



POLITIET

Oslo politidistrikt: Klager på politiet, 2020

Oslo politidistrikt, februar 2021
Stab for virksomhetsstyring



RAPPORTERINGSSKJEMA – KLAGER PÅ POLITIET

Rapporteringsår: 2020

Politidistrikt: Oslo

Antall mottatte klager

Antall klager registrert behandlet i rapporteringsåret er omtrent det samme¹.

Mottatte klagesaker Oslo politidistrikt 2020 etter avgjørelseskode:

Avgjørelseskode	Sum antall behandlede klager	Herav klager m etnisk diskriminering	Herav klager med annen diskriminering
Grunnlag for kritikk	46	24	0
Uheldig, men ikke grunnlag for kritikk	56	5	1
Ikke grunnlag for kritikk	72	6	1
Undersøkelsene har ikke lyktes i å avklare hendelsesforløpet	30	6	0
Avvist	5	2	0
Overført annen instans for behandling	8	1	0
Total	217	44	2

*18 av "Grunnlag for kritikk"- forholdene kom på en og samme twittermelding, men fra 18 ulike avsendere²

Mottatte klagesaker Oslo 2020 etter «Grunnlag»:

Antall saker	228.1 Adferd	228.2 Maktmisbruk	228.3 Brudd på taushetsplikt	228.4 Manglende oppgivelse av ID	228.5 Saksbehandling/service	228.9 Annet
Uten diskriminering	77	14	3	0	49	28
Med etnisk diskriminering	34	8	0	0	2	0
Med annen diskriminering	1	0	0	0	0	1
SUM	112	22	3	0	51	29
Totalt antall mottatte klagesaker 2020	217					

*Av de 34 diskrimineringssakene på adferd er 18 av dem klager på en og samme twittermelding, men fra 18 ulike avsendere³

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid:

19,0 dager i 2020 (18,9 dager i 2018 og 16,9 dager i 2019).

¹ Det er hvert år ca. fem ubehandlede saker ved årsskiftet. Innen midten av januar er alle disse sakene behandlet. Det vil si at samtlige innkomne saker i 2020 er ferdigbehandlet når denne statistikken lages

² Se side 11

³ Se side 11

Kommentarer til klagerapporteringen

Antall innkomne klagesaker i OPD i 2020 var 217 saker. Samtlige av disse var ferdigbehandlet pr 15. januar 2021. Dette er det høyeste antall klager behandlet i Oslo siden vi startet å føre klagestatistikk etter den «nye» klageordningen, men kun åtte saker flere enn i 2019.

I 2017 så vi en klar økning i antall klagesaker sammenlignet med foregående år, en økning som da for det meste ble tilskrevet sammenslåingen mellom Oslo politidistrikt (OPD) og Asker og Bærum politidistrikt. Så flatet det noe ut i 2018, mens vi i 2019 og 2020 igjen har sett en økning. Det er vanskelig å si noe sikkert om årsak, men vi skal senere komme tilbake til noen mulige forklaringer.

Antall klagesaker som er **behandlet** i Oslo politidistrikt de siste årene fordeler seg på følgende måte:

ÅRSTALL	KLAGESAKER
2020	217
2019	211
2018	174
2017*	176
2016	123
2015	86
2014	101
2013	137
2012	115
2011	89
2010	93
2009	108
2008	142
2007	151

*I 2017 ble Oslo politidistrikt slått sammen med Asker og Bærum politidistrikt

Det er fremdeles slik at antall klagesaker er relativt lavt tatt i betraktning de mange publikumsmøtene som finner sted hvert år, enten det er personlige møter eller via telefon, e-post, brev mv. Bare på Oslo politidistrikts telefonnumre 02800, 22996050 og 112 var det ca. 450.000 henvendelser i 2020. I og med at klagetallene er så lave kan endringer fra år til år være utslag av tilfeldigheter. Vi vet at mørketallene sannsynligvis er store, med det mener vi at det nok ikke er alle som er misfornøyd med politiet og som kan ha grunn til å klage som faktisk sender en skriftlig klage.

På den andre siden er det slik at noen av de klagene som faktisk kommer inn, er over forhold som faller utenfor politidistriktets ansvarsområde, og som Oslo politidistrikt dermed ikke kan lastes for (eksempelvis klage på politi fra andre distrikt eller særorgan, eller klager som faller inn under f.eks. kommunen sitt ansvarsområde). I 2020 er det for eksempel flere klager på helikopterstøy som ikke kan komme fra politiets helikopter. Helikopterstøyen er også for en stor del et resultat av lokaliseringsbeslutninger og at det er en tjeneste i politiet som forutsettes å fly helikopter.

