

Borgernes tilfredshed med politiet

JUSTITSMINISTERIETS FORSKNINGSKONTOR
AUGUST 2018

ISBN 978-87-93469-16-7

SAMMENFATNING

Et af initiativerne til at forbedre politiets møde med borgerne udgøres af indeværende undersøgelse af borgernes tilfredshed med politiet. Dataindsamlingen er gennemført af Danmarks Statistik blandt en stikprøve, der er repræsentativ for befolkningen. I undersøgelsen afdækkes tilfredsheden med politiet blandt personer, der på forskellig vis – eksempelvis fordi de har været udsat for en forbrydelse eller involveret i en ulykke – har været i kontakt med politiet inden for de seneste 12 måneder.

Undersøgelsen viser, at borgerne samlet er tilfredse med deres kontakt til politiet i 68 pct. af tilfældene. Tilfredsheden er generelt lidt større, når det vedrører, hvor let det var at komme i kontakt med politiet og den måde, politiet behandlede borgerne på. Omvendt er tilfredsheden generelt lidt lavere, når det vedrører den information, som borgerne fik fra politiet, og hvad politiet foretog sig i forbindelse med sagen.

Ses på tilfredsheden fordelt på kontaktform, påviser analyserne en tendens til, at tilfredsheden med politiet er størst blandt de borgere, der enten har ringet 112 eller har henvendt sig til politiet på gaden eller et andet offentligt sted. Omvendt ses den klart laveste tilfredshed blandt de borgere, der har henvendt sig via internettet.

I undersøgelsen indgår endvidere nogle spørgsmål, hvor borgerne med egne ord kan beskrive deres tilfredshed eller utilfredshed med politiet. De åbne besvarelser peger som de øvrige analyser i retning af, at borgerne efterspørger bedre opfølgning på deres henvendelse. Derudover indikerer de åbne besvarelser, at borgerne i visse tilfælde har nogle forventninger i forbindelse med deres kontakt til politiet, som politiet ikke indfrier. Det fremgår, at det i overvejende grad vedrører forventninger om, at politiet sender en patrulje i flere tilfælde, end de rent faktisk gør. Det er på baggrund af datamaterialet ikke muligt at give konkrete politifaglige forklaringer på, eksempelvis hvorfor politiet ikke har sendt en patrulje i de givne situationer. Ligeledes er det ikke muligt på baggrund af data at give mere dybdegående forklaringer på uoverensstemmelsen mellem borgernes forventninger til, hvad politiet burde foretage sig, og det politiet reelt foretog sig.

1. INDLEDNING

I oktober 2017 lancerede Justitsministeriet en række initiativer, der skal give borgere en bedre oplevelse, når de ringer 112 eller anmelder en forbrydelse til politiet. Et af initiativerne vedrørende politiets betjening af borgere er indeværende undersøgelse af borgernes tilfredshed med politiet.

Formålet med undersøgelsen er at få yderligere indsigt i borgernes møde med politiet med henblik på muligheden for at tage yderligere tiltag, der kan forbedre politiets borgervendte betjening.

I undersøgelsen spørges personer, der på forskellig vis har været i kontakt med politiet inden for de seneste 12 måneder, til deres tilfredshed med politiet. Det drejer sig om personer, som har været udsat for en forbrydelse, været vidne til en forbrydelse, har anmeldt eller orienteret politiet om et mistænkeligt forhold, har orienteret politiet om et generende forhold, har været involveret i eller overværet en ulykke, er blevet stoppet af politiet, har haft en praktisk forespørgsel eller har været i kontakt med politiet af en anden årsag.

2. METODE OG DATAINDSAMLING

Data til brug for undersøgelsen er indsamlet af Danmarks Statistik i perioden 14. juni – 15. oktober 2017 som en del af Politiets tryghedsmålinger. De personer, der har deltaget i undersøgelsen, er udvalgt via Danmarks Statistiks CPR-register blandt befolkningen i alderen 15 år og derover. Der er anvendt en stratificeret stikprøve, som er repræsentativ for de geografiske områder, som indgår i Politiets Tryghedsindeks.

Som det fremgår af tabel 2.1, udgøres stikprøven af 21.675 personer. Svarprocenten i undersøgelsen på 53 pct., idet der er gennemført interview med 11.474 personer.

Alle spørgsmålene vedrørende befolkningens tilfredshed med politiet har imidlertid ikke indgået i hele dataindsamlingsperioden. En del af spørgsmålene har alene indgået siden 1. juli 2017. I perioden frem til 15. oktober 2017 er indkommet 6.265 besvarelser. De personer, som frem til 1. juli 2017 havde besvaret de øvrige spørgsmål i undersøgelsen, er kontaktet skriftligt med henblik på at få dem til at udfylde de supplerende spørgsmål. På den baggrund er indkommet 3.377 besvarelser. Dermed er det samlede antal besvarelser vedrørende befolkningens tilfredshed med politiet 9.642, hvilket er en svarprocent på 44.

Tabel 2.1. Stikprøvestørrelse, antal gennemførte interview og svarprocent.

	Stikprøve	Antal interview	Svarprocent
Politiets Tryghedsindeks	21.675	11.474	53 %
Tilfredshed med politiet	21.675	9.642	44 %

Dataindsamlingen foregår som både telefon-, web- og besøgsinterview. Der udsendes indledningsvist et informationsbrev til alle personer i stikprøven. I brevet er et link til at udfylde spørgeskemaet på internettet. De personer, som ikke har deltaget på internettet, er kontaktet telefonisk. Der er også foretaget besøgsinterview i udvalgte områder, hvor svarprocenten er lav (eksempelvis i udsatte boligområder, hvor andelen af tilgængelige telefonnumre er lavere). Telefon- og besøgsinterview er hovedsageligt foretaget på enten dansk eller engelsk.

