

**Supplement til
Landsdækkende analyse af klager over politibetjeningen
af 5. september 2008
(politsvigt)**



I. Indledning

Side 2

Rigspolitiet udsendte den 5. september 2008 en landsdækkende analyse af klager over politibetjeningen (politisvigt). Analysen byggede på redegørelser udarbejdet af politikredsene vedrørende klagesager og sager omtalt i medierne, hvor en borger – som ønsker politimæssig bistand ("udrykning") – ikke har kunnet komme (hurtigt nok) i kontakt med politiet og/eller har oplevet, at politiet ikke er kommet (hurtigt nok) til stede. Undersøgelsen omfattede perioden fra de enkelte politikredse overgik til "ny drift" i forbindelse med politireformen og frem til den 1. august 2008. Rigspolitiets analyse blev den 9. september 2008 oversendt til Folketingets Retsudvalg sammen med politikredsenes redegørelser.

Efterfølgende er der sat spørgsmålstegn ved, om politikredsenes redegørelser omfattede alle sager, som kan have karakter af eventuelle politisvigt. På den baggrund anmodede Justitsministeriet den 15. december 2008 Rigspolitiet om på grundlag af indberetninger fra politikredsene at afgive en udtalelse om, i hvilket omfang kredsene har kendskab til sager i den pågældende periode, som ikke er omtalt i analysen, men som kan have karakter af eventuelle svigt i politiets bistand ("udrykning") til borgerne.

Rigspolitiet anmodede den 18. december 2008 alle politikredsene om, at udarbejde en supplerende redegørelse, om eventuelle sager, som kan siges eventuelt at have karakter af politisvigt:

Landsdækkende analyse af klager over politibetjeningen (politisvigt)

Justitsministeriet har den 15. december 2008 udsendt vedlagte pressemeddelelse om politisvigtsanalysen.

Som det fremgår af pressemeddelelsen, har Justitsministeriet på baggrund af den seneste offentlige debat om politisvigtsanalysens omfang anmodet Rigspolitiet om på grundlag af indberetninger fra politikredsene at afgive en udtalelse om, i hvilket omfang kredsene har kendskab til sager fra den pågældende periode, som ikke er med i analysen, men som kan siges eventuelt at have karakter af politisvigt som defineret nedenfor.

I fortsættelse heraf skal Rigspolitiet anmode politikredsene om at udarbejde en supplerende redegørelse om eventuelle sager af den ovennævnte karakter. Redegørelsen skal ligesom politisvigtsanalysen omfatte sager, som vedrører perioden fra det tidspunkt, hvor kredsen gik "i ny drift" og frem til den 1. august 2008, og som angår tilfælde, hvor en borger – der ønsker politimæssig bistand ("udrykning") – ikke har kunnet komme (hurtigt nok) i kontakt med politiet og/eller har oplevet, at politiet ikke er kommet (hurtigt nok) til stede.



Redegørelsen skal naturligvis ikke omfatte de sager, som er indeholdt i den redegørelse, som kredsen tidligere har udarbejdet, men skal i øvrigt indeholde de samme oplysninger vedrørende de enkelte sager.

I forbindelse med den supplerende redegørelse forudsætter Rigspolitiet, at politikredsens øverste ledelse inddrager alle linjechefer samt andre relevante chefer, herunder lederne af vagtcentralerne og lederne af AV-sektionerne, med henblik på at identificere eventuelle yderligere relevante sager fra analyseperioden, som de pågældende chefer måtte have haft kendskab til i forbindelse med politikredsens tidligere redegørelse eller efterfølgende er blevet bekendt med.

Det forudsættes, at ledelsen i den enkelte politikreds gør alle medarbejdere i kredsen opmærksomme på dette brev med henblik på, at medarbejderne kan foretage indberetning til deres chef af sager, som efter deres opfattelse kan være relevante for udarbejdelsen af redegørelsen.

Rigspolitiet skal anmode om at modtage den supplerende redegørelse senest mandag den 2. februar 2009.

Da en af årsagerne til, at der blev rejst tvivl om, hvorvidt kredsenes første redegørelser var fyldestgørende, var, at analysetemaet ikke var blevet tilstrækkeligt entydigt defineret, udarbejdede Rigspolitiet til brug for kredsenes supplerende redegørelser et notat af 26. januar 2009 bl.a. med en uddybning af analysetemaet. Samtidig blev analysen udvidet til også at omfatte konkrete identificerbare episoder, som kan have karakter af politisvigt, men som ikke nødvendigvis har givet anledning til en "klage" fra en borger, jf. nærmere notatets pkt. 1.3):

Notat vedrørende nogle spørgsmål i forbindelse med udarbejdelse af en supplerende redegørelse vedrørende eventuelle sager om politisvigt

Ved rundskrivelse af 18. december 2008 er politikredsene anmodet om at udarbejde en supplerende redegørelse om klager over polititjeningen (politisvigt).

