

RAPPORTEN BESTÄLLD AV

cve
Center mot
våldsbejakande
extremism

Utvärdering av Rädda barnens orostelevon

RAMBOLL

Bright ideas.
Sustainable change.

Center mot våldsbejakande extremism (fortsättningsvis CVE) är placerat inom Brottsförebyggande rådet och inrättades i januari 2018. CVE ska utifrån, i huvudsak kriminalpolitiska utgångspunkter, stärka och utveckla det förebyggande arbetet mot våldsbejakande extremism. I sitt regleringsbrev år 2020 fick CVE i uppdrag att fördela statsbidrag i form av projekt- och verksamhetsbidrag till bland annat ideella föreningar. Rädda barnens orostelefon om radikaliserings (fortsättningsvis orostelefonen) har under 2023 erhållit CVE:s verksamhetsbidrag.

CVE har gett Ramboll Management Consulting AB (fortsättningsvis Ramboll) i uppdrag att genomföra en utvärdering av orostelefonen som ska utgöra underlag för bedömningar av fortsatta utbetalningar av verksamhetsbidraget till orostelefonen framöver.

Rambolls uppdrag

Vår utvärdering av orostelefonen syftar i huvudsak till att besvara huruvida verksamheten har lyckats nå uppsatta målsättningar och om verksamhetens medel används på ett effektivt sätt. Till höger presenteras de utvärderingsfrågor som ligger till grund för vår utvärdering.

Rapportdisposition

I nästa avsnitt går vi igenom metod och avgränsningar för utvärderingen. Därefter presenterar vi resultaten från utvärderingen utifrån de fyra frågeställningarna (Är orostelfonen utformad för att nå målsättningarna/ ge ett adekvat stöd till målgruppen? Vilka når orostelfonen? Är stödet kostnadseffektivt? Finns det sätt att effektivisera verksamheten på?). I det avslutande avsnittet redogör vi för samlade slutsatser och rekommendationer till CVE och orostelefonen.

Frågeställningar för utvärderingen

1. Är orostelfonen utformad för att nå målsättningarna/ ge ett adekvat stöd till målgruppen?
2. Vilka når orostelfonen?
3. Är stödet kostnadseffektivt?
4. Finns det sätt att effektivisera verksamheten på?

Utvärderingen baseras på ett fåtal intervjuer och orostelefonens egen uppföljning av verksamheten. Det bidrar till att vi inte kan dra långtgående slutsatser om orostelefonens verksamhet. I följande avsnitt redogör vi för dataunderlaget och datainsamlingen, samt dess begränsningar.

Intervjuer med personalen på orostelefonen, en anhörig, samt workshop i förändringsteori med personalen

Vi har genomfört tre intervjuer med personalen på orostelefonen, samt två intervjuer med anhöriga som erhållit stöd. Vi har undersökt möjligheten att få intervjua fler anhöriga, men personalen på orostelefonen har gjort bedömningen att intervjuer främst bör genomföras med anhöriga som håller på att avsluta sitt stöd för att inte störa dem i processen. Den begränsade tidsperioden för utvärderingens genomförande har därför endast resulterat i två intervjuer.

Tillsammans med personal på orostelefonen har vi även genomfört en workshop där vi har tagit fram en förändringsteori, som beskriver förväntade resultat och effekter för verksamheten. Förändringsteorin utgör underlag för att bedöma huruvida orostelefonen är utformad för att nå förväntade resultat och effekter.

Statistik över inringare och redogörelse av spontan återkoppling om vad stödet resulterat i för vissa

Vi har samlat in orostelefonens egen uppföljning av verksamhet för år 2022 och i den mån möjligt dragit slutsatser utifrån underlaget. Orostelefonen följer upp vem som ringer in, vilken typ av extremism det handlar om och ålder på den oron berör, antal samtal som genomförs, samt antal samtal med externa aktörer och/eller vilka aktörer som inringaren lotsas vidare till etc. Orostelefonens egen uppföljning av resultat och effekter för anhöriga och/eller den oron berör är inte dokumenterad på ett systematiskt sätt av sekretessmässiga skäl. Den uppföljning som vi har tagit del av är baserad på anhörigas egna återkoppling av eventuella resultat till orostelefonen i samband med eller efter att stödet har avslutats. Det betyder att alla typer av resultat som vi redogör för i utvärderingen är potentiella resultat av stödtelefonen, då det troligen skildrar de anhöriga som varit mest nöjda med stödet de erhållit.

Vi har tagit fram räkneexempel för att synliggöra potentiella nyttor av orostelefonen

I brist på faktiska resultat och effekter för orostelefonen har vi gjort två räkneexempel av potentiella nyttor som stödet skulle kunna leda till. Vår metod för att göra räkneexempel bygger på samma typ av beräkningar som i utvärderingen av Fryshusets verksamhet Exit. För en närmare beskrivning se utvärdering av Exit.

