

# Vad tycker brukarna?

En intervjuundersökning om kvaliteten vid  
Hovrätten för Västra Sverige



**HOVRÄTTEN FÖR  
VÄSTRA SVERIGE**  
SVERIGES DOMSTOLAR



## Sammanfattning

Som en del av kvalitetsarbetet vid Hovrätten för Västra Sverige (hovrätten) har en intervjuundersökning genomförts med målsägande, vittnen och tilltalade (brukarna) i brottmål i syfte att få fram deras uppfattning om kvaliteten i hovrättens information, service och bemötande.

Med intervjuvärdens som grund kan hovrätten vidta åtgärder för att förbättra kvaliteten i verksamheten när det gäller den information som skickas ut före huvudförhandling (kallelser) och som ges under huvudförhandlingen samt den service och det bemötande som ges före en huvudförhandling (telefonkontakt, bemötande på plats), under själva huvudförhandlingen och i viss mån efter huvudförhandlingen (utbetalning av ersättning till målsägande och vittnen). Hovrätten har också förhoppningen att andra domstolar kan ha nytta av erfarenheterna från intervjuundersökningen i sitt eget kvalitetsarbete.

Kvalitativa intervjuer med totalt 65 brukare har genomförts direkt efter huvudförhandlingen i hovrättens lokaler.

De uppfattningar som brukarna har beträffande kvaliteten i hovrättens verksamhet varierar. Det finns brukare som överlag är nöjda med den information, service och det bemötande de får från hovrätten. Men det finns också brukare som lämnat en rad synpunkter och haft önskemål om förbättringar för att höja kvaliteten i hovrättens verksamhet i dessa avseenden.

Undersökningen visar att de åsikter som hovrättens brukare har till stor del är förknippade med brukarens roll i hovrätten samt vilken "vana" personen i fråga har av att vara i en domstol och att det varierar också beroende på om personen har ett juridiskt ombud eller inte. I många fall förklarar detta de skillnader i synpunkter och åsikter som brukarna har.

Målsägande och vittnen efterfrågar i högre utsträckning än tilltalade mer information (se avsnitt 4.1) både vad gäller huvudförhandlingens gång, vilken roll de själva och övriga i rättssalen har samt information om praktiska saker som hur man hittar till hovrätten och om det finns möjlighet att vänta i ett avskilt väntrum före huvudförhandlingen m.m.

Målsägande och vittnen verkar också ha ett större behov än de tilltalade av service och ett personligt bemötande (se avsnitt 4.2) när de kommer till hovrätten. Ett vänligt bemötande uppskattas och uppmärksammas dock av samtliga brukare. Det har framkommit att en viss förändring av väntsalen skulle behövas för att minska obehaget inför den väntande huvudförhandlingen. Det handlar bl.a. om enkla åtgärder som att tillhandahålla ett större utbud av tidningar och att placera ut fler gröna växter.

När det gäller bemötandet i själva rättssalen är de tilltalade mer uppmärksamma på hur rättsens ledamöter uppträder än vad målsägande och vittnen är. Tystnad och frånvaro av reaktioner på det som sägs lämnar öppet för olika tolkningar från brukarnas sida medan ett intresse och engagemang, exempelvis genom att domarna ställer kontrollfrågor till brukaren, upplevs som positivt. Överhuvudtaget har undersökningen visat att uppträdandet och attityden hos rättens ledamöter har stor betydelse för om brukarna känner att domarna har lyssnat på dem och om de upplever sig blivit rättvist behandlade.



# Innehåll

Förord.....	4
<b>1 Inledning.....</b>	<b>5</b>
1.1 Definition av kvalitet med avseende på dömande verksamhet .....	5
1.2 Definition av domstolens intressenter .....	5
1.3 Bakgrund.....	5
1.3.1 Tidigare undersökningar .....	6
<b>2 Syfte och målsättning.....</b>	<b>7</b>
<b>3 Tillvägagångssätt .....</b>	<b>8</b>
3.1 Val av intervjupersoner .....	8
3.2 Praktiskt tillvägagångssätt .....	8
3.3 Etiska frågor .....	9
3.4 Intervjuerna .....	9
3.5 Intervjufrågorna .....	10
3.6 Kartläggningsmetoden .....	12
3.7 Validitet och reliabilitet.....	13
3.8 Avgränsningar.....	13
<b>4 Resultatredovisning .....</b>	<b>15</b>
4.1 Information.....	16
4.1.1 Information före huvudförhandlingen .....	16
4.1.2 Information under huvudförhandlingen .....	23
4.2 Service och bemötande.....	26
4.2.1 Service och bemötande före huvudförhandlingen .....	26
4.2.2 Service och bemötande i hovrättens lokaler .....	30
4.2.3 Service och bemötande under huvudförhandlingen .....	39
<b>5 Slutsatser .....</b>	<b>45</b>
5.1 Mer information.....	45
5.2 God service och ett korrekt och gott bemötande.....	46
5.3 Brukarens roll och domstolsvana samt juridiska ombud påverkar.....	47
<b>6 Avslutande reflektioner .....</b>	<b>49</b>
<b>7 Arbetet med åtgärder.....</b>	<b>51</b>
<b>8 Käll- och litteraturförteckning .....</b>	<b>52</b>

## Bilagor

- Bilaga 1. Projektbeskrivning
- Bilaga 2. Information på hovrättens externa hemsida
- Bilaga 3. Bilaga till kallelsen
- Bilaga 4. Information till åklagare, advokater, häktet och BOJ
- Bilaga 5. Intervjuguide

## Förord

I denna rapport redovisas ett projekt som innefattar en intervjuundersökning med målsägande, vittnen och tilltalade (brukarna). Projektet har genomförts vid Hovrätten för Västra Sverige under våren 2006. Intervjuundersökningen har syftat till att få fram ett underlag för åtgärder för att höja kvaliteten för brukarna när det gäller hovrättens information, service och bemötande. Projektet har finansierats av Hovrätten för Västra Sverige, Brottsofferfonden och Domstolsverket.

Helena Jönrup som är domstolssekreterare i hovrätten och pol mag i statskunskap har varit projektledare och huvudansvarig för rapporten. Marie B. Hagsgård som är verksamhetsutvecklare i hovrätten och domarutbildad har deltagit i projektets genomförande och utformningen av rapporten. Projektet är slutfört i och med att resultatet redovisas för hovrättens personal den 29 september 2006.

# 1 Inledning

## 1.1 Definition av kvalitet med avseende på dömande verksamhet

Kvalitet är ett begrepp som skiftar innebörd beroende på vem som i en given situation bedömer den. Vad som är kvalitet är således till viss del subjektivt. Traditionellt anläggs ofta ett *internt* perspektiv, ett professionellt perspektiv. För domstolarnas del handlar detta t.ex. om att reglerna tillämpas korrekt. Ett *externt* perspektiv ger även andra aspekter på kvalitetsbegreppet som kan röra bemötande, information och service.<sup>1</sup>

Kvalitet brukar också definieras som alla sammantagna egenskaper hos en prestation eller en produkt som ger förmågan att tillfredsställa uttalade eller underförstådda krav och behov. Kvalitet handlar alltså om att leva upp till de krav som ur olika synvinklar ställs på verksamheten.<sup>2</sup> I privat verksamhet kan kvalitet definieras som att tillgodose behov och infria realistiska förväntningar från kunder, medarbetare och ägare/uppdragsgivare.<sup>3</sup> Överfört på statlig verksamhet kan kvalitet definieras som att tillgodose behov och infria realistiska förväntningar från brukare, medarbetare och medborgare/uppdragsgivare.

Medborgarna representerade av riksdagen och regeringen är domstolarnas uppdragsgivare. Genom lagar, förordningar och regleringsbrev anges vilka uppgifter domstolarna har i samhället. Ofta anges i dessa dokument att domstolarnas uppdrag är att med medborgarna i centrum handlägga mål och ärenden på ett rättssäkert och effektivt sätt.<sup>4</sup> Ytterst är det medborgarna som avgör om domstolarna uppfyller sitt uppdrag tillfredsställande. Utöver medborgarna har domstolarna andra intressenter som på olika sätt påverkas av domstolarnas verksamhet.

För att konstatera en hög kvalitet måste man identifiera vilka krav som olika intressenter ställer på verksamheten. I vissa fall är kraven tydliga, i andra fall behövs *en dialog med intressenterna för att få fram de krav som ställs*. I den dialogen är det nödvändigt att involvera såväl de egna medarbetarna som externa intressenter i domstolarnas verksamhet eftersom båda grupperna har förväntningar på hur domstolarna utför sina uppgifter och har krav på en hög kvalitet i rättsskipningen.<sup>5</sup>

## 1.2 Definition av domstolens intressenter

Definitionen av kvalitetsbegreppet innebär alltså att kvalitet alltid måste relateras till de intressenter som verksamheten är till för eller som på annat sätt påverkas av eller är beroende av verksamheten. Domstolens främsta intressenter är uppdragsgivare och brukare. Uppdragsgivare till domstolarna är, som nämnts ovan, medborgarna representerade av riksdag och regering. Brukare av domstolarnas tjänster är de som direkt berörs av mål och ärenden, dvs. parter, vittnen m.fl. och även professionella aktörer som biträder dem.<sup>6</sup>

## 1.3 Bakgrund

Det är av stor vikt att tillföra kunskap om brukarnas syn på verksamheten eftersom erfarenheter från andra områden visar att den bild av olika intressenters krav som man har inom en verksamhet ofta inte stämmer överens med de faktiska krav som intressenterna ställer. Krav-

---

<sup>1</sup> Bergman m.fl. (2001), s. 15

<sup>2</sup> Svensk standard SS 02 01 04

<sup>3</sup> Kvalitetsledarskap i tjänsteverksamhet, Föredrag 2005-02-02, professor Bo Edvardsson

<sup>4</sup> Budgetprop. 2005/06:1, s. 40

<sup>5</sup> Bergman m.fl. (2001), s. 21

<sup>6</sup> Domstolsväsendets kvalitetsgrupp (2005), s 7f

bilden bör därför baseras på en dialog med respektive intressegrupp och inte främst på egna bedömningar.<sup>7</sup>

Hovrätten för Västra Sverige (hovrätten) arbetar sedan några år tillbaka med ett systematiskt kvalitetsarbete. Hittills har detta arbete huvudsakligen bedrivits genom att alla medarbetare har fått beskriva hur de arbetar med mål och ärenden samt komma med förslag till hur arbetsättet och arbetsmiljön kan förbättras. Under hösten 2004 bildades en kvalitetsgrupp med representanter från hovrättens fem avdelningar samt den administrativa enheten. Kvalitetsgruppen hade som uppdrag att i dialog med medarbetarna komma med förslag till hur ett systematiskt kvalitetsarbete skulle komma till stånd inom hovrätten. Ganska snart var gruppen överens om att frågan om vilken kvalitet hovrätten har i sin verksamhet i första hand måste ställas till de brukare som närmast berörs av hovrättens mål och ärendehantering. Våren 2005 vände hovrätten sig därför till två av dessa grupper, nämligen åklagare och advokater, med frågan om vad de anser om kvaliteten i hovrättens verksamhet.

De synpunkter och förslag som åklagare och advokater lämnade redovisades för alla medarbetare som sedan arbetade i olika grupper med att tillvarata de synpunkter som lämnats. Därefter fattade ledningen beslut om vilka kvalitetshöjande åtgärder som hovrätten skulle arbeta med på en övergripande nivå och på avdelningsnivå. De kvalitetshöjande åtgärderna har redovisats till åklagare och advokater.

Hovrätten har nu gått vidare och undersökt vad en del av hovrättens brukare i brottmål, målsägande, vittnen och tilltalade<sup>8</sup>, anser om kvaliteten i verksamheten. Denna rapport är resultatet av sistnämnda undersökning som har skett genom en intervjuundersökning med nämnda brukare. De frågor som har ställts handlar om hur dessa grupper uppfattar den information, den service och det bemötande de får av hovrätten från det att de får en kallelse att komma till hovrätten till dess att rättegången<sup>9</sup> avslutas.

Projektet har finansierats av hovrätten, Brottsofferfonden och Domstolsverket.<sup>10</sup>

### 1.3.1 Tidigare undersökningar

Tidigare har enkätundersökningar genomförts bl.a. vid Göteborgs universitet och vid domstolar i Danmark. Då svarsfrekvensen varit mycket låg vid dessa undersökningar har man dock inte kunnat dra några säkra slutsatser på grundval av det inhämtade materialet. De enkätundersökningar som har genomförts med högre svarsfrekvens exempelvis vid Huddinge tingsrätt samt en undersökning gjord på uppdrag av Rikspolisstyrelsen, Riksåklagaren och Domstolsverket har utslutande vänt sig till brottsoffer och inte hämtat in synpunkter från de tilltalade.

Ur ett likabehandlingsperspektiv menar vi att en undersökning om domstolars verksamhet ur ett brukarperspektiv bör omfatta såväl tilltalade som målsägande och vittnen.

<sup>7</sup> "Kvalitet i domstolsväsendet" (2004), s. 7

<sup>8</sup> *Brukare* avser fortsättningsvis målsägande, vittnen och tilltalade

<sup>9</sup> De flesta brukare benämner det juridiska begreppet "huvudförhandling" för "rättegång" varför detta ord använts vid intervjuerna. I den övriga texten åsyftar begreppet "rättegång" hela processen.

<sup>10</sup> Projektbeskrivning, se bilaga 1



## 2 Syfte och målsättning

I denna undersökning är det målsägande, vittnen och tilltalade i brottmål som sätts i fokus. Det är deras åsikter om kvaliteten i hovrättens verksamhet som är av intresse. Syftet är att dessa grupper skall få ge sin syn på kvaliteten i hovrättens verksamhet främst när det gäller information, service och bemötande samt att hovrätten med detta material som grund skall kunna vidta åtgärder för att förbättra kvaliteten i verksamheten i dessa avseenden.

I ett vidare perspektiv är syftet med undersökningen att hovrätten genom att höja kvaliteten i verksamheten på ett bättre sätt skall uppfylla sitt samhällsuppdrag att handlägga mål och ärenden på ett sätt som medborgarna uppfattar som rättssäkert och effektivt.<sup>11</sup>

Eftersom intervjuundersökningar är tidskrävande projekt är vår förhoppning att hovrättens undersökning kan vara till nytta för fler domstolar och tjäna som utgångspunkt inte bara för vårt eget fortsatta kvalitetsarbete utan även för andra domstolars arbete med att höja kvaliteten i den egna verksamheten.

---

<sup>11</sup> Jfr Prop. 2005/06:1, s. 40

### 3 Tillvägagångssätt

Denna undersökning bygger på intervjuer med hovrättens brukare i brottmål. Ett alternativ hade varit en enkätundersökning med samma grupp. Vi har dock gjort bedömningen att intervjuer ger en säkrare uppfattning om vad brukarna anser om hovrättens information, service och bemötande än vad en enkätundersökning skulle göra. Denna bedömning grundar sig huvudsakligen på informationen om tidigare gjorda enkätundersökningar som givit en låg svarsfrekvens, se avsnitt 1.3.1 ovan.

Närmare bestämt bygger detta projekt på kvalitativa intervjuer som genomförts med de nämnda brukarna. Denna metod ger en möjlighet att undersöka brukarnas syn på hovrättens verksamhet och att se situationen ur de intervjuade personernas synvinkel. Mer konkret innebär det att vi ville få fram vad hovrättens brukare anser om den information som skickas ut (kallelser) samt den information, den service och det bemötande som ges före en rättegång (telefonkontakt, bemötande på plats), under själva rättegången och i viss mån efter rättegången (utbetalning av ersättning till målsägande och vittnen).

Valet av den kvalitativa metoden med möjlighet till följdfrågor formulerade av intervjuaren utifrån varje specifik intervjusituation öppnar för en relativt djup förståelse av brukarnas syn på kvaliteten i hovrättens verksamhet till skillnad från kvantitativa metoder med strikta standardformulär. Detta innebär att hovrätten fått kunskap om vilka åtgärder som bör vidtas för att förbättra kvaliteten.

När det gäller möjligheten att generalisera de resultat som kommer av en kvalitativ undersökning bestående av intervjuer så är begreppet *teoretisk mättnad* centralt. Det handlar inte om att bedöma hur utbredda olika sätt att tänka är, utan att koncentrera projektet kring förekomst av, och förståelse för, olika sätt att tänka. Möjligheten att generalisera har därmed fått träda tillbaka till förmån för tanken att låta många olika röster framträda. Teoretisk mättnad anses ha uppnåtts då samtliga sätt att tänka kring ett fenomen har ringats in. Intervjupersonerna intervjuas till en punkt där fler intervjuer inte skulle bidra med några nya kunskaper. Ett slags mättnad har då uppnåtts.<sup>12</sup> När mättnad uppkommer under intervjuerna innebär det rent konkret att intervjuaren hör att samma resonemang återkommer hela tiden.

#### 3.1 Val av intervjupersoner

Populationen i föreliggande undersökning utgörs av fysiska personer som i rollen av målsägande, vittne eller tilltalad har medverkat i en huvudförhandling på hovrätten.

I statsvetenskaplig litteratur rörande forskningsmetodiken kvalitativa intervjuer anser man att antalet intervjuer för en sådan undersökning kan variera. Anledningen till flexibiliteten i antal intervjupersoner grundar sig i det tidigare resonemanget om teoretisk mättnad då det på förhand inte går att säga när detta kommer att inträffa.

I förevarande undersökning har ambitionen varit att intervju en stor del av de brukare som varit i hovrätten under den tid då intervjuundersökningen genomförts. Fenomenet teoretisk mättnad har dock ändå beaktats och uppnåtts.

#### 3.2 Praktiskt tillvägagångssätt

Hovrättens lokaler var den naturliga platsen för genomförandet av intervjuundersökningen. Eftersom resultatet av intervjun sannolikt skulle kunna påverkas av att den intervjuade just hade fått domstolens dom har samtliga intervjuer genomförts innan dom fallit. Inför varje

---

<sup>12</sup> McCracken (1988), s. 98, Bryman (1997), s. 102

vecka har så kallade uppopslistor för respektive avdelning skrivits ut för att ge en överblick över antalet planerade huvudförhandlingar. Vidare har information om intervjuundersökningen lagts ut på hovrättens externa hemsida, skickats med i kallelsebrevet till målsägande, vittnen och tilltalade i brottmål samt skickats ut via e-post till åklagare, advokater, Brottsförjouren och häktet.<sup>13</sup>

Två av hovrättens anställda har genomfört intervjuerna. En viktig fördel med detta har varit att den kunskap om brukarnas syn på kvaliteten i hovrättens verksamhet som intervjuerna förvärvat genom intervjuerna bevaras inom organisationen. Intervjuernas breda kunskap om brukarnas uppfattning om hovrätten kan på detta sätt återföras och tas tillvara i arbetet med att höja kvaliteten i den information, den service och det bemötande som hovrätten ger brukarna.<sup>14</sup>

Intervjuerna har utförts dels på den våning där huvudförhandlingarna hålls (med häktade och en del tilltalade) samt på entréplan efter utbetalning av ersättning till målsägande och vittnen. För att ge information om när ett vittne eller en målsägande lämnar förhandlingssalen eller när en huvudförhandling närmar sig sitt slut har protokollförarna skickat e-post från förhandlingssalen till intervjuerna. När det gäller intervjuerna med de tilltalade så har en av intervjuerna satt sig i salen när pläderingarna närmat sig sitt slut och när huvudförhandlingen avslutats har ordföranden kort informerat om intervjuundersökningen, talat om att medverkan är frivillig samt visat den tilltalade, om denne varit intresserad av att ställa upp, vem som kommer att genomföra intervjun.

