

Brugerundersøgelsen 2015

Klienters holdninger og vurderinger af at være i tilsyn under Kriminalforsorgen i Frihed

Af Jonas Markus Lindstad
Direktoratet for Kriminalforsorgen
Koncern Resocialisering
Analyse og Evaluering
December 2015

Brugerundersøgelsen 2015 – Klienters holdninger og vurderinger af at være i tilsyn under Kriminalforsorgen i Frihed

I 2013 blev alle indsatte i fængsler og arresthuse spurgt om, hvad de mente om forholdene på netop det fængsel eller arresthus, de opholdt sig. Fra 2014 er brugerundersøgelsen udvidet til også at omfatte klienter i tilsyn.

Formålet med denne del af Kriminalforsorgens brugerundersøgelse er at få viden om, hvad klienter synes om at være i tilsyn under Kriminalforsorgen i Frihed (KiF). Klienterne i samtlige afdelinger har deltaget i en spørgeskemaundersøgelse i september 2015, hvor klienterne har vurderet rammerne for og forhold omkring deres tilsyn.

Den viden, som Kriminalforsorgen får fra en brugerundersøgelse, kan anvendes både centralt og lokalt. Fra et centralt perspektiv kan en brugerundersøgelse belyse klienternes vurdering af forholdene i de enkelte af landets 12 afdelinger. Klienternes tilbagemeldinger kan eksempelvis anvendes som en indikator for, hvorledes klienterne vurderer transporttiden til afdelingen, forholdet til sagsbehandler og inddragelse i handleplansarbejdet.

På et lokalt niveau kan resultaterne fra en brugerundersøgelse anvendes til eksempelvis at identificere områder omkring tilsynsarbejdet, hvor den enkelte afdeling ser muligheder for at gøre tilsynet bedre og målrette arbejdet i forhold til klientens behov. Dette kan ske ved, at resultaterne bruges som udgangspunkt for at undersøge forholdene yderligere og/eller justere forhold, der hvor det er muligt.

Det er anden gang, at Kriminalforsorgen gennemfører en så omfattende brugerundersøgelse blandt klienterne i tilsyn. Foruden at være en brugbar temperaturmåling på tilfredsheden blandt klienterne, er Brugerundersøgelsen 2015 i KiF fortsat et forsøg på at afprøve og udvikle et koncept, som kan anvendes i Kriminalforsorgen, således at klienternes vurdering af tilsynsforholdene kan sammenlignes over tid.

Brugerundersøgelsen 2015 har haft et særligt fokus på oplevelsen af sammenhæng i klientforløb. Kriminalforsorgen vil i 2016 offentliggøre en særskilt rapport, der belyser pensionsbeboernes, de indsatte og tilsynsklienternes oplevelser af sammenhæng i klientforløb. En sådan rapport vil indeholde mere komplekse analyser af forskelle og sammenhænge i klienternes svar.

Kriminalforsorgen vil desuden i 2016 offentliggøre en mere omfattende rapport, der belyser hvilke forhold i KiF-afdelingerne, der øger eller mindsker tilfredsheden blandt klienterne i det hele taget. En sådan rapport vil indeholde mere komplekse analyser af forskelle og sammenhænge i klienternes svar.

Læsevejledning	4
Svarprocent og bortfald.....	5
Køn, alder, etnicitet og type af tilsyn.....	8
Resultater fra spørgeskemaundersøgelsen	12
Den første tid i tilsyn	12
Første fremmøde i afdelingen	16
Det aktuelle tilsyn.....	19
Forholdet til sagsbehandler.....	22
Råd og vejledning	25
Rettigheder og inddragelse	36
Støtte eller kontrol...?	40
Når tilsynet ophører	41
Den generelle tilfredshed med at være i tilsyn	44

Læsevejledning

Der er tale om en beskrivende delrapport, hvor klienternes svar er gengivet. Delrapporten indeholder ikke analyser af sammenhænge mellem hvilke grupper af klienter, der er mere eller mindre utilfredse med forholdene ved tilsynet. Resultaterne kan således ikke bidrage til at forklare, hvorfor klienterne svarer, som de nu engang gør. Det er op til den enkelte afdeling selv at vurdere klienternes svar, eventuelt inddrage klienterne heri og afgøre, hvor der skal følges op.

Denne rapport omfatter samtlige afdelinger i Kriminalforsorgen i Frihed, og resultaterne kan dermed læses på afdelingsniveau. Rapporten indledes med en undersøgelse af, om deltagerne i spørgeskemaundersøgelsen er repræsentative for hele populationen af klienter i tilsyn.

Delrapporten er hovedsageligt bygget op omkring tabeller, der viser svarfordelinger. I de fleste af tabellerne vil svarkategorier være slået sammen. Andelen af klienter, der har svaret 'meget tilfreds' er f.eks. lagt sammen med andelen af klienter, der har svaret 'tilfreds'. Andelen af klienter, der har angivet 'utilfreds' eller 'meget utilfreds', er ligeledes lagt sammen i tabellerne.

Andelen af klienter, der har angivet 'ved ikke/ikke relevant', vil også fremgå af tabellen. Dette indikerer, at ikke alle spørgsmål har været lige relevante for klienterne. Der kan f.eks. være klienter, for hvem handleplansarbejdet ikke er noget, de har haft en mening om, fordi de kun har været i tilsyn i kort tid. Andre klienter kan have valgt at svare 'ved ikke' på spørgsmålet om, hvorvidt de er tilfredse med råd og vejledning omkring familie, fordi de ikke har familie eller ikke mener at have behov for hjælp hertil.

Er andelen af tilfredse klienter lav, er det derfor ikke nødvendigvis ensbetydende med en tilsvarende høj andel af utilfredse klienter. Det kan derimod skyldes, at andelen af besvarelserne 'ved ikke/ikke relevant' i svarkategorien er høj. Derfor er andelen af 'ved ikke' medtaget.

Det er vigtigt at understrege, at der er tale om en undersøgelse af klienternes oplevelser samt deres holdninger og vurderinger. Der er ikke tale om en undersøgelse af objektive forhold. Hvis f.eks. kun fem pct. af klienterne har angivet, at de enten er 'meget tilfredse' eller blot 'tilfredse' med længden af møderne med sagsbehandleren, er det ikke ensbetydende med, at møderne varer adskillige timer. Klienternes svar er så at sige en individuel vurdering af, om et møde tager for lang tid. Er der utilfredshed med mødelængden blandt klienter i en afdeling, kan det være oplagt for afdelingen at undersøge nærmere, hvad denne utilfredshed skyldes.

Som læser skal man være varsom med at fortage direkte sammenligninger på tværs af afdelingerne. Er andelen af utilfredse klienter større i afdeling A end i afdeling B, er det ikke ensbetydende med, at medarbejderne gør et dårligere arbejde i afdeling A. Det kan skyldes en lang række andre forhold, f.eks. at selve klientgruppen ikke er ens i de to afdelinger.

Nedenstående er en læsevejledning til resultaterne af klienternes besvarelser. De enkelte punkter refererer til tabellen nedenfor, som indeholder fiktive resultater.

- 1) Tabellens titel. Her fremgår det, hvad tabellen omhandler. Samtidig er andelen af klienter opgjort i procent.
- 2) Afdelinger. Her er listet de enkelte afdelinger.
- 3) Spørgsmålet, som klienterne er blevet bedt om at svare på.

- 4) Opgørelse af andele, der har svaret 'i høj grad' eller 'i nogen grad'. Som det fremgår af eksemplet, har 86 procent af klienterne i tilsyn i afdeling Nordvestsjælland svaret, at tonen i brevet enten 'i høj grad' eller 'i nogen grad' var skrevet i en forståelig tone. I afdeling Østfyn er den tilsvarende andel 63 procent. I kolonnerne til højre er angivet andelen af klienter, der henholdsvis har angivet enten 'i ringe grad' eller 'slet ikke', samt klienter der har angivet 'Ved ikke/husker det ikke'. Der er afrundet til hele tal, hvorfor kolonnen med 'i alt' ikke nødvendigvis giver 100 procent, selvom det er angivet.
- 5) Her opgøres den samlede andel af klienter, der har deltaget i undersøgelsen, og som har svaret enten 'i høj grad' eller 'i nogen grad'. I eksemplet har 86 procent af alle tilsynsklienterne svaret, at brevet enten 'i høj grad' eller 'i nogen grad' var skrevet i en forståelig tone. I rækken nedenunder fremgår det, at andelen på 86 procent svarer til 724 personer. Som det videre fremgår, synes alle klienter fra afdeling Møn at være 'tilfredse' eller 'meget tilfredse' med tonen i brevet.

1

Eksempel: Tabel 5. Klienters vurdering af tonen i brevet ved indkaldelse til tilsynssamtale (pct.)

3

Tænk tilbage på, da du blev indkaldt til tilsynssamtale...

3

... var brevet skrevet i en forståelig tone?	I høj grad/i nogen grad	I ringe grad/slet ikke	Ved ikke/husker det ikke	I alt
Nordvestsjælland	86 %	10 %	4 %	100 %
Østfyn	63 %	17 %	20 %	100 %
Lolland	33 %	50 %	17 %	100 %
Møn	100 %	0 %	0 %	100 %
Amager	10 %	20 %	70 %	
I alt for Kriminalforsorgen i Frihed (pct.)	86 %	3 %		
I alt for Kriminalforsorgen i Frihed (antal)	724	23		

Svarprocent og bortfald

Spørgeskemaundersøgelsen er blevet gennemført blandt samtlige tilsynsklienter, der har været i tilsyn (eller har haft hjemmebesøg) i løbet af uge 37 og 38 i september 2015. Der er således tale om en stikprøve blandt klienterne i tilsyn. Klienter, der er mødt i tilsyn uden for undersøgelsesperioden, har således ikke haft mulighed for at besvare spørgeskemaet. Det giver en række udfordringer i forhold til at sikre en repræsentativ stikprøve. De meget velfungerende klienter vil typisk ikke skulle møde så ofte i tilsyn, og dermed mindskes sandsynligheden for at indfange dem i løbet af de to uger. De meget dårligt fungerende klienter vil typisk i højere grad udeblive fra tilsyn, hvormed de også er vanskelige at indfange. Dermed er der risiko for, at "toppen og bunden" af klientgruppen ikke er tilstrækkelig repræsenteret i undersøgelsen. Dette er en omstændighed ved undersøgelsen, man som læser bør have in mente.

Svarprocenten er opgjort på baggrund af, hvor mange udfyldte spørgeskemaer, der er modtaget fra den enkelte afdeling i forhold til, hvor mange der er mødt i tilsyn eller har haft hjemmebesøg i løbet af de to uger, hvor spørgeskemaundersøgelsen er gennemført.

For hver klient, der er mødt i tilsyn eller har haft hjemmebesøg, men som af forskellige årsager ikke har udfyldt et spørgeskema, har sagsbehandler udfyldt et såkaldt *fraværsskema*. På den måde har det været muligt at få viden om omfanget af bortfaldet og om årsagen hertil.

37 procent af de klienter, der så at sige burde have deltaget, har ikke ønsket af deltage. I 25 procent af tilfældene har sagsbehandler vurderet, at klienten enten fysisk eller psykisk ikke var i stand til at deltage. Fire procent af klienterne har ikke deltaget på grund af læsevanskeligheder eller sprogproblemer. I 34 procent af tilfældene skyldes den manglende deltagelse, at sagsbehandler glemte at udlevere spørgeskemaet.

Otte spørgeskemaer, der bærer præg af at være mangelfuldt besvaret, er efterfølgende blevet fjernet fra datamaterialet.

I tabel 1 er svarprocenten for denne delrapport angivet. 966 klienter har besvaret et spørgeskema. 577 klienter har i perioden været i kontakt med KiF, men har af forskellige årsager ikke besvaret et spørgeskema, men for hvem der er udfyldt et fraværsskema i stedet. Det giver en svarprocent på 63 for alle afdelinger. Der er dog en enkelt afdeling, hvor svarprocenten kan skønnes som relativ lav, hvilket her opfattes som værende under 50 procent.

