppkoppling.

För att personer som söker stöd ska få ett bra bemötande är det viktigt att personalen som svarar har kunskap om tillgänglighet kopplat till funktionsnedsättningar och kompetens för att ge stöd till målgruppen. En viktig aspekt är att ha förståelse för den särskilda sårbarhet som det kan innebära att ha en funktionsnedsättning, både i relation till våldsutsatthet men också i mötet med myndigheter.

Informationen om och inom stödet behöver vara lättillgänglig och tydlig. Därtill krävs att budskap kring kontaktvägar är tydliga för att personer ska kunna göra informerade val och fatta välavvägda beslut. Exempelvis behöver det framgå tydligt vilka konsekvenser det innebär att göra ett specifikt val på en webbsida. Det kan till exempel handla om huruvida någon väljer att visa sig i bild eller inte i ett videosamtal; ”om du trycker på denna knapp startas en videochatt och då är du inte längre anonym”.

Ytterligare en tillgänglighetsaspekt är tillgång till stöd på olika språk. Vissa av verksamheterna erbjuder telefonsamtal på andra språk än svenska, antingen genom tolk eller språkkompetens bland medarbetarna. Respondenterna anger att det huvudsakligen är på svenska som chatt bedrivs. Tolkade chatsamtal förekommer inte bland de intervjuade verksamheterna. Att ha bokningsbara tider på olika språk har testats av vissa. I en av intervjuerna framkommer önskemål om att hitta en teknisk lösning som möjliggör automatisk översättning.

Barnperspektiv

Utifrån möjligheten att barn kan komma att ingå i målgruppen för stödlinjen, har även ett barnperspektiv varit i fokus under intervjuerna. Det har ställts frågor kring vad som kan vara särskilt viktigt att tänka på när man ger stöd till barn. Dessutom har frågor om rutiner kopplat till anmälningsskyldighet, särskilt i relation till anonymitet, belysts. Som nämnts inledningsvis har de olika verksamheterna olika förutsättningar och krav på sig, beroende på om de är en myndighet, tillhör hälso- och sjukvården eller verkar inom den ideella sektorn, vilket bland annat är avgörande i frågor om anmälningsskyldighet. Dock är frågan relevant för samtliga, då även de som inte har en skyldighet ändå har en möjlighet att orosanmäla.

I kontakten med barn är det viktigt att anpassa språket och informationen utifrån barnets nivå. I en av intervjuerna tas det upp att det är viktigt att lyfta bort ansvar från barnet. Vissa verksamheter har en egen metod för hur man ger stöd till och samtalar med barn.

I intervjuerna belyses att misstankar och kännedom om att barn far illa är något man ständigt behöver förhålla sig till. Orosanmälningar är generellt sett ovanliga i relation till det totala antalet samtal. Hos en del av verksamheterna är det dock vanligt förekommande med orosanmälningar och i de fallen upplevs det inte som något komplicerat.

Flera av verksamheterna har särskilda rutiner för orosanmälningar. I första hand betonas att målet är att nå samförstånd med barnet innan en orosanmälan görs. I undantagsfall förekommer det att orosanmälningar görs trots att den det berör motsätter sig det. Vanligtvis handlar det då om ärenden där samma barn återkommer över tid. I de fall där en orosanmälan bedöms vara nödvändig är det viktigt att vara tydlig inför barnet med vad som gäller avseende skyldigheten kring orosanmälan. Det är också viktigt att barnet informeras om att hen inte längre är anonym om hen väljer att ta vidare stöd från till exempel socialtjänst.

För en del barn och unga är det en avgörande faktor att kunna vara anonym när de söker stöd, vilket innebär att personalen kan vara förhindrad att göra en orosanmälan. Anonymiteten lyfts också som en positiv aspekt även i de fall man upplever en oro. Genom att barnet får vara anonymt vågar hen ta kontakt och ställa frågor kring sin situation. Det skapar också en möjlighet att uppmuntra till vidare kontakt. Personalen kan då också beskriva vad barnet har för rättigheter, till exempel i kontakt med socialtjänst.

Ett viktigt medskick från en av intervjuerna är att Barnkonventionen ställer särskilda krav på myndigheter i deras kontakter och arbete med barn och unga. Att undersöka hur Barnkonventionen påverkar arbetet är därför av yttersta vikt.

