

BROTTSOFFER
JOUREN
☎ 116 006

Minimikrav

för förening inom Brottsofferjouren

BROTTSOFFER

116 006

BOJ.SE
116 006

Senast uppdaterade 2023-09-29

Innehåll

Inledning.....	1
Ansvar, granskning och verifiering.....	2
Varje brottsofferjour ska leva upp till följande:	2
Stödverksamhet.....	2
Konfidentialitet och säkerhet.....	3
Lokal och telefoni	4
E-post och sociala medier	4

Minimikrav för förening inom Brottsofferjouren

Gäller lokala jourer
Ändringar och tillägg beslutas av
Förbundsstämman
Senast uppdaterade 2023-09-29
Giltiga tills vidare

Inledning

Ansvar, granskning och verifiering

Den lokala jourens styrelse har ansvaret för att uppfylla minimikraven.

Föreningens revisorer (förtroendevalda eller externa) granskar årligen jourens verksamhet och kontrollerar att jouren uppfyller gällande minimikrav.

Revisorerna verifierar att minimikraven är uppfyllda genom undertecknade av en försäkran som årligen sänds till Brottsofferjouren Sverige.

Om jouren inte når upp till minimikraven ska jourens styrelse ta kontakt med Förbundsstyrelsen och i samråd med förbundet ta fram en handlingsplan för hur jouren ska kunna nå upp till miniminivån.

Varje brottsofferjour ska leva upp till följande:

Jouren ska ha antagit och efterleva Brottsofferjourens stadgar för lokal brottsofferjour.

Jourens styrelse ska följa god föreningssed.

Jourens samordnare (ideell eller anställd) kan vara adjungerad i styrelsen, men däremot inte ledamot i densamma.

Jouren ska använda förbundets mallar för tystnadslöfte.

Jouren ska kontinuerligt tillhandahålla förbundet aktuella adress- och kontaktuppgifter för jouren, styrelsen, stödjare, anställda och övriga medlemmar.

Jouren ska årligen, vid av förbundskansliet fastställd tidpunkt, på aktuell blankett eller via aktuell metod till förbundet inkomma med:

- uppgifter efter årsmötet.
- uppgifter om kommunbidrag och andra bidrag.

Jouren ska använda BOJs gemensamma system Minerva för verksamhetens ärendehantering och statistikföring och följa de anvisningar som finns för arbetet i systemet.

Stödverksamhet

Jouren ska ha tillgång till tillräckligt antal ideellt verksamma stödjare både inom allmänna stödverksamheten och stöd i domstol vars huvudsakliga uppgift är att ge stöd och hjälp till de som kontakter verksamheten.

Jouren ska följa Brottsofferjourens policy för stödjare.

Jouren ska ha tillgång till anställd samordnare vars huvudsakliga uppgift är att samordna verksamheten och ärendehantering, leda stödjargruppen samt rekrytera och utbilda stödjare. Samordnaren ska endast i undantagsfall själv handlägga stödärenden.

Ersättningen till samordnaren kan se ut på olika sätt. Jouren kan välja att anställa samordnaren i egen regi, i samverkan med annan jour eller välja annan passande lösning. Den avlönade arbetstiden ska dock minst motsvara 8 timmar per vecka, eller 20%.

Jouren ska genomföra kontinuerlig uppföljning av stödjarnas uppdrag med samordnare/handledare, enskilt och/eller i grupp.

Aktiva med uppdrag inom jouren ska ges möjlighet att logga in på Brottsofferjourens intranät för jourarbetare som nås från brottsofferjouren.se.

Första försök till kontakt med stödsökande ska i normalfallet ske inom 48 timmar efter det att ärendet nått jouren helgfri vardag. För brådskande eller högprioriterade ärenden är målsättningen kontaktförsök inom 24 timmar helgfri vardag.

Konfidentialitet och säkerhet

Den som kontaktar jouren ska garanteras ett konfidentiellt och medmänskligt professionellt bemötande.

Jouren ska i sin hantering av stödsökandes personuppgifter följa Brottsofferjourens policy för behandling av stödsökandens personuppgifter.

Intern förmedling av ärenden där stödsökandens personuppgifter framgår sker endast inom ärendehanteringssystemet Minerva.

Jouren ska tillse att inloggningsuppgifter inte sprids till obehöriga samt att åtkomst till e-postkonton och ärendehanteringssystem spärras för personer som lämnat stödverksamheten.

BOJ förvarar inte personuppgifter som gäller stödsökande på papper. I den mån personuppgifter gällande stödsökande anländer på papper till jouren ska uppgifterna direkt läggas in i Minerva, varefter pappren makuleras i en dokumentförstörare.

Jouren ska ha tillgång till datorer som har ett väl fungerande virusskydd.

Alla datorer som används i jourens verksamhet ska vara lösenordsskyddade så att bara behöriga personer har tillträde till känsligt material som kan finnas lagrat på datorn.

Jouren ska upprätta och följa lokala säkerhetsrutiner.

Lokal och telefoni

Jouren ska ha tillgång till en lämplig lokal för att kunna ha telefonsamtal och ta emot besök.

Jouren ska ha ett registrerat telefonnummer.

Den som svarar i telefon ska alltid uppge jourens namn.

Uppringning till stödsökande ska helst ske från jourens telefon. Om jourarbetare ringer från privat telefon ska telefonnumret alltid döljas. Samtalet ska ske i enrum.

Stödjare eller samordnare ska inte lämna ut sitt privata telefonnummer till den stödsökande.

De tider då jouren inte kan ta emot telefonsamtal från stödsökande ska telefonen vidarekopplas till Brottsofferjourernas Telefoncentral 116 006.

E-post och sociala medier

Jouren ska använda e-postadresser under boj-domänen (exempel: info@jourensnamn.boj.se) som jourens officiella e-postadress.

E-post ska avläsas varje dag under helgfri vardag.

Autosvar ska endast användas vid längre frånvaro.

Autosvarets meddelande ska avslutas med information om när svar kan förväntas och en tydlig hänvisning om att det går att vända till fraga@boj.se samt till 116 006.

Inkomna stödärenden via sociala medier ska hänvisas till jourens stödtelefon och e-post eller Brottsofferjourernas Telefoncentral.

Inlägg, delningar eller kommentarer i sociala medier ska representera Brottsofferjourens värderingar och inriktning. Inlägg ska uttryckas på ett professionellt sätt och inte präglas av personliga åsikter eller intressen.