RIGSPOLITIET
POLITIFAGLIGT UDVIKLINGSCENTER & KONCERNUDVIKLING

Kriminalitetsramte borgeres tilfredshed med politiet

POLITI

INDHOLD

1. Baggrund **1**

2. Resumé **2**

3. Overordnet tilfredshed **3**

4. Hvad former tilfredshed? **8**

4.1 Anmeldelsesfase 9

4.2 Efterforskningsfase 14

4.3 Afslutningsfase 19

Litteratur **23**

Bilag (separat dokument)

1 Datagrundlag og metode

2 Spørgeskema

3 Anvendte gerningskoder

POLITI

1. BAGGRUND

KRIMINALITETSRAMTE MEST UTILFREDSE MED POLITIET
Politiet ønsker at udøve politivirksomhed, der tilgodeser borgernes ønsker og behov i mødet med politiet. Dette afspejler sig blandt andet i politiets virksomhedsstrategi, der peger på, at politiet vil "fokusere på borgernes oplevelse af mødet med politiet – ikke kun dét, vi leverer" (Rigspolitiet 2019).

For at udvikle og følge op på arbejdet med borgernes oplevelse af mødet med politiet, er borgertilfredsheden siden 2017 afdækket i forbindelse med de årlige tryghedsmålinger. Disse målinger peger blandt andet på, at udviklingen i borgertilfredsheden ikke forbedres, så hurtigt som politiet havde forventet. En af forklaringerne er kriminalitetsramte borgeres generelt lavere tilfredshed med politiet sammenlignet med andre borgere, der har kontaktet politiet, eksempelvis ulykkesramte.

Derfor har politiet iværksat en dybdegående undersøgelse af kriminalitetsramte borgeres oplevelse af mødet med politiet med særligt fokus på, hvad der former deres tilfredshed i dette møde. På baggrund af analysens fund er der endvidere udpeget en række indsatsområder, der kan arbejdes målrettet med for at forbedre kriminalitetsramte borgeres møde med politiet.

POLITIET TÆTTERE PÅ BORGERNE
Der er i disse år øget efterspørgsel fra borgerne og politisk fokus på at sikre en tættere tilknytning mellem politi og borger. Dette kommer blandt andet til udtryk gennem initiativer som *Nærhed og tryghed* (2018), der indeholder en række konkrete initiativer, som skal medvirke til at sikre en øget oplevelse af nærhed mellem politi og borger.

Derudover peger politiets egne indsatser på borgerserviceområdet på, at flere 'frontmedarbejdere' efterspørger kompetenceudvikling for bedst muligt at kunne varetage det daglige møde med borgerne – for eksempel i forhold til viden om og træning i at hjælpe borgere i svære situationer på en smidig og tryghedsskabende måde.

Det øgede fokus på mødet mellem politi og borgere gør det relevant at styrke politiets indsigt i, hvad der er vigtigt for borgerne, når de henvender sig til politiet, og hvad politiet kan gøre for at styrke borgertilfredsheden. Undersøgelsen er den første politiet foretager, hvor respondenterne udelukkende består af kriminalitetsramte borgere. Respondenterne har været udsat for følgende typer af kriminalitet: Indbrud i privat beboelse, vold, tyveri, databedrageri, blufærdighedskrænkelse eller voldtægt. Nærmere information om fordelingen af respondenter fremgår af bilag 1.

FORMÅLET MED UNDERSØGELSEN ER, AT FÅ VIDEN OM:

1. Hvordan kriminalitetsramte borgere oplever mødet med politiet
2. Hvad der former kriminalitetsramte borgeres tilfredshed med politiet
3. Hvordan politiet kan arbejde med at øge kriminalitetsramte borgeres tilfredshed

2. RESUMÉ

OVERORDNET TILFREDSHED

Overordnet viser undersøgelsen, at kriminalitetsramte borgeres tilfredshed (og utilfredshed) varierer på tværs af de undersøgte kriminalitetstyper. Generelt angiver 60 % af de kriminalitetsramte borgere, at de er tilfredse med politiets håndtering af sagen, mens 20 % angiver, at de er utilfredse. Andelen af utilfredse borgere er højest blandt borgere udsat for vold og voldtægt med henholdsvis 34 % og 47 %. De mest tilfredse kriminalitetsramte borgere er indbrudsofre, hvoraf 70 % er tilfredse.

Kriminalitetsramte borgere, på tværs af kriminalitetstyper, peger på, at oplevelsen af at anmeldelsen tages seriøst, har markant betydning for deres samlede tilfredshed. 13 % af alle adspurgte kriminalitetsramte borgere oplevede, at politiet ikke tog deres anmeldelse seriøst, mens det for borgere udsat for vold og voldtægt ligger på henholdsvis 21 % og 22 %.

Undersøgelsen viser, at tilfredsheden med politiets håndtering af sagen er fem gange højere blandt de borgere, der oplever, at politiet har taget deres anmeldelse seriøst. Til gengæld er sammenhængen mellem den samlede tilfredshed, og hvorvidt sagen har før til sigtelse, svag.

TILFREDSHED I SAGENS FASER

I **anmeldelsesfasen** viser undersøgelsen, at kriminalitetsramte borgere generelt finder det let at komme i kontakt med politiet (86 % af borgerne angiver dette). For borgerne skaber det tilfredshed, hvis de i forbindelse med anmeldelsen bliver mødt af empati og forståelse for deres situation. Hertil er det centralt, at der i forbindelse med anmeldelsen sker en indledende forventningsafstemning mellem politi og borger om sagens videre proces, og at aftaler tydeliggøres.

I **efterforskningsfasen** er det afgørende for kriminalitetsofrenes samlede tilfredshed, hvordan de vurderer politiets indsats – og herunder om de forventninger, der er skabt i anmeldelsesfasen, indfris. Efterforskningsfasen er typisk forbundet med ventetid og frustration, da flere borgere er i tvivl om, hvad politiet foretager sig i sagen og ikke vil forstyrre politiet i deres arbejde.

I **afslutningsfasen** er den afsluttende dialog og kommunikation med politiet væsentlige for tilfredsheden. Borgere der har oplevet, at politiet har afsluttet deres sag på en personlig måde, er generelt mere tilfredse med politiets generelle håndtering af sagen.

ANBEFALINGER

Undersøgelsen identificerer et væsentligt forbedringspotentiale i kommunikationen mellem borgere og politi. Det understreges, at politiet de seneste par år har iværksat flere initiativer, bl.a. i regi af 'Nærhed og tryghed', der adresserer dele af de identificerede udfordringer. Særlige indsatser, der kan medvirke til at forbedre tilfredsheden, er: **1.** fokus på værdien af indledende forventningsafstemning, **2.** træning i og fokus på empati og forståelse for borgerens situation samt **3.** generel opfølgning på borgerens sag i hele processen – særligt i forbindelse med personfarlige sager.

DATAGRUNDLAG[1]

6.318 borgere

som har indgivet en anmeldelse vedrørende tyveri, indbrud i privat beboelse, databedrageri, vold, blufærdighedskrænkelser eller voldtægt har besvaret et spørgeskema tilsendt over e Boks.

34 borgere

på tværs af kredse, aldersgrupper, køn og kriminalitetstyper har deltaget i kvalitative interviews.

[1] *Indbrud er i denne undersøgelse afgrænset til indbrud i privat beboelse, og voldtægt indbefatter i denne rapport ikke sager om pædofili. For mere information om datagrundlaget se bilag 1.*

3.

