



Volontärer inom polisen

Analys och rekommendationer

Volontärer inom polisen

Analys och rekommendationer

Rapport 2010:17

Brå – centrum för kunskap om brott och åtgärder mot brott

Brottsförebyggande rådet (Brå) verkar för att brottsligheten minskar och tryggheten ökar i samhället. Det gör vi genom att ta fram fakta och sprida kunskap om brottslighet, brottsförebyggande arbete och rättsväsendets reaktioner på brott.

ISSN 1100-6676
ISBN 978-91-86027-62-9

© Brottsförebyggande rådet 2010
Författare: Emma Ekström, Anna Eksten
Omslagsbild: Stefan Marcopoulos. Bilden är beskuren.
Omslag: Ylva Hellström
Tryck: Edita Norstedts Västerås 2010

Produktion: Brottsförebyggande rådet, Box 1386, 111 93 Stockholm
Telefon 08-401 87 00, fax 08-411 90 75, e-post info@bra.se, www.bra.se

Denna rapport kan beställas hos bokhandeln eller hos Fritzes Kundservice, 106 47 Stockholm
Telefon 08-598 191 90, fax 08-598 191 91, e-post order.fritzes@nj.se

Innehåll

Förord.....	5
Sammanfattning.....	6
Brå:s bedömning.....	10
Inledning.....	16
Brå:s utvärdering av verksamheten.....	16
Polisens volontärverksamhet i Stockholms län.....	22
Ett bra initiativ i behov av utveckling.....	24
Uppdragens karaktär	26
Hur kan uppdragens innehåll utvecklas?.....	35
”Bara fantasin sätter gränser”	35
Kommunikation.....	44
Rekrytering och lämplighetskrav	49
Vad är viktigt för volontärerna?	53
Polisernas behov för att verksamheten ska fungera.....	61
Allmänhetens syn.....	70
Verksamhetens syfte.....	75
En länk mellan polis och allmänhet.....	75
Polisens volontärverksamhet i Hallstahammar och Surahammar	82
Fördelar och nackdelar med volontärverksamhet på en mindre ort	84
Att starta en volontärverksamhet	86
Råd inför start av en volontärverksamhet inom polisen	90
Referenser	97
Bilagor	98
Bilaga 1. Volontärverksamhet i andra länder	98
Bilaga 2. Tabeller	102

Förord

Internationellt finns det ett flertal länder där polisen använder volontärer för olika uppgifter. I Sverige var Polismyndigheten i Stockholms län först med att starta en volontärverksamhet, år 2003. Tanken är att volontärerna ska fungera som en länk mellan polis och allmänhet och främst användas brottsförebyggande, trygghets- och kontaktskapande och som stöd till brottsoffer.

I dag är flera polismyndigheter intresserade av att starta volontärverksamheter. Brottsförebyggande rådet fick därför i uppdrag av Rikspolisstyrelsen att studera de volontärverksamheter som finns i Stockholms län och i Hallstahammar och Surahammar i Västmanlands län. Syftet är dels att visa vad som fungerar bra och vad som behöver utvecklas, dels att ge förslag på lösningar till de polisområden som planerar att starta volontärverksamhet. Det rör sig inte om någon effektutvärdering, utan om en genomlysning av verksamheten utifrån de berördas perspektiv – det vill säga polis, volontärer och samordnare. Även allmänhetens kunskaper om och attityder till volontärer har studerats.

Rapporten ger en detaljerad och variationsrik bild av de befintliga verksamheterna. Den innehåller även ett antal råd och tips, som förhoppningsvis kan vara till hjälp för de polisområden som överväger att starta volontärverksamheter.

Rapporten är skriven av Emma Ekström och Anna Eksten, båda utredare på Brå.

Stockholm i oktober 2010

Jan Andersson
Generaldirektör

Stina Holmberg
Enhetschef

Sammanfattning

Att använda volontärer inom polisen är en idé som kom till Sverige i början av 2000-talet. Inspirationen kom bland annat från den volontärverksamhet som har funnits i Kanada sedan början av 1960-talet. Volontärerna är personer som på frivillig basis och utan betalning hjälper polisen. Tanken är att de ska vara en länk mellan polis och allmänhet, och främst användas brottsförebyggande, trygghets- och kontaktskapande och som stöd till brottsoffer.

I Stockholms län började volontärverksamheten 2003 som en försöksverksamhet.¹ Den har nu blivit permanent och i dag finns närmare 800 utbildade volontärer i länet, även om alla personer som har utbildats inte är fortsatt aktiva som volontärer. I maj 2009 startade volontärverksamhet även i Hallstahammar och Surahammar i Västmanlands län. Verksamheten på de två orterna är sedan sommaren 2010 sammanslagen, och totalt har man 23 volontärer.

Rikspolisstyrelsen har gett Brå i uppdrag att utvärdera volontärverksamheten. Utvärderingen ska vara en hjälp till polismyndigheter som vill starta volontärverksamhet. Det rör sig inte om någon effektutvärdering, utan om en genomlysning av verksamheten utifrån de berördas perspektiv – det vill säga polis, volontärer och samordnare. Även allmänhetens kunskaper om och attityder till volontärer har studerats. Studien bygger dels på enkäter till volontärer och poliser, intervjuer med alla samordnare och ett urval av poliser och volontärer samt telefonintervjuer med ett urval av boende i Stockholmsförorterna Farsta och Vällingby.

Syftet med rapporten är att visa vad som bedöms fungera bra och vad som behöver utvecklas, och att ge tips och förslag på lösningar till de polisområden som överväger eller planerar att starta volontärverksamhet.

¹ De första volontärerna utbildades vid årsskiftet 2005–2006 och genomförde de första uppdragen våren 2006.

Ett bra initiativ som de allra flesta är positiva till...

Generellt sett är både volontärer, samordnare och poliser positiva till volontärverksamheten. Det som främst lyfts fram som positivt är att volontärerna skapar en länk mellan polis och allmänhet, men även att volontärerna avlastar polisen genom att ta på sig välbehövliga uppgifter som polisen inte hinner med. I båda länen handlar uppdragen i stor utsträckning om nattvandringar och informationsuppdrag. De volontärer som besvarat Brå:s enkät² lyfter främst fram att de vill göra en insats i samhället som motiv för sitt deltagande. Överlag framstår de som mycket engagerade och tycker att det är givande att vara volontär. En viktig aspekt för dem är att uppdragen har ett tydligt syfte och känns meningsfulla. Generellt sett anser de också att så är fallet.

...men verksamheten behöver utvecklas

Den allmänna bilden av volontärverksamheten är emellertid också att det finns behov av utveckling när det gäller volontärernas uppgifter och roll, verksamhetens organisation och hur uppdragen genomförs.

Många förslag på hur uppdragen kan utvecklas

En samlad bild är att det finns en stor potential att göra mer av uppdragen, vilket skulle ge verksamheten mer mening. Alla inblandade grupper ger en rad olika förslag på hur volontärernas uppgifter skulle kunna utvecklas. Bland annat föreslås att de skulle kunna ha mer *brottsofferstödjande uppgifter* som att

- informera och erbjuda stöd till brottsoffer och vittnen. Personer som ringer länskommunikationscentralen och vill ha brottsofferstöd skulle till exempel kunna bli upp-ringda direkt av volontärer i stället för att behöva vänta på att någon ska ha tid att ringa.
- kontakta kvinnor som har besöksförbud, vilket polisen ska göra regelbundet men ofta inte anser sig hinna.
- följa med brottsoffer på rättegångar.

Många lyfter också fram kontinuerliga ”trygghetsskapande” uppgifter, utöver de sporadiska nattvandringar som görs i dag. Här nämns till exempel att

- *mer kontinuerligt finnas på specifika platser*, som på Stockholms central, i parker, vid kryssningsfartyg, i krogmiljö, på akutmottagningar, i shoppingområden, vid

² 240 volontärer besvarade Brå:s enkät, vilket innebar en svarsfrekvens på runt 50 procent.

buss- och pendeltågsstationer nattetid och på Skansen och Gröna Lund

- *synas mer på gatorna dygnet runt, gärna lokalt förankrat*
- *ha cyklande volontärer, till exempel nattvandring på cykel.*

Ett annat utvecklingsområde som nämns rör uppgifter som ingår i polisens *brottsutredningar*, till exempel att

- hjälpa till med vardagsbrott som polisen generellt lägger lite tid på men som är det som ”vanliga människor” råkar ut för
- styra upp grannsamverkan med möten och information
- knacka dörr vid brott för att hitta vittnen.

Ett ytterligare utvecklingsområde som en del tar upp är att volontärerna skulle kunna arbeta mer *brottsförebyggande med barn*, till exempel under cykelsäsong lära barn på skolor hur man uppträder i trafiken, ser faror med mera. De kan också vara på skolgården och ge elever och lärare information, samt vara en länk till polisen.

Uppdragen kan planeras bättre

Volontärernas bild är att uppdragen oftast, men inte alltid, är tillräckligt väl förberedda. De brister som de tar upp är att poliserna inte alltid vet eller informerar om varför volontärerna är där och vad de ska göra. Flera föreslår att det på alla uppdrag bör finnas en person som är ansvarig för att informera och hålla kontakt med volontärerna.

Volontärerna återkommer ständigt i sina svar till att de vill ha uppdrag med innehåll, en tydlig plan för vad man vill ha ut av volontärerna och bra information om vad uppdragen innebär. När volontärerna svarar på hur väl de tycker att verksamheten har levt upp till deras förväntningar, är det just dåligt planerade uppdrag som har gjort dem besvikna.

Kommunikationen kan bli bättre

Många av volontärerna önskar en bättre och tätare kommunikation med både samordnarna, poliserna som deltar i uppdragen och andra volontärer. När det gäller volontärernas kontakt sinsemellan föreslås bland annat ett klotterplank på volontärernas hemsida eller att man skapar ett intranät där volontärerna kan kommunicera.

Ingen svårighet att rekrytera lämpliga volontärer

Att få tag på personer som vill vara volontärer verkar inte vara något problem, men samordnarna vet inte hur volontärerna hör talas om möjligheten. I några distrikt har det inledningsvis funnits en annonskampanj, i andra inte.

Det tycks heller inte vara något större problem med volontärer som visar sig olämpliga. Samordnarna är nöjda med de flesta. Flera menar att frivilligarbete drar till sig en hel del udda människor, men att de för den sakens skull inte behöver fungera dåligt.

I de fall det funnits problem med volontärerna har det rört sig om fall där volontärerna har försökt agera som poliser och tagit sig större befogenheter än de har, tagit med sig vänner till uppdragen, kommit på uppdrag som de inte blivit tilldelade, varit otrevliga mot allmänheten eller fortsatt vara volontär utanför uppdragen.

Några samordnare har erfarenhet av att ha fått stänga av volontärer, men för de flesta rör det sig bara om något enstaka fall.

Polisen positiv men behöver mer information

De allra flesta volontärer anser att de poliser de mött har varit mycket vänliga och positiva till volontärverksamheten. Samordnarna tar dock upp att det har funnits – och fortfarande kan finnas – kritik mot volontärerna som inte kommer upp till ytan. Detta bland annat på grund av att volontärverksamheten infördes som ett initiativ från ledningen utan så mycket förankringsarbete eller information i förväg. Både volontärer, samordnare och poliser tar upp att det kan finnas skäl att öka polisernas kunskap om verksamheten och dess syfte, bland annat genom att sprida information om goda exempel.

Allmänheten känner oftast inte till volontärverksamheten

Av de intervjuade ur allmänheten i Farsta och Vällingby hade majoriteten (58 %) inte hört talas om volontärverksamheten. Detta trots att verksamheten pågått längst där, sedan 2006. För de övriga var det vanligaste att man endast hört talas om volontärerna; drygt tio procent hade stött på eller sett en volontär och tre procent hade pratat med en volontär. Den allmänna attityden till att polisen har volontärer var positiv. Av dem som inte kände till verksamheten var tre fjärdedelar positiva och bland dem som kände till verksamheten var närmare 90 procent positiva.

Brå:s bedömning

Brå:s studie av volontärverksamheten i Stockholms län och i Hallstahammar och Surahammar i Västmanlands län visar att volontärverksamheten är ett bra initiativ, men i behov av utveckling. Volontärerna är engagerade, allmänheten positiv och även poliserna är positiva i hög utsträckning. Men de inblandade lyfter även fram områden där det finns behov av förändring. Det är områden som det också är viktigt att polismyndigheter som vill starta volontärverksamheter funderar över.

Skapa och tydliggör konkreta syften med verksamheten

En grundförutsättning är att den polismyndighet som önskar starta volontärverksamhet tar frågan på allvar och grundligt går igenom förutsättningarna för verksamheten och målsättningarna med den.

Basen för en välfungerande volontärverksamhet är att det finns en övergripande plan för, och konkreta syften med, verksamheten. Man behöver formulera svar på frågorna om varför polismyndigheten vill ha en volontärverksamhet och vad den ska bidra med. Det finns ramar för verksamheten som delvis är styrda av vad som är möjligt praktiskt och juridiskt, men innanför ramarna finns stora möjligheter att utveckla verksamhetens form och innehåll.

Förutom de övergripande syftena som ligger på en hög abstraktionsnivå, till exempel att ”volontärerna ska fungera som en länk mellan polis och allmänhet”, måste det finnas mer påtagliga, konkreta syften. För att verksamheten ska kännas meningsfull och begriplig för alla inblandade behöver det finnas målsättningar på olika nivåer. Poliserna i närpolisområdena måste få konkreta mål för vad volontärerna ska göra i just deras område. Exempel skulle kunna vara: ”i vårt område har vi som målsättning att volontärer-

na ofta ska finnas i problemområde X och knyta kontakt med lokalbefolkningen där”, eller ”volontärerna ska hjälpa polisen att få ner langningen till ungdomar i vårt område”.

Denna typ av målsättningar blir en tydlig vägledning för poliserna då de väljer uppdrag för volontärerna. Det blir sannolikt också lättare för dem att se det positiva med att ha volontärer än om man bara säger att volontärerna ska vara en länk mellan polisen och allmänheten. Även för volontärerna känns verksamheten mer meningsfull om de vet vad polisen önskar att de ska uppnå.

För att uppdragen ska kännas logiska är det även viktigt att göra en så kallad ”mål/medelanalys”. Det går ut på att analysera om uppdragen kan leda fram till de mål som har satts upp och att se till att målet är anpassat till vad som är möjligt att åstadkomma med uppdraget. Det ska med andra ord finnas en logiskt hållbar kedja mellan valet av åtgärd och förväntad effekt.³

Att ha konkreta syften med verksamheten och en tydlig ram för vad volontärerna kan och ska bidra med är nödvändigt inte bara för att verksamheten ska kunna genomföras på ett bra sätt. Det behövs även för att man ska ha möjlighet att följa upp verksamheten och för att effektivt kunna informera om vad verksamheten handlar om, både inom och utom organisationen. Konkreta syften är också nödvändiga för att kunna ta ut riktningen för hur man önskar utveckla verksamheten och inom vilka gränser det kan ske.

Utveckla verksamheten i linje med utländska erfarenheter

Brå anser att det även är önskvärt att delvis utveckla verksamheten i linje med erfarenheterna från andra länder med volontärverksamhet, såsom Kanada, England och Wales. När volontärerna, samordnarna och poliserna i studien lämnar förslag på vilka uppdrag som volontärerna skulle kunna göra⁴, påminner de mycket om hur volontärverksamheten fungerar i andra länder. Alla uppdrag är troligen inte omedelbart genomförbara på grund av praktiska och juridiska hinder, men kan tjäna som inspiration till hur verksamheten skulle kunna utvecklas.

Förslagen kan sammanfattas i följande punkter som Brå anser att polisen bör ha i åtanke i strävan efter att skapa nya uppdrag:

- ge volontärerna mer ansvar och svårare uppgifter, använd de kunskaper volontärerna har med sig in i verksamheten och ställ högre krav på volontärerna
- ha ett lokalt perspektiv

³ För den som vill läsa mer om mål/medelanalys rekommenderas Brå:s idéskrift om utvärdering och dokumentation (Brå 2000).

⁴ Se s. 34–36.

- införliva verksamheten tydligare med den reguljära verksamheten.

Även om verksamheten redan i dag ses som något positivt av de flesta anser Brå att det är först när dessa punkter är uppfyllda som verksamheten på allvar kan göra någon skillnad för polisen och samhället i stort.

Ge volontärerna mer ansvar och våga ställa krav på dem

Från alla inblandade grupper hörs röster som vill ge volontärerna mer ansvar och svårare uppdrag. Enligt Brå är detta en nödvändighet om verksamheten ska kunna ta ett steg framåt och uppnå den positiva effekt man har sett i andra länder. Det är också viktigt att fundera över hur de kunskaper som volontärerna redan har kan användas inom verksamheten, så att volontärerna används på bästa sätt.

Även när det gäller vilka krav som ställs på volontärerna kan det finnas anledning att fundera över om verksamheten bör utvecklas till att bli mer lik den volontärverksamhet som finns i bland annat England och Wales. Där är kraven på volontärerna högre, och det finns minimikrav för hur mycket de måste delta i verksamheten. Att ställa högre krav på volontärerna vid rekryteringen och krav på engagemang och tid kan vara ett sätt att hålla en hög kvalitet på verksamheten och att försäkra sig om att de volontärer som utbildas också deltar i uppdrag. Det är något som många volontärer också önskar. Volontärerna blir heller inte lika utbytbara om de specialutbildas, något som krävs för flera av de uppdrag som föreslås i rapporten. Genom att vidareutbilda volontärerna öppnas också möjligheten att införa olika nivåer eller typer av volontärer.

Överväg fördelarna med lokalt förankrade volontärer

I Stockholms län har man valt att låta volontärerna söka uppdrag över hela länet. Det har sina fördelar eftersom vissa områden inte har så många uppdrag medan andra har desto fler. Dessutom varierar uppdragens karaktär i de olika distrikten, så det kan vara lättare för volontärerna att hitta något som passar dem om de får välja över hela länet.

När det gäller vissa av målsättningarna med verksamheten är det dock en klar fördel att ha lokalt förankrade volontärer. Vill man att volontärerna ska arbeta kontaktskapande, och på det sättet brottsförebyggande, är den lokala anknytningen och även kravet på att volontärerna tar ett visst antal uppdrag nödvändiga.

Även för att öka lokalbefolkningens känsla av trygghet är kontinuiteten av volontärer som ses i området en viktig aspekt.

En lösning kan vara att vissa typer av uppdrag endast går att söka av volontärer med lokal anknytning och andra av samtliga volontärer, beroende på uppdragets karaktär.

Integrera volontärverksamheten med den ordinarie verksamheten

Ett annat sätt att utveckla volontärverksamheten som framkommer i studien är att göra den till en mer integrerad del av polisverksamheten. I dag består den av punktinsatser som genomförs då och då, men volontärerna skulle även kunna användas till kontinuerliga insatser.

Ett sätt att uppnå detta är att integrera samordnarna mer i den operativa verksamheten. De samordnare som arbetar med volontärfrågorna är i många fall anställda enbart för denna uppgift. Eftersom volontärverksamheten är ny och något som övriga polisanställda ofta inte känner till, är det lätt att samordnaren inte blir en del av den reguljära verksamheten. För att volontärerna ska bli ett naturligt inslag i polisens dagliga arbete, och inte bara något som polisen måste använda ibland, anser Brå det angeläget att samordnarna tar del i planeringen av verksamheten. De kan komma med förslag om när volontärerna kan hjälpa till och kan tillsammans med övriga poliser lägga upp rutiner för när polisområdet alltid ska ha volontärer, till exempel att volontärerna alltid nattvandrar på fredagar.

Välorganiserade uppdrag viktigast för volontärerna

Det enskilt viktigaste för volontärerna, enligt vad som framkommer i intervjuer och enkäter, är att uppdragen är välorganiserade. Uppdragens organisation är dock ett område där det brister en del i dag. På alla uppdrag bör det finnas en person som är ansvarig för att informera och hålla kontakt med volontärerna. Det är nödvändigt att den ansvarige polisen vet och informerar om varför volontärerna är där och vad de ska göra. Det är också viktigt att praktiska frågor, som tillgång till utrustning, möjligheter till toalettbesök och förvaring av personliga saker, är lösta.

Redan i dag har polisen skyldighet att ordna med mat om uppdragen pågår i mer än fyra timmar. Däremot finns det inga enhetliga rutiner för hur det ska gå till. Det är en fråga som måste lösas, för att underlätta för både poliser och volontärer.

Fundera över ersättning för utlägg i samband med uppdragen

Det är också viktigt att fundera över om och i så fall hur volontärerna ska ersättas för utgifter. I dag betalar volontärerna i Stockholms län själva för en del utgifter i samband med uppdragen, som kostnader för transport och parkering. För många volontärer kostar det därmed pengar att genomföra ett uppdrag, vilket kan tyckas märkligt när arbetet är obetalt. Att ersätta volontärerna för de utgifter som uppkommer i samband med uppdragen ökar kostnaderna för polisen, men skulle kunna leda till att volontärerna väljer att stanna kvar inom verksamheten och tar flera uppdrag.

Sprid information om verksamheten internt och externt

Från centralt håll måste man tydligt informera om gränserna för och syftena med verksamheten, så att alla inblandade är medvetna om vad som gäller. Risken är annars att volontärerna skapar egna gränser för sin roll och att poliserna inte vågar använda sig av volontärerna av rädsla för att göra fel. Ett exempel är att man i ett polisområde använde sig av en volontär som förstärkning i receptionen och tyckte att det fungerade mycket bra. Senare blev man dock orolig över om facket godkänner att volontärerna har den typen av uppgifter.

Brå:s studie visar att det i Stockholms län finns behov av att öka kunskapen om volontärverksamheten både internt och externt. Volontärerna vill ha bättre information både före, under och efter uppdragen. Poliserna tycker att det finns behov av mer information till de polisanställda, både när det gäller generell information om vad volontärverksamheten innebär och mer konkret information om hur verksamheten ska gå till och exempel på hur volontärerna kan användas. Studien visar dessutom att allmänheten har dålig kännedom om volontärverksamheten. Att förbättra informationen till volontärer, poliser och allmänhet är därför angeläget i Stockholms län och ett viktigt område att tänka på för andra polismyndigheter som startar volontärverksamhet.

Avsätt resurser i form av tid och pengar i början

Erfarenheterna från redan påbörjad volontärverksamhet visar att det är viktigt att satsa tid och kraft på volontärverksamheten i början. De personer som ska arbeta med verksamheten bör inte ha en massa annat att göra samtidigt. Det måste också finnas resurser avsatta till verksamheten, så att initiativ inte faller på

grund av brist på resurser eller ansvariga tvingas prioritera bort volontärverksamheten till förmån för operativt arbete.

För att volontärernas motivation inte ska minska, är det bra om verksamheten kommer igång snabbt. De bör få genomgå utbildningen kort tid efter att de har anmält sig till verksamheten och få ta sitt första uppdrag så snart som möjligt efter utbildningen.

Använd de nätverk som redan finns

För de polismyndigheter som vill starta volontärverksamhet, särskilt på mindre orter, kan det vara bra att fundera över hur de nätverk som redan finns kan användas inom verksamheten. Det kan handla om att samarbeta med kommunen eller att integrera verksamheten med andra brottsförebyggande initiativ, som grannsamverkan och trygghetsvandringar. Det kan också handla om att samarbeta med andra frivilligorganisationer.

