



JUSTITSMINISTERIET

# Nærhed og tryghed

---

8. oktober 2018

# Indhold

1.0	Forord	2
2.0	Initiativerne	3
2.1	<b>Det nære og lokale politi</b>	4
2.1.1	Styrkelse af det lokale politiarbejde	4
2.1.2	Flere mobile politistationer	6
2.1.3	Tryghedsopfølgning	7
2.1.4	Bestil en betjent	7
2.1.5	Måleret tryghedspatroljering	8
2.1.6	Styrket fokus på responstider	9
2.1.7	Mere service og betjening i politiuddannelsen	9
2.1.8	Evaluerings af erfaringerne med kredsraad	10
2.2	<b>Den gode kontakt</b>	11
2.2.1	Borgerrådgivere	11
2.2.2	Bedre hjælp til ofre	11
2.2.3	Bedre service på 112 og 114	12
2.2.4	Bedre online service og tilgængelighed	12
2.2.5	Fokus på korrekt registrering af borgernes henvendelser	13
2.2.6	Løbende og systematisk opfølgning på klager	13

# 1.0 Forord

---

Danmark er et land, hvor vi nyder godt af en høj grad af tillid til politiet og tryghed i samfundet.

Men på trods af, at kriminaliteten samlet set er faldet de seneste år, er borgernes tilfredshed med politiet udfordret. Terrorbevogtning og grænsekontrol har i de seneste år påvirket politiets tryghedsskabende og borgernære arbejde, og det har haft konsekvenser for borgernes oplevelse af politiet som en nærværende og serviceorienteret myndighed. Politiet er ligesom mange andre myndigheder i Danmark kommet for langt væk fra borgerne. Godt hver sjette borger var således samlet set utilfreds med politiet ifølge en nyligt offentliggjort undersøgelse fra Justitsministeriets Forskningskontor.

Den tendens må og skal vendes, hvis dansk politi fortsat skal være et af verdens bedste politikorps. Hvor fokus de seneste år har været på at løse komplekse opgaver i forhold til terrorisme og grænseoverskridende kriminalitet, er det nu tid til, at politiet i lige så høj grad skal prioritere de små – men vigtige – opgaver i hverdagen, som sikrer tryghed i samfundet og en følelse af nærhed. Det skal fremover stå endnu mere klart, at det nære politiarbejde som borgerbetjening, synlighed og lokal tilstedeværelse er en selvstændig kerneopgave for dansk politi. Dansk politi skal hele vejen rundt – i hele landet.

Derfor lancerer jeg nu udspillet "Nærhed og tryghed" med 14 initiativer, der skal sikre, at politiet kommer endnu tættere på borgerne. Med initiativet om flere mobile politistationer får vi f.eks. understreget, at politiet skal ud og være synligt blandt borgerne, og at politiet skal komme til borgerne – ikke omvendt.

Foruden bidrag fra de lokale politikredse, Rigspolitiet og Rigsadvokaten har jeg undervejs i forløbet haft møder med ofre for kriminalitet, pårørende og menige betjente. Her har jeg hørt et samstemmende ønske om et mere lokalt forankret politi, der møder borgerne i øjenhøjde.

Med en ny politiskole, et øget optag af politistuderende og den nye kadetuddannelse har vi allerede sikret flere muskler til dansk politi og flere betjente til de enkelte politikredse. Nu tager vi et kæmpe skridt i retningen af at sikre et mere borgernært politi, bl.a. fordi vi tilføjer 150 ekstra politibetjente til det lokale politiarbejde. Til gavn for borgerne. Til gavn for trygheden. Til gavn for politiet.

København, oktober 2018  
Justitsminister Søren Pape Poulsen

## 2.0 Initiativerne

---

Udspillet om nærhed og tryghed indeholder 14 initiativer i to spor: Det nære og lokale politi og den gode kontakt.

De to spor er et udtryk for, at der er en del af politiets arbejde, der grundlæggende handler om at være til stede for borgerne, at være synlig i lokalområderne og skabe tryghed i samfundet. Og så er der en del af politiets arbejde, der handler om at sikre, at politiet er klar og kompetent til at tage imod de borgere, der har brug for politiets hjælp.