Majoriteten av intervjuerna har spelats in på bandspelare. Vid de intervjuer där intervjupersonen inte har givit sitt samtycke har intervjusvaren istället skrivits ner. I samtliga fall har sporadiska anteckningar tagits. Användningen av bandspelare möjliggör en redovisning där det exakta ordvalet och formuleringarna ligger till grund för analysen. De flesta av intervjupersonerna har talat svenska men vid ett fåtal tillfällen har tolk använts. Intervjuerna varade mellan 10 och 40 minuter. Sammanlagt har 65 intervjuer genomförts. Av dessa 65 intervjupersoner var 24 tilltalade (varav 7 häktade), 20 målsägande och 21 vittnen. På hovrättens fem avdelningar fördelar det sig på följande vis. Avdelning 1: 14 intervjuer, avdelning 2: 13 intervjuer, avdelning 3: 14 intervjuer, avdelning 5: 12 intervjuer samt avdelning 6: 12 intervjuer.

### 3.3 Etiska frågor

Intervjupersonerna i denna undersökning har alla varit med om en huvudförhandling. Det har därför varit viktigt att närma sig intervjupersonerna med försiktighet och respekt. För en del kan en huvudförhandling upplevas som påfrestande och uppsplitande och intervjuerna har därför särskilt understrukit att det har varit valfritt att ställa upp på intervju samt att de som intervjuas garanteras anonymitet. Intervjuerna har också före varje intervju informerat intervjupersonen om att de inte har något med den slutliga domen att göra. Detta för att intervjupersonerna skall kunna tala fritt och kunna framföra eventuell kritik utan att känna att det skulle kunna påverka domslutet.

### 3.4 Intervjuerna

Den intervjuguide som tagits fram anger de ämnen som är föremål för undersökningen och i vilken ordning de kommer att tas upp under intervjun. Intervjuguiden har betraktats som en checklista eftersom det kan vara lämpligt att ta upp frågorna i olika ordning beroende på de olika intervjusituationerna. Denna form av intervju betecknas som halvstrukturerad vilket innebär att den som intervjuar täcker in ett antal teman men att det likväl finns möjlighet att förändra frågornas form liksom ordningsföljden så att de svar man får från intervjupersonen

<sup>13</sup> Se bilagorna 2-4

<sup>14</sup> Beer, m.fl (2004), s. 82-90

kan följas upp på bästa sätt. Intervjun blir ett slags mellanting mellan ett vanligt samtal och ett strängt strukturerat frågeformulär.<sup>15</sup>

Ett relativt omfattande arbete har lagts ned på frågornas utformning för att resultatet av undersökningen skall bli så användbart som möjligt i det fortsatta arbetet med att vidta åtgärder för att höja kvaliteten i hovrättens information och service till, samt bemötande av brukarna. Varje fråga har bedömts tematiskt och dynamiskt: tematiskt med hänsyn till dess relevans för projektfrågorna och dynamiskt med hänsyn till det mellanmänniska förhållandet i intervjun. En bra intervjufråga bör bidra tematiskt till kunskapsproduktionen och dynamiskt till skapandet av ett bra samspel mellan intervjuare och intervjuperson.<sup>16</sup>

Det har eftersträvat att frågorna i möjligaste mån skall vara korta och lättförståeliga samt befriade från akademisk jargong. Det har varit angeläget att formulera konkreta frågor men även att ta med en del öppna frågor då det kan finnas ämnen eller teman som brukarna anser vara viktiga men som förbisetts. Den övergripande intentionen har varit att personen som intervjuas skall känna att han/hon får en möjlighet att "prata av sig" och att hovrätten är intresserad av hans/hennes synpunkter. För att intervjun inte skall uppfattas som ytterligare ett förhör så har det varit centralt att undvika "varför-frågor".

Synpunkter på intervjuguidens utformning har inhämtats från medarbetarna på hovrätten, Göteborgs universitet och Brottsförebyggande rådet. Vår förhoppning är att man på detta vis kan dra nytta av den samlade erfarenheten och minimera risken för att viktiga frågor utelämnas.

I förlängningen har avsikten med att noga arbeta igenom intervjufrågorna och göra justeringar efter de synpunkter som lämnats in, varit att få den person som intervjuas att känna sig motiverad att föra fram sina synpunkter och åsikter.

Vidare har de personer som intervjuats fått en bakgrund till intervjun genom en orientering före och efter intervjun. Intervjuarna har kort berättat om syftet med intervjun, användning av bandspelare och givit intervjupersonen möjlighet att ställa frågor före intervjun. I samband med detta har intervjuarna vara noga att peka ut att det är intervjupersonens egna tankar och resonemang som är av intresse och att det inte finns några rätta eller felaktiga svar på de frågor som kommer att ställas.

### 3.5 Intervjufrågorna

Samtliga intervjuer har inletts med, som nämnts ovan, information om intervjuundersökningen. En relativt standardiserad intervjuguide har använts. Intervjuarna formulerade redan på förhand följdfrågor som sedan anpassats efter intervjusituationen; vid vissa intervjuer har ett större antal följdfrågor använts än vid andra intervjuer. Under intervjuerna har intervjuarna också varit öppna för att ändra på ordningsföljden av frågorna beroende på den specifika intervjusituationen med varje brukare.

Det första temat i intervjuguiden är "**Information**" och den inledande frågan till intervjupersonerna löd: "*Vad tyckte du om den kallelse som du fick från hovrätten?*". Frågan ställdes med anledning av den kännedom som finns på hovrätten om att kallelsen ibland uppfattas som svår. Kallelsen är även, i de flesta fall, den första kontakt som brukarna har med hovrätten så det föll sig naturligt att börja med en sådan fråga. Denna inledande fråga fungerade mycket bra; de flesta brukare hade en hel del att säga om kallelsen och intervjun kom därför igång precis som tanken var. Utifrån de svar som intervjupersonen gav ställdes sedan följdfrågor och lite mer ingående frågor angående just kallelsen, till exempel "*Var den (kallelsen) lätt eller svår att*

---

<sup>15</sup> Kvale (1997), s. 107ff

<sup>16</sup> A.a (1997), s. 32

förstå?”, ”Hur tyckte du att tonen var?” samt ”Fick du den i tillräckligt god tid?”. Den sista frågan löd ”Saknade du någon information?” för att intervjupersonen på så vis skulle få möjlighet att uttrycka om någon information saknades och i så fall vad.

Under temat ”**Bemötande och service inför rättegången**” fick brukarna ge sin syn på hur de anser att de blir bemötta av de personer som de först får kontakt med på hovrätten, till exempel i telefon. Då de flesta domstolssekreterare och givetvis växeltelefonisten relativt ofta pratar med någon av brukarna före huvudförhandlingen så var det en viktig del av undersökningen att ta reda på hur denna första personliga kontakt uppfattades av brukarna. Frågor som ”Pratade du med någon på hovrätten innan rättegången, om ja, hur uppträdde den personen mot dig?” samt ”Hur skulle du vilja att den första kontakten var?” och ”Har du besökt hovrättens hemsida, om ja, vad tyckte du om den?” ställdes under ovan nämnda tema.

Vidare togs även frågor angående det ”**Bemötande och den information i lokalerna**” brukarna får när de kommer till hovrätten upp som ett tema i intervjuguiden med anledning av att eventuell otydlighet i den fysiska miljön skulle kunna skapa osäkerhet hos brukarna. De frågor som ställdes var ”Var det lätt eller svårt att hitta till hovrätten?”, ”Var det lätt eller svårt att hitta när du kom in i hovrättens byggnad?” och ”Hur blev du mottagen av hovrättens personal när du kom in på hovrätten?, Hade man kunnat göra det på ett bättre/annorlunda sätt?”.

En del frågor ställdes också angående den fysiska miljön i väntrummet och den information man i förväg fick om vad som skulle hända under huvudförhandlingen. Temat för de här frågorna var ”**Trygghet/säkerhet**” och frågorna: ”Var fick du vänta innan förhandlingen, hur tyckte du att väntrummet/väntsalen var?”, ”Om vi skulle försöka att förbättra miljön där, vad skulle vi satsa på då tycker du?”, ”Fick du den information som du behövde för att veta vad som skulle hända i rättssalen?”, ”Hade du velat ha mer information innan rättegången, om ja: vad för slags information?” ställdes till brukarna.

Tidigare undersökningar<sup>17</sup> har visat att en del brukare inte förstår vad som händer under själva rättegången vilket medförde att frågor som ”Förstod du det som sades under rättegången, var det något som var oklart eller konstigt?” var angelägna att ställa. Förutom ”**Begriplighet**” behandlade det här temat också själva bemötandet i rättssalen, ”**Bemötande under förhandlingen**”, för att här fånga upp synpunkter angående hur brukarna uppfattar domarnas bemötande och förhållningssätt i rättssalen. Här ställdes frågor som ”Hur tyckte du att domarna behandlade dig under rättegången?” ”Kände du dig rättvist behandlad?” och ”Vad tyckte du om förhöret med dig själv?”. Då vissa av hovrättens förhandlingssalar är väldigt stora ville vi också ta reda på om brukarna tydligt kunde höra vad ordföranden sa under huvudförhandlingen och de fick därför frågan ”Hörde du vad domarna sa?”.

Det slutliga temat ”**Service/bemötande efter förhandlingen**” genererade en fråga till målsägande och vittnen ”Hur tyckte du att det fungerade när du fick dina pengar utbetalda efter rättegången?”. Frågan ställdes bl.a. av det skälet att de medarbetare som arbetar med denna uppgift var angelägna om att få veta om de uppfyllde brukarnas förväntningar på god service.

Efter detta avrundades intervjun med två avslutande frågor till samtliga brukare ”Hade hovrätten kunnat bemöta dig och/eller informera dig på ett bättre sätt? Om ja: Hur skulle du vilja att hovrätten bemötte dig/ informerade dig?” och ”Det här var mina frågor, är det något annat som du själv vill tillägga?” Det skulle visa sig att många av de intervjuade tog tillfället i akt att sammanfatta sina intryck eller understryka någon synpunkt de lämnat i samband med att de svarade på dessa frågor.

Innan intervjuerna genomfördes utfördes några provintervjuer med brukare på hovrätten för att se om frågorna var lättbegripliga och om intervjun flöt på ett naturligt sätt. Vid provinter-

<sup>17</sup> se ”Sju ungdomar om sin rättegång”, Brottsförebyggande rådet, rapport 2002:18

vjuerna visade det sig att en del av frågorna i intervjuguiden behövde formuleras om samt att några frågor fick flyttas. I beskrivningen ovan har detta korrigerats.<sup>18</sup>

### 3.6 Kartläggningsmetoden

Vid användandet av kvalitativa forskningsmetoder är målet i allmänhet att hitta och definiera kategorier i samband med den empiriska undersökningen och analysen av densamma. För hovrätten är det viktigt att det tydligt går att se vilken typ av åtgärder som behöver vidtas och att man ganska så omgående kan påbörja detta arbete. Ett analysredskap som ter sig lämpligt för att göra denna typ av analys kallas grounded-theory-method eller kartläggningsmetoden.

Kartläggningsmetoden innebär att man systematiskt grupperar data i olika nivåer. Enligt statsvetenskaplig forskningslitteratur kan dessa olika nivåer delas in i begreppen: kategorier, dimensioner och kvaliteter.<sup>19</sup> De två första begreppen kommer att användas i denna analys. Vad som bör betonas är att kartläggningsmetoden skall leda till att flera nivåer blottläggs i materialet och att den undre nivån alltid innebär aspekter av den närmast ovanstående. Analysen skall leda fram till ett kartläggningsschema (se modell nedan). Det optimala är om analysen är enkel utan att för den skull bortse från mångfalden, och att den samtidigt har en stark förklaringspotential.<sup>20</sup>

Syftet med intervjuundersökningen vid hovrätten har varit att ta fram vad som är viktigt för brukarna samt vilka krav de ställer, det vill säga *vad brukarna anser vara hög kvalitet i hovrättens verksamhet*. Detta skall följaktligen stå överst i kartläggningsschemat. När analysarbetet påbörjas så är det första momentet att ta fram alla de synpunkter och åsikter som brukarna har beträffande hovrättens verksamhet.

Nästa steg av analysen är att göra synpunkterna och åsikterna som framkom under intervjuerna mer allmänna än de faktiskt var när intervjupersonen själv fick uttrycka dem. De här något mer allmänna förklaringarna har sedan placerats längst ner i kartläggningsschemat. När en av intervjupersonerna till exempel sa att hovrättens väntsal skulle bli trevligare med lite mer gröna växter så benämns det som "väntsalens utformning" och när en annan uttryckte att det skulle kännas tryggt att bli mottagen av en representant från Brottsofferjouren (BOJ) när man kommer in på förhandlingsplanet (plan 2) benämns det som "möjlighet till personlig service/mottagande på plan 2". Detta innebär att det bakom de här lite mer allmänna förklaringarna döljer sig ett flertal likartade uttalanden från olika intervjupersoner.

Målet med kartläggningsmetoden är alltså att flera nivåer i intervjumaterialet skall komma fram. Att identifiera kategorier och dimensioner i intervjumaterialet är den största och mest krävande delen av analysarbetet. Arbetet utförs, rent konkret på följande sätt. Alla synpunkter och åsikter som kommit fram i intervjuerna markeras för att sedan placeras i kategorier. Respektive kategori bryts därefter ner till dimensioner för att på så vis tydliggöra vissa elementära skillnader. Längst ner placeras sedan de lite mer allmänna förklaringarna. Modellen nedan visar ett kartläggningsschema.

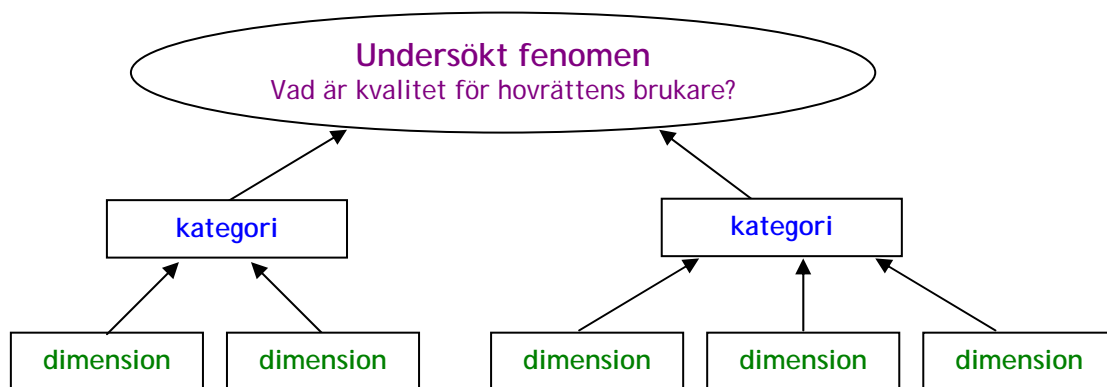
---

<sup>18</sup> Intervjuguiden finns i sin helhet som bilaga 5

<sup>19</sup> Eneroth, (1984) s. 143

<sup>20</sup> A. a, s. 149f

Figur 1 Modell för kartläggningsschema



- allmänna förklaringar

### 3.7 Validitet och reliabilitet

Validitet handlar om huruvida man mäter det som man har för avsikt att mäta.<sup>21</sup> Vid en kvalitativ intervjuundersökning som innefattar samtalsintervjuer är det av stor vikt att intervjuguiden är väl konstruerad och att frågorna således är relevanta för syftet med undersökningen. Intervjufrågorna kommer alltså att vara kärnan för validiteten i denna undersökning. Det är den interna validiteten. Ett sätt att försöka förbättra validiteten är att inför intervjuerna genomföra provintervjuer för att se om de frågor som formulerats frammanar svar eller tankar i de "riktningar" som var avsedda. Inför denna undersökning har tre provintervjuer genomförts, se avsnitt 3.5.

Validitet kan också handla om möjligheten att generalisera till en större population än den som undersökts. Det är den externa validiteten. För intervjuundersökningen vid hovrätten handlar detta om att intervjuerna som gjorts skall vara representativa för en hovrätt/domstol och att man av den anledningen kan säga att brukarna på andra domstolar skulle kunna ha likadana synpunkter och åsikter på den verksamheten. Detta anser vi vara fullt möjligt. Det finns inget som tyder på att de brukare som intervjuats på Hovrätten för Västra Sverige skulle ha annorlunda eller avvikande åsikter i förhållande till brukare vid andra domstolar. Trots att de konkreta förbättringsåtgärder som framkom under intervjuerna i en del fall är relaterade till de speciella förhållanden som råder vid Hovrätten för Västra Sverige är dock de ämnesområden som tas upp generella och därför relevanta även för andra domstolar.

Reliabilitet handlar om huruvida undersökningen genomförts på ett tillförlitligt sätt. Den intervjuguide som använts är en halvstrukturerad sådan. De frågor och teman som varit centrala för undersökningen finns redovisade tidigare i denna rapport liksom syftet med dem. Frågorna som ställts i undersökningen har i stort sett varit samma för alla intervjupersoner.

### 3.8 Avgränsningar

Intervjuundersökningen syftar till att ta fram de synpunkter och åsikter som hovrättens brukare i brottmål har angående hovrättens verksamhet. Den första avgränsningen som gjordes var angående vilka brukare som skulle inkluderas i undersökningen. Då advokater och åklagare tidigare fått lämna synpunkter blev det naturligt att utesluta dessa. Det var också nödvändigt att begränsa undersökningen med hänsyn till de resurser och den tid som var avsatt för intervjuundersökningen varför enbart brukare i brottmål valdes ut.

<sup>21</sup> Hellevik (1984), s. 137ff

Ytterligare en avgränsning som var behövlig att göra, ur säkerhetssynpunkt, berörde de tilltalade som sitter häktade. Efter samråd med personal på häktet i Göteborg beslutades att häktade med restriktioner samt de häktade där förhandlingen hölls i tingsrättens säkerhetssal skulle uteslutas.

De val som avgränsningarna lett fram till får ändå anses vara representativa för hovrättens brukare och för domstolarnas brukare i stort.



## 4 Resultatredovisning

I detta avsnitt redovisas undersökningens resultat. Målet med kartläggningsschemat, som använts för analysen, är att utifrån de kvalitativa intervjuerna skapa ett kartläggningsschema som på ett fullständigt och tydligt sätt sammanfattar och beskriver de åsikter och synpunkter som brukarna har avseende hovrättens verksamhet. Kartläggningsschemat innefattar, som beskrivits i avsnitt 3, kategorier och dimensioner.