Nedenfor er der redegjort for afgrænsningen af undersøgelsen bl.a. på baggrund af de spørgsmål, som er rejst i forbindelse med optakten til den supplerende redegørelse eller i fortsættelse af Rigspolitiets rundskrivelse af 18. december 2008.

1. Sagskategorier

Politikredsene skal i den supplerende redegørelse indberette, i hvilket omfang kredsen har kendskab til sager i analyseperioden, som ikke er omtalt i politisvigtanalysen, men som kan have karakter af eventuelle politisvigt.

Ved politisvigt forstås konkrete, identificerbare episoder, hvor en borger – der ønsker politimæssig bistand ("udrykning") – ikke har kunnet komme (hurtigt nok) i



kontakt med politiet og/eller har oplevet, at politiet ikke er kommet (hurtigt nok) til stede.

Analyseperioden for politisvigtsanalysen vedrører som hidtil perioden fra det tidspunkt, hvor kredsene gik i "ny drift", og frem til den 1. august 2008.

Den supplerende redegørelse skal naturligvis alene omfatte sager fra analyseperioden af den ovennævnte karakter, som ikke er indeholdt i kredsens tidligere redegørelse.

Den supplerende redegørelse skal således omfatte eventuelle yderligere konkrete, identificerbare episoder, som kredsene har kendskab til.

De relevante sager vil kunne være kommet til kredsens kendskab på følgende tre måder:

1) **Egentlige klager** indgivet af borgerne skriftligt eller ved personlig henvendelse, og som er registreret i politikredsene som klagesager. Disse sager bør være omfattet af kredsens oprindelige redegørelse, hvis klagen er modtaget inden udarbejdelsen af den oprindelige redegørelse. Hvis en sådan klagesag ved en fejl ikke er indgået i den oprindelige redegørelse, skal den medtages i den supplerende redegørelse.

Hvis klagen først er indgivet efter den oprindelige redegørelse, men vedrører en episode i analyseperioden, medtages sagen ligeledes i den supplerende redegørelse med angivelse af, at klagen først er modtaget efterfølgende.

Det forudsættes, at kredsene gennemgår de journaliserede klagesager, som er modtaget efter udarbejdelsen af den oprindelige redegørelse, med henblik på at identificere eventuelle klager, som vedrører episoder i analyseperioden.

2) **Medieomtale** af sager om konkrete episoder, der eventuelt kan have karakter af politisvigt. Disse sager bør tilsvarende være omfattet af kredsens oprindelige redegørelse, hvis sagen har været omtalt i medierne inden udarbejdelsen af den oprindelige redegørelse.

Hvis sagen først er omtalt i medierne efter den oprindelige redegørelse, men vedrører en episode i analyseperioden, medtages sagen i den supplerende redegørelse med angivelse af, at sagen først har været medieomtalt efterfølgende.

Rigspolitiet vil foretage en gennemgang af de medier, som er tilknyttet InfoMedia fra tiden efter udarbejdelsen af den oprindelige redegørelse med henblik på at identificere eventuelle medieomtalte sager, som vedrører episoder i analyseperioden. Rigspolitiets gennemgang omfatter artikler, som InfoMedia, via forskellige søgeord, umiddelbart har vurderet handler enten konkret om politiets daglige virke, eller er debat om politiet, og hvor der erfaringsmæssigt er størst sandsynlighed for at finde relevante oplysninger. Rigspolitiet udsender en samling af sådanne artikler til politi-



kredsene. Politikredsene skal på baggrund af omtalen i artiklerne søge at udfinde de eventuelle konkrete identificerbare episoder, som ligger til grund for artiklerne. Politikredsene skal endvidere selv foretage en gennemgang af eventuelle relevante medier, som ikke er tilknyttet Infomedia.

3) Konkrete, identificerbare episoder, som kredsene har fået kendskab til **på anden måde**. Flere politikredse har i forbindelse med den oprindelige redegørelse søgt at identificere yderligere sager omfattet af analysetemaet, idet kredsene har anmodet ledelsesgruppen om at identificere sådanne andre sager. Alene få sager i kredsenes oprindelige redegørelser synes dog at være blevet identificeret (alene) ad denne vej.