OVERORDNET TILFREDSHED

FORDELING AF TILFREDSHED

Dette kapitel præsenterer undersøgelsens overordnede resultater. Kapitlet giver indledningsvist et indblik i, hvordan tilfredsheden fordeler sig på tværs af politikredse for herefter at vise, hvordan tilfredsheden fordeler sig på tværs af kriminalitetstyper.

POLITI

3. OVERORDNET TILFREDSHED

Generel tilfredshed og fordeling mellem politikredse

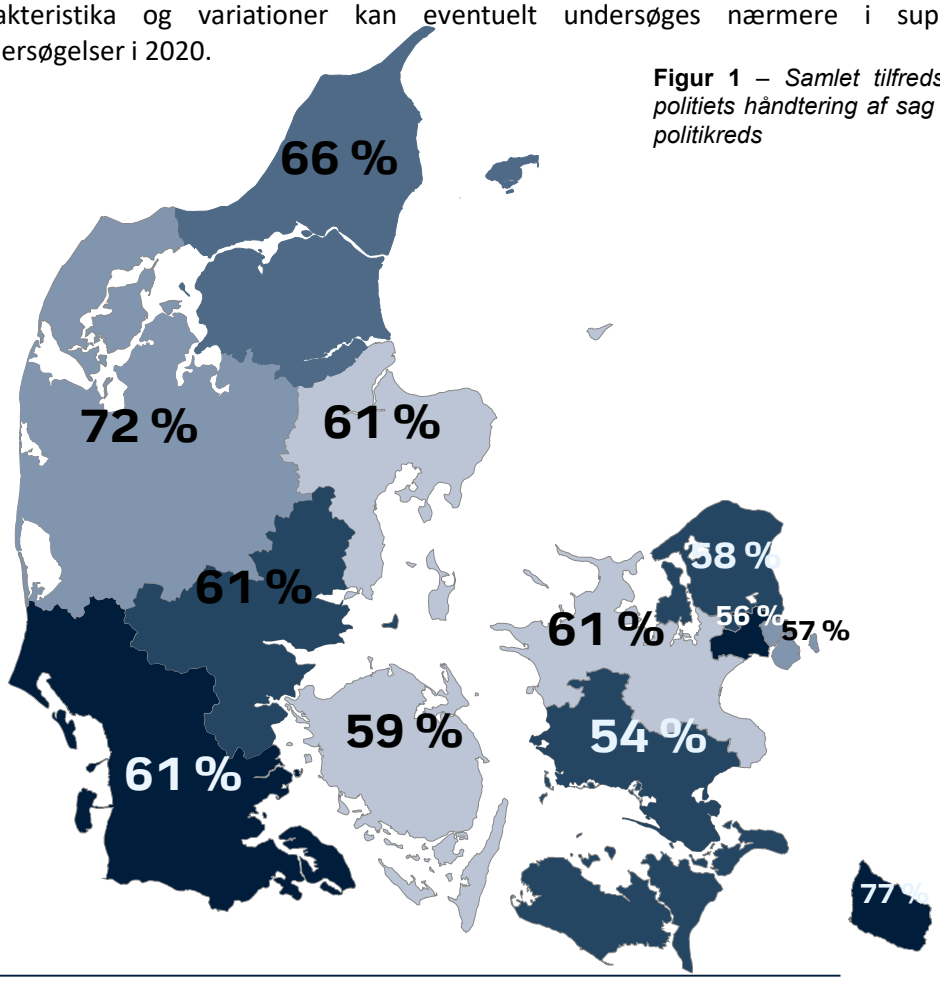
60 % ER SAMLET SET TILFREDSE MED POLITIETS HÅNDTERING AF DERES SAG

Overordnet viser spørgeskemaundersøgelsen, at 60 % af de kriminalitetsramte borgere er tilfredse med politiets samlede håndtering af deres sag, mens 20 % er utilfredse. Resultatet harmonerer med resultaterne fra Justitsministeriets undersøgelse *Borgernes tilfredshed med politiet* (2018) og med *Tryghedsundersøgelsens* resultater om borgertilfredshed (2019). Det skal bemærkes, at nærværende undersøgelse fokuserer på udvalgte kriminalitetsofre (jf. figur 2, s. 5), hvor de to andre undersøgelser inkluderer et generelt repræsentativt udsnit af befolkningen.

TILFREDSHED FORDELT PÅ POLITIKREDSE

Kriminalitetsramte borgeres overordnede tilfredshed på tværs af politikredse varierer fra 54 % til 77 %. Tilsvarende varierer andelen af utilfredse kriminalitetsramte borgere fra 11 % til 24 %.[2] Generelt er der en tendens til, at kriminalitetsramte borgere i vest (Politikreds 1-6) er mere tilfredse end i øst (Politikreds 7-12).[3] Undersøgelsen har et bredt nationalt fokus og beskæftiger sig ikke yderligere med kredsforskelle. Kredsspecifikke karakteristika og variationer kan eventuelt undersøges nærmere i supplerende undersøgelser i 2020.

Figur 1 – *Samlet tilfredshed med politiets håndtering af sag fordelt på politikreds*



[2] *Der skal tages højde for statistisk usikkerhed. Enkelte politikredse i undersøgelsen har en større andel af personfarlige sager, hvilket påvirker tilfredsheden i negativ retning. Se bilag 1, s. 3.*

[3] *Fordelingen mellem tilfredsheden i vest og øst er henholdsvis 63 % og 58 %. Dette stemmer overens med data fra Tryghedsundersøgelsen (2019), hvor tilfredsheden med og tilliden til politiet generelt er højere i vest end i øst.*

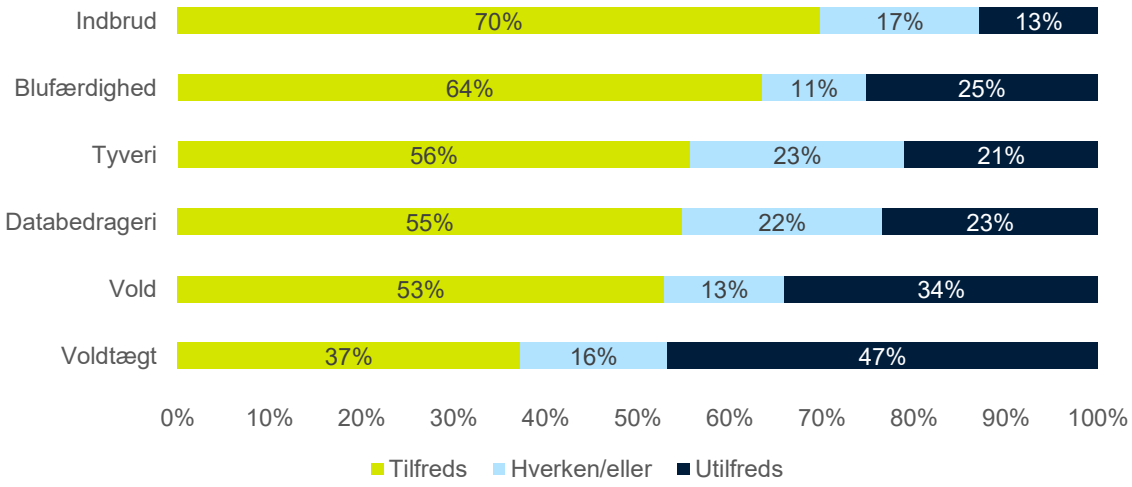
3. OVERORDNET TILFREDSHED

Kriminalitetstyper

KRIMINALITETSTYPEN ER AFGØRENDE FOR DEN SAMLEDE TILFREDSHED

Spørgeskemaundersøgelsen viser en sammenhæng mellem de kriminalitetsramte borgeres overordnede tilfredshed med politiets håndtering af sagen, og hvilken forbrydelse borgeren har været udsat for. Figur 2 illustrerer fordelingen af tilfredshed på tværs af kriminalitetstyper. Der er flest tilfredse borgere blandt ofre for mindre grove former for kriminalitet (indbrud, blufærdighedskrænkelser mv.) mens borgere udsat for grovere personfarlige kriminalitetstyper er mest utilfredse. Således svarer 34 % af voldsofrene og 47 % af ofrene for voldtægt, at de har været utilfredse med politiets samlede håndtering af deres sag.[4]