Det er en indsats, der går på to ben.

### Det nære og lokale politi

Otte initiativer skal særligt bidrage til at øge politiets synlighed i lokalsamfundene, så borgerne i højere grad oplever, at politiet er nært.

1. Styrkelse af det lokale politiarbejde
2. Flere mobile politistationer
3. Tryghedsopfølgning
4. Bestil en betjent
5. Måltrettet tryghedspatruljering
6. Styrket fokus på responstider
7. Mere service og betjening i politiuddannelsen
8. Evaluering af erfaringerne med kredsraad

### Den gode kontakt

Seks initiativer skal bidrage til, at borgere, der har brug for politiet, bliver mødt af et serviceorienteret og tilgængeligt politi, der tager deres henvendelse alvorligt.

1. Borgerrådgivere
2. Bedre hjælp til ofre
3. Bedre service på 112 og 114
4. Bedre online service og tilgængelighed
5. Fokus på korrekt registrering af borgernes henvendelser
6. Løbende og systematisk opfølgning på klager



## 2.1

## Det nære og lokale politi



### 2.1.1 Styrkelse af det lokale politiarbejde

Alle politikredse skal fremover have dedikerede lokalbetjente, der gennem synligt og nærværende politiarbejde inddrager lokalsamfundet (borgere, foreninger mv.) i det lokale politiarbejde med henblik på at øge borgernes tryghed, tillid til politiet og tilfredshed med politiets arbejde.

#### Samarbejde med lokalsamfundet

Analyseafdelingen i en politikreds noterer sig en stigning i antallet af tricktyverier, mens der samtidig er klager over unge mennesker på en bestemt del af byens butiksstrøg. Lokalbetjenten finder gennem efterforskning og analyse ud af, at de to problematikker hænger sammen, og adresserer dem i dialog med de forretningsdrivende og de unge.

Det indebærer, at lokalbetjentene har ansvar for et afgrænset geografisk område. Størrelsen på områderne varierer afhængigt af områdets demografi og udfordringer. Det kan f.eks. være en kommune, dele af en kommune, en større by eller et særligt udsat boligområde. Lokalbetjentene skal være til stede i deres lokalområde og være tilgængelige og synlige for borgerne. Borgerne vil opleve lokalbetjentene til fods eller på cykel i lokalområdet. Eller de vil se lokalbetjentene være

ude med de mobile politistationer. Derudover skal lokalbetjentene løse opgaver som relationsopbyggende arbejde med lokale aktører som f.eks. boligselskaber, foreninger, ungdomsklubber og forretningsdrivende og deltage i lokale initiativer om forebyggelse og tryghed.

#### **Gående patruljer**

En landsby har gennem længere tid været plaget af uro. Politiet foretager derfor gående patrulje gennem landsbyen og mødes med borgere og samarbejdspartnere frem for at køre i patruljebil. Gåturene øger politiets synlighed og giver betjentene mulighed for at få kontakt med borgere, der ikke begår kriminalitet, og som kan bidrage til at skabe bånd og relationer til lokalsamfundet, så trygheden genoprettes.

Lokalbetjentenes arbejde sker altså i tæt samarbejde med lokalsamfundet, så lokale udfordringer kan adresseres på et tidligt stadie, inden de eskalerer og bliver til større problemer.

Det lokale politiarbejde styrkes derudover med 150 politibetjente, der skal have det nære og lokale politiarbejde som deres primære arbejdsopgave. Styrkelsen af området med 150 politibetjente vil ske løbende, så området ved udgangen af 3. kvartal 2019 vil være styrket med 100 politibetjente stigende til 150 politibetjente ved udgangen af 1. kvartal 2020.