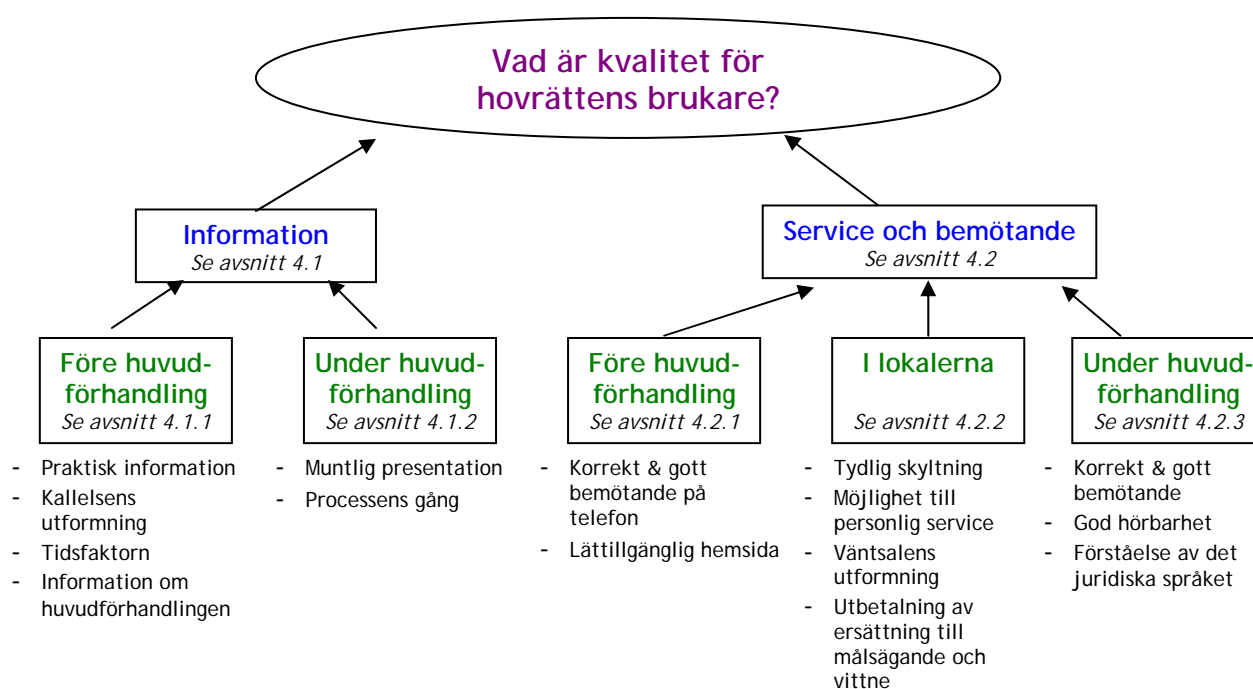
En första kategori innefattar de synpunkter och åsikter som grundar sig på den **information** som brukarna får från hovrätten. Här handlar det om den kallelse som skickas ut när dag för förhandling bestämts, om brukarnas behov när det gäller information om själva huvudförhandlingen tillgodoses på ett tillfredsställande sätt och om brukarna anser att det saknas någon annan form av information från hovrättens sida.

En andra kategori rör den **service** och det **bemötande** som hovrättens brukare får vid telefonkontakt, vid ankomsten till hovrätten både när det gäller skyltning och mottagande på förhandlingsplanet samt hur väntsalen är utformad, hur bemötandet vid själva huvudförhandlingen upplevs och hur utbetalningen av ersättning av allmänna medel till målsägande och vittne fungerar.

Inom varje kategori har de olika åsikterna och synpunkterna delats in i dimensioner. Dimensionerna under kategorin **information** gäller information som brukarna får *före* och *under huvudförhandling*. Under kategorin **service och bemötande** finns tre dimensioner som behandlar service och bemötande som brukarna får: *före huvudförhandling*, *i lokalerna* och *under huvudförhandling*.

Analysen som följer har resulterat i ett kartläggningsschema som presenteras i figuren nedan.

Figur 2 Kartläggningsschema



I redovisningen som följer kommer de olika förklaringarna och indelningarna att beläggas med hjälp av citat ur intervjuerna. Avsikten är att redogöra för tolkningarna av intervjuerna på ett öppet sätt. Det är anledningen till att relativt stora utdrag ur intervjuerna citeras när detta varit relevant för att på så vis inte ta citatet ur sitt sammanhang. Även den fråga som gett upphov till svaret presenteras. Då samtliga intervjupersoner är aidentifierade så anges endast intervjuens nummer samt brukarens roll i hovrätten.

## 4.1 Information

I detta avsnitt lyfts de åsikter och synpunkter fram som brukarna har angående den information som hovrätten förser dem med, både muntligt och skriftligt före och under huvudförhandlingen.

### 4.1.1 Information före huvudförhandlingen

Det finns brukare som anser att de inte behöver mer information än vad som finns i själva kallelsen. En del anser att de, genom att ha varit i tingsrätten, redan vet ungefär vad som kommer att hända och hur de skall bete sig i en domstol. Det finns dock brukare som menar att avsaknaden av praktisk information medför ytterligare ett stress- och orosmoment inför den kommande huvudförhandlingen. Den praktiska information som de brukare som aldrig varit på hovrätten efterfrågar kan exempelvis vara av följande slag.

#### **Intervju 9 (tilltalad)**

*Intervjuare (I): Saknade du någon information?*

Intervjuperson (IP): Ja, en vägbeskrivning! Man blir ju ännu mer nervös när man är osäker på om man kommer att hitta. Det hade känts mycket bättre om jag hade haft koll på det innan liksom.

#### **Intervju 11 (vittne)**

*I: Saknade du någon information?*

IP: Ja, det hade verkligen varit bra med en karta eller vägbeskrivning så att man kan se lite hur det ligger och var man kan ställa bilen. Nu när man kom från Borås så var det ju liksom lite svårt att veta om man verkligen skulle hinna eller inte, det kan man ju bli lite stressad över alltså.

Trots att förevarande undersökning inte gör anspråk på att generalisera utifrån de svar brukarna gett så anser ändå intervjuarna att det är slående hur många av hovrättens brukare som efterfrågar en karta och information angående parkeringsmöjligheter.

Ytterligare aspekter på praktisk information reflekteras i citaten nedan.

#### **Intervju 2 (vittne)**

*I: Saknade du någon information tillsammans med kallelsen?*

IP: Det här är första gången som jag är i en domstol överhuvudtaget...

*I: Du kanske hade velat ha någon form av praktisk information?*

IP: Ja, information om hur lokalen ser ut kanske, hur mycket folk kan man förvänta sig...man gör ju sig egna bilder när man inte vet, det här är ju inte min värld direkt och det kan ju kanske också påverka vad man säger när man vittnar och så.

*I: Du menar i fall man känner sig trygg eller inte?*

IP: Ja, om man vet vad som ska hända och så, då känns det ju bättre.

### **Intervju 24 (vittne)**

*I: Saknade du någon information?*

IP: Ja, till exempel lite information om hur man ska bete sig när man kommer hit, ska man anmäla sig, ska man sitta ner, blir man upppropad, ja lite sänt, det tror jag skulle vara ganska så bra.

En brukare efterfrågade också information om möjligheten att få vänta i ett särskilt väntrum. För ytterligare synpunkter och diskussion om väntsalen se avsnitt 4.2.2.

### **Intervju 44 (vittne)**

*I: Det här var mina frågor, är det något annat som du själv vill tillägga?*

IP: Jag har i efterhand förstått att jag hade kunnat drabbas av att få vänta i samma väntrum som den tilltalade innan rättegången. Det hade jag verkligen inte velat. I tingsrätten fick jag vänta i ett separat väntrum men ingen sa något om ifall detta var möjligt här.

Sammanfattningsvis kan det konstateras att den praktiska information som en del av hovrättens brukare har önskemål om varierar. Generellt kan dock sägas att det är angeläget att mer information når brukarna än vad som var fallet vid tillfället för intervjuundersökningen. De brukare som starkast har uttryckt detta önskemål är de med lite "vana" från domstol samt de brukare som inte har ett juridiskt ombud. Mer information av praktisk natur skulle minska den stress och oro som en del brukare känner och, enligt ett av citaten ovan, underlätta för brukarna att koncentrera sig på den uppgift de har under det egna förhöret vid huvudförhandlingen.

Kallelsens grundutformning är inget som enskilda domstolar kan ändra eller styra över då detta sköts centralt. Mallarna ligger i datasystemet Vera som dock medger redigering. Då kallelsen i många fall är den första kontakt som brukarna har med domstolen så ansåg intervjuarna att frågor angående utformningen av kallelsen ändå var relevanta att ställa. Det här är vad några av hovrättens brukare anser om kallelsens utförande.

### **Intervju 9 (tilltalad)**

*I: Hur tyckte du att tonen var?*

IP: Kall, det kändes som om den var skriven av någon som saknar känslor.

### **Intervju 19 (målsägande)**

*I: Hur tyckte du att tonen var?*

IP: "Du måste komma" var väl budskapet. Det som stod om böter var OK men det där med hämtning känns litet onödigt och hotfullt.

### **Intervju 20 (tilltalad)**

*I: Vad tyckte du om den kallelse som du fick från hovrätten?*

IP: Ja, alltså ska man titta på den formella utformningen så är den hotfull, det är det, det är samma som... "Fan ta dig om du inte kommer hit", jag tycker att språkbruket ska vara vänligt, man skrämmer ju folk att komma och vittna under

sådana här förhållanden, folk blir ju upprörda. Vi har haft ett vittne här på denna rättegången som ringde upp mig personligen och sa att han inte ville komma, han tyckte att han i princip var piskad att komma, det var ju jobbigt.

### **Intervju 2 (vittne)**

*I: Vad tyckte du om tonen?*

IP: Ja, (skrattar)...

*I: Du kan säga precis vad du tycker, det här är, precis som jag sa tidigare, helt anonymt.*

IP: Ja, alltså det...allvarligt var det, nästan lite...vad ska jag säga...inte mycket att spela på...nästan hotfullt, nej, det är ju ett kraftigt ord men det fanns inte mycket...om jag ville eller inte...

*I: Du menar att du inte hade någon valmöjlighet eller?*

IP: Nej precis, det fanns inte mycket att spela på, jag var verkligen tvungen att komma, jag menar det förstår jag väl ändå att jag måste, men det finns ju olika sätt att uttrycka det, det är ju med en viss motvilja man kommer hit när man likasom känner sig piskad att göra det, om du förstår vad jag menar...

Som nämndes ovan kan respektive domstol redigera kallelsen och därmed styra över den information som ges i kallelsen. Det finns möjligheter att exempelvis lägga till vad vittnen skall höras om och vad som är temat för ett vittnesförhör. Från brukarna framkom just önskemål om att sådan information skall presenteras i högre utsträckning.

### **Intervju 12 (målsägande)**

*I: Saknade du någon information?*

IP: Jag hade velat veta varför jag skulle höras igen, jag antog ju i och för sig att det var för att målet hade överklagats, men det hade varit bra om det stod i kallelsen.

Följande citat uttrycker både missnöje med utformningen av kallelsen (mallen från Vera) samt brist på tillvalsinformation från hovrätten.

### **Intervju 44 (vittne)**

*I: Vad tyckte du om den kallelse som du fick från hovrätten?*

IP: Det som stod om att polisen kunde komma och hämta mig om jag inte kom och vittnade var inte så trevligt. Jag skrattade faktiskt så absurt tyckte jag det var att det stod i kallelsen.

*I: Hur tyckte du att tonen var?*

IP: Lätt hotfull.

Samma brukare, senare i intervjun.

*I: Vad tyckte du om förhöret med dig själv (fick du tala till punkt, kändes det som om man lyssnade på dig, var det obehagligt, har du några tips på vad man skulle kunna göra för att det ska kännas bättre?)*

IP: Det var tidsslöseri att jag inte fick veta i förväg vad jag skulle höras om. De frågor jag fick rörde uppgifter som jag lätt hade kunnat minnas bättre genom att läsa journalanteckningar. Det var irriterande att jag inte fick veta detta i förväg, exempelvis i kallelsen.

I anslutning till de första frågorna angående just kallelsen så kommenterade även brukarna språket i kallelsen i bemärkelsen språkförståelse. Nedan följer synpunkter från lite yngre brukare och brukare med utländsk bakgrund.

#### **Intervju 45 (tilltalad)**

*I: Vad tyckte du om den kallelse som du fick från hovrätten?*

IP: Rätt bra, men konstiga ord. Svårt att förstå en del.

#### **Intervju 4 (vittne)**

*I: Vad tyckte du om den kallelse som du fick från hovrätten, var den lätt eller svår?*

IP: Jag personligen tyckte att den var lite svår, min mamma fick förklara den för mig.

#### **Intervju 14 (tilltalad)**

*I: Vad tyckte Du om den kallelse Du fick av hovrätten?*

IP: Jag förstod inte allt. Det fanns ingen på häktet som talade serbokroatiska som är mitt språk så ingen kunde förklara.

*I: Hur tyckte Du att tonen var?*

IP: Jag blev rädd. Jag såg ordet utvisning och blev rädd för jag visste inte vad det innebar.

Några av de positiva synpunkterna på kallelsen framkommer i citaten nedan.

#### **Intervju 3 (tilltalad)**

*I: Vad tyckte du om den kallelse som du fick från hovrätten?*

IP: Ganska så lätt att förstå faktiskt, det stod ju klart och tydligt vad det handlade om och när, tid och adress och allting, det var ju även en sida till med information om vad som händer om man inte kommer och det är ju bra att veta det också va' så att man förstår vikten i det.

*I: Hur tyckte du att tonen var?*

IP: Klar, ja väldigt lätt att förstå i alla fall, jag behövde ju inte ringa och fråga någon efteråt.

#### **Intervju 12 (målsägande)**

*I: Vad tyckte du om den kallelse som du fick från hovrätten?*

IP: Den var väl helt OK, tydlig och klar.

*I: Var den lätt eller svår?*

IP: Nja, den var lätt.

*I: Vad tyckte du om tonen i den?*

IP: Rakt och enkelt, jag värderade liksom inte den så.

### **Intervju 16 (vittne)**

*I: Vad tyckte du om den kallelse som du fick från hovrätten?*

IP: Jag har ju fått en del, men den var väl som en vanlig kallelse.

*I: Var den lätt eller svår?*

IP: Den kändes ganska så lätt.

*I: Vad tyckte du om tonen i den?*

IP: Den var saklig, jag fick den information som jag behövde.

En sammanfattning av de synpunkter som brukarna fört fram beträffande kallelsens utformning visar att en del uppfattar att kallelsen är otrevlig i tonen och onödigt hotfull, svår att förstå samt att viss information saknas. Andra brukare, med mer domstolsvana än de förra, upplever kallelsen som klar och tydlig.

Något som också tycks vara viktigt ur brukarsynpunkt rör tidsfaktorn. Här handlar det om information om när respektive brukares mål kommer att tas upp samt om den faktiska "väntetiden" och om vilken framförhållning som brukarna behöver ha för förberedelser inför den kommande huvudförhandlingen, citaten nedan får illustrera detta.

### **Intervju 9 (tilltalad)**

*I: Vad tyckte du om den kallelse som du fick från hovrätten?*

IP: Nej alltså, jag visste ju att den skulle komma men det hade varit lättare om man hade fått reda på från början när det skulle bli va', det är lättare att leva under tiden då.

*I: Så du hade velat ha en preliminär tid ganska så omgående efter det att målet kommit hit från tingsrätten?*

IP: Ja, det hade känts bra, då hade man vetat vad man ska rätta sig efter och så.

*I: Även om den tiden hade varit ett halvår framåt?*

IP: Ja, men det är bättre att veta även om det är långt fram i tiden.

### **Intervju 20 (tilltalad)**

*I: Fick du den (kallelsen) i tillräckligt god tid?*

IP: Nej det var inte tillräckligt gott om tid, jag kände inte att jag hann förbereda mig riktigt, det var en nackdel...

*I: Kommer du ihåg hur lång tid innan det var?*

IP: Tja, någon vecka eller två, vi pratar alltså om veckor inte månader...men det kanske bara gäller detta fallet och inte gäller generellt...

*I: Men vi vill veta vad du tycker i det här fallet.*

IP: Ja, i så fall så hade det varit bra att få reda på det tidigare så man kan förbereda på jobbet och sin familj och barn och så, man måste ju göra det va'.

### **Intervju 64 (tilltalad)**

*I: Fick du den (kallelsen) i tillräckligt god tid?*

IP: Ja, men jag skulle ha velat ha förhandlingen tidigare i hovrätten. Jag satt sex månader med restriktioner före rättegången i tingsrätten. Våldigt psykiskt påfrestande. Våldigt viktigt att få förhandlingen så snart som möjligt. Man vill bli av med det.

### **Intervju 24 (vittne)**

*I: Fick du den (kallelsen) i tillräckligt god tid?*

IP: Ja, om man jämför med tingsrätten, där jag fick den 3 dagar innan, så var det väl bättre, här fick jag den typ 1,5 veckor innan...men det är väl egentligen inte riktigt bra tid ändå, jag har ju ofta möten och annat som jag nu var tvungen att boka av och så, då hade det varit bra med lite längre framförhållning.

Till ovanligheterna hörde dock att följande klagomål framfördes.

### **Intervju 53 (målsägande)**

*I: Fick du den (kallelsen) i tillräckligt god tid?*

IP: Jag fick den i för god tid, en månad och 20 dagar i förväg. Det hade räckt med en månad för att förbereda sig på det obehag jag tycker det här var.

*I: Det här var mina frågor, är det något annat som du själv vill tillägga?*

IP: Det jobbigaste är att det tog så lång tid både i tingsrätten och i hovrätten innan mitt mål kom upp. I tingsrätten tog det över ett år och här sex månader. Jag tycker det borde finnas medling i större utsträckning så att man kan försönas och gå vidare.

Sammanfattningsvis kan konstateras att flera brukare har önskemål om att deras mål skall tas upp så fort som möjligt samt att kallelsen skickas ut i god tid. Det framgår att många brukare anser att en av de viktigaste kvalitetsaspekterna är tidsfaktorn. Även om det inte går att åstadkomma ett snabbare avgörande av målen skulle flera brukare uppskatta information om hur lång tid det kan ta innan deras mål tas upp i hovrätten.

En ytterligare aspekt på information rör den information som brukarna får beträffande huvudförhandlingen innan den äger rum. Brukarna fick frågor huruvida de ansåg att de fått tillräckligt med information eller inte. Nedan följer några exempel på de svar som brukarna gav.

### **Intervju 9 (tilltalad)**

*I: Fick du den information som du behövde för att veta vad som skulle hända i rättssalen?*

IP: Nej, jag tycker att det hade varit bra med mer info, helt klart!