Klagesakene gir oss likevel alt i alt informasjon som er viktig for å ivareta og videreutvikle en god relasjon til befolkningen. Det, samt at klagene kan gi viktige innspill til god faglig utvikling, er hovedårsak til at Oslo politidistrikt legger ned mye arbeid i behandlingen. Vi legger vekt på å gi så gode og grundige tilbakemeldinger som mulig, og

oppfordrer ofte folk til å benytte klageadgangen dersom de er misfornøyd. Dette skjer i enkeltsaker, men også når vi er ute i ulike miljøer og forteller om arbeidet vårt. Klageordningen promoterer, og dette ser vi også i flere av de innkomne klagene. Klager skriver at de har fått informasjon om klageordningen av de betjenter de var misfornøyd med, eller av andre i politiet som de har vært i kontakt med.

Det er altså ikke et mål i seg selv å ha lave tall. Vi ønsker at befolkningen skal klage dersom de ikke er fornøyd. Dette fordi vi ser at dersom man klager, så får man et svar og en forklaring på det som har skjedd. Ofte kan misforståelser dermed oppklares, eller politiet får anledning til å beklage det inntrufne, noe som er med på å gjenopprette tillit. I tillegg inneholder mange av klagene nyttig læring for politidistriktet.

Nærmere om innkomne saker i 2020

Det er fremdeles slik at folk er opptatt av å bli behandlet høflig og respektfullt, og at dette er vel så viktig som om politiet faktisk har tilstrekkelig hjemmel for det de gjør. Flere av klagene omhandler hvordan man er blitt møtt av politiet, enten det gjelder saksbehandling eller generell adferd. Dette er ikke klager på maktmisbruk, men at man mener man burde bli møtt på en annen måte. Det kan være at det har gått lang tid fra man anmeldte til man hørte noe, at man må vente lenge på time til pass, eller det kan være at man har opplevd at politiet ikke møtte en på den måten man ønsker, altså at betjenter har opplevdes som uhøflige eller uprofesjonelle.

Det er som vist i tabell på første side i denne rapporten, flest klager på nettopp adferd og saksbehandling, til sammen 75 % av klagene, med henholdsvis 24 % på saksbehandling og 51% på adferd.

Forvaltningssaker

Bevillingsavsnittet (pass), fikk til sammen 16 klager i 2020, i 2018 fikk de 15 klager. 2019 var et spesielt år – da mottok de 42 klager⁴.

Det som går igjen i 2020 er at personen som søker pass blir avvist da de ikke har med nødvendig dokumentasjon. Det er flere som nevner at politiet her burde "kunne vist litt skjønn" eller "gitt litt slakk", særlig fordi flere har tatt seg fri fra jobb, og også barna fra skole, for å få pass. Det er imidlertid svært strenge regler for å få pass. Riktige skjema må være riktig utfylt, og all nødvendig dokumentasjon må forevises for at man skal kunne få pass. Man kan for eksempel ikke endre dato på fullmaktsskjema fra en annen forelder i skranken dersom dato er feil. Den andre forelder må da skrive ny fullmakt.

Videre var det slik at passkontoret også måtte innrette seg etter at nye Covid-restriksjoner ble innført. Det gjorde dessverre at noen passtimer ble kansellert. En klager opplevde å få sin time kansellert to ganger. Dette er selvsagt svært uheldig. Likevel skal det sies at det er få klager på dette, og vi ser at passkontoret la ned en stor innsats for hurtig omstilling under Covid-19 situasjonen.

⁴ Se forrige klagerapport, blant annet utfordringer med timebestilling i 2019

Man kan nå også bestille ID-kort, og følgende klage kom inn:

Klager hadde time for å bestille ID-kort. Hun hadde ikke med seg pass, og mente at det burde holde å fremvise gyldig førerkort. Det fremgår av nettsidene til politiet at dette ikke er tilstrekkelig, og klager måtte hente pass for å få bestilt ID-kort.

Det kom kun inn tre klager på *Utlendingsavsnittet* (søknader om arbeidstillatelse, familiegjenforening mm) i 2020 mot åtte klager i 2019. Klager på denne avdelingen har holdt seg stabilt lavt over flere år. Også her ble det noen konsekvenser for søkere pga nedstenging grunnet Covid, men det ble jobbet godt for å informere ut om dette.