I det omfang kredsene har fået kendskab til konkrete, identificerbare episoder i analyseperioden, som kan have karakter af et eventuelt politisvigt, men som hverken har givet anledning til en egentlig klage eller til medieomtale, skal sådanne sager således også indgå i den supplerende redegørelse.

Der vil i første række kunne være tale om sager, hvor en borger personligt eller telefonisk har udtrykt kritik eller utilfredshed over polititjenesten i forbindelse med en konkret episode, men hvor borgeren – f.eks. fordi den pågældende allerede i forbindelse med henvendelsen har fået et umiddelbart svar – ikke har anmodet om, at der blev foretaget yderligere i anledning af sagen.

Der vil imidlertid også kunne være tale om konkret identificerbare episoder, som kredsene eller den enkelte medarbejder har kendskab til, og som eventuelt kan have karakter af politisvigt, selvom den berørte borger i sagen ikke selv har givet udtryk for kritik eller utilfredshed.

Mere generelle forhold vedrørende kredsens arbejdstilrettelæggelse, herunder f.eks. om ressourceprioritering, disponering af beredskabet og lignende, skal ikke indgå i den supplerende redegørelse, der som anført omhandler konkrete sager om eventuelle politisvigt.

2. Metode

Det forudsættes, at politikredsene – ud over at inddrage linjecheferne, lederne af vagtcentralerne mv. – gør alle medarbejdere i kredsene opmærksomme på rundskrivelsen af 18. december 2008 med henblik på, at medarbejderne kan foretage indberetning til deres chef af konkrete, identificerbare sager, som de har kendskab til, og som efter det ovenfor anførte kan være relevante for udarbejdelsen af den supplerende redegørelse.

I den forbindelse forudsættes det af praktiske grunde, at alene kredsens nuværende medarbejdere gøres opmærksom på den supplerende undersøgelse. Medarbejdere, som har skiftet politikreds, kan naturligvis gøre deres nuværende ledelse opmærksom på sager omfattet af undersøgelsen fra deres tidligere kreds. I sådanne tilfælde oversendes beskrivelsen af sagsforløbet til den relevante politikreds. Medarbejdere



på tjenestefrihed, udsendte på internationale missioner eller på assistancetjeneste i Grønland inddrages ikke.

Kredsens medarbejdere gøres opmærksom på den supplerende undersøgelse ved en e-mail til alle medarbejdere.

E-mailen bør indeholde en afskrift af Rigspolitiets rundskrivelse af 18. december 2008 og en kopi af politikredsens oprindelige redegørelse.

Indberetning af konkret identificerbare episoder i analyseperioden, der ikke er omtalt i den oprindelige redegørelse, men som kan have karakter af eventuelle politisvigt som defineret ovenfor i pkt. 1, foretages til medarbejderens nærmeste leder. Indberetningerne bør herefter samles ét sted i politikredsen.

Politikredsens ledelse skal gennemgå indberetningerne fra medarbejderne og foretage en vurdering af, om sagerne skal medtages i den supplerende redegørelse. Hvis en medarbejder har indberettet en sag, som ikke er omfattet af analysetemaet i den supplerende redegørelse, skal medarbejderen gøres bekendt med dette og herunder begrundelsen for, at sagen ikke er medtaget i den supplerende redegørelse.

Det forudsættes, at der ikke udover det anførte skal foretages yderligere nye undersøgelser, herunder f.eks. en fuldstændig gennemgang af døgnrapporterne for analyseperioden eller af spørgeskemaerne fra den årlige borgertilfredshedsundersøgelse.

Den supplerende redegørelse bør affattes således, at sagerne opgøres særskilt for hver af de tre kategorier, som er nævnt under pkt. 1 (klagesager, mediesager og andre sager), og således at sager under pkt. 1, 3 (andre sager) tillige opdeles i sager, hvor borgerne har givet udtryk for kritik eller utilfredshed, og sager, hvor dette ikke er tilfældet.

Det bør for hver enkelt af de angivne sagskategorier fremgå, i hvor mange af sagerne der efter politikredsens vurdering *er* henholdsvis *ikke er* foretaget en korrekt politimæssig disponering. Sager, der angår manglende tilgængelighed, bør opgøres særskilt.

Opmærksomheden henledes på, at Rigspolitiet ikke har foretaget en gennemgang af borgerhenvendelser til Rigspolitiet vedrørende undersøgelsestemaet, idet det forudsættes, at sådanne eventuelle sager indgår i kredsenes redegørelser.

