

Anmodningsedler

Indsattes kommunikationsredskab til sagsbehandling

Af Linda Kjær Minke, Ph.d. cand. scient. soc.
Det Juridiske Fakultet, KU
Maj 2011

1. INDLEDNING.....	3
2. METODISKE OVERVEJELSER.....	4
2.1. KVALITATIV METODE.....	4
2.2. KVANTITATIV METODE	5
2.2.1. <i>Rekodninger af variable</i>	7
3. PRAKSIS VEDRØRENDE ANMODNINGSSEDLER.....	8
3.1. FORMULERING AF ANMODNINGSSEDLER.....	8
3.1.1. <i>Modmagt eller afmagt?</i>	10
3.2. DEN PRAKTISKE HÅNDTERING AF ANMODNINGSSEDLER	12
3.2.1. <i>Kvittering for modtagelse</i>	12
3.2.2. <i>Sagsbehandlingstiden</i>	15
3.2.3. <i>Udformningen af anmodningssedler</i>	16
3.3. SAMMENHÆNG MED ANTAL UBESVAREDE ANMODNINGSSEDLER?	17
3.4. REGRESSIONSANALYSE AF INDSATTES TRUSLER OM VOLD IMOD ANSATTE.....	20
4. ANMODNINGSSEDLER – FORDELE OG ULEMPER SAMT FORBEDRING	23
4.1. FORSLAG OM ÆNDRING AF PRAKSIS	24
5. KONKLUSION	26
LITTERATURLISTE	27
BILAG 1. INTERVIEWGUIDE TIL DE INDSATTE.....	28
BILAG 2. INTERVIEWGUIDE TIL FÆNGSELSBETJENTE.....	29

1. Indledning

I et lukket fængsel er de indsatte begrænset i deres mulighed for kommunikation med omverden. Fordi de indsatte ligeledes er forhindret i at færdes frit, er de indsatte endvidere begrænset i deres mulighed for at kontakte specifikke instanser og personer internt i fængslet såsom økonomikontoret, depot, psykolog, præst, læge, tandlæge og frisør. Hvis den indsatte har behov for bistand fra sådanne fagpersoner foregår kommunikationen til dem igennem en såkaldt anmodningsseddel. Nedenstående billede er et eksempel på sådanne sedler, hvor anmodningerne er formuleret af indsatte i to forskellige lukkede fængsler:

Figur 1: Anmodningsseddel

The image shows two examples of request forms (ANMODNINGSSEDDEL) from different prisons. The left form is from Statsfængslet Østjylland and the right is from Statsfængslet i Vridsløselille. Both forms have checkboxes for various recipients and a section for the reason for the request.

Statsfængslet Østjylland
ANMODNINGSSEDDEL
Nr.: _____ Dato: _____
Navn: _____ Afd.: _____

Til:
 Inspektionen Forsorgen - Navn _____
 Afdelingslederen Skolen
 Depot Præsten
 Økonomikontoret Sygeafdelingen
 Andet Slagteren

Anfør venligst årsag: vi har fået en lamme kølle med ben ~~ve~~ på 4 kg vi har ~~betalt~~ betalt for 1,4-1,8 kg ubenet lamme kølle. Ørsekød ~~vi~~ mangler vi skal ud af 5 kg dette er vaksal- tabelt
Mvh

Modtaget af: _____ Dato: 11/3-11
Fængslets navn

Statsfængslet i Vridsløselille
ANMODNINGSSEDDEL
Nr.: _____ Dato: _____
Navn: _____ Afd.: _____

Samtale ønskes med:
 Inspektionen Forsorgen
 Afdelingslederen Beskæftigelseskontoret
 Præsten Skolen
 Sygeafdelingen Bogholderiet
 Andet

Anfør venligst årsag: Jeg er i den ubehagelige situation at min forældre og lille søn er i statsfængsel og vi har alle set hinanden længe og vil derfor gerne snakke om intervjubesøg
sin forældre

PERSONALET AFD.

SV 2241 (10-2001)

Det fremgår af ovenstående eksempler på anmodningssedler, at der kan være meget forskellige modtagere af anmodningssedler. I det ene tilfælde ønsker den indsatte, at kommunikere med fængslets tilknyttede slagter. I det andet tilfælde ønsker den pågældende at tale med afdelingslederen. I andre tilfælde kan modtageren være fængslets præst, forsorgen eller sygeafdelingen, hvor anmodningen fra den indsatte derfor kan være af meget personlig karakter.

Efter modtagelse fremsendes anmodningssedlen til den rette person/instans, der herefter foretager sagsbehandlingen. Vejledning i håndtering af anmodningssedler overleveres i de fleste tilfælde

mundtligt mellem fængselsbetjentene. Københavns fængsler har dog formuleret en skriftlig vejledning bagpå. Det er forskelligt fra det ene tjenestested til det andet, om modtageren kvitterer med underskrift, eller om den indsatte på anden måde får dokumentation fra modtageren. De to eksempler på anmodningssedler viser, at Statsfængslet Østjylland kvitterer for modtagelse med dato og personlig underskrift fra den modtagende fængselsbetjent, imens der i Statsfængslet i Vridsløselille kvitteres med dato og stempel fra den modtagende afdeling.

Sagsbehandlingsgangen vedrørende anmodningssedler er ofte til genstand for kritik fra de indsatte. Af ombudsmanden inspektioner af forskellige fængsler og arresthuse (se blandt andet 2004-4168-328; 2003-3603-628; 2003-0049-628), fremgår det, at klagerne er fremsat af indsatte i alle typer af institutioner såsom arresthuse, åbne og lukkede fængsler. Klagerne har blandt andet omhandlet manglende sagsbehandling eller uforholdsmæssig lang ventetid på svar. En langvarig eller manglende sagsbehandling kan få indflydelse på fængslets sociale miljø, idet situationen, ifølge en fængselsbetjent, kan udvikle sig til: *”mundhuggeri og så ender det med låst dør, fordi fangen heller ikke kan kapere mere og bliver afvist af alle eller får et frækt svar.”* Omvendt kan man forestille sig, at hvis de indsatte oplever en tilfredsstillende sagsbehandling vedrørende anmodningssedler, at dette kan have en positiv afsmitning på fængslets sociale klima og relationen imellem ind- og ansatte. I forlængelse af ovenstående problemstilling er hensigten med nærværende projekt at beskrive erfaringer med praksis vedrørende anmodningssedler samt angive løsninger på, hvordan praksis kan forbedres af hensyn til såvel ind- og ansatte og dermed også fængslets sociale klima generelt.

2. Metodiske overvejelser

Det empiriske grundlag til brug for analysen af erfaringer med anmodningssedler består af data fra flere forskellige kilder og ved hjælp af forskellige metoder.

2.1. Kvalitativ metode

De kvalitative metoder omfatter deltagerobservation blandt indsatte i et lukket fængsel i løbet af 13 måneder i perioden 2006-2007. I perioden blev der ført feltnoter, der herefter blev analyseret ud fra en række temaer (Minke 2010). I perioden blev der ligeledes gennemført 68 kvalitative interview med indsatte, hvor problemstillingen om anmodningssedler var et emne, som de fleste indsatte spontant berettede om.

I foråret 2011 er der endvidere gennemført fokusgruppeinterview med seks indsatte og seks fængselsbetjente fra to lukkede fængsler. Udgangspunktet for fokusgruppeinterviewet med de indsatte var erfaringer med anmodningssedler, en gennemgang af eksempler på udformningen af

anmodningssedler fra arresthuse, åbne og lukkede fængsler samt diskussion om praksis og forslag om ændringer af praksis. Fokusgruppinterviewene med fængselsbetjentene var suppleret med en gennemgang af den praktiske håndtering af anmodningssedler.

Forud for interviewene blev der udarbejdet interviewguides til henholdsvis ind- og ansatte (bilag 1 og 2). Interviewpersonerne er udvalgt i samarbejde med ledelsen af de to involverede fængsler. Ønsket var at fokusgrupperne repræsenterede forskellige positioner blandt ind- og ansatte. Dette var dog vanskeligt at honorere fra fængslets side på grund af sikkerhedsmæssige overvejelser, hvad angår de indsatte, og hvad angår fængselsbetjente var det af ressourcemæssige hensyn vanskeligt at tage tjenestegørende personale ud af drift i arbejdstiden. For at imødekomme problemet blev det ene fokusgruppinterview med fængselsbetjentene gennemført på en søndag. Det andet interview med fængselsbetjentene fandt sted på en hverdag.

Ind- og ansatte er interviewet særskilt, men det skyldes alene, at undersøgelsen undervejs blev udvidet til også at omfatte fængselsbetjentenes perspektiv på problemstillingen.

Samtlige interview er transskriberet og analyseret ud fra en række temaer, der fremgår af interviewguiden. De fremstillede interviewcitater er redigeret, hvorved omvendt ordstilling er korrigeret, og ord der gentages er udeladt af fremstillingen. Interviewcitater er fremstillet i anonymiseret form men med angivelse af, om det er indsatte eller fængselsbetjente, der er citeret.

2.2. Kvantitativ metode

Den kvantitative metode omfatter en spørgeskemaundersøgelse gennemført i januar 2008 blandt 1647 indsatte fra 12 (13)¹ forskellige institutioner fra Kriminalforsorgens ressort (Minke 2010). En opgørelse af erfaringer med anmodningssedler viser, at indsatte overvejende bruger anmodningssedler i lukkede fængsler bortset fra det lukkede fængsel i Ringe, hvor ganske få indsatte udtrykker at have udfyldt anmodningssedler. En samtale med inspektøren i statsfængslet i Ringe bekræftede efterfølgende, at der ikke anvendes anmodningssedler det pågældende sted.² Det giver selvfølgelig bedst mening at undersøge brug af anmodningssedler fra fængsler, hvor praksis anvendes. På denne baggrund er svarpopulationen i spørgeskemaundersøgelsen på de oprindeligt 803 indsatte fra 12 forskellige institutioner begrænset til at omfatte 524 indsatte fordelt på følgende fængsler, der alle anvender anmodningssedler:

¹ Selv om Politigårdens fængsel og Vestre fængsel organisatorisk hører ind under Københavns fængsler og derfor i princippet burde figurere som den samme institution, er de opgjort separat. Dette på grund af Politigårdens særlige regime.