Det er kommet inn åtte klager på sentralbordet. Flere av klagene går på at det er vanskelig å komme gjennom, altså lang ventetid når man ringer 02800. Det er også noen klager som går på at klager mener å ha blitt uhøflig/dårlig mottatt når man ringer inn til politiet. I 2020 gjaldt noen av disse klagene at man opplevde å ikke bli tatt på alvor når man rapporterte smittebrudd. Sentralbordet tar en vurdering på om slike saker skal settes over til operasjonssentralen. Det er ikke alle saker som faller i denne kategorien. Det at det kun er tre klager på at man ikke opplever å bli tatt på alvor ved henvendelse om smittevern, kan også sees på som et uttrykk for at avdelingen har jobbet mye med å svare godt ut denne type henvendelser. De mottok til sammen 277.000 samtaler i 2020, i tillegg til at det kom inn ca. 150.000 samtaler til 112, som bemannes av sentralbord og operasjonssentralen i felleskap.

Beredskapssenteret/ Helikoptertjenesten

Det nye beredskapssenteret på Taraldrud ble åpnet i oktober 2020. Flere av naboene har vært kritiske til dette senteret, og bekymret for støy fra helikopter og også mulig støy fra treninger (som at barn skal kunne høre lyd fra skytetrening). Det kom flere klager på helikopter og støy i 2020 – hele 18 saker. Vi har ikke ført statistikk på dette tidligere, men har vel inntrykk av at det aldri før har vært så mange klager på støy fra helikopter. Alle sakene er grundig gjennomgått, og forelagt flyversjefen.

Det kom flere klager en helg da helikopteret fløy noe utenfor fire skisserte traséer som regnes som hovedtraséer. Dette kan skje dersom vær og vindforhold tilsier at det er nødvendig. Samtlige klager har fått et grundig svar med forklaring av de ulike traseer, og hvorfor det også må tas andre hensyn når vær og vind, og hastegraden, tilsier dette. Beredskapssenteret tilstreber å ta så mye hensyn til naboer som mulig. Tatt i betraktning antall personer som bor i dette området anser vi likevel at klagetallet ikke er høyere enn forventet.

Det kommer ofte klager på helikopterstøy på sommeren når folk sover med vinduene åpne, og vekkes av støy. Noen av disse klagene ser vi at ikke gjelder politiets helikopter, det er andre helikoptre som er ute. Andre ganger er det politihelikopteret, men det har vært helt nødvendig innsats. I et tilfelle sommeren 2020, da det kom inn flere klager på støy, var helikopter helt kritisk i forhold til å redde en ung mann fra drukning. Det er selvsagt uheldig at støyen holder folk våkne, men i dette tilfellet ble en ung mann reddet fra drukning.

I et annet tilfelle var Helikopteret ute på oppdrag, og det ble twitret om dette:

Klager ble holdt våken av politihelikopter og leste på twitter at politiet søkte etter person som hadde forsøkt å kjøre på politihund. Klager mener dette ikke er god nok grunn til å holde 50.000 mennesker våkne med helikopterstøy i to timer på natten. Politiet lette etter innbruddstyv som fremstod med vilje til å skade andre (i tillegg til at han hadde forsøkt å kjøre på en hund), men dette kom ikke frem i twittermeldingen.

Her ser vi at det kunne fremstå som om politiet brukte helikopteret noe unødvendig. Dette var ikke tilfellet, men twittermeldingen kunne lett misforståes og dette er videreformidlet til operasjonssentralen.

Det er også mottatt klager på skyting og eksplosjoner fra Beredskapssenteret fra før senteret ble tatt i bruk. Det er også vist til bekymringer for barn, idet det er en oppfatning om at skytestøy kan høres på den lokale skolen. Skolen er kontaktet og forespurt om dette, og noen av klagerne er også fulgt opp med samtaler med ledelsen ved Beredskapssenteret.

Politiet og bilkjøring

Det kom inn i alt 14 klager på politiets adferd i trafikken. Noen av disse har vi klart å finne tilbake til, og det er eksempler på at det var grunnlag for kritikk i disse klagene. Dette kommer vi tilbake til i eksempler på klager under. I flere av disse sakene har det ikke vært mulig for oss å finne patruljen. Det kan være at bilen ikke tilhører Oslo politidistrikt, men et annet distrikt eller eventuelt Politiets Utlendingsenhet.

Det er også eksempler på at klagen har inneholdt svært lite informasjon. At det for eksempel skjedde noen dager før og at man bare har stedet det skjedde og ingen nærmere informasjon. Selv om ikke vi har klart å finne saken, er disse klagene oversendt de ansvarlige for kjøreopplæring, så de kan danne grunnlag for ytterligere læring. Denne type klager er uansett en svært god påminnelse på at politiet har et ekstra ansvar for korrekt adferd i trafikken. Et eksempel på dette er e-posten der klager hevder at politibetjenten snakket i telefon mens han kjørte. Dette skal selvsagt ikke forekomme.