*I: Vad för slags info?*

IP: Jo, jag skulle gärna velat veta hur många som skulle döma och så, det hade jag ingen aning om och så hade jag velat veta om det kunde vara så att det kunde komma åskådare...och ja lite sänt, ju mer man vet desto lättare blir det och

då fungerar man ju också bättre. Jag tycker inte att det kan bli för mycket information liksom.

### **Intervju 20 (tilltalad)**

*I: Du fick information från din advokat innan rättegången sa du, hade vi på hovrätten kunnat ge dig någon mer information tycker du?*

IP: Ja, absolut eftersom jag inte fick det!

*I: Hur skulle den informationen se ut i så fall?*

IP: Ja, jag tycker att man kanske skulle kunna få en liten beskrivning av vad som ska hända och alla krångliga ord, kändanden, svarande... domaren är inte längre domare utan kallas för ordförande... ja lite sånt helt enkelt.

### **Intervju 50 (målsägande)**

*I: Fick du den information som du behövde för att veta vad som skulle hända i rättsalen?*

IP: Nej, jag skulle vilja ha haft information om proceduren, vem som skulle yttra sig och i vilken ordning, hur rättegången går till. Det är lättare att förbereda sig när man vet om reglerna i förväg. Det blir mindre problem med klara regler.

### **Intervju 2 (vittne)**

*I: På förhandlingsplanet hur blev ni mottagna där?*

IP: Det satt någon i informationen där och där frågade vi lite.

*I: Hade man kunnat ta emot er på något annat sätt?*

IP: Med tanke på att man inte hade fått någon information innan rättegången så funderade vi på om vi kunde gå in direkt och om vi kunde gå in tillsammans, vi var ju två stycken arbetskamrater som var kallade att vittna i samma mål, kunde jag gå med min kollega in och kolla hur lokalen såg ut och bli lite lugn, ja, såna saker, ska jag sitta ner här och bli kallad eller... den informationen tog vi reda på själva.

*I: Om du hade fått den informationen med kallelsen eller här i väntsalen, tror du att det hade känts bättre då?*

IP: Ja, mycket bättre, då hade man ju vetat vad som gällde liksom.

Även synpunkter angående bristande information beträffande det egna förhåret kom fram.

### **Intervju 59 (målsägande)**

*I: Vad tyckte Du om förhåret med dig själv?*

IP: I tingsrätten var jag nervös för det var första gången men nu kändes det bra. Det är dock svårt att veta vad de vill att man skall berätta, vad man skall välja av allt som har hänt. Hade jag fått berätta fritt hade jag berättat mycket mer och i en annan ordning. Det hade varit bra om åklagaren hade kunnat informera om vad han ville att jag skulle berätta i förväg.

Sammanfattningsvis kan man konstatera att det finns brukare som önskar få mer information om hur en huvudförhandling går till innan de kommer till hovrätten och som menar att detta



är angeläget ur ett brukarperspektiv. Det framkommer även att en brist på information före huvudförhandlingen skulle kunna leda till att en del brukare inte lämnar alla uppgifter som kan vara av intresse för de sakfrågor som skall bedömas i målet.

#### 4.1.2 Information under huvudförhandlingen

Vid intervjuerna visade det sig även vara angeläget för vissa brukare att få information av olika slag under huvudförhandlingen. Citaten nedan visar att en del brukare önskar någon form av mundlig presentation i rättssalen.

##### **Intervju 60 (målsägande)**

*I: Saknade du någon information?*

IP: Jag skulle gärna ha haft information om hur en rättegång går till och vem som är vem i salen. Som det var nu var det ju ett helt fotbollslag inne i salen och jag vet inte vem som är vem.

##### **Intervju 9 (tilltalad)**

*I: Hur tyckte du att domarna behandlade dig under rättegången, kände du dig rättvist behandlad?*

IP: Ja då, och jag tycker att de behandlade mig rätt så trevligt men jag skulle vilja att de presenterade sig innan vi började, nu var det bara pang på liksom. Jag tycker att det är normalt att man skakar hand och säger vem man är, åtminstone säger sitt namn i alla fall. Som det var nu så hade jag ju ingen aning om vilka de var som satt där framme.

##### **Intervju 12 (målsägande)**

*I: Hade hovrätten kunnat bemöta eller informera dig på något annat sätt?*

IP: Ja, nu tänker jag på själva rättegången igen...att när man kommer in där så hade det varit skönt att få veta vilka de är de som sitter där...

*I: Att presentera sig med namn eller hur menar du?*

IP: Ja, det tycker jag nästan är en ordningsfråga för ett möte även av detta slag. Sen så skulle det även vara bra om det t.ex. satt en skiss utanför salen eller på anslagstavlan över de olika salarna och hur man sitter där inne, var sitter domaren, nämndemännen, notarie eller vad det nu heter och vem som är sekreterare. Man sitter ju där och tittar på dem utan att egentligen veta vilka de är.

##### **Intervju 20 (tilltalad)**

*I: Hur tycker du att domarna behandlade dig under rättegången?*

IP: Den här domaren är suverän, och jag tror att det har att göra med att han är sån som person om du förstår vad jag menar...han kan liksom läsa igenom...lätt att sova...men för övrigt så är det ju så...ja, de (*domarna*) kanske inte behöver resa sig upp och presentera sig direkt men det är just det här att de sitter lite högre därinne, de ser liksom ner på oss, ja...man skapar just den här känslan "här är vi och där är ni", det tror jag att man ska försöka suddas ut istället, man vill liksom få känslan att de också är vanliga människor som sitter där framme.

*I: Hur ska man uppnå det?*

IP: Ja, kanske ändå genom någon form av presentation eller åtminstone ge information om vad de heter de som sitter och ska döma mig, det tror jag.

Sammanfattningsvis kan man se att det finns brukare som anser att en huvudförhandling bör inledas med någon form av presentation av rätten för att på så vis ges brukarna visshet om vem som är vem framme vid domarbordet. Denna presentation kan ske antingen med namn eller genom att de som sitter i rätten låter den egna rollen framgå för brukarna.

Brukaren nedan efterfrågar både information om vilka som sitter i rätten men även information om processens gång i form av en genomgång av hur huvudförhandlingen skulle komma att gå till.

### **Intervju 13 (målsägande)**

*I: Hade hovrätten kunnat bemöta eller informera dig på något annat sätt?*

IP: Ja, jag kan inte riktigt släppa det här med själva rättegången...nu är det ju fackmän som sitter därinne, alla utom de drabbade, egentligen skulle ordföranden kunna hålla en inledning...

*I: Och säga vadå?*

IP: "Så här kommer det gå till", han eller hon skulle kunna visa, för att göra det lätt, på en tavla eller en overhead vad som kommer att hända och vad som kommer efteråt, men när man sitter där så vet man ju inte i vilken ordning saker och ting kommer att ske, vem ska förhöra vem liksom, och så skulle det ju vara bra att få reda på vilka de är de som sitter därframme, för det stod väl inte i kal-lelsen tror jag inte.

Ytterligare en aspekt på information om processen handlar om att en del brukare i rollen av målsägande reagerar på vad de anser vara lite orättvist, nämligen att de inte får samma fråga som den tilltalade om de, vid slutet av huvudförhandlingen, vill tillägga något till sin berättelse. Följande citat visar detta.

### **Intervju 12 (målsägande)**

*I: Förstod du allt som sades därinne, var det något som var konstigt eller oklart?*

IP: Åklagaren har ju förklarat en del för oss, lite terminologi och så, för det är ju klart att det är en annan värld, så är det ju bara. Det som kändes lite konstigt är att jag som blivit utsatt för brottet inte fick säga mer. Den åtalade fick där-emot flera möjligheter att lägga till och korrigera det som hon hade sagt. Den frågan skulle jag också ha velat ha, det behöver ju inte dra ut på tiden men bara att man får frågan om det är något ytterligare som man skulle vilja lägga till på slutet.

### **Intervju 13 (målsägande)**

*I: Förstod du allt som sades därinne, var det något som var konstigt eller oklart?*

IP: Ja, tack vare åklagaren så hade vi fått reda på lite av vad som skulle hända och så. Men när man sitter där och hör hur den anklagade sitter och blåljuger, den ena lögnen efter den andra och advokaten understryker dessa lögnen...det känns lite "rävigt" och lurigt alltså...och så gavs det ju betydligt mycket mer utrymme... och nu vet jag inte om det var tack vara att hon var åtalad som det gavs mer utrymme för henne att tala fritt än vad vi fick möjlighet till, det kän-

des lite orättvist tycker jag. Det kan jag faktiskt tycka att det kan ligga i ordförandens roll...

*I: Vad då?*

IP: Att han kunde fråga oss (*målsäganden*) "Har du något mer att tillägga?", det hade inte varit fel, det hade känts bra, att man kände att man fick en chans att komplettera liksom, och det hade inte behövt ta så lång tid men bara möjligheten hade känt bra tycker jag, kanske hade det kunnat ge rätten en bättre bild av vad som verkligen har hänt och så, så sätt så går det kanske lite för fort som det är idag.

Också när det gäller de motförhör som hålls tycks det ibland saknas information till den brukare som hörs om just processens gång och varför vissa frågor måste tillåtas av domstolen.

### **Intervju 39 (målsägande)**

*I: Hur tycker du att domarna behandlade dig under rättegången?*

IP: Ja...de varken sa eller gjorde väl något direkt.

*I: Kände du dig rättvist behandlad?*

IP: Ja, jag kan ju inte klaga på att någon därinne blev favoriserad av domarna eller så men jag tycker nog att det var väldigt obehagligt att få alla de här jobbiga frågorna igen, den där advokaten (*försvararen*) ger ju sig aldrig! Jag kan inte förstå hur han har mage att säga vissa saker, alltså...

*I: Vad skulle man kunna göra åt det tror du?*

IP: Nej, alltså, jag har väl mina misstankar om att vissa frågor måste ställas, men det hade varit skönt om domaren där i mitten kunde säga till advokaten när det liksom blev för mycket, men han satt bara tyst hela tiden.

### **Intervju 37 (vittne)**

*I: Vad tyckte du om förhöret med dig själv (fick du tala till punkt, kändes det som om man lyssnade på dig, var det obehagligt?).*

IP: Ja, alltså jag kände väl i och för sig att jag fick sagt det som jag tyckte att jag ville säga men den där jobbiga advokaten (*försvararen*) avbröt ju mig en hel del va', det var lite påfrestande måste jag säga men ja...

*I: Har du några tips på vad man kan göra för att det ska kännas bättre?*

IP: Nej egentligen inte, jag tror faktiskt att det är så här som det måste vara, ja...

Sammanfattar man brukarnas synpunkter ovan när det gäller information angående processens gång så kan man konstatera att det finns brister som brukarna anser vara angelägna att avhjälpa. Brukarnas önskemål handlar om information om hur huvudförhandlingen kommer att gå till, till exempel i vilken ordning frågor kommer att ställas samt varför vissa frågor måste tillåtas.

## 4.2 Service och bemötande

Service och bemötande är en stor kategori som delats upp i tre underdimensioner för att göra området mer överskådligt. Det som är tydligt när det gäller just service och bemötande är att det intryck som brukaren får vid den första personliga kontakten är viktig.

### 4.2.1 Service och bemötande före huvudförhandlingen

Den första så kallade dimensionen i den här kategorin gäller service och bemötande *före huvudförhandlingen*. Det handlar då framförallt om det bemötande som brukarna får på telefon (växel, aktuari kontor, avdelning) men även den service i form av information m.m. som hovrätten tillgodoser genom den externa hemsidan.

Att olika brukare har olika önskemål har nämnts tidigare och hur brukarna vill bli bemötta av hovrätten på telefon varierar följaktligen också. Nedan följer några exempel på vad brukarna anser vara bra respektive dåligt bemötande vid en telefonkontakt.

#### **Intervju 26 (målsägande)**

*I: Pratade du med någon på hovrätten innan rättegången?*

IP: Ja.

*I: Hur uppträdde den personen mot dig?*

IP: Inget fel, det var bra, hon skulle ta reda på det som jag frågade om.

*I: Vad var anledningen till att du ringde?*

IP: Jag ville kolla om det var beställt en tolk till min svägerska som skulle vittna.

*I: Hur skulle du vilja att den första kontakten var?*

IP: Nej men det var bra, jag blev snabbt kopplad till någon som visste att tolk var beställd, jag behövde inte sitta och vänta.

#### **Intervju 45 (tilltalad)**

*I: Pratade du med någon på hovrätten innan rättegången?*

IP: Jag ringde för att fråga om vägen och fråga om brevet från Frivården.

*I: Hur uppträdde den personen mot dig som du pratade med?*

IP: Inte så bra, lite snorkig. Hon behandlade mig som om jag borde ha förstått det som stod i pappren.

*I: Vad var anledningen till att du kontaktade hovrätten?*

IP: Jag visste inte hur jag skulle köra och förstod inte hur jag skulle svara på brevet från Frivården.

*I: Hur skulle du vilja att den första kontakten var?*

IP: Lite vänligare hade varit bra och gärna att det hade funnits en vägbeskrivning.

### **Intervju 53 (målsägande)**

*I: Pratade du med någon på hovrätten innan rättegången?*

IP: Ja, per telefon.

*I: Hur uppträdde den personen mot dig?*

IP: I växeln var de jättetrevliga men nästa person som jag talade med sa "det är bara att ta tjuren vid hornen". Det kändes inte bra efter den svåra misshandel min man utsatt mig för. Inte inkännande.

*I: Vad var anledningen till att du kontaktade hovrätten?*

IP: Jag visste inte vad kallelsen gällde.

*I: Hur skulle du vilja att den första kontakten var?*

IP: Mer förstående för min situation.

### **Intervju 27 (vittne)**

*I: Pratade du med någon på hovrätten innan rättegången?*

IP: Ja, jag ville ha banden från tingsrätten.

*I: Hur uppträdde den personen mot dig?*

IP: Hon var jättetrevlig och fixade banden och så, det var bra.

*I: Hade man kunnat göra det på ett annat sätt?*

IP: Nej, det var väldigt bra måste jag säga.

### **Intervju 20 (tilltalad)**

*I: Pratade du med någon på hovrätten innan rättegången?*

IP: Ja då, jag ringde hit, jag pratade med flera olika personer just för att få information om hur lång tid det kunde tänkas ta och om det skulle vara några omständliga processer i hovrätten.

*I: Hur uppträdde de personerna mot dig?*

IP: Det tyckte jag var bra, och jag tror alltså att man kan få ett bra bemötande bara man själv är trevlig och personalen här är mycket vänlig det tycker jag.

### **Intervju 6 (vittne)**

*I: Pratade du med någon på hovrätten innan rättegången?*

IP: Ja.

*I: Hur uppträdde den personen mot dig?*

IP: Mycket bra! Jag pratade med ...och det var en go' tjej det!

*I: Vad var anledningen till att du ringde?*

IP: Jag ville inte komma, men då hjälpte ... mig att ringa till åklagaren och så. Sen ändrade jag mig och ville ändå komma.

*I: Hur skulle du vilja att den första kontakten var?*

IP: Precis så som den var!

Sammanfattningsvis kan man konstatera att eftersom svaren skiljer sig åt blir det svårt att säga något generellt om hur hovrättens brukare vill bli bemötta på telefon. Det som har framkommit är dock att vänlighet och hjälpsamhet uppskattas och att det även verkar vara viktigt att ganska så snabbt få tala med "rätt" person. Kanske är detta vad man brukar kalla ett korrekt och gott bemötande. Vad som tydligt framkom under intervjuerna var att det bemötande brukarna fått var något som de kom ihåg och som de ville prata om.

### **Intervju 38 (målsägande)**

*I: Pratade du med någon på hovrätten innan rättegången?*

IP: Ja, jag ringde hit för att kolla om han (*den tilltalade*) hade överklagat.

*I: Hur uppträdde den personen mot dig?*

IP: Hon, det var en tjej har jag för mig, var väldigt hjälpsam och lugnt liksom, jag tyckte ju att det kändes lite jobbigt att behöva gå igenom allt en gång till då va' ...men hon förklarade väldigt bra vad som skulle hända och också ungefär när det skulle bli rättegång också så det var skönt att veta lite mer.

*I: Tycker du att det bemötandet skulle varit på något annat vis?*

IP: Nej absolut inte...det var mycket trevligare än vad jag hade förväntat mig, det kändes liksom som om hon hade tid med mig och det var skönt tycker jag, du vet att ibland så kan man få känslan av att man liksom är till besvär eller så när man ringer till en myndighet men så var det verkligen inte här, det var positivt.

*I: Har du besökt hovrättens hemsida?*

IP: Nej, det har jag inte gjort. Jag visste inte att ni hade en! Och jag vet faktiskt inte, om jag ska vara ärligt, om jag hade tittat på den även om jag visste att det fanns en...det är liksom lättare att ringa och prata med någon, slippa behöva sitta och klicka och leta sig fram...

Förutom den personliga kontakten så avser även hovrätten att ge brukarna service och information via den externa hemsidan som finns tillgänglig dygnet runt. På kallelsen som skickas till hovrättens brukare finns hovrättens webbadress utskriven längst ner. Som citatet ovan visar så vill dock inte alla brukare besöka den utan en del föredrar en personlig kontakt. När brukarna fick frågan huruvida de hade besökt hemsidan fick intervjuerna följande svar.

### **Intervju 7 (tilltalad)**

*I: Har du besökt hovrättens hemsida?*

IP: Nej, har ni en hemsida, men jag vet inte adressen, den måste ni göra reklam för!

### **Intervju 20 (tilltalad)**

*I: Besökte du hovrättens hemsida?*

IP: Nej, aldrig någonsin, jag visste inte ens att ni hade en!

Citaten ovan visar att hovrättens webbadress inte syns tillräckligt tydligt på kallelsen vilket medför att en del brukare inte kan ta del av informationen där. Förutom de brukare som inte vet att hovrätten har en hemsida och därför inte kan ta del av informationen finns det de brukare som trots att de vet att hemsidan finns inte har möjlighet eller vill besöka den.

**Intervju 8 (tilltalad)**

*I: Besökte du vår hemsida?*

IP: Nej det gjorde jag inte, vi har ingen dator va', annars så kanske jag hade gjort det.

**Intervju 36 (tilltalad)**

*I: Har du besökt hovrättens hemsida?*

IP: Nej, jag har ingen dator va', så det hade liksom inte gått.

**Intervju 19 (målsägande)**

*I: Besökte du hovrättens hemsida?*

IP: Nej, jag hade ingen aning om att det fanns en sådan...fast jag hade nog inte tittat även om jag visste att den fanns, jag är för gammal för sånt!

**Intervju 52 (målsägande)**

*I: Har du besökt hovrättens hemsida?*

IP: Nej, jag kan inte Internet.

De brukare som ändå hade besökt hemsidan hade lite blandade kommentarer angående den.

**Intervju 8 (tilltalad)**

*I: Har du besökt hovrättens hemsida?*

IP: Ja då, jag kollade lite på den...

*I: Vad tyckte du om den?*

IP: Alltså, den var väl som de flesta myndighetshemsidor, jävligt tråkig och steril.

