

Brottsofferjourens behandling av stödsökandes personuppgifter

**Policy för lokala jourer och
Brottsofferjouren Sverige**

Innehåll

Om Brottsofferjouren	2
Om vårt uppdrag.....	2
Samverkan med polisen.....	3
Rättslig grund	4
Stödsökandes rätt att invända mot behandlingen	4
Ändamål	5
Uppgifter om stödsökande	6
Personuppgiftsansvar och intern förmedling	7
Säkerhet och konfidentialitet	7
Lagringsminimering och radering.....	8
Avvikelser från policyn	9
Information och öppenhet.....	9
Personuppgiftsförteckning	9

Policy för stödsökandes personuppgifter

Gäller hela organisationen
Ändringar och tillägg beslutas av
Förbundsstyrelsen
Senast uppdaterad 2020-11-03
Giltig tills vidare

Om Brottsofferjouren

Med **Brottsofferjouren** avses i detta dokument hela organisationen, det vill säga alla enskilda brottsofferjourer (föreningar) som är medlemmar i Brottsofferjouren Sverige tillsammans med Brottsofferjouren Sverige (förbundet) självt.

Varje **lokal brottsofferjour** är en egen förening, det vill säga en juridisk person med eget organisationsnummer, egen styrelse, egen verksamhet. Verksamheten finansieras främst av bidrag från kommunerna och ett mindre bidrag från Brottsofferfonden. Jourernas verksamhet styrs av värdegrunden, gemensamma föreningsstadgar och minimikrav för hur arbetet ska bedrivas som beslutats av förbundsstämman samt policydokument, riktlinjer och andra styrdokument som utfärdats av förbundsstyrelsen.

Brottsofferjouren Sverige (förbundet) är en juridisk person med eget organisationsnummer som leds av förbundsstyrelsen. De lokala brottsofferjourerna är medlemmar i förbundet. Verksamheten finansieras främst av medel från Brottsofferfonden och Socialstyrelsen. Brottsofferjouren Sveriges verksamhet regleras av värdegrunden, förbundsstadgar samt av förbundsstyrelsens beslut och leds på tjänstemannanivå av förbundskansliets generalsekreterare.

Högsta beslutande organ för Brottsofferjouren är **förbundsstämman** som sammanträder vartannat år ojämnta år. Alla medlemsföreningar i Brottsofferjouren Sverige har möjlighet att sända ett eller flera ombud till stämman enligt en särskild mandatfördelningsnyckel. Ombuden beslutar om stadgeändringar och väljer förbundsstyrelsen.

Med **stödsökande** avses framgent brottsoffer, anhöriga och vittnen som har kontakt med Brottsofferjouren inom ramen för vår kärnverksamhet, både inom allmänna stödverksamheten och inom den domstolsbaserade stödverksamheten. Personuppgiftsbehandling inom vår organisation som inte gäller stödsökande - till exempel uppgifter om föreningarnas medlemmar och förtroendevalda – regleras i ett annat policydokument.

Om vårt uppdrag

Brottsofferjourens huvudsakliga ändamål enligt förbunds- och föreningsstadgar är att ge stöd, information och praktisk vägledning till brottsoffer, anhöriga och vittnen, att verka för att deras behov tillgodoses, att kunskap om deras situation sprids och i övrigt verka för brottsförebyggande åtgärder.

Brottsofferjourens verksamhet uppfyller brottsoffers långtgående rätt till information och stöd som fastställs i EU:s **Brottsofferdirektiv 2012/29/EU**. Vi erbjuder de tjänster som uppges i Artikel 9: information, råd, stöd, upplysningar om brottsskadeersättning,

beskrivning av rättegångsförfarandet, information om specialiserad hjälp, emotionellt stöd m.m.