² De indsatte opfordres i stedet for at drøfte problemstillingen med deres kontaktperson, der herefter forventes at bistå den indsatte med videre sagsbehandling.

Tabel 1: Analysepopulationen fordelt på fængsler i antal og procentandel af analysepopulation

	Antal	Procentandel
Vestre fængsel.....	159	30
Politigårdens fængsel.....	17	3
Anstalten ved Herstedvester.....	54	10
Vridsløselille.....	98	19
Nyborg	109	21
Østjylland.....	87	17
Total.....	524	100

Det fremgår af tabel 1, at populationen alene udgøres af indsatte fra de lukkede fængsler. Københavns fængsler repræsenteret ved Vestre fængsel og Politigårdens fængsel tegner sig for den største andel med omtrent hver tredje person i analysepopulationen. Vridsløselille, Nyborg og Østjylland tegner sig for omtrent en femtedel hver især. Indsatte fra Anstalten ved Herstedvester udgøres af hver tiende person i analysepopulationen.

I den kvantitative analyse er der inddraget 30 forskellige variable, der kan tænkes, at have indflydelse på den indsatte erfaringer med anmodningssedler. Disse variable omfatter oplysninger om 1) den indsatte alder, 2) etnicitet, 3) uddannelsesniveau 4) samt antal tidligere afsoninger. Omkring den aktuelle situation inddrages oplysninger om 5) karakteren af lovovertrædelsen, 6) domslængden og 7) afsoningsfase. Viden om 8) placering/navn på institution og forløbet af indsættelsen såsom 9) overførsler og 10) antal disciplinærsager indgår ligeledes. Der er endvidere inddraget variable, der udtrykker den indsatte tiltro til 11) retssystemet generelt og 12) på egne vegne, tiltro til 13) fængselssystemet generelt og 14) på egne vegne, 15) tiltro til andre mennesker samt 16) den indsatte subjektive vurdering af den institution, hvor pågældende er placeret. Viden om den indsatte 17) oplevelse af utryghed i fængslet og 18) oplevelse af retfærdig behandling fra fængselssystemet er endvidere inkluderet. Problemstillingen om håndteringen af anmodningssedler kan endvidere påvirke den indsatte psykisk, hvorfor indsatte oplysninger om følelsen af 19) bitterhed, 20) undertrykkelse, 21) krænkelse og 22) ydmygelse også inddrages.

Anmodningssedler håndteres ofte i første instans af fængselsbetjentene, hvorfor disse personer i de indsatte perspektiv er meget vigtige aktører. Af denne årsag inddrages der ligeledes viden om de indsatte mener sig 23) forstået af fængselsbetjentene, om de mener, at 24) de får klar besked på spørgsmål, de stiller til fængselsbetjentene, om de mener, at 25) fængselsbetjente har mest indflydelse på deres hverdag, 26) hyppigheden af samtaler med fængselsbetjente, 27) oplevelse af mobning fra fængselsbetjente, 28) oplevelse af utryghed ved fængselsbetjentene og endelig 29) om den indsatte har forøvet vold eller 30) trusler om vold imod de ansatte under den nuværende afsoning. Sidstnævnte konfliktsituationer kan eventuelt have sammenhæng med håndteringen af anmodningssedler.

Den indledende statistiske analyse består af en række krydstabuleringer, hvor der er anvendt χ^2 test for at undersøge sammenhængen mellem de undersøgte variable.³

Endelig er der gennemført en logistisk regressionsanalyse, hvor formålet er, at undersøge den betingede fordeling af den afhængige variabel givet en eller flere uafhængige variable. Den logistiske regressionsmodel beskriver således, hvordan sandsynligheden for en hændelse afhænger af forklarende variable ved hjælp af logaritmen til odds for hændelsen (Kreiner 1999). Med andre ord er der tale om en sandsynlighedsberegning af, om en bestemt hændelse indtræffer givet en række forskellige faktorer såsom køn, alder, strafflængde, ubesvarede anmodningssedler mv. I den nærværende logistiske regressionsanalyse drejer det sig om en beregning af sandsynligheden for, at den indsatte har truet fængselsbetjente med vold under den nuværende afsoning.

2.2.1. Rekodninger af variable

Den indledende databehandling består af en række omkodninger af forskellige variable. To af de spørgsmål som de indsatte blev stillet i spørgeskemaundersøgelsen er formuleret på følgende måde: *Tænk tilbage på den sidste måned. Hvor mange anmodningssedler til fængslets ansatte har du skrevet?* Og herefter er de indsatte spurgt: *Hvor mange af disse er mere end 7 dage gamle og er fortsat ubesvarede?*

En efterfølgende opgørelse af svarfordelingen på de to spørgsmål viser, at der er stor spredning i antallet af skrevne anmodningssedler med et minimum antal på 0 og en enkelt indsat, der har angivet 100. Det er i dette tilfælde tvivlsomt, om den pågældende har udfyldt 100 anmodningssedler, men vedkommende har under alle omstændigheder en oplevelse af at have udfyldt rigtig mange anmodningssedler i løbet af den seneste måned. På grund af den manglende validering af det høje maksimum, giver det ikke umiddelbart mening at udregne et gennemsnit af antal anmodningssedler. Det giver imidlertid god mening at beregne medianen, der er stabil overfor ekstreme observationer fx de oplyste 100 anmodningssedler. Medianen er i dette tilfælde på 3 udfyldte anmodningssedler. Af hensyn til den videre kvantitative analyse er fordelingerne vedrørende antal anmodningssedler inddelt i følgende tre grupper⁴:

³ Der anvendes et 5 pct. signifikansniveau. P-værdien skal derfor være ≤ 0.05 for at udtrykke sammenhæng (Kreiner 1999:242).

⁴ Der summeres ikke til det samlede antal på 524/100 pct. Nogle er udeladt, fordi de ikke havde besvaret spørgsmålet adækvat. De havde fx givet udtryk for, at de ikke kunne huske, hvor mange anmodningssedler de havde skrevet, og havde anført et spørgsmålstegn i stedet for antal. Andre indsatte havde alene skrevet 'mange' men uden at anføre antallet.

- Ingen anmodningssedler (63 indsatte/12 pct.)
- 1-5 anmodningssedler (198 indsatte/38 pct.)
- Mere end 5 anmodningssedler (235 indsatte/45 pct.)

Den samme form for rekodning er gennemført i forhold til variabelen 'antal ubesvarede anmodningssedler', hvor anmodningen er formuleret for mere end 7 dage siden og fortsat ubesvaret:

- Ingen anmodningssedler (187 indsatte/36 pct.)
- 1-5 anmodningssedler (212 indsatte/41 pct.)
- Mere end 5 anmodningssedler (86 indsatte/16 pct.)

Den afhængige variabel i den logistiske regressionsanalyse 'Truet fængselsbetjente med vold' er rekodet til en dummy variabel med udfaldsrummene 'ja-nej'. Variablene 'antal anmodningssedler' og 'antal ubesvarede anmodningssedler' er ligeledes rekodet til binære variable med udfaldsrummene 'Ingen' og 'En eller flere anmodningssedler'.

3. Praksis vedrørende anmodningssedler

Det følgende kapitel omfatter en analyse af projektets empiriske materiale. Der veksles imellem fremstillingen af de kvalitative og kvantitative resultater på den måde, at det kvantitative materiale forsøger at beskrive udbredelsen og det kvalitative materiale forsøger at skildre nuancerne. Anbefalinger til praksis stammer overvejende fra de gennemførte fokusgruppeinterview.

3.1. Formulering af anmodningssedler

Med udgangspunkt i analysepopulationen bestående af indsatte fra de lukkede fængsler (524 indsatte), fremgår det, at godt hver tiende indsat ikke har formuleret anmodningssedler den seneste måned. Disse indsatte er, ifølge fokusgruppeinterview med de indsatte, ofte kendetegnet ved at have en engageret kontaktperson blandt fængselsbetjentene som de henvender sig direkte til eller, at de har indsigt i fængselsystemet, hvor de ved, hvilke personer de skal henvende sig til i forhold til sagsbehandling. De pågældende er gode til det, som de indsatte betegner "*trappe-sagsbehandling*." Der er i dette tilfælde tale om muligheden for at få løst sit problem her og nu af sagsbehandlerne fængselsansatte, der passerer den pågældende indsatte i fængslets offentlige rum. En sådan strategi betyder, at den indsatte undgår at formulere sit problem skriftligt og afvente resultatet af sagsbehandlingen.

Opgørelsen af antal anmodningssedler viser dog, at det er langt hovedparten af de indsatte, der har skrevet anmodningssedler i løbet af den seneste måned. Mere end hver tredje (38 pct.) har skrevet

mellem 1-5 anmodningssedler, imens knapt halvdelen (45 pct.) har skrevet mere end fem anmodningssedler.

Fængselsbetjente fortæller, at de modtager mellem 3-10 anmodningssedler på en 8 timers vagt. To fængselsbetjente beregner et estimat på 5 anmodningssedler pr. afsnit pr. 8 timers vagt i dag eller aftentimer. Der er derfor tale om en betragtelig mængde anmodningssedler, der cirkulerer gennem fængselsystemet hver dag. På arrestafdelinger eller i arresthuse er erfaringen, at de indsatte skriver flere, hvilket forklares med den indsatte uafklarede situation som varetægtsfængslet. Når fængselsbetjentene viser praksis omkring håndtering fra arrestafdelingerne illustreres det som bunker, der flyttes rundt. På isolationsafdelinger og sygeafdelinger modtages der også adskillige anmodningssedler, hvor praksis med håndtering og sortering illustreres på samme måde, hvis man deler spillekort ud. På en afdeling anvender man anmodningssedler som dokumentationsredskab for fængselsbetjentenes arbejde, hvilket betyder, at der modtages anmodningssedler om stort og småt. Dette påvirker selvfølgelig antallet af anmodningssedler i stigende retning.

