

Informationsmateriale vedr. registrering og indberetning af henvendelser på kvindekrisecentre efter § 109 i serviceloven

Ændring af statistik om henvendelser til tilbud efter servicelovens § 109

Skemaet til registrering og indberetning af henvendelser til kvindekrisecentre opdateres pr. 1. januar 2023. Dette notat beskriver, hvad I skal være opmærksom på i forbindelse med registrering og indberetning til statistikken.

Formål

Formålet med registrering af henvendelser på kvindekrisecentre efter § 109 i serviceloven er at skabe viden om kapacitet på tværs af landets kvindekrisecentre. Statistikken bidrager med et relevant indblik i årsagerne og omfanget af forespørgsler om ledig plads, samt hvor kvinder f.eks. grundet pladsmangel henvises til. Der er stor politisk efterspørgsel efter denne viden både lokalt og nationalt.

Registrering af *henvendelser* på kvindekrisecentre er siden 1. juli 2021 blevet indsamlet af Danmarks Statistik på vegne af Social-, Bolig- og Ældreministeriet. I efteråret 2022 er skemaet til indberetninger opdateret i samarbejde med LOKK.

Indberetning af henvendelser er frivilligt for kvindekrisecentre. Det nye indberetningsskema tages i brug pr. 1. januar 2023.

Vejledning til indberetningsløsningen

Format

Der er udviklet et nyt Excel-ark, der erstatter det tidligere Excel-ark for henvendelsesstatistikken. Det nye ark fungerer, ligesom det tidligere ark, som et supplement til den allerede eksisterende Excel-indberetningsløsning for statistikken vedr. ophold på kvindekrisecentre. Der indberettes til statistikken kvartalvis via Excel-arket, som løbende udfyldes af kvindekrisecenteret. Når kvartalet er afsluttet, kontakter Danmarks Statistik jer, hvorefter I bedes uploade det opdaterede ark til Danmarks Statistik. Det samme Excel-ark benyttes til indberetning for hele det indeværende kalenderår. Danmarks Statistik sender nyt ark til jer ved starten af et nyt kalenderår, som skal benyttes det kommende år.

Behandlingen af personoplysninger, herunder registrering af henvendelser, tilrettelægges lokalt på kvindekrisecentrene og skal være i overensstemmelse med databeskyttelsesforordningen samt databeskyttelsesloven.

Kvindekrisecentrene kan indberette alle henvendelser, såfremt de opfylder kriterierne beskrevet i afsnittet Hvad kan registreres i henvendesskemaet, til Danmarks Statistik via vedlagte Excel-spørgeskema.

Vedlagt findes også en printvenlig skemaversion af Excel-arket. Skemaet bruges kun som kladde for den endelige indberetning, hvor alle oplysninger fra det pågældende kvindekrisecenter kan samles og indberettes i det ark som Danmarks Statistik sender ved udgangen af 4. kvartal. Hvis kvindekrisecentrene allerede registrerer henvendelser via et journaliseringssystem, der kan sættes op til at besvare spørgsmålene, og det er muligt at trække data ud fra systemet, kan kvindekrisecentrene bede dataleverandøren om at rette henvendelse til Danmarks Statistik, som kan vejlede dem.



CPR-registrering

Social-, Bolig- og Ældreministeriet vil gøre opmærksom på, at der er valgfrit for kvinderne, om de ønsker at oplyse cpr-nummer til henvendelsesstatistikken. Når kvinderne henvender sig til kvindekrisecenteret, er en registrering af deres CPR-nummer vigtig i analysesammenhæng. CPR-nummeret kan give værdifuld information på flere måder. Dels gør CPR-nummeret det muligt at lave opgørelser over ikke kun henvendelser, men også unikke personer. Således kan det eksempelvis undersøges, hvor mange kvinder, der har henvendt sig til et kvindekrisecenter, hvorvidt den samme kvinde har henvendt sig til et kvindekrisecenter flere gange, om hun har fået plads på et andet kvindekrisecenter, og om kvinderne tidligere har taget ophold på et kvindekrisecenter. Derudover er det via CPR-nummer muligt at koble henvendelsesstatistikken med andre registre, som giver adgang til flere oplysninger om kvinderne. Det vil dermed eksempelvis kunne undersøges, om kvinderne har modtaget andre indsatser efter serviceloven, hvilken uddannelsesbaggrund de har, og hvordan de klarer sig efter henvendelsen.

Det bemærkes, at Danmarks Statistik har særlige regler vedr. håndtering af personoplysninger og følsomme personoplysninger, og at de indberettede oplysninger udelukkende vil blive anvendt til statistisk formål. Oplysningen om CPR-nummer bliver pseudonymiseret, hvilket vil sige, at kvinden/børnene i stedet tildeles et fiktivt personident-nummer, og CPR-nummeret bliver fjernet. Data bliver derfor behandlet og fremstillet på en måde, så det *ikke* er muligt at identificere kvinden/børnene. Se yderligere oplysninger om Danmark Statistiks dataansvar [her](#)

Social-, Bolig- og Ældreministeriet er opmærksomme på, at en oplysning omkring CPR-nummer både kan forekomme malplaceret og personlig at spørge om, særligt hvis der blot er tale om rådgivning. Vi ved fra kvindekrisecenterne, at CPR-registreringer er meget følsomt for kvinderne på krisecenterne, og at flere kvindekrisecentre har udtrykt sig imod dette. For at imødekomme denne bekymring er der afslutningsvist i denne vejledning medtaget forslag til formulering af spørgsmål til den krisecenterfaglige medarbejder. Medarbejderne på kvindekrisecenterne opfordres til at have særligt fokus på den specifikke henvendelsessituation, og kun spørge kvinderne om registrering af CPR-nummer til slut i samtalen, når det er tydeliggjort, hvilket formål der er med henvendelsen (se mere om hvordan kvindekrisecenterne opfordres til at adspørge i næste afsnit "Hvad kan registreres i henvendelseskemaet"). Kvinderne er til hver en tid, som følge af § 109, stk. 2 i serviceloven, *ikke forpligtede til at opgive deres CPR-nummer*, når de henvender sig til et kvindekrisecenter. Oplysninger vedr. indskrevne kvinders samt evt. medfølgende børns CPR-numre vil dog fortsat skulle indgå i statistikken for ophold på kvindekrisecentre ifølge § 109, stk. 6, medmindre kvinden ønsker at lade sig indskrive anonymt jf. § 109, stk. 2.