**Intervju 30 (vittne)**

*I: Har du besökt hovrättens hemsida?*

IP: Ja, för jag visste inte riktigt var det låg någonstans, jag gick in via Domstolsverkets hemsida.

*I: Vad tyckte du om den?*

IP: Rätt bra faktiskt.

*I: Vad var det som var bra?*

IP: Ja, alltså den var ju väldigt informativ, lite tråkig kanske...men det fanns ju mycket nyttigt att läsa va', det måste jag säga.

### **Intervju 3 (tilltalad)**

*I: Besökte du vår hemsida?*

IP: Ja, en gång faktiskt, jag är inte så där jättehaj på dator men jag har nyligen lärt mig så jag har varit inne och besökt en massa myndigheter, men jag kommer inte riktigt ihåg hur just hovrättens var.

Sammanfattar man det som brukarna sagt om hovrättens hemsida så är det viktigt att först uppmärksamma att det inte är en självklarhet att alla idag har tillgång till en dator och Internet. Detta medför att dessa brukare inte har möjlighet att få information via hovrättens hemsida. Det kan också konstateras att bland hovrättens brukare finns det personer som av olika anledning varken kan eller vill besöka hovrättens hemsida. Hovrätten kan därför inte använda sig av hemsidan som en säker informationskanal. Då flertalet brukare inte kände till hemsidan så kan man konstatera att den inte är så lättillgänglig som en myndighetshemsida borde vara både vad gäller webbadressen och innehållet.

#### **4.2.2 Service och bemötande i hovrättens lokaler**

Nästa dimension under kategorin service och bemötande gäller *hovrättens lokaler*, skyltning med mera.

En förutsättning för att brukarna på ett enkelt och smidigt sätt skall hitta till hovrätten är, förutom ett eventuellt informationsblad med karta, att hovrättens byggnad är tydligt skyltad. Är den inte det blir en del brukare osäkra, följande citat illustrerar detta:

### **Intervju 9 (tilltalad)**

*I: Du nämnde tidigare att en vägbeskrivning hade varit bra att ha, hur upplevde du att det var att hitta till hovrätten?*

IP: En karta hade ju varit behjälplig alltså. Och sen så stod det inget utanpå huset jag fick ju i stort sett parkera precis utanför för att se att det var det här huset som var hovrätten, det hade varit bra men lite bättre skyltar och så.

### **Intervju 25 (målsägande)**

*I: Var det lätt eller svårt att hitta till hovrätten?*

IP: Tja, det var ju i princip omöjligt att se att det här var hovrätten, det stod ju bara en skylt på sidan där.

### **Intervju 44 (vittne)**

*I: Var det lätt eller svårt att hitta till hovrätten?*

IP: Det gick bra men det skulle vara bra att putsa upp bokstäverna på fasaden där det står Hovrätten. De var otydliga.

För de brukare som är lite mer bekanta med Göteborg och hovrätten verkade skyltningen dock inte spela någon roll.

### **Intervju 3 (tilltalad)**

*I: Var det lätt eller svårt att hitta till hovrätten?*



IP: Det är lätt, jag är ju göteborgare, alla vet väl var Broströmshuset ligger och Packhuskajen.

*I: Och hur var det att hitta när du kom in i huset?*

IP: Det var ju fint här med en skylt direkt där det stod att alla mål är en trappa upp.

*I: Och väl här (på plan 2) uppe hur blev du mottagen av hovrättens personal?*

IP: När jag kom in här så var det inte en människa här faktiskt. Jag var i god tid, tog mig en liten promenad här uppe och sen gick jag ner, träffade advokaten och så gick vi upp tillsammans.

*I: Hade du önskat att det skulle vara på något annat sätt, hade du velat bli mottagen på något annat sätt, en reception eller något sådant?*

IP: Reception behövs egentligen inte när det är så väl skyltat, det står en skylt mitt på golvet när du kommer in där det står att du ska ta dig hit upp och sen finns det information här om man behöver veta någonting och sen så sitter ju den här tavlan med målen och allting mitt på väggen och det ser man ju med en gång när man kommer in genom dörren, nej, jag tycker inte att det fattades någonting.

*I: Det är bra att få höra.*

För de brukare som känner sig stressande och kanske är första gången i hovrätten verkade dock även skyltningen inuti huset vara av stor vikt.

### **Intervju 38 (målsägande)**

*I: Var det lätt eller svårt att hitta när du kom in i hovrättens byggnad?*

IP: Det fanns ju en rätt så stor skylt precis när man kommit in men jag var faktiskt inte riktigt säker på om det var trappan längst bort eller den precis innan som jag skulle upp för...nu när man tänker på det i efterhand så är det väl kanske rätt så självklart att det var den långa trappan om man kan kalla den så, men precis när jag kom in...du vet man är lite stressad och nervös och så...ja...då hade det nog varit bättre med en skylt precis ovanför trappan liksom, då skulle man inte ens behöva fundera, men jag vet inte...

*I: Du menar att den skulle hänga ner från taket då?*

IP: Ja, liksom ovanför det första trappsteget om du förstår vad jag menar?

*I: Jag förstår.*

### **Intervju 54 (målsägande)**

*I: Var det lätt eller svårt att hitta när du kom in i hovrättens byggnad?*

IP: Lätt, men det skulle vara ännu lättare om ni flyttade skylten med "alla rättgångar en trappa upp" närmare den trappa som man ska gå upp för.

### **Intervju 16 (vittne)**

*I: Var det lätt eller svårt att hitta när ni väl kom in i hovrättens byggnad?*

IP: Ja, eftersom jag var lite sen så kom jag inrusandes och fattade inte riktigt var jag skulle gå, som tur var kom den en vakt precis då och visade mig upp för trappan, det var bra. Jag ser ju nu att det står en stor skylt här men det finns ju så många trappor att gå upp för här (*pekar på de olika trapporna*) så jag tror att det skulle vara bättre med en skylt som hänger från taket ner över den trappan där man ska gå upp, det skulle vara tydligare.

Sammanfattar man vad som sagts angående skyltningen utvändigt så är det tydligt att vid tiden för genomförandet av intervjuerna så var hovrättens byggnad otydligt skyltad. Vad gäller skyltningen inuti huset så har det framkommit att de brukare som är stressade och som kommer till hovrätten för första gången kan uppleva det svårt att direkt hitta till förhandlingsalarna på andra våningen (plan 2).

När brukarna kommit upp till plan 2 möter de, i de flesta fall, hovrättens personal för första gången. Det mottagande som brukarna får på plan 2 kommenterades på följande vis.

### **Intervju 65 (häktad)**

*I: Hur blev du mottagen av hovrättens personal när du kom in på hovrätten? Hade man kunnat göra det på ett bättre/annorlunda sätt?*

IP: Bra. Jag blev förvånad för vakterna till och med skojade med mig och sa välkommen in. Det var kul.

### **Intervju 63 (häktad)**

*I: Hur blev du mottagen av hovrättens personal när du kom in på hovrätten? Hade man kunnat göra det på ett bättre/annorlunda sätt?*

IP: Jättetrevliga, lättsamma skämtade till och med mig. Inget otrevligt polisaktigt beteende. Det var kanon faktiskt.

### **Intervju 53 (målsägande)**

*I: Hur blev du mottagen på plan 2?*

IP: Väldigt trevligt måste jag säga! Mycket trevligt var det. Han var väldigt trevlig han som jobbar där faktiskt.

*IP: Hur då?*

IP: Han var glad och positiv och hjälpsam tycker jag.

De brukare som i tingsrätten blivit mottagna av en representant från Brottsofferjouren (BOJ) verkade förvånade över att det inte var på samma vis i hovrätten.

### **Intervju 39 (målsägande)**

*I: När du sen kom upp för trappan där och in på det väningsplan där rättegången skulle vara, hur blev du mottagen då av hovrättens personal?*

IP: Mottagen och mottagen...det satt någon bakom en lucka men jag kollade på anslagstavlan istället.

*I: Hade du velat bli mottagen på något annat sätt?*

IP: En värd eller värdinna hade varit trevligt att bli mottagen av när man kommer upp, det tycker jag nog, någon som kunde ta sig lite tid att prata och så.

### **Intervju 1 (vittne)**

*I: Hur blev du mottagen av hovrättens personal när du kom in på hovrätten?*

IP: Ingen tog emot mig, ingen alls.

*I: Hade man kunnat göra det på ett bättre/annorlunda sätt?*

IP: På tingsrätten i Varberg vart vi mottagna utav en människa ifrån Brottsofferjouren.

*I: OK.*

IP: Och det hade jag nästan trott att jag skulle bli här också...

*I: Kändes det bra att bli mottagen av en person från BOJ?*

IP: Ja, det kändes bra, där kändes det väldigt bra.

*I: Hade de någon form av reception på tingsrätten i Varberg?*

IP: Nej, men det stod en kvinna alldeles innanför dörren ifrån Brottsofferjouren och frågande då, vart..., vad det handlade om och så vidare va'. De var tydligen, vad jag förstod, flera stycken, var och en hade sin grej.

*I: Så det var inte bara en...*

IP: Nej, det var flera där.

*I: Kanske någonting som vi skulle ta efter?*

IP: Ja, det var inte fel.

Samma brukare i slutet av intervjun:

*I: Hade hovrätten kunnat bemöta dig och/eller informera dig på ett bättre sätt? Om ja: Hur skulle du vilja att hovrätten bemötte dig/informerade dig?*

IP: Framförallt det här med informationsblad som vi sa tidigare om att så här och så här går det till och så just detta att...ja, om det ska vara någon från BOJ eller någon från er som tar emot lite grann.

*I: Det tycket jag låter som en jättebra idé.*

IP: Ja, det är aldrig fel, när man kommer första gången så är man ganska så vil-sen...och så reagerade jag lite för när jag kommer upp dit (*plan 2*) och kommer in så står det tre stycken personer, två kvinnor och så en väktare, och jag såg sen att han satt i buren, men ingen sa någonting eller frågade någonting "vart ska du" eller så, det, det slog mig liksom.

*I: Skulle det underlätta om vi hade en reception eller liknande redan här nere när man kommer in i hovrätten?*

IP: Ja, fast det spelar egentligen ingen roll eftersom det är så pass väl skyltat här så ser jag ju att så och så jag ska dit upp, men när det nu finns en reception när jag kommer upp och ändå ingen som vill komma fram...i och med att jag arbetar i ett serviceföretag själv så vet jag hur viktigt det här är...sen vill jag nog

också säga det att det ska inte sitta en manlig väktare där, det ska sitta en kvinna, det går inte att komma ifrån att ni är mycket mjukare, mycket behagligare att ha och göra med på alla sätt, och eftersom jag nu tillhör det manliga könet så kan jag säga att vi är mer osäkra på sådana här saker än vad en kvinna är, det ska vara lite macho för vår del, men när man väl kommer upp till den här nivån (*hovrätten*) då är man inte så kaxig längre, så att en kvinna ehh, skulle jag föredra för hon är mycket mjukare och behagligare att prata med på alla sätt och vis....

*I: Det är intressanta tankar, vi har nog inte tänkt i de banorna tidigare*

IP: Men det här är ju mina personliga tankar och åsikter alltså!

*I: Javisst, det är ju det som vi vill ha reda på.*

*I: Då har jag inget ytterligare frågor, tack för din medverkan.*

De brukare som kände detta behov av en representant från BOJ var generellt sett vittne eller målsägande utan juridiskt ombud. De tilltalade efterfrågade sällan ett speciellt bemötande i bemärkelsen personligt omhändertagande.

### **Intervju 21 (tilltalad)**

*I: Hur blev du mottagen av hovrättens personal när du kom in?*

IP: Inte alls.

*I: Hade du velat bli mottagen på något visst sätt?*

IP: Nej, det behövs inte, vill man ha hjälp så kan man prata med den där vakten som sitter där, det räcker, ingen behöver stå och säga "välkommen in".

### **Intervju 36 (tilltalad)**

*I: Hur blev du mottagen av hovrättens personal när du kom in på hovrätten?*

IP: Inte alls.

*I: Hade du velat bli mottagen på något speciellt sätt?*

IP: Nej, jag tycker att det är bra så som det är, det är bättre än på tingsrätten också va'.

*I: Vad är det som är bättre än på tingsrätten?*

IP: Ja, där känns det som om man måste anmäla sig när man kommer liksom man känner sig skyldigt när man kommer in va', så är det inte här, här kan man ju välja va'...man kan vara lite diskretare va'.

Sammanfattar man brukarnas synpunkter angående bemötande på plan 2 så ser man att vittnen och målsägande utan juridiskt ombud i högre grad än de tilltalade efterfrågar ett personligt mottagande med möjlighet att få praktiskt information på plats. Oavsett brukarens roll, "vana" eller om denne har ett juridiskt ombud så uppskattas vänlighet vid denna första personliga kontakt med hovrättens personal.

Synpunkter på vänstsalens utformning (även häktesrummen) inhämtades också från brukarna. Intervjuarna fick konstruktiva förslag på hur dessa utrymmen skulle kunna förbättras för att passa brukarnas behov.

#### **Intervju 64 (häktad)**

*I: Var fick du vänta innan förhandlingen? Hur tyckte du att väntrummet/vänstsalen var?*

IP: Här (häktesrum). Det är lite kallt men advokaten höll mig sällskap.

*I: Om vi skulle försöka att förbättra miljön här, vad skulle vi satsa på då tycker du?*

IP: Lite radio hade varit bra.

#### **Intervju 63 (häktad)**

*I: Var fick du vänta innan förhandlingen? Hur tyckte du att väntrummet/vänstsalen var?*

IP: Häktesrummet. Det är oerhört stressande att sitta här utan någon distraktion. Man är ensam och utlämnad. Gärna något att läsa eller högtalare i taket med radio eller musik.

#### **Intervju 61 (häktad)**

*I: Var fick du vänta innan förhandlingen? Hur tyckte du att väntrummet/vänstsalen var?*

IP: Häktesrummet. Kallt.

*I: Om vi skulle försöka att förbättra miljön här, vad skulle vi satsa på då tycker du?*

IP: Man är stressad av att bara sitta ensam och vänta. Det skulle vara lättare med någonting att fördriva tiden med, tidsskrifter eller något.

När det gäller den vänstsal som flest brukare vistas i så framkom följande.

#### **Intervju 7 (tilltalad)**

*I: Du sa tidigare att du gick om kring lite innan du träffade din advokat, tänkte du något på väntrummet?*

IP: Det är ett rätt så trevligt ställe.

*I: Fattas det något tycker du?*

IP: Lite växter kanske, jag vet inte, lite blommor, det finns ju några, men det kan väl inte bli för mycket med växter, ofta så kan man ju vara lite nervös när man kommer, är det lite mer sänt (växter) så kanske det känns lite lättare.

#### **Intervju 9 (tilltalad)**

*I: Var fick du vänta innan förhandlingen, vad tyckte du om vänstsalen?*

IP: Jag väntade i vänstsalen, där vankade jag fram och tillbaka, vänstsalen kändes kall och opersonlig.

*I: Om vi skulle försöka att förbättra miljön här, vad skulle vi satsa på då tycker du?*

IP: Jag tycker att det skulle kännas bra om det var lite varmare färger här det hade varit trevligt. Sen så hade det inte varit så dumt med lite mer växter då

kanske miljön blir lite gladare och det känns lite mer välkomnande och inbjudande, det tror jag kan underlätta oavsett vilken situation man är i.

### **Intervju 20 (tilltalad)**

*I: Väntade du i den här väntsalen innan förhandlingen?*

IP: Ja.

*I: Hur tyckte du att väntsalen var?*

IP: Det skulle vara lite mer varma färger och växter...och ta bort det hemska gallret som är bakom dig, det får en att tänka på att sitta instängd och det behöver man inte bli mer påmind om än vad man redan är när man kommer, man vill inte att det ska kännas hotfullt här va'.

*I: Något mer?*

IP: Ja, alltså både interiör och exteriör bör vara välkomnande och inte så sterilt som det är idag, man är ju tillräckligt deprimerad när man kommer hit och nervös också, man riskerar kanske som jag ett frihetsberövande straff också.

### **Intervju 29 (tilltalad)**

*I: Vad tycker du om väntsalen där du satt och väntade?*

IP: Det hade kunnat finnas ett skötbord här på toaletterna för att det finns faktiskt barn här!

### **Intervju 31 (tilltalad)**

*I: Vad tycker du om väntsalen där du satt och väntade?*

IP: Perfekt! Fin och trevlig.

*I: Hade man kunnat förbättra här tycker du?*

IP: Det hade varit bra om det fanns en sedelväxlare så att man kan få mynt till kaffeapparaten och också till parkering, vakterna är ju inte alltid där och har de inte växel, det finns ju inte heller nån kiosk i närheten, så man får gå ganska så långt om man måste växla.

### **Intervju 38 (målsägande)**

*I: Vad tycker du om väntsalen där du satt och väntade?*

IP: Ja, alltså den var jättetjusig men lite väl kal, det skulle finnas mer tidningar, kanske nån filt, kannor med citronvatten, glas och lite frukt kanske. Och sen så tycker jag att det fanns för lite "matigt" i er automat, jag fick sitta ganska så länge och vänta och så, så jag blev rätt så hungrig, hade man inte kunnat ha lite mackor eller så där, det tycker jag hade varit bra!

Fler kommentarer angående väntsalen och vad brukarna upplevde som positivt med den följer nedan.

### **Intervju 15 (målsägande)**

*I: Var fick du vänta innan förhandlingen? Hur tyckte Du att väntrummet var?*

IP: I väntsalen, den var jätteljus och trevlig. Man såg att det hade varit en innergård i ett gammalt hus med gamla fönster. Bra med rökbur annars hör man ju inte när målet ropas upp.

### **Intervju 30 (vittne)**

*I: Vad tycker du om väntsalen där du satt och väntade?*

IP: Jag tycker att den är väldigt trevlig, jag jämför med Borås tingsrätt som är väldigt vacker men mycket mer gammalt och stelt; hårda träbänkar och så, det här är ju helt klart trevligare alltså.

*I: Hade man kunnat förbättra här tycker du?*

IP: Nej, det vet jag inte...det fanns ju till och med Metro här!

Bråkarna gav även uttryck för sin oro över att eventuellt behöva konfronteras med motparten i väntsalen eller korridorerna samt att inte kunna sitta ostört och prata med ombud eller åklagare.

### **Intervju 52 (målsägande)**

*I: Var fick du vänta innan förhandlingen? Hur tyckte du att väntrummet/väntsalen var?*

IP: Jag fick vänta i vänthallen som var bra. Jag tycker däremot inte det är bra med era tränga korridorer in till rättssalarna där man kan stöta ihop på nära håll med den som har misshandlat en.

### **Intervju 34 (tilltalad)**

*I: Vad tycker du om väntsalen där du satt och väntade?*

IP: Den var väl OK men det hade varit skönt att få sitta lite mer ostört om man vill gå igenom vad man ska säga och så innan rättegången börjar, nu måste man sitta i samma sal som sin motpart det gillade jag inte...