Saksavgjørelser

Grunnlag for kritikk

For 2020 gjelder at av de 217 sakene ble 46 avgjort som «Grunnlag for kritikk», det er ca. 21 % av sakene. Dette er en økning fra tidligere år, og noe av dette skyldes flere likelydende klager på en twittermelding som er avgjort som grunnlag for kritikk. Vi kommer tilbake til dette under avsnittet om klager på diskriminering.

Vi skal se på noen av sakene som er avgjort grunnlag for kritikk.

Et eksempel er følgende:

En politibil feilparkerte mens betjentene var inne for å kjøpe lunsj.

Denne saken er et godt eksempel på at folk følger med på politiets adferd og forventer at denne skal være korrekt. I dette tilfellet gjorde betjentene en feil, og de ble innkalt til samtale med nærmeste leder.

Et annet eksempel er en betjent som kjørte uten blinklys inn i en rundkjøring, og videre at bilen kjørte alt for fort inn i et kryss, noe klager mente skapte en farlig situasjon. Vedkommende betjent ble kalt inn til samtale og gjennomførte etter dette timer med ekstra kjøretraining av godkjent instruktør, noe betjent gav uttrykk for hadde vært svært nyttig.

Et par av klagene som er avgjort som grunnlag for kritikk går også på adferd fra politibetjenter. En ansatt i trafikketaten skal ha fått kjeft og ble beskyldt for at hun ikke kunne jobben sin, når hun gjorde det hun måtte for å ivareta sitt ansvarsområde. Selv om hun i denne saken skapte utfordringer for politiet, er slik adferd som betjenten utviste uakseptabel, og vedkommende betjent ble innkalt til samtale med sin leder.

Videre er det noen klager på passkontoret. Omlegging til nytt system ga utfordringer på starten av året, og noen som møtte opp måtte dra uten å ha blitt ekspedert da det var store forsinkelser. Vi ser at det her var grunnlag for kritikk. Det er også noen diskrimineringsklager som ga grunnlag for kritikk, som vi kommer tilbake til.

Grunnlag for kritikk er en vid boks. Den inneholder alt fra at vi erkjenner at ting kunne gått bedre, til at det er grunn til å sette alvorlig spørsmålstegn ved skikkethet hos ansatte, eller våre rutiner.

Uheldig men ikke grunnlag for kritikk

I sakene som er avgjort «Uheldig, men ikke grunnlag for kritikk» er det rom for skjønn. I flere av disse sakene har vi sett hen til at klager selv oppgir at møtet med politiet var belastende. Selv om vi ikke finner grunnlag for kritikk, kan vi godt se at det er uheldig dersom klager sitter igjen med et negativt inntrykk av politiet. I og med at det er rom for tolkning, kan Oslo politidistrikt ha lagt seg på en annen linje enn andre politidistrikt, og at vi derfor sammenlignet med disse, vil kunne ha en høyere andel saker kategorisert som «uheldig». Igjen mener vi dette er riktig, fordi vi ved å gjennomgå disse sakene kan se om erfaringene derfra kan bidra i prosessen med stadig å forbedre møtene med befolkningen. En beklagelse for de uleiligheter man har påført folk vil også kunne være viktig for å gjenopprette tillit.

56 av de 217 sakene, eller 26 %, ble avgjort som «Uheldig, men ikke grunnlag for kritikk». I 2018 gjaldt dette for 76 av 211 i saker.

Et eksempel fra 2020:

Politiet hadde fått informasjon om at klager var sentral i en trusselsak, og kom hjem til vedkommende. Politiet fant etter hvert ut av at det her var noe som ikke stemte, og at klager neppe kunne være en sentral person i denne saken. De valgte derfor, etter samtale og undersøkelser, å ikke ta vedkommende med inn på politistasjonen. Klager reagerer på at politiet kom når det etter klagers mening ikke var grunnlag for dette. Alvoret i saken tilsa likevel at dette måtte sjekkes ut, men vi forstår at dette ble ubehagelig for klager.

I denne saken ser vi at politiet hadde all mulig grunn til å foreta undersøkelser og det er ikke grunnlag for kritikk at klager fikk besøk av politiet. Likevel ser vi selvsagt at dette er belastende, når det så viser seg at klager ikke var den sentrale aktøren. Saken er derfor kodet som «uheldig».

Andre eksempler på slike klager er tilfeller der noen har ringt politiet og ønsker at politiet skulle komme, men det har ikke vært kapasitet til å sende en patrulje til det aktuelle stedet. Alle slike klager undersøkes nøye for å se om det burde vært prioritert annerledes, men vi ser at i mange av disse sakene gjorde politiet den nødvendige prioritering og var på de mest alvorlige oppdragene. Likevel forstår vi godt at dette oppleves utilfredsstillende av publikum, og flere av disse sakene er derfor avgjort som «uheldig».