Uppdraget avgränsas till att endast omfatta anhöriga

Vi har avgränsat utvärderingen till att endast fokusera på anhöriga. Under 2022 ringde flera yrkesverksamma personer och en person gällande oro för sin egen utveckling. Orostelefonens primära uppdrag är dock att stötta anhöriga, varför vi har gjort denna avvägning.

Orostelefonen riktar sig till följande tre målgrupper:



Individer vilka lockas till eller är involverade i extremistiska miljöer.



Anhöriga och andra viktiga vuxna till ovan beskriven målgrupp.



Civilsamhälle som stöter på anhöriga eller individer i riskzonen för extremistiska miljöer.

Orostelefonen arbetar även med kunskap- och informationsspridning om orostelfonen, samt kompetensutveckling inom området våldsbejakande extremism till yrkesverksamma och civilsamhälle, via exempelvis föreläsningar och webinarium.

Orostelefonen erbjuder anonymt stöd i frågor som rör radikaliserings, extremism och hat

Orostelefonen om radikaliserings är en telefonlinje som arbetar fördjupat med frågor om radikaliserings, extremism och hat. Orostelefonen riktar sig till barn och unga som är involverade i, eller lockas till, extremistiska miljöer, anhöriga och viktiga vuxna, samt civilsamhällesaktörer. Arbetet drivs sedan 2017 av Rädda Barnen.* Stödet är anonymt och rikstäckande.

Orostelefonens målsättning är att stärka motståndskraften och lotsa vidare till relevant stöd

Målsättningen för orostelefonen är att erbjuda stöd i sina kärnfrågor för att stärka barns, ungas och anhörigas motståndskraft och lotsa vidare till andra relevanta aktörer.

Utöver det är målet även att barn och unga som påverkas av hatbudskap, radikaliserings och våldsbejakande extremism ska få sina rättigheter tillgodosedda genom att viktiga aktörer tillhandahåller relevanta stödinsatser, i rätt omfattning och tid.

Det finns flera fördelar med att det är just Rädda barnen som har en Orostelefon

Möjligheten att få vara anonym är en viktig förutsättning för målgruppen, enligt orostelefonens personal. Det skapar ytterligare förutsättningar för att personer som har behov av stöd i känsliga frågor, så som våldsbejakande extremism, ska höra av sig.

Rädda barnen i egenskap av ideell och erkänd organisation med högt förtroende hos allmänheten sänker trösklarna för att personer i behov av stöd att höra av sig. Att det är en ideell aktör som erbjuder stödet innebär även fördelar avseende förtroende, då det kan finnas viss misstro hos målgruppen att kontakta myndigheter.

* I augusti 2015 beslutade regeringen att samordnaren skulle organisera en nationell telefonlinje dit anhöriga, kommuner och organisationer kunde få råd och stöd. Uppdraget att driva telefonlinjen gick till hjälporganisationen Röda Korset. Röda Korset skötte telefonlinjen fram till februari 2017 då den togs över av Rädda Barnen.

Orostelefonen arbetar flexibelt med ett **främjande och förebyggande** stöd för en **utveckling bort från våldsbejakande extremism**

Samtalsstödet utgår från vedertagna metoder och är inte behandlande

Samtalsstödet utgår från en samtalsmall framtagen tillsammans med leg. psykolog. Metoden utgår från Motivational Interviewing (MI), som alla medarbetare har en grundutbildning inom. Samtalsstödet innehåller inte någon form av behandling utan är ett stöd där ton och bemötande är viktigt. Om inringaren har behov av annat stöd lotsas hen vidare.

Orostelefonen har anmälningsplikt till socialtjänsten om man misstänker att barn far illa, eller till Polis om det finns misstanke om pågående brott.

Orostelefonen arbetar främjande och förebyggande

Orostelefonens metoder bygger på att initialt kartlägga risk- och skyddsfaktorer kring den som oron berör. Stödet är framförallt främjande och förebyggande och samtalen till oro-telefonen kommer ofta tidigt, innan någon våldshandling skett. Personalen på Orostelefonen fokuserar på att tillhandahålla verktyg som passar inringaren och situationen som beskrivs.

Orostelefonen arbetar flexibelt inom de givna ramarna

Orostelefonen arbetar ofta med ärenden över tid och har i regel fler samtal med samma individ. I många fall innebär det att anonymiteten bryts, eftersom den anhöriga efterfrågar stöd som kräver det. Om inringaren väljer att bryta anonymiteten kan hen ringa utanför öppettiderna samt bli kontaktad av personal från Orostelefonen.

Stödet kan även fungera som en tredje part och vara delaktiga i dialog med myndigheter och andra aktörer. Ofta förekommer en multiproblematik hos den som inringaren känner oro för. Personal från Orostelefonen beskriver att de ofta kan hjälpa till att skapa en överblick över tillgängligt och befintligt stöd och stötta i samordningen av olika stödinsatser.