#### **Fokus på tryghed og tillid**

Alle politikredse skal have dedikerede lokalbetjente, og de skal arbejde efter en metode for lokalt politiarbejde. Metoden går ud på, at politiet har fokus på at skabe tryghed, tillid og tilfredshed blandt borgerne gennem tre principper:

- 1) synlige og tilgængelige lokalbetjente
- 2) samarbejde med borgere, foreninger og professionelle aktører
- 3) problemorienteret tilgang

Principperne for det lokale politiarbejde kendes i forskelligt omfang i dag. Som eksempler kan nævnes "Din betjent" i Københavns Politi, "områdebetjente" i Nordsjællands Politi og Midt- og Vestsjællands Politi samt "forebyggelsesbetjente" i Nordjyllands Politi. Der findes imidlertid ikke i dag en entydig definition af politiets "nære og synlige" arbejde eller en afgrænsning af, hvilke opgaver der kan og skal løses i regi heraf. Derudover er politikredsene forskelligt organiseret, hvilket betyder, at der ikke på tværs af kredsene er en ensartet struktur, arbejdsmetode eller opgaveportefølje for det lokale, nære og synlige politiarbejde.

De 150 ekstra politibetjente vil blive fordelt stort set ligeligt mellem politikredsene. Det betyder, at lokalbetjentene i langt højere grad end normalt fordeles til politikredsene uden for København.

Der er tale om en markant styrkelse fra de ca. 250 politibetjente, der i dag beskæftiger sig med det nære politiarbejde. Når initiativet er fuldt indfaset, vil der således være ca. 400 betjente, der er dedikerede lokalbetjente.

Initiativet gennemføres inden for rammerne af den styrkelse af politiets operative kapacitet, som blev aftalt med finanslovsaftalen for 2018. Styrkelsen af politiets operative kapacitet sker bl.a. gennem uddannelse af ekstra politibetjente. Frem til, at de tilførte politibetjente er færdiguddannede, vil styrkelsen af det lokale politiarbejde ske ved brug af politiets eksisterende personaleresourcer, eksempelvis via omprioriteringer fra færdselsområdet.

### 2.1.2 Flere mobile politistationer

Borgerne har krav på, at politiet er tæt på deres hverdag, og politiet skal være bedre til at komme til borgerne – ikke omvendt. Som en del af styrkelsen af det borgernære politiarbejde skal alle politikredse derfor anskaffe en mobil politistation, der skal anvendes til at skabe synlighed og tilgængelighed i politikredsen.

Den mobile politistation skal anvendes til 1) synlighedsskabende arbejde herunder i mindre bysamfund hvor der ikke er en politistation, 2) ved større arrangementer og begivenheder, hvor mange mennesker samles, 3) på opfordring fra borgere, der har identificeret et særligt behov for politiets tilstedeværelse i deres lokalområde, og 4) hvor der i øvrigt er behov for en særlig tryghedsskabende indsats.

I takt med, at det lokale politiarbejde styrkes med ekstra politibetjente, vil politiet anvende de mobile politistationer i større og større omfang, sådan at politiet vil være til stede i de mobile politistationer i alle politikredsene flere gange om ugen.

#### Mobile politistationer

Nogle politikredse anvender allerede i dag mobile politistationer i det tryghedsskabende og forebyggende arbejde. De foreløbige erfaringer viser, at de mobile politistationer er værdifulde for politiets tryghedsskabende indsatser.

De mobile politistationer bliver eksempelvis brugt til at skabe synlighed i forbindelse med byfester, markeder og andre arrangementer, ligesom politikredsene forbereder temaer, f.eks. om forebyggelse af tricktyverier, som medbringes i de mobile politistationer.

De mobile politistationer har desuden været til stede i mindre byer og områder, hvor der ikke er en politistation, således at borgerne har mulighed for at foretage anmeldelse, få vejledning, mv. i deres lokalområde.

De mobile politistationer har ligeledes været indsat på steder, hvor grov kriminalitet har fundet sted, med henblik på at genskabe trygheden i området, og så borgerne har haft mulighed for at komme med oplysninger eller spørgsmål til politiet.

### 2.1.3 Tryghedsopfølgning

Borgere retter dagligt henvendelse til politiet, fordi de har oplevet noget, der på den ene eller anden måde har skabt utryghed. Politiet kan dog ikke i alle tilfælde vende tilbage over for borgeren på den måde, borgeren forventer, eller på det tidspunkt, borgeren forventer – f.eks. på grund af mere hastende opgaver. Derfor kan der i nogle situationer være brug for en tryghedsskabende opfølgning over for eller vejledning af de berørte borgere.

Alle politikredse skal fremadrettet lave målrettet tryghedsopfølgning over for utrygge borgere i forbindelse med sager eller henvendelser, hvor der er et behov for en opfølgende politimæssig kontakt i form af en tryghedssamtale.