3. Definitioner

Analysetemaet er fortsat konkrete sager, som vedrører perioden fra det tidspunkt hvor kredsen gik "i ny drift" og frem til den 1. august 2008, og som angår tilfælde, hvor en borger – der ønsker politimæssig bistand ("udrykning") – ikke har kunnet komme (hurtigt nok) i kontakt med politiet og/eller har oplevet, at politiet ikke er kommet (hurtigt nok) til stede.



At analysen skal omfatte ”konkrete sager”, indebærer, at der skal være tale om et konkret hændelsesforløb (en hændelse). Mere generel utilfredshed over polititbetjeningen i et område eller udtalelser om, at ”politiet ikke kommer, når der er brug for dem”, er således ikke omfattet af analysen. Sådanne udsagn skal i givet fald konkretiseres til en eller flere identificerbare hændelser, som hver især er omfattet af analyse-temaet.

At sagen skal være ”identificerbar” indebærer, at det konkrete hændelsesforløb skal kunne klarlægges, hvis det er muligt ved angivelse af borgerens navn, og i hvert fald ved oplysning om tid og sted samt de nærmere omstændigheder i øvrigt, således at episoden kan vurderes.

Sager vedrørende **politimæssig bistand** skal forstås som i modsætning til borgernes henvendelser vedrørende administrative sager, f.eks. kørekort og våbentilladelser, eller henvendelser fra borgerne i allerede verserende sager, f.eks. henvendelser fra vidner eller forurettede som ønsker information og vejledning eller henvendelser fra borgere, som søger generel information og vejledning om åbningstider, regler mv.

Analysen omfatter sager, hvor borgeren efterspørger politimæssig bistand i form af ”**udrykning**”, hvilket vil sige sager, hvor borgeren har ønsket, at politiet kommer til stede.

Dette omfatter naturligvis sager, hvor en borger har rettet henvendelse til politiet med henblik på at få politiet til stede akut/straks, idet borgeren har været af den opfattelse, at der har været behov for dette. Det kan f.eks. vedrøre sager om ”indbrud i øjeblikket”, sager, hvor en borger følger en formodet spiritusbilist, sager, hvor en borger ringer i forbindelse med, at vedkommende aktuelt bliver ”forfulgt/overfaldet”, sager fra offentlige institutioner, hvor en borger optræder truende over for personalet, og sager, hvor en voldelig ægtefælle/samlever søger at trænge ind på den tidligere fælles bopæl.

Det omfatter imidlertid også sager, hvor en borger har rettet henvendelse til politiet med henblik på, at politiet skal komme til stede for at efterforske en forbrydelse, som allerede er sket. Borgeren har således haft den forventning til politiets service, at politiet ville komme til stede for i det mindste at iværksætte en nærmere efterforskning i sagen. Borgeren har ikke nødvendigvis haft en forventning om, at politiet ville komme til stede akut/straks, men dog inden for rimelig tid eller på et nærmere aftalt tidspunkt. Det drejer sig f.eks. om sager, hvor der har været indbrud i beboelse, sager med hærværk mod biler eller ejendom og sager vedrørende overfald mv., hvor gerningsmanden ikke længere er til stede.

Analysen skal omfatte sager af den omhandlede type, hvor **borgerne ikke har kunnet komme (hurtigt nok) i kontakt med politiet**. Dette drejer sig om episoder, hvor borgeren – typisk via telefonen, men det kan også være via dørtelefonerne eller ved personlig henvendelse i ekspeditionerne – har søgt at få politiet til stede, men hvor det af en eller anden grund ikke er lykkedes – enten slet ikke eller ikke hurtigt



nok. Dette kan f.eks. skyldes tekniske fejl, hvor borgerens slet ikke har kunnet komme igennem til politiet, at telefonerne ikke er blevet taget i omstillingen, at opkaldet er blevet omstillet forkert, eller at opkaldet – efter omstilling – ikke er blevet taget.

Analysen skal endvidere omfatte sager af den omhandlede type, hvor **borgerne har oplevet, at politiet ikke er kommet (hurtigt nok) til stede**. Dette omfatter f.eks. episoder, hvor det er vurderet, at der ikke er behov for, at politiet kommer til stede, men også sager, hvor politiet ved en fejl slet ikke kommer til stede eller først kommer til stede meget sent. Det kan f.eks. skyldes, at borgerens henvendelse nok er blevet registreret, men den efterfølgende ikke er blevet videreformidlet til rette vedkommende (f.eks. lokalpolitiet eller patruljen). Det kan også skyldes, at borgerens henvendelse er blevet misforstået og dermed ikke opfattet som en henvendelse, der krævede hurtig politimæssig tilstedeværelse.

