

BROTTSOFFER  
**JOUREN**  
0200-21 20 19

# Minimikrav

## för förening inom Brottsofferjouren

Senast reviderade av Förbundsstämman i  
Södertälje 27-28 september 2019.

## **Inledning**

### **Ansvar, granskning och verifiering**

Den lokala jourens styrelse har ansvaret för att uppfylla minimikraven.

Föreningens förtroendevalda revisorer 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.

### **Varje brottsofferjour ska leva upp till följande:**

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

Jourens styrelse ska följa god förenings sed.

Jourens samordnare (ideell eller anställd) ska 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, stödpersoner, 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.
- uppgifter om brottsofferstatistik.

### **Stödverksamhet**

Jouren ska ha tillgång till stödpersoner och vittnesstödjare för att kunna ge stöd och hjälp till de som kontaktar verksamheten.

Jouren ska följa Brottsofferjouren Sveriges policy för stödpersoner och vittnesstöd.

Jouren ska genomföra kontinuerlig uppföljning av stödpersonernas 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.

### **Konfidentialitet och säkerhet**

Den som kontaktar jouren ska garanteras ett konfidentiellt bemötande.

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

Jouren ska ha ett låsbart dokumentskåp för förvaring av personuppgifter på papper, och dessa ska makuleras i en dokumentförstörare efter avslutad kontakt.

Jouren ska ha tillgång till dator som har ett väl fungerande virussydd.

Alla datorer som används i jourens verksamhet ska vara lösenordskyddade 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.

Telefonsamtal ska kunna tas emot minst 4 timmar per dag 5 dagar i veckan. Om detta inte kan uppfyllas ska telefonen vidarekopplas till Brottsofferjourernas Telefoncentral.

Jourens telefontider ska tydligt anges på telesvaret. Meddelandet ska avslutas med tydlig information angående Brottsofferjourernas Telefoncentral.

Telesvar ska avlyssnas minst en gång per dag under helgfri vardag.

Kontakt med den som lämnat meddelande på telesvar ska tas inom ett dygn under helgfri vardag.

Uppringning till hjälpsökande ska helst ske från jourens telefon. Om jourarbetare ringer från privat telefon ska alltid telefonnumret döljas och samtalet ska ske i enrum.

Jourarbetare ska inte lämna ut sitt privata telefonnummer till den hjälpsökande.

### **E-post och sociala medier**

Jouren ska använda e-postadresser under boj-domänen (exempel: info@jourensnamn.boj.se) som jourens officiella e-postadress och vid intern förmedling av brottsofferärenden.

E-post ska avläsas varje dag under helgfri vardag.

Inkommande e-post ska besvaras senast inom tre dagar.

Autosvar ska endast användas vid längre frånvaro.

Autosvarets meddelande ska avslutas med information om när man kan förväntas att få svar och en tydlig hänvisning till att man ställa frågan vidare till Brottsoffersvar på nätet samt Brottsofferjourernas Telefoncentral.

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

Inkommande ärenden via sociala medier kontaktas senast inom tre dagar.

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.

---

#### **Minimikrav för förening inom Brottsofferjouren**

Ändringar beslutas av Förbundsstämman  
Gäller lokala jourer inom Brottsofferjouren  
Senast uppdaterade 2019-09-28  
Giltiga tills vidare