



JUSTITISMINISTERIET

Politi- og Strafferetsafdelingen

Folketinget
Retsudvalget
Christiansborg
1240 København K

Dato: 2. december 2016
Kontor: Politikontoret
Sagsbeh: Eva Spangsborg Boesen
Sagsnr.: 2016-0030-4992
Dok.: 2127384

Hermed sendes besvarelse af spørgsmål nr. 75 (Alm. del), som Folketingets Retsudvalg har stillet til justitsministeren den 8. november 2016. Spørgsmålet er stillet efter ønske fra Trine Bramsen (S).

Søren Pape Poulsen

/

Jesper Jarnit

Slotsholmsgade 10
1216 København K.

T +45 7226 8400
F +45 3393 3510

www.justitsministeriet.dk
jm@jm.dk

Spørgsmål nr. 75 (Alm. del) fra Folketingets Retsudvalg:

”Ministeren bedes redegøre for, hvilke instrukser der ligger hos alarmcentralerne i forbindelse med at lokalisere borgere, der ikke kender postnummer, men alene vejnavn og by, jf. sag om alarmopkald ved brand på Svinkløv badehotel som beskrevet i artiklen »Vagthavende ved Svinkløv-alarm: Og hvad så? Det kunne have været juleaften« fra DR.dk?”

Svar:

Det er helt afgørende for mig, at politiet tager borgerne alvorligt og møder borgerne med respekt. Hvis man ringer til alarmcentralen, skal myndighederne tage hånd om situationen og opføre sig ordentligt og hjælpsomt samt sikre, at den nødvendige hjælp kommer frem hurtigst muligt.

Det er bl.a. på baggrund af den sag, der er nævnt i spørgsmålet, besluttet at igangsætte en kortlægning af, hvordan politiet møder borgerne, fordi der hverken i kommunikation eller opgaveløsning skal være tvivl om, at politiet er til for borgerne. Kortlægningen skal bl.a. fokusere på, hvilken oplevelse borgerne har, når de indgiver en anmeldelse, eller når de ringer til alarmcentralen, og hvordan myndighedsindsatsen kan forbedres.

Justitsministeriet har til brug for besvarelsen af spørgsmålet indhentet nedenstående udtalelse fra Rigspolitiet, som ministeriet kan henholde sig til:

”Rigspolitiet kan indledningsvis oplyse, at Den Uafhængige Politiklagemyndighed har indledt en undersøgelse af sagen vedrørende alarmopkaldet fra Svinkløv Badehotel, hvorfor Rigspolitiet ikke på nuværende tidspunkt kan kommentere på den konkrete sag.

Rigspolitiet kan endvidere oplyse, at retningslinjer for politiets håndtering af alarmopkald via 112-systemet (politiets alarmcentralsystem) fremgår af en intern cirkulæreskrivelse, der overordnet beskriver 112-systemet, håndtering af alarmopkald, lagring af oplysninger mv.

Rigspolitiet kan mere generelt oplyse, at alarmoperatørerne på politiets alarmcentraler i henholdsvis Slagelse og Århus er uddannede til gennem udbydende spørgsmål at tilvejebringe så mange oplysninger fra anmelder, at det på baggrund af disse – sammenholdt med alarmoperatørens egne søgemuligheder – er muligt at finde frem til en valid adresse.

Til at supplere de oplysninger, som anmelder kommer med, råder operatørerne over en række hjælpemidler til at stedfæste adresser. F.eks. rådes der over en database, som indeholder ”almindeligt kendte” lokaliteters præcise adresser, og derudover har operatørerne på politiets alarmcentraler adgang til internettet, herunder Google, hvorigennem langt de fleste lokaliteters valide adresse kan fremskaffes.

For så vidt angår f.eks. vejstrækninger har alarmoperatøren ligeledes mulighed for at foretage konkrete søgninger i situationer, hvor anmelder ikke er kendt i et givent område. Alarmoperatørerne er uddannede til at kunne spørge ind til, hvorfra anmelder er kørt og imod hvilken lokalitet. Herved kan alarmoperatøren – ved anvendelse af søgemulighederne – lokalisere en bestemt vejstrækning, hvortil assistance kan sendes.

Rigspolitiet kan afslutningsvis oplyse, at der løbende bliver fulgt kvalitetsmæssigt op på alarmoperatørernes disponeringer, herunder i forhold til samtaler, hvor der har været problemer med at finde ud af, hvor anmelderen befandt sig, ligesom der kontinuerligt er fokus på at sikre en god kommunikation med borgerne.”