Inledning

Volontärer som en extra tillgång inom polisen finns sedan lång tid tillbaka i ett flertal länder. I Sverige startade Polismyndigheten i Stockholms län 2003 en försöksverksamhet som fem år senare blev permanent. Tanken bakom verksamheten är att volontärerna ska vara en länk mellan polis och allmänhet, och främst användas brottsförebyggande, trygghets- och kontaktskapande samt brotts-offerstödande.

Med samma grundtanke startade Hallstahammar och Surahammar i Västmanlands län, som andra område i Sverige, en volontärverksamhet våren 2009.

I dag är ett flertal polismyndigheter intresserade av att börja med volontärverksamheter. Som en hjälp till dem, liksom till de två län som redan har verksamheter, har Brå utvärderat de existerande verksamheterna i Stockholms och i Västmanlands län. Brå har gjort utvärderingen på uppdrag av Rikspolisstyrelsen.

Brå:s utvärdering av verksamheten

Hjälp till polismyndigheter som vill starta volontärverksamheter

Syftet med utvärderingen är att ta reda på hur volontärverksamheten fungerar och vad som skulle kunna förbättras, som en hjälp till de polismyndigheter som är intresserade av att starta volontärverksamheter.

Det rör sig inte om någon effektutvärdering, utan en genomlysning av verksamheten utifrån de berördas perspektiv – det vill säga polis, volontärer och samordnare. Även allmänhetens kunskaper om och attityder till volontärer har studerats.

Projektets grundfråga är: *Vad bör polisområden som vill starta volontärverksamhet tänka på, med utgångspunkt från erfarenheterna i Stockholm och Hallstahammar-Surahammar?*

Inom ramen för detta besvaras åtta huvudfrågor:

1. Vad är verksamhetens syfte?
2. Hur ser uppdragen ut i dag och uppfattas de som meningsfulla?
3. Hur kan uppdragen utvecklas?
4. Hur fungerar kommunikationen mellan polis och volontärer i dag och hur kan kommunikationen utvecklas?
5. Har man lyckats rekrytera volontärer i den omfattning och med den profil man skulle önska?
6. Vad är viktigt för att volontärerna ska vilja stanna kvar i verksamheten och ta uppdrag?
7. Vad behöver polisen för att verksamheten ska fungera?
8. Vilken inställning har allmänheten till volontärverksamheten?

I de inledande diskussionerna om studiens upplägg var tanken att Brå även skulle undersöka de juridiska frågor som omgärdar volontärverksamheten. Eftersom Polisen själv håller på att ta fram styrdokument för volontärverksamheten, där juridiska frågor är en stor del, tas enbart den grundläggande juridiken upp i denna studie.

Data har inhämtats genom intervjuer, enkäter, telefonundersökning och dokument

För att besvara frågorna har Brå använt både kvantitativa och kvalitativa metoder. Synpunkter på volontärverksamheten har inhämtats från volontärsamordnarna, poliser, volontärer och allmänhet genom intervjuer, enkäter och en telefonundersökning. Dessutom har Brå tagit del av styrdokument och rapporter om verksamheten. I rapporten redovisas resultaten från de olika datakällorna tillsammans, för att ge en allsidig bild av verksamheten.

Intervjuer med volontärer, poliser och samordnare i Stockholms län

Intervjuer har genomförts med den centrala volontärsamordnaren och de åtta lokala samordnarna i Stockholms län. Dessutom har intervjuer genomförts med fyra volontärer och fem poliser. Samtliga intervjuer var semistrukturerade, det vill säga frågorna var fastställda men intervjupersonerna gavs inga svarsalternativ utan fick svara fritt.

Enkäter till volontärer och poliser i Stockholms län

De volontärer i Stockholms län som fanns på polisens lista över aktiva volontärer⁵, sammanlagt 467 personer, blev tillfrågade om att svara på en enkät. De fick först enkäten via e-post som en webbenkät, och sedan även en påminnelse via e-post. De personer som efter några veckor inte hade svarat på enkäten fick en enkät i pappersformat med vanlig post. Totalt svarade 240 av volontärerna, vilket motsvarar en svarsfrekvens på 51 procent. Det är troligt att de volontärer som har svarat på enkäten skiljer sig åt från de volontärer som inte har gjort det, genom att de till exempel är mer engagerade i volontärverksamheten. Bortfallet innebär att de svarande inte med säkerhet är representativa för alla utbildade volontärer, men materialet ger ändå viktig information om de erfarenheter och synpunkter som finns bland volontärerna.

Även poliser i Stockholms län erbjöds att svara på en enkät om verksamheten. Det gällde poliser i alla åtta geografiska distrikt och poliser hos gränspolisen, tunnelbanepolisen och dialogpolisen och omfattade både närpolischefer, planerare, närpoliser och ingripandepoliser. Totalt besvarade 71 poliser enkäten. Inte heller detta material är med säkerhet ett representativt urval, men det ger trots allt en bild av hur poliserna i Stockholms län uppfattar volontärverksamheten.

Både enkäten till volontärerna och enkäten till poliserna bestod av en kombination av fasta frågor med förutbestämda svarsalternativ och öppna frågor med möjlighet att svara fritt.

Telefonundersökning i Stockholms län

För att besvara frågan hur allmänheten ser på polisens volontärer gjordes en intervjustudie. Exquiro market research genomförde på uppdrag av Brå telefonintervjuer med ett urval av befolkningen i Farsta och Vällingby, som är två förorter till Stockholm. Dessa områden valdes ut därför att det är de områden i Stockholms län där volontärverksamheten har funnits längst.

Urvalet bestod av 1 000 slumpmässigt utvalda personer mellan 16 och 74 år. 614 personer deltog i studien. Av dem var 51 procent kvinnor och 49 procent män. 14 procent av intervjupersonerna var födda utomlands.

Bortfallet blev 386 personer, eller 39 procent. 68 procent av bortfallet var personer som Exquiro aldrig kom i kontakt med till följd av att de inte svarade trots upprepade försök. 26 procent av bortfallet ville inte medverka. Resterande sex procent bestod av personer som var bortresta, sjuka eller hade så otillräckliga kunskaper i svenska att intervjun inte gick att genomföra.

⁵ Det finns inget formellt sätt att avsluta engagemanget som volontär och det är därför svårt att veta hur många volontärer som verkligen är aktiva och tar uppdrag. Det är därför troligt att det på listan finns personer som inte tar uppdrag men som inte har meddelat polisen att de inte längre deltar i verksamheten.

Intervjuer med poliser, kommunrepresentanter och volontärer i Hallstahammar och Surahammar

Från början var tanken att Brå skulle utvärdera volontärverksamheten i Hallstahammar i Västmanlands län. Eftersom Hallstahammar och Surahammar tillhör samma närpolisområde och i frågor om volontärverksamheten arbetar tätt tillsammans, intervjuade Brå dock även en representant från Surahammar.

Brå besökte polisen i Hallstahammar och intervjuade där de två ansvariga poliserna för volontärverksamheten i Hallstahammar, två volontärer från Hallstahammar, en kommunrepresentant från Hallstahammar och en kommunrepresentant från Surahammar.

En mängd olika yrken är representerade bland de svarande volontärerna

Sammanlagt svarade 240 volontärer på den enkät som Brå skickade ut. Åldersspannet bland de volontärer som svarade är stort. Den yngsta är 19 år och den äldsta 89 år. Antalet män är något fler än antalet kvinnor, totalt svarade 130 män och 109 kvinnor.

Det förekom svarande från alla åtta polisdistrikt i Stockholms län, med högst andel från Västerort och Norrort och lägst andel från Nacka och Södertälje. De svarande har varit volontärer inom polisen i mellan en månad och fyra år, med en mediantid på ett år.

Strax över hälften av de volontärer som svarade på enkäten arbetar. En mängd olika yrken är representerade bland volontärerna. De omfattar bland annat

- *människovårdande yrken*, till exempel mentalskötare, psykolog, behandlingsassistent och kurator
- *arbete inom hälso- och sjukvården*, till exempel undersköterska, vårdbiträde och tandhygienist
- *serviceyrken*, till exempel säljare, servitör och kassaansvarig
- *jobb inom skola och barnomsorg*, till exempel barnskötare, lärare och rektor
- *kontorsarbete*, till exempel administrativ assistent, VD, IT-konsult, ekonom och handläggare
- *hantverksyrken*, till exempel snickare, VVS-montör och verkmästare.

Ungefär en av tio har studier som främsta sysselsättning, och de studerar bland annat barn- och ungdomsvetenskap, juridik, kriminologi, kemi, statsvetenskap, historia, till bussförare, till sjuksköterska och på gymnasiet.

Knappt en fjärdedel (23 procent) är pensionärer, tre procent är arbetslösa och två procent sjukskrivna.

Sjuttioen poliser har svarat på enkäten

De 71 poliser som svarade på enkäten är mellan 27 och 62 år gamla och har jobbat som poliser i mellan 1 och 37 år, med en median på tio år. Sex av tio svarande är män och fyra av tio kvinnor. Svar har inkommit från både närpolischefer, närpoliser, planerare, ingripandepoliser, tunnelbanepoliser och dialogpoliser.

Rapportens disposition

Eftersom syfte är att skildra de olika åsikter som finns om volontärverksamheten bland de inblandade, innehåller rapporten stora variationer och mycket detaljer.

Det första avsnittet ger en kort beskrivning av volontärverksamheten i Stockholms län och en allmän bild av hur volontärer, samordnare och poliser ser på behovet av volontärverksamheten.

Därefter följer ytterligare avsnitt om verksamheten i Stockholms län – om uppdragens karaktär, hur uppdragens innehåll skulle kunna utvecklas, kommunikation, rekrytering och lämplighetskrav, vad som är viktigt för volontärerna, polisernas behov, allmänhetens syn på volontärverksamheten och volontärverksamhetens syfte.

Den del av rapporten som redovisar synen på verksamheterna bland de inblandade avslutas med ett avsnitt om volontärverksamheten i Hallstahammar och Surahammar. Det har särskilt fokus på fördelar och nackdelar med att ha volontärverksamhet på en mindre ort och vad polismyndigheter som vill börja med volontärverksamhet bör tänka på i inledningsskedet.

I rapporten finns rutor med råd om vad polismyndigheter som vill starta, eller redan har volontärverksamhet bör tänka på. Rutor med vit bakgrund lyfter ut stycken i texten med konkreta tips kring en viss del av verksamheten. Rutor med grå bakgrund finns i slutet av avsnitten och innehåller mer övergripande råd som har framkommit under den studie som Brå har gjort.

Längst bak i rapporten finns dessa råd samlade. De kan läsas och användas separat från resten av rapporten. Efter råden följer en del om vilka resurser som krävs för att ha en volontärverksamhet.

Dessutom ges en internationell utblick på volontärverksamhet inom polisen. Den återfinns i bilagorna.

En tidigare utvärdering

Det har tidigare genomförts en utvärdering av volontärverksamheten i Stockholms län. Utvärderingen, som gjordes år 2007 av företaget Metamatrix, lyfte fram fyra huvudområden där verksamheten behövde förbättras:

- Förbättrad informationsspridning och tydligare styrning av volontärverksamheten inom polismyndigheten.
- Tydlig organisation med roll- och ansvarsfördelning måste arbetas fram.
- Meningsfulla volontäruppdrag med ett tydligt syfte och mål ska eftersträvas.
- Förutsättningarna för volontärerna måste utvecklas.

Polisens volontärverksamhet i Stockholms län

Polisens volontärverksamhet i Stockholms län startade som en försöksverksamhet 2003. De första volontärerna utbildades i Farsta och Hässelby-Vällingby vid årsskiftet 2005–2006 och genomförde de första uppdragen våren 2006. Efter en utvärdering av verksamheten som gjordes av företag Metamatrix 2007 blev volontärverksamheten permanent i början av 2008. Verksamheten finns nu i alla åtta polisdistrikt i Stockholms län⁶, och 30 av de 39 närpolisområden som finns har volontärer. Dessutom används volontärer av gränspolisen, som har verksamhet på Arlanda, och av tunnelbaneenheten och dialogpolisen inom den operativa avdelningen.

En central och nio lokala samordnare organiserar verksamheten

I Stockholms län finns en central och nio lokala volontärsamordnare, en för varje polisdistrikt och en för gränspolisen.⁷ Samordnarnas roll är att koordinera arbetet med volontärverksamheten, genom att till exempel sprida information om den till poliser och allmänheten. I uppgiften ingår också att hålla kontakt med volontärer och arbeta för att få poliser, som är de som skapar och beställer uppdrag, att göra det oftare. Vissa samordnare är poliser i grunden, medan andra har en annan utbildningsbakgrund. Det är också olika om samordnaren jobbar hel- eller deltid, och hur mycket samordnarna arbetar operativt med verksamheten.

⁶ Norrort, Roslagen, Västerort, City, Söderort, Södertälje, Södertörn och Nacka.

⁷ Under den tid som denna utvärdering pågick var tjänsten som samordnare för volontärverksamheten i Södertälje vakant.

Volontärerna kan användas brottsförebyggande, kontaktskapande och brottsofferstödande

Tanken med verksamheten är att volontärerna ska vara en länk mellan polis och allmänhet och främst användas inom tre områden:

- *Brottsförebyggande*, genom exempelvis information
- *Trygghets- och kontaktskapande*, genom att bidra till ökad synlighet
- *Brottsofferstödande*, genom att vägleda brottsoffer till rätt kontakter och att ge stöd.

De vanligaste uppdragen består av nattvandringar och informationsuppdrag, vilket exempelvis kan omfatta att dela ut information mot langning utanför Systembolag eller att sprida brottsförebyggande information till allmänheten. Andra uppdrag som förekommer är uppdrag vid fotbollsmatcher, särskilda evenemang som Stockholm Pride eller konserter, demonstrationer, Båtmässan, aktiviteter med tunnelbanepolisen och med trafikpolisen. Dessutom bemannar volontärer Nattknappen, en telefonlinje dit personer i Stockholms län kan ringa om de känner sig otrygga när de är på väg hem nattetid.

Volontärerna har inga särskilda befogenheter

Volontärerna har inga särskilda befogenheter och får exempelvis inte göra ingripanden. Däremot ska de under uppdrag alltid ha telefonnumret till en kontaktpolis och blir uppmanade att vid iakttagelse om brott eller ordningsstörningar ringa honom eller henne. Volontärerna har till skillnad från poliser inte heller rapporteringsplikt vid brott som lyder under allmänt åtal.

Ett tillägg infördes den 1 november 2008 i polisförordningen (1998:1558).⁸ Enligt uppgift från polisen innebär tillägget att volontärerna numera skriver på papper om sekretess och tystnadsplikt, vilket har gjort det möjligt att ge volontärerna nya typer av uppdrag. Det innebär också att polisen numera gör en slagning i misstanke- och brottsregistret på de personer som är intresserade av att bli volontärer.

Under uppdragen bär volontärerna en gul väst med texten "Polisens volontärer" på ryggen.

⁸ 4 kap. 14a § polisförordningen (1998:1558): "Polismyndigheten får, utöver vad som anges i 14 §, anlita lämpliga personer som ideellt stöder myndigheten i dess verksamhet. Sådant stöd får inte omfatta myndighetsutövning."

Närmare 800 volontärer har utbildats

De som vill bli volontärer anmäler sitt intresse och blir då inbjudna till ett informationsmöte. Vid mötet, som tar ungefär en timme, lämnar polisen information om verksamheten och svarar på frågor. De som fortfarande är intresserade får komma på en intervju. Under intervjun bedömer två personer hos polisen deras lämplighet för att bli volontär. De tar hänsyn till vilka personerna är och varför de vill bli volontärer.

För att bli volontär måste man ha fyllt 18 år samt dela grundläggande demokratiska värderingar som att anse att alla människor är lika mycket värda. Önskvärda egenskaper är personlig mognad, samarbetsvilja, motivation, ansvarsuppfattning och social kompetens. Sedan den 1 november 2008 gör polisen också en slagning i misstanke- och brottsregistret. Om personen har varit misstänkt eller blivit dömd för brott gör polisen en individuell bedömning av om han eller hon ändå får bli volontär.

De individer som blir uttagna som volontärer genomgår sedan en grundutbildning på nio timmar under en helg eller tre kvällar. Utbildningen består av både teori och praktik och omfattar tre delar: beteende och kommunikation, lag och rätt samt polisorganisation och vittnesteknik.

Alla volontärer undertecknar sedan en överenskommelse med polismyndigheten, som beskriver hur de förväntas bete sig ute på uppdrag och talar om att de är bundna av sekretess och tystnadsplikt. Volontärerna kan sedan delta i vidareutbildningar och inspirationskvällar, om exempelvis första hjälpen, kriminalteknik, narkotika eller arbete med brottsoffer. I dagsläget har Polisen i Stockholms län utbildat närmare 800 volontärer och räknar med att ha utbildat över 1 000 vid slutet av 2010. Alla de personer som har genomgått utbildningen är dock inte fortsatt aktiva som volontärer.

Ett bra initiativ i behov av utveckling

Volontärer, samordnare och poliser i Stockholms län ger generellt en positiv bild av verksamheten, även om de alla ser utvecklingsmöjligheter.

Bland volontärerna säger många att volontärverksamheten är ett bra initiativ som det känns meningsfullt att delta i.

En jättebra verksamhet, där man verkligen får chansen att göra skillnad och bidra till något samhällsnyttigt.

Det är helt klart något av det bästa jag har gjort, att anmäla mig till polisens volontärer! Och att vara ute som en av polisens volontärer är oftast precis det jag helst vill göra just då.

Ett stort tack till alla poliser, samordnare och andra som arbetar med oss!

Volontärerna säger även att de skulle rekommendera vänner och bekanta att delta och att de hoppas att verksamheten kommer att sprida sig i resten av landet.

Även poliser och samordnare uttrycker sig i positiva ordalag om volontärverksamheten, som de anser vara en tillgång för polisen på flera olika plan. En polis säger:

Det ligger i tiden och vi vore dumma om vi inte använde oss av våra utbildade volontärer. Alla goda krafter är välkomna.

Både volontärer, samordnare och poliser uttrycker även att verksamheten i vissa avseenden känns ny och att det finns behov av att utveckla den, både när det gäller inställningen till volontärerna och till verksamheten, vad volontärerna kan göra och hur verksamheten fungerar i praktiken.

Idén om verksamheten kom uppifrån

Samordnarna, liksom en del poliser, säger att volontärverksamheten är något som initierats uppifrån i organisationen och som de flesta inom polisen tidigare inte hade sett behovet av. Verksamheten har dock i efterhand visat sig fylla en funktion. En samordnare beskriver det så här:

Volontärverksamheten var något som bara kom. Det här ska vi ha, punkt! Det var inte något som någon hade tänkt på eller saknat. Vi fick skapa ett behov. Men nu när det finns så fyller det en funktion som vi märker att vi har nytta av.

På en direkt fråga i den enkät som gick ut till poliser, svarade hälften att de tycker att volontärverksamheten helt eller till stor del är skapad utifrån de behov som finns.

Uppdragens karaktär

Kärnan i volontärverksamheten är de uppdrag som volontärerna genomför, och som bör vara meningsfulla både för volontärer och för polisen. I dag är de vanligaste uppdragen nattvandringar och informationsuppdrag, som är uppdrag som både volontärer och poliser tycker är bra. Det här avsnittet tar upp frågor kring volontäruppdragen: hur volontärerna vill få reda på uppdragen, om det finns tillräckligt med uppdrag, vilka uppdrag som finns i dag och vad volontärer och poliser tycker om dessa uppdrag.

En majoritet föredrar att få reda på uppdrag via Volontärportalen

För att informera volontärerna om aktuella uppdrag skickade volontärsamordnarna tidigare ut e-post, som gick ut lokalt till volontärerna i det aktuella distriktet. Nu finns i stället en Volontärportal, som är en hemsida där volontären själv loggar in och kan se och anmäla sig till alla aktuella uppdrag i länet.

På frågan om på vilket sätt de helst vill ha information om aktuella uppdrag svarade strax över hälften av volontärerna Volontärportalen. Nästan lika många (43 procent) vill hellre ha e-post och ett fåtal föredrar att få ett telefonsamtal eller ett brev med aktuella uppdrag.

I intervjuerna med volontärerna lyfter de fram att Volontärportalen är smidig och ger en bra överblick med möjligheten att se uppdrag i andra distrikt. Negativt med portalen tycker de är att man glömmer att gå in och kolla den och glömmer sitt lösenord.

Eftersom så många av volontärerna hellre skulle vilja ha e-post anser Brå att det kan vara en bra idé att skicka ut e-post ibland för att påminna om särskilda uppdrag eller för att ge information om verksamheten. E-posten får gärna bestå av en kombination av information som går ut centralt till alla volontärer i länet och information som går ut mer lokalt.

På så sätt bibehåller man fördelarna med Volontärportalen, att volontärerna får överblick över alla uppdrag och kan anmäla sig till uppdrag i hela länet, samtidigt som de blir påmind om verksamheten, det går att lyfta fram vissa uppdrag lite extra och känslan av personlig kontakt ökar.

Hur anmälningssystemet är utformat kan också påverka hur ofta volontärerna deltar i uppdrag. En polis lyfter fram att en nackdel med att de som anmäler sig först är de som blir uttagna till uppdraget, är att i hans distrikt är det nästan alltid samma personer som anmäler sig först. Han föreslår i stället att poliserna ska plocka ut dem som är mest lämpliga för uppdragen, eller att det finns en turordning så att alla volontärer som vill ta uppdrag också får det.

Det finns tillräckligt med uppdrag i de flesta distrikten

En klar majoritet av volontärerna tycker att det finns tillräckligt med volontäruppdrag. Dock säger en del att det bara finns nog med uppdrag om de tar uppdrag utanför sitt område. Några volontärer tycker att det bara finns tillräckligt med uppdrag under vissa tider på året och några att det inte alls finns tillräckligt många uppdrag.

Andelen som tycker att det finns tillräckligt många uppdrag skiljer sig åt mellan områdena. I Nacka och Roslagen tycker bara hälften att det finns tillräckligt många uppdrag i det egna distriktet.

Även samordnarna i några distrikt tycker att de inte får tillräckligt många uppdrag från polisen. Ett par av dem anser att det beror på att polisen är för underbemannad för att ta emot volontärer. Andra menar att det inte skulle vara något problem för polisen att ordna fler uppdrag och att det är bristande engagemang som är problemet.

Poliserna uttrycker också att de har problem med att komma på uppdrag, på grund av brist på såväl resurser som idéer. Några säger även att det ibland har känts som att man har skapat uppdrag bara för att man ska göra det. Det är inte önskvärt, uppdragen bör vara meningsfulla både för volontärer och för polisen.

Min uppfattning är att det fungerar bra när volontärerna väl får uppdrag, de hjälpte oss mycket då. Problemet var brist på idéer – hur ska vi använda dem så att de också tycker att det känns meningsfullt.

En del poliser säger att det var svårast att komma på uppdrag i början och att det har blivit lättare nu, men att det fortfarande inte är enkelt. En polis säger att informationen om vad volontärerna kan användas till inte förs ut i polismyndigheten och föreslår att en lista med alla typer av uppdrag skulle kunna finnas i exempelvis Volontärnytt.⁹

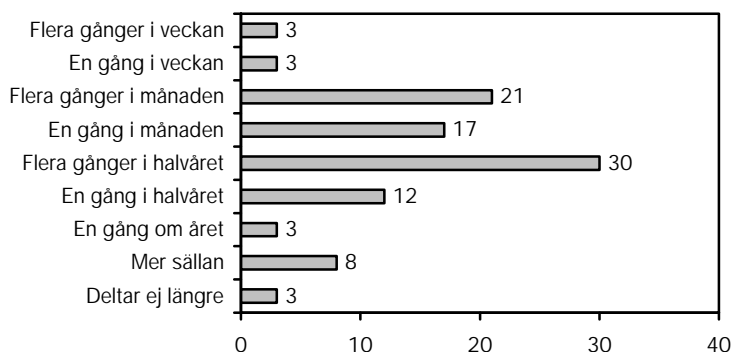
Hälften av de svarande volontärerna tar uppdrag minst en gång i månaden

Totalt genomförde volontärerna i Stockholms län 300 uppdrag år 2008 och 600 uppdrag 2009. Det finns dock ingen dokumentation över hur många volontärer som deltog i uppdragen eller hur många uppdrag varje enskild volontär tog.