Årsagen til, at nogle ikke har deltaget i undersøgelsen, fremgår af tabel 2.2. De to hyppigst forekommende årsager vedrører, at personen ikke har deltaget via webundersøgelsen, og at Danmarks Statistik enten ikke har kunnet finde et telefonnummer på vedkommende, eller at vedkommende ikke har kunnet træffes pr. telefon på trods af, at de er forsøgt kontaktet mindst fire gange.

Tabel 2.2. Årsager til bortfald.

	Andel	Antal	Andel af hele stikprøven
Ikke fundet telefonnummer	22 %	2684	12 %
Ikke kontaktet grundet fx ugyldig adresse	0 %	21	0 %
Ikke kontakt på telefonnummer	9 %	1109	5 %
Ikke truffet	23 %	2779	13 %
Nægter at deltage	16 %	1914	9 %
Delvist gennemført	3 %	367	2 %
Sprogvanskeligheder	7 %	834	4 %
Ikke besvaret spørgsmålene vedr. tilfredshed	15 %	1832	8 %
Øvrigt bortfald	4 %	493	2 %
I alt	100 %	12.033	56 %

Typisk er det ikke tilfældigt fordelt, hvem der deltager, og hvem der ikke deltager, i en sådan befolkningsundersøgelse.

For at undgå at denne skævhed påvirker resultaterne, er der udarbejdet vægte, der anvendes i analyserne. Vægtene er udarbejdet af Danmarks Statistik og er baseret på oplysninger om køn, alder, familietype, socioøkonomisk status og herkomst.

2.1. Spørgsmålene i undersøgelsen

De personer, som har angivet, at de har været i kontakt med politiet inden for de seneste 12 måneder, fordi de har været udsat for en forbrydelse, vidne til en forbrydelse, anmeldt et mistænkeligt forhold, orienteret om et generende forhold eller været involveret i/overværet en ulykke, er stillet seks forskellige spørgsmål vedrørende deres tilfredshed i forbindelse med kontakten. Spørgsmålene angår:

1. Tilfredshed samlet set
2. Tilfredshed med, hvor let det var at komme i kontakt med politiet
3. Tilfredshed med det, som politiet foretog sig i sagen
4. Tilfredshed med den information, de fik fra politiet i sagen
5. Tilfredshed med den måde, som politiet behandlede dem på
6. Øvrige grunde til tilfredshed eller utilfredshed.

De personer, som er blevet stoppet af politiet, har haft en praktisk forespørgsel eller har haft kontakt af andre årsager, er alene stillet det første spørgsmål vedrørende deres tilfredshed samlet set.

De fem førstnævnte tilfredshedsspørgsmål besvares på skalaen: 'meget tilfreds', 'tilfreds', 'hverken tilfreds eller utilfreds', 'utilfreds' og 'meget utilfreds'. For det sjette spørgsmål angives svaret ikke på en skala, men besvarelsen skrives derimod med egne ord i et tekstfelt. Besvarelsene af det åbne spørgsmål er efterfølgende inddelt i forskellige kategorier af Justitsministeriets Forskningskontor.

2.2. Datarensning og –analyse

Analyserne af datamaterialet består af simple frekvensfordelinger og krydstabeller. For krydstabellerne er desuden beregnet et signifikansniveau. Dette gøres for at kunne vurdere, hvorvidt en given sammenhæng er en tilfældig eller en reel sammenhæng. Sammenhængen angives med en p-værdi under tabellerne. Hvis p-værdien er under 0,05, betyder det, at sandsynligheden for at sammenhængen er tilfældig, er mindre end 5 pct. Ved en sådan p-værdi opfattes sammenhængen som statistisk signifikant.

I analyserne er 'meget tilfreds' og 'tilfreds' kodet sammen, mens 'meget utilfreds' og 'utilfreds' er kodet sammen.

I tabellerne indgår alene de besvarelser, hvor der er taget stilling til spørgsmålet, dvs. er der svaret 'ved ikke' eller 'ønsker ikke at svare', indgår besvarelsen ikke i tabellen. Antallet af 'ved ikke' og 'ønsker ikke at svare'-besvarelser fremgår under hver enkelt tabel.

3. KONTAKT TIL POLITIET

I undersøgelsen er borgerne spurgt til forskellige former for kontakt til politiet inden for de seneste 12 måneder.

Af tabel 3.1 fremgår, at 7,5 pct. af borgerne har været i kontakt med politiet, fordi de har været udsat for en forbrydelse, mens 4,1 pct. har været vidne til en forbrydelse, og 2,7 pct. har været involveret i eller overværet en ulykke. 4,6 pct. har anmeldt eller orienteret om et mistænkeligt forhold, mens 5,8 pct. har orienteret om et generende forhold. 7 pct. er blevet stoppet af politiet, mens 5,9 pct. har haft en praktisk forespørgsel til politiet.

10,1 pct. har været i kontakt med politiet af en anden, ikke nærmere specificeret årsag.

Det bemærkes, at samme person kan have haft flere forskellige kontakter til politiet inden for de seneste 12 måneder og dermed indgå flere gange i tabellen.

Samlet set har 31,3 pct. af borgerne haft en eller flere af de nævnte former for kontakt til politiet inden for de seneste 12 måneder.