4. Justitsministeriets gennemgang af borgerhenvendelser.

Som led i den supplerende analyse gennemgår Justitsministeriet de relevante borgerhenvendelser, som ministeriet har modtaget, med henblik på at identificere alle henvendelser om konkrete episoder fra analyseperioden, der kan have karakter af eventuelle svigt i politiets bistand ("udrykning") til borgerne.

Justitsministeriet videresender inden udgangen af januar de henvendelser, der vedrører konkrete sager, som kan være omfattet af analysetemaet, til den relevante politikreds med kopi til Rigspolitiet. I det omfang, sagerne ikke allerede indgår i politikredsens oprindelige redegørelse, forudsættes det, at kredsen herefter vurderer, om sagen har en sådan karakter, at den bør indgå i kredsens supplerende redegørelse.

5. Sager, som ikke er omfattet af kredsens supplerende redegørelse

Fremkommer der i forbindelse med den supplerende undersøgelse i politikredsen sager, som er omfattet af analysetemaet, men som ikke skal medtages i den supplerende redegørelse, fordi de ligger uden for analyseperioden, skal politikredsen foretage en vurdering af, om det fremkomne giver anledning til overvejelser med henblik på i fremtiden at imødegå de forhold, som har givet anledning til, at sagerne er opstået.

Notatet blev udsendt til politikredsene den 26. januar 2009, og i samme forbindelse blev fristen for indsendelse af den supplerende redegørelse forlænget til den 23. februar 2009:

I fortsættelse af Rigspolitiets rundskrivelse af 18. december 2008 fremsendes vedlagt et notat vedrørende nogle spørgsmål i forbindelse med udarbejdelse af en supplerende redegørelse vedrørende eventuelle sager om politisvigt.

Opmærksomheden henledes på, at kredsens supplerende redegørelse - som noget nyt i forhold til den oprindeligt iværksatte analyse - også skal indeholde konkrete identi-



ficerbare episoder, som kan have karakter af politisvigt, men som ikke nødvendigvis har givet anledning til en "klage" fra en borger, jf. nærmere notatets afsnit 1, pkt. 3).

Som omtalt i notatets afsnit 1, pkt. 2) vil Rigspolitiet foretage en gennemgang af Infomedia efter omtale af sager i medierne efter den oprindelige redegørelse, men vedrørende en episode i analyseperioden. Resultatet af gennemgangen vil blive udsendt til politikredsene snarest muligt.

Fristen for indsendelse af den supplerende redegørelse er forlænget, så Rigspolitiet skal anmode om at modtage kredsens supplerende redegørelse senest mandag den 23. februar 2009.

Endelig er kredsene blevet anmodet om at disponere de supplerende redegørelser efter en ensartet skabelon.

II. Politikredsens supplerende redegørelser

1. Identifikation af sagerne i den supplerende redegørelse

Vedrørende identifikationen af de sager, som indgår i kredsens supplerende redegørelser henvises til det anførte i ovennævnte notat af 26. januar 2009 samt til politikredsens redegørelser.

Politikredsens redegørelser til brug for den oprindelige analyse byggede på en gennemgang af de klagesager, som kredsene da havde modtaget og på en gennemgang af medieomtaler. Kredsene identificerede i den forbindelse ca. 300 sager, som var omfattet af analysetemaet.

I forbindelse med den supplerende gennemgang – og herunder præciseringen af analysetemaet – har kredsene identificeret yderligere 43 sager, som er omfattet af temaet for den oprindelige analyse.

Det drejer sig om 39 klager indgivet før den 1. august 2008 og 4 omtaler i medierne før den 1. august 2008. Disse sager hidrører hovedsagligt fra 3 politikredse. Midt- og Vestsjælland har således identificeret yderligere 8 klager og 4 medieomtaler fra før den 1. august 2008, som nu anses for omfattet af analysetemaet, men som ikke var medtaget i kredsens første redegørelse. Nordsjællands Politi har identificeret yderligere 15 klager indgivet før 1. august 2008, som nu anses for omfattet af analysetemaet, og Østjyllands Politi har identificeret yderligere 6 klagesager. De øvrige 9 politikredse har identificeret de resterende i alt 10 sager.