Politiet udarbejder en procedure for identifikation af de sager, hvor der bør ske tryghedsopfølgning, og laver en plan for selve opfølgningen. Opfølgningen kan f.eks. ske ved, at politiet ringer borgeren op eller ved, at politiet besøger borgeren.

I takt med, at det lokale politiarbejde styrkes med ekstra politibetjente, vil politiet kunne lave målrettet tryghedsopfølgning over for flere og flere utrygge borgere.

#### Tryghedsopfølgning i Sydsjællands og Lolland-Falsters Politi

Sydsjællands og Lolland-Falsters Politi har siden udgangen af 2017 iværksat opfølgning over for borgere, der har rettet henvendelse til politiet, fordi de af den ene eller anden årsag har følt sig utrygge, men hvor det ikke har været muligt at sende en patrulje på tidspunktet for henvendelsen.

Ud fra en gennemgang af døgnrapporten vurderer politiet, hvor der er behov for en ekstra opfølgning på borgerens henvendelse. Efterfølgende ringer politiet til borgeren eller kører ud til borgeren og tager en snak om de konkrete forhold, som gjorde borgeren utryg.

### 2.1.4 Bestil en betjent

I hele landet skal borgerne fremover via politiets nye hjemmeside kunne "bestille" politiet til at mødes med borgerne, hvis man ønsker information, vejledning eller hjælp fra politiet.

Ordningen vil f.eks. kunne anvendes, hvis en grundejerforening ønsker vejledning fra politiet om, hvordan man sikrer sig mod indbrud, eller hvis en interesseorganisation ønsker at høre om tryk færden på internettet.



### **Oplæg om indbrudsforebyggelse**

I Nordjyllands Politi er det allerede i dag muligt at bestille en betjent. Eksempelvis har Nordjyllands Politi deltaget i borgermøder om indbrudsforebyggelse, hvor politiet fortæller om de seneste tendenser i forhold til indbrud i lokalområdet, og hvad man som borger kan gøre for at sikre sig. Møderne kan bruges både til at formidle lokalt tilpassede råd om sikring af boligen og mere generel vejledning om forebyggelse af indbrud, herunder værdien af nabo-hjælp.

Det vil også være muligt at bestille en færdselskontrol, hvis man som borger har oplevet kørsel i sit lokalområde, som skaber utryghed, ligesom politiet kan tilbyde en rundvisning på den lokale politigård, hvor borgerne kan høre mere om politiets arbejde i politikredsen.

### **Åbent hus på politistationen**

I Holstebro holder politistationen lejlighedsvis aftenåbent for borgerne. Her kan borgerne få en rundvisning, møde en del af politikredsens øverste ledelse og få lejlighed til at stille spørgsmål om politiets prioriteter eller om lokale, aktuelle kriminalitetsudfordringer. Indtil videre har næsten 9.000 borgere benyttet sig af muligheden.

Politiet vil visitere alle bestillinger ud fra en faglig vurdering af ønsket og en samlet prioritering af ressourcerne. I takt med, at det lokale politiarbejde styrkes med ekstra politibetjente, vil politiet kunne honorere et stigende antal bestillinger.

#### **2.1.5 Målettet tryghedspatroljering**

Effektiv patruljering er en af forudsætningerne for, at kriminalitet kan bekæmpes og nedbringes.

Alle politikredse skal derfor fremover anvende redskabet Smart Spot i vagtcentralerne, der kan bidrage til, at politiet bliver opmærksom på mulige problemer med utryghedsskabende adfærd.

På den måde kan vagtcentralerne sende patruljer til aktuelle lokale tryghedsopgaver i navnlig yderområderne, når en patrulje er i området i anden anledning, f.eks. i forlængelse af en udrykningskørsel, når der ikke er andre presserende opgaver, der venter.

### Smart Spot

Det kan i det daglige arbejde være vanskeligt at nå ud i alle egne af landet til løsning af de mindre opgaver, som ikke nødvendigvis vedrører kriminalitet, f.eks. når en gruppe unge mennesker støjer i et område eller kører på knallert på et stisystem. Men det er situationer, der kan medvirke til at skabe utryghed i lokalområdet.