I enkäten fick volontärerna frågan om hur ofta i snitt de deltar i uppdrag, och i figur 1 redovisas svaren. Troligen finns en övervikt av mer engagerade volontärer bland dem som svarade på enkäten i jämförelse med de volontärer som valde att inte svara. Siffrorna över antalet uppdrag speglar därför inte hur ofta i snitt samtliga utbildade volontärer tar uppdrag.

Av de volontärer som svarade på enkäten är det ungefär en fjärdedel som tar uppdrag flera gånger i månaden eller oftare och en lika stor andel som tar uppdrag en gång i halvåret eller mer sällan.

Figur 1. Hur ofta volontärerna deltar i uppdrag, andel i procent av de svarande, n=234.

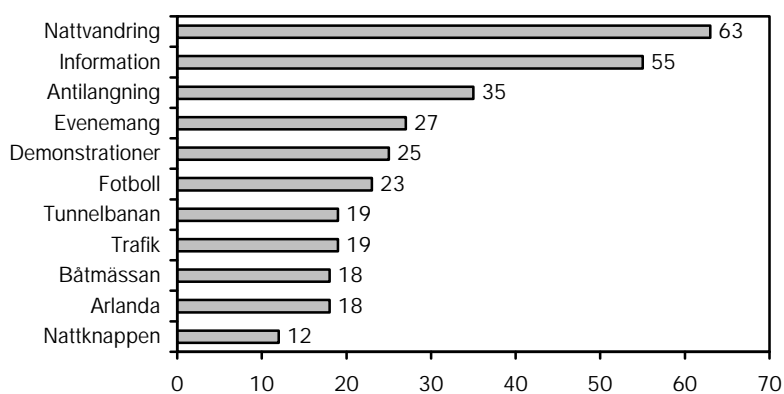


⁹ Volontärnytt är ett nyhetsblad om volontärverksamheten som polisen ger ut.

Informationsuppdrag och nattvandring är de vanligaste uppdragen

Av enkätsvaren framgår det att kvälls- och nattvandringar och informationsuppdrag är de uppdrag som flest volontärer har deltagit i (se figur 2). Om antilångningsuppdrag och andra informationsuppdrag slås samman så har sex av tio volontärer deltagit i sådana uppdrag, och ungefär lika många har nattvandrat.

Figur 2. Andel i procent av de svarande volontärerna som har deltagit i de olika uppdragen, n=238. Den totala summan överstiger 100 procent eftersom varje volontär kan ha deltagit i fler än en typ av uppdrag.



Det uppdrag som lägst andel volontärer har deltagit i är Nattknappen. I fritextsvaren framkommer att ett antal volontärer tycker att det är obehagligt och krångligt att ta sig hem nattetid från Nattknappen. En kvinna undrar:

Nattknappen – vem följer mig hem?

Några volontärer föreslår att Nattknappen borde finnas på fler ställen än i centrala Stockholm, som denna unga kvinna:

Ja, om man kunde sitta på Nattknappen någon annanstans än inne i stan, då jag måste åka hem själv 03.30 och tycker det är obehagligt.

Även vid andra uppdrag som utförs nattetid, som nattvandring, påpekar volontärerna att det känns otryggt att ta sig hem. Förutom att föreslå att uppdragen borde genomföras på fler platser, tycker volontärerna att poliserna skulle kunna skjutsa volontärerna till pendeln/nattbussen eller hem.

Evenemang, som ungefär en fjärdedel har deltagit i, är bland annat Stockholm Pride, Ung08, konserter, invigning av en shoppinggalleria, Disney on Ice i Globen, sportturneringar, kungabesök och EU-möten.

Övriga uppdrag som volontärerna har deltagit i är bland annat:

- uppdrag på passexpeditionen
- uppdrag i polisens reception
- utbildning av nya volontärer
- närvaro vid en mordplats
- grannsamverkan
- dans för elever i högstadiet
- att söka misstänkta bilar
- en pyroteknisk kurs
- uppdrag för att se om langning förekom på en strand
- som figurant i en övning.

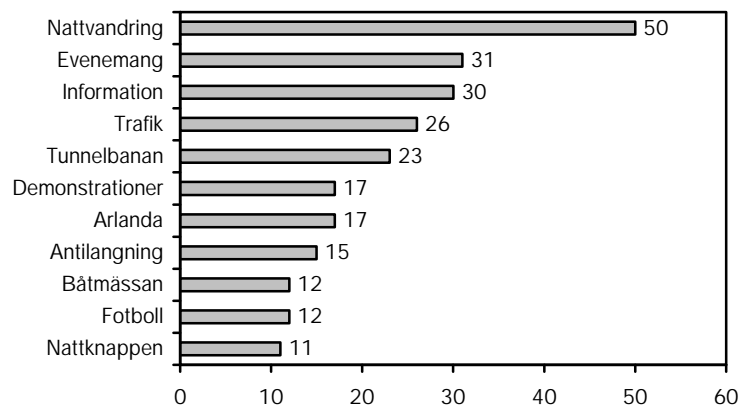
Hälften tycker att nattvandringar tillhör de roligaste uppdragen

Volontärerna fick också frågor om vilka uppdrag de tycker är roligast och vad det är som gör ett uppdrag roligt att delta i. Vilka uppdrag som volontärerna väljer att delta i kan bero på vad de tycker är meningsfullt och roligt, men vad de har deltagit i påverkar också vilka uppdrag de anger som roligast. Uppdrag som få volontärer har deltagit i finns det färre som kan bedöma som roliga.¹⁰

Nattvandringar var den typ av uppdrag som flest personer, hälften, angav som ett av de roligaste att delta i (se figur 3). Tre av tio svarade evenemang och informationsuppdrag och ungefär en av fyra trafikuppdrag och uppdrag med tunnelbanepoliserna.

¹⁰ Det fanns dock ingen begränsning att volontärerna bara kunde välja uppdrag som de hade deltagit i, och en del volontärer har angett uppdrag som de inte har deltagit i men som de tror skulle vara roliga.

Figur 3. De roligaste uppdragen enligt volontärerna, andel i procent av de svarande volontärerna, n=227. Den totala summan överstiger 100 procent eftersom varje volontär kunde välja fler än ett uppdrag.



Andra uppdrag som några volontärer tycker hör till de roligaste är att träffa ungdomar, grannsamverkan, uppdrag på polisens reception och i passexpeditionen, uppdrag relaterade till brott mot äldre, brottsofferstöd samt speciella och udda uppdrag.

Av fritexterna framgår att volontärerna tycker väldigt olika. Vissa personer vill gärna delta i uppdrag där det händer mycket, medan andra föredrar lugnare uppdrag. En äldre volontär säger:

Roligast är att vara med tunnelbanepoliserna. Det känns väldigt konkret, och de är duktiga och trevliga. Det är spännande, det händer grejer. Det är fart och fläkt.

En annan äldre volontär säger däremot:

De yngre personerna vill att det ska hända saker, jag är glad när det inte händer något. Den främsta uppgiften för volontärerna är att vara ute och vara synliga och ha en lugnande effekt.

Kontakten med andra människor gör ett uppdrag roligt

I volontärernas svar om vad det är som gör ett uppdrag roligt att delta i framstår kontakten med andra människor som väsentlig. Volontärerna framhåller att det är viktigt att få träffa och samspe- la med andra människor och att få uppskattning, oavsett om det är från poliser, andra volontärer, allmänheten eller övriga yrkes- personer som fältassistenter och socialtjänstpersonal. Ett par vo- lontärer säger:

När man känner sig välkommen av omgivningen samt när man får uppskattning för det man gör, och det är alltid ett plus när man träffar trevliga människor oavsett om de är poliser, volontärer eller vanliga människor.

Flera påpekar också att de som volontärer träffar människor som de annars aldrig skulle träffa och upplever situationer de annars inte skulle vara med om. De får se både positiva och negativa sidor av samhället vilket, som en volontär säger, ger tillvaron ett annat perspektiv. Genom volontärverksamheten kan de lära sig nya saker och få nya intryck.

Uppdragen upplevs generellt som meningsfulla

Som framgått tidigare är det viktigt för volontärerna att uppdragen känns meningsfulla. De allra flesta av de svarande volontärerna, åtta av tio, tycker inte heller att det finns någon typ av uppdrag som inte känns meningsfullt.

Två av tio uppger däremot att det finns uppdrag som de inte finner meningsfulla. Svaren är ganska jämnt fördelade mellan uppdragen, med mellan en till sex procent på respektive uppdrag. De uppdrag som flest anser vara inte meningsfulla är informationsuppdrag och uppdrag på fotbollsmatcher och Båtmässan.

I flera fall handlar det om att volontären inte tycker att uppdragen känns meningsfulla för just honom eller henne själv. En volontär skriver om Nattknappen, uppdrag mot langning och andra informationsuppdrag:

Jag menar nog inte att uppdragen inte är meningsfulla, men jag får personligen inte ut något av dessa uppdrag. Alldeles för tråkiga för min smak.

I andra fall handlar det om att volontären tycker att polisen gör uppgiften bättre, att det känns som att insatsen inte har någon påverkan, att volontärerna inte har några befogenheter och därför inte kan ingripa, att det känns som att polisen utnyttjar gratis arbetskraft, att uppdragen inte har varit så väl förberedda och genomtänkta eller att poliserna på uppdraget har varit ointresserade av vad volontärerna kan bidra med. När det gäller nattvandringar säger några volontärer att de ogärna vandrar under vinterhalvåret. En äldre kvinna säger:

Nattvandringar fyller ingen funktion på vintern. Vi hasar runt tre och tre 19.30–02.30 på fredagar och lördagar, medan poliserna dricker kaffe på de mobila kontoren. Det händer ingenting, folk sitter inomhus. Mellan tolv och tre brakar folk ut från krogarna, och då kan vi volontärer ändå inte göra någonting. Det är så många timmar till ingen nytta.

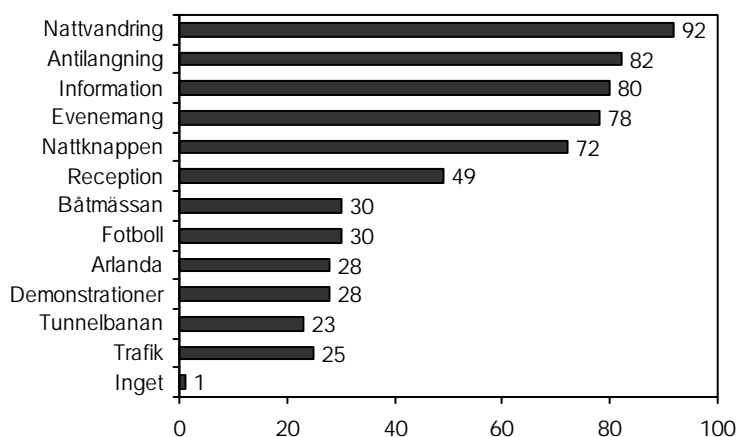
Några volontärer uttrycker att de inte vill ta uppdrag där de inte känner sig trygga:

Till exempel om jag skulle vandra när rasisterna har demonstration eftersom jag själv är invandrare.

Nattvandringar och informationsuppdrag är mest meningsfulla, enligt poliserna

De uppdrag som är vanligast, nattvandringar och informationsuppdrag, är också de uppdrag som poliserna framför allt tycker att det är särskilt meningsfullt att volontärer deltar i. Andra uppdrag där många poliser gärna ser volontärer är evenemang, Nattknappen och uppdrag som receptionsvärdar (se figur 4).

Figur 4. Uppdrag som poliserna tycker att det känns särskilt meningsfullt att volontärerna deltar i, n=71.



Det är möjligt att poliserna uppfattar nattvandringar och informationsuppdrag som de mest meningsfulla uppdragen för volontärerna just eftersom de är de vanligaste uppdragen och de som man började använda volontärer till. Det kan också vara så att poliserna upplever att det är arbetsuppgifter som polisen normalt sett inte har möjlighet att lägga tid på.

Däremot tycker en tredjedel av de svarande poliserna att det *inte* känns meningsfullt när volontärer deltar i uppdrag vid fotbollsmatcher och demonstrationer, och en av fyra tycker detsamma om tunnelbane- och trafikuppdrag. Anledningen till detta är främst oro för volontärernas säkerhet. Några poliser tar upp att vissa volontärer gärna drar sig mot händelsernas centrum i stället för att genomföra sitt egentliga uppdrag. Några poliser anger också att de inte tror att volontärerna kan tillföra något vid dessa uppdrag.

Använd olika sätt att nå ut med information om uppdragen, som en internetportal och e-post.

Ge poliserna exempel på hur volontärerna kan och har använts, till exempel genom nyhetsbrev och på intranätet.

Fundera över om det finns något polisen kan göra för att hjälpa volontärerna att ta sig hem eller till lokaltrafiken efter uppdrag nattetid.

Hur kan uppdragens innehåll utvecklas?

För att polisen ska kunna dra mer nytta av volontärverksamheten och volontärerna ska känna att de inte står och stampar på samma ställe krävs att verksamheten utvecklas till att inte bara innehålla de i dag vanligaste uppdragen, nattvandringar och informationsuppdrag. Nedan följer ett avsnitt om vilken framtid de inblandade ser för volontärverksamheten när det gäller uppdragens utformning.

”Bara fantasin sätter gränser”

I dag består verksamheten som tidigare nämnts till stor del av nattvandringar och informationsuppdrag. Exempel från andra länder visar att volontärer inom polisen kan användas till mycket mer än det. Flera av poliserna och samordnarna i Stockholms län säger också att det bara är fantasin som sätter gränser för verksamhetens utveckling. En brist på just fantasi tycks dock ha varit ett hinder för utvecklingen hittills. En av poliserna säger:

Problemet är också att polisen inte har så mycket fantasi, och att man undrar om man gör rätt eller fel.

Det tycks finnas ett motstånd och en tröghet i organisationen som gör att fantasin och utrymmet att utveckla verksamheten är begränsade, något som dock kan vara på gång att förändras. En annan polis säger:

Mina tankar/förhoppningar/visioner om volontärverksamheten är att den med tiden kommer att utvecklas. Jag tror dock att det kommer att dröja eftersom vi inom polisen sedan lång tid tillbaks ofta "rättat in oss i ledet". Det har inte alltid funnits utrymme för goda idéer och tankar. Klimatet har förändrats och nu gäller det att ta tillvara på kunskap, idéer och engagemang och omsätta detta till handling.

I svaren från volontärerna, samordnarna och poliserna framkommer också många förslag på hur verksamheten skulle kunna utvecklas. Alla förslag är inte omedelbart genomförbara, i vissa fall kan det finnas juridiska eller praktiska hinder. Förslagen kan dock tjäna som inspiration till nya uppdrag och visa hur verksamheten skulle kunna utvecklas i framtiden.

Verksamheten som en mer integrerad del av polisarbetet

Volontärernas förslag på uppdrag som de skulle kunna genomföra men som inte finns nu innehåller både punktinsatser och insatser som skulle göra verksamheten till en mer kontinuerlig del av polisarbetet. Som verksamheten är upplagd nu består den av specifika uppdrag som utförs då och då. Om man genomför en del av volontärernas förslag skulle verksamheten kunna bli en mer integrerad del av polisarbetet genom att volontärerna bidrar mer kontinuerligt och inom flera områden. Det är något som även en del poliser och samordnare uttrycker. En polis säger:

Vi skulle kunna använda volontärerna mer till kontinuerliga insatser, inte bara vid punktinsatser. De skulle kunna stå på Stockholms central, alltid finnas där och vara en länk till polisen. Vi skulle behöva få in det mer i den reguljära verksamheten.

Volontärerna tycker bland annat att volontärverksamheten och volontärerna skulle kunna

- *möta barn och ungdomar*, genom att exempelvis vara rastvakter, finnas utanför hårt trafikerade skolor, besöka fritidsgårdar, informera om polisen och volontärverksamheten i skolor, genomföra aktiviteter för ungdomar och besöka skolavslutningar och studentfester
- *erbjuda stöd till brottsoffer och vittnen*
- *hjälpa äldre*, genom att informera om hur man förebygger brott och aktivt förebygga brott genom att exempelvis gå med dem till banken
- *satsa mer i invandrartäta områden*, genom att sprida information, synas och värva fler volontärer

- *samarbeta med andra organisationer*, som kvinnojourer, RFSL och Röda korset
- *söka saknade personer*
- *knacka dörr vid brott för att hitta vittnen*
- *finnas på specifika platser*, som på tullstationer, i parker, vid kryssningsfartyg, i krogmiljö, på akutmottagningar, i shoppingområden, vid buss- och pendeltågsstationer nattetid och på Skansen och Gröna Lund
- *synas mer på gatorna dygnet runt*
- *ha cyklande volontärer*, till exempel nattvandring på cykel
- *delta i spaningsuppdrag*
- *hjälpa polisen även utanför uppdragen*, genom att fungera som polisens ögon och öron eller få meddelanden vid akuta händelser som bränder.

Volontärerna föreslår också att de skulle kunna genomföra insatser mot dubbdäck, ha uppdrag med sjöpolisen, dokumentera och fotografera, samarbeta mer med närpolisen, delta i grannsamverkan, genomföra nattvandring på internet, delta i patrullering med bil, hjälpa till med kontorsarbete, sanera klotter, genomföra enkla polisuppdrag som att hålla ut alkohol för ungdomar, finnas i centrum och bjuda på kaffe, informera om att köra motorcykel på till exempel MC-mässan, ta emot anmälningar och tips, arbeta med ungdomspolisen, samarbeta med till exempel brandförsvaret vid informationskampanjer, stå vid 30-sträckor, stänga av vägar vid evenemang och ta emot samtal från människor i kris.

Några volontärer lyfter fram att de själva i större utsträckning borde få vara med och utveckla verksamheten, till exempel genom att det skapas en volontärnämnd.

Följa med på rättegångar ett förslag från poliserna

Poliserna lämnar liknande förslag som volontärerna, men föreslår även att volontärerna skulle kunna

- följa berusade personer till kollektivtrafiken eller hem
- följa med på rättegångar
- stå utanför inpasseringar till pendeltåg och tunnelbana
- mäta hastigheter där gränsen är 30 km/h och skicka brev hem till dem som överskrider den
- lämna information till personer som har blivit drabbade av brott
- under cykelsäsong lära barn på skolor hur man uppträder i trafiken, ser faror etc.
- finnas med i polisens olika arbetsgrupper för att tillföra kunskaper och öka insynen

- fungera som koordinators i det brottsförebyggande arbetet
- fråga personer ur allmänheten hur de upplevde polisens bemötande.

Framtidens volontärer arbetar med brottsoffer

Även samordnarna ser utvecklingsmöjligheter för verksamheten. Vad de efterfrågar är dock olika beroende på hur länge verksamheten har varit i gång hos dem.

I några distrikt önskar sig samordnarna mer spännande uppdrag och inte bara nattvandringar och informationsuppdrag.

Att stå och dela ut lappar börjar kännas mossigt.

I ett distrikt där man nyligen kommit i gång med volontärverksamheten tycker dock samordnaren att det är en fördel att uppdragen inte är så ”spännande” till dess att poliser och volontärer har blivit varma i kläderna. I de distrikt där verksamheten pågått lite längre vill samordnarna se lite mer avancerade uppdrag vilket de också har fått önskemål om från volontärerna.

Ett önskvärt framtidsscenario för många samordnare är att volontärerna på något vis hjälper till med brottsoffer. Exempel som nämns är:

- Att kontakta kvinnor som beviljats besöksförbud, vilket polisen ska göra regelbundet men ofta inte anser sig hinna.
- Att volontärerna har en vägledande roll för brottsoffer i rättsväsendet.
- Att personer som ringer länskommunikationscentralen och vill ha brottsofferstöd kan bli uppringda direkt av volontärer i stället för att behöva vänta en längre tid på att någon ska ha tid att ringa.

Andra exempel på uppdrag som samordnarna skulle vilja se är:

- Uppdrag där volontärerna arbetar brottsförebyggande i skolorna. Att de ska vara på skolgården och ge elever och lärare information, samt vara en länk till polisen.
- MI-samtal (motiverande samtal med personer med missbruksproblematik), som polisen sällan hinner med. Detta är något som en samordnare tror skulle göra att fler tackar ja till beroendevården.
- Uppdrag där man använder volontärer vid utredningar och inte bara på närpolisstationerna. Som exempel nämns att de skulle kunna hjälpa till med vardagsbrott som polisen generellt lägger lite tid på men som är det som ”vanliga människor” råkar ut för.

- Styra upp grannsamverkan med möten och information.
- Vara med vid akuta uppdrag som att leta efter någon som har försvunnit.

Till de flesta av dessa uppdrag behövs specialutbildade volontärer. Flera samordnare ser därför att man i framtiden har speciellt utvalda volontärer som blir specialiserade inom olika områden, som ett sorts karriärsteg för volontärerna. Flera samordnare understryker att detta kräver ett lite annat sätt att se på volontärerna eftersom de inte blir lika utbytbara. Dessutom måste volontärerna vara villiga att anmäla sig till längre projekt och inte bara enstaka uppdrag.

Volontärerna vill ha en verksamhet där de kan utvecklas

De förslag på utveckling av verksamheten som samordnarna föreslår överensstämmer med de önskemål som en del volontärer uttrycker i enkäten, att det ska finnas utrymme för att utvecklas som volontär. Ett sätt är att utöka antalet uppdrag och typen av uppdrag. Ett annat är utökad ansvar, större befogenheter, närmare samarbete med polisen och mer utbildning. En äldre man uttrycker det såhär:

Att få lära oss mer, delta närmare, göra svårare saker.

En annan manlig volontär säger:

Att ribban höjs när man har hållit på ett tag och att det finns olika typer av uppdrag. Jag vill inte göra samma sak hela tiden. Det är bra att det finns vissa fasta saker och andra nya.

Några volontärer upplever att poliserna är onödigt försiktiga. De skulle kunna släppa lite mer på sekretessen eftersom även volontärerna skriver på papper om sekretess, och låta volontärerna delta även vid risk för oroligheter:

Om det finns minsta möjlighet till orolighet så får volontärerna inte vara med. Polisen är onödigt försiktig.

”Ta bättre tillvara våra erfarenheter och kunskaper”

Flera volontärer anser också att polisen bättre borde ta tillvara volontärernas tidigare erfarenheter och kunskaper. Det skulle inte bara ge unik kompetens utan även öka volontärernas motivation.

Större vikt skulle också läggas på att nyttja den kunskap volontärerna har från sina arbeten utanför myndigheten. Vi ser ju på den med "friska ögon" och många av oss har ju mycket kvalificerade tjänster inom till exempel privata näringslivet. Det är ju något nytt och unikt för myndigheten i Stockholm att ha tillgång till denna kunskapsbank.

De [poliserna] vet inte alltid vilka kvaliteter som följer med volontärerna. Till exempel olika språk eller andra färdigheter som kunde användas till polisens och/eller verksamhetens fördel.