Behov av resurser

Utifrån nuläge och förstudiens utgångspunkter beskrivs i detta avsnitt vilka resurser och förändringar som krävs för att implementera artikel 31 i Sverige. Avsnittet fokuserar på personalrelaterade frågor. Resurser och behov utifrån kommunikation och marknadsföring samt tekniska lösningar och säkerhet beskrivs i separata avsnitt.

Bemanning, lokaler och administrativt stöd

Att ge stöd via chatt tar längre tid i anspråk och innebär sannolikt en ökad volym av kontakter till Kvinnofridslinjen vilket lyfts av flera organisationer i kunskaps- och erfarenhetsinhämtningen. Därtill medför chatten som kontaktväg och den väntade ökade volymen ett behov av ökat administrativt stöd i form av statistikhantering, IT-support och hantering av personuppgifter. Antal anställda behöver öka och lokaler utökas då Kvinnofridslinjens lokaler i nuläget inte har utrymme för fler arbetsplatser.

Kompetens

Stödlinjens personal behöver rätt kompetens för att kunna ge adekvat stöd för målgruppen oavsett kontaktväg och kontaktagarens ålder samt eventuella

funktionsnedsättningar. I kunskaps- och erfarenhetsinhämtningen understryks vikten av kompetens ur samtliga av dessa aspekter. Utbildningsinsatser på Kvinnofridslinjen är extra tidskrävande då medarbetarna arbetar i skift. Detta innebär att samma utbildning måste erbjudas vid flera tillfällen. Utbildningsbehovet beskrivs nedan:

- Teknisk utbildning kopplat till 116 016-numret, chatt- och videosamtalsverktygen.
- Att ge stöd via chatt; kunskap, metoder, rutiner och förhållningsregler.
- Att ge stöd till personer med olika funktionsnedsättningar via telefon, chatt och videosamtal.
- Om målgruppen inkluderar barn. Att ge stöd till barn; kunskap, metoder, rutiner och förhållningsregler inklusive hantering av orosanmälningar.
- Mäns våld mot kvinnor – internationellt perspektiv, EU-länder.

Arbetsmiljö

En kartläggning och riskanalys behöver göras över hur arbetsmiljön påverkas av att öppna stöd via chatt- och videosamtal. Informationen från kunskaps- och erfarenhetsinhämtningen kommer att vara behjälplig i detta arbete. Kartläggningen bör beröra hur arbetet i och mellan de olika kontaktvägarna kan struktureras samt lyfta de arbetsmiljörisker som kan följa av de nya kontaktvägarna. Särskild hänsyn bör tas till personalens säkerhet.

Direktivet ställer krav på att stöd ska kunna ges via videosamtal. Om videosamtal ska erbjudas alla kontaktagare, och inte enbart till personer med funktionsnedsättning, innebär det risker för personalens säkerhet och arbetsmiljö. Personalen kan inte ha samma grad av anonymitet i ett videosamtal, vilket medför högre risker vid samtal som innehåller hot, trakasserier och sexuella ofredanden. Kvinnofridslinjen mottar samtal av denna karaktär på telefon och att ha dessa samtal via video kan utgöra en risk för personalens personliga säkerhet.

Tillgänglighet

I upphandling av chattleverantör och videosamtalsleverantör ska tillgänglighet enligt direktivets krav säkerställas. Ett av kraven är möjlighet till samtal med hjälp av tolk. I nuläget erbjuds kostnadsfria stödsamtal med hjälp av språk-, tecken- och texttolk via telefon och bildtelefoni. Möjligheten till tolksamtal via chatt bör undersökas närmare. I kunskaps- och erfarenhetsinhämtningen var det ingen organisation som hade möjlighet till tolkade chatsamtal.

Stöd via videosamtal kan bli aktuellt för fler än kontaktagare med teckentolksbehov. Stöd till våldsutsatta med kognitiva svårigheter (exempelvis bildstöd genom videosamtal) kan behöva upphandlas från en extern part, som i sin tur får vidareutbildning i mäns våld mot kvinnor.