EUs medlemsstater är enligt Brottsofferdirektivet skyldiga att säkerställa att brottsoffer efter behov får kostnadsfri hjälp från stödverksamheter. Skäl 62 och 63 tydliggör att medlemsstaterna bör främja och ha ett nära samarbete med civilsamhället och att det är väsentligt för att uppmuntra anmälan av brott och undvika upprepad viktigmisering att stödverksamheter finns till brottsoffers förfogande. Brottsofferdirektivet lägger därmed ett ansvar på staten att värna organisationer som Brottsofferjouren, så att vi kan utföra vårt uppdrag till brottsoffers, anhörigas och vittnens gagn och samtidigt uppfylla de skyldigheter Sverige har enligt Brottsofferdirektivet.

Samverkan med polisen

Brottsofferdirektivet Artikel 8.2 fastställer att medlemsstaterna ska underlätta för polisen att hänvisa brottsoffer till stödorganisationer. I engelska versionen av direktivet används uttrycket "referral", i den tyska "Vermittlung". Svensk polis har sedan lång tid tillbaka ett etablerat samarbete med Brottsofferjouren när det gäller direkt förmedling av målsägande (brottsoffer) som önskar stöd, information och råd. I samband med att anmälan tas upp av polisen ges i enlighet med **Förundersökningskungörelsen §13a** information om möjligheten till kontakt med Brottsofferjouren eller annan stödorganisation, varefter målsäganden tillfrågas om denne vill att uppgifter sänds vidare till oss för detta ändamål. Svaret (ja eller nej) dokumenteras i polisens ärendehanteringssystem och för de ärenden där målsäganden önskat kontakt översänds kontaktuppgifter och ett begränsat urval uppgifter om stödsökandes ärende till den brottsofferjour som är verksam i området där stödsökanden bor. Brottsofferjouren tar sedan kontakt med stödsökanden.

Justitiekanslern klargör i Dnr 5143-18-2.1 att om en målsägande efter att ha fått information om rätten till stöd önskar kontakt med en stödorganisation är det angeläget att polisen förmedlar kontaktuppgifterna. Regeringen påpekade också i förarbetena till lagen (prop. 2000/01:79 s. 27 f.) att ett sådant förfarande gynnar brottsoffer och underlättar för stödorganisationer att komma i kontakt med de som har behov av deras tjänster.

Polismyndigheten och andra rättsvårdande myndigheter har i jämförelse med företag och föreningar utvidgade rättigheter och möjligheter till personuppgiftshantering under Brottsofferalagen. De primära ändamål för vilka polisen samlar in och behandlar personuppgifter om målsägande inom ramen för en brottsutredning är inte nödvändigtvis samma som de ändamål Brottsofferjouren har för att behandla det urval av personuppgifter som förmedlas till oss efter att målsäganden begärt det, även om båda organisationerna kan sägas arbeta för att tillvarata målsägandens intressen och för brottsförebyggande syften. Polisen klargör dock det nya ändamålet

(möjlighet till stöd) för den målsägande och har dennes uttryckliga och dokumenterade godkännande innan personuppgifterna överlämnas till mottagaren. Det är en omständighet som, tillsammans med det faktum att Brottsofferjouren har rättslig grund för behandlingen, att förmedlingen gynnar och förenklar för den enskilde målsäganden och att polisen genom förmedlingen fullgör det ansvar staten har att underlätta brottsoffrets rätt till kontakt med stödorganisation enligt Brottsofferdirektivet, sammantaget innebär att polisens förmedling av stödsökande till Brottsofferjouren sker inom ramen för gällande rätt.

Rättslig grund

Brottsofferjourens personuppgiftsbehandling av stödsökandes uppgifter vilar på den rättsliga grunden **berättigat intresse**, ibland omnämnd som intresseavvägning, under **Artikel 6.1.f Dataskyddsförordningen**. I skäl 47 påtalas att ett berättigat intresse kan finnas när det föreligger ett relevant och lämpligt förhållande mellan den registrerade och den personuppgiftsansvarige, till exempel att den registrerade är kund hos den personuppgifts-ansvarige. Vår relation till de stödsökande är att jämställa med ett sådant kundförhållande eller klientförhållande.