Ikke grunnlag for kritikk

33 % av klagene ble avgjort som «Ikke grunnlag for kritikk», det er 72 av de 217 sakene, mot 82 av 211 året før.

Det at de fleste klager avgjøres med kode «Ikke grunnlag for kritikk» betyr IKKE at det ikke kan være læring også i disse sakene. Men grunnlaget for læring finner vi særlig i sakene som er avgjort som «Uheldig men ikke grunnlag for kritikk», eller saker avgjort som «Grunnlag for kritikk».

Oslo politidistrikt ønsker likevel å understreke at alle klagesaker er svært viktige for oss, fordi det gir oss en god mulighet til å være i direkte dialog med befolkningen, og det gir oss en mulighet til å gjenopprette tillit.

Et eksempel på en slik sak fra 2020:

Klager bor på et sted der det i løpet av de siste årene har åpnet flere utesteder. Det som før var et rolig sted er nå blitt et sted med feststøy, og særlig på sommeren er det nesten umulig å ha vinduene oppe på kvelds- og nattestid. Klager er frustrert over at politiet ikke er der fast med patruljer for å sørge for beboernes nattero.

Politiet har ikke ressurser til å sette ut en patrulje i en gate eller et lite område hver helg/kveld for å sørge for nattero. Vi ser at politiet ikke kan lastes for denne støyen. Det er kommunene som gir skjenkebevillinger. Likevel har vi tatt på alvor at denne beboeren opplever dette som svært plagsomt, og vi har derfor sendt klagen til den aktuelle driftsenheten (politistasjonen) og de som styrer ressursene der, slik at dette området kan tas i betraktning for eventuelt patruljering i ledige stunder.

Undersøkelsene har ikke lyktes i å oppklare det inntrufne

Vi ser at noen av sakene er vanskelig å finne ut av, blant annet fordi vi ikke klarer å finne hvilken/hvilke tjenestepersoner kritikken er rettet mot, eller hvilken hendelse situasjonen sprang ut av. Dette gjelder få saker. I 2020 var det 14 saker, i 2019 var det 17 saker, og 16 saker i 2018 (altså ca. 8 % av sakene). Stort sett klarer vi å finne frem til episoden og de involverte. Som tidligere nevnt kan dette være vanskelig når vi får svært lite informasjon.

Et eksempel på en slik sak er personen som etter Black Lives Matter-fokuset i juni 2020 klagde på flere kontroller fra politiet uten å oppgi tid og sted, altså en generell klage på kontroll og hvordan vedkommende hadde opplevd det. Vi kontaktet klager og bad om ytterligere informasjon, uten at klager svarte. Vi kontaktet igjen klager med navn på personer i politiet han kunne kontakte, og sa at vi gjerne ville høre mer om de ulike kontrollene. Vi har enda ikke mottatt svar fra klager.

Det hender også at det er ord mot ord, og det blir derfor vanskelig for klagebehandler å kategorisere saken, da kan saken kodes som uavklart. Dette gjelder svært få av sakene som kategoriseres som «uavklart».

Særlig om diskriminering

Mye av begrunnelsen for innføring av det sentrale klagereglementet og den pålagte innrapportering knytter seg til klager vedrørende usaklig forskjellsbehandling.

Dette har vært en særlig viktig påminnelse i 2020, da det igjen ble aktualisert ved Black Lives Matter-bevegelsen, som også gjorde seg bemerket i Norge.

Selve Black Lives Matter ble startet i USA i 2013 ved hashtagen #blacklivesmatter, som en reaksjon på at en mann ble frifunnet i retten for drapet på 17 år gamle Trayvon Martin. I mai 2020 døde afroamerikanske George Floyd under en brutal pågrep av amerikansk politi. I løpet av noen dager hadde protester mot politibrutalitet og rasisme spredt seg over hele verden, og Black Lives Matter-bevegelsen spredte seg til mange land. Det ble avholdt flere store demonstrasjoner over hele verden. Også i Oslo ble det avholdt en stor demonstrasjon 5. juni, som gikk fra den amerikanske ambassaden ned til Stortinget, hvor det til slutt samlet seg rundt 15.000 demonstranter.

Oslo politidistrikt hadde mange møter med ulike aktører i for- og etterkant av demonstrasjonene, både arrangører av demonstrasjoner, samfunnsdebattanter, bloggere og etablerte rettighets- og minoritetsorganisasjoner. Fokus for aktørene i Oslo var ikke bare på det som skjedde i USA, men også på norsk politi og møte med minoriteter. Kravet om "kviseringsordning" ble gjentatt av flere.