Tabel 3.1. Har du inden for de seneste 12 måneder været i kontakt med politiet, fordi:

Årsager til kontakt	Andel af befolkningen
Du havde været udsat for en forbrydelse (fx tyveri, trusler eller vold)	7,5 %
Du havde været vidne til en forbrydelse, hvor du ikke selv var offer	4,1 %
Du anmeldte eller orienterede politiet om et mistænkeligt forhold (fx at en person så ud til at begå indbrud)	4,6 %
Du ville orientere politiet om noget, der var til gene for dig eller andre (fx at en person råbte på gaden, høj musik eller en ulovligt parkeret bil)	5,8 %
Du havde været involveret i eller overværet en ulykke (fx en trafikulykke eller en brand)	2,7 %
Du blev stoppet af politiet (fx på gaden eller imens du kørte bil)	7,0 %
Du havde en praktisk forespørgsel (fx henvendelse omkring åbningstider, hittegods eller erhvervelse af våbentilladelse)	5,9 %
Anden årsag	10,1 %

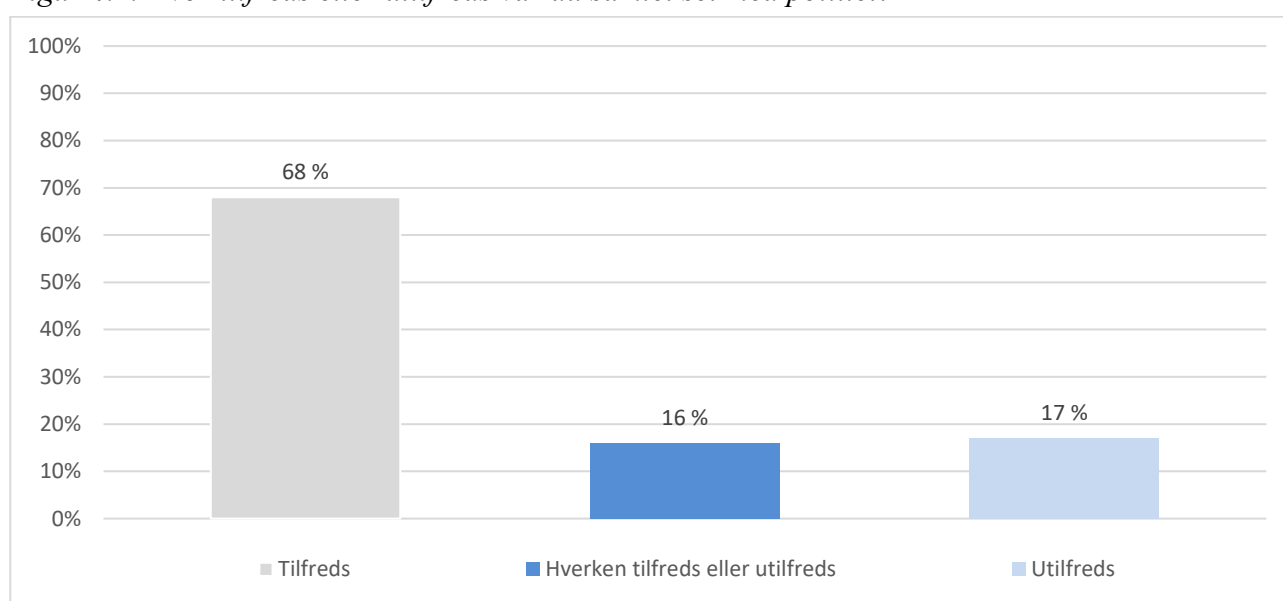
4. TILFREDSHED OG ÅRSAG TIL KONTAKT TIL POLITIET

Som det fremgår af figur 4.1, angiver borgerne i knap syv ud af ti tilfælde af kontakt, at de samlet set var tilfredse med politiet.

Det bemærkes, at figuren ikke angiver andelen af tilfredse personer, idet hver enkelt som tidligere nævnt kan have haft flere kontakter til politiet af forskellige årsager og derfor indgå flere gange.

Supplerende analyser viser en tendens til, at kvinder hyppigere er tilfredse end mænd, og at personer over 40 år hyppigere er tilfredse end de yngre. Begge forskelle er statistisk signifikante.

Figur 4.1. Hvor tilfreds eller utilfreds var du samlet set med politiet?



Af tabel 4.1 fremgår den samlede tilfredshed med politiet fordelt efter årsagen til kontakten. Andelen af tilfredse varierer mellem 58 og 81 pct. Den største andel af tilfredse findes blandt personer, som har kontaktet politiet, fordi de har været involveret i eller overværet en ulykke. Blandt disse angiver godt otte ud af ti at være tilfredse. Den laveste andel af tilfredse findes blandt personer, som har været i kontakt med politiet, fordi de ville orientere om et generende forhold, eksempelvis at en person råbte på gaden, høj musik eller en ulovligt parkeret bil. Her angiver knap seks ud af ti, at de er tilfredse med politiet.

Den største andel af utilfredse findes blandt personer, som har været udsat for en forbrydelse. Her angiver godt en femtedel, at de er utilfredse.

Tabel 4.1. Samlet tilfredshed fordelt efter årsag til kontakt til politiet.

	Udsat for forbrydelse	Vidne til forbrydelse	Anmeldt/ orienteret om mistænkeligt forhold	Orienteret om generende forhold	Involveret i eller overværet ulykke	Stoppet af politiet	Praktisk forespørgsel	Andre årsager
Tilfreds	60 %	63 %	62 %	58 %	81 %	69 %	75 %	71 %
Hverken tilfreds eller utilfreds	19 %	21 %	21 %	23 %	11 %	16 %	10 %	13 %
Utilfreds	22 %	16 %	17 %	19 %	8 %	15 %	16 %	15 %
I alt (pct.)	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
I alt (vægtet antal)*	715	389	222	238	164	670	565	968

*I alt 34 borgere har angivet 'Ved ikke' eller 'Ønsker ikke at svare'. Disse indgår ikke i tabellen. $P < 0,001$.

Af tabel 4.2 fremgår, at borgerne overordnet set er tilfredse med, hvor let det var at komme i kontakt med politiet, i syv ud af ti tilfælde af kontakt. Som det fremgår af tabellen, varierer andelen af tilfredse borgere mellem 66 og 77 pct. Det højeste andel af tilfredse findes blandt de personer, som har kontaktet politiet, fordi de har været involveret i eller overværet en ulykke, mens den laveste andel findes blandt dem, der har kontaktet politiet, fordi de har været udsat for en forbrydelse.