At svarprocenten er lav betyder ikke, at resultaterne er ubrugelige for den enkelte afdeling. Det er dog et forhold, der er værd at holde sig for øje, når resultaterne vurderes i forhold til, hvorvidt klienternes svar på undersøgelsestidspunktet repræsenterer alle klienter i afdelingen. En lav svarprocent betyder, at få klienters positive eller negative tilkendegivelser kan betyde ekstraordinært meget for det samlede resultat for afdelingen. I en afdeling, hvor kun 10 klienter har svaret, vil en enkelt klient således tælle som 10 procent af klienterne. Dermed vil en enkelt klients svar have relativ stor betydning for, om den enkelte afdeling "sco-rer" lavt eller højt på en tilfredshedsskala.

Lav svarprocent og en høj andel af 'ved ikke'-besvarelser er forhold, som læseren bør være særlig opmærksom på. Det stiller særlige krav til tolkningen af resultaterne og det videre arbejde med klienternes tilfredshed.

Tabel 1. Klienter i tilsyn fordelt på afdeling, antal ikke-deltagende klienter, antal klienter der har deltaget i spørgeskemaundersøgelsen og svarprocent (pct.)

Afdeling	Antal klienter i tilsyn, som ikke har deltaget i undersøgelsen	Antal deltagende klienter ¹	Svarprocent i forhold til antal fremmødte i undersøgelsesperioden
Syd- og Sønderjylland	125	190	60 %
Midt- og Vestjylland	47	47	50 %
Midt og Vestsjælland	54	70	56 %
Nordsjælland	32	38	54 %
Østjylland	46	103	69 %
Sydsjælland og Lolland-Falster	94	72	43 %
Bornholm	4	11	73 %
Færøerne	0	17	100 %
Vestegnen	29	133	82 %
Hovedstaden	34	77	69 %
Fyn	66	134	67 %
Nordjylland	50	70	58 %
Ukendt afdeling	-	4	-
I alt for Kriminalforsorgen i Frihed	577	966	63 %

Det kan ikke udelukkes, at måden hvorpå de enkelte afdelinger har gennemført undersøgelsen, har påvirket, hvem der er med i undersøgelsen. Ser man på, hvor mange tilsynssamtaler, der burde være gennemført i undersøgelsesperioden i forhold til, hvor mange fraværs- og spørgeskemaer, der er indsamlet, kunne svarprocenten beregnes helt ned til 24.² Og dette tal kan tilmed svinge mellem 11 procent (Midt- og Vestjylland) og 75 procent (Færøerne) alt efter, hvilken afdeling, der er tale om. Sådanne markante forskelle fra afdeling til afdeling kan betyde, at der er afdelinger, der har været mindre ihærdige i at bidrage til undersøgelsens gennemførelse. Det er særligt problematisk, hvis der i den forbindelse er sket en udvælgelse af en type klienter frem for en anden type klienter.

Klienternes svar på spørgsmål om deres aktuelle tilsyn tyder ligeledes på, at der kan være store forskelle på, hvilke klienter, der har fået muligheden og tilmed valgt at deltage i undersøgelsen. I afdelingen på Vestegnen angiver 51 procent af klienterne, at de kun mødes med sagsbehandleren i afdelingen. De resterende klienter får dermed enten hjemmebesøg eller får både hjemmebesøg og skal møde i afdelingen. I afdelingen i Hovedstaden er det 98 procent af klienterne, der mødes med sagsbehandleren i afdelingen. Det kan

¹ Deltagere i undersøgelsen omfatter respondenter, der som minimum har besvaret ét spørgsmål, der handler om, hvor tilfredse de er med et forhold omkring tilsynet eller i hvilken grad de oplever tilstedeværelsen af et forhold i tilsynet.

² På baggrund af en tidligere undersøgelse af tilsynsfrekvensen pr. 28 dage for hhv. planlagte og afholdte samtaler fordelt på KiF-afdeling, er der her gået ud fra, at der i løbet af to uger i gennemsnit gennemføres, hvad der svarer til 0,429 samtaler med de 9.330 klienter, der er i tilsyn. Se Natalia Bien: *Opgørelse af spørgeskemaundersøgelse vedr. planlagte og afholdte tilsyn*. Kriminalforsorgen 2012.

betyde, at brugen af hjemmebesøg er forskellig fra afdeling til afdeling. Eller det kan betyde, at der i nogle afdelinger ikke er blevet udleveret spørgeskemaer i forbindelse med samtlige hjemmebesøg.

Endvidere har 42 procent af klienterne i afdelingen i Midt- og Vestjylland angivet, at de mødes med sagsbehandleren 'sjældnere' end 'ca. 1 gang om måneden'. I afdelingen i Nordsjælland er den tilsvarende andel 10 procent. Hvis der i en afdeling er praksis om, at klienterne ikke mødes så ofte med sagsbehandler, må det betyde, at færre klienter når at deltage i undersøgelsesperioden.

Endelig angiver 79 procent af klienterne i afdelingen på Sydsjælland og Lolland-Falster og 89 procent på Bornholm, at de i aktuelle tilsyn ikke har skiftet sagsbehandler. I afdelingen i Hovedstaden og i afdelingen i Midt- og Vestjylland udgør denne andel 62 procent. Hyppige udskiftninger af sagsbehandler kan tænkes at påvirke klienternes motivation for at deltage i undersøgelsen. Og et sådant forhold kan således bidrage til at forklare, hvorfor svarprocenten er forskellig på tværs af afdelingerne.

Køn, alder, etnicitet og type af tilsyn

Når svarprocenten under alle omstændigheder ikke er 100, er det nødvendigt at se på bortfaldet og vurdere, om der er klientgrupper, der er underrepræsenterede i undersøgelsen, hvormed resultatet risikerer at blive skævt. Ved at se på, hvem der har deltaget, er det muligt at vurdere om disse klienter i så fald ligner de klienter, man kan forvente, vil deltage. Bortfaldsanalysen kan afdække, om der er grupper, der er over- eller underrepræsenteret, og resultatet af analysen kan bruges som udgangspunkt for at gennemføre en vægtning af data. En eventuel vægtning skal dog foretages med største forsigtighed, da der er tale om en form for manipulation af data. Der er ikke præcise regler for, hvornår data bør vægtes, men der bør være tale om tilfælde, hvor der er mærkbare over- eller underrepræsentationer, og hvor skævt repræsenterede grupper svarer signifikant anderledes. Vægtning risikerer at skævvride andre af undersøgelsens resultater.

87 procent af klienterne er mænd, hvilket svarer til fordelingen blandt klienterne i tilsyn, jf. tabel 2.

Tabel 2. Klienter i tilsyn fordelt på køn(pct.)

	Fordeling blandt deltagere i spørgeskemaundersøgelsen		Fordeling blandt samtlige klienter i september 2015 ³
	Antal	Procent	Procent
Kvinder	124	13 %	14 %
Mænd	826	87 %	86 %
I alt	950	100 %	100 %
Uoplyst	16		

³ Udtræk fra Ledelsesinformation (LIS). Klienter i tilsyn i afdelingen på Færøerne er ikke medregnet heri.

Som det fremgår af tabel 3 er aldersfordelingen blandt klienterne i undersøgelsen stort set den samme som blandt alle klienter i tilsyn.

Tabel 3. Klienter i tilsyn fordelt på alder(pct.)

	Fordeling blandt deltagere i spørgeskemaundersøgelsen		Fordeling blandt samtlige klienter i september 2015 ⁴
	Antal	Procent	Procent
15-20 år	117	12 %	10 %
21-30 år	372	39 %	34 %
31-40 år	186	20 %	23 %
41-50 år	170	18 %	18 %
51 år eller ældre	105	11 %	14 %
I alt	950	100 %	100 %
Uoplyst	16	-	-

I undersøgelsen er klienterne blevet spurgt om, hvor de er født, og hvor deres forældre er født. På den baggrund har det været muligt at bestemme, om de er enten etniske danskere, indvandrere eller efterkommere.⁵ Fordelingen af klienter i tilsyn ud fra etnisk tilhørsforhold tyder på, at klienter med indvandrerbaggrund er underrepræsenterede. I undersøgelsen har der således været en lavere andel af klienter med indvandrerbaggrund, end man kunne forvente. Der er dog tale om en relativ beskedne forskel på tre procentpoint.

Samtidig viser en gennemgang af svarene ikke entydige holdningsforskelle sammenlignet med de øvrige klienter. Ved nogle spørgsmål er der en mere positiv holdning og andre steder en mere negativ eller en uens holdning blandt klienterne på tværs af etnisk baggrund. En vægtning af svarene fra klienter med indvandrerbaggrund vil derfor ikke blive foretaget.

⁴ Udtræk fra Ledelsesinformation (LIS). Klienter i tilsyn i afdelingen på Færøerne er ikke medregnet heri.

⁵ Der er her anvendt den definition, som Danmarks Statistik anvender ved afgrænsning af danskere, indvandrere og efterkommere. Etniske danskere er født i Danmark og har mindst én forælder, der ligeledes er født i Danmark. Indvandrere er født uden for Danmark, og mindst én af deres forældre er født uden for Danmark. Efterkommere er født i Danmark af forældre, der er født i udlandet. Hvis en ung ikke har svaret på, om han eller hun er født i Danmark, men begge forældre er født i Danmark, så er vedkommende registreret som dansker. Hvis begge forældre er født i udlandet, er vedkommende registreret som efterkommer.

Tabel 4. Klienter i tilsyn fordelt på etnisk tilhørsforhold (pct.)

	Antal	Procent	Fordeling blandt samtlige klienter 11. november 2014 ⁶
Dansk baggrund	773	81 %	78 %
Efterkommer af indvandrere	59	6 %	7 %
Indvandrere	118	12 %	15 %
I alt	950	100 %	100 %
I tvivl/ uoplyst	16	-	-

Der er desuden set nærmere på fordelingen af klienter alt efter, hvilken type af tilsyn de er i. En gennemgang viser, at f.eks. gruppen af tilsynsklienter, der er idømt en behandlingsdom, er underrepræsenteret: 11 procent af klienterne, der har deltaget i spørgeskemaundersøgelsen, har en behandlingsdom, jf. tabel 5. Andelen af alle tilsynsklienter i KiF med en behandlingsdom var i september 2015, på det tidspunkt hvor spørgeskemaundersøgelsen blev gennemført, 30 procent. De skemaer, som sagsbehandlerne har udfyldt, for de klienter, der af forskellige årsager ikke har deltaget i spørgeskemaundersøgelsen, men ellers er mødt ind til tilsyn, tyder ligeledes på en underrepræsentation, idet 27 procent af de fraværende tilsynsklienter er behandlingsdømte. En tilsvarende underrepræsentation var ligeledes til stede, da undersøgelsen blev gennemført i 2014.

De behandlingsdømte har af forskellige årsager ikke deltaget i undersøgelsen i samme omfang som andre tilsynsklienter har. En gennemgang af fraværsskemaerne, som sagsbehandlerne har udfyldt, når en klient ikke har deltaget, viser, at 25 procent af alle de fraværende klienter '...ikke var i stand til at deltage på grund af ringe fysisk eller psykisk tilstand'. Ser man alene på de fraværende behandlingsdømte, er den tilsvarende andel 55 procent. Det er forventet, at det netop er blandt de behandlingsdømte, at en relativt stor gruppe klienter ikke kan mønstre det fornødne overskud til at deltage i undersøgelsen.

Er de behandlingsdømte under alle omstændigheder ikke tilstrækkeligt repræsenteret i undersøgelsen, er der risiko for, at det samlede resultat bliver skævt. På den baggrund er der foretaget en test af, hvorvidt de behandlingsdømte svarer statistisk signifikant anderledes end de klienter, der ikke er behandlingsdømte. Det gør de ved mere end halvdelen af de forhold, de er blevet spurgt om. Det skal kort bemærkes, at det samme ikke gjorde sig gældende i 2014.