### **Intervju 35 (målsägande)**

*I: Vad tycker du om väntsalen där du satt och väntade?*

IP: Det var ganska så obehagligt i och med att motparten också satt här, det ekar och man hör vad andra pratar om, jag hade gärna haft någon annanstans att sitta.

*I: Skulle det räcka med en avskärmning tycker du?*

IP: Nej, jag skulle helst vilja sitta för mig själv faktiskt, ja, att åtminstone ha valmöjligheten.

### **Intervju 1 (vittne)**

*I: Var fick du vänta innan förhandlingen?*

IP: Jag fick vänta en stund innan rättegången men det berodde på min egen grej genom att jag var tidig.

*I: Hur upplevde du väntrummet/väntsalen däruppe?*

IP: Den är säkert bra...

*I: Men?*

IP:...

*I: Om vi skulle försöka att förbättra miljön här, vad skulle vi satsa på då tycker du?*

IP: Alltså, jag var aldrig inne där av den anledningen att han som är anklagad satt därinne, då ville inte jag sitta där också.

*IP: Med tanke på den problematiken, vad tycker du att man ska göra?*

IP: Skärma av.

*I: Skärma av...*

IP: Det hade de på tingsrätten i Varberg, där hade de olika rum som man kunde få gå in i, de hade även en stor väntsal men de hade andra rum också...men alltså skärma av gärna så man slipper kontakten emellan anklagad och de andra.

### **Intervju 13 (målsägande)**

*I: Om vi skulle försöka förbättra väntsalen vad skulle vi då göra tycker du?*

IP: Akustiken är ju som den är va'.

*I: Hur då menar du?*

IP: Ja, allt hörs ju så väl däruppe, alla hör ju vad man säger och det är egentligen det enda stället där man har möjlighet att prata med åklagaren innan rättegången, man får ingen avskildhet alls. Och det går ganska så lätt att behandla väggar och golv för att åtgärda det, man behandlar med en sorts massa som inte syns, annars så kan man ju också använda sig av skärmar, det skulle nog också kunna funka.

Sammanfattar man vad som är viktigt för brukarna när det gäller väntsalen så understryks vikten av möjlighet till avskildhet både när det gäller avskärmning i själva väntrummet samt att kunna bli anvisad ett särskilt väntrum. Vidare kan man konstatera att distraktion vid väntan före huvudförhandlingen i form av radio (för de häktade) samt tidningar och tidsskrifter är något som efterfrågas.

I hovrättens lokaler, på entréplan, sker utbetalning av ersättning av allmänna medel till målsägande och vittnen. Kommentarererna angående detta var genomgående positiva vilket citaten nedan visar.

### **Intervju 50 (målsägande)**

*I: Hur tycker du att det fungerade när du fick dina pengar utbetalda efter rättegången?*

IP: Det gick väldigt bra, hon kunde sitt jobb trots att hon inte hade det underlag hon behövde.

### **Intervju 35 (målsägande)**

*I: Hur tyckte du att det fungerade när du fick dina pengar utbetalda efter rättegången?*

IP: Jättebra, mycket bra

*I: Vad var det som var bra tycker du?*



IP: Ja, alltså det gick smidigt tycker jag, hon som öppnade luckan var glad och trevlig och så, och så fick jag de pengar som jag skulle ha.

### **Intervju 52 (målsägande)**

*I: Hur tycker du att det fungerade när du fick dina pengar utbetalda efter rättegången?*

IP: Bra, bra att få kontanter.

Sammanfattningsvis uttrycker brukarna uppskattning för ett trevligt och vänligt bemötande och att de utan besvär får den ersättning, i kontanter, som de anser sig vara berättigade till.

#### **4.2.3 Service och bemötande under huvudförhandlingen**

Den sista dimensionen i kategorin service och bemötande är *bemötandet under själva huvudförhandlingen* som givetvis är av stor betydelse. Vad brukarna uppskattar varierar, nedan följer några exempel.

### **Intervju 3 (tilltalad)**

*I: Sen blev det då rättegång, hur tyckte du att domarna behandlade dig under rättegången?*

IP: Trevligt, de lyssnade, de var artiga på alla sätt, de hälsade när man kom i, de kändes ganska...varmt om man får säga så.

*I: Kände du dig schysst och rättvist behandlad?*

IP: Ja, absolut, det var inte det minsta problem med det.

*I: Förstod du det som sades under rättegången, var det något som var oklart?*

IP: Ja, jag förstod, och de (*domarna*) fråga extra också om det var något som jag inte förstod och så vidare men det var det ju inte. Jag hade pratat med advokaten två gånger innan och han hade förklarat hur proceduren skulle gå till, nej, jag tyckte att det fungerade jättebra, tyckte att det gick väldigt fort och enkelt va', det, jag trodde att det kanske skulle dra ut på tiden i flera timmar kanske men det gjorde det inte.

*I: Hördes det vad domarna sa därinne?*

IP: Ja, mycket bra, jag har varit på ställen där det har hörts väldigt dåligt där man får gissa sig till vad som sägs, nej, det funkade jättebra.

*I: Vad tyckte du om förhöret med dig själv? Fick du prata till punkt, kände du att de lyssnade på dig?*

IP: Jodå, de lyssnade och jag fick prata både länge och väl tycker jag, de hade gott tålamod, de stoppade mig inte i alla fall, och sen när jag hade talat färdigt så frågade de mig igen om det var något mer man ville tillägga och man kan ju glömt någonting då va', men jag kände att jag hade fått sagt det som jag behövde få sagt då va', det kändes bra.

### **Intervju 34 (tilltalad)**

*I: Hur tyckte du att domarna behandlade dig under rättegången?*

IP: Bra.

*I: Vad var det som var bra?*

IP: Ja, alltså de var sakliga, artiga och inte nedlåtande på något sätt.

### **Intervju 64 (häktad)**

*I: Hur tyckte du att domarna behandlade dig under rättegången? Kände du dig rättvist behandlad?*

IP: En verkade ointresserad. Han antecknade bara när åklagaren talade men inte när jag pratade. Det gav mig känslan att han redan hade bestämt sig. Kände mig dömd på förhand. Övriga skrev mycket och verkade intresserade.

*I: Förstod du det som sades under rättegången? Var det något som var oklart eller konstigt?*

IP: OK.

*I: Hörde du vad domarna sa?*

IP: Ja.

*I: Vad tyckte du om förhöret med dig själv (fick du tala till punkt, kändes det som om man lyssnade på dig, var det obehagligt, har du några tips på vad man skulle kunna göra för att det ska kännas bättre?)*

IP: Det var jättebra. Särskilt att domarna ställde frågor, flera domare gjorde det. Det gav mig intrycket att de verkade bry sig om att ta reda på fakta. De verkade intresserade och engagerade. De var inte likgiltiga utan ville ha klara svar på frågorna. Jag fick berätta allt. Ingen hindrade mig eller avbröt mig. Däremot blev jag avbruten i tingsrätten, överkörd. De sa att det jag ville berätta inte var relevant.

### **Intervju 32 (målsägande)**

*I: Hur tyckte du att domarna behandlade dig under rättegången?*

IP: Jag tycker att de var väldigt professionella faktiskt.

*I: Vad var det som gjorde att du tyckte att det kändes professionellt?*

IP: Ordföranden han tog tag i situationen och förklarade vad som gällde, han uttryckte sig väl, det märktes en viss skillnad mellan tingsrätt och hovrätt om man säger så, inget ont om tingsrätten men ändå...

*I: Var det något speciellt som du tyckte skilde?*

IP: Ja, det var väl hans (ordförandens) sätt att föra rättegången och uttrycka sig.

*I: Kände du dig rättvist behandlad?*

IP: Mmm, jag fick säga det som jag skulle säga och jag tycker att samtliga fick göra det, kändes rättvist liksom.

### **Intervju 4 (vittne)**

*I: Hade vi kunnat göra något annorlunda när det gäller, service bemötande och information eller är det något annat som du vill tillägga?*

IP: När man kommer in i salen så då kändes det, i tingsrätten, som om jag var skyldig alltså...men idag så gav domaren mig ett litet leende och hejade och typ, det är lite mer avslappnat typ, och då känns det som om det här gör jag för att hjälpa till att få fram sanningen, sist så kändes det som att om nu kommer de att sätta mig i fängelse om jag inte svarar som de vill liksom...

*I: Så bara det att domaren hälsar när man kommer in gör att det känns bättre?*

IP: Ja, det är en liten grej som liksom hjälper till.

### **Intervju 6 (vittne)**

*I: Hur tyckte du att domarna behandlade dig under rättegången?*

IP: Bra, de sa inte så mycket men det var skönt att de inte var så barska i tonen som på tingsrätten, här var det lite mjukare och vänligare liksom.

*I: Kände du dig rättvist behandlad?*

IP: Ja, absolut.

*I: Förstod du det som sades under förhandlingen, var det något som var oklart eller konstigt?*

IP: Jodå det var ganska så klart tycker jag, inget direkt oklart det kan jag inte säga, nej.

*I: Hörde du vad domaren sa?*

IP: Jodå.

*I: Vad tyckte du om förhöret med dig själv?*

IP: Jobbigt! Jag kände liksom att jag inte fick fram det som jag ville ha sagt, jag var så stressad och åklagaren pressade mig och märkte ord och så där, det blev rätt så jobbigt faktiskt...

*I: Hur upplevde du att domarna var under förhöret med dig, lyssnade de på dig?*

IP: Ja, det tror jag faktiskt, de var inte alls som åklagaren, och när det var som jobbigast så frågade domaren om jag ville ta en paus, det kändes skönt att han förstod att det inte var så himla lätt för mig då va'.

*I: Har du några tips på vad man skulle kunna göra för att förhöret ska kännas bättre?*

IP: Nej, inte direkt...fast, jo! Det skulle vara jättebra med en kanna vatten eller så på bordet där man sitter och vittnar, när man är nervös så bli man ju lätt rätt så torr i munnen och så, det hade varit bra om det fanns tycker jag.

### **Intervju 60 (målsägande)**

*I: Hur tyckte du att domarna behandlade dig under rättegången? Kände du dig rättvist behandlad?*

IP: De var som man ser dem på TV. Som ett vaxkabinett, stela tysta. Kanske var det för att de var koncentrerade.

Precis som när det gäller bemötande på telefon så skulle man kunna sammanfatta det här med att säga att det som brukarna kräver är ett korrekt och gott bemötande i rättssalen. Det bemötande som ges i rättssalen är dock viktigare ur brukarsynpunkt än bemötandet på telefon eftersom brukarna är väl medvetna om domarnas betydelsefulla roll. Det har under intervjuerna varit tydligt att domarnas agerande under huvudförhandlingen engagerar och rör upp känslor hos brukarna. Tystnad och frånvaro av reaktioner från rättsens sida tycks skapa osäkerhet hos brukarna. Intresse och engagemang från domarnas sida exempelvis genom att frågor ställs uppfattas däremot positivt. Det är också viktigt att alla parter upplever att de ges tillfälle att lägga fram det som är relevant för målet.

Något som borde åtgärdas omedelbart gäller hörbarheten i förhandlingssalarna. Det är naturligtvis en grundläggande kvalitetsfråga att alla i salen hör vad som sägs. Att så inte alltid är fallet lyfts fram av citaten nedan.

#### **Intervju 14 (tilltalad)**

*I: Hörde du vad domarna sa?*

IP: Va?

#### **I: HÖRDE DU VAD DOMARNA SA?**

IP: Nej, jag tycker att jag hör rätt så dåligt därinne i de här förhandlingssalarna, akustiken i salarna är rätt så dålig, eller rättare sagt det är för mycket akustik så att ljuden liksom blandas...

#### **Intervju 23 (tilltalad)**

*I: Hörde du vad domarna sa?*

IP: Ja då, det gick väl bra men man fick ju spetsa öronen lite om man säger så.

#### **Intervju 29 (tilltalad)**

*I: Hörde du vad domarna sa?*

IP: Domaren hade kunnat prata lite tydligare, det är inte så lätt att säga "hallå tala lite tydligare" man känner sig så liten redan som det är.

#### **Intervju 4 (vittne)**

*I: Hörde du vad domarna sa?*

IP: Det tänkte jag på idag, det var lite dåligt ljud på domaren, det var på gränsen att jag hörde vad han sa och jag hör väldigt bra eller så.

#### **Intervju 27 (vittne)**

*I: Fick du den information som du behövde för att veta vad som skulle hända i rättssalen?*

IP: Ja, det fick jag väl, fast domaren pratade väldigt snabbt och väldigt tyst, man hörde knappt vad han sa...

*I: Frågade du då?*

IP: Ja, först gjorde jag det men sen så pratade han tyst igen...det var stor skillnad mot domaren i tingsrätten som var väldigt trevlig och pratade sakta och tydligt, han här var inte speciellt trevlig heller.

*I: Vad var det som var fel?*

IP: Ja, men han pratade ju väldigt snabbt och inte speciellt vänligt heller, man är ju ganska så nervös när man sitter där så ja, det hade väl kunnat vara bättre så sett.

Sammanfattningsvis kan sägas att en del brukare inte vågar säga till att de inte hör vad ordföranden säger under förhandlingen, andra som påpekar att de inte hör upplever att det ändå inte blir någon förbättring.

Förutom själva hörbarheten så kan förståelsen av det juridiska språket som används vid en huvudförhandling vara ett problem för brukarna. Citaten nedan ger uttryck för detta.

### **Intervju 36 (tilltalad)**

*I: Förstod du det som sades under rättegången? Var det något som var oklart eller konstigt?*

IP: Ja, alltså jag är ju inte så bevandrad bland de här juridiska termerna, lite enklare språk hade varit bra tycker jag.

### **Intervju 35 (målsägande)**

*I: Förstod du det som sades under rättegången? Var det något som var oklart eller konstigt?*

IP: Nja, i början av rättegången när de berättar en massa då begriper man ju inte någonting.

*I: Kan du ge något exempel?*

IP: Tja, det är ju alltså juridiska saker, svåra ord och så, juridiska termer va', när de pratade om skadeståndet och så, ja, det var svårt, men det är väl för advokaterna men eftersom det berör mig så skulle jag ju gärna vilja veta.

De brukare som däremot upplever att ordföranden pratar ett "vanligt" språk gav uttryck för detta på följande sätt.

### **Intervju 57 (häktad)**

*I: Förstod du det som sades under rättegången? Var det något som var oklart eller konstigt?*

IP: Ordföranden var väldigt bra på att förklara allt på vanlig svenska så att jag förstod.

### **Intervju 53 (målsägande)**

*I: Förstod du det som sades under rättegången? Var det något som var oklart eller konstigt?*

IP: Lättare att förstå än i tingsrätten, inte så juridiskt krångligt.

### **Intervju 7 (tilltalad)**

*I: Så du tyckte att domarna behandlade dig bra då?*

IP: Ja, det hoppas jag, vi får se domen sen!

*I: Ja, men hur kändes det när du satt där inne?*

IP: Jo bra, de ställde i alla fall frågor och eftersom jag inte har varit här så länge så var jag lite orolig för språket men de pratade inte sånt där kanslispråk som på tingsrätten, det var rätt så enkelt.

Även förståelsen av vad som sägs under en huvudförhandling är en grundläggande kvalitetsfråga. Av intervjupersonernas svar kan man förstå att de som tidigare varit i tingsrätt och inte förstätt allt som sades där särskilt uppskattar om det språk som används i hovrätten är enklare och ett mer lättillgängligt sådant.

## 5 Slutsatser

De uppfattningar som brukarna har beträffande kvaliteten i hovrättens verksamhet varierar. Det finns brukare som överlag är nöjda med den information, service och det bemötande de får från hovrätten. Men det finns också brukare som lämnat en rad synpunkter och önskemål om förbättringar för att höja kvaliteten i hovrättens verksamhet i dessa avseenden.

När det gäller informationen före huvudförhandlingen har en del brukare påpekat att förhandlingen i hovrätten är en sorts repetition av den förhandling som de varit med om i tingsrätten och att man därför inte är i lika stort behov av information i hovrätten som man var i tingsrätten.

Det bemötande brukarna får per telefon och i lokalerna före huvudförhandlingen anser många är korrekt och vänligt. Även bemötandet under huvudförhandlingen har kommenterats i positiva ordalag. Brukarna har understrukt att de anser att det är viktigt att det är lugnt i rättssalen och att de känner att de får tala till punkt utan stress. Ofta har jämförelser i detta avseende gjorts med tingsrätterna där brukarna anser att det varit stressigare och där de inte upplevt att de fått komma till tals på samma sätt.

Även om de brukare som blivit intervjuade varit nöjda i flera avseenden är dock syftet med intervjuundersökningen att fånga upp de synpunkter och önskemål om förbättringar som brukarna har när det gäller information, service och bemötande. Med dessa som grund kan hovrätten utforma åtgärder med målet att brukarna skall uppleva att kvaliteten i hovrättens verksamhet förbättrats.

### 5.1 Mer information

Av intervjusvaren framstår mer information till brukarna som det viktigaste förbättringsområdet. Det är flera olika typer av information som efterfrågas.

*Information om när en huvudförhandling planeras i tiden* är något som brukarna efterfrågar. Det fanns inga intervjufrågor om detta men önskemålet om information om när en förhandling beräknas, kom fram vid ett flertal tillfällen. Helst vill de som kommenterade detta ha en huvudförhandling i hovrätten så fort som möjligt. Men även om en huvudförhandling dröjer tycks brukarnas känsla av stress och obehag kunna minska avsevärt om de får en ungefärlig uppgift om när en huvudförhandling planeras.

När det gäller *praktisk information som hur man hittar till hovrätten, var man kan parkera och hur man hittar till förhandlingssalarna inne i byggnaden*, framgår det av intervjuerna att bristen på sådan information orsakar stress och väcker irritation. Några brukare har exempelvis uttryckt förvåning över att information inte har lämnats till dem om att det finns möjlighet att vänta i ett särskilt väntrum före huvudförhandlingen. Det anses mycket viktigt för den egna känslan av säkerhet och trygghet att få veta att man kan bli anvisad ett sådant rum där man slipper stöta ihop med den tilltalade eller bekanta till den tilltalade.

När det gäller *informationen i kallelsen* anser en del brukare att den är svår att förstå, otrevlig i tonen och att den i vissa fall borde innehålla ytterligare information, exempelvis vad man skall höras om under huvudförhandlingen.

Många brukare har tagit upp att de före huvudförhandlingen skulle vilja ha mer *information om huvudförhandlingen*. Det rör sig både om mer information om vad som kommer att hända under förhandlingen, vad den egna rollen under huvudförhandlingen innebär, information om vilka personer som kommer att finnas i salen när man kommer in, var man skall stå/sitta och vilken roll de övriga personerna i rättssalen har. Många brukare har ställt sig frågande till varför

inte *rätten presenterar sig* på något sätt för den som kommer in i rättssalen. Detta har lett till att de inte vetat vem som är vem i rättssalen. Det finns också brukare som angett att de önskar mer information om vad de kommer att höras om, om de får tillägga något till det de sagt tidigare m.m.