Figur 2



Det næste kapitel præsenterer hvilke faktorer, der former oplevelsen af tilfredshed eller utilfredshed blandt de kriminalitetsramte borgere, og hvordan politiet kan imødegå oplevelsen af utilfredshed.

[4] *På trods af at de forskellige kriminalitetstyper rammer henholdsvis kvinder og mænd såvel som forskellige aldersgrupper forskelligt, ændrer det ikke på den overordnede sammenhæng mellem kriminalitetstype og tilfredshed, hvis man tager højde for køn og alder.*

3. OVERORDNET TILFREDSHED

Tilfredshed fordelt på kriminalitetstyper

MEST TILFREDSE KRIMINALITETSRAMTE

INDBRUDSOFRE

70 % af indbrudsofrene er tilfredse og er dermed den gruppe af kriminalitetsramte, som er mest tilfredse. 13 % tilkendegiver at være utilfredse med politiets samlede håndtering af deres sag. Særligt de kvalitative interviews peger på, at indbrudsofrenes tilfredshed bygger på, at deres forventninger stemmer overens med politiets håndtering, herunder en relativt lav sandsynlighed for, at sagen opklares.

Jeg meldte indbrud i forbindelse med forsikringssag. Jeg fik en bekræftelse på anmeldelsen, men ikke mere. Jeg forventede heller ikke mere

Indbrudsoffer
(Mand, 36 år)

BLUFÆRDIGHEDSKRÆNKEDE

Ofre for blufærdighedskrænkelser er blandt de mest tilfredse kriminalitetsramte med 64 % tilfredse og 25 % utilfredse. De kvalitative interviews peger på, at tilfredsheden bygger på en oplevelse af at være blevet mødt med empati og taget seriøst.

Det var rart, at der var en, der forstod én, og virkede til at ville gøre noget for mig. At han nok skulle hjælpe mig, selv om jeg sad der og var helt ung og stadig ikke rigtigt havde lyst til at åbne helt om omkring det her.

Blufærdighedskrænket
(Kvinde, 19 år)

MEST UTILFREDSE KRIMINALITETSRAMTE

VOLDTÆGTSOFRE

De mest utilfredse kriminalitetsramte borgere er ofre for voldtægt, hvoraf 37 % er tilfredse og 47 % er utilfredse. Utilfredsheden hænger især sammen med en oplevelse af, at anmeldelsen ikke er blevet taget tilstrækkeligt seriøst. Nylige indsatser på området er skitseret på side 7.

Det jeg mødte den aften var en udmelding a la: "Du skal være sikker på at du vil anmelde det her, før vi kan gå videre med det". Man er bare alt andet end sikker i den situation og kunne egentligt godt bruge lidt hjælp og information om, hvad det vil sige, når man går ind og anmelder en sådan sag.

Voldtægtsoffer
(Kvinde, 29 år)

VOLDSOFRE

Ofre for vold er de næstmest utilfredse kriminalitetsramte borgere med 53 % tilfredse og 34 % utilfredse. Som det også gør sig gældende for voldtægtsofre, er en stor andel af voldsofrene utilfredse med næsten alle dele af politiets håndtering af deres sag.

Jeg ringer til dem og siger, at der skal følges op på det. Og jeg ringer til dem en tre-fire gange, og der sker bare ingenting. Og efter noget tid kan jeg ikke få fat i dem mere. Og så har jeg faktisk ikke hørt mere.

Voldsoffer
(Mand, 58 år)

3. OVERORDNET TILFREDSHED

Eksempel på indsatsområde

INDSATSER FOR HÅNDTERING AF VOLDTÆGT OG VOLDTÆGTSLIGNENDE FORBRYDELSER

Borgerne, der indgår i undersøgelsen med en sag om voldtægt, har primært været i kontakt med politiet fra 2016-2018. Siden disse borgeres møde med politiet har politiet iværksat flere tiltag, der skal medvirke til at forbedre voldtægtsramte borgeres oplevelse i møde med politiet.

Gennem flere år har der fra ofre for seksuelle overgreb såvel som fra eksperter og interesseorganisationer på området været rejst ønske om en forbedret håndtering af seksualforbrydelser, særligt i forhold til politiets håndtering og dialog med anmelderne. Regeringen lancerede i den forbindelse i 2016 udspillet *Respekt for voldtægtsofre*, hvilket udgjorde startskuddet på en række initiativer og tiltag, der er blevet igangsat i politikredsene med henblik på at forbedre voldtægtsofres oplevelse af mødet med 'systemet'.

Siden 2016 er der blandt andet nedsat et rådgivningsforum, relevante uddannelser har fået et eftersyn, der har været igangsat en anmeldelseskampagne til voldtægtsofre, og politiets vejledning til behandling af voldtægtssager er blevet opdateret af flere omgange.

Formålet med disse tiltag har, jf. den opdaterede vejledning til behandling af voldtægtssager, blandt andet været at sikre, at anmeldelserne altid *"tages alvorligt og behandles grundigt, så forurettede kan føle sig tryg, godt behandlet og taget seriøst".*[5]

Nærværende undersøgelse indikerer, at der fortsat kan være udfordringer forbundet voldtægtsområdet. Den største andel af kriminalitetsramte borgere, der er utilfredse med politiets håndtering af deres sag, findes blandt ofre for voldtægt. Disse ofre peger netop på en oplevelse af, at politiet ikke har mødt dem med empati og forståelse eller har taget deres anmeldelse seriøst.

For det videre arbejde peger undersøgelsens resultater på, at de allerede igangsatte initiativer på området er de rette, men at der kan arbejdes videre med at udvikle og træne adfærd og dialog i forhold til voldtægtsofre, således at eksempelvis vejledningens formål og borgerfokus omsættes til praksis. Drøftelse af og træning i hvordan politiet møder borgeren, så denne føler sig tryg, taget seriøst og godt behandlet, kan præcisere den ønskede adfærd – og føre til større borgertilfredshed på området.

[5] Fra *Vejledning om politiets behandling af sager om voldtægt og voldtægtslignende forhold,* 1. januar 2019*, side 7.*

4.

HVAD FORMER TILFREDSHED?

SAGSBEHANDLINGSFORLØB
Dette kapitel fokuserer på, hvad der former kriminalitetsramte borgeres tilfredshed. Kapitlet er bygget kronologisk op omkring forløbet i sagsbehandlingen af en straffelovssag – som illustreret nedenfor.