Andelen af utilfredse ligger typisk omkring 12 pct. For personer, der har været involveret i eller overværet en ulykke, er andelen af utilfredse seks pct.

Tabel 4.2. Tifredshed med hvor let det var at komme i kontakt med politiet fordelt efter årsag til kontakt til politiet.

	Udsat for forbrydelse	Vidne til forbrydelse	Anmeldt/ orienteret om mistænkeligt forhold	Orienteret om generende forhold	Involveret i eller overværet ulykke	I alt
Tilfreds	66 %	71 %	69 %	74 %	77 %	70 %
Hverken tilfreds eller utilfreds	21 %	17 %	19 %	14 %	17 %	18 %
Utilfreds	13 %	12 %	12 %	12 %	6 %	12 %
I alt (pct.)	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
I alt (vægtet antal)*	703	380	219	235	148	1.685

*I alt 71 borgere har angivet 'Ved ikke' eller 'Ønsker ikke at svare'. Disse indgår ikke i tabellen. $P > 0,05$.

Borgernes tilfredshed med, hvad politiet foretog sig i forbindelse med sagen, er generelt lidt lavere, end tilfredsheden med, hvor let det var at komme i kontakt med politiet. Som det fremgår af tabel 4.3 er borgerne samlet set tilfredse med det, politiet foretog sig i sagen, i seks ud af ti tilfælde. Andelen af tilfredse varierer mellem 56 pct. blandt dem, der har været udsat for en forbrydelse, og 67 pct. blandt dem, der har været involveret i eller overværet en ulykke.

Den største andel af utilfredse findes blandt dem, der har været udsat for en forbrydelse, hvor knap en fjerdedel er utilfreds med det, politiet foretog sig.

Tabel 4.3. Tilfredshed med det politiet foretog sig fordelt efter årsag til kontakt til politiet.

	Udsat for forbrydelse	Vidne til forbrydelse	Anmeldt/ orienteret om mistæn- keligt for- hold	Orienteret om generende forhold	Involveret i eller overværet ulykke	I alt
Tilfreds	56 %	64 %	60 %	63 %	67 %	60 %
Hverken til- freds eller utilfreds	21 %	17 %	22 %	16 %	17 %	19 %
Utilfreds	24 %	19 %	18 %	21 %	15 %	21 %
I alt (pct.)	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
I alt (vægtet antal)*	643	326	191	201	146	1.507

* I alt 207 borgere, fordelt over de fem årsager til kontakt, har angivet, at de ikke ved, hvad politiet foretog sig, mens i alt 43 borgere har angivet 'Ved ikke' eller 'Ønsker ikke at svare'. Disse indgår ikke i tabellen. $P > 0,05$.

Af tabel 4.4 fremgår tilfredsheden med den information, borgerne fik fra politiet, eksempelvis opdateringer omkring sagens forløb. Samlet set er borgerne tilfredse hermed i godt halvdelen af tilfældene, mens godt en femtedel er hverken tilfredse eller utilfredse og ligeledes en femtedel er utilfredse. Andelen af tilfredse varierer mellem 50 og 67 pct. Den største andel af tilfredse findes blandt dem, der har orienteret politiet om et generende forhold, mens den laveste andel findes blandt dem, der har været udsat for en forbrydelse.

Igen findes den største andel af utilfredse blandt dem, der har været udsat for en forbrydelse. Her er godt en fjerdedel utilfredse.

Til spørgsmålet vedrørende information indgår en svarmulighed, der angår, at borgeren ikke har modtaget nogen information og ikke havde behov herfor. Denne er ikke inkluderet i tabel 4.4. Det kan imidlertid diskuteres, hvorvidt de borgere, der har svaret dette, også kan regnes som tilfredse. I så fald vil den samlede tilfredshed være 63 pct. og ligge mellem 56 og 71 pct. for de forskellige kontaktårsager.

Tabel 4.4. Tilfredshed med information fra politiet fordelt efter årsag til kontakt til politiet.

	Udsat for forbry- delse	Vidne til forbrydelse	Anmeldt/ orienteret om mistæn- keligt for- hold	Orienteret om generende forhold	Involveret i eller overværet ulykke	I alt
Tilfreds	50 %	58 %	62 %	67 %	60 %	57 %
Hverken til- freds eller utilfreds	24 %	27 %	17 %	12 %	26 %	22 %
Utilfreds	26 %	14 %	22 %	21 %	13 %	21 %
I alt (pct.)	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
I alt (vægtet antal)*	623	277	192	208	143	1.443

* I alt 251 borgere, fordelt over de fem årsager til kontakt, har angivet, at de ikke fik nogen information og ikke havde behov herfor, mens i alt 60 borgere har angivet 'Ved ikke' eller 'Ønsker ikke at svare'. Disse indgår ikke i tabellen. $P < 0,001$.

Af tabel 4.5 fremgår, at borgerne i godt syv ud af ti tilfælde er tilfredse med den måde, som de personer, de havde kontakt med i politiet, behandlede dem på. Andelen af tilfredse varierer mellem 66 og 76 pct. Blandt dem, der har været vidne til en forbrydelse, dem der har anmeldt eller orienteret om et mistænkeligt forhold, dem der har orienteret om et generende forhold og dem, der har været involveret i eller overværet en ulykke er omkring tre fjerdedele tilfredse. Blandt dem, der har været udsat for en forbrydelse, er andelen af tilfredse lidt lavere. Her er to tredjedele tilfredse.

Den største andel af utilfredse findes blandt dem, der har anmeldt eller orienteret om et mistænkeligt forhold, hvor knap en femtedel er utilfredse.

Tabel 4.5. Tilfredshed med den måde politiet behandlede borgeren på fordelt efter årsag til kontakt til politiet.