Baggrunden for, at kredsens supplerende redegørelser nu medtager disse yderligere klager og medieomtaler fra før den 1. august 2008 er særligt, at det med præciseringen af analysetemaet nu udtrykkeligt fremgår, at redegørelserne også skal omfatte de - typisk mindre alvorlige - sager, hvor borgerne har anmodet om politimæssig bistand, men hvor sagen ikke tilsiger at politiet skal komme til stede akut/straks, jf. nærmere notatets pkt. 3. Herudover er enkelte sager er ved en fejl



f.eks. i forbindelse med gennemgangen af de forskellige journalkategorier ikke blevet identificeret i forbindelse med den første redegørelse.

Side 10

Herudover har kredsene i forbindelse med den supplerende gennemgang redegjort for yderligere 23 sager (13 klagesager og 10 omtaler i medierne), der vedrører hændelser i analyseperioden, men som kredsene først har modtaget efter udarbejdelsen af den oprindelige redegørelse. Disse sager kunne af naturlige årsager ikke indgå i de oprindelige redegørelser.

Endvidere har kredsene - som følge af udvidelse af analysen til også at omfatte konkrete identificerbare episoder, som kan have karakter af politisvigt, men som ikke nødvendigvis har givet anledning til medieomtale eller en ”klage” fra en borger til politikredsen - identificeret yderligere 54 sager. Heraf har politikredsens ledere og medarbejdere henledt opmærksomheden på 18 hændelser/forhold, som kan have karakter af politisvigt. 11 af disse sager er fra Fyn, mens de resterende 7 sager fordeler sig på 4 andre politikredse. I 7 politikredse har ledere og medarbejdere ikke peget på eventuelle politisvigt, som ikke har været omfattet af kredsens oprindelige redegørelser.

27 af de 54 sager er blevet identificeret i forbindelse med Justitsministeriets gennemgang af relevante borgerhenvendelser, som har resulteret i, at en række henvendelser er blevet fremsendt til politikredsene og i relevant omfang indgå i kredsens supplerende redegørelser. De 27 sager fordeler sig på 10 af de 12 politikredse.

De sidste 9 af de 54 sager er identificeret i to politikredse på anden måde i forbindelse med den oprindelige redegørelse, men kredsene anså dem ikke da for omfattet af analysetemaet.

Politikredsens supplerende redegørelser omfatter således i alt 120 sager, som er blevet identificeret således:

Klager indgivet før 1. august 2008	39
Klager indgivet efter 1. august 2008	13
Medieomtaler før 1. august 2008	4
Medieomtaler efter 1. august 2008	10
Sager identificeret af ledere og medarbejdere	18
Sager identificeret i Justitsministeriet	27
Sager identificeret på anden måde	9

Vedrørende de enkelte grupper af sager, henvises til det ovennævnte notat pkt. 1. 1)-3) og pkt. 4.

Kredsens supplerende redegørelser kan findes på kredsens hjemmesider på www.politi.dk.



Alle politikredsene – bortset fra Bornholm – har identificeret nye sager i forbindelse med den supplerende redegørelse. Sagerne er ikke ligeligt fordelt på politikredsene, idet to politikredse alene har identificeret 3 sager (Sydsjællands og Lolland Falster samt Københavns Vestegn), og den politikreds, som har identificeret flest sager, har 31 nye sager med i kredsens supplerende redegørelse (Midt- og Vestsjælland).

2. Karakteren af sagerne i den supplerende redegørelse

Rigspolitiet har gennemgået sagerne i kredsens supplerende redegørelser, og har rubriceret dem under de samme temaer, som sagerne i de oprindelige redegørelser blev henført til:

1. Tilgængelighed via telefonerne
 - a. Tekniske fejl i telefonsystemet
 - b. U hensigtsmæssigheder ved telefonbetjeningen
2. Politiets reaktion på borgernes henvendelser
 - a. Fejldisponeringer
 - b. Politimæssigt korrekte prioriteringer
 - c. Politimæssigt korrekte disponeringer.

Vedrørende Rigspolitiets gennemgang af sagerne og de generelle problematikker i forbindelse hermed - herunder kriterierne for rubriceringen af sagerne under de enkelte temaer - henvises til Rigspolitiets landsdækkende analyse af klager over politibetjeningen (politisk) af 5. september 2008, side 5-6. Det bemærkes, at sagsbeskrivelserne i de supplerende redegørelser generelt synes mindre detaljerede og præcise, end tilfældet var i de oprindelige redegørelser. Det skyldes, at det har været vanskeligere at kortlægge et præcist sagsforløb i en række sager særligt som følge af den tid, der er gået siden den konkrete hændelse, ligesom det ikke i alle sagerne har været muligt at få uddybet et hændelsesforløb via kontakt til en borger, som har klaget.