Den kvantitative analyse af sammenhængen mellem antal anmodningssedler samt oplysninger om alder og etnicitet viser, at der ikke er signifikant sammenhæng mellem de to variable. Det forholder sig derfor ikke sådan, at yngre indsatte sammenlignet med ældre skriver flere anmodningssedler eller, at personer med anden etnisk baggrund sammenlignet med etnisk danske indsatte skriver færre. Denne manglende sammenhæng bekræftes af fængselsbetjentene fra fokusgruppeinterviewene. De har heller ikke erfaring med, at bestemte grupper indsatte formulerer flere eller færre anmodningssedler end andre.

Det er endvidere undersøgt om karakteren af lovovertrædelsen har sammenhæng med antal skrevne anmodningssedler. Det har heller ikke vist sig at være tilfældet. Der er heller ikke fundet statistisk signifikante sammenhænge mellem antal skrevne anmodningssedler og domslængden eller omkring den indsatte uddannelsesniveau forud for indsættelsen. Det forholder sig derfor ikke sådan, at langtidsindsatte eller bedst uddannede skriver flest anmodningssedler. De kvantitative data indeholder imidlertid ikke informationer om, hvorvidt de bedst uddannede indsatte skriver for andre mindre bogligt stærke indsatte. Af fokusgruppeinterviewet med de indsatte fremgår det imidlertid, at mere ressourcestærke indsatte ofte påtager sig rollen som formidlere for de mindre bogligt stærke indsatte og formulerer anmodningssedler på vegne af disse. I andre tilfælde er det fængselsbetjentene, der træder til og formidler på vegne af indsatte, der har forskellige barrierer formidlingsmæssigt. En fængselsbetjent beskriver det som:

”Vi har også en del, der ikke kan tale dansk. Enten er der en anden fange, der hjælper, eller også gør vi det. Hvis der kommer en udlænding, så oversætter jeg, hvad han gerne vil have skrevet til sygeafdelingen eller socialrådgiveren eller,

hvad det kan være. Jeg skriver derfor anmodningssedlen, og han får en kopi.
Andre gange hvor de ikke kan læse eller skrive, så hjælper vi dem også.”

Det tyder derfor ikke på, at manglende skrivefærdigheder begrænser de indsatte i kommunikation ved hjælp af anmodningssedler. De får hjælp til at formulere disse af medindsatte eller fængselsbetjentene. For at imødegå sproglige barrierer har Københavns fængsler oversat anmodningssedlen til engelsk.

3.1.1. Modmagt eller afmagt?

I den kvantitative analyse blev der fundet sammenhæng mellem antal skrevne anmodningssedler og på spørgsmålet, om den indsatte oplever mobning fra de ansatte i fængslet. Nedenstående tabel 2 viser en opgørelse over andelen af indsatte, der oplever mobning fra ansatte og sammenhængen mellem antal skrevne anmodningssedler:

Tabel 2: Oplevelse af mobning fra ansatte og antal skrevne anmodningssedler i procentandele

	Meget svært	Delvis svært	Ikke-svært
Ingen.....	7 pct.	7 pct.	86 pct.
1-5 anmodningssedler.....	8 pct.	14 pct.	79 pct.
Mere end 5 anmodningssedler.....	19 pct.	17 pct.	64 pct.
Gennemsnit.....	13 pct.	14 pct.	72 pct.

Analysen viser, at der er signifikant flere indsatte – nemlig 19 pct. – der har det meget svært med oplevelsen af mobning fra de ansatte – og som samtidig har skrevet mere end 5 anmodningssedler til de ansatte. Hvad analysen imidlertid ikke afdækker, er spørgsmålet om kausaliteten. Altså om indsatte, der har det meget svært med mobning fra de ansatte, skriver flere anmodningssedler til de pågældende som en form for modmagtstrategi, eller om de indsatte skriver flere anmodningssedler, fordi de på grund af mobning fra fængselsbetjentene ikke får den fornødne respons, hvilket kan opleves som mobning. Et stigende antal anmodningssedler kan i denne henseende tolkes som en form for afmagt fra den indsatte side.

Under fokusgruppeinterviewet med de indsatte blev der nævnt et eksempel af nyere dato, hvor en indsat flere gange om ugen afleverede 8-10 anmodningssedler til forskellige personer og instanser i fængslet såsom fængselsinspektøren, viceinspektøren, økonomikontoret, afdelingslederen og fællestalsmanden. Adfærden blev af en indsat beskrevet som: ”*at han voldtog systemet, fordi han ikke fik nogen respons.*” Den indsatte blev ved med at skrive anmodningssedler, fordi han ikke fik et tilfredsstillende svar på sine forespørgsler. Ifølge fængselsbetjentene kan indsatte, der skriver mange anmodningssedler ofte karakteriseres som:

”En indsat, der ikke vil erkende den dom, som han har fået og ikke vil acceptere den. Jo mere man fortæller sig selv, at man er fejlagtig dømt, jo mere tror man på det. Samtidig med at du vil have det på samme måde, som du har det på gaden, men det er ikke tilladt af sikkerhedsmæssige grunde herinde. De bliver bare ved. Først spørger de personalet og de får nej. Så spørger de depotet og de får nej. Så går de til den første sikkerhedsenhed, og de får at vide, at det ikke kan lade sig gøre. Så går de til souschefen og så til afdelingslederen og så til sikkerhedschefen og så til inspektøren, og til sidst går de til direktoratet. Det er nogle voldsomme tidsrøvere igennem systemet.”

En stor mængde anmodningssedler kan tolkes som tegn på, at den indsatte er i en følelsesmæssig ubalance, hvilket ofte er tilfældet under varetægtsperioden eller i tiden efter domsafsigelsen, hvor nogle indsatte ikke kan acceptere udfaldet af denne. Denne gruppe af indsatte fokuserer på bestemte problemområder, og en fængselsbetjent fortæller at: *”Nogen går op i sygdomme og andre går op i den blå bog og vil højere og højere op i hierarkiet. De vil diskutere alting (...) Vi har også nogen, der hele tiden vil på sygeafdelingen og til sidst går sygepersonalet ind og giver dem karantæne - altså når de ikke er syge.”* I det sidstnævnte eksempel er der ofte tale om indsatte, der efterspørger medicinsk behandling for sygdomme, der er vanskelige at dokumentere for fængslets sygepersonale. I nogle tilfælde udsteder sygeafdelingen karantæne til disse indsatte, hvilket dog kan være risikabelt, hvis den indsatte de facto er syg. Strategien virker heller ikke hensigtsmæssigt, idet man kan forestille sig, at den indsatte efterfølgende formulerer klager over manglende behandling for somatiske symptomer. Der er, ifølge fængselsbetjentene, dog tale om ganske få indsatte, der på denne måde kan være vanskelige at honorere sagsbehandlingsmæssigt, men ressourcemæssigt tager gruppen meget tid på bekostning af sagsbehandling for andre indsatte.

Opsamlende tyder det ikke på, at bestemte grupper afholder sig fra at formulere anmodningssedler på grund af sproglige eller uddannelsesmæssige vanskeligheder. Det er jo glædeligt, idet det tyder på, at alle indsatte udtrykker deres behov uanset sproglige kompetencer, men årsagen kan dog være, at bogligt stærke indsatte ofte hjælper de øvrige indsatte med at formulere deres ønsker skriftligt. I andre tilfælde bistår fængselsbetjentene med at formulere anmodningssedlerne. I erkendelse af at kriminalforsorgens klientel i højere grad udgøres af indsatte, der har andet sprog end dansk som modersmål, kan sproglige barrierer imødekommes ved at oversætte kategorier på anmodningssedlen til andre sprog end dansk.

Analysen tyder også på, at hvis den indsatte generelt har det svært i fængslet og oplever mobning fra de ansatte, at der i sådanne tilfælde formuleres flere anmodningssedler. En anbefaling i forlængelse heraf er derfor frem for at udstede karantæne, at forsøge at afdække årsagerne til, hvorfor disse relativt få indsatte formulerer særlig mange anmodningssedler. En negativ sideeffekt af at udstede karantæne kan være anmodningssedler til andre instanser i fængselssystemet.

Problemet, der kan vedrøre den indsatte vanskeligheder ved at håndtere frihedsberøvelsen, overføres så at sige til andre modtagere inden for det samme system.

3.2. Den praktiske håndtering af anmodningssedler

En ting er, at de indsatte i lukkede fængsler i flere tilfælde er henvist til at kommunikere ved hjælp af anmodningssedler. En helt anden ting er, om disse anmodningssedler afleveres videre til rette instans samt besvares inden for en rimelig tidshorizont. Den følgende del af analysen behandler problemstillingen vedrørende ubesvarede anmodningssedler. Det skal hertil understreges, at omtrent hver tredje (36 pct.) af de indsatte har oplyst, at de ikke har ubesvarede anmodningssedler, der er ældre end 7 dage gamle. De resterende har imidlertid én eller flere ubesvarede anmodningssedler, der er ældre end 7 dage gamle.

Der er ingen tvivl om, at en manglende respons på de skriftlige henvendelser er til stor irritation for de indsatte og på mange måder influerer deres generelle opfattelse af fængselsopholdet. En indsat fra spørgeskemaundersøgelsen oplyste, at han havde otte ubesvarede anmodningssedler og kommenterede til spørgsmålet at: *"så opgav jeg"*. En anden indsat betegnede processen med manglende svar som, at man måtte: *"skrive den ene anmodningsseddel efter den anden"* ofte om det samme problem og en tredje anførte, at han ventede på frisøren i 15 uger og havde i den mellemliggende periode afsendt utallige anmodningssedler med det formål at få en tid til frisøren, men han modtog ikke respons på nogen af sine henvendelser. I sådanne tilfælde stiger antallet af anmodningssedler til stor irritation for den indsatte og givetvis også for de personer, der skal behandle de mange henvendelser om det samme problem.