	Udsat for forbrydelse	Vidne til forbrydelse	Anmeldt/ orienteret om mistæn- keligt for- hold	Orienteret om generende forhold	Involveret i eller overværet ulykke	I alt
Tilfreds	66 %	75 %	74 %	76 %	75 %	71 %
Hverken til- freds eller utilfreds	20 %	19 %	7 %	10 %	14 %	16 %
Utilfreds	14 %	6 %	19 %	14 %	11 %	12 %
I alt (pct.)	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
I alt (vægtet antal)*	642	355	219	224	133	1.573

* I alt 118 borgere, fordelt over de fem årsager til kontakt, har angivet, at de ikke havde direkte kontakt til personer i politiet, mens i alt 65 borgere har angivet 'Ved ikke' eller 'Ønsker ikke at svare'. Disse indgår ikke i tabellen. $P < 0,001$.

Samlet set peger ovenstående på, at borgernes tilfredshed med politiet er størst, når det omhandler, hvor let det var at komme i kontakt med politiet, og hvordan politiet behandlede borgeren. Omvendt ses at være lidt lavere tilfredshed, når det omhandler den information, borgeren modtog fra politiet, og det politiet foretog sig i sagen.

I relation til årsagen til kontakt til politiet ses en tendens til, at dem der har været involveret i eller overværet en ulykke i størst grad er tilfredse, mens dem, der har været udsat for en forbrydelse, i lavest grad er tilfredse.

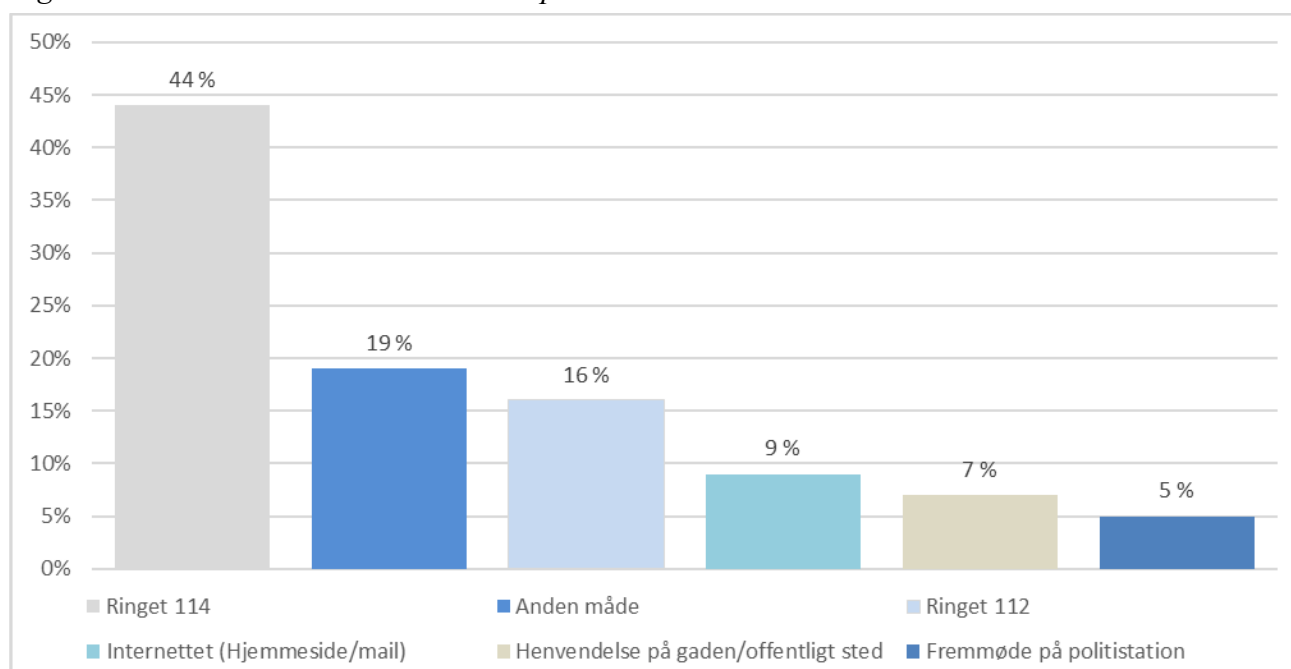
5. TILFREDSHED OG KONTAKTFORM

Mens afsnit 4 har omhandlet borgernes tilfredshed med politiet fordelt efter årsagen til kontakt, omhandler indeværende afsnit tilfredsheden fordelt efter, hvordan borgeren er kommet i kontakt med politiet. I det følgende skelnes derfor ikke mellem årsagerne til kontakt, men alene kontaktform. I analyserne indgår alene personer, der har været i kontakt med politiet, fordi de har været udsat for en forbrydelse, vidne til en forbrydelse, anmeldt et mistænkeligt forhold, orienteret om et generende forhold eller været involveret i/overværet en ulykke. De personer, som er blevet stoppet af politiet, har haft en praktisk forespørgsel eller har haft kontakt af andre årsager er ikke stillet spørgsmålet vedrørende kontaktform og indgår derfor ikke.

Af figur 5.1 fremgår, at borgerne i knap halvdelen af tilfældene er kommet i kontakt med politiet ved at have ringet 114. I 16 pct. af tilfældene har borgeren ringet 112, i ni pct. af tilfældene har borgeren henvendt sig via internettet, dvs. mail eller politiets hjemmeside, i syv pct. af tilfældene har borgeren henvendt sig til politiet på gaden eller andet offentligt sted og i fem pct. af tilfældene har borgeren henvendt sig via fremmøde på en politistation. I knap hvert femte af tilfældene har borgeren henvendt sig på en anden, ikke specificeret måde.

Det bemærkes, at figuren ikke angiver andelen af personer, men andelen af kontakter, idet hver enkelt som tidligere nævnt kan have haft flere kontakter til politiet af forskellige årsager. Samme person kan derfor have henvendt sig flere gange enten via samme kontaktform eller via forskellige kontaktformer.