En tilsvarende test er blevet foretaget i forhold til, om klienter med betinget dom med vilkår om tilsyn svarer anderledes end de øvrige klienter, da de er overrepræsenterede. Her er forskellene ikke statistisk signifikante.

Samlet set tyder det således på, at den andel af klienterne, der har deltaget i spørgeskemaundersøgelsen, adskiller sig fra de øvrige klienter i tilsyn. For at kompensere for denne systematiske skævhed, er data i

⁶ Direktoratet for Kriminalforsorgen (2015): *Opgørelse af indsatte og klienters etniske baggrund*. Direktoratet for Kriminalforsorgen. Justitsministeriet. København.

undersøgelsen blevet vægtet således, at andelen af behandlingsdømte i undersøgelsen svarer til andelen blandt klienter i tilsyn som helhed.

Tabel 5. Andel af klienter i tilsyn fordelt på tilsynstype (pct.)

	Andel blandt deltagere i spørgeskemaundersøgelsen		Andel blandt fraværende klienter i spørgeskemaundersøgelsen	Andel blandt samtlige klienter i september 2015 ⁷
	Antal	Procent	Procent	Procent
Behandlingsdom (psykiatrisk særforanstaltning efter straffelovens §§ 68-69)	99	11 %	27 %	30 %
Samfundstjeneste med vilkår om tilsyn	249	26 %	20 %	28 %
Betinget dom med vilkår tilsyn	393	42 %	26 %	24 %
Kombinationsdom med vilkår om tilsyn	31	3 %	3 %	- ⁸
Prøveløsladt med vilkår om tilsyn	217	23 %	21 %	18 %

Ovenstående bortfaldsanalyse indbefatter de baggrundsforhold, hvor der er sammenlignelige oplysninger tilgængelige fra både statistiske data og fra undersøgelsesdata. Det udelukker ikke, at der kan være andre baggrundsforhold, som kan påvise en skæv repræsentation.

⁷ Udtræk fra Ledelsesinformation (LIS). Klienter med retlig status: Frivilligt tilsyn, sexologisk behandling, straffelovens § 78 samt udstationerede og klienter med andet tilsyn indgår ikke i opgørelsen. Udtrækkene er desuden opgjort således, at en klient kun har registreret et tilsyn; hvilket er det tilsyn, der er registreret først.

⁸ Ikke opgjort

Resultater fra spørgeskemaundersøgelsen

I det følgende vil der være en gennemgang af klienternes besvarelser opdelt på en række områder, som i overskriftform er:

- Den første tid i tilsyn
- Første fremmøde i afdelingen
- Det aktuelle tilsyn
- Forholdet til sagsbehandler
- Råd og vejledning
- Inddragelse og rettigheder
- Tilsyn: Støtte eller kontrol?
- Når tilsynet ophører
- Den generelle tilfredshed

Både områderne og de enkelte spørgsmål er blevet til i en arbejdsgruppe i samarbejde med afdelingerne i 2014. Spørgeskemaet er undervejs blevet testet blandt tilsynsklienter, der er blevet bedt om at vurdere spørgsmålene og komme med forslag til ændringer. Hovedparten af spørgsmålene har været genanvendt i 2015.

Gennemgangen vil kun inddrage de spørgsmål, der handler om, hvad klienterne synes om forskellige forhold. Spørgsmål, der omhandler klienternes baggrund, er ikke relevante i denne beskrivende del af afrapporteringen. Derudover er der medtaget en række holdningsspørgsmål om kontrol og støtte i tilsynet samt tiden efter tilsyn. Svarene på disse spørgsmål er gengivet, selvom svarene primært er brugbare, når de sættes i forhold til andre svar.

Der er spørgsmål, hvor klienterne har kunnet svare enten 'i høj grad', 'i nogen grad', 'i ringe grad', 'slet ikke' eller 'ved ikke/ikke relevant'.

Der er ligeledes spørgsmål, hvor svarmulighederne har været 'meget tilfreds', 'tilfreds', 'utilfreds', 'meget utilfreds' eller 'ved ikke/ikke relevant'.

Endvidere er resultaterne fra Brugerundersøgelsen 2014 opgjort i forlængelse af de enkelte tabeller, så det er muligt at sammenligne resultaterne fra 2015 med 2014. Det forudsætter dog, at det spørgsmål, resultater hviler på, har været stillet både i 2014 og i 2015. Når der er statistisk signifikante forskelle fra det ene år til det andet, skyldes det således ikke tilfældigheder. Det er dog vigtigt at understrege, at det er vanskeligt at sammenligne to målinger med ca. ét års mellemrum og forklare eventuelle forskelle og ligheder med bestemte indsatser eller mangel på samme.

Den første tid i tilsyn

Et fokuspunkt for undersøgelsen har været at undersøge, hvorvidt der er tilsynsklienter, der opfatter indkaldelsesbrevet til at møde op i tilsyn som værende formelt og skrevet i en hård tone, der er vanskelig at læse og forstå. Derudover er spørgsmålet relevant, da der er eksempler på klienter, der ikke møder op til den første tilsynssamtale, fordi det ikke er fremgået klart af indkaldelsesbrevet. Og endelig bliver den første tid i tilsyn forbundet med, at det er en udfordring, når klienten ikke er klar over, hvorfor vedkommende i det hele taget er i tilsyn. Disse tre elementer ses alle som vigtige for en god start på et tilsyn.

Langt den overvejende andel af tilsynsklienterne er positive, når de bliver bedt om at vurdere brevet, hvormed de indkaldes til tilsynssamtale i Kriminalforsorgen i Frihed, jf. tabel 6. Der er forskel afdelingerne imellem i forhold til, hvor store andele af tilsynsklienterne, der har en mening om selve tonen i brevet. Det er imidlertid tydeligt, at det er de færreste klienter, der kommer med en negativ vurdering.

Tabel 6. Klienters vurdering af tonen i brevet ved indkaldelse til tilsynssamtale (pct.)

Tænk tilbage på, da du blev indkaldt til tilsynssamtale...				
... var brevet skrevet i en forståelig tone?	I høj grad/I nogen grad	I ringe grad/slet ikke	Ved ikke/husker det ikke	I alt
Syd- og Sønderjylland	77 %	1 %	21 %	100 %
Midt- og Vestjylland	82 %	4 %	14 %	100 %
Midt og Vestsjælland	86 %	7 %	7 %	100 %
Nordsjælland	88 %	6 %	6 %	100 %
Østjylland	80 %	2 %	18 %	100 %
Sydsjælland og Lolland-Falster	83 %	3 %	14 %	100 %
Bornholm	89 %	0 %	11 %	100 %
Færøerne	87 %	0 %	13 %	100 %
Vestegnen	85 %	4 %	11 %	100 %
Hovedstaden	90 %	5 %	5 %	100 %
Fyn	81 %	3 %	16 %	100 %
Nordjylland	76 %	1 %	22 %	100 %
I alt for Kriminalforsorgen i Frihed (pct.)	82 %	3 %	15 %	100 %
I alt for Kriminalforsorgen i Frihed (antal)	736	27	136	899
<i>I alt for Kriminalforsorgen i Frihed 2014 (pct.)</i>	<i>86 %</i>	<i>3 %</i>	<i>12 %</i>	<i>100 %</i>

I forhold til indkaldelsesbrevets beskrivelse af, hvor klienten skal møde op, vurderer et stort flertal af klienterne brevet positivt, jf. tabel 7. Samtidig er kun små andele knap så positive, eller de har ikke en holdning til beskrivelsen. Det tyder således ikke på, at brevet giver anledning til tvivl om, hvor klienterne skal møde op. Sammenlignet med klienternes svar i 2014, er andelen af positive svar faldet. Derimod er andelen af klienter, der er i tvivl, steget tilsvarende.

Tabel 7. Klienters vurdering af beskrivelse af mødested ved indkaldelse til tilsynssamtale (pct.)

Tænk tilbage på, da du blev indkaldt til tilsynssamtale...				
... fremgik det klart, hvor du skulle møde?	I høj grad/I nogen grad	I ringe grad/slet ikke	Ved ikke/husker det ikke	I alt
Syd- og Sønderjylland	85 %	4 %	11 %	100 %
Midt- og Vestjylland	88 %	4 %	8 %	100 %
Midt og Vestsjælland	85 %	12 %	3 %	100 %
Nordsjælland	94 %	3 %	3 %	100 %
Østjylland	84 %	6 %	10 %	100 %
Sydsjælland og Lolland-Falster	90 %	3 %	7 %	100 %
Bornholm	100 %	0 %	0 %	100 %
Færøerne	94 %	6 %	0 %	100 %
Vestegnen	84 %	5 %	11 %	100 %
Hovedstaden	87 %	11 %	2 %	100 %
Fyn	95 %	1 %	4 %	100 %
Nordjylland	84 %	0 %	16 %	100 %
I alt for Kriminalforsorgen i Frihed (pct.)	88 %	4 %	8 %	100 %
I alt for Kriminalforsorgen i Frihed (antal)	788	40	72	900
<i>I alt for Kriminalforsorgen i Frihed 2014 (pct.)</i>	<i>93 %</i>	<i>3 %</i>	<i>4 %</i>	<i>100 %</i>

Når klienterne i tilsyn bliver bedt om at tænke tilbage på indkaldelsen til tilsynssamtale, er det tydeligt, at et stort flertal vidste, hvorfor de skulle i tilsyn, jf. tabel 8. Det kan dog konstateres, at der er et par afdelinger, hvor relativt mange klienter 'I ringe grad' eller 'slet ikke' har været klar over årsagen til, at de skulle møde i tilsyn. Til forskel fra 2014 er netop andelen af klienter, der angiver ikke at have været klar over, hvor de skulle møde i tilsyn, vokset med tre procentpoint.

Tabel 8. Klienters vurdering af årsag til tilsyn ved indkaldelse til tilsynssamtale (pct.)

Tænk tilbage på, da du blev indkaldt til tilsynssamtale...				
... var du dengang klar over, hvorfor du skulle møde i tilsyn?	I høj grad/I nogen grad	I ringe grad/slet ikke	Ved ikke/husker det ikke	I alt
Syd- og Sønderjylland	91 %	7 %	2 %	100 %
Midt- og Vestjylland	84 %	8 %	8 %	100 %
Midt og Vestsjælland	93 %	3 %	3 %	100 %
Nordsjælland	84 %	13 %	3 %	100 %
Østjylland	86 %	11 %	4 %	100 %
Sydsjælland og Lolland-Falster	91 %	4 %	4 %	100 %
Bornholm	100 %	0 %	0 %	100 %
Færøerne	100 %	0 %	0 %	100 %
Vestegnen	89 %	5 %	7 %	100 %
Hovedstaden	83 %	14 %	3 %	100 %
Fyn	83 %	10 %	6 %	100 %
Nordjylland	93 %	6 %	1 %	100 %
I alt for Kriminalforsorgen i Frihed (pct.)	88 %	8 %	4 %	100 %
I alt for Kriminalforsorgen i Frihed (antal)	791	69	37	897
<i>I alt for Kriminalforsorgen i Frihed 2014 (pct.)</i>	<i>92 %</i>	<i>5 %</i>	<i>3 %</i>	<i>100 %</i>

Første fremmøde i afdelingen

På samme måde som indkaldelsen til tilsynssamtale kan være vigtig for et godt tilsynsforløb, er selve modtagelsen og første møde med sagsbehandler i afdelingen ligeledes et vigtigt forhold at få belyst.

Som oftest bliver klienten modtaget i receptionen af en sekretær, inden klienten kommer ind til sagsbehandleren.

Et stort flertal af tilsynsklienterne er gennemgående positive overfor det første fremmøde i tilsyn, hvad angår personalets imødekommenhed i afdelingen, som det fremgår af tabel 9. Dette mønster er generelt gennemgående på tværs af afdelingerne.

Tabel 9. Klienters vurdering af personalets imødekommenhed ved første fremmøde i tilsyn (pct.)