Hvad kan registreres i henvendelseskemaet

Hvad er en henvendelse?

- En henvendelse defineres som *rådgivning* af eller *samtale* med en person, som henvender sig til kvindekrisecenteret vedrørende en *konkret* kvinde, som er *udsat for vold* eller er *voldstruet*. Vold omfatter alle former for vold (fysisk, psykisk, seksuel, økonomisk, materiel og digital vold samt stalking).
- En henvendelse kan også dreje sig om *ledig plads* på kvindekrisecenteret til en kvinde *udsat for vold* eller er *voldstruet*.
- En henvendelse kan også dreje sig om flere ting fx *både* rådgivning og forespørgsel om en ledig plads. Hvis *ikke* henvendelsen drejer sig om en ledig plads, besvares kun spørgsmål 1-3 samt valgfrit 8-9.

Hvor kommer en henvendelse fra?

- Henvendelsen kan komme fra kvinden, der er voldstruet eller udsat for vold, fra pårørende (familie/ven/nabo/kollega/bekendt), et andet kvindekrisecenter eller fra en offentlig myndighed m.fl. Forsøg så vidt muligt at benytte kategorierne i skemaet.
- Henvendelsen kan ske telefonisk, ved personligt fremmøde eller skriftligt fx via e-mail.



Hvornår kan der udfyldes et henvendelseskema?

- Skemaet udfyldes kort efter henvendelsen, fx kort efter en telefonsamtale eller besvarelse af en e-mail.
- Når en person henvender sig personligt på kvindekrisecenteret for at få plads eller rådgivning, udfyldes et henvendelseskema. Hvis den samme person henvender sig til krisecentret flere gange, bør der udfyldes et nyt henvendelseskema for hver henvendelse. Dog undtaget, hvis forespørgslen kommer fra en kvinde der allerede er indskrevet på et andet kvindekrisecenter. Se herunder.

Hvornår bør der ikke udfyldes et henvendelseskema?

- Hvis henvendelsen drejer sig om en voldsudsat mand.
- Hvis henvendelsen drejer sig om rådgivning eller plads til en kvinde, som ikke er voldsudsat.
- Hvis henvendelsen drejer sig om en forespørgsel af ledig plads fra en kvinde, der allerede er indskrevet på et andet kvindekrisecenter.
- Hvis henvendelsen drejer sig om en kvinde, som allerede bor på kvindekrisecenteret.
- Hvis en tidligere beboer kommer forbi til en kop kaffe og løs snak eller for at hente sine ting.

Hvis kvindekrisecenteret har plads til kvinden, kan der være forskellige årsager til, at der henvises til anden løsning:

Lederen af kvindekrisecenteret afgør, hvorvidt kvinden er i målgruppen for et ophold på kvindekrisecenteret. Der kan dermed være flere årsager til, at et kvindekrisecenter henviser til en anden løsning end indskrivning. Det kan fx være, at et andet kvindekrisecenter passer bedre til kvindens behov, eller at kvinden ikke er i målgruppen for et kvindekrisecenterophold, hvis faren for yderligere vold ikke vurderes at være akut, hvis det er et barn eller en ung under 18 år, hvis kvindens hovedproblematik skyldes boligløshed, og hun derfor i højere grad har behov for en herbergsplads eller lignende. I henvendelseskemaets spørgsmål 6 oplistes forskellige årsager til, at kvinden henvises til en anden løsning. Benyt venligst kategorierne. Måtte disse ikke være udtømmende nok, henvises til kategorien "andet" og evt. noter i Bemærkningsfeltet.

Hvordan spørges der til kvindens CPR-nummer?

Som beskrevet i afsnittet "CPR-registrering", er oplysningen om CPR-nummer for kvinden, der henvender sig/henvendelsen drejer sig om, vigtig for de analyser, der kan laves af området. Social-, Bolig- og Ældreministeriet er dog opmærksomme på udfordringerne, der kan være i dialogen ved at spørge om en personoplysning som denne især i en krisecentersammenhæng, hvor det er følsomt. Ministeriet vil derfor opfordre til, at det oplyses, at besvarelsen er frivillig, når spørgsmålet om CPR-nummer stilles. Forslag til formulering af spørgsmålet ses nedenfor:

- *"Det vil være gavnligt, hvis vi må registrere dit CPR-nummer, da det bl.a. giver mulighed for at undersøge, hvor mange kvinder som ender med at blive indskrevet på et kvindekrisecenter. Dit CPR-nummer vil kun blive brugt til analyseformål og vil blive behandlet i overensstemmelse med GDPR. Statistikkerne, der udarbejdes, vil ikke kunne føres tilbage til dig som enkeltperson. Jeg skal samtidigt oplyse dig om, at det er frivilligt at oplyse CPR-nummer. Må jeg notere dit CPR-nummer?"*