Kommunikation och marknadsföring

Nationellt centrum för kvinnofrid gör varje år omfattande kommunikationsinsatser för Kvinnofridslinjen genom annonser i tidningar, sociala medier, ljustavlor, genom tryckt informationsmaterial, pressarbete och genom att sprida information i nätverk och på evenemang.

Målet med kommunikationsinsatserna för Kvinnofridslinjen är att nå ut brett, framför allt till våldsutsatta kvinnor och till yrkesverksamma som möter våldsutsatta i sitt arbete. Strategin för marknadsföringen är att förmedla förtroende, lugn och trygghet.

Det gedigna kommunikationsarbete som har genomförts har lett till att Kvinnofridslinjen idag är ett starkt varumärke. Den senaste kännedomsmätningen från 2022 visade att 53 procent av de tillfrågade kvinnorna kände till stödtelefonen.

Att använda och kommunicera det gemensamma EU-numret

För att implementera 116 016 i Sverige krävs en konsekvens- och riskanalys av införandet och hur ett välkänt varumärke påverkas av det.

NCK är måna om att de våldsutsatta som kontaktar Kvinnofridslinjen ska få så tydlig information om stödlinjen som möjligt. Att söka hjälp i en utsatt situation kan redan vara mycket påfrestande, och det är viktigt att sänka tröskeln för hjälpsökande så mycket som möjligt. Att man känner till och har förtroende för en stödlinje, vad den står för och hur man kontaktar den är viktiga faktorer i sammanhanget. Kommunikationen och informationen om stödlinjen ska spegla och stötta detta arbete.

Det finns olika sätt att integrera det EU-gemensamma telefonnumret. Ett alternativ är att lägga till nya EU-numret för Kvinnofridslinjen och samtidigt behålla nuvarande nummer 020-50 50 50 i marknadsföringen. Fördelarna med ett sådant alternativ är att det upparbetade varumärket förblir helt intakt. Det kan dock skapa förvirring hos målgruppen att olika nummer används till samma stödlinje. Det väcker också frågor om vilket nummer NCK ska prioritera i information och marknadsföring. NCK behöver då tydliggöra och förklara vilken målgrupp EU-numret är riktat till. Det finns även en risk att EU-numret inte blir tillräckligt känt hos befolkningen om det befintliga numret fortsätter att prioriteras i information och marknadsföring.

Ett annat alternativ är att byta Kvinnofridslinjens telefonnummer från 020-50 50 50 till 116 016. Fördelar med detta alternativ är att det är enklare att kommunicera ett telefonnummer. Det nya EU-numret skulle då användas i stor utsträckning och i alla sammanhang där information om Kvinnofridslinjen sprids och skulle därmed etableras brett. Nackdelen är att ett etablerat telefonnummer byts ut mot ett nytt okänt nummer. Det kommer att krävas genomgripande kommunikationsinsatser för att etablera det nya numret. På lång sikt kommer dock varumärket troligen att bli starkare om endast ett nummer används i marknadsföringen.

En viktig aspekt att beakta vad det gäller de båda alternativen är att styrkan i varumärket framför allt ligger i namnet och inte i numret.

Oavsett vilken strategi som används för att integrera EU-numret bör Kvinnofridslinjens nuvarande nummer 020-50 50 50 behållas och fortsätta vara öppet. Även om

Kvinnofridslinjen helt byter nummer i sin marknadsföring så är det viktigt att, i likhet med andra aktörer som har gått över till ett EU-nummer, säkerställa att alla som vill ringa till Kvinnofridslinjen kommer fram både på gamla och nya nummer.

Onlineapplikationer

När det blir aktuellt att införa onlineapplikationer för Kvinnofridslinjen behövs en analys för att avgöra om det är möjligt att använda nuvarande webbplats eller om en ny behöver byggas för att tekniskt och visuellt kunna stödja nya tjänster.

Genomgripande kommunikationsinsatser behöver göras för att lansera nya sätt att kontakta Kvinnofridslinjen på. Utmaningen i kommunikationsarbetet är att förmedla att även de nya kontaktvägarna är säkra och lättillgängliga. Den styrka som finns i varumärket idag kommer att vara till hjälp i det arbetet.