3.2.1. Kvittering for modtagelse

Flere indsatte udtrykte, at der var stor forskel på, hvor de var placeret i fængslet, og hvordan praksis var omkring håndteringen af anmodningssedler. En indsat noterede blandt andet følgende i spørgeskemaet: *"Derimod har jeg siddet det meste af min tid i Østfløjen, hvor de fleste af mine breve og de vigtige anmodningssedler aldrig har forladt Øst (højst sandsynligt blevet smidt ud)."*

En indsat udtrykte lignede erfaringer på følgende måde: *"Hvis der er en vagt, der ser sig sur på en, så sker der ikke meget den dag. Hvis du skriver en anmodningsseddel, så kan den ende i skraldespanden."* Nogle indsatte kan således have indtrykket af, at anmodningssedler i nogle tilfælde bliver smidt ud, imens andre indsatte kan have indtrykket af, at der kan være tale om en lemfældig omgang med de indsatte henvendelser, når de ikke modtager respons.

I andre tilfælde tyder det på, at relationen mellem den indsatte og den ansatte kan være så konfliktfyldt at det influerer på praksis omkring anmodningssedler. Fra feltstudien blev følgende

episode observeret: 'Den indsatte spørger en fængselsbetjent, der går forbi, om han kan hjælpe ham. Næ, siger fængselsbetjenten, det kan jeg ikke. Fængselsbetjenten stopper ikke for at forhøre sig om, hvad den indsatte har brug for hjælp til. Kæbemusklerne bevæger sig hos den indsatte. Han siger ingenting, men bider tænderne hårdt sammen. Den indsatte opfordres til at skrive en anmodningsseddel. Dem har jeg allerede fire af, svarer han.'

Det er muligt, at den pågældende fængselsbetjent allerede havde forsøgt at imødekomme henvendelsen fra den indsatte tidligere, hvor resultatet ikke var tilfredsstillende for den indsatte, der derfor skriver anmodningsseddel om det samme problem på ny. Situationen illustrerer imidlertid også, at den indsatte ikke havde forstået, hvorfor anmodningen var afvist, eller ikke var sagsbehandlet. En indsat fortalte om lignende erfaringer, hvor han umiddelbart efter sin ankomst til fængslet havde anmodet om at få råderet over sine inddragede effekter og herunder også sine inddragede økonomiske ressourcer. Den indsatte forklarede:

"Først måtte jeg rende rundt og låne penge heroppe for at kunne overleve, og så kunne jeg ikke få mine kontanter. De ville lige ringe derhen igen. Der skete ikke noget. Så skrev jeg en anmodningsseddel ned til bogholderiet. Vil I ikke godt være søde at udbetale 200 kr. i kontanter, så jeg kan få betalt min gæld? Jeg hørte stadig ikke noget. Så prøvede jeg en gang til. Det endte med, at jeg skrev fire sedler bare om det."

Som citatet illustrerer, skrev den indsatte gentagne gange en anmodningsseddel om det samme problem. I takt med at han ikke modtog respons blev flere forskellige instanser i fængslet involveret startende med afdelingsleder, til bogholderiet og tilbage til personalet på afsnittet. I dette tilfælde blev der ikke kvitteret på anmodningssedlen med personlig underskrift fra den modtagende fængselsbetjent, men kvitteringen bestod alene af et afdelingsstempel. Ifølge fængselsbetjente fra fokusgruppeinterviewet bliver man imidlertid mere ansvarlig, når man underskriver med sit eget navn frem for, at man sætter et stempel på anmodningssedlen, at den er modtaget. En fængselsbetjent udtrykte det på følgende måde:

"Hvis det er dit eget navn, du underskriver med, så giver det bare mere ansvar. Så kan man heller ikke løbe fra sit ansvar. Hvis der ikke er underskrevet med navn, så spørger man den indsatte, hvem har du afleveret sedlen til? Så svarer han sådan en lyshåret en (slår ud med armene). Der er jo også mange afløsere her."

Hvis den indsatte ikke har en konkret person at henholde sig til i forbindelse med sagsbehandlingen kan det være vanskeligt for andre ansatte at følge, hvor sagen befinder sig sagsbehandlingsmæssigt. Der kan nemlig være flere forklaringer på, hvorfor sagen er strandet. Måske har den modtagende fængselsbetjent glemt at sende anmodningen videre, eller også er anmodningen havnet et forkert

sted. Det tyder derfor på, at det gør sagsbehandlingsgangen mere gennemskuelig for både ind- og ansatte, når der kvitteres med personlig underskrift for modtagelse allerede i første instans nemlig af den modtagende fængselsbetjent.

I andre tilfælde skriver den indsatte flere anmodningssedler om det samme problem til flere instanser i fængslet, fordi der ikke altid er en tilbagemelding om, at sagen er under behandling. I nogle tilfælde henvender den indsatte sig til fængselsbetjentene og forhører sig, hvorefter de kontakter den sagsbehandlende instans og spørger til status på sagsbehandlingen. I andre tilfælde får den indsatte besked på at skrive en anmodning på ny. En indsat fra fokusgruppeinterviewet formulerede problemstillingen på følgende måde:

”Når du har en kopi, ved du jo stadigvæk ikke, om den rette modtager har modtaget den. Man skal have en kvittering – den er modtaget, og sagen er under behandling. Problemet er jo, at vi ikke ved, hvor sagen er henne. Vi mangler en tilbagemelding om, hvor er sagen nu henne.”

Som en tilkendegivelse overfor den indsatte, at sagen er under behandling, kan en løsning være at udlevere en kvittering til den indsatte med dato for modtagelse af den sagsbehandlende instans. Der kan endvidere anføres dato for opfølgning, så den indsatte kan se, at sagen ikke er glemt. Som en indsat fra fokusgruppeinterviewet formulerede det:

”Hvis du skal have repareret din bil, så får du et stykke papir på, at den er afleveret, og du har derfor en kontaktperson på værkstedet. Ringer du så om tirsdagen og spørger til din bil, så får du at vide, at den er hos maleren. Du har en kontaktperson, der har styr på din bil, og hvor den befinder sig. Det har du overhovedet ikke her. Hvor er min bil? Det ved vi ikke. Hvornår er den færdig? Det ved vi ikke.”

Den indsatte efterlyser dels en ansvarlig kontaktperson for modtagelsen af anmodningssedlen men også, at der følges op af den sagsbehandlende instans om status på sagen. Denne status omhandler ikke mindst besked om, hvornår sagen er behandlet i de tilfælde, hvor sagsbehandlingen trækker ud.

En indsat i fokusgruppeinterviewet henviste i den forbindelse til samme praksis som Direktoratet for Kriminalforsorgen anvender, hvor: *”Du får et papir på, at den er modtaget, og du får en kvittering på, at de behandler sagen.”*

Ifølge fængselsbetjentene i fokusgruppeinterviewene bliver: *”halvfems procent af anmodningerne løst i løbet af ingen tid”*, men i de sidste tilfælde kan sagen trække i langdrag til stor frustration for den indsatte, hvis han ikke informeres om årsagerne hertil.

3.2.2. Sagsbehandlingstiden

Tiden fra den indsatte indleverer en anmodningsseddel indtil, der konkret sker noget, kan opleves som meget langvarig, og samtidig kan det have konsekvenser for den indsatte og påvirke den generelle trivsel i fængslet. I et tilfælde vedrørte anmodningssedlen et ønske om at få en samtale med en ledende medarbejder i fængslet. Ugerne gik, og der skete ikke noget i sagen. En indsat forklarede:

”Man føler sig fuldstændig magtesløs. Man sidder bare her og venter på, at systemet finder en på et tidspunkt. Jeg sidder bare her passivt. Jeg kan slet ikke holde det ud. Det må jeg indrømme.”

I mellemtiden havde den indsatte skrevet flere anmodningssedler til den pågældende medarbejder, og da han ville fremvise de mange anmodningssedler overfor mig som dokumentation, kunne han dårligt nok selv længere redegøre for det lange forløb eller endsige finde rundt datoerne for de forskellige henvendelser.

I andre tilfælde skyldes flere anmodningssedler imidlertid, at sagsbehandlingstiden trækker ud af forskellige årsager. En fængselsbetjent fra fokusgruppeinterviewet fortæller, at langvarig sagsbehandling kan skyldes, at der mangler backup af personale med arbejdsrelaterede specialfunktioner i fængslet. Problemet opstår fx, når der alene er tale om en person, der kan skrive afslag: *”Hver gang at hun havde ferie blev bunken af anmodningssedler kæmpestor.”* Den samme form for forsinkelse kan være tilfældet blandt fængslets socialrådgivere, hvor fravær også kan forsinke sagsbehandlingstiden. I disse tilfælde meddeles det ikke altid til det uniformerede personale, der kan overlevere besked om forsinkelse til den indsatte. Endelig havde nogle fængselsbetjente erfaringer med, at kollegaer eller ledelsespersonale ikke levede anmodningssedlen tilstrækkelige opmærksomhed ud fra antagelsen om: *”at det ikke er relevant eller, det gider jeg ikke tage mig af. Jeg går hjem. Så sidder der en indsat på 10 dag uden at have fået et svar.”* I sådanne tilfælde kan det være frustrerede at være den person, der har modtaget anmodningssedlen og ekspederet den videre i en tro, at modtageren reagerer på anmodningen fra den indsatte, når: *”man tænker på, hvad det giver af problemer på arbejdspladsen for dem på gulvet, hvis de lader være med at besvare og den indsatte kører op.”* Dem på gulvet henviser i dette tilfælde til fængselsbetjente, der er første modtagere af anmodningssedler, men som også er første modtagere af den indsattes frustrationer i de tilfælde, hvor den indsatte ikke mener, at anmodningen tages seriøst. En fængselsbetjent fortæller følgende:

”Hvis de indsatte bliver frustreret over, at de ikke føler, at de bliver taget seriøst, eller der ikke er sket noget med den anmodning, som de har bedt om, selv om de har skrevet to, tre, fire gange, så går frustrationen nogen gange ud over dig. Vi er jo førstehåndsmodtagere af følelser.”