Personuppgiftsbehandlingen är nödvändig för att nå verksamhetsmålen och genomföra vårt uppdrag: att erbjuda stödsökanden stöd, information och praktisk vägledning och verka för att deras behov tillgodoses. Personuppgiftsbehandlingen ligger i individens intresse eftersom denne gynnas av att få kostnadsfri tillgång till våra tjänster. Det innebär att Brottsofferjourens intresse av att behandla personuppgifterna sammanfaller med individens. Det är fråga om en tvåvägsrelation där vi har kontakt med stödsökanden och behandlar dennes personuppgifter så länge som denne önskar, varefter ärendet avslutas. Efter en tid avidentifieras ärendet, det vill säga personuppgifterna raderas och endast statistikuppgifter kvarstår.

Som berörts inledningsvis finns också ett allmänintresse av att Brottsofferjouren kan genomföra våra verksamhetsmål, eftersom vi i genomförandet av dem uppfyller en del av Sveriges skyldigheter under Brottsofferdirektivet och även bidrar till samhällsnyttan i stort.

Stödsökandes rätt att invända mot behandlingen

De flesta stödsökande har själva uttryckligen önskat kontakt med Brottsofferjouren för att få del av våra tjänster, antingen genom att uppdra åt polisen att översända uppgifter till oss, eller genom att kontakta oss själva och vid det tillfället lämna sina uppgifter. Det är därför rimligt att stödsökande har förstått, övervägt och accepterat att vi behandlar dennes personuppgifter.

I en liten andel av fallen förmedlas stödsökandens kontaktuppgifter till oss genom en anhörig eller via en annan organisation. Vid ett första samtal med personer vars kontaktuppgifter nått oss på detta sätt säkerställer vi alltid att kontakten med oss är något personen själv önskar. Om inte avslutar vi ärendet och raderar dennes personuppgifter.

Om ett misstag skulle ske i polisens överföring av uppgifter, så att en person som inte önskat kontakt med oss eller uppger att den inte sagt ja till förmedling ändå förmedlats raderar vi dennes personuppgifter så snart vi får kännedom om misstaget.

Om en person efter att ha haft kontakt med oss önskar avbryta kontakten och uttryckligen ber att vi raderar dennes personuppgifter tillgodoser vi det önskemålet.

Om personen vi haft kontakt med valt att vara anonym i förhållande till Brottsofferjouren respekterar vi det. Vi gör aldrig efterforskningar som kan bryta anonymiteten.

Ändamål

Brottsofferjourens verksamhetsmål enligt förbunds- och föreningsstadgar är som tidigare beskrivits att ge stöd, information och praktisk vägledning till brottsoffer, anhöriga och vittnen, att verka för att deras behov tillgodoses, att kunskap om deras situation sprids och i övrigt verka för brottsförebyggande åtgärder. Dessa ändamål sätter ramarna för Brottsofferjourens personuppgiftsbehandling gällande stödsökande.

I praktiken innebär det att personuppgifter om stödsökande och övriga uppgifter som antecknats kring varje ärende registreras:

- så att vi före kontakt med stödsökanden kan förbereda oss inför kommande stödarbete med ledning av de uppgifter som finns om ärendet
- så att vi under ärendets gång kan ha regelbunden kontakt med stödsökanden och ge bästa möjliga stöd till varje individ för att kunna uppfylla de behov som finns
- så att vi efter ärendets avslut under en begränsad tid har möjlighet att kontakta stödsökanden för att komplettera statistikuppgifter eller göra en kvalitetsuppföljning.

Uppgifter om stödsökande

Brottsofferjouren arbetar efter principen om uppgiftsminimering som fastställs i Dataskyddsförordningen. Det innebär att vi för varje stödsökande endast antecknar uppgifter som är nödvändiga för att uppnå ändamålen med behandlingen.