På nästa sida presenterar vi en förändringsteori över oro-telefonens verksamhet. Förändringsteorin är en logisk karta som beskriver hur aktiviteter leder till förväntade resultat och effekter. Förändringsteorin har tagits fram tillsammans med personalen på oro-telefonen och utgör utgångspunkten för vår utvärdering.

Förändringsteori för orostelefonens verksamhet

Förenklat arbetar orostelefonen utifrån följande tre spår:

- Förbättra den anhöriges mående (en förutsättning för att orka vara ett stöd till den oron berör)
- Ge den anhörige kunskap och verktyg för att stärka relationen och förebygga och främja en utveckling bort från extremism
- Hänvisa och/eller lotsa den anhörige och/eller klienten vidare till adekvat stöd för att förebygga och främja en utveckling bort från extremism

De olika spåren kan ske parallellt, under ett eller flera samtal, och samspelar och förstärker varandra



Är orostelefonen utformad för att nå resultat och effekter?

Resultat

Anhöriga blir lyssnade på och får stöd i att hantera situationen

Anhöriga får verktyg i att bemöta klienten

Anhöriga får kunskap i hur de kan stärka skyddsfaktorer och minska riskfaktorer hos klienten

Anhöriga har kunskap om adekvat stöd att förebygga och främja en utveckling bort från radikaliserings och extremism

Anhöriga känner sig stärkta i att efterfråga stöd

Effekter

Minskad isolering och känsla av skam hos anhöriga

Stärkta relationer mellan den anhörige och klienten (och övriga närstående)

Stärkta skyddsfaktorer och minskade riskfaktorer för klienten att förebygga och främja en utveckling bort från radikaliserings och våldsbejakande extremism, för klienten

- Uppfyllt
- Delvis uppfyllt
- Ej uppfyllt
- Underlag saknas

Orostelefonen är utformad för att nå förväntade resultat och effekter för anhöriga

Vi har utifrån framtagna förändringsteori analyserat orostelefonens resultat och effekter. Vår övergripande bedömning är att orostelefonen är utformad för att nå förväntade resultat och effekter för anhöriga. Vi kan inte dra några slutsatser huruvida dessa är uppnådda eller inte. Det beror på att det saknas systematisk uppföljning över anhörigas upplevelse av stödet och vad det har bidragit till. Vår bedömning grundar sig i orostelefonens arbetsätt och metoder, återkoppling från anhöriga till orostelefonen, samt intervjuer med personal och två anhöriga.

I intervjuer beskriver personal på orostelefonen att många som ringer in är mycket oroliga och att en stor del av stödet går ut på att lugna anhöriga genom att sortera i oron, stärka dem i det de gör bra och stötta dem med verktyg för att kunna vara en viktig vuxen i den närståendes liv. Enskilda individer har återkopplat till orostelefonen att de känt sig lättade efter samtalet/samtalen med orostelefonen. Flera personer lyfter ett varmt och professionellt bemötande, att det varit skönt att få dela sin oro med någon som har kunskap om problematiken, samt att de känner sig lättade och mindre ensamma.

Personalen på orostelefonen arbetar för att minska isolering och känsla av skam hos anhöriga

Vi har svårt att bedöma huruvida anhöriga upplever minskad isolering och känsla av skam, då vi endast intervjuat två anhöriga. Vår uppföljning av verksamheten pekar dock på att arbetsätt och metoder har utformats för att det ska uppnås.

En stor del av samtalsstödet till anhöriga syftar till att stärka den anhörige i dennes mående. Samtliga samtal inleds med ett aktivt lyssnande, där den anhörige får beskriva sin oro utan att bli dömd. I intervjuer beskriver personalen att det utgör grunden för att skapa allians och förtroende hos den anhörige, vilket är en förutsättning för att kunna stärka den anhörige i dennes mående. Personalen på orostelefonen beskriver vidare att de arbetar för att få anhöriga att förstå att de inte är ensamma i den situation de befinner sig i. De anhöriga vi har intervjuat beskriver att de har ett stort förtroende för orostelefonen och att stödet har bidragit till att de känner sig mindre ensamma i sin situation.

Är orostelefonen utformad för att nå resultat och effekter?