Några volontärer föreslår att poliserna mer aktivt borde välja ut vilka volontärer de vill ska delta i ett visst uppdrag utifrån volontärernas egenskaper och kunskaper. En volontär tycker att polisen för detta syfte borde skapa profiler på alla volontärer där sådant som språkkunskaper och tidigare utbildningar framgår.

Fördel med lokalt förankrade volontärer

När volontärverksamheten startade deltog volontärerna enbart i uppdrag i det polisdistrikt som de tillhörde. I den tidigare utvärderingen av volontärverksamheten från 2007 efterlyste volontärerna möjligheter att delta i centralt samordnade uppdrag och uppdrag utanför deras egna distrikt (Metamatrix 2007). Det är något som nu är möjligt, då volontärerna via den gemensamma uppdragsportalen kan ta uppdrag i hela länet.

I den här studien lyfter vissa volontärer i stället fram att de skulle vilja ha fler uppdrag i det egna närområdet, vilket skulle underlätta möjligheterna att bygga upp kontakten mellan polis, volontärer och allmänhet. Det visar ett behov av en kombination av uppdrag på lokal och central nivå. Möjligheten att delta i uppdrag i andra distrikt ger volontärerna fler alternativ när det gäller typ av uppdrag och tider. Samtidigt kan det för många vara enklare att ta sig till lokala uppdrag, och de kan också kännas mer personliga och trygga. Angående önskan om fler lokala uppdrag säger en yngre man:

Jag trodde att vi skulle bli ett gäng som lärde känna varandra lite när vi nattvandrade tillsammans, men det kommer inga uppdrag i mitt område. /.../ Jag vill helst delta i uppdrag i mitt närområde, både för restidens skull och för att jag känner mig mer bekant med omgivningen.

Även samordnarna tar upp behovet av en lokal förankring. Några samordnare tycker att möjligheten att ta uppdrag centralt innebär en positiv förändring, eftersom volontärerna därmed kan få mer

variation på uppdragen. Andra är dock mindre positiva till förändringarna.

Ett par samordnare tar även upp att det underlättar för poliserna om det är samma volontärer som deltar:

Tidigare var det ofta så att bodde man i ett område så hjälpte man till där, det blev en personlig kontakt mellan poliser och volontärer. Den biten föll bort, nu kommer det volontärer från hela länet. Det blir för stort för poliserna, och det är inte lika roligt för dem att knyta upp den kontakten. De vet inte riktigt vilka det är som kommer. Det blir lite osäkert att jobba med okända. Det skulle underlätta om det var som tidigare.

En samordnare menar att det också har blivit sämre för volontärerna:

Med Volontärportalen har antalet anmälningar till uppdragen sjunkit markant. Jag får inte lika mycket folk som innan. Jag tror folk vill ha den personliga kontakten med poliserna.

Eftersom verksamheten är frivillig, vissa slutar och nya börjar, finns det aldrig några garantier att samma människor återkommer. Utifrån vad som framkommer i studien finns det dock anledning att tro att sannolikheten för det kan öka om volontärerna är knutna till ett område.

Mycket talar för att det finns fördelar med att volontärerna är knutna till ett lokalt område, som inte nödvändigtvis behöver vara det område de bor i. Det finns dock även fördelar med möjligheten att kunna ta uppdrag centralt. Ett förslag är därför att lämna vissa uppdrag öppna för alla volontärer, medan andra bara kan sökas av dem som är lokalt anknutna. Ett alternativt förslag är att volontärerna i första hand får ta uppdrag i närområdet men kan söka uppdrag i hela distrikt då inga lokala uppdrag finns.

En annan möjlighet är att göra det mer attraktivt för volontärerna att söka uppdrag lokalt genom att öka sammanhållningen och känslan av att vara en grupp. Det kan till exempel ske genom att, som volontärerna föreslår, hålla tät kontakt med volontärerna på lokal nivå, ordna möten och arrangemang lokalt där volontärerna kan lära känna varandra och skapa en positiv och inkluderande

känsla under uppdragen.¹¹ En volontär i Södertälje beskriver hur poliserna där har lyckats med just det:

Vi volontärer i Södertälje känner oss alltid mycket välkomna. Vi tillhör arbetslaget som ska jobba den dagen/kvällen/natten. Vi får också ofta höra av poliserna att vi är guld värda.

Mer lik volontärverksamheten i andra länder

Många av förslagen på hur verksamheten bör utvecklas påminner om hur verksamheten fungerar i till exempel England och Wales.¹² Där får volontärerna mer ansvar och svårare uppgifter och de kunskaper som volontärerna har med sig används mer i verksamheten. Där finns också ett mer lokalt perspektiv och volontärverksamheten är tydligare införlivad med den reguljära verksamheten. Influenser från England och Wales dyker även upp i diskussionerna om vilka krav polisen bör ställa vid rekrytering och hur ofta volontärerna måste delta i uppdrag. I England och Wales finns krav på hur många timmar volontärerna måste ställa upp i veckan för att få delta i verksamheten.

Några av dem som Brå har talat med lyfter också fram att de gärna ser att verksamheten blir mer lik den i England och Wales. En polis säger:

I länder som Storbritannien har man haft volontärer sedan en lång tid, även i polisuniform. De går till exempel citizen patrol, då de jobbar sida vid sida med en vanlig polis. Det skulle kunna vara en bra form här för oss längre fram.

Även om det inte är önskvärt att rakt av kopiera ett annat lands verksamhet kan det vara bra att fundera på vilka sätt erfarenheterna från till exempel England och Wales kan användas i den svenska volontärverksamheten. Att ställa de två verksamheterna mot varandra kan också tydliggöra frågor om hur verksamheten bör utvecklas och vilken roll volontärerna ska spela i framtiden.

¹¹ I nästa avsnitt om kommunikation står mer om lokala träffar och hur de skulle kunna utvecklas.

¹² Hur volontärverksamheten ser ut i andra länder beskrivs i bilaga 1.

Utveckla verksamheten kontinuerligt, och gör det i diskussion med volontärerna. Det kan handla om vilken typ av uppdrag volontärerna ska genomföra, hur kommunikationen med och mellan volontärerna ska ske, hur uppdragen liksom kunskapen hos poliserna behöver förbättras och vilka möjligheter till utveckling volontärerna har.

Fundera över hur de erfarenheter och kunskaper som volontärerna har med sig kan komma till användning i verksamheten.

Försök att utnyttja de fördelar som finns med att låta volontärverksamheten vara både centralt och lokalt förankrad när det gäller uppdrag och volontärträffar. Det centrala inslaget ger volontärerna större valmöjligheter och ger både volontärer och poliser möjlighet till utbyte av kunskap och erfarenheter. Det kan också göra att verksamheten blir mer enhetlig. Att ha en lokal bas kan samtidigt göra verksamheten mer personlig och förbättra möjligheterna för volontärerna att bygga upp relationer till poliser och allmänhet.

Kommunikation

Ett annat område som är viktigt för att volontärverksamheten ska fungera bra är att det är enkelt för de involverade att kommunicera med varandra. Det här avsnittet innehåller volontärernas tankar om hur kommunikationen mellan volontärerna och poliserna liksom mellan volontärerna kan förbättras och vad volontärerna tycker om de lokala träffar som polisen anordnar. Avsnittet tar även upp samordnarnas roll inom verksamheten och vikten av att kommunicera med andra frivilligorganisationer för att undvika en konkurrenssituation.

Volontärerna efterlyser bättre möjligheter till kommunikation

Kommunikation är ett område där volontärerna ser utrymme för förbättringar och utveckling. Förutom behovet av bättre kommunikation inom polisorganisationen för att förbättra kunskapen om volontärverksamheten bland poliserna och behovet av att informera allmänheten om verksamheten, ser volontärerna behov av att själva kunna kommunicera med samordnare, poliser och andra volontärer.

Volontärerna föreslår till exempel att samordnarna ska hålla tätare och mer personlig kontakt med volontärerna och att volontärerna ska få möjlighet att ge feedback till de poliser som deltar i uppdrag. Några volontärer efterlyser också bättre möjligheter till kommunikation mellan volontärerna för att öka sammanhållningen och kunna utbyta erfarenheter. En manlig volontär föreslår:

Man skulle kanske kunna lägga upp ett klotterplank på hemsidan, där man kan läsa vad andra har gjort. Det kan hjälpa mig nästa gång jag är på ett uppdrag. Och det kan skapa en större vi-känsla – en samhörighet. För att man ska kunna se att det vi gör fyller ett värde. Det är viktigt både för polisen och andra volontärer.

Andra förslag är att skapa ett intranät för volontärer och en presentationssida så att volontärerna kan lära känna varandra bättre. Det finns också önskemål om att kunna mötas, genom informationsträffar eller att det finns en plats dit volontärer kan gå på särskilda tider. Ett antal volontärer föreslår även att de lokala träffar som polisen håller i mer aktivt skulle kunna användas till att öka sammanhållningen mellan volontärerna, liksom till att förbättra kommunikationen mellan volontärer och poliser. Det skulle kanske även öka volontärernas motivation att ta fler uppdrag.

Lokala träffar är ett sätt att kommunicera

Som ett sätt att hålla kontakt med volontärerna ordnar polisen lokala volontärträffar. En majoritet av de svarande volontärerna, sju av tio, uppger att de har deltagit i någon lokal träff. Resterande säger att det antingen inte har förekommit några träffar i deras område eller att de själva inte brukar delta i träffarna. Av dem som har deltagit är de allra flesta nöjda med innehållet. Tre av tio svarande volontärer tycker dock att det borde vara fler träffar.

Även om bara ett fåtal anger att de tycker att innehållet i träffarna borde förändras, så är det fler som lämnar förslag på förbättringar.

Några förslag på förbättringar av träffarna är att de hålls mer regelbundet, att man har bättre planering så att träffarna blir mer konkreta, mindre ”kafferepskänsla”, att deltagarna kan lämna in frågor med e-post före mötena och att det finns en ansvarig polis på plats.

Att ett bra möte innebär att det finns poliser på plats att ställa frågor till anser en volontär i polisdistrikt Norrort:

Vi har haft bra träffar där vi går igenom punkter om vad som har hänt och vad som kommer att hända. Och polisen i vårt närpolisområde har varit med i den mån de har kunnat, vilket är bra för då kan vi få information och fråga en massa saker.

På frågan om träffarna borde hållas på samma plats eller inte och hur lokala de bör vara uttrycker volontärerna olika åsikter. Några tycker att träffarna borde hållas på den lokala polisstationen, för att minska resvägen och öka sammanhållningen. Ett alternativ är att alternera platsen för mötena om det är ett stort närpolisområde.

Ett annat förslag är att ha både lokala och centrala volontärmöten. Det framstår som en bra lösning, då det skulle tillvarata volontärverksamhetens såväl lokala som centrala karaktär.

Eftersom volontärerna kan ta uppdrag i hela länet och dessutom tillhör ett större distrikt finns det en poäng i att också en del aktiviteter organiseras centralt. Verksamheten blir mer enhetlig, och det kan finnas resurser till sådant som inte skulle kunna genomföras om allt skedde på lokal nivå.

Om allt sker på central nivå är samtidigt risken att den lokala känslan försvinner och man går miste om fördelarna med volontärernas lokala anknytning – sammanhållning såväl mellan volontärer som mellan volontärer och poliser, lättillgänglig kommunikation och information. Att skapa en känsla av sammanhållning och sammanhang, inte bara gällande volontärmötena utan även i andra delar av verksamheten, kan göra volontärerna mer benägna att delta i uppdrag och i möten. En kvinna som inte längre deltar i volontärmötena säger:

Tidigare deltog jag, men inte nu längre. Känns inte som det finns någon sammanhållning bland volontärerna. Anonymt.

När det gäller mötenas innehåll föreslår volontärerna att man bland annat skulle kunna

- få höra berättelser om volontäruppdrag, från poliser eller volontärer
- fokusera på hur verksamheten skulle kunna utvecklas och spåna fram nya typer av uppdrag
- få titta runt på de lokala polisstationerna och möta dem som jobbar där
- bjuda in lokala föreningar eller företag för att ge volontärerna bättre kunskap om närområdet
- ha gästföreläsare
- gå igenom de senaste händelserna i kommunen
- hålla en repetition av utbildningen
- tydliggöra vad som är volontärernas uppgift.

Integrera samordnarna mer i den operativa verksamheten

Även när det gäller samordnarnas roll inom verksamheten och kommunikationen mellan dem och övriga involverade finns det möjligheter till utveckling. Några samordnare tar upp att de ibland känner sig lite som en "udda fågel" i sitt polisdistrikt. I synnerhet verkar detta gälla för dem som inte är poliser i grunden och har anställts för uppdraget som samordnare. De säger att närmsta chefen ofta kan väldigt lite om volontärverksamheten och därför inte har så stor förståelse för det samordnaren gör. Samma sak gäller poliserna. Dem man i stället känner samhörighet med är samordnarna i de andra distrikten.

De som arbetar deltid som samordnare tycker att det kan vara svårt eftersom de känner sig splittrade. Å andra sidan ser de fördelar med att ha andra arbetsuppgifter eftersom de på så sätt lättare kommer in i organisationen.

För att utveckla verksamheten och samordnarnas roll föreslår en samordnare att de bör integreras mer i den operativa verksamheten. På så sätt kan de komma med förslag om när volontärerna kan användas och inte bara vänta på polisernas förslag. I vissa distrikt är det redan så i viss utsträckning medan det saknas i andra. En samordnare poängterar att det är viktigt att man som samordnare tar för sig och vågar driva på att få vara med.

Även några av poliserna tar upp samordnarnas roll, och flera anser att de borde arbeta mer operativt. Samordnarna borde arbeta med volontärerna i yttre tjänst och då ansvara för allt som har med dem att göra, som utrustning, svara på frågor, hålla kontakt med dem under uppdraget och ha ansvar för eventuella arbetsmiljöproblem.

Tanken om volontärerna är god, men det måste finnas koordinatörer som arbetar operativt med dem, då insatsen pågår. Det ger mer tydlighet och säkerhet för volontärerna, att deras närmaste chefer är på plats.

Även en del volontärer påpekar att de gärna skulle ha mer kontakt med samordnarna. En volontär föreslår att samordnarna borde ringa varje volontär någon gång ibland som ett sätt att hålla kontakten och höra om volontären har några synpunkter. Några volontärer påpekar också att kommunikationen mellan samordnarna och poliserna borde förbättras.

Ett annat problem som samordnarna tar upp är arbetstiderna.

Jag har gått hem när volontärerna är klara med sitt arbete och studier och vill ringa mig. Därför jobbar jag ofta över utan att få betalt för det.

För att komma tillrätta med detta problem föreslår samordnaren förtroendearbetstid.

Ingen konkurrens med andra frivilligorganisationer

Utifrån den bild som ges är relationen till andra frivilligorganisationer ett annat område där det är bra med kommunikation för att undvika problem. I vissa fall utför polisens volontärer och andra frivilligorganisationer samma uppgifter, till exempel nattvandrar, vilket kan leda till en konkurrenssituation. Många av samordnarna säger dock att de inte har upplevt eller hört talas om någon konkurrens mellan polisens volontärer och andra frivilligorganisationer i deras distrikt. De flesta poliser ser inte heller något sådant problem.

För att undvika konkurrens rekommenderar samordnarna att man informerar andra frivilligorganisationer om vilka polisens volontärer är och vad de gör. Samordnarna säger också att det är bra att inleda samarbete i den mån det är möjligt. En samordnare uttrycker det med att det inte behöver vara någon konkurrens eftersom det finns elände så det räcker till alla.

En polis med erfarenhet av samarbete mellan polisen och andra frivilligorganisationer påpekar dock att det uppstod tveksamhet om hur samarbetet skulle organiseras, vem som skulle göra vad och om de skulle dela upp arbetet eller jobba tillsammans. Det är viktigt att diskutera igenom sådana frågor då samarbetet inleds.

Arbeta med att skapa möjligheter för volontärerna att kontakta varandra och att ge synpunkter på verksamheten, samordnarna och poliserna.

Låt samordnarna vara en del av den operativa verksamheten. Det gör att volontärverksamheten lättare kan utvecklas samt har fördelen att samordnarna inte känner sig isolerade i organisationen.

Undvik konkurrens med andra frivilligorganisationer genom att informera dem om verksamheten och samarbeta med dem.

Rekrytering och lämplighetskrav

För att polisen och allmänheten ska ha förtroende för volontärverksamheten krävs att de anser volontärerna lämpade för sitt uppdrag. Detta avsnitt tar först upp om polisen har lyckats med att rekrytera tillräckligt många volontärer. Sedan följer en del om hur poliser, samordnare och volontärerna själva tycker att de volontärer som har rekryterats sköter sitt uppdrag. Ett senare avsnitt i rapporten tar upp allmänhetens bild av volontärerna.

Inga svårigheter att rekrytera volontärer

Att få tag på personer som vill vara volontärer verkar inte vara något problem, men samordnarna vet inte hur volontärerna hör talas om möjligheten. I några distrikt har det inledningsvis funnits en annonskampanj, i andra inte. Alla samordnare menar att det finns ett tillräckligt stort intresse bland allmänheten för att bli volontär.

Flera samordnare säger att trycket nu är så pass stort att de inte ens kommer att kunna ta emot alla som är lämpliga. Flaskhalsen ligger snarare i brist på tid att utbilda de nya.

Även en del poliser säger att det ibland finns en brist på volontärer. De har varit tvungna att ställa in uppdrag därför att inte tillräckligt många volontärer har anmält sig.

Få med utländsk bakgrund

I de flesta distrikt är det stor variation på volontärernas ålder. Det man möjligtvis verkar sakna är personer mellan 30 och 40 år. Det beror antagligen på att det är en grupp som har lite tid över med tanke på att många i den åldern både arbetar och har små barn.

Även när det gäller kön är samordnarna nöjda med fördelningen. Flera samordnare påpekar att det saknas personer med ut-

ländsk bakgrund. I ett distrikt anser samordnaren att det beror på att det inte bor så många där med utländsk bakgrund. I ett annat att personer med utländsk bakgrund inte är lika intresserade. I ett tredje tror samordnaren att det beror på att informationen om volontärverksamheten inte lika lätt når fram till denna grupp. Alla samordnare är dock överens om att de skulle vilja se fler volontärer med utländsk bakgrund, och det är något som även en del poliser tar upp.

Bland volontärerna förekommer önskemål om att bli fler, och de vill gärna ha in fler yngre personer och personer från olika etniska grupper. Det finns dock också de som anser att polisen redan har lyckats väl med att skapa en bra blandning av personer:

Det är bra att verksamheten finns och roligt att det var en sådan blandning av olika människor i olika åldrar, män och kvinnor, svenskar och invandrare. Sammansättningen speglar hela samhället, känns det som.

Vänliga men inte alltid medvetna om vad de får göra

Poliserna upplever generellt volontärerna som mycket vänliga och bra på att möta allmänheten (se tabell 1). En polis uttrycker sin syn på volontärerna så här:

Det är främst engagemanget och viljan att ställa upp som jag är imponerad av, det verkar inte finnas några tråkiga uppdrag för de volontärer som jag mött.

Tabell 1. De svarande polisernas åsikter om de volontärer de har mött under uppdragen, andel i procent, n=58.

	Mycket	Ganska	Varken eller	Något	Inte alls	Vet ej
Lämpliga som volontärer	48	26	9	10	3	3
Medvetna om vad de får göra som volontärer	38	26	17	7	3	9
Bra på att möta allmänheten	43	40	14	0	0	3
Vänliga mot poliserna	83	14	2	2	0	0

Däremot tycker en del poliser att volontärerna inte alltid är medvetna om vad de får göra som volontärer.

Jag upplever att det är vanligt att volontärer inte är införstådda i och efterlever sin egentliga uppgift. Jag får känslan av att många vill vara "där det händer" och trots uppmaning

från oss dras till händelsernas centrum och ibland "ingriper" på eget bevåg.

En tredjedel av de poliser som har svarat på enkäten säger att det förekommer att de under uppdrag har tvivlat på volontärers kompetens eller lämplighet. Flera poliser säger att det är ojämn kvalitet på volontärerna, där vissa fungerar bra i sin roll och andra sämre.

En del poliser säger också att de har haft problem med volontärer som inte dyker upp när de ska.

Inget stort problem med olämpliga volontärer

Samordnarna är dock nöjda med de flesta volontärerna. Flera menar att frivilligarbete drar till sig en hel del udda människor, men att de för den sakens skull inte behöver fungera dåligt.

Det normala är att nästan alla som söker också blir volontärer, det är endast i mycket speciella fall som polisen väljer att avstå från att rekrytera en intresserad person. Någon samordnare nämner att rekryteringen ibland kan vara lite väl snäll och att man därför har problem med ett fåtal även om det inte gått så långt att de har stängts av. Några har erfarenhet av att ha fått stänga av volontärer men för de flesta rör det sig bara om något enstaka fall.

I de fall det funnits problem har det rört sig om fall där volontärerna har försökt agera som poliser och tagit sig större befogenheter än de har, tagit med sig vänner till uppdragen, kommit på uppdrag som de inte blivit tilldelade, varit otrevliga mot allmänheten eller fortsatt vara volontär utanför uppdraget. En samordnare berättar att detta i deras distrikt har gällt äldre personer och inte yngre som man kanske skulle kunna tro. I några fall har problemen rört psykiska och fysiska åkommor hos volontärerna som gjort att de inte är lämpliga för alla typer av uppdrag.

Även volontärerna tar upp frågan om olämpliga volontärer. Ett antal anser att de volontärer som är olämpliga därför att de inte har rätt social kompetens, har opassande värderingar eller uteblir från uppdrag utan att meddela bör sällas bort. En volontär säger:

Bättre intagning till polisvolontärverksamheten. Kolla folks värderingar, jag har jobbat tillsammans med rasister och homofober. Inte OK!

En volontär påpekar däremot att polisen har lyckats bra med värvningen av volontärer:

Det är väldigt fina och trevliga människor inom volontärerna. Polisen har gjort ett bra jobb med att handplocka oss.

Gör tydligt för volontärerna vid rekrytering, under utbildning och under tiden de är aktiva som volontärer vad de ska göra, vad syftet är och vad de får och inte får göra.

Fundera över hur verksamheten kan breddas för att attrahera så många olika människor som möjligt. Det kan handla om att försöka värva volontärer inom olika grupper i samhället och att erbjuda olika typer av uppdrag på olika tider. Försök få fler volontärer med utländsk bakgrund genom att till exempel satsa på annonskampanjer i områden där det bor en stor andel utlandsfödda.

Var inte för snäll vid rekryteringen. Volontärer som inte är lämpliga skapar skepsis hos poliserna och ger överlag volontärerna ett dåligt rykte. Våga också avsluta samarbetet med de personer som visar sig vara olämpliga som volontärer.

Vad är viktigt för volontärerna?

Förutom att värva lämpliga volontärer behöver polisen också få de utbildade volontärerna att stanna kvar i verksamheten och att vilja ta uppdrag. I dag är det många volontärer som aldrig eller väldigt sällan deltar i uppdrag. För att få fler att delta oftare, är det viktigt att veta vad som får volontärerna att vilja fortsätta att ta uppdrag. Det här avsnittet fokuserar på vad volontärerna anser vara viktigt för att de ska kunna ta fler uppdrag och vilja fortsätta i verksamheten.