Figur 5.1. Hvordan kom du i kontakt med politiet?



Af tabel 5.1 fremgår, hvor tilfredse borgerne samlet set har været med deres kontakt til politiet, fordelt efter hvordan de har kontaktet politiet. Andelen af tilfredse varierer mellem 44 og 72 pct. Den største andel af tilfredse findes i de tilfælde, hvor borgerne har kontaktet politiet ved at ringe 112. I godt syv ud af ti af disse tilfælde angiver borgerne at være tilfredse. Den laveste andel af tilfredse findes i tilfælde, hvor borgerne har været i kontakt med politiet via internettet. I godt fire ud af ti tilfælde angiver borgere, der har været i kontakt med politiet via internettet, at de er tilfredse med politiet.

Den største andel af utilfredse findes i tilfælde, hvor borgerne enten har henvendt sig på en politistation eller via internettet. I begge tilfælde er borgerne utilfredse i godt en fjerdedel af tilfældene.

Tabel 5.1. Samlet tilfredshed fordelt efter kontaktform.

	Ringet 112	Ringet 114	Fremmøde på politistation	Henvendelse på gaden/offentligt sted	Internettet (Hjemmeside/mail)	Anden måde
Tilfreds	72 %	61 %	66 %	67 %	44 %	63 %
Hverken tilfreds eller utilfreds	13 %	20 %	7 %	23 %	29 %	19 %
Utilfreds	15 %	18 %	27 %	10 %	27 %	18 %
I alt (pct.)	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
I alt (vægtet antal)*	271	753	89	112	153	330

I alt 34 borgere har angivet 'Ved ikke' eller 'Ønsker ikke at svare'. Disse indgår ikke i tabellen. $P < 0,001$.

Borgernes tilfredshed med, hvor let det var at komme i kontakt med politiet, fremgår af tabel 5.2. Andelen af tilfredse varierer mellem 48 og 74 pct. Den højeste andel af tilfredse findes i de tilfælde, hvor borgerne har kontaktet politiet ved at ringe 112, 114, har mødt op på en politistation eller har henvendt sig til politiet på gade eller et andet offentligt sted. For alle fire kontaktformer gælder, at borgerne er tilfredse i godt syv ud af ti tilfælde. Den laveste andel af tilfredse findes igen blandt de tilfælde, hvor borgerne har kontaktet politiet via internettet.

Den største andel af utilfredse findes i tilfælde, hvor borgerne har henvendt sig på en politistation. Her angiver borgerne, at de er utilfredse i en fjerdedel af tilfældene.

Tabel 5.2. Tilfredshed med hvor let det var at komme i kontakt med politiet fordelt efter kontaktform.

	Ringet 112	Ringet 114	Fremmøde på politi- station	Henven- delse på ga- den/offent- lig sted	Internettet (Hjemme- side/mail)	Anden måde
Tilfreds	74 %	72 %	73 %	73 %	48 %	68 %
Hverken til- freds eller utilfreds	11 %	18 %	2 %	21 %	41 %	20 %
Utilfreds	15 %	10 %	25 %	7 %	11 %	12 %
I alt (pct.)	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
I alt (vægtet antal)*	265	751	91	107	148	308

*I alt 71 borgere har angivet 'Ved ikke' eller 'Ønsker ikke at svare'. Disse indgår ikke i tabellen. $P < 0,001$.

Borgernes tilfredshed med, hvad politiet foretog sig i forbindelse med sagen, er som tidligere nævnt generelt lidt lavere, end tilfredsheden med hvor let det var at komme i kontakt med politiet. Den største andel af tilfredse findes i tilfælde, hvor borgerne har henvendt sig til politiet på gaden eller et andet offentligt sted, mens den laveste andel af tilfredse endnu en gang findes i tilfælde, hvor borgerne har kontaktet politiet via internettet, jf. tabel 5.3.

Den største andel af utilfredse findes igen i tilfælde, hvor borgerne enten har henvendt sig på en politistation eller via internettet. I begge tilfælde er borgerne utilfredse i godt en fjerdedel af tilfældene.

Tabel 5.3. Tilfredshed med det politiet foretog sig fordelt efter kontaktform.

	Ringet 112	Ringet 114	Fremmøde på politi- station	Henven- delse på ga- den/offent- lig sted	Internettet (Hjemme- side/mail)	Anden måde
Tilfreds	68 %	57 %	61 %	80 %	43 %	60 %
Hverken til- freds eller utilfreds	12 %	22 %	12 %	9 %	30 %	17 %
Utilfreds	20 %	21 %	27 %	12 %	27 %	23 %
I alt (pct.)	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
I alt (vægtet antal)	262	657	89	94	120	270

* I alt 207 borgere, fordelt over de seks kontaktformer, har angivet, at de ikke ved, hvad politiet foretog sig, mens i alt 43 borgere har angivet 'Ved ikke' eller 'Ønsker ikke at svare'. Disse indgår ikke i tabellen. $P < 0,001$.

Af tabel 5.4 fremgår tilfredsheden med den information, borgerne fik fra politiet, eksempelvis opdateringer omkring sagens forløb, fordelt efter kontaktform. Andelen af tilfredse varierer mellem 32 og 67 pct. Den største andel af tilfredse findes i de tilfælde, hvor borgerne har ringet 112, mens den laveste andel af tilfredse endnu en gang findes i tilfælde, hvor borgerne har kontaktet politiet via internettet.

Den klart største andel af utilfredse findes i tilfælde, hvor borgerne har henvendt sig via internettet. Her er borgerne utilfredse i knap fire ud af ti tilfælde.

Som tidligere nævnt er der i forbindelse med spørgsmålet vedrørende information en svarmulighed, der angår, at borgeren ikke har modtaget nogen information og ikke havde behov herfor. Denne er ikke inkluderet i tabel 5.4. Det kan imidlertid diskuteres, hvorvidt de borgere, der har svaret dette, også kan regnes som tilfredse. I så fald vil tilfredsheden ligge mellem 46 og 76 pct. for de forskellige kontaktformer.