Smart Spot er et elektronisk planlægningsværktøj, som giver politiets vagtcentral et overblik over politikredsens aktuelle trygheds- og kriminalitetsudfordringer. Overblikket hjælper vagtcentralen til at udnytte patruljebilerne bedre til lokale tryghedsopgaver. Overblikket indeholder oplysninger om både den utryghedsskabende adfærd og handlingsanvisninger, så patruljen ved, hvad der er relevant at foretage sig på stedet.

#### 2.1.6 Styrket fokus på responstider

Det er afgørende for borgerne, at politiet rykker hurtigt ud til et gernings- eller ulykkessted. Derfor skal politiet have et styrket fokus på responstiden, som er den tid, der går fra politiet modtager et hastende opkald via 112, til politiet er fremme ved gernings- eller ulykkesstedet.

For at sikre et stærkt fokus på responstiderne skal Rigspolitiet i samarbejde med politikredsene halvårligt følge op på udviklingen i den gennemsnitlige responstid på kreds- og kommuneniveau. Hvis der konstateres større ændringer i responstiderne, skal opfølgningen have fokus på, hvordan responstiderne kan forbedres. Hensigten er således at understøtte politikredsens løbende fokus på udviklingen i responstider. Denne nye opfølgningsmodel er en væsentlig udbygning af den opfølgning, som Rigspolitiet og politikredsene har i dag.

#### 2.1.7 Mere service og betjening i politiuddannelsen

Allerede under uddannelsen af nye politibetjente på Politiskolen skal der arbejdes aktivt med de studerendes opmærksomhed på politiet som serviceorgan, så nye politibetjente fra starten bliver bevidste om, at borgerbetjeningen er en kerneopgave. Undervisningen skal derfor have et styrket fokus på dialogen mellem borgerne og politiet og på den service, politiet skal yde over for borgerne, når de henvender sig.

Til det formål styrkes undervisningen i borgerdialog og -service på alle uddannelsesniveauer, dvs. på politiets basisuddannelse, i politiets efter- og videreuddannelser og i politiets lederudviklingsprogram. Politiet er desuden i gang med at udvikle et nyt karriereprogram for politibetjente, der bl.a. indeholder en karrierevej om forebyggelse. Denne karrierevej vil have særligt fokus på det tryghedsskabende og nærværende politiarbejde.

### **2.1.8 Evaluering af erfaringerne med kredsråd**

Kredsrådene blev oprettet i forbindelse med politireformen i 2007 og er et forum, hvor politiet og kommunerne i fællesskab kan drøfte konkrete udfordringer i lokalområdet. Det er nu på tide at indsamle nogle erfaringer med samarbejdet.

Justitsministeriet, Rigspolitiet og Kommunernes Landsforening iværksætter i samarbejde inden udgangen af 1. halvår 2019 en evaluering af kredsrådene. Evalueringen har til formål at afdække, hvordan kredsrådene anvendes på nuværende tidspunkt, om ordningen fungerer, som den var tiltænkt, og om der er mulighed for at få et større udbytte af samarbejdet mellem kommunerne og politikredsene end i dag.



Foto: © Kim Matthäi Leland

### 2.2.1 Borgerrådgivere

For nogle borgere er der brug for vejledning eller information, der ligger ud over den, de har fået ved mødet med politiet på gaden eller ved et opkald til 112 eller 114. Det kan f.eks. dreje sig om borgere, som har været vidne til en ulykke og gerne vil have en opfølgende samtale med politiet, eller ofre, som har behov for yderligere information om deres sag, og som ikke har fået udpeget en kontaktperson.

Derfor indføres en forsøgsordning med borgerrådgivere i to politikredse (Midt- og Vestjyllands Politi og Sydsjællands og Lolland-Falsters Politi) med henblik på at udvikle og indsamle erfaringer med ordningen. Efterfølgende vil initiativet blive udrullet på landsplan.

For borgeren skal borgerrådgiveren være en enkel indgang til politiet, som tager imod og besvarer spørgsmål og formidler kontakt til andre medarbejdere i politikredsen, hvis de er de bedste til at hjælpe borgeren med et svar. Borgerrådgiveren har indgående kendskab til processerne i politiet og anklagemyndigheden og kan formidle relevant viden om sagsskridt, støttemuligheder mv. til borgeren.