Kapitlet belyser kriminalitetsramte borgeres kontaktflader med politiet gennem sagen. Elementer i sagsbehandlingen, som i særlig grad har betydning for tilfredsheden identificeres og forbedringspotentialer præsenteres. Hver fase afsluttes med konkrete anbefalinger til at understøtte arbejdet med at forbedre borgertilfredsheden hos kriminalitetsramte borgere.

SAGSBEHANDLINGENS FASER

ANMELDELSESFASE

Den første kontakt
- Borgeren kontakter typisk politiet.
- Evt. første afhøring.
- Borgeren modtager en anmeldelseskvittering.

EFTERFORSKNINGSSFASE

Håndtering af sagen
- Aktiviteter afhænger af sagen.
- Evt. undersøgelser foretages.
- Evt. vejledning eller opfølgning.
- Borgeren kontakter muligvis selv politiet.

AFSLUTNINGSFASE

Forløbet afsluttes
- Henlæggelse eller afgørelse ved domstolen.
- Borgeren modtager en slutskrivelse.
- Borgeren modtager vejledning og information.

POLITI

4.1 ANMELDELSESFASE

KONTAKTFLADER MED POLITIET I ANMELDELSESFASEN

Anmeldelsesfasen består for de fleste kriminalitetsramte borgere af en oprettelse af anmeldelsen for eksempel over telefonen eller i en politiekspedition, og i grovere sager eventuelt også en første afhøring. Delkapitlet belyser derfor kontaktformerne og den indledende kommunikation mellem politiet og den kriminalitetsramte borger, samt hvad der i denne forbindelse former dennes tilfredshed med politiets håndtering af sagen.

4.1 ANMELDELSESFASE

Kontaktform

86 % OPLEVER, AT DET ER NEMT AT KOMME I KONTAKT MED POLITIET

De kriminalitetsramte borgere har generelt en oplevelse af, at det er nemt at komme i kontakt med politiet, uanset hvilken kontaktform de har anvendt. Det fremgår af spørgeskemaundersøgelsen, at 86 % oplever, at det er nemt at komme i kontakt med politiet, mens 5 % ikke mener, at det er nemt at komme i kontakt med politiet. De utilfredse borgere tilkendegiver i spørgeskemaets fritekstfelter og de kvalitative interviews, at politistationen har holdt lukket, eller at de ved henvendelse er blevet bedt om at anvende en anden kontaktform.

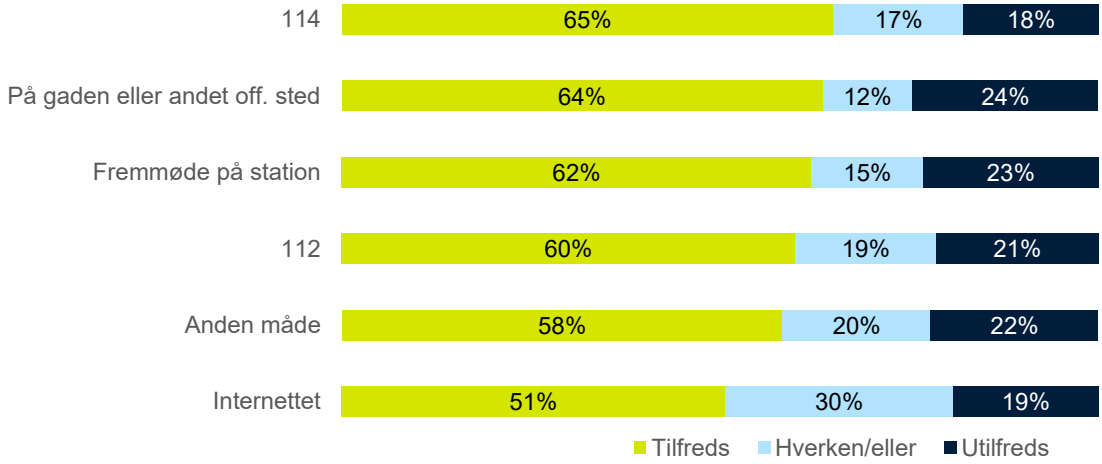
Det var nemt nok at få fat i dem. Jeg ringede, og så kom de 10 minutter efter.

Voldsoffer
(Mand, 58 år)

KONTAKTFORMENS BETYDNING FOR TILFREDSHEDEN

Anvendt kontaktform er ikke i sig selv afgørende for de kriminalitetsramte borgeres samlede tilfredshed med politiets håndtering af deres sag (Figur 3). Dog er andelen af tilfredse borgere blandt internetanmeldere lavere end ved øvrige kontaktformer. Der er ikke flere decideret utilfredse internetanmeldere, men en større andel af dem (30 %) har svaret hverken/eller til spørgsmålet om deres overordnede tilfredshed.

Figur 3



Hvilken type kriminalitet, borgeren har været udsat for, har væsentlig betydning for, hvilken kontaktform der anvendes. Tages der højde for dette i analysen, ændrer det dog ikke grundlæggende på ovenstående betragtninger.

Siden respondenterne i denne undersøgelse anmeldte deres forbrydelse i 2018 eller tidligere, er politi.dk blevet opdateret i en ny version, med en brugerflade, der generelt er lettere at tilgå, og som specifikt er optimeret til anvendelse via mobiltelefon/tablet.[6] Konkret er der kommet en ny selvbetjeningsløsning, og flere kriminalitetstyper end tidligere kan anmeldes via internettet.

[6] *Blandt andet på baggrund af at en stigende trafik til politi.dk på internettet sker via mobiltelefon/tablet.*

4.1 ANMELDELSESFASE

Oplevelsen af at blive taget seriøst

OPLEVELSEN AF AT BLIVE TAGET SERIØST ER AFGØRENDE FOR DEN GENERELLE TILFREDSHED

Spørgeskemaundersøgelsen indikerer, at oplevelsen af, om anmeldelsen er blevet taget seriøst, er central for den samlede tilfredshed. Med andre ord er de, der har svaret, at de oplever, at politiet tog deres anmeldelse seriøst, også gennemgående tilfredse med politiets samlede håndtering af deres sag.[7]

De fleste kriminalitetsramte borgere (73 %) oplever, at politiet har taget deres anmeldelser seriøst, mens en mindre andel (13 %) ikke deler denne oplevelse. Oplevelsen af, om anmeldelsen er blevet taget seriøst, varierer på tværs af kriminalitetstyper (boks 1). Der er en tendens til, at ofrene for grov personfarlig kriminalitet i mindre grad oplever, at deres anmeldelse er blevet taget seriøst end ofre for berigelseskriminalitet.

De kriminalitetsramte borgere, der oplever ikke at være blevet taget seriøst, beskriver i de kvalitative interviews og i spørgeskemaets fritekstfelter oplevelsen som at blive mødt med ligegyldighed eller uforståenhed fra politiets side af. Flere af de interviewede borgere udtrykker et behov for at få deres oplevelse anerkendt som en forbrydelse af politiet, da anmeldelsesprocessen også er et led i deres egen bearbejdning af hændelsen. Oplevelsen af ikke at blive taget seriøst kan dermed knyttes op på en fortolkning af, at politiet ikke giver udtryk for, at hændelsen er alvorlig, i samme grad som borgeren selv oplever.

Andel af anmeldere, der ikke oplever, at deres anmeldelse er blevet taget seriøst

22 %	af ofrene for voldtægt
21 %	af voldsofrene
16 %	af tyveriofrene
13 %	af ofrene for databedrageri og blufærdighedskrænkelser
7 %	af indbrudsofrene

Boks 1

Det føltes ikke rigtigt, som om han mente, det var en rigtig voldtægt, jeg havde været udsat for.