Kommunikationsstrategi

Kommunikationsinsatser kommer att behöva genomföras oavsett hur EU-numret kommer att integreras. Efter att beslut om införandet av ett EU-nummer har tagits bör en kommunikationsplan upprättas. När onlineapplikationer införs bör även det ingå i strategin. Strategin bör genomgående ta hänsyn till de tillgänglighetskrav som finns i direktivet. Strategin bör omfatta följande områden:

Målgrupper

Analys av vilka målgrupper som ska informeras om EU-nummer och om onlineapplikationer.

Kommunikationsmål och strategi

Mål med kommunikationen samt strategi för marknadsföring arbetas fram efter målgruppsanalysens resultat.

Omvärldsanalys och förankring

Under arbetets gång är det viktigt att förankra och stämna av med berörda målgrupper och organisationer som arbetar med dessa grupper, exempelvis genom dialogmöten och referensgrupper. En omvärldsanalys kan genomföras inför att arbetet påbörjas.

Grafiskt uttryck

En genomlysning av den grafiska profilen bör genomföras. Ska nuvarande grafiska profil för linjen användas, eller ska ett nytt koncept tas fram? Det innefattar logotyp, färger, bilder och illustrationer.

Budskap

Budskap kommer att behöva tas fram, som är kopplade till målen med kommunikationen, för att uppnå dem och nå ut till målgrupperna. Översättningar till olika språk behöver troligen göras för att nå ut till målgrupperna.

Marknadsföring och annonsering

Omfattande nationell annonsering kommer att behöva genomföras i samband med att det nya numret och nya onlineapplikationer lanseras. Kampanjer kan genomföras i sociala medier och digitala kanaler, men även i tidningar och dagspress och genom nätverk av organisationer och myndigheter.

Digitala plattformar

Konton och kanaler i sociala medier behöver uppdateras eller skapas, beroende på strategiska beslut.

Informationsmaterial och trycksaker

Nytt informationsmaterial för linjen kommer att behöva tas fram. Detta gäller både trycksaker, filmer, annonser och övrigt material som tagits fram för att göra stödlinjen känd.

Media och press

För att EU-numret ska vara till nytta behöver det vara känt hos allmänheten och yrkesverksamma. Detsamma gäller för onlineapplikationer. Medieaktiviteter är en viktig del i det arbetet. En medieplan behöver tas fram för att få så stor spridning som möjligt.

Uppföljning

Utvärdering och uppföljning kommer att behöva ske i samband med kommunikationsinsatserna. Statistik behöver tas fram och analyser av de genomförda insatserna göras. Möjlighet finns även att genomföra kännedomsmätningar.

Tekniska lösningar och säkerhet

En viktig del av förstudien har varit att undersöka möjliga tekniska lösningar kring införandet av EU-numret inklusive onlineapplikationen chatt generellt och specifikt med avseende på att kunna säkerställa anonymitet och sekretess för den som tar kontakt via det harmoniserande numret. I det arbetet har NCK tagit hjälp av Uppsala universitets och Akademiska sjukhusets it- och informationssäkerhetsavdelningar. En konsultbyrå kopplad till Region Uppsala har också anlåtats för att kartlägga de tekniska förutsättningarna för etableringen av det nya EU-numret utifrån identifierade behov och säkerhetskrav.

I gemensamma möten med universitetets och regionens säkerhetsexperter identifierades olika aspekter och valmöjligheter som behöver belysas, tas ställning till och hittas lösningar för vad gäller både telefoni och chatt. En samlad bild av dessa illustrerades i form av ett konceptdiagram (se bilaga 2) och i nedanstående punkter:

- Kartläggning av tekniska förutsättningar för införande av EU-harmoniserat nummer 116 016.
- Kartläggning av förutsättningar för införande av chatt på webbplats.

- Kartläggning av förutsättningar för att använda befintliga plattformen ACE Interact (levereras inom ramen för regionens avtal med Telia). ACE Interact är den telefonitekniska plattform som används idag av Kvinnofridslinjen.
- Förutsättningar för skydd av funktion (ex. mot DDOS-attack³).
- Förutsättningar för uppfyllnad av krav på informationssäkerhet, inkl. anonymisering, lagring samt åtkomst till data.