Dit første fremmøde i Kriminalforsorgen				
... var personalet imødekommende?	I høj grad/I nogen grad	I ringe grad/slet ikke	Ved ikke/husker det ikke	I alt
Syd- og Sønderjylland	93 %	4 %	3 %	100 %
Midt- og Vestjylland	100 %	0 %	0 %	100 %
Midt og Vestsjælland	87 %	5 %	8 %	100 %
Nordsjælland	97 %	3 %	0 %	100 %
Østjylland	94 %	3 %	2 %	100 %
Sydsjælland og Lolland-Falster	97 %	1 %	1 %	100 %
Bornholm	100 %	0 %	0 %	100 %
Færøerne	94 %	0 %	6 %	100 %
Vestegnen	94 %	5 %	2 %	100 %
Hovedstaden	97 %	3 %	0 %	100 %
Fyn	89 %	8 %	3 %	100 %
Nordjylland	99 %	0 %	1 %	100 %
I alt for Kriminalforsorgen i Frihed (pct.)	94 %	4 %	2 %	100 %
I alt for Kriminalforsorgen i Frihed (antal)	875	35	23	933
<i>I alt for Kriminalforsorgen i Frihed 2014 (pct.)</i>	96 %	3 %	2 %	100 %

Et andet element omkring særligt det første fremmøde, handler om reglerne for at være i tilsyn, og ikke mindst hvordan klienten modtager oplysningerne herom. Igen er flertallet af tilsynsklienter positive. Forskellene afdelingerne imellem er til stede, om end det for alle afdelinger gælder, at mere end 80 procent af klienterne er positive. Der er dog sket et fald i andelen af klienter, der angiver at have fået tilstrækkeligt med oplysninger om reglerne for at være i tilsyn, sammenlignet med 2014.

Tabel 10. Klienters vurdering af personalets imødekommenhed ved første fremmøde i tilsyn (pct.)

Dit første fremmøde i Kriminalforsorgen				
<i>... fik du tilstrækkeligt med oplysninger om reglerne for at være i tilsyn?</i>	I høj grad/I nogen grad	I ringe grad/slet ikke	Ved ikke/husker det ikke	I alt
Syd- og Sønderjylland	89 %	6 %	5 %	100 %
Midt- og Vestjylland	92 %	6 %	2 %	100 %
Midt og Vestsjælland	89 %	8 %	3 %	100 %
Nordsjælland	94 %	6 %	0 %	100 %
Østjylland	84 %	13 %	2 %	100 %
Sydsjælland og Lolland-Falster	94 %	3 %	3 %	100 %
Bornholm	100 %	0 %	0 %	100 %
Færøerne	100 %	0 %	0 %	100 %
Vestegnen	87 %	8 %	5 %	100 %
Hovedstaden	92 %	8 %	0 %	100 %
Fyn	90 %	7 %	3 %	100 %
Nordjylland	94 %	3 %	3 %	100 %
I alt for Kriminalforsorgen i Frihed (pct.)	90 %	7 %	3 %	100 %
I alt for Kriminalforsorgen i Frihed (antal)	810	61	29	900
<i>I alt for Kriminalforsorgen i Frihed 2014 (pct.)</i>	94 %	4 %	2 %	100 %

Klienternes mere overordnede vurdering af det første møde er ligeledes positivt for flertallets vedkommende. 81 procent angiver, at det første møde 'i høj grad' eller 'i nogen grad' gjorde dem positive over for at være i tilsyn, og at denne vurdering er jævnt gennemgående. Det skal dog bemærkes, at vi ikke kender klienternes holdning inden første fremmøde, og hvad de lægger i betegnelsen 'positiv'. Derfor ved vi ikke, om mødet har gjort dem *mere* positive.

Sammenlignet med de to foregående spørgsmål om det første møde, bør det bemærkes, at klienterne ikke har svaret det samme i de tre spørgsmål, idet andelen af positive svar er relativ mindre i det sidste end de to første. I forhold til klienternes svar fra 2014 er der sket et fald i andelen af klienter, der opfatter det første møde positivt.

Tabel 11. Klienters vurdering af det første fremmøde i forhold til at være i tilsyn (pct.)

Dit første fremmøde i Kriminalforsorgen				
<i>... gjorde det første møde dig positiv over for at være i tilsyn?</i>	I høj grad/I nogen grad	I ringe grad/slet ikke	Ved ikke/husker det ikke	I alt
Syd- og Sønderjylland	77 %	18 %	5 %	100 %
Midt- og Vestjylland	86 %	4 %	10 %	100 %
Midt og Vestsjælland	79 %	15 %	6 %	100 %
Nordsjælland	91 %	6 %	3 %	100 %
Østjylland	78 %	20 %	2 %	100 %
Sydsjælland og Lolland-Falster	86 %	11 %	3 %	100 %
Bornholm	100 %	0 %	0 %	100 %
Færøerne	63 %	13 %	25 %	100 %
Vestegnen	78 %	16 %	6 %	100 %
Hovedstaden	77 %	23 %	0 %	100 %
Fyn	86 %	11 %	3 %	100 %
Nordjylland	91 %	9 %	0 %	100 %
I alt for Kriminalforsorgen i Frihed (pct.)	81 %	14 %	4 %	100 %
I alt for Kriminalforsorgen i Frihed (antal)	737	129	40	906
<i>I alt for Kriminalforsorgen i Frihed 2014 (pct.)</i>	<i>87 %</i>	<i>10 %</i>	<i>3 %</i>	<i>100 %</i>

Det aktuelle tilsyn

Rammerne for at være i tilsyn, kan være noget af det, som klienterne opfatter forskelligt, fordi bl.a. vilkårene for tilsyn og forhold ved klienterne er forskellige. For at indkredse dette, blev det besluttet at fokusere på, hvor ofte klienterne oplever at mødes med sagsbehandler, længden af møderne samt transporttiden til afdelingen.

Som det fremgår af tabel 12 og tabel 13 er der udbredt tilfredshed, hvad angår hyppighed og længde af møderne. Om end der er udsving nogle afdelinger imellem, er det mere end otte ud af ti tilsynsklienter, der er 'tilfredse' eller ligefrem 'meget tilfredse' med, hvor ofte og hvor længe de skal mødes med sagsbehandleren. I 2014 var der relativt flere klienter, der angav at være tilfredse med, hvor ofte de mødes med sagsbehandler. I forhold til klienternes vurdering af længden af møderne er forskellen fra 2014 til 2015 ikke statistisk signifikant.

Tabel 12. Klienters vurdering af møder med sagsbehandler i tilsyn (pct.)

Hvor tilfreds er du med følgende?				
<i>... Hvor ofte du skal mødes med din sagsbehandler?</i>	Meget tilfreds/tilfreds	Utilfreds/meget utilfreds	Ved ikke/ikke relevant	I alt
Syd- og Sønderjylland	83 %	15 %	2 %	100 %
Midt- og Vestjylland	85 %	6 %	10 %	100 %
Midt og Vestsjælland	94 %	5 %	2 %	100 %
Nordsjælland	82 %	15 %	3 %	100 %
Østjylland	82 %	10 %	8 %	100 %
Sydsjælland og Lolland-Falster	82 %	12 %	6 %	100 %
Bornholm	100 %	0 %	0 %	100 %
Færøerne	75 %	6 %	19 %	100 %
Vestegnen	82 %	13 %	5 %	100 %
Hovedstaden	69 %	23 %	8 %	100 %
Fyn	88 %	7 %	5 %	100 %
Nordjylland	92 %	8 %	0 %	100 %
I alt for Kriminalforsorgen i Frihed (pct.)	84 %	11 %	5 %	100 %
I alt for Kriminalforsorgen i Frihed (antal)	775	103	43	921
<i>I alt for Kriminalforsorgen i Frihed 2014 (pct.)</i>	91 %	6 %	3 %	100 %

Tabel 13. Klienters vurdering af længden af møderne med sagsbehandler i tilsyn (pct.)

Hvor tilfreds er du med følgende?				
<i>... Længden af møderne med din sagsbehandler?</i>	Meget tilfreds/tilfreds	Utilfreds/meget utilfreds	Ved ikke/ikke relevant	I alt
Syd- og Sønderjylland	91 %	8 %	1 %	100 %
Midt- og Vestjylland	90 %	2 %	8 %	100 %
Midt og Vestsjælland	97 %	3 %	0 %	100 %
Nordsjælland	94 %	6 %	0 %	100 %
Østjylland	93 %	5 %	2 %	100 %
Sydsjælland og Lolland-Falster	89 %	6 %	5 %	100 %
Bornholm	100 %	0 %	0 %	100 %
Færøerne	81 %	0 %	19 %	100 %
Vestegnen	90 %	6 %	4 %	100 %
Hovedstaden	88 %	5 %	7 %	100 %
Fyn	91 %	3 %	6 %	100 %
Nordjylland	95 %	5 %	0 %	100 %
I alt for Kriminalforsorgen i Frihed (pct.)	91 %	5 %	3 %	100 %
I alt for Kriminalforsorgen i Frihed (antal)	835	48	31	914
<i>I alt for Kriminalforsorgen i Frihed 2014 (pct.)</i>	94 %	5 %	2 %	100 %

Transporttid til og fra afdelingen er et særligt vigtigt fokuspunkt, idet både nogle afdelingers sagsbehandlere og deres klienter oplever, at transporttiden er lang, og at det kan være en udfordring for gennemførelsen af tilsynet.

Tabel 14 viser klienternes vurderinger af transporttiden til afdelingen. Mere end to tredjedele af klienterne angiver, at de enten er 'tilfredse' eller 'meget tilfredse' med transporttiden. Det er imidlertid interessant, at der er store forskelle afdelingerne imellem. Sammenlignet med klienternes svar i 2014, er der mærkbart færre klienter, der angiver at være tilfredse med transporttiden i 2015. Denne forskel skyldes altovervejende, at flere klienter har angivet 'ved ikke/ikke relevant' i 2015.

Tabel 14. Klienters vurdering af transporttiden til afdelingen (pct.)

Hvor tilfreds er du med følgende?				
... Transporttiden til afdelingen?	Meget tilfreds/tilfreds	Utilfreds/meget utilfreds	Ved ikke/ikke relevant	I alt
Syd- og Sønderjylland	66 %	19 %	16 %	100 %
Midt- og Vestjylland	70 %	4 %	26 %	100 %
Midt og Vestsjælland	69 %	25 %	5 %	100 %
Nordsjælland	55 %	39 %	6 %	100 %
Østjylland	74 %	18 %	7 %	100 %
Sydsjælland og Lolland-Falster	62 %	22 %	17 %	100 %
Bornholm	78 %	0 %	22 %	100 %
Færøerne	63 %	13 %	25 %	100 %
Vestegnen	75 %	19 %	6 %	100 %
Hovedstaden	67 %	30 %	3 %	100 %
Fyn	72 %	14 %	14 %	100 %
Nordjylland	73 %	9 %	19 %	100 %
I alt for Kriminalforsorgen i Frihed (pct.)	69 %	18 %	13 %	100 %
I alt for Kriminalforsorgen i Frihed (antal)	621	164	113	898
<i>I alt for Kriminalforsorgen i Frihed 2014 (pct.)</i>	76 %	17 %	7 %	100 %

Forholdet til sagsbehandler

Klientens forhold til sagsbehandler formodes at være af afgørende betydning for klienternes samlede vurdering af tilsynet. Det er ikke blot interessant at vide, hvorvidt klienten er glad for sin sagsbehandler, og om klienten får råd og vejledning. Klienterne er også blevet spurgt om forhold som kontaktmuligheder, omgangstonen, samt om der bliver talt om den kriminalitet, klienten har begået.

Klienternes indtryk af om de kan få kontakt til sagsbehandler, når de har brug for det, er for flertallets vedkommende positivt. Som det fremgår af tabel 15, angiver 85 procent af klienterne, at de enten 'i høj grad' eller 'i nogen grad' kan få kontakt til sagsbehandler. Der er relativt store andele af klienter i enkelte afdelinger, som har svaret 'ved ikke/ikke relevant'. I f.eks. afdelingen i Østjylland er der næsten hver fjerde klient, som angiver ikke at have en holdning til spørgsmålet. Dette kan hænge sammen med, at de ikke har haft brug for at få kontakt til sagsbehandleren, hvormed spørgsmålet er irrelevant. Under alle omstændigheder ses et mindre fald i andelen af klienter, der vurderer mulighederne for kontakt positivt, sammenlignet med 2014.