Tabel 5.4. Tilfredshed med information fra politiet fordelt efter kontaktform.

	Ringet 112	Ringet 114	Fremmøde på politi- station	Henven- delse på ga- den/offent- lig sted	Internettet (Hjemme- side/mail)	Anden måde
Tilfreds	67 %	59 %	56 %	62 %	32 %	51 %
Hverken til- freds eller utilfreds	13 %	23 %	20 %	14 %	31 %	28 %
Utilfreds	19 %	19 %	24 %	25 %	37 %	21 %
I alt (pct.)	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
I alt (vægtet antal)	245	663	75	65	121	260

* I alt 251 borgere, fordelt over de seks kontaktformer til kontakt, har angivet, at de ikke fik nogen information og ikke havde behov herfor, mens i alt 60 borgere har angivet 'Ved ikke' eller 'Ønsker ikke at svare'. Disse indgår ikke i tabellen. $P < 0,001$.

Af tabel 5.5 fremgår borgernes tilfredshed med den måde, som de personer, de havde kontakt med i politiet, behandlede dem på, fordelt efter kontaktform. Andelen af tilfredse varierer mellem 55 og 80 pct. I de tilfælde, hvor borgerne har henvendt sig til politiet på gaden eller et andet offentligt sted, er otte ud af ti tilfredse, mens dette gælder for godt halvdelen i de tilfælde, hvor borgerne har kontaktet politiet via internettet.

Den største andel af utilfredse findes igen i tilfælde, hvor borgerne enten har henvendt sig på en politistation eller via internettet. Her er borgerne utilfredse i henholdsvis 18 og 17 pct. af tilfældene.

Tabel 5.5. Tilfredshed med den måde politiet behandlede borgeren på fordelt efter kontaktform.

	Ringet 112	Ringet 114	Fremmøde på politi- station	Henven- delse på ga- den/offent- lig sted	Internettet (Hjemme- side/mail)	Anden måde
Tilfreds	73 %	73 %	75 %	80 %	55 %	72 %
Hverken til- freds eller utilfreds	17 %	16 %	7 %	8 %	28 %	16 %
Utilfreds	10 %	12 %	18 %	12 %	17 %	12 %
I alt (pct.)	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
I alt (vægtet antal)	251	730	89	95	109	276

* I alt 118 borgere, fordelt over de seks kontaktformer til kontakt, har angivet, at de ikke havde direkte kontakt til personer i politiet, mens i alt 65 borgere har angivet 'Ved ikke' eller 'Ønsker ikke at svare'. Disse indgår ikke i tabellen. $P < 0,01$.

Samlet set peger ovenstående på, at tilfredsheden med politiet er størst i de tilfælde, hvor borgerne enten har ringet 112 eller har henvendt sig til politiet på gaden eller et offentligt sted. Omvendt ses den klart laveste tilfredshed i de tilfælde, hvor borgerne har henvendt sig via internettet.

I de tilfælde, hvor borgerne har kontaktet politiet via internettet, er det især tilfredsheden med den information, de fik fra politiet, der er lav. Som nævnt indledningsvis indgår der et åbent spørgsmål i spørgeskemaet, hvor borgerne med egne ord har kunnet angive, om der er andre årsager til, at de er enten tilfredse eller utilfredse med deres kontakt til politiet. Det er de færreste af de borgere, der har henvendt sig via internettet, og som er utilfredse, der har uddybet deres holdning via de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. Blandt de få, der har noteret en bemærkning, ses en tendens til, at manglende tilbagemelding eller opfølgning på sagen er årsagen til utilfredsheden. En borger skriver:

”En tilbagemelding på mail eller pr. telefon ville være godt, for så ved man, at politiet tager sagen alvorligt.”

6. BORGERNES ØVRIGE BEMÆRKNINGER VEDRØRENDE TILFREDSHED

I tabel 6.1 er borgernes besvarelser på de åbne tilfredshedsspørgsmål kategoriseret. Kategorierne er dannet ved at gå eksplorativt til værks, dvs. alle besvarelser er gennemlæst med henblik på at udfinde de relevante temaer, hvorefter hver enkelt besvarelse er kodet som en eller flere kategorier svarende til de udfundne tematikker.

Det er langt fra alle, der har skrevet en bemærkning til det åbne spørgsmål. I de tilfælde, hvor borgerne har noteret en besvarelse, angår fire ud af ti oplevelser, hvor borgeren har været tilfreds, mens de resterende angår tilfælde, hvor borgerne har været utilfredse med kontakten til politiet.

Tabel 6.1. Øvrige bemærkninger vedrørende tilfredshed eller utilfredshed med politiet.

Tilfreds	Tilfreds med politiets behandling	25 %
	Tilfreds med hvad politiet foretog sig	12 %
	Tilfreds med information	2 %
	Tilfreds med tilgængelighed	1 %
Utilfreds	Utilfreds med politiets behandling	17 %
	Utilfreds med hvad politiet foretog sig	21 %
	Manglende information	12 %
	Utilfreds med tilgængelighed	5 %
	Utilfreds med eksterne faktorer	5 %
I alt (pct.)		100 %
I alt (vægtet antal)		500

En fjerdedel af alle besvarelsener vedrører *tilfredshed med politiets behandling af borgeren*. Herunder nævnes typisk, at borgeren har en oplevelse af at blive taget seriøst, at politiet agerede venligt, hjælpsomt og forstående i en god tone. Eksempelvis nævnes:

”Fantastisk beroligende og forklarende. Det var en god oplevelse ift. omstændighederne.”

”Det var nemt at komme igennem, alle, jeg snakkede med, var super søde og professionelle. Man afsluttede opkaldet med en god følelse i kroppen og man følte, man var blevet taget seriøst. Rigtig godt arbejde!”