Resultat

Anhöriga blir lyssnade på och får stöd i att hantera situationen

Anhöriga får verktyg i att bemöta klienten

Anhöriga får kunskap i hur de kan stärka skyddsfaktorer och minska riskfaktorer hos klienten

Anhöriga har kunskap om adekvat stöd att förebygga och främja en utveckling bort från radikaliserings och extremism

Anhöriga känner sig stärkta i att efterfråga stöd

Effekter

Minskad isolering och känsla av skam hos anhöriga

Stärkta relationer mellan den anhörige och klienten (och övriga närstående)

Stärkta skyddsfaktorer och minskade riskfaktorer för klienten att förebygga och främja en utveckling bort från radikaliserings och våldsbejakande extremism, för klienten

- Uppfyllt
- Delvis uppfyllt
- Ej uppfyllt
- Underlag saknas

Orostelefonen arbetar för att ge de anhöriga kunskap och verktyg för att stärka relationen och främja en utveckling bort från extremism för deras närstående

Vi bedömer att orostelefonen har utformat arbetssätt och metoder för att stärka relationen och främja en utveckling bort från extremism.

Personalen på orostelefonen arbetar för att stärka de anhöriga och ge dem verktyg i hur de kan hantera situationen. Det kan exempelvis handla om att ha ett icke-konfrontativt bemötande för att inte förvärra situationen. Enligt forskningen kan ett konfrontativt bemötande göra att den närstående tar avstånd och på så sätt löper större risk att närma sig en extremistisk miljö*. I varje samtal kartlägger personalen risk- och skyddsfaktorer för den anhörigas närstående, där både personliga (individ) och omgivande (miljö) faktorer beaktas. Utifrån kartläggningen kan personalen på orostelefonen göra en bedömning över situationen och ge råd om hur de kan stärka skyddsfaktorer och minska riskfaktorer för den närstående. Det kan exempelvis handla om att uppmuntra den närstående till sociala aktiviteter såsom att delta i en fritidsverksamhet eller att stärka banden med viktiga vuxna, t ex mor- och farföräldrar, i den närståendes liv.

*Carlsson 2016; Mattsson & Johansson 2020; Barrelle 2015

Är orostelefonen utformad för att nå resultat och effekter?

Resultat

Anhöriga blir lyssnade på och får stöd i att hantera situationen

Anhöriga får verktyg i att bemöta klienten

Anhöriga får kunskap i hur de kan stärka skyddsfaktorer och minska riskfaktorer hos klienten

Anhöriga har kunskap om adekvat stöd att förebygga och främja en utveckling bort från radikaliserings och extremism

Anhöriga känner sig stärkta i att efterfråga stöd

Effekter

Minskad isolering och känsla av skam hos anhöriga

Stärkta relationer mellan den anhörige och klienten (och övriga närstående)

Stärkta skyddsfaktorer och minskade riskfaktorer för klienten att förebygga och främja en utveckling bort från radikaliserings och våldsbejakande extremism, för klienten

- Uppfyllt
- Delvis uppfyllt
- Ej uppfyllt
- Underlag saknas

Personalen på orostelefonen har metoder för att stärka skyddsfaktorer och minska riskfaktorer, i syfte att främja en utveckling bort från extremism

Vi bedömer att orostelefonen har utformat metoder för att via samtalsstödet kunna stärka skyddsfaktorer och minska riskfaktorer, samtidigt som lotsningen till externa aktörer ytterligare kan främja en utveckling bort från extremism.

Som tidigare nämnts erbjuder orostelefonen råd för hur anhöriga kan stärka skyddsfaktorer och minska riskfaktorer för deras närstående. Utifrån det inledande samtalet, som kartlägger risk- och skyddsfaktorer för den oron berör, gör personalen på orostelefonen en bedömning om inringaren själv eller dennes närstående har behov av ett mer omfattande stöd som inte orostelefonen kan erbjuda. Om ett sådant stödbehov föreligger kan orostelefonen lotsa den anhöriga vidare till externa aktörer. Orostelefonen har delvis etablerade kontakter med kommuner och civilsamhälle runtom i landet och därmed kännedom om vilket typ av stöd som finns att tillgå. Där kännedom saknas kan personalen på orostelefonen ta kontakt med potentiella aktörer för att undersöka om de kan ge stöd. I intervjuer beskriver personal på orostelefonen även att de i vissa fall har kunnat påskynda ärenden hos socialtjänsten genom att stötta socialsekreterare med vilka verktyg och metoder som kan vara relevanta när ärendet berör våldsbejakande extremism.

Om inringaren väljer att bryta sin anonymitet kan orostelefonen även fungera som en tredje part och vara delaktiga i dialog med externa aktörer, samt följa upp hur stödet fungerar. Vissa individer har återkopplat att orostelefonens kontakt med olika myndigheter varit särskilt hjälpsamt. Enligt en anhörig vi har intervjuat förmedlade orostelefonen flera viktiga kontakter och gjorde även en orosanmälan som sedan följdes upp med mer verksamma åtgärder från socialtjänsten. Orostelefonen rekommenderade även ett lokalt arrangerat event som den anhöriga kunde delta vid för att träffa personer fysiskt och få mer stöttning. Utifrån vår andra intervju med en anhörig framgår dock att det i vissa fall saknas mottagarkapacitet hos socialtjänsten. I just det fallet upplevde det anhöriga att det saknades kunskap om våldsbejakande extremism inom socialtjänsten, vilket bidrog till att inga åtgärder initierades.