En del deltar bara någon gång, andra är eldsjälar

Enligt samordnare och poliser är det nästan alltid samma personer som tar uppdrag. I de flesta distrikt finns det många som har gått utbildningen men som i praktiken aldrig eller mycket sällan anmäler sig till något uppdrag.¹³ Flera samordnare tycker att det är tråkigt, men säger att det inte finns mycket att göra med tanke på att volontärverksamheten är frivillig.

En polis uttrycker en risk med att det är en viss typ av personer som deltar väldigt ofta:

Det är problematiskt att vi har en kärna som är med på allt. De har ofta inget jobb, gillar att andas polisluft och är ensamstående. De blir som en elitstyrka och dominerar och styr i grupperna och med de nya.

¹³ Detta framkom inte i enkäten till volontärerna, vilket kan bero på att det är en grupp som är mindre svarsbenägen, och alltså i stor utsträckning tillhörde bortfallet.

En bred och flexibel verksamhet attraherar volontärer med olika behov och önskemål

På frågan om vad som skulle förenkla för volontärerna att ta uppdrag oftare eller att ta sådana uppdrag som de nu inte deltar i, visar svaren att verksamheten behöver vara flexibel om polisen ska ha en chans att locka till sig olika individer.

En del volontärer angav att jobb och familj gör att de inte kan ta uppdrag oftare. Det är faktorer som polisen inte kan påverka, men som det samtidigt är bra att vara medveten om. En polis säger att mer långsiktiga uppdrag kan förbättra möjligheterna att delta för personer som inte kan planera kortsiktigt, som småbarnsföräldrar och heltidsarbetare.

Sammantaget visar svaren att volontärerna har olika behov och önskemål. Några volontärer säger att de vill ha fler uppdrag på kvällar och helger, andra önskar fler uppdrag på vardagar och dagtid. Och medan någon säger att det är enklare att få reda på uppdrag via Volontärportalen, vill andra hellre få reda på uppdragen via SMS, e-post eller telefon.

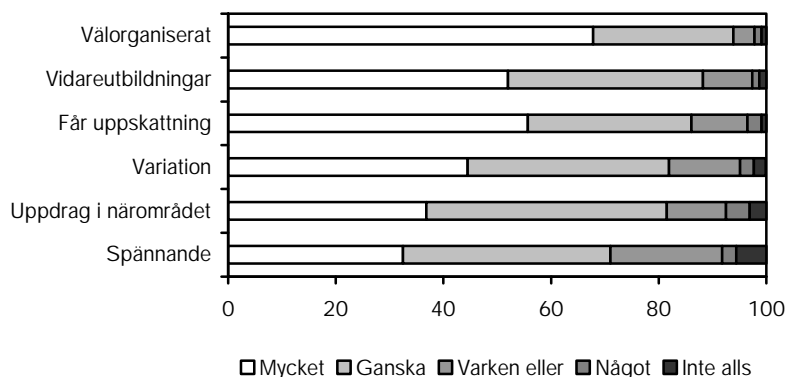
För att attrahera olika typer av människor och människor i olika livsstadier visar svaren att volontärverksamheten behöver vara bred och flexibel och ge personer möjligheten att delta så mycket som och då det passar dem. Genom att skapa en genomtänkt och välkomnande verksamhet som känns meningsfull är sannolikheten också större att volontärerna väljer att delta i uppdrag i stället för att göra något annat på sin ofta begränsade fritid. En volontär säger:

Man har olika ambitionsnivå och alla behövs, även om man bara kan vara med på ett uppdrag om året.

Bra uppdrag, utbildning och uppskattning viktigt för volontärerna

Brå ställde i enkäten till volontärerna en fråga om hur viktiga de tycker att ett antal faktorer är för att de ska fortsätta som volontärer. Det som framstår som den viktigaste faktorn är inte oväntat att uppdragen är väl organiserade och planerade. Det tycker mer än nio av tio volontärer (se figur 5).

Figur 5. Hur viktiga volontärerna tycker att ett antal faktorer är för att de ska fortsätta som volontärer, andel i procent av de svarande volontärerna, n=227–231.



Volontärerna tycker därefter, i fallande skala, att det är viktigt att få utvecklas genom vidareutbildningar, få uppskattning från polisen för sin insats, få utvecklas genom varierade uppdrag, att det finns tillräckligt många uppdrag i närområdet och slutligen att uppdragen är tillräckligt spännande.

En majoritet av de svarande volontärerna tycker att samtliga angivna alternativ är mycket viktiga eller ganska viktiga för att de ska fortsätta inom verksamheten. Det tyder på att det inte räcker med att fokusera på ett område för att behålla volontärerna. I stället måste man arbeta brett, se till att verksamheten fungerar på flera olika plan och ta hänsyn till att alla volontärer är olika och deltar i verksamheten av olika anledningar och på olika villkor.

Dåligt planerade uppdrag uppfyller inte volontärernas förväntningar på verksamheten

Volontärerna återkommer ständigt i sina svar till att de vill ha uppdrag med innehåll, en tydlig plan från polisens sida för vad man vill ha ut av volontärerna och bra information om vad uppdragen innebär.

Även när volontärerna svarar på hur väl de tycker att verksamheten har levt upp till deras förväntningar, är det just dåligt planerade uppdrag som har gjort dem besvikna.

Sex av tio volontärer tycker att verksamheten helt och hållet har levt upp till deras förväntningar. En av tre tycker att den delvis har gjort det och några få procent anser att den inte alls motsvarar de förväntningar de hade.

Volontärerna säger att de vill delta i uppdrag där de känner att de gör något meningsfullt, polisen ser dem som en resurs och de kan använda sina kunskaper. De har blivit besvikna vid de tillfällena då uppdragen har varit dåligt planerade och då polisen har

haft bristande kunskap om verksamheten och inte har tagit väl hand om dem.

Förberedelserna inför uppdragen ses i bland som otillräckliga

Volontärernas bild är att uppdragen oftast, men inte alltid, är tillräckligt förberedda.

De brister som volontärerna tar upp är att poliserna inte alltid vet eller informerar om varför volontärerna är där och vad de ska göra. Ibland finns inte heller all nödvändig utrustning, som kartor, västar och telefoner. En ung kvinna som har deltagit i ett uppdrag vid en fotbollsmatch skriver:

Jag har bara varit med en gång, men då tycker jag man fick väldigt lite information om vad vi skulle göra och hur det skulle gå till, det var mest att vi fick sköta oss själva och det fanns inte riktigt någon som brydde sig om oss.

Flera tar upp att det på alla uppdrag bör finnas en person som är ansvarig för att informera och hålla kontakt med volontärerna. En volontär föreslår också att det borde finnas en gemensam mall att följa när polisen informerar om uppdraget. Av enkätsvaren framgår att förberedelserna kan se väldigt olika ut i dag, med olika mycket information och antingen en gemensam genomgång tillsammans med poliserna eller en särskild för volontärerna. En man anser att genomgångarna borde vara bättre anpassade för volontärerna:

Genomgångarna är sällan avsedda för volontärer. En personligare och mer volontäranpassad information skulle förbättra arbetsmoralen och skapa merintresse för varje unikt uppdrag.

Att inte tydliggöra volontärernas uppdrag och var gränserna går, kan leda till att de sätter sina egna gränser och skapar egna arbetsuppgifter. En man beskriver hur volontärerna när de nattvandrar själva hittar på vad de ska göra och att de bland annat har åkt tunnelbana och sagt åt folk att inte dricka alkohol där och att ta ner fötterna från sätena. Han säger:

Folk lyssnar, vilket de inte skulle ha gjort om man sa till dem som privatperson utan volontärvästen på. Vet inte riktigt var gränsen går, det är mer aktiva insatser. Det är volontärerna själva som bestämmer vad de gör. Volontärerna agerar så olika. Jag efterfrågar tydligare instruktioner. Polisen skulle dock troligen bara säga att vi ska vara ögon och öron. Det

polisen säger är att vi ska vara försiktiga, dra oss undan, ringa till dem. Vi hittar själva på vad vi ska göra.

Volontärerna efterlyser mer kunskap om vad de får göra och om lagar och regler gällande exempelvis ungdomar och alkohol. Ibland känner de också att de inte har tillräckligt med kunskap för att möta allmänhetens frågor. Ett citat från en äldre man visar att det är viktigt även för polisen att volontärerna är väl informerade, eftersom allmänheten ser dem som representanter för polisen:

Allmänheten ser oss som "en extra polis" i vissa frågor och tror då att vi vet.

För att förbättra kunskapen föreslår volontärerna vidareutbildningar, att någon volontär som har erfarenhet av den aktuella typen av uppdrag alltid ska vara med, att volontärerna ska få längre tid på sig att läsa in sig på fakta inför informationsuppdrag, att volontärerna får en lista med argument inför exempelvis antilangningsuppdrag och att polisen ger volontärerna mer information om detaljer, exempelvis var så kallade hjärtstartare finns.

Några volontärer påpekar att den information de får före uppdragen skulle kunna förbättras. De önskar i förväg få reda på mer om vad uppdraget innebär, vilka kläder som är lämpliga och hur många och vilka som kommer att delta i uppdraget. Även uppföljningen av uppdragen skulle kunna förbättras, enligt volontärerna. Ett önskemål är också att kunna få stöd efter särskilt jobbiga eller oväntade händelser.

Att kunskapen är dålig om vad volontärerna ska bidra med och hur det ska gå till i praktiken lyfte volontärerna fram även i den tidigare nämnda utvärdering som Metamatrix (2007) gjorde då verksamheten drevs i projektform. Att frågan fortfarande är aktuell visar att polisen inte fullt ut har lyckats med att förbättra dessa områden. Troligen krävs en grundlig genomgång av syftet och målet med volontärverksamheten och en långsiktig plan för hur informationen om verksamheten ska nå ut i organisationen. Det skulle öka acceptansen för volontärerna bland poliserna och ge poliserna bättre möjligheter att ta emot volontärerna på ett bra sätt.

Viktigt att få känna sig som en i gänget

Volontärerna tycker också att det är viktigt att de känner att de får uppskattning för det de gör. Och att visa sin uppskattning verkar vara något som polisen i Stockholms län är duktiga på, enligt svaren på enkäten till volontärerna.

Av de svarande uppger åtta av tio att de ofta känner sig uppskattade av polisen för sin insats inom volontärverksamheten.

Knappt två av tio känner sig uppskattade ibland och ett fåtal inte alls.

Volontärerna fick också en fråga om hur de helst vill att polisen visar sin uppskattning. Svaren visar att det viktigaste är att poliserna säger att de uppskattar volontärernas insats och att volontärerna känner sig som en i gänget.

Det finns alltid ett alternativ till volontäruppdraget, som att träffa sin flickvän eller gå ut med kompisar, så volontäruppdraget måste vara något extra. Man vill inte bara ses som en volontär, utan som en i gänget.

Två av tio säger att de helst får uppskattning genom att polisen organiserar sammankomster som julbord. Lika många svarar att de vill få mat och dryck på uppdragen. Mindre viktigt är att samordnarna säger att de uppskattar volontärernas insats.

Annat som volontärerna angav som viktigt var

- att få delta i fler uppdrag
- att få respekt och förståelse för att volontärerna jobbar gratis
- att vara en naturlig del av verksamheten
- att få en sammanfattning efter ett genomfört uppdrag.

En volontär säger att ett sätt att visa uppskattning är att i nyhetsbladet Volontärnytt ge exempel på lyckade volontäruppdrag med kommentarer från poliser och volontärer.

Volontärerna vill ha ersättning för resor och mat

Andra sätt att visa uppskattning som volontärerna tar upp är att hålla med mat och dryck och att ge volontärerna ersättning för mat, liksom för resor och parkering.

Volontärerna påpekar att de, beroende på uppdrag, gärna vill få mat eller fika alternativt ersättning för mat. En volontär säger att samma policy för mat borde gälla vid alla nattvandringar, och att detta skulle kunna utvidgas till alla uppdrag.

Av skattetekniska skäl är det inte tillåtet att ge volontärerna rikskuponger, vilket flera samordnare tycker skulle ha varit en lösning på problemet.

Ett antal volontärer anser även att de borde få ersättning för transport och parkering i anslutning till uppdragen. Som det är nu spenderar en del volontärer pengar på att delta i verksamheten, genom att exempelvis betala för parkering på Arlanda.

Volontärerna vill ha mer utbildning

Volontärerna bekräftade också att de vill ha möjligheter till mer utbildning.

Alla personer som ska bli volontärer genomgår en grundutbildning på nio timmar. Utbildningen består av både teori och praktik och omfattar tre delar: beteende och kommunikation, lag och rätt samt polisorganisation och vittnesteknik.

En majoritet av de svarande volontärerna, sex av tio, tycker att utbildningen helt och hållet förberedde dem på de kommande uppgifterna. Inte ens en procent av de svarande kände sig inte alls förberedda efter utbildningen, medan knappt fyra av tio tycker att grundutbildningen delvis förberedde dem för verksamheten.

Flera av de volontärer som tycker att det saknades något i utbildningen betonar att utbildningen är grundläggande och att det därför borde finnas vidareutbildningar. De frågar efter både mer generella fördjupningskurser, gärna med repetition av det som grundutbildningen tar upp, och vidareutbildningar inom specialområden.

Andra volontärer tycker att själva grundutbildningen borde vara mer omfattande. Vissa saknade teoretiska moment med mer information om de olika typerna av uppgifter, juridik, psykologi, kriminologi, ungdomar och alkohol. Andra skulle vilja ha mer praktiska övningar, i bland annat första hjälpen, krishantering och kommunikationsteknik. En volontär föreslår att volontärerna först ska genomgå en teoretisk utbildning som de kan läsa på till, följt av en utbildning med praktiska övningar.

Några volontärer tycker att det redan under utbildningen behöver bli tydligare vad som förväntas av dem och vad de får göra som volontärer.

Ett antal volontärer trycker på att det inte går att lära sig allt under en utbildning, utan att det krävs praktisk erfarenhet för att kunna hantera olika situationer. Ett sätt att förbättra möjligheten att lära sig i praktiken kan vara att, som ett par volontärer föreslår, en ny person alltid får gå med någon mer erfaren volontär. Genom att ha mer rutinerade volontärer omkring sig kan de nya känna sig tryggare och lära sig av dem med mer erfarenhet:

Förhoppningsvis blir volontärerna fler så att man inte behöver bli utsatt på första uppdraget med en annan nybörjare, det känns lite otryggt. En ny volontär borde alltid få gå med en som har utfört uppdraget tidigare.

Volontärerna föreslår alltså

- en mer omfattande grundutbildning, med både mer teori och praktik
- mer möjligheter till vidareutbildning
- att mer erfarna volontärer lär upp de nya under en inledningsperiod.

Ge tydliga konkreta uppdrag med meningsfulla uppgifter som det verkligen finns ett behov av. Genomför inga uppdrag utan att vara på det klara med vad det är volontärerna ska bidra med och hur det ska gå till rent praktiskt på just det uppdraget.

Se alltid till att uppdragen är väl förberedda och organiserade. Det ska på varje uppdrag finnas en person som är ansvarig för att informera volontärerna om vad de ska göra och hur det ska gå till, se till att all nödvändig utrustning finns tillgänglig och hålla kontakt med volontärerna under kvällen.

Ge bra information inte bara under insatsen, utan även före och efter. Före uppdraget bör det finnas en tydlig uppdragsbeskrivning tillgänglig för volontärerna, liksom vägbeskrivning och information om lämplig klädsel. Efter uppdraget bör det finnas möjlighet till återkoppling och, då det behövs, stöd.

Underlätta så mycket som möjligt av det praktiska. Det måste finnas någon rutin kring hur volontärerna ska få mat eller ha så korta pass, max fyra timmar, att polisen inte behöver hålla med mat. Att ha korta pass har också fördelen att fler typer av människor kan vara volontärer. Personer som till exempel jobbar och har barn har svårt att få tid för åttatimmarspass.

Bemöt volontärerna väl och ge dem beröm för sitt frivilligarbete och få dem att känna sig som en i gänget.

Ge volontärerna chansen att utvecklas genom vidareutbildningar.

Se över hur de mer erfarna volontärerna kan användas för att hjälpa de nyare. Kanske kan man ha ett faddersystem, en praoperiod eller en erfaren volontär vid varje uppdrag som är ansvarig för att hjälpa de nya. Att använda volontärerna till att hjälpa varandra kan också förenkla för poliserna.

Bjud volontärerna på andra aktiviteter, som studiebesök, volontärträffar på polisstationen och avslutningsmiddagar.

Polisernas behov för att verksamheten ska fungera

Det är inte bara volontärerna som behöver information och kunskap för att verksamheten ska fungera bra, utan även poliserna. I detta avsnitt beskrivs först hur volontärerna och samordnarna ser på polisens attityder och kunskaper i fråga om volontärverksamheten. Avsnittet tar även upp vad poliserna själva säger om verksamheten. Därefter följer en del om vad som kan göras för att få poliserna mer positivt inställda till volontärverksamheten.

Poliserna är vänliga men har sämre kunskap om verksamheten

De svarande volontärerna tycker generellt att de poliser de har mött under uppdragen har varit vänliga och positivt inställda till verksamheten (se tabell 2). Mer än åtta av tio volontärer upplever poliserna som mycket vänliga och tre fjärdedelar uppfattar poliserna som mycket positivt inställda till volontärverksamheten.

Tabell 2. De svarande volontärernas åsikter om de poliser de har mött under uppdragen, andel i procent, n=218–220.

	Mycket	Ganska	Varken eller	Något	Inte alls
Vänliga	83	15	3	0	0
Positivt inställda till volontärverksamheten	74	19	6	2	0
Kunniga om volontärverksamheten	54	31	7	7	2
Nyfikna på volontärverksamheten	48	38	6	6	1

Volontärerna uttrycker också i fritexterna att de upplever poliserna som trevliga, glada, tillmötesgående, lätta att kommunicera med och att ta kontakt med. En kvinna säger:

Alltid lika kul att träffa poliserna, känns bra att vara respekterad som volontär och man känner att man är behövd!

Volontärernas bild är att poliserna har sämre kunskap om volontärverksamheten och inte alltid är så väl insatta i vad verksamheten innebär, generellt eller i det enskilda fallet. Ungefär hälften tycker att poliserna är mycket kunniga om verksamheten. Även i fritexterna blir det tydligt att volontärerna oftast upplever poliserna som vänliga, men inte alltid som kunniga och förberedda.

Flera volontärer säger att det är svårt att ge en samlad bild av polisernas bemötande, då det varierar mellan poliser och distrikt och beroende på polisens humör eller arbetsbelastning vid det aktuella tillfället.

Förutom kommentarerna om att poliserna inte alltid har tillräcklig kunskap om volontärverksamheten eller är tillräckligt väl förberedda inför uppdragen, handlar de negativa kommentarerna om att poliserna är motvilligt inställda till att ha volontärerna där.

Vissa är jättepositiva, vissa inte, utan känner kanske mer att de är "barnvakter" eller vill få jobba ifred.

Flera volontärer lyfter fram att poliserna på uppdragen vid Råsunda stadion i Stockholm verkar vara avogt inställda till eller ointresserade av volontärerna. Kommentarerna handlar om att poliserna på dessa uppdrag är dåligt förberedda, inte hälsar på volontärerna och inte inser att volontärerna också omfattas av sekretess och därför har en ganska kylig inställning till dem.

Att vissa poliser är negativt inställda till volontärerna kan hänga ihop med en brist på kunskap om verksamheten. Ett citat från en volontär visar på vikten av att poliserna ser syftet med verksamheten och förstår vad volontärerna kan och får göra, både för att de ska behandla volontärerna väl och kunna använda dem på bästa sätt:

Varje person är unik, vissa är jättepositiva till vårt deltagande, vissa inte alls. För många poliser är det ganska nytt med volontärer, men framför allt är osäkerheten stor kring vad vi ska fylla för syfte och vi hamnar oftast "utanför", det vill säga poliserna är för sig och volontärerna för sig under uppdragen.

En volontär säger sig ha mött poliser som själva sagt att de tidigare varit negativa till verksamheten men nu har ändrat inställning, något som visar att negativa attityder till volontärerna bland poliser kan bero på okunskap.

För att poliserna ska kunna möta volontärerna på ett bra sätt krävs att det högre upp i organisationen finns en medvetenhet om behovet av ett genomtänkt syfte med verksamheten.

Några volontärer betonar att verksamheten är relativt ny och att polisernas inställning och kunskap har blivit bättre ju längre den pågått. Även om situationen har blivit bättre, visar den sammantagna bilden att poliserna behöver få ännu mer information om verksamheten, syftet med den och hur den ska genomföras i praktiken. Det framgår också tydligt att grunden för en bra kontakt mellan polis och volontärer och för bra genomförda uppdrag är att det finns en klart formulerad tanke bakom verksamheten.

Poliserna vill gärna ha mer information om verksamheten

Även poliserna själva anser att det finns behov av mer kunskap om verksamheten. Generellt tycker poliserna som har svarat på enkäten att de själva har bättre kunskap om volontärverksamheten än vad deras kollegor har (se tabell 3). En majoritet av poliserna tycker att de själv har mycket eller ganska bra kunskap om verksamheten, men betydligt färre tycker detsamma om poliser omkring dem.

Tabell 3. Hur bra kunskap poliserna tycker att de själva och poliser omkring dem har om volontärverksamheten, n=71.

	Mycket bra	Ganska bra	Varken eller	Ganska dålig	Mycket dålig
Jag själv	37	38	17	9	0
Poliser omkring mig	6	37	42	14	1

En majoritet instämmer också helt eller till stor del i påståendet att de har blivit väl informerade om volontärverksamheten. En av tre tycker dock inte att de har blivit väl informerade, och även i fritexterna efterlyser ett antal poliser mer information.

Viss oro för vilken information volontärerna får ta del av

Även när det gäller den information poliserna får inför uppdragen visar enkätsvaren att det finns utrymme för förbättringar. En fjärdedel av poliserna tycker att de sällan eller aldrig får tillräckligt bra information inför uppdragen om vad det är volontärerna ska göra och hur det ska gå till rent praktiskt. En polis säger:

Ofta får man inte ens reda på att de ingår i en kommendering, men man ser dem ändå ute på stan. Mer information på utsättningarna vore önskvärt.

Också när det gäller vad volontärerna får göra och vilken information de får ta del av finns behov av tydliggöranden. En av tio poliser har känt osäkerhet kring vad volontärerna får göra. Det uppstår även funderingar om hur mycket volontärerna bör få reda på om polisarbetet, vilket kan bero på att volontärerna ofta deltar i samma utsättningar som poliserna.

Svaren visar således att det finns ett behov av att klargöra volontärernas roll är inte bara för volontärerna själva, utan även för poliserna. De behöver få tydligare direktiv om vad volontärerna får göra och vilken information de får ta del av, liksom vad poliserna kan kräva av volontärerna.

Om inte poliserna själva är medvetna om vad volontärerna ska göra och hur det ska gå till blir det omöjligt för dem att förmedla sådan information till volontärerna. Ett första steg är att klargöra varför man över huvud taget använder volontärer.

Jag såg inte nyttan med volontärer vid den aktuella insatsen och hade inte begärt dem själv.

Poliserna ser en outnyttjad potential i verksamheten

När det gäller hur verksamheten fungerar, tycker en majoritet av poliserna att den i dag fungerar bra. En av fem anser dock att den varken fungerar bra eller dåligt och lika många att den fungerar dåligt.

En del poliser anser att tanken bakom volontärverksamheten är bra, men att den hittills inte fungerat som det är önskvärt.

Idén med verksamheten är god men i dagsläget fungerar det mycket dåligt.

De ger uttryck för att det finns en potential i verksamheten som ännu inte har kommit till användning fullt ut.