Brottsofferjouren registrerar aldrig stödsökandes personnummer eller uppgifter som omfattas av förbuden under Dataskyddsförordningens Artiklar 9-10.

Personuppgifter som behandlas hos Brottsofferjouren kan innefatta stödsökandens namn, telefon, e-postadress, postadress, röst, rörliga bild och IP-adress. Vilka personuppgifter som behandlas varierar från fall till fall och är beroende av vilken kontaktväg stödsökanden valt och vilka uppgifter denne lämnat.

Utöver personuppgifterna registreras **statistikuppgifter** kring varje ärende. Så länge ett ärende pågår är statistikuppgifterna förstås kopplade till en person, men när ärendet är avslutat och oidentifierat återstår endast statistikuppgifter som inte går att koppla till en identifierbar individ - uppgifter som kön, åldersgrupp, vilken typ av brott ärendet gällde, om polisanmälan gjordes, bostadskommun och liknande. Brottsofferjouren kan också som en del av statistiken kring ärendet anteckna de kontakter man haft med stödsökanden, vilka åtgärder som vidtagits och vilka insatser som gjorts, frågeställningar som uppkommit samt om ärendet betraktas som akut eller har förhöjd risk.

Statistiken hjälper oss att analysera och följa upp arbetet så att vi kan uppnå verksamhetsmålen om att tillgodose brottsoffers behov och sprida kunskap om deras situation. Brottsofferdirektivets skäl 64 understryker också betydelsen av grundläggande statistik om stödsökande och att exempelvis kunna mäta hur många som förmedlats från polisen till stödorganisationer.

För att kunna genomföra stödarbetet på bästa sätt gör vi också vanligen **anteckningar** om vad ärendet gäller, vad personen behöver hjälp med och liknande uppgifter. Respekten för och omtanken om stödsökandens integritet genomsyrar Brottsofferjourens arbete. Våra medarbetare är underställda tystnadslofte för vad som framkommer om stödsökandes personliga omständigheter under samtal. De anteckningar som görs i fritext är aldrig mer omfattande än vad som är nödvändigt för att kunna genomföra stödarbetet.

Personuppgiftsansvar och intern förmedling

Ärenden innehållande stödsökandens personuppgifter överförs vid behov internt inom Brottsofferjouren

- från en lokal brottsofferjour till en annan
- från Telefoncentralen eller Stöd på eget språk hos förbundet till en lokal brottsofferjour
- från en lokal brottsofferjour till Telefoncentralen eller Stöd på eget språk hos förbundet

Personuppgiftsansvarig för behandling av personuppgifter i ett enskilt ärende är var och en av de juridiska personer som hanterat ärendet ifråga: medlemsförening inom Brottsofferjouren Sverige eller förbundet själv. Varje förening ansvarar fullt ut för hanteringen av personuppgifter inom den egna verksamheten.

Föreningarna och förbundet har informationsskyldighet gentemot varandra, så att om personuppgifter ändras eller ett ärende på begäran av den stödsökande ska raderas, ska den förening som får kännedom om detta meddela andra berörda inom Brottsofferjouren så att ändring och radering kan ske på alla platser där uppgifterna finns.

Säkerhet och konfidentialitet

Varje förening ansvarar för att genomföra de säkerhetsåtgärder som är nödvändiga för att säkerställa att obehöriga inte kan ta del av stödsökandes personuppgifter.

Alla platser där stödsökandes personuppgifter behandlas, oavsett om uppgifterna förekommer på papper, i e-postmeddelanden, chattloggar, videosamtal, röstbrevlådor, ärendehanteringssystem eller i andra typer av digitala medier eller forum, måste kunna låsas eller lösenskyddas så att obehöriga inte kan få åtkomst till dem.