Klageordningen er et direkte resultat av en stortingsbehandling av spørsmålet om "kvisering" ved kontroll på begynnelsen av 80-tallet. Forslaget om kvisering falt, men politiet er pålagt å føre særlig oversikt over diskrimineringsklager.

I de avholdte møtene, som det var flere av, fikk Oslo politidistrikt mange innspill til forslag til forbedringer. Noen av dem er iverksatt, andre krever noe mer tid, og atter andre er av nasjonal karakter og må tas opp med Politidirektoratet eller Politihøgskolen. Oslo politidistrikt informerte også på møtene om det arbeidet som gjøres i politiet for å forhindre rasisme og diskriminering, og for å bygge tillit inn til minoritetsmiljøene.

Her skal det kort nevnes at Oslo politidistrikt har egne mangfoldskontakter som jobber utelukkende med å ha kontakt med ulike trossamfunn og minoritetsmiljøer. Vi har en egen mangfoldskoordinator, og også egen mangfoldsrådgiver som var aktivt involvert i oppfølgingen i høst. Videre har vi en egen opplæring/trening, som har navnet "Rettførdig politi", for alle operative mannskaper. Dette opplegget er laget i samarbeid med blant annet minoritetsungdom, og læring er hentet fra blant annet klagesaker, og innspill fra politibetjenter.

Samtlige klagesaker som er kodet «Diskriminering» sendes nå de ansvarlige for "Rettførdig politi", slik at klagesakene kan vurderes inn i den opplæringen som pågår av samtlige operative mannskaper i Oslo. I tillegg til dette har flere av de som har sendt klage fått tilbud om samtale med mangfoldsrådgiver eller andre sentrale personer i politiet.

Det er svært viktig for oss å hente lærdom av klagene, for å bli bedre. Det er også viktig for oss å gi gode tilbakemeldinger der vi ser at politiet har gjort det man skal, men at handlingen fremstår annerledes for klager.

Et eksempel er denne saken som kom inn i juli mens Black Lives Matter fremdeles var mye omtalt i mediene:

Klager observerte politifolk som "behandlet en mann aggressivt". Hun beskriver at de holdt ham på bakken og at han kjempet mot. Bakgrunnen for hendelsen, som klager ikke kunne ha kjennskap til, var at denne personen var tatt ut av familien etter melding om vold. Personen var svært utagerende og stanget selv hodet inn i en murvegg. Han sparket og slo politiet og spyttet på dem, så de satte på spyttmaske. Da de satte ham i bilen fortsatte han å stange hodet i bilen, så de måtte ta ham ut og legge ham på bakken med makt for å hindre ham fra å skade seg selv, i påvente av ambulanse. I mellomtiden kom mange folk som ropte om politivold og en kom så nær at han tok masken av den pågrepet. Politiet hadde en stor jobb med å holde folk unna som ikke etterkom politiets ordre om å flytte seg. Det var ikke noe alternativ for politiet å slippe mannen og sende ham inn til en familie som han potensielt hadde truet.

Dette er et eksempel på en sak som kan se svært annerledes ut for en som kommer et stykke inn i situasjonen, og for de som har hele bakgrunnen. Dette er også eksempel på en sak som kan være vanskelig å gi gode svar på grunnet taushetsplikten til politiet. Til sist er det en sak som viser kompleksiteten i politiets oppdrag. Vi mener at de involverte betjentene i denne saken sto i en svært vanskelig situasjon da de både skulle bistå en familie som hadde tilkalt oss, forhindre en pågrepet person å skade seg selv og andre, ta vare på egen sikkerhet og i tillegg holde hodet kaldt og være profesjonelle mens en folkemengde samlet seg, noen ropte politivold, mens andre forsøkte hindre dem i å gjøre jobben sin.

Vi er svært glad for at folk henvender seg til oss med denne type klager. Det kunne jo være at politiet hadde begått en feil. I dette tilfellet mener vi at patruljene gjorde en god jobb, men like viktig er det at vi får mulighet til å skrive et grundig klagesvar, og dermed muligheten til å ta ned en oppfatning om ubegrunnet politivold eller rasisme.

Dette er også et eksempel på hvorfor politiet må få mulighet til å undersøke hva som er skjedd, og ikke kan svare umiddelbart ut videoklipp som kommer til oss med påstander om rasisme eller politivold. Det må innhentes rapport fra de som var på stedet og fra politiets egne logger og systemer.