Slutsatser av kartläggningen av tekniska förutsättningar

Telefoni för 116 016

EU-numret 116 016 kommer att kunna överföras till Region Uppsalas telefoniavtal. Det innebär att samtal till 116 016 kopplas till Kvinnofridslinjens personal genom samma telefonväxelsystem som befintligt nummer 020-50 50 50. Numren kommer fortsättningsvis att kunna fungera parallellt under en övergångsperiod eller permanent om så skulle vara önskvärt. Telefonsamtalen till de olika numren kommer att kunna särskiljas i telefonväxelmiljön så att statistik kan följas gällande vilken kontaktväg man som inringare använt sig av.

Chatt

Regionens nuvarande plattform kan leverera chatt enligt de behov och krav som NCK förmedlat. Säkerheten avseende den tekniska lösningen uppfyller behoven för säker kommunikation. Access till ACE Interact-systemet är begränsad till regionens nätverk och kommunikationen mellan regionen och Telia är säker. Funktion för chatt i befintligt kontaktcentersystem (Telia ACE Interact) har avtalats även i regionens nya telefoniavtal som implementeras under våren 2024. Samma form av samtals-/kontaktregistreringssystem som används för telefoni kommer att kunna användas för chattfunktionen.

Andra verksamheter som ger råd och stöd via telefon och chatt har framfört att det är avgörande med en leverantör som förstår verksamheten och verksamhetens särskilda behov. I det avseendet är det en fördel att NCK:s stödlinjer är placerade inom regionen, där en sådan förståelse finns vad gäller person- och informationssäkerhet. Det är även möjligt att säkerhetsklassa vem som får utföra support av system för telefoni och chatt, t.ex. genom att dessa personer ska ha undertecknat sekretessavtal. Vid framtida upphandlingar som genomförs av Region Uppsala behöver det säkerställas att en eventuell ny leverantör av telefoni och chatt uppfyller den kravspecifikation som gäller Telia idag.

Införande av chattfunktion innebär en ökad och mer varierad tillgänglighet, där de stödsökande kan välja den kommunikationsform de känner sig mest bekväma med. Utifrån NCK:s uppdrag som nationellt kunskapscentrum finns även andra värdefulla aspekter som tillgång till chatt möjliggör. Under förutsättning att den text som

³ DDoS (Distributed Denial of Service) är en typ av överbelastningsattack där ett stort antal datorer skickar förfrågningar till webbplatsen eller systemet samtidigt. Det leder till att webbplatsen eller systemet blir otillgängligt för vanliga besökare.

produceras under chattkonversationerna anonymiseras och kan sparas på ett säkert sätt, kan den komma att utgöra ett omfattande empiriskt material för forskning och på så sätt bli en källa till ökad kunskap om våldets utbredning och uttryck. I förstudien har detta varit en aspekt som NCK har önskat få belyst.

Uppsala universitets säkerhetsexpert avråder helt från användning av molntjänster för lagring av data från chatt och rekommenderar i stället att data lagras, tillfälligt och/eller under längre period, på separat server hos Uppsala universitet. Det lagrade materialet klassas som forskningsmaterial, vilket innebär att det inte utgör allmänna handlingar och därför inte heller kan begäras ut med hänvisning till offentlighetsprincipen.

Enligt Region Uppsalas anlitade konsult är det möjligt att ge universitetet tillgång till chattdialogerna. Säker överföring av chattmaterial går att säkerställa mellan Region Uppsala och Uppsala universitet.

Telia ACE Interact konfigureras lämpligen på så sätt att chattarna raderas efter midnatt varje dygn. Inställningen för detta förfogar Region Uppsala över via Telia ACE Interacts administrationsverktyg. Det innebär att Uppsala universitet bör göra en hämtning av chattarna minst en gång per dygn före midnatt (eller enligt annat överenskommet intervall).

Telia ACE Interact har däremot ingen möjlighet att radera/anonymisera eventuella personuppgifter i chattarna och detta är en fråga som behöver lösas. Det sparade datamaterialet kommer att vara krypterat, NCK kommer att äga krypteringsnyckeln och endast behöriga forskare vilkas projekt blivit godkända av etiksprövningsnämnden kommer att få access till materialet.