Voldtægtsoffer
(Kvinde, 37 år)

Det kunne være fedt, når jeg nu også var blevet rådet af politiet selv til at anmelde det, at de havde styr på det og ikke var så ambivalente og tvivlende omkring det.

Blufærdighedskrænket
(Kvinde, 31 år)

De kunne have virket mere interesserede i, hvad der var sket og ikke virke så dømmende. Jeg følte virkelig at jeg var mærkelig, og at de ikke troede på mig

Voldsoffer
(Kvinde, 20 år)

[7] *78 % af dem, der er enige i, at politiet tog deres anmeldelse seriøst, er også tilfredse med politiets håndtering af deres sag, mens 76 % af dem, der er uenige i, at politiet tog deres anmeldelse seriøst, også er utilfredse med politiets håndtering af deres sag.*

4.1 ANMELDELSESFASE

Vejledning og information

EMPATI OG TRYGHED

Mere empati og sympati fra politiets side ville have gjort anmeldelsesprocessen bedre. Mere tid og mere menneskelig forståelse samt forståelse for, hvad det vil sige at være en kvinde og blive voldsramt. Større åbenhed, mindre fordomsfuldhed og mindre bedrevidenhed ville også hjælpe. Lad vær med at have konklusionen parat, men lyt.

Voldsoffer
(Kvinde, 51 år)

Flere kriminalitetsramte borgere giver i de kvalitative interviews og i spørgeskemaets fritekstfelter udtryk for, at de i forbindelse med anmeldelsen savner imødekommenhed, empati og forståelse fra politiets side, og at dette ville have bidraget til en bedre oplevelse. Oplevelserne handler i udbredt grad om den måde, politiet kommunikerer til og med borgeren på. Det handler om en oplevelse af at blive taget seriøst, og for mange borgere er det også vigtigt, at politiet udviser forståelse og empati i dialogen med politiet.

Behovet for mere empati, forståelse og tryghed i dialogen mellem politi og borger går igen i andre udviklingsinitiativer, der er igangsat i politiet. Borgernes dialog med alarmcentraler, vagtcentraler og servicecentre har været omdrejningspunktet for flere initiativer. Erfaringer fra disse initiativer peger på, at politiet med fordel kan styrke arbejdet med såkaldte 'hjerteteknikker', der netop fokuserer på at møde borgeren med tryghed og empati tidligt i dialogen.[8]

INFORMATION OM SAGENS FORLØB OG STYRING AF BORGERENS FORVENTNINGER

Fik du information om sagens videre forløb i forbindelse med anmeldelsen?

55 % Husker at have fået information

26 % Mener at de ikke har fået information

19 % Kan ikke huske, hvorvidt de har fået information

Boks 2

55 % af de kriminalitetsramte borgere husker at have fået information om sagens videre forløb (boks 2). Flere giver udtryk for en oplevelse af uklarhed omkring, hvad de kan forvente, at politiet gør efter anmeldelsen, og hvordan de selv bør forholde sig i denne periode. De kvalitative interviews peger på, at denne uklarhed blandt andet hænger sammen med en manglende forventningsafstemning i anmeldelsesfasen. Dette stemmer overens med resultaterne fra en af politiets egne undersøgelser om borgeres ønsker og forventninger til politiet efter at have været udsat for kriminalitet (EyeReply 2019). Her peger de adspurgte kriminalitetsramte borgere på, at det i særlig grad er forventningen og informationen om tidshorisonten på den videre proces, der er vigtig for dem.

Blandt de grove personfarlige forbrydelser, hvor det er obligatorisk at vejlede om blandt andet mulighederne for bistandsadvokat, kontaktperson mv., kan flere kriminalitetsramte borgere ikke huske at have modtaget vejledning heri. En mulig medvirkende forklaring på dette er, at det traume, som en forbrydelse kan give borgeren, 'støjer' for evnen til at modtage og huske vejledning i forbindelse med anmeldelsen.[9]

---

[8] *'Hjerteteknikker' er betegnelsen for samtaleteknikker, der har til formål at udtrykke empati, fra Det nationale samtalekoncept.*

[9] *Forskningslitteraturen peger på, at en hændelse som for eksempel voldtægt kan påvirke hukommelsen og evnen til at modtage information (se eksempelvis Rust 2005).*

4.1 ANMELDELSESFASE

Anbefalinger

OPSUMMERING PÅ ANMELDELSESFASEN

Undersøgelsen viser, at kriminalitetsramte borgere generelt oplever, at det er nemt at komme i kontakt med politiet. Når kontakten er etableret, har det afgørende betydning for den samlede tilfredshed, hvorvidt borgerne oplever at blive taget seriøst, mødt med empati og vejledt om den videre proces. Anbefalingerne knytter sig derfor til kommunikationsindsatsen i anmeldelsesfasen.

FORSTÅELSE OG ANERKENDELSE AF BORGEREN

I politiets dialog med kriminalitetsramte borgere er balancen mellem at indhente relevant viden om sagen og samtidig give en tryg og empatisk oplevelse væsentlig for at skabe tilfredshed.

Det anbefales at styrke frontmedarbejderes kommunikative værktøjer, så de favner den empatiske og tryghedsskabende del af dialogen i anmeldelsesfasen. Det nationale samtalekoncept indeholder blandt andet konkrete samtaleteknikker, der sigter på at udvise empati, forståelse mv. for borgerens situation i forbindelse med anmeldelsen. Teknikkerne kan med fordel indarbejdes og trænes i dialogen mellem politi og borgere. Det nationale samtalekoncept kan udfoldes til andre relevante medarbejdere i politiet, der hyppigt er i dialog med borgerne.

Jeg ville ønske de tog mere hensyn og viste empati over for offerets situation. Jeg blev mødt af et surt mennesket, der udelukkende tænkte på at passe sit job, og ikke satte sig ind i offerets situation.

Blufærdighedskrænket
(Kvinde, 23 år)

AFSTEMNING AF BORGERENS FORVENTNINGER

Afstemning af, hvad der sker efter anmeldelsen, er central for kriminalitetsramte borgeres tilfredshed. Det anbefales derfor, at medarbejderen foretager en konkret forventningsafstemning med den kriminalitetsramte borger, så det er tydeligt for borgeren, hvad politiet har mulighed for og kan forventes at gøre efter anmeldelsen, samt hvad borgeren selv kan gøre.

I forventningsafstemningen kan der fokuseres på at opsummere indholdet af samtalen/anmeldelsen og tydeliggøre, hvad politiet nu foretager sig, og i hvilket omfang der kan forventes yderligere dialog. Såfremt sagen kan forventes at blive henlagt efter få efterforskningsskridt (såsom ved tyverisager), kan dette med fordel aktivt kommunikeres til borgeren, så denne har et klart billede af sagens videre gang.

Derudover anbefales det at supplere den mundtlige vejledning med fysisk udleveringsmateriale om den videre proces. Den fysiske form gør det let for borgeren at finde information om sagens forløb, når det første chok har lagt sig. Ved at gentage vejledningen til kriseramte borgere øges sandsynligheden for, at borgeren kan huske og finde information og føle sig tryg i den videre proces.

Det ville være oplagt, hvis man fik en vejledning om, hvad der kommer til at ske eller ikke ske, når man ringer 114. Det er et oplagt sted at forventnings-afstemme.