Vilka når orostelefonen?

Vem ringer?

Drygt 60 procent av inringarna är anhöriga

Under år 2022 hade orostelefonen totalt 26 inringare, varav 16 anhöriga, en individ som själv upplevde sig vara i riskzonen för våldsbejakande extremism, samt en som inte har velat ange situation. Resterande åtta inringare var till exempel yrkesverksamma som sökte information om orostelefonen eller lärare och rektor som ringde om oro för en elev. Inget samtal inkom från civilsamhället.

Av anhöriga är majoriteten föräldrar vars oro berör deras barn

Drygt hälften av de anhöriga som ringer in är en mamma eller pappa som är orolig för sin son eller dotter som har uttryckt avvikande ideologiska övertygelser eller extremistiska åsikter. Resterande som har ringt in är antingen kompis, syskon, granne eller någon som inte framgår av underlaget. Av underlaget framgår att tio ärenden berör killar, och två berör tjejer. Resterande inringare har inte uppgett kön för den oron berör.

Vem berör oron?

Knappt 70 procent av dem oron berör är 18 år eller äldre

69 procent av anhöriga ringer för oro om en individ som är 18 år eller äldre (11 av 16). Resterande 5 personer är anhöriga till barn (0-17 år).

Knappt 70 procent av inringare som oron berör är kopplad till våldsbejakande högerextremism

Oron gäller främst våldsbejakande högerextremism (11 av 16). Två ärenden berör religiöst profilerad extremism, och tre ärenden berör annan extremism, där personen i fråga exempelvis har uttryckt konspirationsteorier som är svåra att koppla till en specifik miljö.

Den oron berör har ofta en bredare problematik, utöver extremistiska åsikter

I intervjuer beskriver orostelefonens personal att den oron berör oftast har en bredare problematik, utöver att ge uttryck för antidemokratiska eller extremistiska åsikter. Ofta erhåller individen redan eller har behov av stödinsatser från såväl skola som vården. Vidare beskriver personalen att problematiken som berör extremism antingen är nyttillkommen eller har funnits ett tag, men att den har varit svår för såväl föräldrar som andra aktörer att fånga upp.

Personalen på Orostelefonen beskriver även att det har skett en förflyttning till mer "allvarliga" ärenden. Tidigare har oron ofta berört tidiga antidemokratiska uttryck till att vissa ärenden nu kräver att Polisen är inkopplad.

Vilket stöd ges?

Knappt 90 procent av inringarna erhåller fler än ett stödsamtal och lika många lotsas vidare till extern aktör

Nästantill samtliga som ringer till orostelefonen erhåller flera stödsamtal. En övervägande majoritet (80 procent) väljer i och med det att bryta sin anonymitet. Under 2022 fick 14 av 16 inringare mellan 2 till 12 samtal. I genomsnitt får varje individ, som erhåller mer än ett samtal, 5 samtal per person.

Knappt 90 procent av inringarna lotsas vidare till annan extern aktör, då orostelfonen bedömt att ett mer omfattande stödbehov föreligger. Exempel på andra aktörer som inringarna lotsas vidare till för sin egen del och/eller den oron berör är: Socialtjänst, CVE, Polisen, Exit, LSS-boende, MIND, BRIS etc. Av de som lotsades vidare under 2022 hade orostelefonen kontakt med externa aktörer i 12 av 16 ärenden. Antalet kontakter per inringare är i genomsnitt fem, men varierar mellan 1 till 10. I de ärenden som orostelefonen inte har tagit externa kontakter beror det i majoriteten av fallen på att inringaren inte vill bryta sin anonymitet.

Få antal individer som erhåller stöd vilket innebär en hög kostnad per stödmottagare

Vi kan konstatera att orostelefonen stöttar få anhöriga i relation till beviljade medel. Det är generellt svårt att värdera främjande och förebyggande insatser, som orostelefonen ägnar sig åt. Det är särskilt svårt att värdera orostelefonens verksamhet då det i) saknas systematisk uppföljning över stödets resultat och effekter, ii) information om vad som hade hänt om anhöriga inte erhållit stöd, iii) antal individer i Sverige som har behov av stöd.

Varje anhörig som ringde in till orostelefonen under år 2022 kostade i genomsnitt 180 000 kr. I vår beräkning utgår vi ifrån upparbetat stöd år 2022, 2 917 722 kr, och att 16 anhöriga erhållit stöd. Vi exkluderar övriga inringare eftersom orostelefonen primära syfte är att stötta anhöriga och därigenom bidra till en positiv utveckling hos individer som riskerar att eller har dragits in i en radikaliseringsprocess. I stödet till anhöriga ryms oftast flera stödsamtal, samt kontakt och hänvisning till externa aktörer. Det är svårt att dra några slutsatser om kostnad per individ är rimlig, eftersom vi i brist på resultat och effekter inte vet vilka kostnadsbesparingar stödet skulle kunna leda till.