Af de 120 sager kan de 99 sager henføres til mindst et af de ovennævnte temaer. I lighed med den første analyse falder ca. $\frac{1}{4}$ af disse sager indenfor hovedoverskriften tilgængelighed via telefonerne. Vedrørende beskrivelse af politiets telefonsystem og karakteren af de fejl, som indgår i sagerne vedrørende tilgængelighed via telefonerne henvises til den oprindelige analyse, side 7-10.

Langt hovedparten af sagerne vedrørende telefonbetjeningen synes at vedrøre uhensigtsmæssigheder ved telefonbetjeningen, men det er i flere af sagerne vanskeligt at afgøre, om de problemer med at komme i kontakt med politiet via telefonen, som borgerne har beskrevet, skyldes tekniske fejl eller andre uhensigtsmæssigheder ved telefonbetjeningen. I den oprindelige analyse kunne ca. $\frac{1}{5}$ af sagerne henføres til tekniske fejl, mens $\frac{4}{5}$ blev henført til uhensigtsmæssigheder ved telefonbetjeningen.



De resterende $\frac{3}{4}$ af de i alt 99 sager vedrører politiets reaktion på borgernes henvendelser. Vedrørende karakteren af de sager, som indgår under hovedoverskriften vedrørende politiets reaktion på borgerens henvendelse henvises til den oprindelige analyse, side 10-15.

Sagerne under denne hovedoverskrift fordeler sig med ca. $\frac{1}{3}$ på hver af de tre temaer ”fejldisponeringer”, ”politimæssigt korrekte prioriteringer” og ”politimæssigt korrekte disponeringer”. I den oprindelige analyse fordelte sagerne i denne gruppe sig med ca. 40 % på såvel fejldisponeringer som politimæssigt korrekte prioriteringer, mens de sidste ca. 20 % kunne rubriceres under politimæssigt korrekte disponeringer.

III. Analysens konklusioner

I den oprindelige analyse sammenfattes konklusionerne således:

”Analysen omfatter klagesager og konkrete sager i øvrigt, der har været omtalt i medierne, hvor der har været rejst kritik af, at det ikke har været muligt for borgere at komme i kontakt med politiet (hurtigt nok) og/eller klager over, at politiet ikke er kommet (hurtigt nok) til stede.

Analysen af de konkrete sager har vist, at borgerne i en række tilfælde ikke har kunnet komme (hurtigt nok) i kontakt med politiet. Dette skyldes,

- at politiets telefonsystem i forbindelse med politireformen er blevet grundlæggende omlagt, i hvilken forbindelse der er opstået nogle tekniske fejl.
- at medarbejderne ikke umiddelbart i forbindelse med overgangen til organisationen i de nye større politikredse med helt nye sags- og forretningsgange mv. har haft de fornødne forudsætninger for at yde en korrekt telefonbetjening.
- at bemanningen af telefonbetjeningen ikke til stadighed har været tilstrækkelig stor.

En række af de umiddelbare problemer ved overgangen til driften i de nye politikredse og til det nye telefonsystem er afhjulpet, og der er igangsat yderligere initiativer med henblik på at sikre, at borgerne får en god service, når de retter telefonisk henvendelse til politiet.

Analysen har endvidere vist,

- at politiet i nogle konkrete sager ikke har foretaget en politimæssigt korrekt disponering. Antallet af disse sager er ikke stort i forhold til det samlede antal dispositioner, som politiet foretager, og det er uklart, om antallet er steget i forbindelse med implementeringen af politireformen. I politireformens implemente-



ringsfase har der været en større risiko for, at fejl kunne forekomme i større omfang end før reformen.

Side 13

- at borgerens forventninger til den "almindelige daglige" politibetjening ikke er afstemt i forhold til den ydelse, som politiet rent faktisk kan levere, hvilket indebærer, at politiet løbende må arbejde med at afstemme forventninger og krav, f.eks. i kreds- og lokalrådene, men også gennem en konstruktiv dialog med de borgere, som politiet dagligt kommer i kontakt i forbindelse med borgernes henvendelser om politimæssig bistand.
- at politiet i forbindelse med borgernes konkrete henvendelser skal sikre, at borgerne får en god og fyldestgørende information om, hvordan politiet reagerer på henvendelsen.