I nogle tilfælde kobles tilfredsheden sammen med, at borgeren ligeledes er tilfreds med, hvad politiet foretog sig. Der er dog også tilfælde, hvor borgerne er tilfreds med politiets måde at behandle dem på, selvom sagen ikke er afsluttet som håbet. Eksempelvis nævner en borger:

”De var høflige, men kunne ikke gøre noget ved tyveriet.”

I godt hver tiende besvarelse nævnes, at borgerne er *tilfredse på grund af det, politiet foretog sig i forbindelse med henvendelsen*. Herunder nævnes i langt hovedparten af tilfældene at tilfredsheden vedrører, at politiet rykkede hurtigt ud.

I godt hver femte besvarelse angives, at borgerne er *utilfredse med, hvad politiet foretog sig i forbindelse med henvendelsen*. Herunder nævnes især utilfredshed med, at politiet ikke rykkede ud, eller at de var for langsomme til at rykke ud:

”De kommer ikke, når man ringer efter dem.”

Derudover gives i flere besvarelser udtryk for utilfredshed med, at politiet ikke foretager sig nok, eksempelvis at de ikke gør andet end at notere anmeldelsen, eller at de ikke tjekker overvågningskameraer til brug for sagen. Eksempelvis nævnes:

”Det er dybt frustrerende, at politiet ikke gør noget andet end at tage rapport”

I nogle besvarelser udtrykker borgerne endvidere utilfredshed med, at politiet ikke foretager en anholdelse i sagen, på trods af at de – ifølge borgeren – har kendskab til gerningspersonen. Slutteligt angives i nogle besvarelser utilfredshed med, at politiets arbejde ikke har løst de pågældende problemer.

Det bør understreges, at det af besvarelserne er borgernes egne, subjektive vurderinger af politiets ageren, som fremgår. Det er på baggrund af datamaterialet ikke muligt at give konkrete politifaglige forklaringer på, eksempelvis hvorfor politiet ikke har sendt en patrulje i de givne situationer. Ligeledes er det ikke muligt på baggrund af data at give mere dybdegående forklaringer på uoverensstemmelsen mellem borgernes forventninger til, hvad politiet burde foretage sig, og det politiet reelt foretog sig.

I en ny undersøgelse fra Trygfonden¹ påvises, at borgernes forventninger til, hvorvidt politiet vil yde den fornødne hjælp i forskellige situationer, er mindsket gennem de senere år. Det bør understreges, at undersøgelsen ikke er baseret på oplevelser vedrørende konkrete tilfælde af kontakt til politiet, men på befolkningens generelle holdninger. Af undersøgelsen fremgår videre, at politiet ifølge borgernes vurderinger prioriterer så godt som alle opgaver for lavt. Det bemærkes, at borgerne ikke bedes prioritere mellem forskellige opgaver og dermed kan tilkendegive ønsker om opprioritering uden at forholde til ressourceforbrug mv. Undersøgelsen kan i lighed med indeværende undersøgelse ikke give nogle forklaringer på borgernes holdninger.

¹ Andersen, Jacob, Anders Hede og Jørgen Goul Andersen 2017: *Tilliden til samfundets bærebjælker*. Trygfonden.

I 17 pct. af besvarelsenerne angiver borgerne, at de er *utilfredse med den måde, politiet behandlede dem på*. Det handler i langt overvejende grad om, at borgerne ikke føler, at politiet tager dem alvorligt. I nogle tilfælde er det ikke uddybet, hvorfor borgeren har denne oplevelse, eksempelvis:

”Jeg følte overhovedet ikke, at de tog det alvorligt.”

I andre tilfælde knyttes oplevelsen an til, at politiet ikke foretog sig det, borgeren forventede. Eksempelvis nævner en borger:

”Det virkede som om, de var ligeglade. Jeg tror ikke en gang, at der blev oprettet en sag.”

I få tilfælde skyldes utilfredsheden med den måde, politiet behandlede borgerne på, at politiets tone over for borgeren var uhøflig, nedladende eller på anden måde ubehagelig.

I 12 pct. af besvarelsenerne angives, at borgerne er *utilfredse på grund af manglende information i forbindelse med henvendelsen*. Det skyldes i hovedparten af tilfældene manglende opfølgning i sagen. En borger nævner:

”Jeg fik ikke at vide, om der blev gjort noget overhovedet efterfølgende, hvilket gjorde mig utryg.”

I enkelte (fem pct.) af besvarelsenerne nævner borgerne, at de er *utilfredse med tilgængeligheden*. Eksempelvis nævnes, at det for enkelte har været vanskeligt at komme igennem til politiet pr. telefon, herunder at tastevejledningen (IVR-menuen) på 114 er for lang.

I enkelte andre (fem pct.) af tilfældene angår besvarelsenerne *utilfredshed med faktorer, der ikke er direkte knyttet til den konkrete kontakt*, eksempelvis en holdning om at politiet ikke har nok ressourcer, at ressourcerne prioriteres forkert eller utilfredshed med sagens videre forløb i straffesagskæden.

Samlet set peger besvarelsenerne i fritekstfelterne således på samme tendens som de øvrige analyser, nemlig at tilfredsheden med, hvad politiet foretog sig i sagen, og med informationen i sagen kan forbedres. De åbne besvarelser går lidt dybere end de øvrige analyser og giver en indikator på, at borgerne efterspørger bedre opfølgning på deres henvendelse. Derudover indikerer de åbne besvarelser, at borgerne i visse tilfælde har nogle forventninger i forbindelse med deres kontakt til politiet, som politiet ikke indfrier. Det fremgår, at det i overvejende grad drejer sig om forventninger om, at politiet sender en patrulje i flere tilfælde, end de rent faktisk gør. På baggrund af datamaterialet er det ikke muligt at vurdere de konkrete disponeringer fra et politifagligt perspektiv.