Tabel 15. Klienters vurdering af muligheder for kontakt til sagsbehandler i tilsyn (pct.)

Dit forhold til sagsbehandler?				
... Kan du få kontakt til din sagsbehandler, når du har brug for det?	I høj grad/I nogen grad	I ringe grad/slet ikke	Ved ikke/ikke relevant	I alt
Syd- og Sønderjylland	83 %	4 %	13 %	100 %
Midt- og Vestjylland	88 %	8 %	4 %	100 %
Midt og Vestsjælland	89 %	6 %	5 %	100 %
Nordsjælland	88 %	6 %	6 %	100 %
Østjylland	70 %	6 %	24 %	100 %
Sydsjælland og Lolland-Falster	89 %	2 %	9 %	100 %
Bornholm	100 %	0 %	0 %	100 %
Færøerne	75 %	19 %	6 %	100 %
Vestegnen	89 %	5 %	5 %	100 %
Hovedstaden	84 %	3 %	13 %	100 %
Fyn	85 %	6 %	9 %	100 %
Nordjylland	89 %	4 %	7 %	100 %
I alt for Kriminalforsorgen i Frihed (pct.)	85 %	5 %	10 %	100 %
I alt for Kriminalforsorgen i Frihed (antal)	784	48	92	924
<i>I alt for Kriminalforsorgen i Frihed 2014 (pct.)</i>	<i>89 %</i>	<i>3 %</i>	<i>9 %</i>	<i>100 %</i>

Klienternes vurderinger af omgangstonen er forhold, der kan spille ind på den samlede tilfredshed med tilsynet. I og med at et så markant flertal af tilsynsklienterne angiver, at de 'i høj grad' eller 'i nogen grad' er tilfredse med måden, sagsbehandler taler til dem på, kan det være umiddelbart vanskeligt at tillægge dette forhold særskilt betydning. Som det fremgår af tabel 16 er det tæt på, at samtlige klienter er positive. I tre afdelinger er der ligefrem ingen af klienterne, der har angivet 'i ringe grad' eller 'slet ikke'.

Tabel 16. Klienters vurdering af måden hvorpå sagsbehandler taler på (pct.)

Dit forhold til sagsbehandler?				
<i>... Er du tilfreds med måden, din sagsbehandler taler til dig på?</i>	I høj grad/i nogen grad	I ringe grad/slet ikke	Ved ikke/ikke relevant	I alt
Syd- og Sønderjylland	95 %	2 %	3 %	100 %
Midt- og Vestjylland	100 %	0 %	0 %	100 %
Midt og Vestsjælland	94 %	5 %	2 %	100 %
Nordsjælland	94 %	6 %	0 %	100 %
Østjylland	93 %	1 %	6 %	100 %
Sydsjælland og Lolland-Falster	95 %	2 %	3 %	100 %
Bornholm	100 %	0 %	0 %	100 %
Færøerne	100 %	0 %	0 %	100 %
Vestegnen	97 %	2 %	2 %	100 %
Hovedstaden	90 %	6 %	3 %	100 %
Fyn	99 %	1 %	0 %	100 %
Nordjylland	92 %	4 %	4 %	100 %
I alt for Kriminalforsorgen i Frihed (pct.)	95 %	2 %	2 %	100 %
I alt for Kriminalforsorgen i Frihed (antal)	879	21	21	921
<i>I alt for Kriminalforsorgen i Frihed 2014 (pct.)</i>	97 %	2 %	2 %	100 %

Hvorvidt der bliver talt om klienternes kriminalitet, er givetvis ikke lige relevant for alle klienter. Der kan være klienter, der ikke bryder sig om at tale om den kriminalitet, de havde begået. Derved kan det påvirke klienternes samlede tilfredshed med tilsynet. 74 procent af klienterne oplever, at der 'i høj grad' eller 'i nogen grad' bliver talt om den kriminalitet, de har begået, jf. tabel 17.

Der er, sammenlignet med undersøgelsen fra 2014, relativt færre af klienterne i tilsyn, der oplever, at de taler med sagsbehandleren om den kriminalitet, de har begået.

Tabel 17. Klienters vurdering af om der bliver talt om begået kriminalitet i tilsynet (pct.)

Dit forhold til sagsbehandler?				
<i>... Taler du og din sagsbehandler om den kriminalitet, du har begået?</i>	I høj grad/I nogen grad	I ringe grad/slet ikke	Ved ikke/ikke relevant	I alt
Syd- og Sønderjylland	66 %	23 %	11 %	100 %
Midt- og Vestjylland	80 %	10 %	10 %	100 %
Midt og Vestsjælland	79 %	15 %	6 %	100 %
Nordsjælland	87 %	10 %	3 %	100 %
Østjylland	76 %	17 %	7 %	100 %
Sydsjælland og Lolland-Falster	77 %	18 %	5 %	100 %
Bornholm	89 %	0 %	11 %	100 %
Færøerne	94 %	6 %	0 %	100 %
Vestegnen	69 %	26 %	6 %	100 %
Hovedstaden	67 %	26 %	7 %	100 %
Fyn	78 %	19 %	3 %	100 %
Nordjylland	79 %	19 %	1 %	100 %
I alt for Kriminalforsorgen i Frihed (pct.)	74 %	20 %	6 %	100 %
I alt for Kriminalforsorgen i Frihed (antal)	681	180	57	918
<i>I alt for Kriminalforsorgen i Frihed 2014 (pct.)</i>	80 %	16 %	5 %	100 %

Råd og vejledning

Klienternes vurdering af sagsbehandlerens centrale arbejdsopgaver i forhold til klienten er et vigtigt element i en undersøgelse af tilfredshed blandt klienterne i tilsyn. Dette er imidlertid en vanskelig opgave, da sagsbehandlerne har opgaver, der foregår, når klienten ikke er til stede, og som klienten ikke har mulighed for at vurdere. Klienternes vurderinger vil derfor ikke gælde hele sagsbehandlerens arbejdsområde.

Der er klienter, der har brug for råd og vejledning, og for en række af klienternes vedkommende i højere grad end for andre. Der er dog ingen tvivl om, at "råd og vejledning" kan opfattes yderst abstrakt. For at komme emnet lidt nærmere, er klienterne blevet bedt om at vurdere råd og vejledning i forhold til en række områder:

- Kontakt til andre myndigheder (kommune, læge, politi...)
- Økonomiske forhold
- Uddannelse
- Beskæftigelse
- Familie
- Venner
- Fysisk helbred
- Psykisk Helbred
- Afhængighed og misbrug (alkohol og stoffer)
- Bolig

Det kan diskuteres, i hvilket omfang sagsbehandlers råd og vejledning er lige relevant. Under alle omstændigheder er det vigtigt i læsningen af tabellerne nedenfor at se, hvor store andele af klienterne, der angiver 'ved ikke/ikke relevant'.

Der er stor forskel fra område til område i forhold til andelen af klienter, der angiver, at området er relevant for dem.

Råd og vejledning i forhold til kontakt til andre myndigheder er det område, hvor andelen af klienter, der har en positiv holdning hertil er størst; 63 procent, jf. tabel 18. Derimod er det kun 43 procent af klienterne, der har en holdning til råd og vejledning i forhold til uddannelse, jf. tabel 20.

Tabel 18. Klienters vurdering af sagsbehandlers råd og vejledning omkring kontakt til andre myndigheder (pct.)

Giver din sagsbehandler dig råd og vejledning i forhold til følgende ...?				
<i>... Kontakt til andre myndigheder (kommune, læge, politi...)</i>	I høj grad/I nogen grad	I ringe grad/slet ikke	Ved ikke/ikke relevant	I alt
Syd- og Sønderjylland	58 %	14 %	28 %	100 %
Midt- og Vestjylland	79 %	4 %	17 %	100 %
Midt og Vestsjælland	62 %	15 %	23 %	100 %
Nordsjælland	77 %	13 %	10 %	100 %
Østjylland	54 %	20 %	26 %	100 %
Sydsjælland og Lolland-Falster	65 %	15 %	21 %	100 %
Bornholm	78 %	0 %	22 %	100 %
Færøerne	50 %	19 %	31 %	100 %
Vestegnen	70 %	15 %	15 %	100 %
Hovedstaden	61 %	15 %	24 %	100 %
Fyn	60 %	18 %	22 %	100 %
Nordjylland	71 %	9 %	20 %	100 %
I alt for Kriminalforsorgen i Frihed (pct.)	63 %	15 %	22 %	100 %
I alt for Kriminalforsorgen i Frihed (antal)	568	130	197	895
<i>I alt for Kriminalforsorgen i Frihed 2014 (pct.)</i>	67 %	9 %	23 %	100 %

Det gennemgående indtryk af klienternes vurdering er positivt. Der er således ikke nogen områder, hvor andelen af klienter, der angiver 'i høj grad' eller 'i nogen grad' er mindre end andelen, der angiver 'i ringe grad' eller 'slet ikke'. Det er det samme mønster, der blev tegnet i 2014, om end tilfredshedsgraden inden for nogle af områderne er faldet i 2015. Her er det først og fremmest råd og vejledning i forhold til økonomiske forhold og i forhold til familie, hvor tilfredshedsgraden er faldet mest.

Det bør dog bemærkes, at der kan være relativt store udsving i andelen af positive klienter fra afdeling til afdeling.

Tabel 19. Klienters vurdering af sagsbehandlers råd og vejledning omkring økonomiske forhold (pct.)

Giver din sagsbehandler dig råd og vejledning i forhold til følgende ...?				
<i>... Økonomiske forhold</i>	I høj grad/I nogen grad	I ringe grad/slet ikke	Ved ikke/ikke relevant	I alt
Syd- og Sønderjylland	42 %	25 %	33 %	100 %
Midt- og Vestjylland	57 %	17 %	26 %	100 %
Midt og Vestsjælland	56 %	19 %	24 %	100 %
Nordsjælland	61 %	32 %	6 %	100 %
Østjylland	42 %	28 %	30 %	100 %
Sydsjælland og Lolland-Falster	51 %	19 %	31 %	100 %
Bornholm	78 %	0 %	22 %	100 %
Færøerne	38 %	25 %	38 %	100 %
Vestegnen	55 %	31 %	15 %	100 %
Hovedstaden	51 %	24 %	25 %	100 %
Fyn	48 %	28 %	24 %	100 %
Nordjylland	52 %	20 %	29 %	100 %
I alt for Kriminalforsorgen i Frihed (pct.)	49 %	25 %	26 %	100 %
I alt for Kriminalforsorgen i Frihed (antal)	442	221	231	894
<i>I alt for Kriminalforsorgen i Frihed 2014 (pct.)</i>	56 %	16 %	28 %	100 %

Tabel 20. Klienters vurdering af sagsbehandlers råd og vejledning omkring uddannelse (pct.)

Giver din sagsbehandler dig råd og vejledning i forhold til følgende ...?				
<i>... Uddannelse</i>	I høj grad/I nogen grad	I ringe grad/slet ikke	Ved ikke/ikke relevant	I alt
Syd- og Sønderjylland	41 %	20 %	39 %	100 %
Midt- og Vestjylland	41 %	22 %	37 %	100 %
Midt og Vestsjælland	54 %	19 %	27 %	100 %
Nordsjælland	60 %	30 %	10 %	100 %
Østjylland	43 %	28 %	30 %	100 %
Sydsjælland og Lolland-Falster	41 %	14 %	46 %	100 %
Bornholm	50 %	25 %	25 %	100 %
Færøerne	47 %	20 %	33 %	100 %
Vestegnen	45 %	31 %	24 %	100 %
Hovedstaden	42 %	31 %	27 %	100 %
Fyn	39 %	29 %	32 %	100 %
Nordjylland	44 %	18 %	38 %	100 %
I alt for Kriminalforsorgen i Frihed (pct.)	43 %	24 %	32 %	100 %
I alt for Kriminalforsorgen i Frihed (antal)	383	214	286	883
<i>I alt for Kriminalforsorgen i Frihed 2014 (pct.)</i>	48 %	19 %	34 %	100 %

Tabel 21. Klienters vurdering af sagsbehandlers råd og vejledning omkring beskæftigelse (pct.)