Førstehåndsmottagere af følelser omfatter også de frustrationer den indsatte udtrykker over manglende sagsbehandling, selv om den pågældende fængselsbetjent har gjort, hvad vedkommende kunne gøre for at lette sagsbehandlingen.

I andre tilfælde trækker sagsbehandlingen af anmodningssedler ud på grund af vanskeligheder ved at afgrænse, hvilken instans problemet adresserer. En fængselsbetjent beskriver et eksempel på en sådan henvendelse fra en indsat: *"Mine børn kommer på lørdag og den ene fylder 6 år. Jeg vil meget gerne give hende en gave, som min mor har med og har købt for mig. Jeg vil også gerne se, at min datter pakker den ud, og så vil vi gerne have et fælles foto."* I sådanne tilfælde stiler den indsatte ofte i første instans anmodningen til besøgsgangen, men fængselsbetjenten fortsætter: *"Så har vi balladen fordi sikkerhedsenheden træffer den ene beslutning og souschefen den anden. Men det omhandler det samme besøg."* I sådanne tilfælde kan anmodningssedlen tage længere tid at behandle, fordi anmodningen vedrører forskellige beslutningskompetencer.

Opsamlende er sagsbehandlingstiden vigtig for såvel ind- og ansatte ikke mindst fordi, at en langvarig sagsbehandling uden forklaring ofte skaber frustrationer hos den indsatte, der i nogle tilfælde også går ud over den ansatte. I andre tilfælde skyldes langvarig sagsbehandling manglende backup af ansatte med specialfunktioner. Man kan med fordel forsøge at sidemandsoplære flere personer til at varetage bestemte funktioner, så sagsbehandlingssystemet ikke gøres afhængig af enkeltpersoner. Komplekse problemstillinger kan også trække sagsbehandlingen i langdrag. Det kan i sådanne tilfælde være en stor fordel, at den indsatte tildeles en ansvarlig tovholder under sagsbehandlingen. Af forskellige årsager er det desværre ikke altid muligt, at det er den indsattes kontaktperson blandt fængselsbetjentene, der er tovholder. I sådanne tilfælde kan det være den fængselsbetjent, der underskriver anmodningssedlen i første instans, der også følger op på sagen.

3.2.3. Udformningen af anmodningssedler

Fokusgruppeinterviewet med de indsatte pegede endvidere på, at der kan være meget stor forskel på de behov, der udtrykkes på en anmodningsseddel, hvor nogle behov er af socialpsykologisk karakter og andre behov er af mere ekspeditionsmæssig karakter fx overførsel af penge fra bogholderiet eller et ønske om at få en anden madras at ligge på. Når så forskellige behov optræder på den samme skabelon af anmodningsseddel svarer det, ifølge en af de indsatte i fokusgruppeinterviewet til: *"at blande pærer og bananer sammen."* For at imødegå at tingene på den måde sammenblandes, foreslår de indsatte derfor, at der indføres to forskellige former for anmodningssedler: en til rene ekspeditionssager og en der anvendes til sager af mere personlig karakter fx gennemgang af personjournal, henvendelse til sygeafdelingen, psykolog, læge, præst mv. Omkring disse mere personlige henvendelser, hvor den indsatte også forventes at beskrive årsagen til anmodningen på anmodningssedlens forside, udtrykker nogle indsatte, at det bør være

muligt at årsagen kan fremgå mere diskret, end tilfældet er nu, hvor det kan opleves intimiderende, at anføre personlige årsager på forsiden til skue for alle og enhver.

Fængselsbetjentene fortæller imidlertid, at det kan være vanskeligt, at indføre forskellige former for anmodningssedler såsom nogle til rene ekspeditionssager, idet de fleste anmodninger er en vurderingssag og spørgsmålet er i denne forbindelse, hvem der skal vurdere, om det er en ren ekspeditionssag? Fængselsbetjente mente i forlængelse heraf, at indførelsen af forskellige typer af anmodningssedler blot bidrager til at forhøje fejlprocenten.

Omkring teksten på forsiden udtrykker fængselsbetjentene ligeledes, at den er et godt redskab i forhold til den videre ekspedition fordi: *”Man også tager mange i opløbet. Der kommer anmodningssedler med ting, som personalet kan tage sig af og kan løse med det samme. Det der behøver du ikke skrive en anmodning om. Det kan jeg svare dig på.”* Teksten på forsiden kan derfor have en ressourcebesparende funktion på den måde, at nogle anmodninger kan løses alene ved den modtagende fængselsbetjents mellemkomst.

De forskellige afkrydsningskategorier på anmodningssedlen blev fremhævet som nyttige af både ind- og ansatte. Fængselsbetjentene påpegede i den forbindelse, at det lettede den videre ekspedition, når der var definerede svarmuligheder. Muligheden for at sætte kryds medfører endvidere, at såvel ind- som ansatte tænker over, hvad problemet omhandler. I nogle tilfælde kan fængselsbetjenten også være i tvivl, hvor vedkommende må henvende sig til forskellige sagsbehandlende instanser. I sådanne tilfælde initieres sagsbehandlingen allerede tidligt i forløbet. Nogle af svarkategorier kan dog trænge til en sprogmæssig revision, så de fremstår tidssvarende. I flere tilfælde betegnes fængslets socialrådgivere fx for 'forsorgen'.

Opsamlende er der ikke enighed blandt ind- og ansatte, om man med fordel kan indføre forskellige typer af anmodningssedler. Udformningen med mulighed at afkrydse forskellige kategorier opfattes som gode redskaber, der letter sagsbehandlingsgangen og som også bidrager med mulighed for refleksion over, hvem der er den rette sagsbehandlende instans. Omkring den uddybende tekst understreger fængselsbetjentene, at de har tavshedspligt omkring de indsattes henvendelser, men for at imødekomme indsatte, der oplever en uddybende tekst som intimiderende, kan anmodningssedlen lægges i en kuvert.

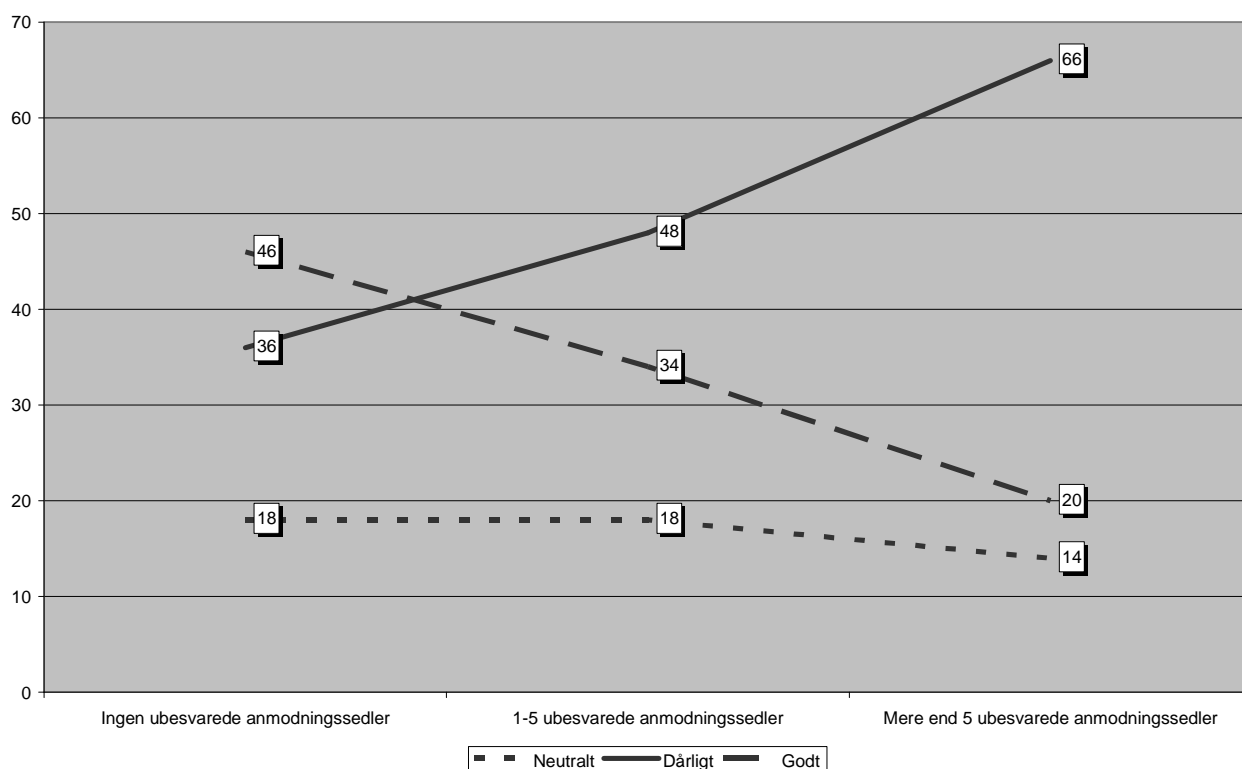
3.3. Sammenhæng med antal ubesvarede anmodningssedler?