Min uppfattning är att volontärverksamheten kan bli en stor tillgång i polisverksamheten men det krävs mer utbildning av och organisation kring volontärerna.

En uppfattning om att verksamheten inte fungerar väl kan också påverka inställningen till vad volontärerna kan bidra med. Omvänt kan en redan negativ inställning till volontärverksamheten färga synen på hur den fungerar.

Ungefär sju av tio poliser instämmer helt eller delvis i påståendena "volontärverksamheten är en stor tillgång i polisverksamhe-

ten” och ”jag arbetar gärna tillsammans med volontärer”, medan en femtedel bara instämmer till viss del eller inte alls. Inte oväntat är det de personer som anser att verksamheten inte fungerar väl som inte heller tycker att den är en tillgång eller vill arbeta tillsammans med volontärer.

Blandade åsikter bland poliserna, enligt samordnarna

I tre av de åtta distrikten upplever samordnarna att poliserna generellt är positiva till volontärverksamheten. En påpekar att det delvis kan bero på att de poliser hon främst kommer i kontakt med är de som väljer att jobba med volontärer. I de andra distrikten har samordnarna mött mer blandade reaktioner från poliserna, allt ifrån dem som tycker att volontärverksamhet inte är något som polisen ska hålla på med till dem som är mycket positiva och tycker att det underlättar för polisen. Några samordnare tar upp att de har stött på motstånd bland vissa poliser som är mycket måna om att skilja på poliser och civila.

För många är uppdelningen civil och polis väldigt viktig och man ser problem med sekretessen samt vad volontärerna ska göra. Du vet det måste finnas ett ”dom” för att vi ska kunna vara ett vi och bjuder vi in allmänheten – vilka är då ”dom”?

Alla poliser är inte positiva – men kritik kommer inte upp till ytan

Av intervjuerna med samordnarna framkommer också en bild av att det inom polismyndigheten inte är accepterat att vara kritisk mot volontärverksamheten. Samordnarna uppfattar att många poliser inte säger vad de egentligen tycker.

En samordnare beskriver det som att den översta ledningen är positiv till volontärverksamheten, men att det på lägre nivå finns chefer som inte är det. Dessa chefer säger sig dock vara positiva eftersom det upplevs vara det korrekta att säga. Även en polis vittnar om bristen på genuint intresse för verksamheten bland chefer längre ner i organisationen:

Ledningen säger att det här är en prioriterad och viktig fråga. Men det måste tränga ner till de lokala ledningsgrupperna, och där är vi inte riktigt än. Förståelsen är så viktig, cheferna på olika nivåer måste äga förståelse för verksamheten. Jag får fortfarande ofta tjata. Det är en läpparnas bekännelse att det är prioriterat och viktigt, men man måste visa det också!

Även om samordnarna själva är positiva till verksamheten ser flera av dem det som ett problem att en del poliser inte vågar vara kritiska. En samordnare förklarar:

Det är när folk får vara kritiska mot volontärverksamheten som problemen kommer upp till ytan och det är då vi har möjlighet att bemöta kritiken. Det måste finnas ett mer tillåtande klimat kring volontärverksamheten.

Flera har erfarenheter av poliser som tar emot volontärer enbart för att man bör göra det, trots att de egentligen är negativt inställda till verksamheten. Det leder då ofta till att volontärerna blir dåligt bemötta och får slarviga instruktioner.

Poliserna stöter på praktiska problem under uppdragen

En sak som kan göra poliser negativt inställda till verksamheten är att de stöter på praktiska problem under uppdragen, något som en av fyra svarande poliser säger sig ha upplevt. Några poliser säger att praktiska svårigheter kan göra att poliser inte vill ta sig an volontärer eftersom de tycker att det är mer krångel än vad de vinner på att ha volontärerna med.

Problemen kan till exempel handla om möjligheten för volontärerna att gå på toaletten eller att ordna mat för volontärerna. Frågan om praktiska problem och mat till volontärerna tar även samordnarna upp.

Det krävs en insats från polisernas sida. De ska hålla utsättningar, fixa utrustning och framför allt mat. Det är maten som är det största problemet. Jobbar volontärerna längre än fyra timmar så har de rätt till mat. Ibland kanske poliserna är mitt uppe i något när de måste åka och fixa mat till volontärerna.

Tre av tio poliser säger även att det är ett problem att volontärverksamheten stjäl tid från annat polisarbete.

Enkla åtgärder kan minska polisernas merarbete

En del av samordnarna har förståelse för att poliserna inte alltid är så engagerade i volontärverksamheten, som är en liten del av deras verksamhet. Andra menar att det egentligen är väldigt lite som poliserna behöver göra.

I stora drag handlar det bara om att göra en beställning och att någon tar sig tid att ha en utsättning med volontärerna när de kommer.

Även en del poliser är av åsikten att det går att organisera insatserna så att det inte behöver leda till extra arbete för poliserna. En chef inom polisen säger:

För de poliser som inte förstår bättre blir det säkert merarbete och problem. Den smarte polisen ser nyttan, och volontärverksamheten blir en klar avlastning i arbetet och många gånger tillförs effektivitet, engagemang och tillgänglighet som en bonus.

Som underlättande exempel nämner samordnarna att poliserna skulle kunna hålla utsättningen på en plats som passar dem bäst och inte alltid på närpolisstationen.

Samordnaren på gränspolisen berättar att där behöver poliserna aldrig lägga några beställningar på uppdrag, utan det är alltid samma uppdrag varje dag. Ett sätt att underlätta för poliser i andra distrikt skulle kunna vara att ha vissa uppdrag liggande konstant så att poliserna inte behöver göra nya beställningar varje vecka. Det skulle till exempel kunna vara en liggande beställning om nattvandring på fredagskvällar.

En rad förslag för att göra poliserna mer positiva

Samordnarna har även en del förslag på hur man kan få poliserna mer positivt inställda till volontärverksamheten. Även poliserna själva och volontärerna tar upp en del av förslagen.

Mer information om verksamheten

På frågan vad samordnarna tror kan förbättra polisernas inställning till volontärerna är kunskap och erfarenhet ett återkommande svar.

Samordnarna betonar att poliserna måste få mer information om volontärverksamheten. Alla utom en samordnare säger att det i deras distrikt fortfarande finns poliser som har dålig kännedom om vad volontärerna gör, och vissa säger att det till och med finns poliser som inte vet om att polisen har volontärer. Samordnarna menar att det är viktigt att vara ute och informera på de olika avdelningarna och på närpolisområdena, på arbetsplatsträffar och att skriva på intranätet. Ett annat exempel på hur information om verksamheten kan spridas är att informera alla nya aspiranter. En samordnare påpekar att hon själv delvis bär ansvar för den bristande kunskapen eftersom hon inte har haft tid att sprida informationen.

Även poliserna anser att de behöver få mer information om volontärverksamheten. De föreslår att kunskapen förbättras genom att

- poliser, samordnare och volontärerna själva berättar om verksamheten
- information går ut vid olika tillfällen, som arbetsplaneringsträffar, utsättningar och särskilda informationstillfällen
- information går ut på olika sätt, som möten, föreläsningar, på intranätet, via e-post och i en informationsfolder
- alla poliser, inte bara arbetsledare, får information om verksamheten
- poliser får mer konkret information om hur volontärerna kan användas och goda exempel på hur volontärerna har använts
- volontärerna används mer och fler poliser får arbeta tillsammans med volontärer.

Goda exempel

Flera samordnare betonar, liksom poliserna ovan, att det är viktigt att informationen som går ut innehåller goda exempel på hur volontärerna har kunnat hjälpa till. Poliserna måste få se nyttan med volontärerna.

De flesta ändrar sig när de förstår att volontärerna faktiskt bidrar med något. Hela idén har kommit uppifrån och då är det viktigt att marknadsföra den på ett bra sätt.

Behovsstyrda uppdrag

För att få poliserna att uppskatta volontärverksamheten och se nyttan med volontärerna är det viktigt att volontärerna inte ska finnas ”för att” utan det måste finnas ett behov som styr uppdraget.

Ett tips från en samordnare är att engagera poliserna genom att fråga dem vad de har för idéer om var och hur man skulle kunna använda volontärerna.

Återkoppling och effektutvärdering

En samordnare frågar efter någon slags återkoppling där man får veta vilken nytta volontärerna gör, både via poliser efter uppdrag och som någon typ av effektutvärdering som samordnarna sedan kan använda för att visa att volontärerna har effekt.

Synen bland formella och informella ledare

Samordnarna ger också en bild av att polisernas inställning kan påverkas mycket av den inställning som formella och informella ledare inom polisområdena har. En samordnare berättar om hur volontärverksamheten fick en skjuts framåt då det kom en ny

chefsperson till polisdistriktet som var positiv till volontärerna och dessutom hade god status i poliskåren. Samordnaren påpekar att det särskilt ute på de olika närpolisstationerna är viktigt att ha någon med en bra position som är positivt inställd till volontärverksamheten.

Arbeta aktivt med att informera poliserna om volontärverksamheten, till exempel genom arbetsplatsträffar, föreläsningar, intranätet, e-post, i en informationsbroschyr och genom att informera alla aspiranter.

Låt så många poliser som möjligt få möta och arbeta tillsammans med volontärer.

Försök inspirera poliserna genom att ge goda exempel på hur volontärerna gör nytta för polisen och samhället och förbättrar kontakten mellan polis och allmänhet.

Eftersom idén om att använda volontärer ”kommer uppifrån” och det inte är något som vanliga poliser själva har märkt att de saknat är det viktigt att man tänker utifrån behov då uppdragen konstrueras. På så sätt får man lättare med poliserna på tåget. Det är också viktigt för volontärerna att uppdragen känns meningsfulla.

Försök få med nyckelpersoner i polisområdet, det vill säga poliser som har hög status i poliskåren.

För att underlätta för poliserna kan samordnarna komma överens med en avdelning eller en närpolisstation om att man har vissa stående uppdrag som återkommer varje vecka.

Tänk på att polisen kan ha utsättningar där det passar dem bäst, de behöver inte vara bundna till stationen.

Sist men inte minst är det av stor vikt att skapa ett tillåtande klimat kring volontärverksamheten, där man får lov att vara kritisk. Annars finns det ingen möjlighet att bemöta kritiken och att utveckla verksamheten.

Allmänhetens syn

För att även få allmänhetens syn på att polisen har en volontärverksamhet har Brå låtit göra en studie där 1 000 personer slumpvis valdes ut för en intervju per telefon; 614 deltog genom att svara på frågorna.

Än så länge är polisens volontärer ett ganska okänt fenomen bland allmänheten. Många stockholmare känner inte till att polisen i länet har volontärer. Brå:s uppdrag att belysa allmänhetens syn på volontärerna i Stockholm är därför inte så lätt. Brå har på grund av detta valt att endast studera Farsta och Vällingby där verksamheten pågått längst (sedan 2006) och i störst omfattning. Dessa områden borde ha flest som känner till volontärerna och därmed störst andel som har en uppfattning om dem.

En av tio har sett en volontär

Cirka 40 procent i de utvalda områdena har hört talas om att polisen har volontärer vilket är en stor andel av befolkningen. Dock är det bara cirka en av tio som har sett en volontär i verkligheten.

Tabell 4. Andel som har stött på polisens volontärer, i procent, n=614.

Ej hört talas om	n=356	58
Hört talas om	n=258	42
Stött på eller sett	n=68	11
Pratat med	n=20	3

I dessa områden har det alltså blivit relativt känt att polisen har volontärer, däremot är det inte så många som har sett dem och ännu färre som har pratat med dem. De som har stött på volontärerna har främst sett dem när de nattvandrat. Andra återkommande situationer är vid större evenemang och konserter, när de delat ut antilångningsinformation samt när de gått runt på stan.

Inte ens i dessa områden känner alltså majoriteten till att polisen har volontärer. Det innebär emellertid inte att de är negativa till idén om volontärer. Av dem som inte känner till polisens volontärer tyckte 74 procent att det låter som en bra idé att polisen använder frivilliga volontärer till lättare arbetsuppgifter. Endast 13 procent tycker det är en dålig idé. Den positiva inställningen ökar i takt med hur mycket kontakt man har haft med volontärerna.

Tabell 5. Inställningen till att polisen har volontärer, i procent, n=614.

	Positiva	Negativa	Vet ej
Av dem som inte känner till att polisen har volontärer (n=356)	74	13	13
Av dem som endast känner till eller också har sett volontärerna (n=238)	88	3	9
Av dem som har pratat med polisens volontärer (n=20)	95	0	5

Ingen av dem som har pratat med polisens volontärer tycker att det är en dålig idé att polisen använder sig av volontärer. 95 procent svarar att de tycker det är en bra idé.

Av samtliga 68 personer som har sett någon av polisens volontärer är det bara fem som tyckte att det borde ha varit en riktig polis som gjorde det jobbet som volontärerna gjorde. En person tycker att skattepengarna borde räcka till fler poliser i stället. En annan som sett volontärerna i tunnelbanan oroade sig för att de inte ska klara av en våldsamt situation. I ett fall hade personen stött på en volontär i samband med ett rån och önskat att det vore en riktig polis i stället.

De som hade erfarenhet av att ha pratat med volontärerna fick också svara på om de tyckte att volontärerna var trevliga och professionella. Ingen av de 20 som har pratat med en volontär uppfattade dem som otrevliga eller oprofessionella. På en femgradig skala där 1 är instämmer inte alls och 5 är instämmer i mycket hög utsträckning var medelvärdet för *trevliga* 4,45 och för *professionella* 4,19.

”Polisen har begränsade resurser”

På en öppen fråga om varför man tycker det är en bra idé att polisen använder sig av volontärer lämnar de intervjuade många olika svar. I stor utsträckning lyfter man fram samma fördelar som volontärerna och polisen tar upp. En stor del av de intervjuade personerna har uppfattningen att polisen har mycket begränsade resurser och tycker därför att det är en bra idé att polisen använder sig av volontärer.

Polisen behöver all hjälp de kan få.

Många tycker det är en fördel att volontärerna avlastar polisen med lättare uppgifter så att poliserna kan vara sysselsatta med "svårare/tyngre" uppgifter. En del poängterar fördelen med att volontärer sparar pengar till samhället.

Många tycker också att det behövs fler vuxna på stan.

Det är bra om så många som möjligt är ute på stan och motverkar brott.

Vissa tänker sig att volontärerna kan ha större möjlighet att se och höra saker som inte kommer till polisens kännedom.

De får lättare kontakt med människor på stan eftersom de inte verkar lika skrämmande som polisen.

Andra fokuserar mer på volontärerna.

Bra att människor som vill göra något gott får möjligheten att göra det.

Några anser att volontärer kan leda till en närmare kontakt mellan polisen och allmänheten och därmed öka deras förståelse för varandra. Vissa säger bara rätt och slätt "varför inte?".

De som stött på volontärer tycker att volontärerna har bättre lokalkännedom och vet mer om vad som händer i närområdet än vad polisen vet.

Många vill också se fler volontärer ute på stan i alla möjliga sammanhang, och särskilt på nätterna, i tunnelbanan och vid olika evenemang. Många poängterar att man vill att volontärerna då främst ska fokusera på ungdomar så att det inte blir stökigt och hjälpa dem att komma hem säkert. Flera vill också se volontärerna vid ödsliga gångvägar/tunnlar där man går från buss och tunnelbana samt att de ska ta hand om uteliggare och utstötta personer.

Bland dem som tycker det är en dålig idé att polisen använder sig av volontärer är det vanligaste argumentet att volontärerna inte är utbildade. Man oroar sig för att de kan få befogenheter de inte klarar av. Vissa menar att det kan leda till maktmissbruk där olämpliga personer blir volontärer av fel anledning. Man ser också problem med sekretess och rättsäkerhet när "vanliga människor" involveras i polisarbetet. Andra tycker det verkar meningslöst med volontärer eftersom de ändå inte får ingripa. I stället vill man se fler riktiga poliser även om det gäller enklare arbetsuppgifter. Vissa frågar sig om detta är ett sätt att kunna fortsätta att ha en "underbemannad polis" eller om det är så att man nu måste ta in volontärer efter att ha gjort sig av med civilanställda. Man

ser en fara i att samhället nu i stället blir beroende av volontärbetare.

En del oroar sig mer för volontärerna. Man tycker att det är för farligt för vanliga människor att röra sig ute på nätterna och att det är fel att människor ska arbeta utan lön.

Varför inte i stället ha folk som är utbildade och får lön?

Några tycker också att det är viktigt för samhället att det finns en tydlig gräns mellan polisen och allmänheten.

Det känns som ett Big Brother-samhälle där var och varannan tillhör polisen och man vet inte vem man kan lita på.

Många pratar lika gärna med en volontär som med en polis

Intervjupersonerna fick även en fråga om de helst skulle vilja berätta för en polis eller en volontär att de bevittnat en misshandel. Tanken var att se om det är vanligt förekommande att personer hellre pratar med volontärer än poliser när det gäller brottsliga handlingar.

Tabell 6. För vem personer ur allmänheten helst berättar att de har sett en misshandel, andel i procent, n=614.

Berättar helst för	Andel
Polis	56
Volontär	3
Spelar ingen roll	41

Svaren visar att en majoritet helst vill vända sig till en polis, men en stor andel tycker inte att det spelar någon roll om det är en polis eller en volontär. Ett fåtal föredrar att prata med någon som inte är polis. Motiveringen till att de hellre ville prata med en volontär är att de tycker det känns lättare och tryggare än att prata med en polis. Givetvis är detta svar något som skulle kunna ändras beroende på vad frågan gäller. Sannolikt är det fler som vill prata med en polis ju grövre brott det rör sig om och å andra sidan fler som hellre ”stör” en volontär än en polis om det gäller mindre frågor.

Poliser och volontärer bekräftar att allmänheten har dålig kännedom om verksamheten

Även volontärerna och poliserna bekräftar bilden av att allmänheten vet väldigt lite – eller inget alls – om volontärverksamheten.¹⁴

De lyfter fram att många inte alls känner till volontärverksamheten eller vet vad volontärerna gör. Däremot säger volontärerna att de personer ur allmänheten som de har mött oftast har varit vänliga och nyfikna på verksamheten. En yngre volontär säger:

Många är intresserade och kommer fram och vill prata med oss. Förmodligen för att de är nyfikna, för jag upplever att de inte riktigt vet vad volontärverksamheten är för något.

Volontärerna uttrycker dock att det bland allmänheten, liksom hos poliserna, finns blandade åsikter om volontärerna. Även om de flesta är positivt inställda så är andra negativa eller skeptiska.

Flera volontärer anser att verksamheten skulle tjäna på att bli mer känd. Att allmänheten har dålig kunskap om verksamheten gör att de inte fullt ut kan använda volontärerna som den resurs de skulle kunna vara.

Marknadsför volontärverksamheten till allmänheten, till exempel genom att ge volontärerna fler uppdrag där de är synliga för allmänheten, låta volontärer gå ut och informera om verksamheten och gå ut med annonser.

¹⁴ Se bilaga 2 för tabeller på volontärernas och polisernas åsikter om de personer ur allmänheten som de har mött under uppdragen.

Verksamhetens syfte

För att skapa en effektiv volontärverksamhet måste det finnas en grundläggande tanke om vad volontärverksamheten ska bidra med inom polisen.

I det här avsnittet redovisas volontärernas, polisernas och samordnarnas bild av meningen med verksamheten, varför volontärerna har valt att delta i verksamheten och hur de ser sin roll som volontär i relation till allmänheten.

En länk mellan polis och allmänhet

Samordnarna och poliserna ger en bild av att volontärerna gör nytta både för polisen och för samhället i stort. De uttrycker att värdet med verksamheten är att det genom volontärerna skapas ett samarbete mellan polisen och lokalbefolkningen. Volontärerna kan ge en extra dimension till polisverksamheten genom att skapa band mellan polis och allmänhet och göra sådant som polisen inte hinner. Samtidigt blir polisverksamheten mer transparent och volontärerna kan fungera som förebilder för andra medborgare som vill engagera sig.

Information, synlighet och insyn

Samordnare och poliser uttrycker att volontärerna ska fungera som en länk eller bro mellan polis och allmänhet och vara polisens förlängda arm mot allmänheten.

Flera samordnare pratar om att de efterhand har märkt att det har funnits ett behov som inte främst rör den akuta brottsbekämpande verksamheten i form av till exempel ingripande vid brottsliga handlingar, utan mer den subtila brottsförebyggande verksamheten. Det innebär till exempel att hjälpa till i arbetet med att förhindra att brott begås genom information, en del av

polisverksamheten som inte är mätbar på samma sätt som den brottsbekämpande. På en öppen fråga om vad samordnarna anser vara det främsta syftet med volontärverksamheten är det endast en som svarar att syftet rätt och slätt är att minska brottsligheten. Det vanligaste svaret är i stället att volontärerna fungerar som en länk mellan allmänheten och polisen. Det kan indirekt delvis sägas vara samma sak som att verka för att minska brottsligheten, eftersom avsikten är att denna länk ska verka brottsförebyggande.

Under paraplyet att fungera som en länk mellan polis och allmänhet, rymmer ett antal syften med volontärverksamheten. Enligt samordnare och poliser är huvudsyftena att

- sprida information till och hjälpa allmänheten
- inhämta information från allmänheten
- bidra till ökad synlighet för polisen
- avlasta polisen
- bidra till ökad öppenhet och insyn i polisens organisation
- bidra till att öka individens engagemang.

Sprida information

Ett sätt att verka som en länk mellan polisen och allmänheten är att volontärerna hjälper polisen att få ut information till allmänheten, till exempel om att det är många bostadsinbrott i ett område. Förhoppningen är då att invånarna i området blir mer observanta och försiktiga. En samordnare tar upp ett exempel där volontärerna spred information om rattonykterhet på en mässa, vilket ledde till att ett femtiotal bilar stod kvar på parkeringen över natten. Att många valde att låta bilen stå kvar tolkar samordnaren som att informationen om rattonykterhet gav effekt.

Inhämta information

Samordnarna och poliserna anser också att volontärerna fungerar som en länk genom att ge polisen information om vad de ser och hör ute på stan. Volontärerna är extra ögon och öron, med möjlighet att observera sådant som poliserna inte ser.

Samordnarna och poliserna säger också att allmänheten kan ha lättare att vända sig till volontärer än till poliser, därför att de inte vill störa poliser eller inte har förtroende för polisen.

Öka polisens synlighet

Flera poliser påpekar att volontärerna kan bidra till att öka Polisens synlighet och därigenom ha en trygghetsskapande och lugnande effekt. Att även volontärerna rör sig ute på stan innebär att det finns fler personer ute som ser vad som händer och som kontaktar polisen om det behövs.

Som tidigare nämnts, var att öka polisens synlighet också det främsta syftet då man i England började låta volontärer fotpatrullera i närområdet.

Avlasta polisen

En annan stor vinst som samordnarna och poliserna ser med att polisen har volontärer är att de kan göra sådant som polisen inte hinner, som att hjälpa personer till rätta vid större evenemang eller sprida kunskap om att förebygga brott i ett område.

En samordnare påpekar att detta är lite kontroversiellt att säga eftersom åsikterna går isär om huruvida polisen då i stället borde anställa fler personer. Några poliser säger att facket tidigare haft synpunkter på att volontärerna utförde uppgifter som det borde anställas fler personer för, bland annat då volontärer hade i uppdrag att stå utanför polisreceptionen för att hjälpa folk tillrätta.

Några av samordnarna beskriver det som att polisen i huvudsak måste arbeta med akuta uppdrag och har lite tid till mer brottsförebyggande arbete och att det är där volontärerna kan avlasta.