### 2.2.2 Bedre hjælp til ofre

Mere end hvert fjerde offer for kriminalitet var utilfreds med den information, de modtog fra politiet. Ofrene er dem, der betaler den allerhøjeste pris i forbindelse med kriminalitet. Derfor skal vi sørge for, at ofrene får en god behandling og så god og oplysende information som muligt i enhver sag.

Rigspolitiet og Rigsadvokaten udarbejder et informationsoverblik til ofre. Overblikket skal medvirke til at sikre, at ofre for kriminalitet ikke selv skal søge information om muligheder og rettigheder. Overblikket udleveres på et tidligt tidspunkt i sagens behandling og giver et samlet overblik

over relevante emner, og hvor man kan finde yderligere oplysninger. På den måde bliver offeret bekendt med de muligheder, der er, og det bliver overskueligt for offeret, hvordan han eller hun kan gøre brug af mulighederne.

Det sikres samtidig, at den efterfølgende vejledning og kommunikation til ofre for kriminalitet er tydelig og letforståelig – både når det gælder vejledningsmateriale på hjemmesider, og når det gælder kommunikation om den enkelte straffesag. Derfor opdateres eksisterende vejledningsmateriale, så det i højere grad afspejler ofrenes behov, ligesom politiets og anklagemyndighedens breve til borgere formuleres i øjenhøjde med dem, der skal modtage brevene.

Endelig skal der sikres en bedre udnyttelse af den eksisterende kontaktpersonordning, hvor ofre for forbrydelser i visse tilfælde kan blive tildelt en kontaktperson, som kan hjælpe med at lette kommunikationen mellem offeret og politiet og anklagemyndigheden. Kontaktpersonen skal bl.a. give vejledning og information om offerets retsstilling, om sagens gang og forventede forløb samt om beskyttelsesregler i forbindelse med fremmøde i retten.

### **2.2.3 Bedre service på 112 og 114**

Det skal som borger være nemt at kontakte politiet via 112 (politiets alarmnummer) og 114 (politiets servicenummer). Samtidig skal borgere, der henvender sig til politiet via 112 og 114, selvfølgelig opleve et imødekomende politi, der agerer professionelt. Men op mod en sjettedel af de borgere, som har rettet henvendelse til politiet via 112, var utilfredse med deres kontakt til politiet. Det samme gør sig gældende for knap en femtedel af de borgere, som kontaktede politiet via 114.

Derfor sikres det, at politiets systemer kan lokalisere alarmopkald fra mobiltelefoner, så en borger, der har akut brug for hjælp, kan få hjælp, uanset om borgeren ved præcist, hvor han eller hun befinder sig. Derudover bliver tast selv-menuen på 114 opdateret for at sikre en bedre brugeroplevelse og undgå unødige omstillinger mv., så borgerne hurtigere bliver stillet om til den relevante medarbejder.

Samtidig indføres der ordninger, som sikrer, at der sker evaluering af den betjening, medarbejderne giver borgerne på 112 og 114. For at forbedre kvaliteten i borgerbetjeningen indføres der som forsøg såkaldte "mystery calls" til 114, dvs. telefonopkald, der foretages for at afdække den reelle borgeroplevelse i mødet med politiet.

Politiet udvikler desuden et såkaldt nationalt samtalekoncept, der generelt skal medvirke til at forbedre borgerbetjeningen for de borgere, der ringer til 112 eller 114. Medarbejderne bliver således trænet i borgerdialog og samtaleteknik og lærer af samtaler, der ikke er forløbet godt.

### **2.2.4 Bedre online service og tilgængelighed**

Den digitale borgerbetjening skal på samme måde som i den fysiske verden understøtte borgerens behov. Samtidig skal information og vejledning præsenteres i et overskueligt og letforståeligt format. Mere end hver fjerde borger var imidlertid utilfredse med deres kontakt til politiet, når de rettede henvendelse via politiets hjemmeside eller e-mail.