I de gennemførte analyser af antal ubesvarede anmodningssedler og hvorvidt dette har sammenhæng med alder, etnicitet, uddannelsesniveaue, antal tidligere indsættelser, domslængde, antal overførsler, hyppighed af samtaler med fængselsbetjentene og hvorvidt den indsatte mener, at fængselsbetjentene har indflydelse på deres hverdag, er der ikke fundet statistisk signifikante

sammenhænge i den kvantitative undersøgelse. Det forholder sig derfor fx ikke sådan, at indsatte med anden etnisk baggrund eller indsatte med kortere domme i højere grad har ubesvarede anmodningssedler sammenlignet med en etnisk dansk langtidsodmømt. Det er så at sige ens for alle.

I forhold til den indsatte generelle vurdering af fængslet fremgår det imidlertid, at der er stærk sammenhæng mellem antal af ubesvarede anmodningssedler og, hvorvidt den indsatte vurderer fængslet mere eller mindre positivt. Fordelingerne fremgår af nedenstående figur:

Figur 2: Fordeling over ubesvarede anmodningssedler og vurdering af fængslet i procent

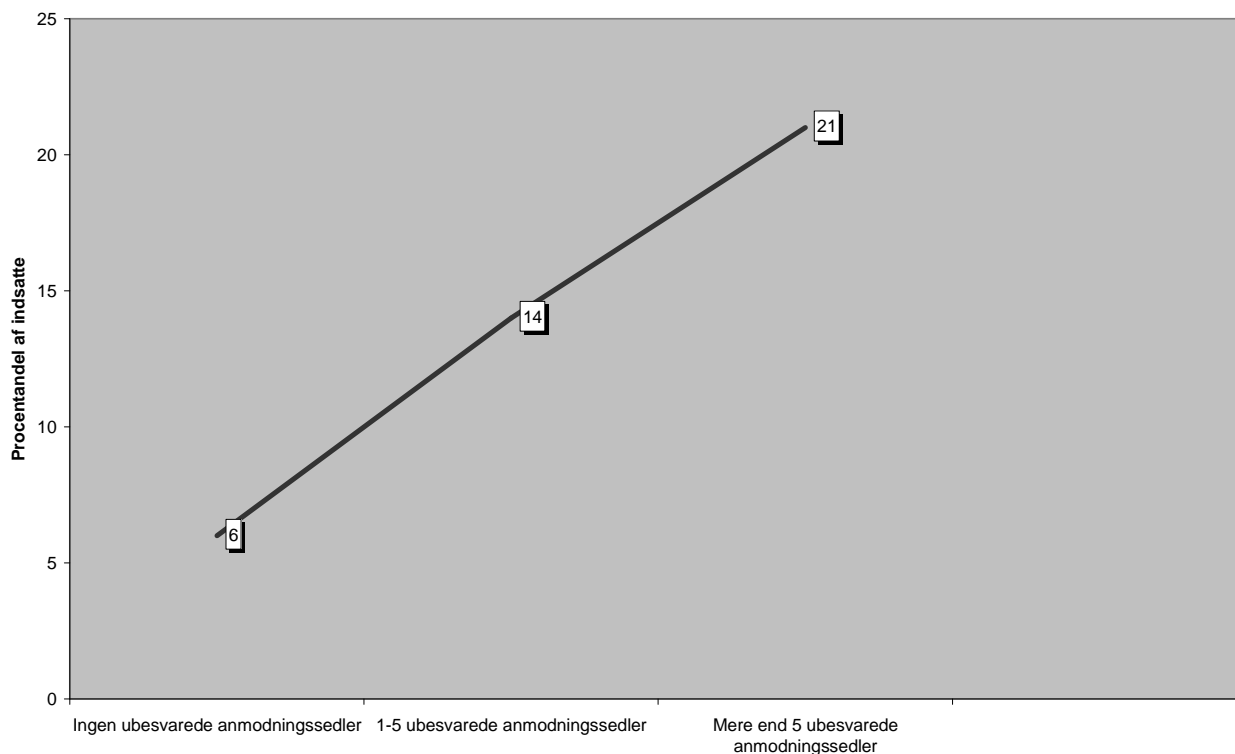


Den fuldt optrukne kurve omfatter andelen af indsatte, der vurderer fængslet som 'dårligt', hvor det bemærkes, at andelen stiger proportionalt med antallet af ubesvarede anmodningssedler. Omvendt viser den stiplede kurve, at andelen af indsatte, der vurderer fængslet som 'godt', falder i takt med at antallet af ubesvarede anmodningssedler stiger. Den prikkede kurve viser andelen af indsatte, der opfatter fængslet 'neutralt', hvor det fremgår, at der ikke på samme måde er tale om en proportional udvikling, der følger antallet af ubesvarede anmodningssedler. Analysen tyder derfor på, at praksis vedrørende håndteringen af anmodningssedler influerer på de indsatte generelle vurdering af fængslet. Det samme mønster kan genfindes, når det gælder de indsatte tiltro til fængslets beslutninger, hvor andelen af indsatte, der udtrykker lav tiltro til fængslets beslutninger, stiger proportionalt med antallet af ubesvarede anmodningssedler.

Det tyder derfor på, at praksis vedrørende håndteringen af anmodningssedler influerer på de indsatte generelle vurdering af fængslet samt tiltro til fængslets beslutninger, hvorfor man kan forvente, at de indsatte givetvis har større tiltro til fængslet, når de har erfaringer med en effektiv sagsbehandling. Indsatte der har svaret, at de har mere end 5 ubesvarede anmodningssedler, udtrykker også i højere grad oplevelsen af at mene sig udsat for en undertrykkende eller krænkende behandling af fængselssystemet sammenlignet med indsatte, der ikke har ubesvarede anmodningssedler. Det samme er tilfældet omkring indsatte oplevelse af at mene sig retfærdig behandlet i fængslet. Andelen af indsatte, der mener sig retfærdig behandlet, falder i takt med antallet af ubesvarede anmodningssedler.

Hvad angår konflikter i forholdet til de ansatte, er der også fundet sammenhæng mellem antallet af ubesvarede anmodningssedler samt, hvorvidt den indsatte har truet fængselsbetjente med vold eller har udsat fængselsbetjente for vold. Af analysen fremgår det, at 59 indsatte har oplyst, at de har truet fængselsbetjente med vold. Heraf har 11 indsatte ingen ubesvarede anmodningssedler, imens de øvrige 48 indsatte har en eller flere ubesvarede anmodningssedler. Omregnet har 8 ud af 10 indsatte, der har truet fængselsbetjente med vold ubesvarede anmodningssedler, der afventer sagsbehandling. Den nedenstående figur illustrerer sammenhængen mellem om den indsatte har truet fængselsbetjente med vold og antal af ubesvarede anmodningssedler.

Figur 3: Fordeling af ubesvarede anmodningssedler og trusler om vold af fængselsbetjente i procent



Det fremgår af figur 3, at andelen af indsatte, der har angivet, at de har truet fængselsbetjente med vold under den nuværende indsættelse stiger proportionalt med andelen af ubesvarede anmodningssedler. I dette tilfælde fremgår kausaliteten ikke – altså om indsatte, der truer fængselsbetjente med vold, ikke får sagsbehandlet anmodningssedler eller, om de ubehandlede anmodningssedler medfører, at de indsatte truer fængselsbetjentene med vold. Uanset kausaliteten er det imidlertid tankevækkende, at det tyder på, at der er sammenhæng mellem de to problemstillinger nemlig oplevelsen af manglende sagsbehandling og trusler om vold imod fængselsbetjentene.

Det samme mønster viser sig, når det gælder de indsattes oplysninger, om de har udsat fængselsbetjente for vold under deres nuværende afsoning. I dette tilfælde oplyser 27 indsatte, at have udsat fængselsbetjente for vold under deres nuværende afsoning, hvor analysen viser, at 24 af dem har ubesvarede anmodningssedler. Ligesom i det andet tilfælde kan man heller ikke sige noget om kausalitet i denne analyse.

Spørgsmålet er imidlertid, om sammenhængen mellem ubesvarede anmodningssedler og trusler om vold fortsat er signifikant, når der kontrolleres for andre faktorer, der kan tænkes at have indflydelse på trusler såsom alder, tidligere afsoninger, domslængde mv. Til undersøgelse heraf er der gennemført en logistisk regressionsanalyse, hvilket gennemgås i det følgende afsnit.

3.4. Regressionsanalyse af indsattes trusler om vold imod ansatte

Den mættede logistiske regressionsmodel betegnes som den model, der indeholder samtlige af de variable, der kontrolleres for i analysen. I dette tilfælde indeholder den mættede model interaktionseffekter, hvilket er variable/faktorer, som kan tænkes at influere hinanden. Den mættede model omfatter følgende variable og interaktionseffekter:

Afhængige variabel:

- Trusler imod de indsatte (ja/nej)

Uafhængige variable:

- Alder
- Uddannelsesniveau
- Etnicitet
- Antal tidligere afsoninger
- Domslængde
- Ubesvarede anmodningssedler (ja/nej)

Interaktionseffekter:

- Alder* Ubesvarede anmodningssedler
- Uddannelsesniveau* Ubesvarede anmodningssedler
- Etnicitet* Ubesvarede anmodningssedler

I forhold til alder er hypotesen den, at yngre indsatte ofte har en lavere grad af følelseskontrol, hvorfor man kan forvente, at yngre indsatte generelt udtrykker flere trusler sammenlignet med ældre indsatte. I forhold til uddannelsesniveau er hypotesen, at viden ofte er indgangen til alternative handlestrategier i konfliktsituationer, hvorfor man kan forvente, at indsatte med ringest uddannelsesmæssig baggrund også er de, der truer mest. Etnicitet er medtaget på grund af forskelligartede modersmål. Man kan forestille sig, at sproglige barrierer og misforståelser kan foranledige, at indsatte med anden etnisk baggrund end dansk i højere grad udtrykker trusler sammenlignet med etnisk danske indsatte. Der er kontrolleret for tidligere afsoninger ud fra antagelsen om, at mere kriminelt belastede (recidivister) kan være mere affektlabile jf. deres generelle ringere levekår og livsomstændigheder sammenlignet med førstegangssindsatte. Der kontrolleres også for domslængden ud af antagelsen om, at indsatte der er idømt straffe på mere end 5 år i højere grad er påvirket af frihedsberøvelsens depriveringer og dermed udtrykker flere trusler sammenlignet med indsatte med kortere domme. Der er ligeledes kontrolleret for, om den pågældende har ubesvarede anmodningssedler ud fra antagelsen, at indsatte med ubesvarede anmodningssedler i højere grad udtrykker trusler imod de ansatte på grund af frustrationer hermed.