Giver din sagsbehandler dig råd og vejledning i forhold til følgende ...?				
<i>... Beskæftigelse</i>	I høj grad/I nogen grad	I ringe grad/slet ikke	Ved ikke/ikke relevant	I alt
Syd- og Sønderjylland	47 %	16 %	38 %	100 %
Midt- og Vestjylland	57 %	11 %	33 %	100 %
Midt og Vestsjælland	55 %	18 %	27 %	100 %
Nordsjælland	77 %	13 %	10 %	100 %
Østjylland	51 %	20 %	29 %	100 %
Sydsjælland og Lolland-Falster	45 %	13 %	42 %	100 %
Bornholm	67 %	0 %	33 %	100 %
Færøerne	40 %	20 %	40 %	100 %
Vestegnen	54 %	26 %	20 %	100 %
Hovedstaden	55 %	21 %	24 %	100 %
Fyn	46 %	22 %	32 %	100 %
Nordjylland	62 %	15 %	23 %	100 %
I alt for Kriminalforsorgen i Frihed (pct.)	52 %	18 %	30 %	100 %
I alt for Kriminalforsorgen i Frihed (antal)	457	163	265	885
<i>I alt for Kriminalforsorgen i Frihed 2014 (pct.)</i>	54 %	15 %	31 %	100 %

Tabel 22. Klienters vurdering af sagsbehandlers råd og vejledning omkring familie (pct.)

Giver din sagsbehandler dig råd og vejledning i forhold til følgende ...?				
<i>... Familie</i>	I høj grad/I nogen grad	I ringe grad/slet ikke	Ved ikke/ikke relevant	I alt
Syd- og Sønderjylland	50 %	17 %	33 %	100 %
Midt- og Vestjylland	68 %	11 %	21 %	100 %
Midt og Vestsjælland	58 %	21 %	21 %	100 %
Nordsjælland	70 %	20 %	10 %	100 %
Østjylland	50 %	21 %	29 %	100 %
Sydsjælland og Lolland-Falster	59 %	7 %	34 %	100 %
Bornholm	67 %	0 %	33 %	100 %
Færøerne	47 %	7 %	47 %	100 %
Vestegnen	55 %	28 %	17 %	100 %
Hovedstaden	60 %	21 %	19 %	100 %
Fyn	55 %	23 %	21 %	100 %
Nordjylland	51 %	18 %	31 %	100 %
I alt for Kriminalforsorgen i Frihed (pct.)	55 %	19 %	26 %	100 %
I alt for Kriminalforsorgen i Frihed (antal)	489	170	226	885
<i>I alt for Kriminalforsorgen i Frihed 2014 (pct.)</i>	62 %	13 %	25 %	100 %

Tabel 23. Klienters vurdering af sagsbehandlers råd og vejledning omkring venner (pct.)

Giver din sagsbehandler dig råd og vejledning i forhold til følgende ...?				
<i>... Venner</i>	I høj grad/I nogen grad	I ringe grad/slet ikke	Ved ikke/ikke relevant	I alt
Syd- og Sønderjylland	55 %	17 %	29 %	100 %
Midt- og Vestjylland	62 %	21 %	17 %	100 %
Midt og Vestsjælland	61 %	18 %	21 %	100 %
Nordsjælland	62 %	24 %	14 %	100 %
Østjylland	50 %	22 %	28 %	100 %
Sydsjælland og Lolland-Falster	58 %	12 %	31 %	100 %
Bornholm	67 %	0 %	33 %	100 %
Færøerne	38 %	13 %	50 %	100 %
Vestegnen	58 %	25 %	16 %	100 %
Hovedstaden	57 %	23 %	20 %	100 %
Fyn	56 %	21 %	23 %	100 %
Nordjylland	52 %	21 %	27 %	100 %
I alt for Kriminalforsorgen i Frihed (pct.)	56 %	20 %	24 %	100 %
I alt for Kriminalforsorgen i Frihed (antal)	495	176	214	885
<i>I alt for Kriminalforsorgen i Frihed 2014 (pct.)</i>	58 %	15 %	28 %	100 %

Tabel 24. Klienters vurdering af sagsbehandlers råd og vejledning omkring fysisk helbred (pct.)

Giver din sagsbehandler dig råd og vejledning i forhold til følgende ...?				
<i>... Fysisk helbred</i>	I høj grad/I nogen grad	I ringe grad/slet ikke	Ved ikke/ikke relevant	I alt
Syd- og Sønderjylland	51 %	16 %	33 %	100 %
Midt- og Vestjylland	47 %	23 %	30 %	100 %
Midt og Vestsjælland	54 %	13 %	33 %	100 %
Nordsjælland	62 %	28 %	10 %	100 %
Østjylland	44 %	24 %	32 %	100 %
Sydsjælland og Lolland-Falster	52 %	14 %	34 %	100 %
Bornholm	67 %	0 %	33 %	100 %
Færøerne	38 %	6 %	56 %	100 %
Vestegnen	50 %	33 %	17 %	100 %
Hovedstaden	47 %	25 %	28 %	100 %
Fyn	48 %	26 %	27 %	100 %
Nordjylland	54 %	17 %	29 %	100 %
I alt for Kriminalforsorgen i Frihed (pct.)	50 %	22 %	29 %	100 %
I alt for Kriminalforsorgen i Frihed (antal)	439	189	251	879
<i>I alt for Kriminalforsorgen i Frihed 2014 (pct.)</i>	52 %	17 %	31 %	100 %

Tabel 25. Klienters vurdering af sagsbehandlers råd og vejledning omkring psykisk helbred (pct.)

Giver din sagsbehandler dig råd og vejledning i forhold til følgende ...?				
<i>... Psykisk helbred</i>	I høj grad/I nogen grad	I ringe grad/slet ikke	Ved ikke/ikke relevant	I alt
Syd- og Sønderjylland	63 %	10 %	27 %	100 %
Midt- og Vestjylland	80 %	2 %	17 %	100 %
Midt og Vestsjælland	60 %	15 %	25 %	100 %
Nordsjælland	71 %	14 %	14 %	100 %
Østjylland	51 %	21 %	28 %	100 %
Sydsjælland og Lolland-Falster	55 %	14 %	31 %	100 %
Bornholm	56 %	11 %	33 %	100 %
Færøerne	38 %	25 %	38 %	100 %
Vestegnen	65 %	19 %	16 %	100 %
Hovedstaden	57 %	21 %	22 %	100 %
Fyn	57 %	21 %	22 %	100 %
Nordjylland	63 %	12 %	25 %	100 %
I alt for Kriminalforsorgen i Frihed (pct.)	61 %	15 %	24 %	100 %
I alt for Kriminalforsorgen i Frihed (antal)	533	135	208	876
<i>I alt for Kriminalforsorgen i Frihed 2014 (pct.)</i>	62 %	13 %	25 %	100 %

Tabel 26. Klienters vurdering af sagsbehandlers råd og vejledning omkring afhængighed og misbrug (pct.)

Giver din sagsbehandler dig råd og vejledning i forhold til følgende ...?				
<i>... Afhængighed og misbrug (alkohol og stoffer)</i>	I høj grad/I nogen grad	I ringe grad/slet ikke	Ved ikke/ikke relevant	I alt
Syd- og Sønderjylland	58 %	11 %	31 %	100 %
Midt- og Vestjylland	69 %	8 %	23 %	100 %
Midt og Vestsjælland	52 %	20 %	28 %	100 %
Nordsjælland	62 %	24 %	14 %	100 %
Østjylland	54 %	17 %	28 %	100 %
Sydsjælland og Lolland-Falster	42 %	9 %	49 %	100 %
Bornholm	56 %	0 %	44 %	100 %
Færøerne	47 %	0 %	53 %	100 %
Vestegnen	50 %	27 %	23 %	100 %
Hovedstaden	42 %	21 %	37 %	100 %
Fyn	58 %	17 %	25 %	100 %
Nordjylland	66 %	9 %	25 %	100 %
I alt for Kriminalforsorgen i Frihed (pct.)	55 %	16 %	29 %	100 %
I alt for Kriminalforsorgen i Frihed (antal)	484	139	255	878
<i>I alt for Kriminalforsorgen i Frihed 2014 (pct.)</i>	59 %	14 %	28 %	100 %

Tabel 27. Klienters vurdering af sagsbehandlers råd og vejledning omkring bolig (pct.)

Giver din sagsbehandler dig råd og vejledning i forhold til følgende ...?				
<i>... Bolig</i>	I høj grad/I nogen grad	I ringe grad/slet ikke	Ved ikke/ikke relevant	I alt
Syd- og Sønderjylland	49 %	18 %	34 %	100 %
Midt- og Vestjylland	71 %	4 %	25 %	100 %
Midt og Vestsjælland	41 %	23 %	36 %	100 %
Nordsjælland	59 %	31 %	10 %	100 %
Østjylland	40 %	25 %	35 %	100 %
Sydsjælland og Lolland-Falster	43 %	17 %	40 %	100 %
Bornholm	44 %	11 %	44 %	100 %
Færøerne	40 %	7 %	53 %	100 %
Vestegnen	51 %	31 %	18 %	100 %
Hovedstaden	46 %	32 %	21 %	100 %
Fyn	47 %	24 %	29 %	100 %
Nordjylland	51 %	14 %	35 %	100 %
I alt for Kriminalforsorgen i Frihed (pct.)	48 %	22 %	30 %	100 %
I alt for Kriminalforsorgen i Frihed (antal)	426	192	263	881
<i>I alt for Kriminalforsorgen i Frihed 2014 (pct.)</i>	53 %	15 %	32 %	100 %

Rettigheder og inddragelse

Rettigheder og inddragelse er en samlebetegnelse for klienternes opfattelse af deres rolle i tilsynsarbejdet. Der vil blandt klienterne være forskellige opfattelser af, hvor meget de bør inddrages, og hvor meget sagsbehandleren skal bestemme.

Klienterne er blevet spurgt, om de har indflydelse på, hvor ofte de skal komme i tilsyn, hvad der bliver talt om med sagsbehandleren, om de føler sig hørt, og om de inddrages i handleplansarbejdet.

59 procent af klienterne oplever, at de 'i høj grad' eller 'i nogen grad' har indflydelse på, hvor ofte de skal i tilsyn, jf. tabel 28. 24 procent angiver 'i ringe grad' eller 'slet ikke'. Det skal bemærkes, at der ikke nødvendigvis er noget negativt forbundet med, om de ikke oplever at have indflydelse på, hvor ofte de skal komme i tilsyn.

Tabel 28. Klienters vurdering af egen indflydelse på, hvor ofte de er i tilsyn (pct.)

... Har du indflydelse på, hvor tit, du skal komme i tilsyn?	I høj grad/I nogen grad	I ringe grad/slet ikke	Ved ikke/ikke relevant	I alt
Syd- og Sønderjylland	53 %	32 %	15 %	100 %
Midt- og Vestjylland	63 %	29 %	8 %	100 %
Midt og Vestsjælland	60 %	35 %	5 %	100 %
Nordsjælland	82 %	18 %	0 %	100 %
Østjylland	64 %	26 %	9 %	100 %
Sydsjælland og Lolland-Falster	55 %	30 %	14 %	100 %
Bornholm	67 %	11 %	22 %	100 %
Færøerne	56 %	31 %	13 %	100 %
Vestegnen	57 %	33 %	10 %	100 %
Hovedstaden	58 %	36 %	7 %	100 %
Fyn	60 %	35 %	5 %	100 %
Nordjylland	64 %	20 %	16 %	100 %
I alt for Kriminalforsorgen i Frihed (pct.)	59 %	31 %	10 %	100 %
I alt for Kriminalforsorgen i Frihed (antal)	545	282	92	919
<i>I alt for Kriminalforsorgen i Frihed 2014 (pct.)</i>	<i>65 %</i>	<i>24 %</i>	<i>12 %</i>	<i>100 %</i>

Andelen, der angiver, at de 'i høj grad' eller 'i nogen grad' har indflydelse på, hvor tit de skal i tilsyn, er faldet fra 65 procent i 2014 til 59 procent i 2015.