Derfor lancerer politiet inden udgangen af 2018 en ny hjemmeside på [www.politi.dk](http://www.politi.dk). Hjemmesiden vil bl.a. via en række nye servicedeklarationer gøre det tydeligt for borgerne, hvordan politiet kan forventes at agere, når borgerne retter henvendelse. Borgerne vil blive inddraget i arbejdet



via en spørgeskemaundersøgelse og fokusgruppeinterviews. På den måde bliver borgerne og politiet – med afsæt i borgernes behov – afstemt med, hvilken service politiet leverer.

Derudover behøver borgere med enkle henvendelser til politiet fremover ikke at henvende sig telefonisk eller fysisk på en politistation. Der udvikles nemlig en digital selvbetjeningsløsning, som skal give borgerne mulighed for at klare visse henvendelser til politiet online. Det kan f.eks. være indgivelse af ansøgninger om tilladelser eller bestilling af en straffeattest.

Det bliver på samme måde via selvbetjeningsløsningen muligt at anmelde en række former for kriminalitet, herunder økonomisk it-relateret kriminalitet, hærværk, butikstyveri, digitale sexkrænkelser, overgreb mod børn på internettet mv. Med tiden vil borgerne kunne anmelde flere og flere former for kriminalitet digitalt.

### **2.2.5 Fokus på korrekt registrering af borgernes henvendelser**

Det er helt grundlæggende for borgernes tillid til politiet, at borgernes henvendelser til politiet kan genfindes, og at politiets dispositioner kan efterprøves. Men en række konkrete sager har ikke desto mindre peget på, at borgernes henvendelser ikke altid bliver registreret, eller at henvendelserne ikke bliver registreret korrekt.

Derfor skal politiet og anklagemyndigheden have et stærkt fokus på korrekt registrering af borgernes henvendelser. Korrekt registrering udgør en vigtig mulighed for senere at kunne følge op på sagen – både udadtil over for en mulig gerningsperson, men også indadtil i politiet, hvis man som borger f.eks. oplever, at sagen ikke har været håndteret ordentligt.

Desuden styrkes politiets basisuddannelse for så vidt angår korrekt sagsbehandling, så det sikres, at kommende politibetjente fra starten har et stærkt fokus på korrekt registrering og behandling af borgernes henvendelser. Samtidig sikrer politiet og anklagemyndigheden, at der løbende sker tilsyn med politiets registrering af konkrete sager.

#### **Konsekvenserne af manglende registrering**

En borger har gennem en længere periode oplevet, at hendes eksmand har stalket hende. Borgeren har gentagne gange rettet henvendelse til politiet, men politiet har ikke registreret borgerens henvendelser. Det kan påvirke borgerens mulighed for efterfølgende at få et tilhold mod eksmanden, når det ikke kan dokumenteres – med afsæt i henvendelserne til politiet – at stalkingen har haft et længerevarende og systematisk mønster.

### **2.2.6 Løbende og systematisk opfølgning på klager**

Borgernes oplevelser med politiet og ikke mindst politiets efterfølgende håndtering af borgernes dårlige oplevelser er helt afgørende for tilliden til politiet. Når borgere klager over politiet, skal der derfor ikke kunne være tvivl om, at politiet løbende arbejder på at undgå lignende tilfælde. Det skal samtidig være tydeligt for offentligheden, hvor ofte der klages over politiet, og i hvilket omfang borgerne får medhold i klagerne.

Derfor etablerer politiet og anklagemyndigheden et overblik over antallet af klager over politiet, typen af klager og antallet af sager, hvor borgeren har fået medhold. Overblikket skal danne grundlag for en organisatorisk læring på tværs af politikredsene, så der hurtigt og effektivt kan ændres på uhensigtsmæssig adfærd.

Endvidere udarbejder Den Uafhængige Politiklagemyndighed frem over et årligt tillæg til myndighedens årsrapport, der er rettet mod politiet og anklagemyndigheden, og som vil indeholde en række anbefalinger, som politiet og anklagemyndigheden skal arbejde videre med.

**Nærhed og tryghed**

**Dato**

8. oktober 2018

Justitsministeriet  
Slotsholmsgade 10  
1216 København K

**Telefon**

72 26 84 00

**Email**

jm@jm.dk

**Foto**

Østjyllands Politi