Vi vill förtydliga att det finns generella utmaningar att följa upp effekter för främjande och förebyggande insatser eftersom möjliga positiva effekter ofta uppstår långt fram i tiden. Orostelefonen följer av sekretessmässiga skäl inte individerna efter att stödet har avslutats. De resultat som orostelefonen kan rapportera är de som inringarna själva återkopplar efter att stödet har avslutats. Den befintliga uppföljningen pekar på att stödet har haft stor positiv påverkan på den anhörigas mående och relationen med den oron berör. I vissa fall har anhöriga även återkopplat att stödet har främjat en utveckling bort från extremism för den oron berör.

En ytterligare försvårande omständighet i utvärderingen är att vi saknar information om vad som hade hänt om anhöriga inte erhållit orostelefonens stöd. Vi vet exempelvis inte om orostelefonens stöd faktiska kunnat förhindra ett inträde för en individ, eller om individen i fråga aldrig hade klivit in i en extremistisk miljö oavsett stöd eller inte.

16 personer är ett begränsat antal inringare på ett år. Vi kan inte uttala oss om hur stor andel av urvalsstorleken, det vill säga anhöriga till individer som är i riskzonen för radikalisering eller våldsbejakande extremism, orostelefonen når. Vi får dock anta att det finns betydligt fler anhöriga i Sverige med behov av stöd.

Under 2022 kostade varje anhörig i genomsnitt **180 000 kronor.**

Om vi utgår ifrån orostelefonens beviljade budget och de 16 anhöriga som erhöll stöd.



Vi illustrerar potentiella effekter av anhörigstödet genom två olika räkneexempel

Då vi inte har kunnat följa upp faktiska resultat och effekter av insatsen har vi tagit fram två räkneexempel för att illustrera potentiella nyttor till följd av stödet. Dessa bör endast betraktas som just exempel då vi inte har någon uppföljning som faktiskt styrker dem. Orostelefonen förväntas leda till bättre mående hos anhöriga, stärka relationen mellan den anhöriga och den oron berör, samt bidra till en positiv utveckling bort från extremistiska miljöer för den oron berör.

Under antagandet att stödet skulle kunna förebygga en sjukskrivning kan besparingar uppgå till 300 000 kr per person under ett år. I vår beräkning har vi utgått ifrån det genomsnittliga antalet sjukskrivningsdagar (95 dagar) och räknat på kostnader för sjukpenning samt det produktivetsbortfall som en sjukskrivning innebär. Vi har utgått ifrån medelinkomst (37 100 kr). Intervjuer med personal på orosteledningen och anhörigas återkoppling till orostelefonen pekar på att stödet har resulterat i minskad oro och ökat välmående. Det är svårt att omsätta denna förändring i monetära termer. För att illustrera potentiella effekter av anhörigstödet har vi därför gjort ett räkneexempel där vi har antagit att stödet bidrar till att anhöriga undviker sjukskrivning. Observera att i denna beräkning ingår inte exempelvis psykiskt lidande som inte leder till en sjukskrivning.

Under antagandet att stödet skulle kunna förebygga att en individ träder in i en extremistisk miljö kan besparingar uppgå till 500 000 kr per person under ett år. Siffran är ett genomsnitt framtaget i vår utvärdering av Fryshusets avhoppverksamhet Exit, där vi utgick ifrån tre olika typpersoner som var olika våldsamma och därmed skapade olika stora kostnader för samhället. Kostnaden, och därmed besparingen, för de olika typpersonerna varierar mellan 4 400 kr och 4 795 000 kr per år. Vi har ingen direkt uppföljning som styrker att orosteledningen kan förebygga ett inträde i en extremistisk miljö. Enstaka anhöriga har återkopplat att orosteledningens stöd har främjat en utveckling bort från extremism. Orosteledningens egen uppföljning visar även att flera av inringarna uppger att oron nyligen har uppstått och består i att den närstående har uttryckt antidemokratiska värderingar. Orosteledningen kan därmed ha potential att förebygga inträde i en extremistisk miljö.

Våra räkneexempel visar att orostelefonen skulle behöva förebygga sjukskrivning för 10 anhöriga, vilket år 2022 motsvarar mer än hälften av inringarna. Eller via anhöriga förebygga ett inträde för knappt 6 närstående.

Under antagandet att orosteledningen kan förebygga en sjukskrivning för en anhörig kan besparingarna uppgå till **300 000 kronor** per person och år

Under antagandet att orosteledningen via en anhörig kan förebygga att en närstående träder in i en extremistisk miljö kan besparingar uppgå till **500 000 kr** per person och år



Går stödet att effektivisera?