Indbrudsoffer
(Mand, 37 år)

POLITI

4.2 EFTERFORSKNINGSSFASE

KONTAKTFLADER MED BORGEREN I EFTERFORSKNINGSFASEN

Efterforskningsfasen består for mange kriminalitetsramte borgere primært af ventetid, mens de afventer at blive kontaktet af politiet. I nogle tilfælde bliver de genafhørt, modtager opdateringer eller har anden kontakt med politiet. Delkapitlet belyser de kontaktflader, de kriminalitetsramte borgere har med politiet efter anmeldelsesfasen, og hvordan dette harmonerer med deres forventninger og dermed medvirker til at forme deres samlede tilfredshed med politiets håndtering af deres sag.

4.2 EFTERFORSKNINGSFASE

Generel tilfredshed efter anmeldelsen

48 % ER TILFREDSE MED POLITIETS ARBEJDE EFTER ANMELDELSEN

48 % af de kriminalitetsramte borgere er tilfredse med det, politiet har foretaget sig efter anmeldelsen, mens 25 % er utilfredse. De utilfredse borgere giver udtryk for et ønske om en større indsats fra politiets side med henblik på at opklare forbrydelsen. Dette gør sig gældende på tværs af alle kriminalitetstyper. Flere borgere udtrykker også et behov for mere opfølgning og kommunikation fra politiets side, for eksempel i form af opdateringer om deres sag. Derudover er der ligesom i anmeldelsesfasen en del borgere i spørgeskemaets fritekstfelter og de gennemførte interviews, der efterspørger mere empatisk og venlig behandling.

Jeg havde forventet opfølgninger på, hvordan min sag udviklede sig, og at de (politiet) gjorde en større indsats for at opklare sagen.

Offer for databedrageri
(Kvinde, 25 år)

27 % ER HVERKEN TILFREDSE ELLER UTILFREDSE MED POLITIETS ARBEJDE EFTER ANMELDELSEN

En betydelig andel af de kriminalitetsramte borgere har svaret ”hverken tilfreds eller utilfreds” på spørgsmålet om politiets arbejde efter anmeldelsen. De kvalitative data peger på flere forklaringer på dette, hvor det blandt andet kommer til udtryk, at den kriminalitetsramte borger ikke er bekendt med, hvad politiet egentlig har foretaget sig efter anmeldelsen. En anden forklaring er, at den kriminalitetsramte borger har haft lave eller uklare forventninger til politiets håndtering af den type sag som vedkommende har anmeldt.[10]

Jeg er godt klar over at tyveri af en sportstaske ikke har nogen prioritet, og at det bare er en “formsag” for at få forsikringen udbetalt. Jeg havde ingen forventninger til politiet overhovedet.

Offer for tyveri
(Kvinde, 66 år)

Jeg ved ikke, hvad der skete efter anmeldelsen.

Voldtægtsoffer
(Kvinde, 21 år)

[10] *Andelene i denne rapport er beregnet efter, at respondenter, som har svaret "ved ikke" eller "ønsker ikke at svare" til spørgsmålet, er filtreret fra jf. bilag 1. Ved dette spørgsmål var der særligt mange respondenter (13 %), der svarede "ved ikke”, hvilket understreger den usikkerhed, der har været vedrørende politiets arbejde efter anmeldelsen.*

4.2 EFTERFORSKNINGSFASE

Forventningsafstemning

BORGERENS FORVENTNING TIL DET VIDERE FORLØB

Et centralt tema blandt de kriminalitetsramte borgere, som især spørgeskemaets fritekstfelter og de kvalitative interviews peger på, er forholdet mellem deres forventninger til politiets håndtering af sagen og deres konkrete oplevelse af den. Som illustreret i kapitel 4.1 formes forventningerne til politiets videre arbejde i anmeldelsesfasen. I forbindelse med efterforskningsfasen er det blandt andet de etablerede forventninger til politiets arbejde, kommunikation mv., der former tilfredsheden. Når borgerne oplever et misforhold mellem forventninger og faktisk håndtering, sker dette typisk inden for tre områder.

1. Konkrete forventninger til politiet som ikke indfris

Hvis der ikke sker en klar forventningsafstemning i anmeldelsesfasen, hvilket undersøgelsen peger på ofte er tilfældet, vil den kriminalitetsramte borger selv forme sine forventninger til, hvordan politiet efterfølgende vil håndtere deres situation. Forventningerne knytter sig typisk til politiets kommunikation eller konkrete efterforskningsskridt. Hvis disse forventninger ikke indfris, skaber det en utilfredsstillende oplevelse for den kriminalitetsramte borger.

2. Borgeren oplever, at politiet ikke lever op til sine løfter

Den kriminalitetsramte borger oplever, at politiet har givet vedkommende forventninger, der ikke er blevet indfriet. Dette kan både være i forbindelse med anmeldelsessituationen eller under efterforskningen, hvor manglende præcision fra politiets side kan bevirke, at borgeren fortolker eksempelvis "Vi kommer så hurtigt vi kan" som et tidsperspektiv på ti minutter, mens der fra politiets side menes inden for det næste døgn. Et andet eksempel er, at der er foretaget en forventningsafstemning i anmeldelsesfasen, som ikke er dokumenteret i eksempelvis POLSAS. Dette betyder, at den tilknyttede efterforsker ikke kan følge op på aftaler og dermed sikre, at politiet fremstår koordineret over for borgeren.

3. Borgeren oplever misforhold mellem forbrydelsens alvor og politiets håndtering

De borgere, der har været udsat for personfarlig kriminalitet, forekommer ud fra fritekstfelterne i spørgeskemaet og de kvalitative interviews at have højere forventninger til politiets indsats end borgere, der har været udsat for berigelseskriminalitet. Således er der forskel på forventningerne afhængigt af oplevelsen af forbrydelsens alvor, men borgerne oplever en uoverensstemmelse mellem politiets indsats og prioritering af sagen og borgernes oplevelse og vurdering af alvoren. Eksempelvis kan mange typer af kriminalitetsformer opleves som 'overgreb' af borgerne, mens politiets indledende og efterfølgende håndtering af sagen opleves som 'et nummer i rækken'. Det medvirker til at forme utilfredsheden blandt borgerne.

4.2 EFTERFORSKNINGSFASE

Information og opdatering

56 % MENER IKKE AT HAVE MODTAGET OPDATERINGER I LØBET AF SAGEN

31 % af de kriminalitetsramte borgere angiver i spørgeskemaet at have modtaget information eller opdateringer fra politiet i løbet af sagen, mens resten af de kriminalitetsramte borgere enten angiver intet at have modtaget (56 %) eller ikke husker det (13 %). De borgere, der husker at have modtaget information fra politiet, er generelt tilfredse med kvaliteten af informationen.

Der var lidt et hul efter anmeldelsen, der mangler at blive fyldt ud. Jeg kom i tvivl om forskellige ting. Ville det blive til noget? Havde de droppet det? Et par opdateringer havde bestemt gjort en forskel.

Voldsoffer
(Mand, 23 år)

De borgere, der angiver at have modtaget information i efterforskningsfasen, er samlet set mere tilfredse med politiets håndtering af deres sag end dem, der ikke mener at have modtaget noget. Flere af borgerne beskriver i både interviews og fritekstfelter i spørgeskemaet, at manglen på information giver anledning til frustration, utryghed og tvivl om, hvad politiet foretager sig. Tiden efter anmeldelsen beskrives af flere som et tomrum, hvor de ikke forstår, hvorfor de ikke hører noget.