Selvom der er en relativ stor andel af klienter, der ikke oplever at have indflydelse i forhold til, hvor ofte de skal i tilsyn, tegnes der derimod et anderledes billede af klienternes vurdering af tilsynssamtalens indhold.

Som det fremgår af tabel 29 angiver 87 procent af klienterne, at de i 'høj grad' eller 'i nogen grad' har indflydelse på, hvad de og sagsbehandler taler om. Det er således meget få klienter, der oplever det modsatte. Som det ligeledes fremgår af tabellen, er der sket et fald i 2015 i andelen af klienter, der mener at have indflydelse på, hvad de taler med sagsbehandler om, sammenlignet med 2014.

Tabel 29. Klienters vurdering af egen indflydelse på, hvad sagsbehandler og klient taler om (pct.)

... Har du indflydelse på, hvad I taler om?	I høj grad/I nogen grad	I ringe grad/slet ikke	Ved ikke/ikke relevant	I alt
Syd- og Sønderjylland	83 %	14 %	3 %	100 %
Midt- og Vestjylland	100 %	0 %	0 %	100 %
Midt og Vestsjælland	83 %	14 %	3 %	100 %
Nordsjælland	97 %	0 %	3 %	100 %
Østjylland	88 %	8 %	5 %	100 %
Sydsjælland og Lolland-Falster	86 %	10 %	4 %	100 %
Bornholm	89 %	11 %	0 %	100 %
Færøerne	100 %	0 %	0 %	100 %
Vestegnen	87 %	10 %	3 %	100 %
Hovedstaden	78 %	13 %	8 %	100 %
Fyn	89 %	9 %	2 %	100 %
Nordjylland	90 %	7 %	3 %	100 %
I alt for Kriminalforsorgen i Frihed (pct.)	87 %	10 %	3 %	100 %
I alt for Kriminalforsorgen i Frihed (antal)	793	90	30	913
<i>I alt for Kriminalforsorgen i Frihed 2014 (pct.)</i>	<i>90 %</i>	<i>6 %</i>	<i>4 %</i>	<i>100 %</i>

Endnu mere positivt ser det ud, når klienterne forholder sig til, hvorvidt de 'føler sig hørt'. Ifølge tabel 30 angiver 93 procent af klienterne, at de 'i høj grad' eller 'i nogen grad' føler sig hørt. Der er dog sket et mindre fald i andelen af klienten, der føler sig hørt, i forhold til 2014.

Tabel 30. Klienters vurdering af om de føler sig hørt (pct.)

... Føler du dig hørt?	I høj grad/I nogen grad	I ringe grad/slet ikke	Ved ikke/ikke relevant	I alt
Syd- og Sønderjylland	93 %	7 %	1 %	100 %
Midt- og Vestjylland	92 %	8 %	0 %	100 %
Midt og Vestsjælland	89 %	11 %	0 %	100 %
Nordsjælland	94 %	6 %	0 %	100 %
Østjylland	89 %	8 %	2 %	100 %
Sydsjælland og Lolland-Falster	94 %	3 %	3 %	100 %
Bornholm	100 %	0 %	0 %	100 %
Færøerne	94 %	6 %	0 %	100 %
Vestegnen	93 %	5 %	2 %	100 %
Hovedstaden	85 %	8 %	7 %	100 %
Fyn	97 %	3 %	0 %	100 %
Nordjylland	93 %	1 %	6 %	100 %
I alt for Kriminalforsorgen i Frihed (pct.)	93 %	6 %	2 %	100 %
I alt for Kriminalforsorgen i Frihed (antal)	848	52	16	916
<i>I alt for Kriminalforsorgen i Frihed 2014 (pct.)</i>	<i>96 %</i>	<i>2 %</i>	<i>2 %</i>	<i>100 %</i>

Klienterne er desuden blevet spurgt om, hvorvidt de inddrages i handleplansarbejdet. Det vurderer 73 procent af klienterne, at de 'i høj grad' eller 'i nogen grad' er med til, jf. tabel 31. En mindre tilbagegang sammenlignet med 2014.

Tabel 31. Klienters vurdering af involvering i handleplansarbejdet (pct.)

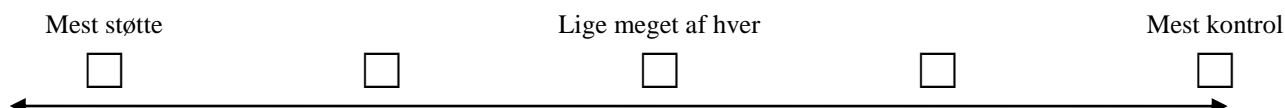
<i>... Er du med til at lave din handleplan?</i>	I høj grad/I nogen grad	I ringe grad/slet ikke	Ved ikke/ikke relevant	I alt
Syd- og Sønderjylland	69 %	19 %	12 %	100 %
Midt- og Vestjylland	94 %	4 %	2 %	100 %
Midt og Vestsjælland	81 %	11 %	8 %	100 %
Nordsjælland	87 %	6 %	6 %	100 %
Østjylland	70 %	12 %	18 %	100 %
Sydsjælland og Lolland-Falster	62 %	19 %	19 %	100 %
Bornholm	78 %	0 %	22 %	100 %
Færøerne	67 %	7 %	27 %	100 %
Vestegnen	74 %	11 %	15 %	100 %
Hovedstaden	64 %	18 %	18 %	100 %
Fyn	78 %	14 %	8 %	100 %
Nordjylland	68 %	7 %	25 %	100 %
I alt for Kriminalforsorgen i Frihed (pct.)	73 %	13 %	14 %	100 %
I alt for Kriminalforsorgen i Frihed (antal)	661	121	125	907
<i>I alt for Kriminalforsorgen i Frihed 2014 (pct.)</i>	<i>77 %</i>	<i>10 %</i>	<i>14 %</i>	<i>100 %</i>

Støtte eller kontrol...?

Klienter er blevet bedt om at angive, hvorvidt de oplever tilsynet som støtte eller som kontrol. Denne opfattelse er ikke et forhold, hvor det f.eks. er positivt eller negativt, hvis tilsynet henholdsvis forbindes med udelukkende mest støtte frem for kontrol eller mest kontrol frem for støtte.

Klienterne blev bedt om at forholde sig til en model, som vist i figur 1., og spurgt: *Oplever du tilsynet som støtte eller som kontrol...?*

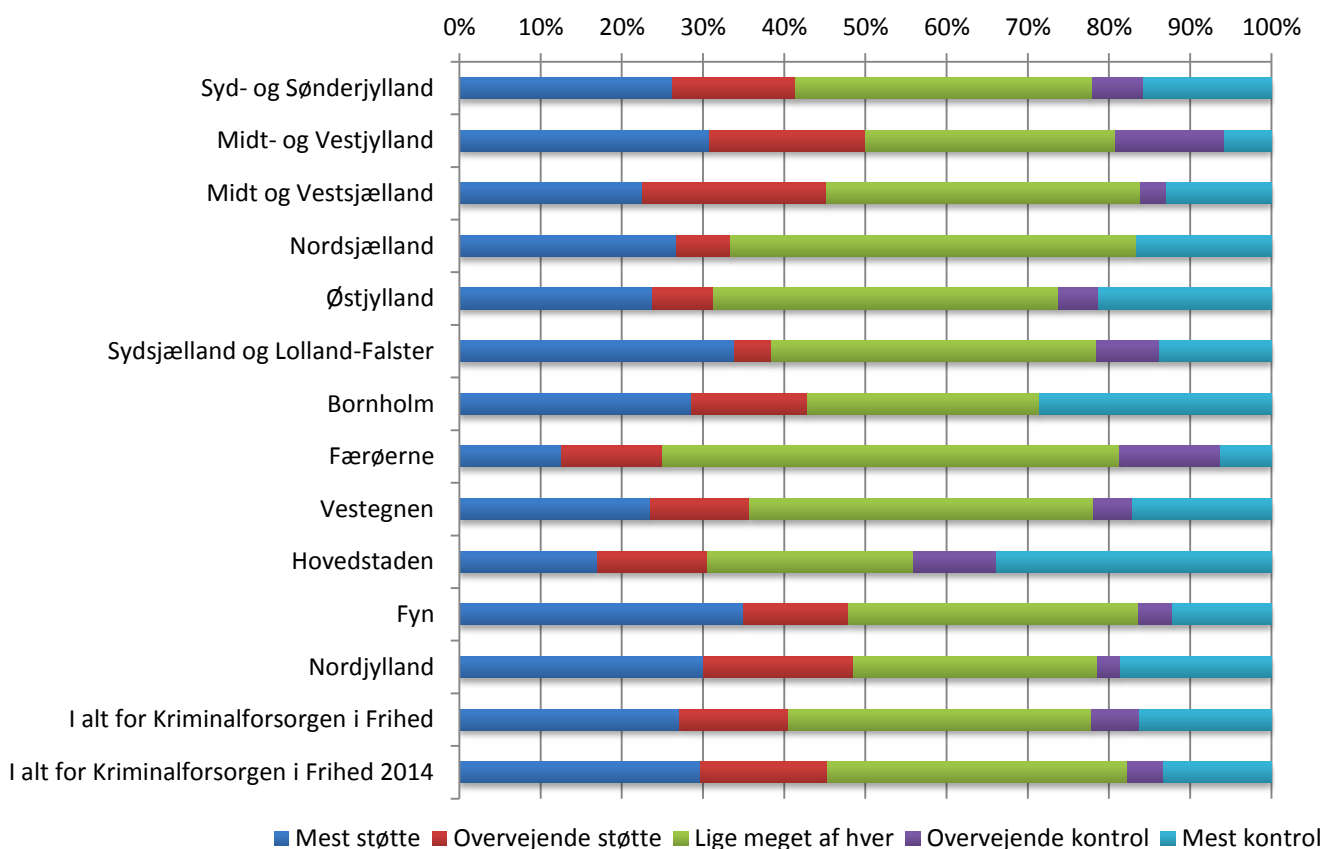
Figur 1. Tilsynet som støtte eller kontrol.



Spørgsmålet kan være med til at indfange forskellige opfattelser blandt klienterne, som kunne tænkes at have indflydelse på vurderingen af tilsynet, og klienternes vurdering af, hvad de får ud af tilsynet.

Det skal kort bemærkes, at andelen af klienter, der opfatter tilsynet som støtte frem for kontrol er større end andelen, der opfatter tilsynet som kontrol frem for støtte, jf. figur 2. Det skal dog bemærkes, at andelen af klienter, der opfatter tilsynet som lige meget støtte og kontrol, også udgør en stor andel.