Endast behöriga personer inom Brottsofferjouren som undertecknat tystnadslofte har åtkomst till stödsökandes personuppgifter.

Stödsökandes personuppgifter som förmedlas via e-post får bara sändas mellan adresser inom boj.se-domänen.

Personuppgiftsincidenter måste enligt lag anmälas till Datainspektionen inom 72 timmar.

Lagringsminimering och radering

Så länge ett stödärende pågår är det förstås förenligt med ändamålen att lagra personuppgifterna för att kunna utföra stödarbetet. Men också efter det att ett ärende avslutats är det nödvändigt att behålla personuppgifterna under en övergångsperiod av följande skäl:

- Att slutföra och komplettera statistiken. Om uppgifter saknas när man slutför statistiken är det då möjligt för jouren att kontakta stödsökanden.
- Att kunna kvalitetsuppfölja det arbete Brottsofferjouren gjort, till exempel genom att sända ut en enkät eller genomföra en intervju med stödsökanden.
- Om stödsökanden återkommer efter att ärendet avslutats är det viktigt att ha möjlighet att öppna ärendet på nytt och fortsätta anteckna statistik kring ett och samma ärende. Det underlättar också för både stödsökande och jouren om kontaktuppgifterna finns kvar när man behöver återuppta ett ärende.

Mot bakgrund av ovanstående har Brottsofferjouren gjort övervägandet att det är försvarbart att behålla stödsökandes personuppgifter i som längst tre månader efter det att ärendet avslutas.

- Personuppgifter om stödsökande raderas inom tre månader efter att ärendet avslutats.
- Även om jouren inte formellt markerat ärendet som avslutat ska uppgifterna raderas senast tre månader efter senaste kontakt med stödsökanden.
- Om man aldrig lyckats nå (etablera kontakt med) stödsökanden raderas uppgifterna inom tre månader efter att det inkom.
- Personuppgifterna raderas från varje plats och i varje medium där de förekommit.

Avvikelser från policyn

För tillfällen eller fall då förening inom Brottsofferjouren eller förbundet själv i sin behandling av personuppgifter för stödsökande träder utanför ramarna som medges i denna policy genom att

- behandla personuppgifter under längre tid än 3 månader efter ärendets avslutande
- behandla personuppgifter för andra syften eller ändamål än vad policyn medger
- behandla personuppgifter av annan typ än vad policyn medger
- förmedla personuppgifter eller övriga uppgifter om ärendet till andra organisationer eller personer utanför Brottsofferjouren

görs det alltid med stöd av att stödsökanden lämnat separat samtycke därtill under Artikel 6.1.a Dataskyddsförordningen.

För överväganden som gäller orosanmälan, se riktlinjer och rutiner för orosanmälan.

Information och öppenhet

Förbundet ska tillse att lättillgänglig och uppdaterad information om hur Brottsofferjouren behandlar stödsökandes personuppgifter ska vara publicerad på boj.se och dess underdomäner.

Stödsökanden har rätt att begära ut en kopia av de personuppgifter som finns registrerade om dem. Begäran ska ske skriftligen via brev till den personuppgiftsansvariges postadress. Föreningen måste vid en sådan begäran säkerställa att utdraget sänds till rätt person.

Personuppgiftsförteckning

De lokala jourerna och förbundet självt ska i enlighet med Dataskyddsförordningen skapa en förteckning över den egna behandlingen av personuppgifter. Förbundet har för att underlätta arbetet för jourerna tagit fram en mall där de allmänna ställningstagandena för Brottsofferjouren i gällande policydokument och riktlinjer kan kompletteras med jourens individuella förhållanden.

Förteckningen ska löpande uppdateras när ändringar sker så att den alltid är en aktuell beskrivning av jourens personuppgiftsbehandling.

Förteckningen förvaras tillsammans med föreningens övriga viktiga dokument och ska på begäran uppvisas för Datainspektionen.