Det har förekommit att bristen på information om hur huvudförhandlingen går till har lett till osäkerhet och till att man i vissa fall inte har lämnat all information som man haft. Det kan inte uteslutas att detta har lett till att den som hörts inte har lämnat all information som vederbörande har haft om de sakfrågor som behandlats under förhandlingen.

De brukare som har haft ett juridiskt ombud har inte varit besvärade av bristen på information om huvudförhandlingen på samma sätt som de utan ombud. Omfattningen av den information som advokater och åklagare lämnar till dem som skall höras före huvudförhandlingen tycks dock variera avsevärt.

Vi har av intervjuvaren kunnat konstatera att *den information* om huvudförhandlingen som finns på *hovrättens hemsida* inte har nått ut till brukarna i den omfattning som skulle vara önskvärd. En del brukare har sagt att de inte ens observerat att hovrätten har en hemsida och andra har angett att de inte har tillgång till eller behärskar Internet. Detta innebär att hovrätten inte kan använda sig av hemsidan som en säker informationskanal. De brukare som sagt att de är intresserade och behjälpta av informationen på hemsidan har angett att det bör vara lättare att hitta webbadressen till hemsidan samt att innehållet bör göras mer lättillgängligt.

När det gäller behovet av information har olika brukare angett *olika önskemål om hur och när de önskar information* om rättegången och huvudförhandlingen. Vissa skulle vilja ha informationen innan de kommer till hovrätten medan andra föredrar att få skriftlig information om huvudförhandlingen som de kan läsa i väntsalen medan de väntar på att få komma in i förhandlingsalen. Åter andra skulle vilja ha informationen muntligt av någon medarbetare i hovrätten eller av en representant från BOJ. För att alla skall ha den information de behöver och kunna ge sin berättelse i hovrätten under så goda förhållanden som möjligt, tycks det därför som information om huvudförhandlingen behöver tillhandahållas på mer än ett sätt och erbjudas vid mer än ett tillfälle.

En del av de intervjuade har kommenterat att de upplevt det obehagligt att bli pressade under motförhöret av försvararen. En del tycks förstå varför denna situation uppstår och acceptera den medan andra inte förstår och därmed upplever sig illa behandlade. Även här kan man överväga om ytterligare information från rätten om syftet med motförhöret och den typ av frågor som då tillåts, skulle underlätta för brukarna. Om rätten gav information om innebörden av förhöret och motförhöret innan detta påbörjas, skulle kanske förståelsen hos brukarna öka för vissa typer av frågor som ombuden ställer.

## 5.2 God service och ett korrekt och gott bemötande

När det gäller *service och bemötande* är den första kontakten med hovrätten viktig för hur brukarna uppfattar domstolen. Detta gäller antingen kontakten sker per telefon, på förhandlingsplanet eller inne i rättssalen. I intervjuerna var det tydligt att det bemötande som brukarna fått var något som de kom ihåg och ville prata om.

Vilket bemötande brukarna önskar sig varierar beroende på vilken kategori brukare de tillhör. Ett vänligt bemötande är dock något som alla kategorier brukare uppskattar och som många säger sig ha fått.

Några av de tilltalade påpekar att det vänliga bemötandet överraskade dem och gjorde att de inte kände sig negativt särbehandlade. Vittnen, och målsägande, särskilt de som saknar ombud, har behov av ett personligt bemötande. Flera av dem har angett att de uppskattade det



bemötande de fick av BOJ-representanter i tingsrätterna. Det är också dessa kategorier brukare som har behov av mest information i olika avseenden.

Den *fysiska miljön inne i hovrätten* kan också vara viktig för hur brukarna uppfattar domstolen. Det är sedan tidigare väl känt att de flesta människor känner obehag och/eller stress i samband med en huvudförhandling. Om hovrätten kan identifiera yttre stressfaktorer och i möjligaste mån reducera dem så kommer brukarna att känna sig tryggare och därmed blir den av brukarna upplevda kvaliteten högre. I intervjuerna har brukarna påpekat att en tydlig skyltning såväl utanför hovrätten som i entrén är viktig i den stressade situation man befinner sig i inför huvudförhandlingen. När det gäller väntrummet på plan 2 efterfrågas exempelvis avskärmningar för att separera parterna, fler gröna växter eller annat för att göra väntetiden mindre obehaglig.

När det gäller *bemötandet under huvudförhandlingen* kan man av intervju svaren utläsa att brukarna är mycket uppmärksamma på detta. Allt som sägs eller görs tolkas på olika sätt. Överhuvudtaget har undersökningen visat att uppträdandet och attityden hos rättsens ledamöter har stor betydelse för om brukarna känner att domarna har lyssnat på dem och om de upplever sig blivit rättvist behandlade.

Det lugn som många påpekat råder i hovrätten uppskattas. Det förekommer dock kommentarer om att man uppfattat rättsens ledamöter som oengagerade och ointresserade. En av de intervjuade som hade stor vana av att uppträda som brukare i domstol och som tycktes väl medveten om kravet på opartiskhet, påpekade också hur viktigt det är att rättsens ledamöter försöker förstå vad man som part vill uttrycka, att domaren ställer frågor som leder till att det blir lättare att uttrycka det man som part försöker få sagt. I flera intervjuer har frågor från domarna tolkats som att de visat intresse för att lyssna på det som brukaren i fråga har sagt. Dessa kommentarer väcker frågor om det går att bemöta brukarna opartiskt och samtidigt engagerat och intresserat och hur ett sådant bemötande i så fall bör vara.

När det gäller det *språk som används under huvudförhandlingen* har en tilltalad påpekat hur mycket han uppskattade att ordföranden talade till honom på vanlig svenska, med språk som han kunde förstå. Andra har haft svårt att förstå det som sägs i rättssalen. Särskilt gäller detta personer utan ombud, unga personer och personer med annat modersmål än svenska. Flera har också sagt att de har haft svårt att höra vad rättsens ledamöter säger under huvudförhandlingen.

### **5.3 Brukarens roll och domstolsvana samt juridiska ombud påverkar**

Undersökningen visar att de åsikter som hovrättsens brukare har angående information, service och bemötande till stor del är förknippade med brukarens roll i hovrätten samt vilken "vana" personen i fråga har av att vara i en domstol och att den varierar beroende på om personen har ett juridiskt ombud eller inte. I många fall förklarar detta de skillnader i synpunkter och åsikter som brukarna har.

De tilltalade har främst synpunkter på det bemötande de fått, framförallt rättsens bemötande under huvudförhandlingen har kommenterats. Man uppskattar att man blir korrekt bemött och bemött på samma sätt som målsägande och vittnen. De tilltalade tolkar visst uppträdande från rättsens ledamöter som tecken på bristande engagemang och intresse. Den information som hovrätten ger tycks de flesta tilltalade vara nöjda med. Det kan ha att göra med att flera är vana vid rättegångar. Många har också juridiskt ombud som ger dem information före huvudförhandlingen. Behovet av information varierar dock med vilket ombud de tilltalade har. Vissa ombud informerar de tilltalade utförligt medan andra ger mindre information.

Målsägande och vittnen har betydligt större behov av information än de tilltalade. Det gäller såväl praktisk information som information om hur huvudförhandlingen går till. De flesta har

ingen vana av rättegångar och känner därför varken till sin egen eller de andras roller under rättegången. Ovanan gör också att dessa brukare känner större stress inför huvudförhandlingen och därmed har ett större behov av ett personlig omhändertagande före huvudförhandlingen och större behov av en trygg miljö i hovrättens lokaler. Målsägande och vittnen behöver också mer information inne i rättssalen i olika situationer som kan uppkomma där. Särskilt gäller naturligtvis detta den som saknar juridiskt ombud. Av vad som har kommit fram under intervjuerna tycks det som det stöd målsägande och vittnen får av åklagaren varierar.

## 6 Avslutande reflektioner

Syftet med intervjuundersökningen har varit att få fram vad målsägande, vittnen och tilltalade (brukarna) i brottmål har för uppfattning om hovrättens kvalitet med avseende på information, service och bemötande. Frågorna formulerades bland annat för att fånga upp det eventuella missnöje som kunde tänkas finnas bland brukarna med hovrättens verksamhet i dessa avseenden. Tanken var att brukarnas synpunkter skulle leda till att brister kunde ringas in och åtgärdas för att på detta sätt höja kvaliteten i hovrättens information, bemötande och service.

Intervjuundersökningen har utöver vad som nämnts i avsnitt 5 även syftet att inspirera andra domstolar till att vidta kvalitetshöjande åtgärder i sin egen verksamhet.

Några reflektioner förtjänar att göras när det gäller hur väl vi har lyckats med vårt syfte.

Vi har av skäl som vi redogjort för i avsnitt 3 valt att intervjua brukarna efter huvudförhandlingen men före det att domen har avkunnats. Intervjuarna har varit anställda i hovrätten. Detta kan enligt vår uppfattning ha lett till att vissa av de tilltalade kan ha gett en positivare bild av hovrätten än vad de annars skulle ha gjort. Trots att vi som intervjuare har strukit under att de synpunkter som lämnas på kvaliteten i hovrättens verksamhet inte kommer att påverka domen kan det inte uteslutas att det faktum att hovrättens intervjuare varit anställda på domstolen och att de intervjuade ännu inte fått sin dom, kan ha påverkat dem.

Det har dock funnits uppenbara fördelar med att intervjua brukarna direkt efter huvudförhandlingen eftersom brukarna då befunnit sig i hovrättens lokaler och har haft färskare intryck. Alternativet hade kunnat vara att ringa upp brukarna i efterhand. Risken hade dock varit att man då inte fått tag på så många brukare och att de inte hade kommit ihåg hur de uppfattade huvudförhandlingen på samma sätt som i direkt anslutning till den. Dessutom hade man gått miste om det personliga mötet med brukarna, vilket i så fall skulle ha lett till en försämrad möjlighet att uppfatta hur de hade reagerat på intervjuarnas frågor.

Det har också funnits fördelar med att två av hovrättens anställda har intervjuat brukarna. Precis som förutsågs har intervjuarna fått fördjupade kunskaper om hur hovrättens information, service och bemötande har uppfattats av brukarna. Denna kunskap kan användas i det interna arbete som planeras för att vidta åtgärder som kan leda till högre kvalitet i verksamheten ur brukarnas synvinkel. Med externa intervjuare hade dessa kunskaper inte stannat kvar inom hovrätten och därmed inte kunnat användas i det fortsatta arbetet med att utforma kvalitetshöjande åtgärder.

Vi anser därför att den metod vi använt, trots sina brister, har större fördelar än de alternativa metoder som stått till buds.

När det gäller syftet att inspirera andra domstolar till att vidta kvalitetshöjande åtgärder i deras egen verksamhet så tror vi i och för sig att många synpunkter som lämnats kan användas som underlag för förbättringsåtgärder även i andra domstolar. Trots att vissa förslag som presenteras i denna rapport enbart utgår från hur det exempelvis ser ut i väntsalen vid denna domstol så torde ändå ämnet vara av intresse och idéerna som framkommit här ge nya uppslag för förbättringar avpassade också för andra domstolar.

Våra egna goda erfarenheter av att möta brukarna och få ökade kunskaper om och fördjupad insikt i hur de uppfattar domstolens information, service och bemötande gör dock att vi ändå skulle vilja rekommendera andra domstolar att med hjälp av den egna personalen genomföra brukarintervjuer i den egna domstolen. Även om inte lika många intervjuer som vi har gjort kan göras i alla domstolar, så anser vi att mötet med brukarna ger viktiga insikter och inspiration till att arbeta vidare med kvalitetshöjande åtgärder med brukarna i centrum. Redan en

brukarundersökning som genomförs under en vecka då olika brukare intervjuas av två personer som är anställda i domstolen kan ge viktig information om brukarnas syn på domstolen.

Ytterligare en anledning för att genomföra brukarundersökningar är det positiva gensvar vi fått från åklagare, advokater, BOJ och häkte i samband med intervjuerna. Dessa grupper har uttryckt sitt stöd för projektet och frågat om liknade undersökningar även genomförs på tingsrätterna. Det tycks således finnas ett behov av, och intresse för, dialog med domstolar om brukarnas behov.

Vi gör också den bedömningen att återkommande, mindre brukarintervjuer kan vara viktiga för det systematiska kvalitetsarbetet i alla domstolar. På det sättet kan man få synpunkter från olika brukare på hur de uppfattar förändringar som genomförts från domstolarnas sida.

## 7 Arbetet med åtgärder

Som nämnts inledningsvis arbetar hovrätten i sitt systematiska kvalitetsarbete med bred delaktighet för medarbetarna. De synpunkter som brukarna har gett på informationen, servicen och bemötandet från hovrättens sida kommer därför att presenteras för samtliga medarbetare. Medarbetarna kommer därefter att arbeta fram förslag till kvalitetshöjande åtgärder för att tillmötesgå brukarnas önskemål. Med dessa förslag som grund kommer ledningen att fatta beslut om vilka åtgärder hovrätten skall arbeta med på en övergripande nivå och på avdelningsnivå.

En utvärdering av om åtgärderna har lett till en ökad kvalitet i informationen, servicen och bemötandet kommer att ske genom en uppföljande brukarundersökning, på det sätt som har beskrivits i projektplanen.

## 8 Käll- och litteraturförteckning

- Beer, Michael m.fl. (2004), "How To Have An Honest Conversation About Your Business Strategy", i *Harvard Business Review*, volym 82, nummer 2
- Bergman, Bo m.fl. (2001), *Kvalitet från behov till användning*, Lund: Studentlitteratur
- Bryman, Alan (1997), *Kvalitet och kvantitet i samhällsvetenskaplig forskning*, Lund: Studentlitteratur
- Domstolsväsendets kvalitetsgrupp (2005), "Att arbeta med kvalitet i domstolsväsendet", Jönköping: Domstolsverket
- Edvardsson, Bo, Föredrag 2005-02-02, "Kvalitetsledarskap i tjänsteverksamhet"
- Eneroth, Bo, (1984), *Hur mäter man "vackert"?* Grundbok i kvalitativ metod, Stockholm: Akademilitteratur
- Frodlund, Åsa (2002), *Sju ungdomar om sin rättegång*, Brottsförebyggande rådets rapport 2002:18, Stockholm: Edita Norstedts Tryckeri
- Hellevik, Ottar, (1984), *Forskningsmetoder i sociologi och statsvetenskap*, Stockholm: Natur och kultur
- Kvale, Steinar (1997), *Den kvalitativa forskningsintervjun*, Lund: Studentlitteratur
- "Kvalitetsarbete i domstolsväsendet" (2004), Jönköping: Domstolsverket
- McCracken, Grant (1998), *The long interview*, London: Sage Publications
- Prop. 2005/06:1, Budgetpropositionen för 2006
- Svensk standard, SS 02 01 04

### Intervjuer

Intervju 1, 2006-04-04	Intervju 23, 2006-05-02	Intervju 45, 2006-04-04
Intervju 2, 2006-04-04	Intervju 24, 2006-05-02	Intervju 46, 2006-04-05
Intervju 3, 2006-04-04	Intervju 25, 2006-05-02	Intervju 47, 2006-04-05
Intervju 4, 2006-04-04	Intervju 26, 2006-05-05	Intervju 48, 2006-04-05
Intervju 5, 2006-04-05	Intervju 27, 2006-05-11	Intervju 49, 2006-04-06
Intervju 6, 2006-04-05	Intervju 28, 2006-05-11	Intervju 50, 2006-04-20
Intervju 7, 2006-04-05	Intervju 29, 2006-05-11	Intervju 51, 2006-04-20
Intervju 8, 2006-04-06	Intervju 30, 2006-05-15	Intervju 52, 2006-04-20
Intervju 9, 2006-04-06	Intervju 31, 2006-05-15	Intervju 53, 2006-04-26
Intervju 10, 2006-04-10	Intervju 32, 2006-05-15	Intervju 54, 2006-04-26
Intervju 11, 2006-04-10	Intervju 33, 2006-05-17	Intervju 55, 2006-04-26
Intervju 12, 2006-04-10	Intervju 34, 2006-05-17	Intervju 56, 2006-04-26
Intervju 13, 2006-04-10	Intervju 35, 2006-05-17	Intervju 57, 2006-05-05
Intervju 14, 2006-04-10	Intervju 36, 2006-05-18	Intervju 58, 2006-05-11
Intervju 15, 2006-04-10	Intervju 37, 2006-05-29	Intervju 59, 2006-05-04
Intervju 16, 2006-04-10	Intervju 38, 2006-05-29	Intervju 60, 2006-05-17
Intervju 17, 2006-04-11	Intervju 39, 2006-05-29	Intervju 61, 2006-05-17
Intervju 18, 2006-04-11	Intervju 40, 2006-05-29	Intervju 62, 2006-05-19
Intervju 19, 2006-04-11	Intervju 41, 2006-05-30	Intervju 63, 2006-05-19
Intervju 20, 2006-04-12	Intervju 42, 2006-05-30	Intervju 64, 2006-05-24
Intervju 21, 2006-04-13	Intervju 43, 2006-04-04	Intervju 65, 2006-05-24
Intervju 22, 2006-05-02	Intervju 44, 2006-04-04	





## Beskrivning av kvalitetsprojekt med brukarinriktning i Hovrätten för Västra Sverige

### *Bakgrund*

Hovrätten för Västra Sverige arbetar sedan några år tillbaka med en kontinuerlig utveckling av kvaliteten i verksamheten. Hittills har detta arbete huvudsakligen bedrivits genom att alla medarbetare har fått beskriva hur de arbetar med mål och ärenden samt komma med förslag till hur arbetssättet och arbetsmiljön kan förbättras. Under hösten 2004 bildades en kvalitetsgrupp med representanter från hovrättens fem avdelningar samt den administrativa enheten. Kvalitetsgruppen hade som uppdrag att komma med förslag till hur ett systematiskt kvalitetsarbete skulle komma till stånd inom hovrätten. Ganska snart var gruppen överens om att frågan om vilken kvalitet hovrätten har i sin verksamhet i första hand måste ställas till de brukare/intressenter som närmast berörs av hovrättens mål och ärendehantering. I våras vände hovrätten sig därför till dem som företräder hovrättens brukare/intressenter - nämligen åklagare och advokater - med frågan om vad de anser om kvaliteten i hovrättens verksamhet.

De synpunkter och förslag som åklagare och advokater lämnade redovisades för alla medarbetare. För närvarande arbetar hovrättens medarbetare i olika grupper med att tillvarata de synpunkter som lämnades, för att på detta sätt höja kvaliteten i hovrättens verksamhet, se bilaga. Under hösten kommer resultatet av detta arbete att rapporteras till åklagare och advokater.

### *Vilken verksamhet planeras i projektet?*

Hovrätten vill nu gå vidare och undersöka inte bara vad ombuden anser om hovrättens verksamhet utan även vad hovrättens brukare/intressenter i brottmål, d.v.s. målsägande, vittnen och tilltalade anser om kvaliteten i vår verksamhet. Detta skall ske genom *en intervjuundersökning med dessa brukare/intressenter*. Frågor som vi vill ha besvarade är hur dessa grupper uppfattar den information, den service och det bemötande de får av hovrätten från det att de får en kallelse att komma till hovrätten till dess att rättegången avslutas.