18 % HAR SELV KONTAKTET POLITIET

18 % af de kriminalitetsramte borgere har selv forsøgt at kontakte politiet, mens sagen stod på. Hver fjerde af disse borgere mener ikke, at det var let at komme i kontakt med den relevante person. Flere borgere beskriver i de kvalitative interviews og i spørgeskemaets fritekstfelter, at de bliver viderestillet flere gange, hvilket opleves frustrerende og forvirrende. Således angiver størstedelen af de borgere, der har fundet det svært at komme i kontakt med den relevante person, at de er utilfredse med politiets samlede håndtering af deres sag.

Flere borgere beretter i spørgeskemaets fritekstfelter og de kvalitative interviews, at de så vidt muligt undgår at kontakte politiet under efterforskningen, men i stedet venter på politiets eventuelle opdatering af sagen, idet de ikke ønsker at forstyrre og er i tvivl om, hvornår man kan tillade sig at kontakte politiet.

En forståelse for ubehaget, løbende info og mindre arrogance. Det føltes som en yderligere krænkelse, at møde en ordensmagt, som virker lettere irritabel og giver følelsen af, at man forstyrrer dem.

Blufærdighedskrænket
(Kvinde, 18 år)

Det er så hårdt i længden, at jeg skal ringe og ringe. Ens værdighed falder og falder.

Blufærdighedskrænket
(Kvinde, 27 år)

4.2 EFTERFORSKNINGSFASE

Anbefalinger

OPSUMMERING PÅ EFTERFORSKNINGSFASEN

Undersøgelsen viser, at kriminalitetsramte borgeres utilfredshed med politiets håndtering af sagen i væsentlig grad hænger sammen med de forventninger, der er etableret tidligere i sagsprocessen. Det har desuden væsentlig betydning for de kriminalitetsramte borgeres samlede tilfredshed, om de får information om deres sag, og om politiet opleves som tilgængeligt. Forbedringspotentialerne knytter sig derfor primært til en opmærksomhed omkring borgernes forventninger i sagen og kommunikationsindsatsen, mens sagen står på.

FORVENTNINGSAFSTEMNING OG INTERN KOORDINATION

Borgerens forventninger til politiets håndtering formes allerede i betydelig grad fra anmeldelsesfasen, mens det er i efterforskningsfasen, det afgøres i hvilket omfang de indfris. Herudover er det centralt at være opmærksom på, at borgere, der har været udsat for personfarlig kriminalitet, har højere forventninger til politiets indsats og kommunikation end eksempelvis borgere, der har været udsat for berigelseskriminalitet.

Det anbefales, at politiets medarbejdere er særligt opmærksomme på at afklare forventningerne til sagens videre proces, særligt hvad angår de personfarlige anmeldelser, og at denne viden efterstræbes dokumenteret. Dette gør det muligt for den tilknyttede efterforsker at indhente relevant viden om indgåede aftaler og dermed eventuelt følge op på disse. Herved fremstår politiet koordineret, og borgeren vil møde medarbejdere, der er vidende om indhold og proces i sagen – og dermed kan hjælpe dem bedst muligt.

Hvis ikke politiet har ressourcer til den form for kriminalitet, så bare sig det. Ring mig op og fortæl mig, at der kommer ikke til at ske noget her. Jeg vil hellere vide, at det er for ressourcekrævende ift. hvor mange sager der bliver opklaret.

Indbrudsoffer
(Mand, 37 år)

ÅBENHED OG TILGÆNGELIGHED

Undersøgelsen viser, at mange kriminalitetsramte borgere i forbindelse med efterforskningsfasen ikke selv kontakter politiet – men ikke desto mindre er frustrerede over den manglende opfølgning og information i deres sag. Dette hænger blandt andet sammen med en tvivl om, hvorvidt det overhovedet er i orden at kontakte politiet, når man ikke står med en akut situation eller en ny konkret anmeldelse.

Det anbefales, at politiet mere aktivt udviser åbenhed over for kriminalitetsramte borgere og i højere grad inviterer dem til at kontakte politiet – for eksempel via direkte telefonnummer til borgerrådgiver. Således får borgerne en oplevelse af, at de altid er velkomne til at kontakte politiet. Særligt i de personfarlige sager bør det efterstræbes, at borgerne, inden for almindelig arbejdstid, kan komme i kontakt med en for sagen relevant medarbejder hos politiet.

Betjenten på alarmcentralen var meget imødekommende og opfordrede mig til at komme ned til dem personligt

Voldsoffer
(Kvinde, 45 år)

POLITI

4.3 AFSLUTNINGSFASE

KONTAKTFLADER MED FORURETTEDE I AFSLUTNINGSFASEN

I afslutningsfasen gøres de kriminalitetsramte borgere bekendt med resultatet af politiets efterforskning. For nogles vedkommende indebærer dette, at de indkaldes til retten, mens andre modtager en slutskrivelse i e Boks. Delkapitlet belyser i hvilken grad, det har betydning for de kriminalitetsramte borgeres samlede tilfredshed, om der er en sigtelse på deres sag, samt hvilke oplevelser borgerne har med kommunikationen i forbindelse med sagens afslutning.

AFSLUTNINGSFASE

Sigtelse vs. oplevelse af at blive taget seriøst

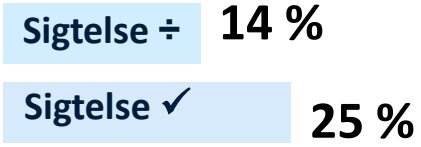
SIGTELSE AF GERNINGSMAND HAR BETYDNING FOR TILFREDSHEDEN MEN OPLEVELSEN AF AT BLIVE TAGET SERIØST BETYDER MARKANT MERE

Spørgeskemaundersøgelsens indikerer, at udfaldet af sagen gør en forskel for de kriminalitetsramte borgeres samlede tilfredshed med politiets håndtering af deres sag. Blandt borgere, hvis sag har ført til sigtelse af en gerningsmand, er 69 % af borgerne tilfredse, mens 59 % er tilfredse i de sager, hvor der ikke en sigtelse.

Det fremgår af undersøgelsen generelt, at kriminalitetsramte borgere, der oplever, at deres anmeldelse er blevet taget seriøst er mere tilfredse med politiets håndtering af sagen end borgere, hvor efterforskningen har ført til en sigtelse.

Spørgeskemaundersøgelsen viser, at sandsynligheden for, at borgerne samlet set er tilfredse med politiets håndtering af deres sag, samlet set er fem gange højere, hvis de oplever, at politiet har taget deres henvendelse seriøst. Den samlede tilfredshed blandt borgere, der ikke mener, at de er blevet taget seriøst, og hvor der *ikke* er en sigtet på deres sag, er 14 %, mens den samlede tilfredshed blandt borgere der angiver, at de *er* blevet taget seriøst, men hvor der ikke er en sigtet på deres sag, er 77 % (figur 4.1 og 4.2).

Figur 4.1 - *Samlet tilfredshed blandt kriminalitetsofre, der ikke har oplevet, at deres anmeldelse er blevet taget seriøst*



Sammenhængen mellem generel tilfredshed og hvorvidt sagen har ført til sigtelse er stærkest i de sager, hvor borgeren oplever, at deres anmeldelse ikke er blevet taget seriøst. 25 % af de borgere, der oplever, at deres anmeldelse ikke er blevet taget seriøst, og hvis sager har givet anledning til sigtelse, angiver samlet set tilfredshed med politiets håndtering af sagen. Omvendt er det 14 % af borgere med en tilsvarende oplevelse af, at deres anmeldelse ikke er blevet taget seriøst, og hvis sager ikke har givet anledning til, at der er rejst en sigtelse, der samlet set er tilfredse. (figur 4.1).