Så er det også saker der det er grunnlag for kritikk, og der politiet må forbedre seg. Et eksempel på dette er saken der politiet i april 2020 gikk ut på Twitter og sa at man etter en hendelse "*leter etter en mann med somalisk opprinnelse*". Oslo politidistrikt fikk til sammen inn 20 klager på denne ene hendelsen. Den ble raskt fanget opp på ulike sosiale

medier, og bare minutter etter at den ble lagt ut fikk mangfoldsrådgiver en henvendelse med spørsmål om hvor man kunne klage på dette. Informasjon ble gitt om klageordningen og dette spredte seg raskt i ulike grupper, særlig på Facebook. Flere valgte da å benytte klageordningen.

Eksempel på en av klagen er denne:

Jeg klager med dette på bruk av ordet "somalisk opprinnelse". Jeg synes det er helt feil av Oslo Politiet å bruke etnisitet "somalisk" når de ikke har funnet gjerningspersonen og bekreftet etnisitet. Som det er beskrevet i innlegget hadde personen joggebukse og hettegenser noe som ikke gir en nøyaktig beskrivelse av gjerningsmannen. Det er forskjell på øst-afrikanere og det er ikke noe som tyder på at fornærmede og gjerningsmannen hadde somalisk som felles språk. Jeg synes at det er misvisende beskrivelse og som dere kan se i kommentarfeltet skaper mer rasisme, frykt og svartmaling av somaliere og i tillegg motiverer rasistisk grupper som SIAN. Jeg tror dette er helt mot det politiet står for og håper at dere tar dette på alvor og retter opp feilen. Hilsen en bekymret norsk-somalier.

I svarbrevet fra Oslo politidistrikt står det:

Det vises til din henvendelse angående politiets twittermelding av 18. april 2020. Politiet benytter Twitter som informasjonskanal for raskt å dele informasjon som kan være av allmenn interesse. Tiden politiet har til å vurdere og beslutte innholdet i meldingene er derfor kort. Vi er likevel bevisste på at vi ikke skal plassere skyld eller henge ut noen. Vi ser at vi i denne saken dessverre har formulert oss på en uheldig måte. 21. april 2020 ble det avholdt et møte på politihuset blant annet om de omtalte twittermeldingene. Oslo politidistrikt vil friske opp retningslinjene for hvordan vi benytter informasjon når vi leter etter gjerningsperson, eller trenger å opplyse publikum om mulig farlig person i et område. Det vil være fokus på å få ut så presis og mye utseendeinformasjon som mulig, knyttet til blant annet alder, høyde, kroppsbygning, hårfasong, hudfarge, klær og andre spesielle kjennetegn. Dette ansees som bedre beskrivelser enn landbakgrunnsbeskrivelser knyttet til utseende (eksempelvis norsk utseende, øst-europeisk utseende, somalisk utseende, pakistansk utseende). Vi er takknemlig for alle gode innspill og tilbakemeldinger vi har fått på dette. Vi ser at referanser som har fokus på landbakgrunn både kan være for upresise – (altså favne langt bredere enn det som er formålstjenlig), men og at de kan være feil (eksempelvis at en som beskrives med pakistansk utseende kan ha bakgrunn fra midt-østen). Vi går derfor nå inn i en prosess med å ha best mulige retningslinjer for å sikre nødvendig informasjon til og fra offentligheten.

Likelydende svar ble sendt alle som klaget. Vi så at dette også raskt spredte seg på sosiale medier. Flere roste politiet for raskt svar, og for at det umiddelbart ble satt i gang et arbeid for å omerindre retningslinjene.

Vi mener dette er et eksempel på hvordan politiet ved hjelp av publikums innspill kan bli bedre, men også på hvor viktig klageordningen er for å gjenopprette tillit når denne blir brutt

Så til selve kodingen av disse sakene:

Vi tolker det dit hen at dette ikke betyr at ord som «rasisme» eller «diskriminering» trenger stå i klagen for at det skal registreres som K-etnisk. Det holder at det antydes at man mener at etniske bakgrunn har vært medvirkende til det man mener er urett. Vi har videre valgt å si at dersom klageren formulerer seg slik at det er nærliggende å anta at vedkommende mener det er grunn til å tro at det dreier seg om diskriminering fra politiets side, skal saken få kode «K-etnisk» på etnisitet og «K-disk» på annen form for diskriminering (alder, funksjonsevne, seksuell orientering (eller LHBTQI), kjønn).

Vi ser at det er rom for å bruke skjønn når det vurderes hvilke saker som kodes K-etnisk. Vår praksis, som beskrevet ovenfor, kan gi noe høyere tall sammenlignet med andre politidistrikt. Vi vil ha mulighet til å se nærmere på disse sakene, og se om de kan gi oss innspill som kan være nyttig i det videre arbeidet.