Inför implementering och lansering

Utöver de frågor kring tekniska lösningar och säkerhet som föreliggande förstudie har belyst återstår ett antal förberedelser som behöver göras innan EU-numret och chattfunktionen kan tas i bruk. Ett antal sådana identifierade åtgärder listas nedan, men gör inte anspråk på att vara fullständig och ytterligare punkter kan tillkomma.

- Kartläggning av planerad införandeplan av det nya EU-numret gällande både telefoni och chatt.
- Kartläggning kring förutsättningar för funktion inom och utanför Sverige.
- Kartläggning gällande förutsättningen för parallell drift av båda numren.
- Konsekvensanalys på befintlig funktion, Kvinnofridslinjen 020-50 50 50.
- Genomförande av teknisk riskanalys.
- Teknisk konsekvensanalys gällande förändringar och begränsningar.
- Förbereda ACE Interact för chatt, konfiguration.
- Upprättande av säkerhetsrutiner.
- En mer detaljerad förstudie bör göras kring hur en slutgiltig lösning på överföring av chattdialogerna till Uppsala universitet ska säkerställas.

Sammanfattning och reflektioner inför implementering

Kvinnofridslinjen uppfyller till stor del kraven för den nationella stödlinjen som beskrivs i artikel 31. För att helt uppfylla direktivets krav behöver EU-numret 116 016 införas och verksamheten utökas med fler kontaktvägar, i direktivet benämnt som onlineapplikationer, vilket enligt vår tolkning inbegriper chatt och videosamtal. I nuläget erbjuds inte stöd via chatt och videosamtal (utöver bildtelefoni som sker via tolkförmedling).

Om Kvinnofridslinjen ska kunna nås från utlandet behöver möjligheten till ytterligare ett nummer ses över, då det inte med säkerhet går att nå 020-nummer eller det svenska 016-numret när man befinner sig utomlands.

Det finns några centrala aspekter som inte framgår tydligt i direktivet och som behöver analyseras ytterligare inför införande. Det gäller, enligt vår tolkning, framför allt vilka grupper som EU-numret ska rikta sig till utifrån ålder och kön. Inkluderas alla kön eller enbart kvinnor i den tänkta målgruppen och ska även personer under 18 år inkluderas? Vidare framgår inte om onlineapplikationerna ska vara tillgängliga för samtliga kontakttagare eller om exempelvis videosamtal kan vara reserverat för personer med funktionsnedsättning.

Det finns goda tekniska och säkerhetsmässiga förutsättningar att införa telefonnumret 116 016 i Sverige samt starta upp en chattfunktion kopplad till stödlinjen. Den plattform som används för Kvinnofridslinjen idag har den funktionalitet och säkerhetsklassning som krävs för både telefoni och chatt. Materialet från chattkonversationerna kan på ett säkert sätt överföras för lagring till servrar där det klassas som forskningsmaterial och därmed inte kan begäras ut enligt offentlighetsprincipen.

Till följd av utökade kontaktvägar och en potentiellt breddad målgrupp kommer det att krävas utökade resurser i form av personal, arbetsplatser, administrativt stöd och marknadsföring. Vidare behövs utbildningsinsatser för att säkerställa rätt kompetens för att kunna ge stöd till målgruppen, oavsett kontaktväg samt kontakttagarens ålder och eventuella funktionsnedsättning. Att genomföra stödsamtal via chatt och att ge stöd till barn, oavsett kontaktväg, kommer att kräva framtagande av nya metoder.

Att stödet ges genom fler kontaktvägar än telefon skapar större tillgänglighet för alla våldsutsatta. Samtliga stödformer ska vara tillgänglighetsanpassade för personer med olika funktionsnedsättningar. Tillgänglighetsperspektivet ska genomsyra alla delar av implementeringen; tekniska lösningar, utbildning och kommunikation så att alla kan tillgodogöra sig stödet, hitta och förstå informationen om stödet och få ett gott bemötande vid kontakt. De tillgänglighetslösningar som Kvinnofridslinjen arbetar med idag är en bra grund som kan byggas vidare på. Möjligheten till tolksamtal via chatt samt användningsområdet för videosamtal bör undersökas närmare. I kunskaps- och erfarenhetsinhämtningen fanns ingen verksamhet som hade möjlighet till tolksamtal via chatt och ingen offentlig verksamhet som erbjuder öppna videosamtal. Det senare förklaras delvis av att man värnar anonymiteten. Utöver vikten att värna kontakttagares

anonymitet anser NCK att videosamtal för den breda allmänheten innebär en arbetsmiljö- och säkerhetsrisk för stödlinjens personal. Det behövs en djupare analys kring vad videosamtal innebär ur ett anonymitets- och säkerhetsperspektiv.