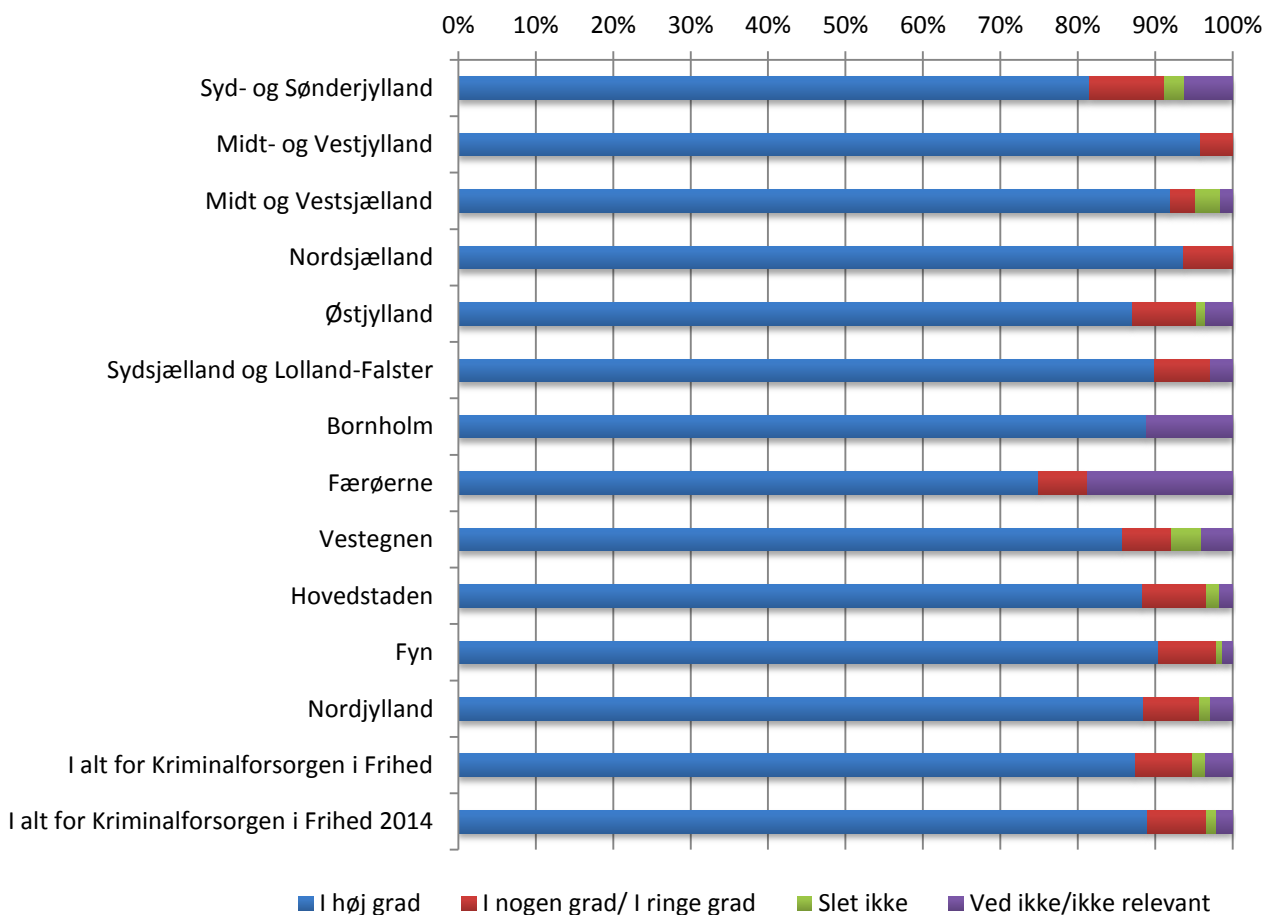
Figur 2. Oplever klienterne tilsynet som støtte eller kontrol?



Når tilsynet ophører

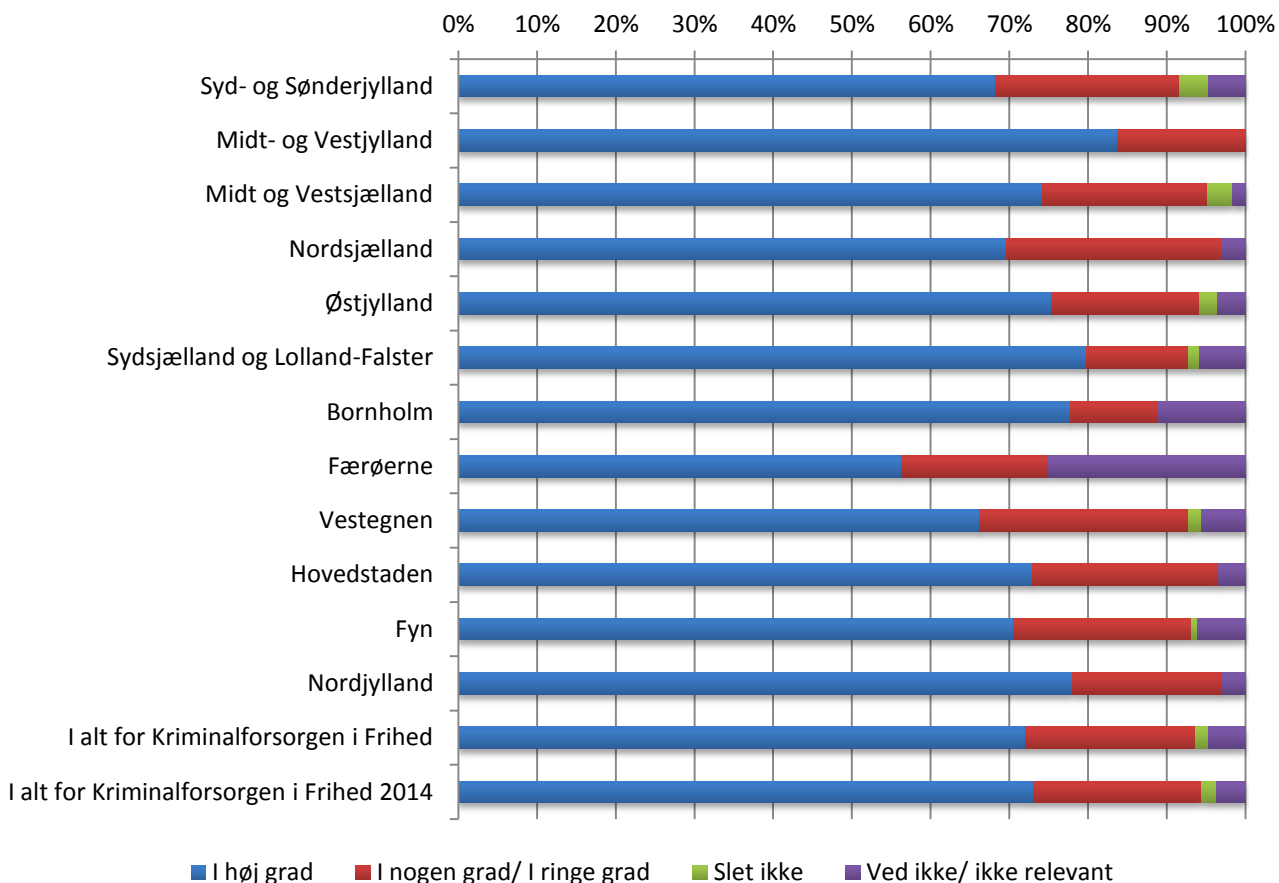
Klienterne har angivet, i hvor høj grad de ønsker at leve et liv uden kriminalitet. Som det fremgår af figur 3, svarer 87 procent af klienterne 'i høj grad' til spørgsmålet. Det er vanskeligt at forestille sig, at der er klienter eller andre, der ønsker et liv med kriminalitet. Når der alligevel er klienter, som svarer 'i nogen grad', 'i ringe grad' eller 'slet ikke' kan det hænge sammen med, at de er i tvivl om, hvorvidt det også er muligt, men hvor de alligevel ikke benytter svarmuligheden 'ved ikke/ikke relevant'.

Figur 3. Klienternes ønske om at opnå en kriminalitetsfri tilværelse (pct.)



Ser man på et andet tilsvarende spørgsmål om klienternes forventninger til fremtiden: *I hvor høj grad tror du, at du kommer til at leve et liv uden kriminalitet?*, er det stadigvæk flertallet af klienterne, der svarer 'i høj grad', jf. figur 4. Der er dog tale om en markant mindre andel i forhold til, hvor mange der ønsker en kriminalitetsfri tilværelse.

Figur 4. Klienternes forventninger til at opnå en kriminalitetsfri tilværelse (pct.)



I forlængelse af de to ovenstående spørgsmål er klienternes holdning til tilsynets rolle i forhold til at leve et liv uden kriminalitet, interessant.

Som det fremgår af tabel 32 har mere end to tredjedele angivet, at tilsynet 'i høj grad' eller 'i nogen grad' har forbedret deres muligheder for at leve et liv uden kriminalitet.

Tabel 32. Klienters vurdering af om tilsynet har forbedret mulighederne for at opnå en kriminalitetsfri tilværelse (pct.)

<i>... Har dit tilsyn forbedret dine muligheder for at leve et liv uden kriminalitet?</i>	I høj grad/I nogen grad	I ringe grad/slet ikke	Ved ikke/ikke relevant	I alt
Syd- og Sønderjylland	66 %	18 %	16 %	100 %
Midt- og Vestjylland	87 %	4 %	9 %	100 %
Midt og Vestsjælland	74 %	15 %	11 %	100 %
Nordsjælland	82 %	12 %	6 %	100 %
Østjylland	61 %	20 %	19 %	100 %
Sydsjælland og Lolland-Falster	70 %	14 %	16 %	100 %
Bornholm	78 %	11 %	11 %	100 %
Færøerne	63 %	13 %	25 %	100 %
Vestegnen	69 %	18 %	14 %	100 %
Hovedstaden	66 %	24 %	10 %	100 %
Fyn	67 %	17 %	17 %	100 %
Nordjylland	66 %	13 %	21 %	100 %
I alt for Kriminalforsorgen i Frihed (pct.)	69 %	16 %	15 %	100 %
I alt for Kriminalforsorgen i Frihed (antal)	622	149	136	907
<i>I alt for Kriminalforsorgen i Frihed 2014 (pct.)</i>	<i>72 %</i>	<i>16 %</i>	<i>12 %</i>	<i>100 %</i>

Den generelle tilfredshed med at være i tilsyn

Endelig er klienterne blevet spurgt om deres generelle tilfredshed med at være i tilsyn. Som det fremgår af tabel 33 er flertallet af klienter enten 'tilfredse' eller ligefrem 'meget tilfredse' alt i alt (92 pct.). Der er tilmed flere, der er 'meget tilfredse' end 'tilfredse'. Sammenlignet med klienternes svar i 2014, er der ikke blot sket en samlet fremgang blandt andelen af 'meget tilfredse' og 'tilfredse' tilsynsklienter. Særligt andelen af generelt 'meget tilfredse' tilsynsklienter vokset.

Tabel 33. Klienters generelle tilfredshed (pct.)

... Hvor tilfreds er du alt i alt med at være i tilsyn?	Meget tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	I alt
Syd- og Sønderjylland	54 %	40 %	3 %	2 %	1 %	100 %
Midt- og Vestjylland	65 %	35 %	0 %	0 %	0 %	100 %
Midt og Vestsjælland	56 %	37 %	3 %	0 %	3 %	100 %
Nordsjælland	56 %	44 %	0 %	0 %	0 %	100 %
Østjylland	44 %	46 %	4 %	3 %	4 %	100 %
Sydsjælland og Lolland-Falster	60 %	35 %	0 %	2 %	3 %	100 %
Bornholm	78 %	22 %	0 %	0 %	0 %	100 %
Færøerne	50 %	25 %	0 %	0 %	25 %	100 %
Vestegnen	54 %	36 %	4 %	0 %	6 %	100 %
Hovedstaden	42 %	32 %	10 %	7 %	8 %	100 %
Fyn	59 %	33 %	5 %	1 %	1 %	100 %
Nordjylland	63 %	31 %	1 %	4 %	0 %	100 %
I alt for Kriminalforsorgen i Frihed (pct.)	55 %	37 %	3 %	2 %	3 %	100 %
I alt for Kriminalforsorgen i Frihed (antal)	496	330	30	16	27	899
<i>I alt for Kriminalforsorgen i Frihed 2014 (pct.)</i>	<i>48 %</i>	<i>42 %</i>	<i>4 %</i>	<i>3 %</i>	<i>4 %</i>	<i>100 %</i>

Tilfredshed med at være i tilsyn må i grove træk siges at være udbredt blandt klienterne. Det gælder ikke blot tilfredshed med forholdene inden for de enkelte områder. Det gælder ligeledes den generelle tilfredshed. En række steder har det tilmed vist sig, at tilfredsheden i forhold til rettigheder og inddragelse er meget stor. Og selv inden for andre områder, hvor tilfredsheden er mindre udbredt, er den markant større end utilfredsheden.