Det er endvidere muligt, at to variable i sammenhæng har indflydelse på indsattes trusler imod ansatte. En hypotese er, at interaktionen mellem alder og ubesvarede anmodningssedler har indflydelse, idet de yngste indsatte kan have vanskeligere ved at styre sine frustrationer i forbindelse med manglende respons på anmodningssedler. Interaktionen mellem etnicitet og ubesvarede anmodningssedler kan have betydning, idet indsatte med anden etnisk baggrund i højere grad udtrykker trusler på grund af sproglige barrierer i forhold til manglende indsigt i årsagerne til en fraværende respons på anmodningssedler. Endelig er interaktionen mellem uddannelsesniveau og ubesvarede anmodningssedler inddraget i modellen, hvor hypotesen er, at et lavere uddannelsesniveau kombineret med ubesvarede anmodningssedler udløser frustration for den indsatte, idet den pågældende ikke mener sig forstået af fængselssystemet.

Modellen har den begrænsning, at den ikke indeholder oplysninger, om den indsattes generelle evne til at håndtere følelser eller indeholder oplysninger om problemstillinger af psykologisk art. Modellen indeholder heller ikke oplysninger om årsagerne til en eventuel manglende sagsbehandling såsom fravær blandt personalet eller komplekse anmodninger, der fordrer stillingtagen fra flere instanser.

Spørgsmålet er imidlertid, hvilken effekt der har størst betydning, når der kontrolleres for de forskellige faktorer, som modellen indeholder oplysninger om? Den endelige model, hvor de insignifikante variable er fjernet manuelt efter hver søgning, ender med følgende variable, der alle befinder sig indenfor et 5 procents signifikansniveau:

Tabel 4: Endelig model med de variable, der påvirker sandsynligheden for om den indsatte truer fængselsbetjente

Har truet fængselsbetjente	Signifikansniveau	Odds ratio (Exp.B)	95,0% konfidensinterval for Exp(B)	
			Laveste	Højeste
Alder	0,025			
15-23 år		1,000	1,000	1,000
24-29 år	0,878	1,072	0,444	2,587
30-39 år	0,129	0,493	0,198	1,230
40 år+	0,023	0,254	0,078	0,826
Tidligere afsoninger	0,041			
Ingen		1,000	1,000	1,000
1-5 tidligere afsoninger	0,058	2,353	0,972	5,693
Mere end 5 gange tidligere	0,012	3,514	1,324	9,325
Ubesvarede anmodningssedler	0,040			
Ingen		1,000	1,000	1,000
En eller flere ubesvarede anmodningssedler	0,040	2,112	1,033	4,318

Analysen viser, at de ældste indsatte har den laveste sandsynlighed for at have truet fængselsbetjente med vold. Analysen viser endvidere, at jo flere gange den pågældende har været indsat i fængsel, desto større sandsynlighed er der for, at den pågældende har truet fængselsbetjente med vold under den nuværende indsættelse. I forhold til ubesvarede anmodningssedler viser analysen, at sandsynligheden for at en indsat truer fængselsbetjente med vold er dobbelt så stor (2,112), når den indsatte har ubesvarede anmodningssedler sammenlignet med, hvis den pågældende ikke har ubesvarede anmodningssedler.

Det tyder derfor på, at såfremt de indsattes anmodningssedler besvares indenfor en rimelig tidshorisont kan det givetvis virke konfliktnivellerende i fængselsmiljøet. Resultatet af analysen kan derfor tolkes i retning af, at det af trivselsmæssige hensyn i forhold til de ansatte er vigtigt, at håndtere anmodningssedler på en – for de indsatte – tilfredsstillende måde. Sammenhængen kan dog også skyldes andre 'skjulte' faktorer, der ikke er taget højde for i undersøgelsen.

Det store spørgsmål er imidlertid, hvordan praksis kan forbedres. Hvilke tiltag skal der til for at tilgodese behovet for en mere tilfredsstillende sagsbehandling vedrørende anmodningssedler?

4. Anmodningsedler – fordele og ulemper samt forbedring

På forespørgsel om anmodningsedlerne helt burde afskaffes var såvel ind- som ansatte hver især enige om, at de ikke må afskaffes, men at håndteringen af dem trænger til nogen forbedring. De indsatte foreslog i den forbindelse indførelse af stregkodesystem suppleret med responservice ved afsendelse. Praksis kan være sådan, at fængselsbetjenten scanner anmodningsedlen ved modtagelse og herefter ekspederer sagen elektronisk til den pågældende sagsbehandlende instans. Et sådan system kan måske kobles på intranet og/eller klientsystemet.

Fængselsbetjentene er dog ikke umiddelbart tilhængere af en sådan praksisændring, idet anmodningsedlerne også har andre funktioner end oprindeligt tiltænkt. De fungerer nemlig også som 'lynafledere', fordi det ikke er alle, som man kan snakke med. I sådanne tilfælde opfattes anmodningsedlen som en rigtig god idé. En fængselsbetjent udtrykker det på følgende måde:

"Nu kan vi to ikke komme videre, så nu må du skrive en anmodningseddel til en anden, der kan snakke med dig, fordi vi to kan ikke komme videre. Det må højere op i systemet (...) Det er også godt, at han kan gå til en anden person, hvis vi er blevet lidt trætte af ham, også at du ikke skal ringe og videreformidle det her, når du i forvejen er lidt farvet af, at du har hørt på ham rigtig længe (...) Så kommer der måske nogen, og vil se på det med andre øjne og har et andet overskud end du har."

I sådanne tilfælde hvor kommunikationsmulighederne mellem ind- og ansat synes udtømte, kan anmodningsedlen være et redskab, som den indsatte kan bruge i forhold til selvstændigt at udtrykke sine problemer til en tredje instans. Hvis fængselsbetjenten i dette tilfælde skal formulere problemet på vegne af den indsatte kan risikoen være, at fremstillingen af problemstillingen farves af den ansattes forhåndsindstilling i forbindelse med den indsattes anmodning.

Undersøgelsen viser endvidere, at anmodningsedlerne også fungerer som de ansattes huskeliste, hvor en fængselsbetjent udtrykker det som: *"Jeg har også haft samtaler med indsatte, hvor jeg har bedt dem om at skrive det ned på en anmodningseddel, så jeg bedre kan huske det, og så synes jeg også, at de gør noget aktivt omkring at få løst problemet."* Når fængselsbetjente til tider glemmer at forholde sig den indsattes forespørgsel skyldes det blandt andet: *"Du får en besked, og så ryger der en alarm. Så glemmer du det, som du var i gang med, og han kommer nok og spørger igen. Det skaber mere ansvarlighed med anmodningsedler. Man får gjort tingene, og man får lagt det, de rigtige steder. Hvis man ikke når at sende en mail, så ligger anmodningsedlen på hylden om aftenen (...) Hvis vi afskaffer den, bliver det først Ragnarok."* Anmodningsedlen opfattes af fængselsbetjentene som et konkret dokument, der fungerer som reminder for fængselsbetjenten til sagsbehandling. Hvis de afskaffes er antagelsen umiddelbart, at sagsbehandlingsgangen bliver mere tilfældig. Det skyldes ikke mindst, at fængselsbetjentene har et kritisk punkt på tidspunktet for

vagtskifte, hvor det også vurderes som en fordel at have en skriftlig anmodning fra den indsatte, der ikke er afhængig af mundtlig overlevering fra en person til en anden.

I stedet for at bruge ekstra økonomiske ressourcer på elektronisk registrering formulerede fængselsbetjente følgende forslag: *"Så hellere en mand mere på afdelingen og spare udgifterne til scannere og laserhalløj."* Denne begrundelse er ikke mindst funderet i fængselsbetjentes oplevelse af, at der i forvejen bruges meget tid på registrering og dokumentation af deres arbejde: *Der er jo en masse dokumentation i forvejen. Alt skal dokumenteres og journaliseres og måles på tid. Mere computerarbejde er ikke godt."* Bekymringen for indførelse af stregkoder skyldes således en forhåndsforventning om, at der skal bruges mere tid på kontorarbejde, end fængselsbetjentene allerede bruger.

Ifølge fængselsbetjente opfattes anmodningssedler også som et redskab til støtte for videre resocialisering, idet den indsatte skal formulere sine problemer skriftligt og selvstændigt henvende sig den sagsbehandlende instans og dermed gøre en aktiv indsats for at få løst sine problemer.

For nogle indsatte fungerer anmodningssedlerne som et legitimt kontaktinstrument med fængselsbetjentene i situationer, hvor den indsatte er isoleret: *"At der kommer en ned og snakker med dem. Bare i et kvarter. Så er dagen reddet for dem."* Forespørgslen omkring udlevering af anmodningssedlen og den efterfølgende formulering af problemet og samtalen med den modtagende fængselsbetjent om den faktiske adressat til anmodningen, kan i nogle tilfælde være en legitim kontaktmulighed blandt ganske få, som indsatte i isolation kan gøre brug af. Ifølge en fængselsbetjent er anmodningssedlen også: *"Måske også bare et håb om at mærke stemningen hos betjentene i dag. Kunne man lige få til at ringe? Eller lige at hælde lidt vand ud af ørene?"* Også i disse tilfælde tyder det på, at indsatte opsøger fængselsbetjentene på deres kontor under påskud af at aflevere en anmodningsseddel men, hvor formålet også kan være, at vurdere om man kan opnå nogle ekstra goder i en ellers begrænset hverdag. I andre tilfælde kan samtalen omkring anmodningssedlen og resultatet af sagsbehandling ligeledes være et påskud, som den indsatte kan bruge i forhold til at opnå en samtale med fængselsbetjentene.