Figur 4.2: *Samlet tilfredshed blandt kriminalitetsofre, der har oplevet, at deres anmeldelse er blevet taget seriøst*

Hvis borgeren har en oplevelse af, at anmeldelsen er blevet taget seriøst, forekommer det ikke at have markant betydning for den samlede tilfredshed, om sagen har ført til sigtelse eller ej (figur 4.2).

AFSLUTNINGSFASE

Kommunikation om sagens afslutning

INFORMATION OM SAGENS UDFALD

Jeg ville ønske at jeg havde modtaget et opkald og ikke et brev i e-Boks, da sagen blev afvist af politiets jurister

Voldtægtsoffer
(Kvinde, 34 år)

Hovedparten af de kriminalitetsramte borgeres anmeldelser henlægges uden sigtelse, efter at de nødvendige efterforskningsskridt er foretaget. Borgerne bliver i forbindelse med henlæggelsen underrettet via en slutskrivelse i e-Boks. Andre kontaktes personligt af efterforskeren med information om, hvad efterforskningen har ført til, inden slutbeskrivelsen udsendes.

Kriminalitetsramte borgere, som skal vidne i retten, bliver gjort bekendt med sagens afgørelse i forbindelse med, at de vidner. I disse situationer er det dermed ikke politiet men retten, der bistår borgeren med information om sagens udfald.

Flere kriminalitetsramte borgere udtrykker i interviews og fritekstfelter i spørgeskemaet utilfredshed med, at deres sag afsluttes med en digital meddelelse med en standardiseret skrivelse om, at sagen henlægges, da det opleves upersonligt og ukonkret i forhold til borgerens sag. Slutskrivelsen kommer typisk efter en længere efterforskningsfase, der for mange borgere opleves som et tomrum. Her udfylder den standardiserede slutskrivelse ikke de behov og forventninger, borgerne har til politiets kommunikation ved afslutningen af deres sag – særligt i tilfælde, hvor de har været udsat for personfarlig kriminalitet.

Politiets vejledning om *Underretning ved henlæggelse af straffesager* foreslår i visse tilfælde at supplere den skriftlige underretning med en mundtlig underretning:

"Der kan forekomme tilfælde, hvor det kan være hensigtsmæssigt at foretage en mundtlig underretning i forbindelse med, at efterforskningen af en straffesag indstilles. Det kan f.eks. være hensigtsmæssigt i sager, hvor den, der skal modtage underretningen, må forventes at have svært ved at forstå den skriftlige underretning eller har været meget følelsesmæssigt berørt af sagen." (side 6).

Flere volds- og voldtægtsofre tilkendegiver i de kvalitative interviews og i spørgeskemaets friteksfelter utilfredshed med, at deres sag sluttes med en upersonlig slutskrivelse, uden at de kontaktes herudover, da de har behov for at afslutte deres sag med en personlig dialog med efterforskeren.

Undersøgelsen peger dermed på, at muligheden for at underrette borgerne mundtligt kan styrkes, da dette er med til at forme tilfredsheden i afslutningsfasen af deres sag.

AFSLUTNINGSFASE

Anbefalinger

OPSUMMERING PÅ AFSLUTNINGSFASEN

Undersøgelsen indikerer, at kriminalitetsramte borgeres tilfredshed primært formes af, om deres anmeldelse bliver taget seriøst, snarere end hvorvidt der rejses sigtelse i deres sag. Derudover oplever borgere, der har været udsat for personfarlig kriminalitet, den standardiserede slutskrivelse som upersonlig og ikke proportionel med kriminalitetens alvor. Anbefalingerne knytter sig derfor til den kommunikative indsats i afslutningsfasen, da kommunikationen skal sikre, at borgeren gennem hele sagens forløb føler sig tryg og godt behandlet.

FOKUS PÅ BÅDE PROCES OG RESULTAT SKABER TILFREDSHED

Jeg havde ønsket en pænere tone, at efterforskeren troede på hvad jeg sagde og at jeg blev informeret om sagens proces og forløb

Voldsoffer
(Kvinde, 26 år)

Undersøgelsens resultater vedrørende afslutningen af sagen indikerer, at processen og dialogen med politiet er afgørende i forhold til at forme den samlede tilfredshed med politiets håndtering, mens det har mindre betydning, om sagen fører til sigtelse.

Fremadrettet kan undersøgelsens resultater anvendes til at underbygge det videre arbejde med at iværksætte processuelle initiativer, der medvirker til at styrke borgernes tilfredshed med politiets håndtering af deres sag. Her præciserer undersøgelsens resultater, hvilke fokusområder der med fordel kan arbejdes videre med. Herunder peges på, at et godt første møde med politiet såvel som løbende dialog og åbenhed er væsentlige for de kriminalitetsramte borgeres tilfredshed i deres sagsproces.

FOKUS PÅ INFORMATION OM HENLÆGGELSE

Personlig kontakt med et telefonopkald ville give et bedre indtryk. Specielt når man får at vide at sagen henlægges, ville det være bedre med en opringning først, inden man sender mail.

Offer for databedrageri
(Mand, 61 år)

Det anbefales, at anmelderen underrettes om sagens henlæggelse på en måde, der er proportionel med den kriminalitetstype, borgeren har været udsat for.

Politiets vejledning til underretning om henlæggelse angiver de generelle retningslinjer for området og er således retningsanvisende for informationens type mv. Men undersøgelsen understreger behovet for at give visse kriminalitetsramte borgere en mere personlig afslutning på deres sag, end tilfældet er i dag.

I de sager, hvor den skriftlige underretning kan stå alene, kan det med fordel overvejes, om tilføjelse af enkelte præciserende bemærkninger til standardskrivelserne eller et forudgående telefonopkald kan bidrage til borgerens forståelse af udfaldet og styrke borgerens tilfredshed i den afsluttende dialog med politiet.

LITTERATUR

EyeReply (2019): *Brugertest af offermateriale. Folder, politi.dk, anklagemyndigheden.dk*. EyeReply Aps.

Justitsministeriet (2018): *Nærhed og tryghed.* Justitsministeriet.

Justitsministeriets forskningskontor (2018): *Borgernes tilfredshed med politiet*. Justitsministeriet.

Rigsadvokaten (2019): *Retningslinjer om underretning ved henlæggelse af straffesager retsplejelovens § 749, stk. 3 (26. juni, 2019).* Rigsadvokaten.

Rigspolitiet (2019): *Mål og resultatplan for politiet 2019*. Rigspolitiet.

Rigspolitiet (2019): *Politiets virksomhedsstrategi 2019.* Rigspolitiet.

Rigspolitiet (2019): *Vejledning om politiets behandling af sager om voldtægt eller voldtægtslignende forhold (1. januar, 2019).* Rigspolitiet.

Rigspolitiet (2020). *Tryghedsundersøgelsen 2019*. Rigspolitiet.

Rust, Annelise (2005). Jeg har haft sex med en mand, jeg ikke kender . *Lægemagasinet,* 15(2): s. 24 30.

Udarbejdet
FEBRUAR 2020

POLITI