Med de erhållna svaren som grund kan hovrätten sedan *utforma och vidta åtgärder för att öka kvaliteten* i verksamheten när det gäller information, service och bemötande av målsägande, vittnen och tilltalade.



En tid efter det att åtgärderna har vidtagits (ca ett år) vill hovrätten *mäta om kvaliteten i hovrättens verksamhet har förbättrats*. Detta kan ske genom att på nytt ställa *samma frågor i intervjuer* till målsägande, vittnen och tilltalade om kvaliteten i hovrättens information, service och bemötande.

Det kan vara av intresse att här nämna att hovrätten årligen har ca 1 200 huvudförhandlingar i brottmål.

## Projektplan

### *Syfte och målsättning*

Syftet med projektet är att hovrättens brukare/intressenter i brottmål, d.v.s., målsägande, tilltalade och vittnen skall få ge sin syn på kvaliteten i hovrättens verksamhet främst när det gäller information (begriplighet), service och bemötande samt att hovrätten med detta material som grund skall vidta åtgärder för att förbättra kvaliteten i verksamheten i dessa avseenden.

Genom att vidta åtgärder grundade på de berördas synpunkter, inte minst brottsoffrens uppfattningar om vad som behöver förbättras, kan hovrätten höja kvaliteten i verksamheten och skapa en större trygghet inför och under rättegångarna i hovrätten. När det gäller de tilltalade anser hovrätten att ett arbete som även för dem leder till förbättrad information, service och bemötande rent generellt kommer att ge gynnsamma effekter i stort och därvid också leda till en större trygghet för brottsoffer och vittnen. Om de tilltalade uppfattar att de blir korrekt bemötta och får den information de behöver inför rättegången är det rimligt att detta som en väsentlig sidoeffekt kommer att bidra till en tryggare rättegång även för målsägande och vittnen.

### *Tillvägagångssätt*

Två tillvägagångssätt har diskuterats; skriftlig enkätundersökning samt kvalitativa intervjuer. Fördelen med en skriftlig enkätundersökning är att det är en snabb och säker metod som kan nå ett stort antal människor. Denna metod har bland annat använts av Göteborgs tingsrätt och domstolar i Danmark för att ta reda på vad brukarna/intressenterna anser om deras verksamhet. Dessa undersökningar har dock visat sig ge en mycket låg svarsfrekvens. Detta innebär att man inte kan vara säker på att undersökningsresultaten verkligen är representativa för uppfattningen hos den undersökta gruppen och man kan följaktligen inte dra några generella eller någorlunda säkra slutsatser om vad brukarna/intressenterna anser om domstolarna.

För att uppfylla syftet med detta projekt vill vi istället *genomföra kvalitativa intervjuer med målsägande, vittnen och tilltalade*. Denna metod har stöd i statsvetenskaplig litteratur rörande forskningsmetodik. Intervjumetoden ger en betydligt bättre svarsfrekvens än en enkätundersökning samt en möjlighet att se en situation ur de intervjuade personernas synvinkel, vilket är det som efterfrågas här. Vi bedömer också att en intervjuundersökning ger en djupare kunskap om målsägandes, vittnens och tilltalades syn på vår information, service och vårt bemötande under och efter rättegången, jämfört med vad en enkätundersökning skulle göra. Ytterligare en fördel är att de två medarbetare som skall genomföra intervjuerna kommer att få en fördjupad kunskap om och förståelse för de berörda personernas syn på vår verksamhet. En sådan kunskap hos medarbetare inom hovrätten är enligt vår bedömning mycket värdefull för det fortsatta arbetet med att höja kvaliteten i hovrättens verksamhet.

Intervjuerna måste förberedas så att de kan genomföras med professionalism och respekt för de intervjuade. *Förarbetet inför intervjuerna*, innefattar såväl vilka frågor som bör ställas och hur de skall utformas som hur intervjuerna skall genomföras. Vid en kvalitativ intervjuundersökning som innefattar samtalsintervjuer är det av stor vikt att intervjuguiden (själva verktyget för den som utför intervjuerna) är väl konstruerad och att frågorna således är relevanta för syfte och problem. Själva intervjuguiden kommer att vara kärnan för validiteten i undersökningen, d.v.s. huruvida man mäter det som man har för avsikt att mäta. Varje intervjufråga bör bedömas både tematiskt och dynamiskt: tematiskt med hänsyn till dess relevans för forskningsämnet och dynamiskt med hänsyn till det mellanmännsliga förhållandet i intervjun. Enligt statsvetenskaplig metodlitteratur bör en bra intervjufråga bidra tematiskt till kunskapsproduktionen och dynamiskt till skapandet av ett bra samspel mellan intervjuare och intervjuerson.

När det gäller hur intervjuerna bör genomföras planerar vi att samråda med företrädare för Kronofogdemyndigheten i Göteborg som genomfört en liknande intervjuundersökning med gäldenärer. Vi planerar också att samråda med Åklagarmyndigheten i Göteborg som bedriver ett systematiskt kvalitetsarbete för att ta reda på hur de fångat upp synpunkter på sin verksamhet från såväl brottsoffer som tilltalade. Kontakter kommer också att tas med företrädare för Göteborgs universitet när det gäller utformning av intervjuguide och mätning av resultatet av de åtgärder som kommer att vidtas.

Som en del av förarbetet bör åklagare och advokater informeras om att intervjuerna kommer att genomföras. Även Brottsofferjouren och häktespersonal bör informeras. En skrivelse bör utformas med information till målsägande, vittnen och tilltalade om att intervjuer kommer att genomföras efter rättegångarna under en viss period. Denna skrivelse bör skickas ut tillsammans med kallelsen till rättegångarna.

*Tids- och resursåtgång; Förarbetet beräknas ta två månader för en person att genomföra.*

Genomförandet av intervjuerna kommer att ske genom att två medarbetare från hovrätten, varav en är pol. mag. i statskunskap och har erfarenhet från andra intervjuundersökningar, intervjuar de målsägande, vittnen och tilltalade som befinner sig i hovrättens lokaler efter rättegångar. Varje intervju beräknas ta ca 15 minuter och hållas omedelbart efter rättegången (normalt innan dom har meddelats). I sammanhanget kan nämnas att det i hovrätten varje vecka genomförs 30 - 40 brottmålsförhandlingar och att det i ett stort antal av dessa förekommer en eller flera personer med rollen målsägande eller vittne. Vi bedömer att den tid under vilken intervjuerna utförs bör sträcka sig över tre veckor för att tillräckligt många svar skall kunna inhämtas för att få en "teoretisk mättnad".

*Tids- och resursåtgång; Vi bedömer att två personer behöver arbeta med intervjuerna under en treveckorsperiod för att så många målsägande, tilltalade och vittnen som möjligt skall kunna intervjuas direkt efter rättegångarna.*

Efter intervjuerna måste svaren renskrivas och ställas samman. Sammanställningen skall redovisas för all hovrättens personal. Alla medarbetare får sedan delta i arbetet med att komma med förslag till förbättringar i informationen, servicen och bemötandet av målsägande, vittnen och tilltalade. Förbättringarna skall genomföras under ett år inom ramen för hovrättens ordinarie arbete med verksamhets- och kvalitetsutveckling.

*Tids- och resursåtgång; Efterarbetet efter intervjuerna beräknas ta två månader för två personer att genomföra.*

Ca ett år efter det att vidtagna åtgärder har genomförts skall resultatet av åtgärderna mätas. Syftet med en sådan mätning är att undersöka om åtgärderna lett till en förbättrad kvalitet i information, service och bemötande. Mätningen kan ske på olika sätt. Ett sätt kan vara att en enkät skickas ut till åklagare, advokater och Brottofferjouren med frågor om de uppfattar att målsägande, vittnen och tilltalade har fått bättre information, service och bemötande än de tidigare fick. Detta tillvägagångssätt anser vi inte vara optimalt eftersom uppföljningen kommer att ske via ”ombud”. Ett annat sätt kan vara att ställa dessa frågor till en panel av åhörare, dels före det att hovrätten har vidtagit åtgärderna, dels efter det att åtgärderna har vidtagits. Panelen skulle få ta del av de handlingar som skickas ut från hovrätten före en förhandling och sitta med under ett visst antal rättegångar för att sedan få svara på frågor om hur de bedömer att förhållandena har förändrats. Inte heller denna metod betraktar vi som lämplig. Ett tredje sätt, det sätt vi förordar som det enda tillförlitliga, är att genomföra nya intervjuer med samma målgrupper och ställa samma frågor igen. På det sättet får man den bästa informationen om åtgärderna som hovrätten har vidtagit har lett till de avsedda förbättringarna.

Resultatet av mätningen skall sammanställas och redovisas för all hovrättens personal. Nya åtgärder skall vidtas på grundval av resultatet.

*Tids- och resursåtgång; Arbetet med genomförande av nya intervjuer och sammanställning av resultaten beräknas ta två månader för två personer att genomföra.*

Slutligen skall en rapport skrivas från projektet. Rapporten kan tjäna som underlag för andra domstolars bedömning av om de skall genomföra liknande undersökningar. Det grundarbete med intervjufrågor m.m. som utförts i hovrätten kommer att kunna utnyttjas i framtiden och underlätta för andra domstolar som vill göra en motsvarande studie. Det är vidare väsentligt att hovrättens anställda får veta om vår egen uppfattning av kvalitén i bemötandefrågor m.m. är någorlunda korrekt. Rapporten kommer också att visa vilka förbättringsönskemål som finns hos brukare/intressenter.

*Tids- och resursåtgång; Arbetet med att skriva en rapport från projektet beräknas ta tre månader för en person. Medel för att kunna publicera rapporten söks.*

## Hovrättens kvalitetsprojekt med brukarinriktning

Fokus för hovrättens kvalitetsarbete är medborgarnas uppdrag till domstolarna som är att handlägga mål och ärenden rättssäkert och effektivt. För att vi ska kunna möta medborgarnas krav pågår sedan en tid tillbaka en intern dialog angående förbättringar av mål och ärendehantering samtidigt som en extern dialog har påbörjats med våra brukare/intressenter för att ta reda på vad de anser om kvaliteten i vår verksamhet.

### Extern dialog

Under hösten 2004 bildades en kvalitetsgrupp med representanter från hovrättens fem dömande avdelningar och den administrativa enheten. Kvalitetsgruppen hade som uppdrag att i dialog med medarbetarna på avdelningarna komma med förslag till hur ett systematiskt kvalitetsarbete skulle komma igång inom hovrätten. Ganska snart bestämdes att frågan om vilken kvalitet hovrätten har i sin verksamhet i första hand måste ställas till de personer som närmast berörs av hovrättens mål och ärendehantering.

Under våren 2005 bjöds därför åklagare och advokater in till två träffar där de fick lämna synpunkter på kvaliteten i hovrättens verksamhet. Åklagares och advokaters syn på vad som behövde förbättras redovisades för hovrättens personal. Under hösten bearbetade sedan olika arbetsgrupper i hovrätten synpunkterna och tog fram förslag på åtgärder. Resultatet av detta arbete sammanställdes och presenterades för personalen på en informationseftermiddag. Därefter fick de som närvarade vid denna information diskutera och tala om vilka av dessa åtgärder som de ansåg mest angelägna att arbeta med under 2006. Hovrättspresidenten fattade därpå beslut om att hovrätten under 2006 skall skicka ut bättre information tillsammans med kallelserna och att väntsalen på plan 2 skall göras säkrare för vittnen och målsägande samt att det skall bli lättare att nå hovrättens personal per telefon.

### Intervjuundersökning

Nu går vi vidare och undersöker inte bara vad ombuden anser om hovrättens verksamhet utan också vad målsägande, vittnen och tilltalade i brottmål tycker. Detta skall ske genom en intervjuundersökning med dessa grupper. Vi strävar efter att alla som ska delta i en rättegång ska få ett gott bemötande, bli lika behandlade och få bra och tydlig information både före och efter rättegången. De frågor som vi vill ha svar på handlar därför om hur dessa grupper uppfattar den information, den service och det bemötande de får av hovrätten från det att de får en kallelse att komma till hovrätten till dess att rättegången avslutas.

De svar som vi får kan vi sedan ha som grund för att utforma och vidta ytterligare åtgärder för att förbättra kvaliteten i vår verksamhet.

Projektet finansieras av Brottsofferfonden, Domstolsverket och hovrätten.

Frågor angående projektet besvaras av Helena Nilsson (projektledare), telefon 031 701 22 24.

## **Hovrätten arbetar för bättre service och information till Dig som skall delta i en rättegång**

Hovrätten arbetar för att höja kvaliteten i sin verksamhet. Vi strävar efter att alla som skall delta i en rättegång skall få ett bra bemötande, bli lika behandlade och få bra information från hovrätten, både före och under rättegången. Vi behöver Dina synpunkter på hur väl vi lyckas med detta.

Under april och maj 2006 kommer två av hovrättens medarbetare att genomföra intervjuer med *en del* av Er som varit med om en rättegång. De kommer att ställa frågor om den service hovrätten gett och om hur Du uppfattade rättegången. Dessa synpunkter kommer sedan att ligga till grund för vårt arbete med att förbättra verksamheten. Medverkan är givetvis frivillig. Inga personuppgifter kommer att registreras i samband med intervjuerna.

Har Du några frågor angående projektet är Du välkommen att ringa till Helena Nilsson, tel 031 701 22 24. Du kan också gå in på vår hemsida där det finns mer information:

[www.vastrahovratten.dom.se](http://www.vastrahovratten.dom.se)

Helena Nilsson  
Projektledare brukarprojektet  
Hovrätten för Västra Sverige



Åklagare  
Advokater  
Häkten  
BOJ

### **Information angående hovrättens kvalitetsprojekt med brukarinriktning**

Hovrätten bedriver ett kvalitetsprojekt med sikte på att förbättra kvaliteten i verksamheten för hovrättens brukare i brottmål d.v.s. målsägande, vittnen och tilltalade när det gäller information, service och bemötande. Som underlag för detta skall en intervjuundersökning genomföras med dessa brukare. Frågor som vi vill ha besvarade är hur dessa grupper uppfattar den information, den service och det bemötande de får av hovrätten från det att de får en kallelse att komma till hovrätten till dess att rättegången avslutas.

Under april och maj 2006 kommer två av hovrättens medarbetare genomföra kortare intervjuer (10-15 minuter) med en del brukare direkt efter avslutad rättegång. Medverkan är givetvis frivillig.

Med de erhållna svaren som grund kan hovrätten sedan utforma och vidta åtgärder för att förbättra kvaliteten i verksamheten.

För ytterligare information angående projektet kontakta Helena Nilsson (projektledare), tel 031 701 22 24 eller besök hovrättens hemsida [www.vastrahovratten.dom.se](http://www.vastrahovratten.dom.se)

Bilaga: Information till brukare som sänds ut med kallelsen för rättegångar under april och maj 2006.

## Intervjuguide

### Tematisk intervjuguide

(Projektfrågor/Forskningsfrågor)

a) Får brukarna den **information** som de kan förvänta sig av en domstol?

Hur uppfattas den **information** som hovrätten skickar ut?

Uppfyller vi de krav som brukarna ställer betr. **information/begriplighet**?

Kan brukarna ställa andra krav på den **information** som HovR skickar ut?

b) Vad är viktigt för att brukarna skall känna att de får ett korrekt/bra **bemötande** av HovR **inför rättegången**?

Hur definierar brukarna bra **service**, vad är viktigt för dem?  
(växel, aktuariekontor, sekreterare)

### Dynamisk intervjuguide

(Intervjufrågor)

a 1) Vad tyckte du om den kallelse som du fick från hovrätten?

a 2) Var den lätt eller svår att förstå?

a 3) Hur tyckte du att tonen var?

a 4) Fick du den i tillräckligt god tid?

a 5) Saknade du någon information?

b 1) Pratade du med någon på hovrätten innan rättegången?  
Om ja: hur uppträdde den personen mot dig?

Vad var anledningen till att du kontaktade hovrätten?

b 2) Hur skulle du vilja att den första kontakten var?

b 3) Har du besökt hovrättens hemsida?  
Om ja: vad tyckte du om den?

**c) Bemötande/info i lokalerna**

Kan otydlighet resp. tydlighet i den fysiska miljön skapa osäkerhet resp. trygghet hos brukarna?

c 1) Var det lätt eller svårt att hitta till hovrätten?

c 2) Var det lätt eller svårt att hitta när du kom in i hovrättens byggnad?

c 3) Hur blev du mottagen av hovrättens personal när du kom in på hovrätten? Hade man kunnat göra det på ett bättre/annorlunda sätt?

**d) Trygghet/Säkerhet**  
(se c ovan)

d 1) Var fick du vänta innan förhandlingen? Hur tyckte du att väntrummet/väntsalen var?

d 2) Om vi skulle försöka att förbättra miljön här, vad skulle vi satsa på då tycker du?

d 3) Fick du den information som du behövde för att veta vad som skulle hända i rättssalen?

d 4) Hade du velat ha mer information innan rättegången?  
Om ja: vad för slags information?



**e) Bemötande under förhandlingen**

Hur upplevs domarnas bemötande och förhållningssätt gentemot aktörerna i rättssalen (opartiskhet, allas likhet inför lagen, tydlighet)

**-Begrifflighet av**

- den egna rollen
- språkbruket i rättssalen
- själva rättegången

e 1) Hur tyckte du att domarna behandlade dig under rättegången? Kände du dig rättvist behandlad?

e 2) Förstod du det som sades under rättegången? Var det något som var oklart eller konstigt?

e 3) Hörde du vad domarna sa?

e 4) Vad tyckte du om förhöret med dig själv (fick du tala till punkt, kändes det som om man lyssnade på dig, var det obehagligt,) har du några tips på vad man skulle kunna göra för att det ska kännas bättre?

**f) Service/bemötande efter förhandlingen**

f) Hur tycker du att det fungerade när du fick dina pengar utbetalda efter rättegången?

**g) Avrundning**

g 1) Hade hovrätten kunnat bemöta dig och/eller informera dig på ett bättre sätt? Om ja: Hur skulle du vilja att hovrätten bemötte dig/informerade dig?

g 2) Det här var mina frågor, är det något annat som du själv vill tillägga?

***Bakgrundsfakta***

*Kön*

Kvinna

Man

*Roll*

Tiltalad

Målsägande

Vittne

*Biträde el dyl*

Försvarare

Målsägandebiträde

BOJ

Annan

Ingen

*Modersmål*

Svenska

Annat

*"Vana"*

Första gången i HovR

Inte första gången i HovR

*Ålder*

Under 18 år

Över 18 år

*Måltyp*

Våldsbrott

Ekobrott

Trafikbrott

Sexualbrott

.....(annat brott)



Projektet har genomförts av personal vid Hovrätten för Västra Sverige och finansierats av hovrätten, Brottsofferfonden och Domstolsverket.



# HOVRÄTTEN FÖR VÄSTRA SVERIGE

SVERIGES DOMSTOLAR