Hvis der indføres elektronisk stregkodesystem må der være øget opmærksomhed omkring, hvorvidt anmodningssedlernes mere skjulte funktion som legitimt kontakttredskab mellem ind- og ansatte, fortsat kan imødekommes.

4.1. Forslag om ændring af praksis

Undersøgelsen tyder på, at det er en stor fordel, at modtageren af anmodningssedlen kvitterer for modtagelse med navn. Dette skaber større ansvarlighed i forhold til den videre sagsbehandling og

samtidig har den indsatte en konkret person at henvende sig til, hvis sagsbehandlingen trækker i langdrag.

Den sagsbehandlende instans bør altid meddele den indsatte, om sagen er under behandling og herunder en angivelse af en omtrent sagsbehandlingstid. Dette kan eventuelt honoreres ved at udlevere en kvittering til den indsatte ved modtagelse af anmodningen. På denne måde har den indsatte også mulighed for at reagere, hvis anmodningssedlen havner et forkert sted eller i værste fald bliver væk.

Sagsbehandlingen kan givetvis gøres mere effektiv, såfremt at flere fængselsbetjente sideoplæres til at varetage konkrete specialfunktioner. Som systemet er nu tyder det på, at det er meget sårbart overfor fravær, når det alene er en person, der fx kan udfærdige afslag eller tilladelser.

Indsatte der formulerer særlig mange anmodningssedler bør gives særlig opmærksomhed gennem en personlig samtale med henblik på at afdække de konkrete årsager hertil. Mange skriftlige anmodningssedler kan dels udtrykke et behov for social kontakt og i andre tilfælde kan mange anmodningssedler skyldes fejlinformation eller følelsesmæssig ubalance. Om end nogle behandlende instanser giver sådanne indsatte karantæne kan dette ikke betragtes som en holdbar løsning af problemet, idet den indsatte kan risikere at overfører sine frustrationer til andre instanser i fængselssystemet.

Som systemet er nu, er der fundet store forskelle på udformningen af anmodningssedler. Det skyldes givetvis forskellige fængselskulturer omkring sagsbehandling, men denne undersøgelse tyder på, at man med fordel kan indføre en vis standardisering af anmodningssedler. Herunder trænger nogle af afkrydsningskategorierne til en revision, så man anvender tidssvarende betegnelser. Et eksempel herpå er kategorien 'forsorgen', der kan erstattes med det mere anvendte begreb 'socialrådgiver'.

Det må endvidere betragtes som en fordel af hensyn til indsatte, der ikke mestrer det danske sprog, at anmodningssedlerne oversættes til andet sprog end dansk.

Praksis vedrørende brug og modtagelse af anmodningssedler bør formuleres på sedlen sådan, at afsender og modtager ved, hvordan den skal håndteres. I forlængelse heraf kan der fra Direktoratet for Kriminalforsorgens side formuleres en vejledning om praksis til såvel ind- som ansatte vedrørende brug af anmodningssedler. Præsentation af vejledningen for fængselsbetjentene allerede under uddannelsen kan betyde, at anmodningssedler og håndtering heraf bliver basal viden for fængselsbetjentene.

5. Konklusion

Undersøgelsen har vist, at flere indsatte oplever nogen frustrationer i forbindelse med fængselsystemets håndtering af anmodningssedler. Disse frustrationer kan til tider medføre, at den indsatte udtrykker trusler om vold i mod de ansatte og måske endda forholder sig endnu mere negativt til fængselsopholdet sammenlignet med indsatte, der har erfaringer med en tilfredsstillende sagsbehandling. Af ombudsmandens beretninger fra år tilbage fremgår det endvidere, at problemstillingen ikke er ukendt. Der bør derfor indføres en praksis, hvor det i højere grad tilgodeses, at den indsatte modtager tilbagemelding på sine henvendelser. Tilbage meldingen skal også gælde den modtagende instans og ikke alene en kvittering for aflevering. Hvis dette alene er tilfældet, ved den indsatte fortsat ikke, om anmodningen er kommet den rette person i hænde. Det kan i denne forbindelse være en stor fordel, hvis modtageren i første instans kvitterer med sit navn, og derved kommer til at fungerer som 'tovholder' i sagsbehandlingsprocessen.

Deltagerne i fokusgrupperne pointerede, at mange anmodningssedler opleves som unødvendige at formulere, såfremt den indsatte har jævnlig kontakt med sin kontaktperson. Flere problemer kan løses gennem samtale eller ved, at kontaktpersonen tager direkte kontakt til den instans, som den indsatte har behov for kontakt med fx, hvis det drejer sig om forsorgsmæssig bistand. De indsatte påpegede dog i forlængelse heraf, at det er vanskeligt at oparbejde en bæredygtig og stabil kontakt til kontaktpersonen på grund af generel underbemanding, sygdom blandt personalet og udstationering af fængselsbetjente til andre afsnit eller andre fængsler. I forlængelse heraf efterlyste de indsatte også, at fængslet blev tildelt flere personalemæssige ressourcer, end tilfældet er nu.

Endelig afdækker nærværende undersøgelse ikke årsagen til at nogle indsatte formulerer særligt mange anmodningssedler. Med andre ord: hvad kendetegner denne gruppe og hvordan kan deres behov tilgodeses på en sådan måde, at de ikke behøver at: *"voldtage systemet med anmodningssedler."* Det tyder på, at det er den samme gruppe indsatte som fængselsbetjente omtaler som *"tidsrøvere"* på bekostning af sagsbehandling for andre indsatte. Det er muligt, at denne gruppe i højere grad truer fængselsbetjente med vold sammenlignet med andre indsatte, men hvor forklaringen måske skal findes i andre faktorer end ubesvarede anmodningssedler, som denne undersøgelse ikke har taget højde for.

Litteraturliste

Kreiner, Svend (1999), *Statistisk problemløsning*. Jurist og Økonomforbundets forlag. København.

Minke, Kjær Linda (2010), *Fængslets indre liv*. Ph.d. afhandling, Det Juridiske Fakultet, Københavns Universitet.

Ombudsmandens inspektion 2004-4168-328:

http://www.ombudsmanden.dk/sager/inspektioner/alle_inspektioner/Anstalten_ved_Herstedvester/

Bemærk afsnit 6.13.

Ombudsmandens inspektion 2003-3603-628:

http://www.ombudsmanden.dk/sager/inspektioner/alle_inspektioner/horseroed/ Bemærk afsnit

6.1.1.

Ombudsmandens inspektion 2003-0049-628:

http://www.ombudsmanden.dk/sager/inspektioner/alle_inspektioner/ah_aalborg/ Bemærk afsnit

6.17.

Bilag 1. Interviewguide til de indsatte

1. Introduktion til formålet med undersøgelsen og dette møde:

Erfaringer med anmodningssedler. Finde frem til en bedre praksis vedrørende anmodningssedler.

Tilladelse til at optage på diktafon

Citater og henvisninger.

2. praksis med anmodningssedler:

Beskrive proces med anmodningssedler

Reaktionsmønstre på forsinkelse eller manglende sagsbehandling.

Forklaringer på indsatte, der formulerer særlig mange anmodningssedler.

3. Forskellige eksempler på den nuværende praksis vedr. anmodningssedler:

Arresten i Næstved

Midtjyllands fængsel

Statsfængslet i Møgelkær

Østjylland

Vridsløselille

Københavns fængsler

3.1. Hvilke fordele/mangler er der ved de forskellige anmodningssedler?

3.2. Hvordan kan den ideelle anmodningsseddel se ud?

4. Andre kommunikationsredskaber:

4.1. Bør anmodningssedler helt afskaffes?

4.2. Andre former for kommunikationsredskab som indsatte kan bruge, der er mere velegnet end anmodningssedler?

5. Opsamling, perspektivering og afrunding:

5.1. Gennemgang af handleplanerne og eventuelle supplerende kommentarer.

5.2. Andre forslag til forbedringer af indsattes kommunikationsmuligheder med ansatte.

Bilag 2. interviewguide til fængselsbetjente

1. Introduktion til formålet med undersøgelsen og dette møde:

Indsatte udtrykker vanskeligheder forbundet med anmodningssedler fx om sedlen er nået frem til rette modtager. Nogle indsatte skriver flere sedler om det samme problem. Hvilke erfaringer har I med anmodningssedler? Tilladelse til at optage på diktafon – fremstilling af citater.

2. Praksis med anmodningssedler

Beskrive en arbejdsgang med anmodningssedler (fra modtagelse og videre i systemet). Antal? Forskelle i fængslet?

Eventuelle barrierer i sagsbehandlingsprocessen? (modtagere)

Erfaringer med indsatte der skriver mange anmodningssedler og hvilke forklaringer, der er på det.

Reaktioner fra de indsatte pga. forsinkelse eller manglende sagsbehandling.

3. Forskellige eksempler på den nuværende praksis vedr. anmodningssedler:

Arresten i Næstved

Midtjyllands fængsel

Statsfængslet i Møgelkær

Østjylland

Vridsløselille

Københavns fængsler

3.1. Hvilke fordele/mangler er der ved de forskellige anmodningssedler?

3.2. Hvordan kan den ideelle anmodningsseddel se ud?

4. Andre kommunikationsredskaber:

4.1. Bør anmodningssedler helt afskaffes?

4.2. Andre former for kommunikationsredskaber, der kunne være mere velegnet end anmodningssedler? Rollen som kontaktperson?

5. Opsamling, perspektivering og afrunding:

5.1. Gennemgang af handleanvisningerne og eventuelle supplerende kommentarer.

5.2. Andre forslag til forbedringer af indsattes kommunikationsmuligheder med indsatte.