Då målgruppen kan komma att inkludera våldsutsatta under 18 år är det nödvändigt att ta hänsyn till hur verksamheten påverkas. Det skulle innebära förändringar i arbetssätt, kompetensbehov, riktlinjer och ansvar. I det förändringsarbetet ska Barnkonventionen beaktas. Det är särskilt viktigt att som offentlig verksamhet skapa rutiner för tillvägagångssätt kopplat till anmälningsskyldigheten, samtidigt som anonymiteten för kontaktagaren värnas.

Ett stort arbete gällande informationsspridning och marknadsföring kommer att behöva genomföras inledningsvis för att det nya EU-numret ska bli etablerat, men i längden ser vi att det är mer fördelaktigt att satsa på ett nummer i stället för flera parallella. Så länge det redan etablerade namnet och varumärket Kvinnofridslinjen kvarstår så är mycket vunnet vad gäller igenkänning och förtroende för stödlinjen. Tidigare nummer kommer att behöva fortsätta vara i drift, men inte aktivt marknadsföras.

Det finns ett stort värde av att samverka med andra, både vid implementering och kontinuerligt. Det kan handla om att ingå i nätverk för att utbyta erfarenheter kring att ge stöd genom chatt eller nätverk för verksamheter anslutna till EU-gemensamma stödnummer. En styrka med samverkan är också att identifiera andra verksamheter att kunna hänvisa till.

Oberoende av vilka vägval som görs framöver, och på vilket sätt numret 116 016 och onlineapplikationer introduceras, kommer det att innebära omställningar i rutiner och arbetssätt för stödlinjens personal, samt kräva tid och resurser för att utveckla och garantera säkerheten samt för att göra numret och nya funktioner kända.

Inför implementering

Nedan listas aspekter som kommer att behöva beaktas, analyseras och åtgärdas för att kunna implementera artikel 31 i Sverige.

Målgrupp

- Fastställa målgruppen för stödfunktionerna utifrån ålder och kön
- Fastställa målgruppen för onlineapplikationen videosamtal

Personal

- Bemanning, inklusive behov av fler arbetsplatser, lokalöversyn
- Kompetens, inklusive teknisk kompetens
- Kartläggning och riskanalys utifrån arbetsmiljö
- Behov av stärkt administrativt stöd, inklusive IT-support

Telefon

- Tekniska lösningar för införande av 116 016 samt koppling mellan nuvarande nummer och 116 016
- Tillgänglighet
- Kommunikation och marknadsföring

Chatt

- Ökad volym av kontakter
- Leverantör av chattapplikation
- Säkerhet – anonymitet, sekretesskrav, hantering av materialet
- Hantering av materialet utifrån offentlighetsprincipen
- Tillgänglighet, inklusive tolksamtal via chatt
- Kommunikation och marknadsföring

Videosamtal

- Analys ur anonymitets- och personsäkerhetsperspektiv
- Analys av användningsområden för videosamtal
- Vid eventuellt bred användning av videosamtal aktualiseras samtliga punkter under "Chatt"

Bilagor

Bilaga 1: Ekonomisk redovisning

Tabell: Ekonomisk redovisning av regeringsuppdrag: Förstudie om införande av ett EU-harmoniserat telefonnummer för våldsutsatta i Sverige (A2023/01355)

Kostnadspost	Summa
Lönekostnader	160 615 kr
Konsultkostnader	94 300 kr
Direkta kostnader	254 915 kr
<i>Indirekta kostnader</i>	<i>50 983 kr</i>
SUMMA	305 898 kr
Finansiering och återbetalning	Summa
Statsanslag 2023	300 000 kr
Total kostnad 2023	305 898 kr
Att återbetala	0 kr
Medfinansiering NCK	Summa
Av total kostnad 2023	5 898 kr
Lönekostnader och indirekta kostnader 2024	25 388 kr

Bilaga 2: Konceptdiagram