En samordnare tar också upp värdet av att det är människor i stället för affischer som sprider polisens information till allmänheten men att det inte är något man skulle anställa folk för att göra.

På en parkeringsplats står det en volontär och uppmanar folk att tömma bilen, i stället för att de får läsa om det på en affisch. Sådant når bättre fram till folk och bidrar till att polisen framstår mjukare.

Samordnarna tar upp att volontärerna även gör sådant som egentligen inte ingår i polisens uppdrag men som det ändå finns behov av och som är bra både för polisen och för samhället. De menar att polisen har mycket "måsteverksamhet" och har lite tid till möten med folk på stan. Volontärerna kan göra saker som inte ingår i polisarbetet men som ger kvalitet. En polis säger:

Volontärerna kan vara språkrör för polisverksamheten, vi har inte resurserna. De kan ge det lilla extra, genom att ge information och vara synliga.

Öka insynen och öppenheten

Flera samordnare och poliser tar även upp att volontärverksamheten bidrar till att allmänheten får insyn "i polisens stängda värld". En samordnare säger:

Genom volontärverksamheten låter man en stor blandning av människor på 900 personer få insyn i den stela polisorganisationen och lättar lite på sekretessen. Det ger en mindre högtidlig bild av polisen.

En annan samordnare poängterar dock att detta är en relativt liten effekt eftersom volontärerna ändå måste sägas utgöra en liten grupp av allmänheten. Denne samordnare menar i stället att

vinsten med att bjuda in allmänheten är att polisen framstår som mer transparent och ger en signal om att polisen vill ha hjälp från allmänheten och inte döljer något under ytan.

Öka allmänhetens engagemang

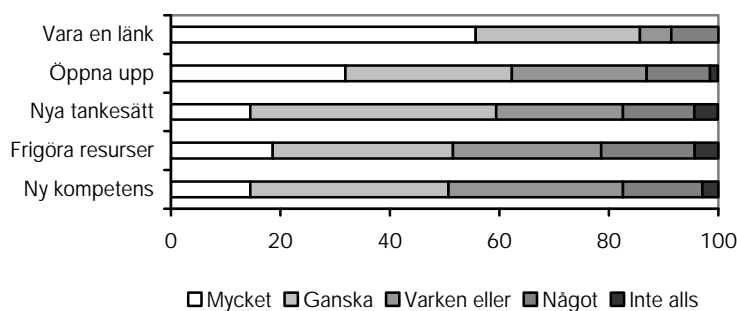
Flera poliser uttrycker även en förhoppning om att det engagemang som volontärerna visar ska sprida sig och bidra till att fler personer vill hjälpa till att skapa ett tryggare samhälle.

Ett ökat ansvar och deltagande från befolkningen vilket bör ge ”ringar på vattnet”-effekt.

Hälften av poliserna tycker att volontärerna bidrar till ökad öppenhet

Även när poliserna utifrån ett antal fasta svarsalternativ fick svara på i hur stor utsträckning de tycker att volontärverksamheten är bra för ett antal syften, säger de att den först och främst är bra just för att skapa en länk mellan polis och allmänhet (se figur 6). Mer än åtta av tio poliser som svarade på enkäten tycker att volontärverksamheten är bra för att skapa en länk mellan polis och medborgare, medan ungefär hälften säger detsamma om de andra alternativen – att föra in ny kompetens respektive nya tankesätt i organisationen, att frigöra polisresurser och att öppna upp polisverksamheten.

Figur 6. I vilken utsträckning poliserna tycker att volontärverksamheten är bra för ett antal syften, n=69–70.



Ett sätt att skapa det samhälle volontärerna själva vill leva i

Även bland volontärerna tycker ett flertal att meningen med volontärverksamheten är att vara med och göra samhället bättre. En kvinna uttrycker det som:

Att vara med och skapa det samhälle man vill leva i.

Annat som volontärerna ser som meningen med verksamheten är att volontärerna kan

- fungera som polisens extra ögon och öron
- öka tryggheten i samhället genom att bidra till att öka polisens synlighet
- förebygga brott och därigenom minska brottsligheten
- fungera som en länk eller medlare mellan allmänheten och polisen
- avlasta polisen, göra det de inte hinner och ge dem tid att göra uppgifter man måste vara polis för
- öka öppenheten, visa att polisen är en del av samhället och bidra till att sprida en positiv bild av polisen
- hjälpa till med det man kan och har livserfarenhet av
- bidra till att generera en anda av ansvarstagande.

Volontärerna anger också svar som har att göra med vad de själva kan få ut av att delta, som att

- lära sig nya saker och lära sig om andra människor
- få känna sig behövd
- träffa nya människor.

De flesta deltar för att göra en insats i samhället

Volontärerna fick också en fråga om deras egna drivkrafter för att delta i volontärverksamheten. Det klart vanligaste svaret är att de vill göra en insats i samhället.

Andra vill bli poliser och ser volontärverksamheten som ett sätt att få en inblick i polisens verksamhet och en merit vid ansökan till polishögskolan. En av tio, varav nästan alla var under trettio år, svarade att den främsta anledningen till att delta var att de ville bli poliser.

Ytterligare andra ser volontärverksamheten framför allt som ett sätt att träffa människor och några ser polisens bristande resurser som den främsta anledningen till att ställa upp som volontär.

Ett antal personer uppgav att de anmälde sig på grund av en särskild händelse som inträffat, bland annat rapporteringen om ett fall där ett gäng med ungdomar dödade en bland dem, att det varit stökigt i en volontärs bostadsområde, en volontär som haft inbrott och en volontär som har jobbat som militärofficer i sitt tidigare hemland och nu vill göra sin plikt i sitt nya hemland. En yngre man uttrycker en vilja att förbättra samhället efter egna negativa upplevelser:

Blev orättvist behandlad av rättsväsendet och myndigheter flera gånger, särskilt när jag ansökte om svenskt medborgarskap och under min skilsmässa. Jag blev volontär eftersom jag både vill göra en insats i samhället och bevisa för dem som har fördomar om folk efter deras färg och så vidare att de har fel. Då hoppas jag på en förändring i det svenska samhället mot ett mindre rasistiskt samhälle.

Behov av konkreta syften

Enligt Verksamhetsplan 2010 för Polismyndigheten i Stockholms län är tanken med verksamheten att "mobilisera goda krafter för att förebygga brott i lokalsamhället", att volontärerna ska vara en brygga mellan polis och allmänhet och att volontärerna ska bidra till ökad trygghet och synlighet. När volontärer, samordnare och poliser beskriver syftet med verksamheten säger de i stort sett samma sak. Det är övergripande syftet som ligger på en hög abstraktionsnivå. För att verksamheten ska kunna fungera väl och volontärerna användas på bästa sätt anser Brå dock att det krävs mer konkreta målsättningar för vad volontärerna ska bidra med. Det kan till exempel handla om att ha som målsättning att volontärerna ska finnas i ett visst problemområde och skapa kontakt med ungdomarna där, eller att de i ett område ska hjälpa polisen att minska antalet brott mot äldre.

En del volontärer ser sig som myndighetspersoner...

När det gäller volontärernas roll i relation till allmänheten, ser sig en del volontärer som myndighetspersoner. De uttrycker att volontärerna fungerar som en länk mellan allmänhet och polis genom att människor kan ha lättare att tala med volontärer, som sedan kan föra informationen vidare till polisen.

Allmänheten kan anförtra sig. Jag ser mig lite som en myndighetsperson, en länk till polisen. Det är lättare för dem att prata med volontärer, och sen kan jag vidarebefordra information till polisen.

Att bli sedda som representanter för polisen är dock inte enbart positivt för volontärerna. En äldre man skriver:

De flesta är positivt inställda, sedan finns det vissa som ser oss som poliser. Jag har själv blivit kallad "gris".

...andra ser den civila rollen som central

Andra volontärer anser sig inte vara myndighetspersoner, och ser i stället det som en av volontärernas styrkor. Även de beskriver hur volontärerna fungerar som en länk mellan polis och allmänhet, men genom att personer ur allmänheten, som kanske har lågt förtroende för polisen eller upplever att de inte vill störa uniformerade poliser, i stället vänder sig till volontärerna.

Vissa vill inte tjalla till en polis, men de ser volontärerna dag efter dag, och volontärerna går fram och hälsar. Folk kan vara mer benägna att prata med volontärerna, som inte är myndighetspersoner.

Volontärernas enkätsvar och beskrivningar av allmänhetens reaktioner på dem som volontärer tyder alltså på att det är olika både hur volontärerna uppfattar sin egen roll och hur personer ur allmänheten uppfattar volontärerna. Svaren visar också att det för volontärerna inte är entydigt negativt eller positivt att uppfattas som en myndighetsperson eller att inte uppfattas som en. Medan vissa personer ur allmänheten får ökat förtroende för volontärerna då de uppfattar dem som myndighetspersoner gäller det motsatta för andra. Ytterligare andra ser över huvud taget inte volontärerna som legitima representanter för polisen, vilket ett citat från en yngre kvinnlig volontär illustrerar:

Hör ofta en negativ inställning från ungdomar, att man är låtsaspolis och att man inte ”ska lägga näsan i blöt”.

Även om det inte är möjligt för polisen att fullt ut styra över hur allmänheten uppfattar volontärerna, eller hur volontärerna uppfattar sin egen roll, kan det vara viktigt att fundera igenom vilken uppfattning man skulle vilja förmedla. Det bör sedan genomsyra den information om volontärer som man ger poliser, allmänhet och volontärerna själva och beslut kring sådant som vilka uppdrag volontärerna ska genomföra och hur de ska vara klädda.

Det måste finnas ett tydligt syfte med verksamheten för att genomförandet ska bli bra. Gör därför en grundlig genomgång av vad volontärerna ska bidra med till verksamheten, hur det ska gå till i praktiken och vilka som ska vara ansvariga för verksamheten.

Polisens volontärverksamhet i Hallstahammar och Surahammar

För att belysa möjligheter och utmaningar i ett område som mer nyligt har startat volontärverksamhet och som består av mindre orter, har Brå även studerat volontärverksamheten i Hallstahammar och Surahammar i Västmanlands län.

Kommunerna är involverade i volontärverksamheten

Hallstahammar och Surahammar började med volontärverksamhet i maj 2009. I dag finns det 15 utbildade volontärer i Hallstahammar och 8 i Surahammar. När verksamheten startade tillhörde Hallstahammar och Surahammar ett eget närpolisområde, Kolbäcksdalen, men de är numera upptagna i Västerås närpolisområde. Som en följd av det håller polisen även på att starta volontärverksamhet i Västerås, där man utbildade 15 volontärer i maj 2010.

I stora drag ser volontärverksamheten ut som den gör i Stockholms län. En stor skillnad är dock att kommunerna är involverade i verksamheten. Eftersom Hallstahammar och Surahammar startade sina verksamheter nyligen finns även specifika lärdomar att dra om vad polismyndigheter bör tänka på när de vill starta en volontärverksamhet. Exempel från verksamheten kan också tydliggöra vilka svårigheter och möjligheter som finns på en mindre ort.

Volontärerna på de två orterna utgör en grupp

Liksom i Stockholms län blir alla som är intresserade av att bli volontärer intervjuade av polisen och de som blir uttagna genomgår en grundutbildning. Utbildningen har samma huvudteman som den i Stockholms län¹⁵, men liksom i Stockholm där utbildningen kan se lite olika ut beroende på vem som håller i den, är detaljerna i utbildningen utformade av lokal polis.

Till en början var volontärverksamheterna i de två kommunerna separata, men i juni 2010 bestämde man att volontärerna i de två kommunerna ska utgöra en grupp som kan ta uppdrag på båda orterna.

Vanligen är det de poliser som arbetar med volontärverksamheten som hittar på uppdrag, men idéer kan även komma utifrån. En person på kommunkontoret är sedan ansvarig för att skicka ut e-post med uppdragen till volontärerna, ta emot anmälningar från dem och lämna uppgifter till polisen om vilka som kommer att delta i uppdragen. Den ansvariga personen på kommunkontoret kontaktar även kommunen för att se om det finns något de behöver ha hjälp med.

Hittills har volontärerna bland annat haft uppdrag där de

- nattvandrat, vanliga helger liksom på valborg och vid skolavslutningen
- dokumenterat klotter
- informerat om langning och om hur man undviker att få sina saker stulna av ficktjuvar
- visat upp sig som volontärer och delat ut blanketter om grannsamverkan under marknadsdagar
- delat ut broschyrer om vad det var som hade hänt dagen efter ett mordförsök, för att lugna allmänheten
- mätt hastigheter på särskilda vägsträckor för statistikföring
- sett till att ett fackeltåg med ungdomar höll sig på den cykelbana där de skulle gå.

Alla uppdrag startar med en genomgång på polishuset. Där får volontärerna information om uppdraget och vilken polis som är kontaktperson, samt får den utrustning de behöver, som telefon och västar. De kan även få information om registreringsnummer på bilar som inte ska vara ute och rulla eller få se bilder på personer som polisen vill komma i kontakt med.¹⁶

¹⁵ Lag och rätt, kommunikation och förhållningssätt, vittnesteknik.

¹⁶ Om volontärerna sedan ser en sådan bil eller person så ska de kontakta polisen.

Volontärer som framtidens fotpatruller

De ansvariga poliserna i Hallstahammar säger att det i början fanns ett visst motstånd mot volontärverksamheten bland en del poliser. De tror dock att det framför allt berodde på att volontärverksamheten var något nytt, och att de allra flesta poliser i dag är positivt inställda till verksamheten. För att komma dit var de ansvariga tydliga med att det bara var att gilla läget, att volontärverksamheten var där för att stanna.

De påpekar även att de är noga med att volontärerna inte ska trampa in på polismandatet, utan att de ska vara ett komplement till poliserna. Volontärerna är vanliga medborgare som ska vara en länk mellan polis och allmänhet, men som till exempel inte har rapporteringsplikt även om de får höra eller se något som skulle vara av intresse för polisen.

Liksom många av de involverade i volontärverksamheten i Stockholms län, ser dock poliser, kommunrepresentanter och volontärer i Hallstahammar och Surahammar gärna att volontärerna i framtiden blir en del av den reguljära polisverksamheten. Förhoppningen är att volontärerna ska bli ett naturligt inslag i gatubilden, som kan bidra till att öka tryggheten genom att vara synliga.

På längre sikt ser man även att volontärernas funktion utvidgas och i större utsträckning liknar den som volontärer inom polisen har i USA, Kanada, England, Australien och Nya Zeeland.

Om tio år tror jag att detta är framtidens fotpatruller.

Fördelar och nackdelar med volontärverksamhet på en mindre ort

På grund av att Hallstahammar och Surahammar är mindre orter, finns det vissa olikheter mellan volontärverksamheten där och den i Stockholms län, både när det gäller vilka förutsättningar man har och hur man har valt att organisera verksamheten.

I Hallstahammar och Surahammar är, som sagts ovan, kommunerna engagerade i verksamheten. Poliserna och kommunrepresentanterna säger att det är a och o att samarbeta på en mindre ort, eftersom man ändå hakar i varandra hela tiden.

Befintliga nätverk gör arbetet enklare

Både poliser, kommunrepresentanter och volontärer säger att det, när det gäller volontärverksamheten, finns stora fördelar med att Hallstahammar och Surahammar är små orter.

De påpekar att det i stor utsträckning redan finns nätverk som det går att bygga vidare på. Exempelvis har kommun och polis

redan ett nära samarbete, och det finns även ett samarbetsavtal mellan dem där volontärverksamheten ingår som en del. Det finns även andra nätverk med skola, socialtjänst och polis som skolteam och lokala brottsförebyggande råd. Det faktum att många samhällsinstanser redan samarbetar och att allt är närmare på en mindre ort, gör även att beslutsvägarna är kortare och att det går att få saker och ting att hända snabbare.

Även volontärerna lyfter fram fördelarna med att många i samhällena känner eller känner till varandra. När de är ute är det alltid någon som vet vem som är förälder till en viss ungdom eller som själv känner personen ifråga.

Polisen har ont om resurser

Bristen på resurser är det som poliser och kommunrepresentanter i Hallstahammar och Surahammar främst framhåller som en nackdel med att ha volontärverksamhet på en liten ort. Eftersom orterna numera ingår i Västerås närpolisområde blir poliserna ofta beordrade att åka dit. Det leder till att det särskilt på kvällar och nätter finns få eller inga poliser på stationerna, vilket begränsar möjligheterna att ha volontäruppdrag på de tiderna.

Poliserna framhåller att kommunens deltagande i volontärverksamheten är ovärderlig även när det gäller resursfrågan.

Om kommunerna inte hade varit med hade det inte blivit något.

Det är kommunerna som står för telefoner så att volontärerna kan kontakta poliserna, en kamera för att dokumentera exempelvis klotter eller eventuella olyckor och bilar som volontärerna kan använda under nattvandringar, något som är nödvändigt på grund av de geografiska avstånden. Det är också kommunerna som har hand om det administrativa arbetet med volontärerna, medan poliserna sköter det operativa arbetet, det vill säga har hand om utsättningarna och finns tillgängliga för volontärerna under uppdragen.

De involverade påpekar även att det inte alltid är nödvändigt att det finns en polis i närheten av volontärerna under uppdragen. I Surahammar hade volontärerna till exempel ett uppdrag där de på en marknad visade upp sig som volontärer och delade ut blanketter om grannsamverkan, och då fanns det inte någon polis på plats. Minimikravet är dock att volontärerna ska ha en kontaktpolis som de kan nå per telefon.

Utnyttja de nätverk som redan finns. Försök samarbeta med kommunen som ett sätt att göra volontärverksamheten till en del av övrigt brottsförebyggande arbete på orten och för att dela på kostnaderna och tidsåtgången.

Fundera över hur volontärverksamheten kan organiseras även om de önskade resurserna inte finns tillgängliga. Det är till exempel inte alltid nödvändigt att det finns polis i närheten av volontärerna under uppdragen, så länge de kan nå kontaktpolisen per telefon.

Se över hur volontärverksamheten kan integreras med andra brottsförebyggande verksamheter, som grannsamverkan och initiativ som att skicka textmeddelanden om aktuella polisrelaterade händelser till allmänheten.

Volontärverksamheten bara en del av det brottsförebyggande arbetet

Volontärverksamheten i Hallstahammar och Surahammar är således en tydlig del av ett mer omfattande arbete där medborgarna är involverade. Det finns grannsamverkan, och kopplat till det en sms-tjänst. Genom den skickar polisen ut aktuell information till medborgarna, om att exempelvis hålla utkik efter en viss bil, att det har varit inbrott i ett visst område eller om klotter. Förhoppningen är att man ska få in tips som kan bidra till att lösa eller förebygga brott. I dag har man 800 mottagare. De har delats in i olika grupper som bostadsrätter, hyresrätter, egna hem och jägare så att meddelanden ska kunna skickas ut till dem som de berör i stället för till alla mottagare.

Polisen och kommunen skickar också varannan månad ut information via e-post till ett antal medborgare. Nästa steg är att bland dem rekrytera 50–60 närmare samarbetspartner.

Att starta en volontärverksamhet

Eftersom volontärverksamheterna i Hallstahammar och Surahammar är relativt nystartade har de ansvariga på polisen och i kommunerna även ett flertal idéer om vad som är det viktigaste att tänka på då en polismyndighet vill starta volontärverksamhet.

Planera i förväg och se till att det finns resurser

Det främsta rådet är att i förväg planera för verksamheten och att se till att det finns tillräckliga resurser för det som planeras, så att man inte behöver avbryta sådant som redan påbörjats. I Hallsta-

hammar och Surahammar hände detta då man, på grund av resursbrist, plötsligt blev tillsagda att inte skicka ut fler textmeddelanden inom ramen för den sms-tjänst som man startat.

När det gäller frågan om resurser och hur volontärverksamheten ska drivas blir det dock problematiskt om det inte finns en total förståelse på länsnivå. Idén om att starta en verksamhet kommer ofta uppifrån i organisationen. Om man inte samtidigt tilldelar extra resurser för verksamheten, krävs det omprioriteringar av cheferna på lägre nivå. De måste dock ofta prioritera det operativa arbetet.

En kommunrepresentant påpekar att det dessutom inom polisorganisationen tenderar att finnas en kultur där brottsförebyggande arbete inte prioriteras så högt.

Lägg mycket krut på verksamheten i början

Poliserna i Hallstahammar påpekar att det går åt mycket tid i början, och att det därför är viktigt att de som då ska arbeta med verksamheten inte har en massa annat att göra samtidigt.

I starten ska det satsas till 110.

Att volontärverksamheten verkligen kommer igång är viktigt även för volontärerna. I början är de ofta väldigt motiverade och vill börja ta uppdrag så snart som möjligt. Om det då dröjer innan de får gå utbildningen och sedan ytterligare innan de får sitt första uppdrag, är risken att de hinner tappa intresset. Det gäller självklart inte bara de volontärer som anmäler sig då volontärverksamheten är ny, utan även de volontärer som anmäler sig när verksamheten har kommit i gång.

Poliserna lyfter också fram vikten av att det finns några eldsjälar som verkligen är intresserade av volontärverksamheten och beredda att satsa tid och kraft på den.

Samarbeta med andra kommuner inom polisområdet

För att komma igång snabbare med verksamheten, ha tillgång till fler resurser och kunna erbjuda volontärerna fler uppdrag tycker poliserna och kommunrepresentanterna att det är en bra idé att flera kommuner går samman och samarbetar. Det kan vara två kommuner som i fallet i Västmanlands län, eller flera – det bästa är att utgå från hur polisområdet ser ut.

Att utbyta erfarenheter med de myndigheter som redan har volontärverksamhet är ett annat sätt att samarbeta som poliserna lyfter fram.

Marknadsför verksamheten

Ett annat tips från de involverade i Hallstahammar och Surahammar är att använda massmedia för att göra volontärverksamheten känd. När de själva hade sitt första informationsmöte för personer som var intresserade av att bli volontärer trodde de att 300–400 personer skulle komma. Det kom 15–20 stycken. Genom att ha en bra annons i tidningen och att få lokala media att skriva om verksamheten är det möjligt att öka intresset för volontärarbetet. Lika viktigt är det att volontärerna syns ute och att de själva berättar för andra om verksamheten. De allra flesta volontärer som man har värvat i Hallstahammar och Surahammar har hört om volontärverksamheten från någon person som redan är volontär eller som känner någon som är volontär. Den lokala polisen, liksom de volontärer man redan har rekryterat, kan också känna till intressanta individer.

Låt verksamheten växa i lagom takt

De intervjuade i Västmanlands län säger också att det är viktigt att låta volontärverksamheten växa i lagom takt. Även om de säger att de aldrig kommer att ha tillräckligt med volontärer och därför gärna skulle rekrytera flera, påpekar de hur viktigt det är att polisen har tid med de volontärer man har. Dessutom är det angeläget att volontärerna känner sig trygga i sin roll och inte kastas in i något för snabbt.

Samtidigt påpekar de att det blir ett moment 22 att utveckla verksamheten långsamt. Dels är det viktigt att utbildningen och uppdragen kommer igång snabbt efter det att volontärerna anmält sitt intresse, vilket kan vara svårt om man har en begränsad verksamhet. Dels blir det svårt att avsätta resurser för något som bara är en begränsad del av polisens verksamhet. Och för att kunna motivera att det finns behov av mer resurser måste man kunna visa resultat, något som är svårt att göra när det är ont om just resurser.