Det finns möjligheter för orostelefonen att bli mer kostnadseffektiv

Det finns möjligheter att effektivisera orostelefonen. Vi har inte fördjupat oss i hur resurser fördelas inom verksamheten, eftersom underlag saknas då medarbetarna inte rapporterar sin tid på olika poster. Vi kan dock konstatera att det går att effektivisera verksamheten genom att fokusera resurserna på det primära uppdraget – att stötta anhöriga – och utveckla en mer träffsäker marknadsföring för att nå ut till fler i behov.

Stödet kan effektiviseras genom att fokusera på anhöriga

Orostelfonen riktar sig brett till anhöriga, individer som själva är i riskzonen för att hamna i en extremistisk miljö, samt civilsamhället. Målgruppen överlappar delvis med andra befintliga verksamheter. I praktiken nådde orostelefonen under år 2022 främst anhöriga (60 procent) och yrkesverksamma* (ca 35 procent). Endast en individ som själv ansåg sig vara i riskzonen för våldsbejakande extremism ringde in, och inga samtal inkom från civilsamhället. Yrkesverksamma ingår inte i orostelefonens målgrupp, eftersom CVE har en stödtelefon för att stötta yrkesverksamma i ärenden som berör våldsbejakande extremism. Vissa yrkesverksamma som ringer in efterfrågar information om orostelefonen, och kan därmed vara ett sätt att nå fler anhöriga. Resterande, som ofta efterfrågar praktiskt stöd i hur de bör hantera ett ärende som rör våldsbejakande extremism, hänvisas vidare till CVE. Vi vill även poängtera att individer som ringer in med oro om sig själva har behov av ett annat typ av stöd än anhöriga, vilket ställer höga krav på rutiner för hur dessa ska hanteras. Det finns andra organisationer, såsom Flamman, EXIT och Agera Värmland som har specifikt kompetens för att stötta individer som vill hoppa av våldsbejakande extremistiska miljöer.

Orostelefonen arbetar utöver att erbjuda samtalsstöd med informations- och kunskapsspridning om orostelefonen, samt kompetensutveckling av civilsamhälle och yrkesverksamma. CVE har i uppdrag att både stötta yrkesverksamma i frågor som berör våldsbejakande extremism och samla och sprida kunskap om förebyggande av våldsbejakande extremism. Det är därför viktigt att orostelefonens arbetsuppgifter renodlas till att komplettera CVE.

Stödet kan effektiviseras genom mer träffsäker marknadsföring för att nå ut till fler

Det finns även möjligheter att öka effektiviteten, genom en mer träffsäker marknadsföring som når ut till fler anhöriga. Som tidigare nämnts vet vi inte hur många i Sverige som har behov av en sådan stödtelefon, men vi kan anta att orostelefonen inte når samtliga i behov. Under 2023 har orostelefonen pågående satsningar för att nå fler anhöriga. För det första har orostelefonen tagit stöd av en kommunikationsbyrå för att nå ut till fler. För det andra har orostelefonen under 2023 erhållit stöd för att utveckla en chattfunktion, där tanken är att de ska nå fler barn och unga genom att finnas på internetforum där målgruppen befinner sig och är i riskzonen för att utsättas för extremistiska åsikter.

Vi har inte fördjupat oss i möjliga vägar att nå ut till fler, eftersom orostelefonen har tagit in en extern kommunikationsbyrå för det uppdraget. Det vi har observerat är dock att marknadsföringen om orostelefonen endast är på svenska, att orostelefonen inte dyker upp i sökmotorn om man exempelvis skriver in "radikalisering" eller "extremism" samt att det borde gå att laborera med telefontiden mellan klockan 9 och 12 för att nå fler som har svårt att gå ifrån sitt arbete under den tiden.

Orostelefonen når få antal individer i proportion till beviljad budget

Orostelefonen är i dagsläget inte kostnadseffektiv då den har få inringare i relation till beviljad budget. Totalt under 2022 stöttade orostelefonen 16 anhöriga. Vi vet inte hur stor andel av målgruppen orostelefonen fångar upp, men vi får anta att stödbehovet är större. Vi har inte heller kunnat beräkna effekterna av orostelefonens insatser, eftersom det saknas systematiserad uppföljning av vad stödet resulterat i för målgruppen. Vi vill dock poängtera att det generellt är svårt att beräkna nyttan av främjande och förebyggande insatser som orostelefonen arbetar med, eftersom nyttan oftast uppstår långt fram i tiden. Men att det finns potential för stora samhällsekonomiska nyttor.

Orostelefonen har utformat stödtelefonen för att stötta anhöriga, men riktar sig bredare

Orostelefonen riktar sig i dagsläget till en bred målgrupp och genomför insatser som sträcker sig utanför arbetet med stödtelefonen. Det gör arbetet relativt spretigt, och det finns en risk att orostelefonen konkurrerar med befintligt adekvat stöd samt att de inte möter vissa målgruppers behov som kan ringa in.