Der er næppe nogen tvivl om, at der i den hidtidige implementeringsfase har været et større antal fejl og uhensigtsmæssigheder end dem, der er omfattet af analysen. Selv når dette tages i betragtning, er der en klar forventning om, at politiet, bl.a. i takt med, at de organisatoriske tilpasninger bliver gennemført, og der opnås øget rutine med de nye sags- og forretningsgange mv., kan leve op til intentionerne med reformen og levere en ensartet høj faglig kvalitet overalt i landet."

De sager, som er fremkommet i forbindelse med kredsens supplerende redegørelser, har ikke givet politikredsene anledning til at ændre eller supplere konklusionerne i deres oprindelige redegørelser.

Heller ikke Rigspolitiets analyse på baggrund af kredsens supplerende redegørelser giver anledning til at ændre på analysens konklusioner, som de fremgår af den ovenstående sammenfatning.

Konklusionerne på den oprindelige analyse indgik i Rigspolitiets og Rigsadvokatens arbejde med at udarbejde en samlet redegørelse for politireformen "Redegørelse om et politi i forandring – et borgernært politi."Redegørelsen indeholder en række konkrete initiativer, som skal sikre, at borgerne og medarbejderne fremover i højere grad sættes i centrum for politiets opgavevaretagelse.

Flere af initiativerne i redegørelsen vedrørende politireformen er direkte inspireret af konklusionerne på den landsdækkende analyse af klager over politibetjeningen (politivigt). Det drejer sig særligt om oprettelse af servicecentre i alle politikredsene (bortset fra Bornholm), som skal behandle samtlige telefoniske henvendelser fra borgerne – bortset fra henvendelser vedrørende akut bistand (112). Samtidig med etableringen af servicecentre skal der udarbejdes klarere retningslinier for, hvorledes borgernes henvendelser skal registreres i politiets sagsbehandlingssystemer. Som konsekvens af analysen er der endvidere iværksat et arbejde med at udarbejde servicedeclarationer, således at borgerne kan få klar besked om, hvilket serviceniveau politiet kan give på de borgervendte



kriminalitetsområder. Dette sidste initiativ skal medvirke til en ensartet og god politibetjening over hele landet, men også til at afstemme borgernes forventninger til det serviceniveau, som politiet realistisk set kan yde.

Forligspartierne bag politireformen har i forbindelse med finansloven for 2009 bl.a. tilført politiet de nødvendige merbevillinger til oprettelse af de nye servicecentre i politikredsene. Servicecentrene skal tages i brug i løbet sommeren 2009 (bortset fra servicecentret i Københavns Politi, der skal tages i brug inden årets udgang). Servicedeclarationerne forventes udarbejdet i løbet af 2009, således at alle politikredsene ultimo 2009 kan offentliggøre kredsens servicedeclarationer.

IV. Andre forhold i forbindelse med de to analyser af politibetjeningen

Allerede i den oprindelige analyse, blev det vedrørende analysetemaet anført (side 5): "Temaet for analysen af klagerne over politibetjeningen er bredt beskrevet, og afgrænsningen i forhold til klager og medieomtaler af andre af politiets forhold kan ikke foretages på noget entydigt, objektivt grundlag. Endvidere har kredsene ikke nødvendigvis et fuldt billede af, hvilke sager der har givet anledning til medieomtale. Det kan således ikke udelukkes, at andre sager, end de sager, som er omfattet af kredsens redegørelser, falder inden for analysetemaet. Dette vurderes dog ikke at have betydning for resultatet af analysen." I analysens sammenfatning blev det endvidere bl.a. anført (side 26): "Der er næppe nogen tvivl om, at der i den hidtidige implementeringsfase har været et større antal fejl og uhensigtsmæssigheder en dem, som er omfattet af analysen."

De usikkerheder, som var forbundet med den oprindelige analyse, gør sig tilsvarende gældende i forbindelse med den supplerende analyse, hvortil kommer, at udvidelsen af temaet for de supplerende redegørelser tilføjer nogle nye usikkerhedsmomenter. Vurderingen af, om et konkret hændelsesforløb falder indenfor eller udenfor analysetemaet, vil således altid bero på et konkret skøn.

Dette indebærer, at det - fortsat - ikke kan udelukkes, at der også efter udarbejdelsen af de supplerende redegørelser, kan fremkomme oplysninger om andre sager fra analyseperioden, som ud fra et konkret skøn kunne være omfattet af analysetemaet. Det er imidlertid også - fortsat - Rigspolitiets opfattelse, at dette ikke vil ændre på de konklusioner, som den oprindelige analyse gav anledning til.