Dokumentera verksamheten

Ett annat råd från de intervjuade i Hallstahammar och Surahammar är att dokumentera uppdragen. I Hallstahammar har de ansvariga poliserna tagit fram ett uppdragsdokument som fylls i efter varje uppdrag. Det innehåller information om vad det var för uppdrag, datum, vilka volontärer som deltog i uppdraget, vem som var ansvarig från polisen och korta kommentarer från volontärerna och från den ansvariga polisen.

Att dokumentera verksamheten ger bättre möjligheter att följa upp den när det gäller frågor som hur många och vilka uppdrag som genomförs, hur de fungerar, vilka problem som uppstår un-

der uppdragen och hur ofta volontärerna tar uppdrag. Det är därför bra att tänka igenom vilken information som kan vara intressant att dokumentera och hur den bör dokumenteras för att vara användbar för verksamhetsuppföljning.

Planera verksamheten i förväg och se till att det finns resurser för ändamålet.

Satsa mycket på verksamheten i början och se till att de poliser som ska arbeta med att få i gång den inte har för mycket annat att göra samtidigt.

Låt volontärerna gå utbildningen och få sitt första uppdrag så snart som möjligt efter det att de har anmält intresse för verksamheten, så att de inte tappar motivationen.

Marknadsför verksamheten genom att annonsera i massmedia, få lokal media att skriva om den, se till att volontärerna syns ute och låta dem informera om verksamheten.

Låt verksamheten växa i lagom takt, så att det alltid finns tid för de volontärer som redan har rekryterats och så att volontärerna inte kastas in i något som de inte är mogna för.

Tänk igenom hur uppdragen och andra aktiviteter ska dokumenteras för att ge möjlighet att följa upp verksamheten.

Råd inför start av en volontärverksamhet inom polisen

Med utgångspunkt i den varierade och detaljrika bild som studien ger kan några punkter lyftas fram. Råden är formulerade utifrån den information och de synpunkter som har kommit fram i de enkäter och intervjuer som Brå har gjort med volontärer, poliser, samordnare och kommunrepresentanter.

Att tänka på före starten

Det måste finnas ett tydligt syfte med verksamheten för att genomförandet ska bli bra. Gör därför en grundlig genomgång av vad volontärerna ska bidra med, hur det ska gå till i praktiken och vilka som ska vara ansvariga för verksamheten.

Fundera också över vilken uppfattning om volontärverksamheten som polismyndigheten vill förmedla, och låt den genomsyra den information om volontärer som poliser, allmänhet och volontärerna själva får, och beslut om sådant som vilka uppdrag volontärerna ska få och hur de ska vara klädda.

Se till att det finns resurser för den planerade verksamheten.

Satsa mycket på verksamheten i början och se till att de poliser som ska arbeta med att få i gång den inte har för mycket annat att göra samtidigt.

Utnyttja de nätverk som redan finns. Försök samarbeta med kommunen som ett sätt att göra volontärverksamheten till en del av övrigt brottsförebyggande arbete på orten och för att dela på kostnaderna och tidsåtgången.

I de fall man har eller är på väg att teckna ett samarbetsavtal mellan polis och kommun kan det finnas anledning att föra in volontärverksamheten i avtalet.

Fundera över hur volontärverksamheten kan organiseras även om de önskade resurserna inte finns tillgängliga. Det är till exempel inte alltid nödvändigt att det finns polis i närheten av volontärerna under uppdragen, så länge de kan nå kontaktpolisen per telefon.

Se över hur volontärverksamheten kan integreras med andra brottsförebyggande verksamheter, som grannsamverkan, trygghetsvandringar och initiativ som att skicka textmeddelanden om aktuella polisrelaterade händelser till allmänheten.

Tänk igenom hur uppdragen och andra aktiviteter ska dokumenteras för att ge möjlighet att följa upp verksamheten.

Att tänka på när det gäller verksamhetens organisation

Försök att utnyttja de fördelar som finns med att låta volontärverksamheten vara både centralt och lokalt förankrad när det gäller uppdrag och volontärträffar. Det centrala inslaget ger volontärerna större valmöjligheter och ger både volontärer och poliser möjlighet till utbyte av kunskap och erfarenheter. Det kan också göra att verksamheten blir mer enhetlig. Att ha en lokal bas kan samtidigt göra verksamheten mer personlig och förbättra möjligheterna för volontärerna att bygga upp relationer till poliser och allmänhet.

Ett sätt att kombinera lokala och centrala uppdrag är att lämna vissa uppdrag öppna för alla volontärer, medan andra bara kan sökas av dem som är lokalt anknutna. Ett alternativt förslag är att volontärerna i första hand får ta uppdrag i närområdet men kan söka uppdrag i hela distrikten då inga lokala uppdrag finns.

Låt samordnarna vara en del av den operativa verksamheten. Det gör att volontärverksamheten lättare kan utvecklas samt har fördelen att samordnarna inte känner sig isolerade i organisationen.

Undvik konkurrens med andra frivilligorganisationer genom att informera dem om verksamheten och samarbeta med dem.

Att tänka på när det gäller verksamhetens utveckling

Utveckla verksamheten kontinuerligt, och gör det i diskussion med volontärerna. Det kan handla om vilken typ av uppdrag volontärerna ska genomföra, hur kommunikationen med och mellan volontärerna ska ske, hur uppdragen liksom kunskapen hos poliserna behöver förbättras och vilka möjligheter till utveckling volontärerna har.

Låt verksamheten växa i lagom takt, så att det alltid finns tid för de volontärer som redan har rekryterats och så att volontärerna inte kastas in i något som de inte är mogna för.

Fundera över på vilka sätt erfarenheter från volontärverksamhet i andra länder kan användas i den svenska volontärverksamheten, utifrån de förutsättningar som finns här.

Att tänka på när det gäller rekrytering av volontärer

Marknadsför verksamheten för att få fler att bli intresserade av att bli volontärer. Det kan ske genom att annonsera i massmedia, få lokala media att skriva om den, se till att volontärerna syns ute och låta dem informera om verksamheten.

Fundera över hur verksamheten kan breddas för att attrahera så många olika människor som möjligt. Det kan handla om att försöka värva volontärer inom olika grupper i samhället och att erbjuda olika typer av uppdrag på olika tider. Försök få fler volontärer med utländsk bakgrund genom att till exempel satsa på annonskampanjer i områden där det bor en stor andel utlandsfödda.

Var inte för snäll vid rekryteringen. Volontärer som inte är lämpliga skapar skepsis hos poliserna och ger överlag volontärerna ett dåligt rykte. Våga också avsluta samarbetet med de personer som senare visar sig vara olämpliga som volontärer.

Att tänka på när det gäller nya volontärer

Låt volontärerna gå utbildningen och få sitt första uppdrag så snart som möjligt efter att de har anmält intresse för verksamheten, så att de inte tappar motivationen.

Se över hur de mer erfarna volontärerna kan användas för att hjälpa de nyare. Kanske kan man ha ett faddersystem, en praoperiod eller en erfaren volontär vid varje uppdrag som är ansvarig för att hjälpa de nya. Att använda volontärerna till att hjälpa varandra kan också förenkla för poliserna.

Tydliggör för volontärerna vid rekrytering, under utbildning och under tiden de är aktiva som volontärer vad de ska göra, vad syftet är och vad de får och inte får göra.

Att tänka på för att motivera och behålla volontärerna

Fundera över hur de erfarenheter och kunskaper som volontärerna har med sig kan komma till användning i verksamheten.

Bemöt volontärerna väl och ge dem beröm för sitt frivilligarbete och få dem att känna sig som ”en i gänget”.

Ge volontärerna chansen att utvecklas genom vidareutbildningar.

Bjud volontärerna på andra aktiviteter som studiebesök, volontärträffar på polisstationen och avslutningsmiddagar.

Att tänka på när det gäller kommunikationen med volontärerna

Det finns olika sätt att nå ut till volontärerna med informationen om uppdragen. Använd gärna en kombination, som en internetportal och e-post. Då blir informationen lättillgänglig samtidigt som det är lättare att ge en känsla av personlig kontakt och att påminna särskilt om vissa uppdrag.

Arbeta med att skapa möjligheter för volontärerna att kontakta varandra och att ge synpunkter på verksamheten, samordnarna och poliserna.

Att hålla volontärmöten är ett sätt att ge volontärerna möjlighet att träffa varandra och ge sina åsikter om verksamheten till polisen. Mötena bör hållas regelbundet, planeras väl och det bör finnas en ansvarig polis på plats. Mötena kan bland annat användas för att

- få höra berättelser om volontäruppdrag, från poliser eller volontärer
- fokusera på hur verksamheten skulle kunna utvecklas och spåna fram nya typer av uppdrag
- få titta runt på de lokala polisstationerna och möta dem som jobbar där
- bjuda in lokala föreningar eller företag för att ge volontärerna bättre kunskap om närområdet
- ha gästföreläsare
- gå igenom de senaste händelserna i kommunen
- hålla en repetition av utbildningen
- tydliggöra vad som är volontärernas uppgift.

Att tänka på för att skapa en positiv inställning till verksamheten bland poliserna

Arbeta aktivt med att informera poliserna om volontärverksamheten, till exempel genom arbetsplatsträffar, föreläsningar, intranätet, e-post, i en informationsbroschyr och genom att informera alla aspiranter.

Låt så många poliser som möjligt få möta och arbeta tillsammans med volontärer.

Försök att inspirera poliserna genom att ge goda exempel på hur volontärerna gör nytta för polisen och samhället och förbättrar kontakten mellan polis och allmänhet.

Försök få med nyckelpersoner i polisområdet, det vill säga poliser som har hög status i poliskåren.

Det är av stor vikt att skapa ett tillåtande klimat kring volontärverksamheten, så att man får lov och vågar vara kritisk. Annars finns det ingen möjlighet att bemöta kritiken och att utveckla verksamheten.

Att tänka på när det gäller att skapa uppdrag

Ge poliserna konkreta exempel på hur volontärerna kan och har använts, till exempel genom nyhetsbrev och på intranätet.

För att underlätta för poliserna kan samordnarna komma överens med en avdelning eller en närpolisstation om att man har vissa stående uppdrag som återkommer varje vecka.

Att tänka på i anslutning till uppdragen

Ge tydliga konkreta uppdrag med meningsfulla uppgifter som det verkligen finns ett behov av. Genomför inga uppdrag utan att vara på det klara med vad det är volontärerna ska bidra med och hur det ska gå till rent praktiskt på just det uppdraget.

Se alltid till att uppdragen är väl förberedda och organiserade. Det ska på varje uppdrag finnas en person som är ansvarig för att informera volontärerna om vad de ska göra och hur det ska gå till, se till att all nödvändig utrustning finns tillgänglig och hålla kontakt med volontärerna under kvällen.

Ge bra information till volontärerna, inte bara under insatsen, utan även före och efter. Före uppdraget bör det finnas en tydlig uppdragsbeskrivning tillgänglig för volontärerna liksom vägbeskrivning och information om lämplig klädsel. Efter uppdraget bör det finnas möjlighet till återkoppling och, då det behövs, stöd.

Tänk på att polisen kan ha utsättningar där det passar dem bäst, de behöver inte vara bundna till stationen.

Underlätta så mycket som möjligt av det praktiska. Det måste finnas någon rutin kring hur volontärerna ska få mat eller ha så korta pass, max fyra timmar, att polisen inte behöver hålla med mat. Att ha korta pass har också fördelen att fler typer av männi-

skor kan vara volontärer. Personer som till exempel jobbar och har barn har svårt att få tid för åttatimmarspass.

Fundera över om det finns något polisen kan göra för att hjälpa volontärerna att ta sig hem eller till lokaltrafiken efter uppdrag nattetid.

Att tänka på för att sprida kännedom om verksamheten bland allmänheten

Marknadsför volontärverksamheten till allmänheten, till exempel genom att ge volontärerna fler uppdrag där de är synliga för allmänheten, låta volontärer gå ut och informera om verksamheten och annonsera.

Att tänka på vid planering av resurser

Att starta och bedriva en volontärverksamhet är något som polismyndigheten måste räkna med kräver resurser, i synnerhet i inledningsskedet. Hur mycket personalresurser som krävs och hur stora de övriga kostnaderna blir beror på hur omfattande volontärverksamheten kommer att vara och hur den organiseras. Brå har sammanställt en lista på vilka moment man bör ha i åtanke när en kostnads- och resursberäkning görs.

I planeringsstadiet bör det avsättas personal för följande moment:

- *Strukturera verksamheten.* Lägga upp en plan för volontärverksamheten i området. Vilken typ av uppdrag vill polisen ha och hur ska de gå till?
- *Förankra verksamheten internt.* Ordna informationsträffar och informationsmaterial för berörda inom polisen.
- *Förankra verksamheten externt.* Informera allmänheten, frivilligorganisationer, kommunen och andra aktörer som bör känna till verksamheten.
- *Skapa volontärutbildningen.*

När verksamheten är i gång behövs det personal som

- planerar verksamheten kontinuerligt
- tar in och fördelar uppdrag
- håller kontinuerlig kontakt med volontärerna
- informerar polisanställda om verksamheten
- håller kontakt med externa aktörer
- utbildar volontärerna.

En person kan ha hand om alla ansvarsområden, som i Stockholm där man har särskilda samordnare. Samordnaren kan, beroende på behov, vara anställd för uppgifterna på hel- eller halvtid. Al-

alternativet är att ansvarsområdena är uppdelade på flera personer, som i Hallstahammar och Surahammar. Där har ordinarie poliser hand om en del av uppgifterna och kommunen en annan del.

- Slutligen måste det, när det gäller personalresurser, under varje uppdrag finnas en polis som har hand om utsättningar och är kontaktperson för volontärerna.

Bortsett från resurser i fråga om personal tillkommer andra kostnader:

- mat till volontärerna
- mobiltelefoner som volontärerna använder för att kontakta poliserna
- särskilda västar till volontärerna
- kamera används på vissa håll för att till exempel kunna dokumentera klotter eller en eventuell olycka
- bil kan vara nödvändigt under uppdrag i områden med stora avstånd och begränsad kollektivtrafik
- eventuell ersättning för utlägg som volontärerna har i samband med uppdragen.

Referenser

- Brottsförebyggande rådet (2000). *Utvärdering och dokumentation. Lokalt brottsförebyggande arbete idéskrift 4 från Brottsförebyggande rådet*. Stockholm: Brottsförebyggande rådet.
- Metamatrix (2007). *Utvärdering av volontärprojektet vid Polismyndigheten i Stockholms län*. Stockholm: Metamatrix.
- Peterson, A. (2010). From Great Britain to Sweden – The import of reassurance policing. Local police offices in metropolitan Stockholm. *Journal of Scandinavian Studies in Criminology and Crime Prevention*, 11(1), 25–45.
- Polismyndigheten i Stockholms län (2009). *Verksamhetsplan 2010*. Stockholm: Polismyndigheten i Stockholms län.

Bilagor

Bilaga 1. Volontärverksamhet i andra länder

Inspirationen till volontärverksamheten kom bland annat från Kanada, där volontärer har använts inom polisen sedan 1960-talet. På närmare håll använder polisen i England och Wales volontärer för olika typer av arbetsuppgifter. Volontärverksamhet inom polisen förekommer även i andra länder, bland annat USA, Australien och Nya Zeeland.

Kanada

I Kanada finns ett nationellt program för volontärer inom polisen, *auxiliary constables*, som förekommer i tio av Kanadas provinser.¹⁷ Inom programmet utarbetas generella riktlinjer nationellt, men resten av arbetet drivs på lokal nivå. Det finns en lokal koordinator i varje provins samt en på central nivå.

När verksamheten startade 1963 var syftet att volontärerna skulle hjälpa polisen vid nödsituationer. Nu har dock arbetet utvidgats och volontärerna hjälper poliserna i det dagliga arbetet. Tanken är att de ska vara ett komplement till poliserna, inte att de ska fungera som ersättare för poliser.

Uppgifterna som volontärerna utför kan variera beroende på region, men omfattar bland annat att delta vid evenemang, arbeta brottsförebyggande vid skolor och i trafiken, patrullera till fots, söka och undsätta saknade personer och delta vid parader och andra ceremonier. Ett uttalat mål är att försöka hitta uppgifter till volontären som matchar hans eller hennes kunskaper och tidigare erfarenheter.

Volontärerna är obehäpnade men uniformerade. De får ingen betalning men behöver inte lägga ut några egna pengar för kostnader som uppkommer för att de deltar i verksamheten.

Alla volontärer måste vara minst 19 år och kanadensiska medborgare, vara mogna och ansvarstagande, ha genomgått high-school eller ha motsvarande arbetslivserfarenhet, ha körkort och ha genomgått en utbildning i första hjälpen.

Den som är intresserad av att bli volontär måste också genomgå en säkerhetskontroll och en utbildning på 150 timmar. Utbildningen innehåller både praktiska och teoretiska moment, inom till

¹⁷ Programmet finns inte i Ontario och Quebec, som dock har egna program för volontärer.

exempel juridik, våld inom nära relationer, rättegångsprocessen, självförsvar och träning i att använda batong och pepparspray. Under utbildningen gör de blivande volontärerna två prov, där de måste ha minst 80 procent rätt. De som blir uttagna måste sedan ställa upp som volontärer minst 160 timmar per år.

England och Wales

I England och Wales finns förutom ordinarie poliser och stödpersonal ett antal andra roller på olika nivåer, som antingen utför betalt eller obetalt arbete. Förutom vanliga poliser, *police officers*, finns *police community support officers*, *special constables* och *volunteer support staff*. Alla funktioner är knutna till den lokala polisen och exakt vad de gör varierar därför beroende på vilka behov som finns i det området.

Police community support officers

Police community support officers får betalt för det arbete de utför och jobbar vanligen heltid. De spenderar oftast en stor del av sin arbetstid patrullerande till fots för att öka polisens synlighet. De kan exempelvis vakta brottsplatser, knacka dörr, ge allmänheten information om hur de undviker att bli utsatta för brott och ta hand om mindre förseelser.

Skillnaden mellan dem och en vanlig polis är att en police community support officer inte får arresteras folk, förhöra intagna, utreda brott eller utföra polisuppgifter som är mer avancerade eller med högre risk.

Innan de börjar arbeta genomgår de en utbildning på ungefär sex veckor, som sedan byggs på med ytterligare utbildning efterhand. Det första halvåret eller året består dessutom av provtjänstgöring, då individen ska visa att han eller hon har de kunskaper som behövs för tjänsten.

Special constables

Special constables liknar de kanadensiska auxiliary constables. De är volontärer som vanligen måste ge minst fyra timmar av sin tid per vecka. De kan exempelvis fotpatrullera, hjälpa till vid olyckor, bråk och bränder, knacka dörr, presentera bevis i rätten, ta hand om alkoholrelaterade händelser och utbilda barn på skolor om brottsförebyggande arbete och säkerhet. De har samma befogenheter som vanliga poliser och bär en liknande uniform.

Uttagningsprocessen ser något olika ut beroende på distrikt. Som ett exempel genomgår de individer som vill bli special constables hos the Metropolitan Police i London en intervju, ett skriftligt prov, två rollspel, ett fysiskt prov och en medicinsk undersökning. Dessutom kollar polisen om personen tidigare har begått brott samt tar referenser från nuvarande eller tidigare arbetsgivare.

Special constables genomgår en grundutbildning. Även den ser olika ut i olika distrikt. Hos Metropolitan Police i London består utbildningen till exempel av 23 heldagar. Dessutom måste alla delta i ytterligare utbildningstillfällen under en period på 18 månader.

Volontärerna kan även delta i vidareutbildningar. Tanken är att mer erfarenhet och utbildning ska leda till ökat ansvar. Inom några poliskårer finns det olika grader för special constables och volontären kan därmed befordras.

Eftersom special constables är volontärer får de vanligen inte betalt, men de får ersättning för utgifter som uppkommer vid uppdragen. Några distrikt har också börjat ge volontärerna en mindre pengaersättning för att kunna locka till sig och behålla volontärer.

Volunteer support staff

Volunteer support staff utför stödjande uppgifter, som att hjälpa vittnen, tolka, ge guidade turer på polisstationer och hjälpa den ordinarie stödpersonalen med administrativa och kommunikativa uppgifter relaterade till övriga polisvolontärer.

Erfarenheter från England

Abby Peterson vid sociologiska institutionen i Göteborg diskuterar i tidskriften *Journal of Scandinavian Studies in Criminology and Crime Prevention* (2010) skillnader mellan Sverige och England.

Bakgrunden till de nya funktionerna inom det brittiska polisväsendet var, enligt Peterson, att allmänheten i Storbritannien under 1990-talet hade en bild av att brottsligheten ökade trots att den i själva verket minskade. Denna obalans bedömdes bero på att människors bild av brottslighetens nivå till stor del påverkas av förekomsten av småhändelser som klotter, stökiga ungdomsgång och antisociala beteenden som alkoholister på parkbänkar – och sådana småhändelser var fortfarande vanliga.

För att komma tillrätta med denna typ av ordningsstörningar införde man i början av 2000-talet *neighbourhood policing* eller *reassurance policing*. Tanken var att det ska finnas en lokal polis i varje område och han eller hon ska vara synlig, nåbar och familjär. För att uppnå detta ville man kraftigt öka antalet fotpatrullerande poliser. Men den reguljära polisen har svårt att prioritera uppgiften att vara ute på stan och handskas med ordningsstörningar på bekostnad av arbetet med den grövre brottsligheten och utredningsarbetet. Därför engagerades civila i form av *police community support officers* och *special constables*. Dessa ägnar, som framgått ovan, merparten av sin tid till att fotpatrullera och att handskas med den typ av mindre brott och avvikande beteende som mest påverkar människors upplevelse av trygghet.

Genom att de ofta är ute på stan är det också lätt för vanliga människor att kontakta dem och de är vanligtvis inte lika upptagna som poliser. De lägre kostnaderna för dessa personer jämfört med vanliga poliser gör att många fler kunnat anställas. Den typ av uppgifter som police community support officers och special constables utför har dessutom ofta låg status inom polisen.

Genom denna uppdelning kan poliserna i ett område i stället ägna sig åt tyngre kriminalitet samtidigt som det finns en grupp anställda som är specialiserade på småbrott och som starkt bidrar till att öka polisens synlighet. Tillvägagångssättet har, enligt Peterson, fått mycket positiva resultat i Storbritannien.

Enligt Peterson var tanken med närpolisreformen i Sverige att polisen på samma sätt som i Storbritannien skulle bli synligare och mer nåbar för allmänheten. Hennes bedömning är dock att man inte lyckades lika bra i Sverige eftersom man inte utvecklat någon motsvarighet till police community support officers och special constables.

Bilaga 2. Tabeller

Tabell 1. De svarande volontärernas åsikter om de personer ur allmänheten som de har mött under uppdragen, andel i procent, n=217–222.

	Mycket	Ganska	Varken eller	Något	Inte alls
Vänliga	57	38	5	1	0
Positivt inställda till volontärverksamheten	53	35	10	3	0
Nyfikna på volontärverksamheten	48	41	8	3	1
Kunniga om volontärverksamheten	2	10	27	30	31

Tabell 2. De svarande polisernas åsikter om de personer ur allmänheten som de har mött under uppdragen, andel i procent, n=58.

	Mycket	Ganska	Varken eller	Något	Inte alls	Vet ej
Nyfikna på volontärverksamheten	19	35	19	9	5	14
Kunniga om volontärverksamheten	0	3	29	16	36	16
Positivt inställda till volontärverksamheten	26	29	22	5	0	17
Mer benägna att ta kontakt med volontärer än med poliser	0	12	33	3	21	31