Orostelefonen har sedan starten år 2017 utformat arbetssätt och metoder för att stötta anhöriga, vilket är naturligt då de främst nått ut till anhöriga. Samtidigt riktar sig orostelefonen i dagsläget även till civilsamhälle och individer som själva är i riskzonen för eller redan involverade i en extremistisk miljö. En betydande andel av inringarna under år 2022 var också yrkesverksamma (ca 35 procent).

CVE har ett uppdrag att stötta och kompetensutveckla yrkesverksamma i frågor som rör våldsbejakande extremism. Samtidigt finns det andra verksamheter, såsom EXIT, Flamman och Agera Värmland, som har specifik kompetens att stötta individer i riskzonen för eller redan aktiva i extremistiska miljöer.

Ramboll rekommenderar CVE att fortsatt ge Orostelefonen bidrag under 2023-2024, men med ett förtydligat uppdrag och högre krav på uppföljning

Orostelefonen har under 2023 beviljats medel för att nå ut till fler anhöriga genom att dels ta in en extern kommunikationsbyrå, dels starta en chattfunktion. Vi bedömer att CVE bör invänta återsrapportering av vad det utökade stödet för att nå fler anhöriga resulterat i. Att dra in stödet under pågående satsning utan att utvärdera dess resultat skulle innebära ett slöseri med såväl medel som arbetsinsats för båda parter.

Vi rekommenderar dock att CVE preciserar orostelefonens uppdrag till att endast omfatta anhöriga, för att de ska kunna ge ett adekvat stöd och komplettera det befintliga stödet som finns. Orostelefonen behöver även stärka uppföljning och återsrapportering av verksamheten. Till höger ger vi specifika rekommendationer till hur Orostelefonen kan arbeta mer systematiskt med uppföljning och återsrapportering av verksamheten, samt viktiga aspekter att beakta under pågående satsning för att nå ut till fler.

Rekommendationer för Orostelefonens fortsatta arbete

Arbeta systematiskt med tidrapportering

Personalen på orostelefonen bör redovisa sin tid på olika poster. Det möjliggör för orostelefonen att ge en mer rättvis bild av hur mycket tid som personalen exempelvis lägger ned på att stötta olika anhöriga som ringer in (utöver den faktiska samtalstiden). Det utgör även underlag för att prioritera och fokusera på det primära uppdraget att stötta anhöriga.

Arbeta mer systematiserat med att följa upp och återsrapportera vad stödet resulterat i

Orostelefonen samlar in spontan feedback från anhöriga om deras upplevelse av stödet och vad det resulterat i. Eftersom ca 80 procent av anhöriga väljer att bryta anonymiteten finns det möjligheter att följa upp stödet mer systematiskt (exempelvis via en kortare enkät).

Rutiner för uppföljning blir särskilt värdefullt om orostelefonen via sina satsningar lyckas nå ut till fler. Med fler inringare går det tydligare att särskilja vilket typ av stöd som fungerar bra respektive mindre bra, samt vilka brister och möjligheter det finns hos externa aktörer runtom i landet. Det utgör underlag dels för orostelefonen att utveckla sin verksamheten, dels för CVE att bedöma vilket behov av stöd kommuner har för att arbeta främjande mot våldsbejakande extremism.

Under pågående satsning för att nå ut till fler behöver orostelefonen även följa upp orsaker till att inringarna är få

Under satsningen blir det viktigt att orostelefonen analyserar varför stödtelefonen inte når ut till fler anhöriga, beror det på att i) anhöriga inte känner till orostelefonen, eller ii) en orostelefonen inte är en relevant stödform. Där kan med fördel den externa kommunikationsbyrån användas.

Om en chattfunktion ska utformas behöver det finnas rutiner för hur man bemöter individen som oron berör

Det finns skillnader i hur man bör bemöta en anhörig respektive en individ som oron berör. Det är därför viktigt att orostelefonen inför lansering av en chattfunktion utvecklar tydliga rutiner för att bemöta och lotsa den oron berör vidare till annat adekvat stöd.

BILAGA 1 - REFERENSER

Referenser

Barrelle, Kate (2015). Pro-integration: disengagement from and life after extremism. Behavioral Science of Terrorism and Political Agression, 7:2, 129-142. ISSN: 1943-4480.

Carlsson Christoffer (2016). Att lämna våldsbejakande extremism. En kunskapsöversikt. Institutet för framtidsstudier. Forskningsrapport, 1-154. ISBN: 978-91-982091-4-3.

Mattsson Christer och Johansson Thomas (2020). Talk is silver and silence is gold? Assessing the impact of public disengagement from extreme right on deradicalization. University of Gothenburg 2020:24, 79-112. ISSN: 2363-9849.