Som angitt i tidligere rapporter, ble sakene kodet slik også i foregående år.

Ser vi på de avgjorte sakene i 2020 var 45 klager registrert som klager på etnisk diskriminering. Dette er det høyeste antall noen gang – hele 21 % av klagene i 2020 var diskrimineringsklager. I 2019 var 16 registrert K-etnisk – ca. 8 %. I 2018 var 11 saker registrert som K-etnisk. I 2017 var det 7 saker, i 2016 18 saker registrert som K-etnisk.

Som nevnt over kom det inn 20 klager i den såkalte Twitter saken, og dette forklarer mye av økningen på diskrimineringsklager i 2020. Det er fortsatt relativt få klager på diskriminering når vi tenker på alle publikumstreff politiet har hvert år, både ved personlige møter, på telefon og sosiale medier. Trekker vi fra Twitterklagene er det likevel et høyere antall diskrimineringsklager enn tidligere. Noen av klagene er kommet fra personer som har sett en oppførsel fra politi de reagerer på, og refererer til Black Lives Matter. De har altså ikke selv vært direkte berørt. Slike saker, som vist i eksempelet over, kan likevel være viktige.

Vi vet at tilliten til politiet er høy i Oslo politidistrikt, 87 % hadde tillit til politiet ved siste måling. Det er nok likevel slik at ikke alle de som opplever seg diskriminert, klager, noe vi har indikasjoner på fra flere møter politiet har deltatt på, samt innspill på sosiale medier og i medier for øvrig. Dersom opplevd diskriminering ikke resulterer i klager kan det ha mange årsaker. Det kan være at man ikke gidder, ikke har kjennskap til klageordningen, ikke stoler på politiet, eller ikke tror at det nytter.

Det er for oss svært viktig når vi er ute i diverse fora og mottar henvendelser som går på misnøye med politiet fra ulike minoritetsmiljøer, å understreke at vi har klageordningen, hvordan den fungerer, og sterkt oppfordre til å benytte den. Vi har som nevnt vært særlig aktive med dette i 2020.

Vi mener fortsatt at det burde vært lettere når man går inn på politiets nettsider å finne korrekt kontaktinformasjon og hvordan man skal gå frem i klagesaker. Dette er gjentatte ganger spilt inn til Politidirektoratet. Det var også et av de klareste innspillene etter Black Lives Matter møtene: Politiet må synliggjøre klageordningen lagt bedre, da det er en god ordning, og det må bli langt lettere å finne informasjon om hvor og hvordan man skal sende inn klage. Dette er et nasjonalt ansvar som vi igjen oppfordrer Politidirektoratet til å se nærmere på.

Det var en klage på annen diskriminering i 2020. Denne kom fra en kvinne som reagerte på at hun ikke fikk bistå en funksjonshemmet nabo i hans møte med politiet. Politiet spurte om hun var slekt eller verge og da hun ikke var det ba de henne gå, noe hun reagerer på. Hun mente hun kunne vært til hjelp da hun også snakker språket. Politi på sin side måtte ivareta taushetsplikt og verge ble tilkalt før de snakket med mannen. Politi hadde også kontakt med vedkommende sin mor og søster.

Vi viser til klagerapporten for 2019 for en oversikt over det generelle arbeidet politidistriktet gjør på mangfoldsfeltet, og de ansatte vi har som jobber spesifikt med dialog og kontakt med minoritetsmiljøer, opplæring av operativt ansatte på mangfold, diskriminering og publikumsmøter, hatkriminalitet mm.

Andre eksempler saker registrert som etnisk diskriminering:

- Klager mener hun ble religionsdiskriminert da hun ble fratatt hijab mens hun satt i celle, men denne ble i hennes tilfelle vurdert å kunne utgjøre sikkerhetsrisiko på lik linje med skolisser og belte, og det er redegjort skriftlig for dette av arresten.
- Klager reagerer på to betjenter som kommer for å be kompisen vise frem førerkort etter at de har parkert bilen. Han sier de opptrådte som om vennen var kriminell og stilte flere ubehagelige spørsmål. Han er sikker på at dette er fordi vennen har minoritetsbakgrunn. Vi sendte svar tilbake der vi bad om mer informasjon om tid, sted, navn osv for å kunne finne episoden som er generelt beskrevet, men har ikke hørt mer fra klager og finner derfor ikke tilbake til hendelsen.
- Klager reagerer på at hun ble spurt om hvor hun var født og hvorfor hun skulle ha nytt pass. Hun mener dette er diskriminering fordi hun har brun hudfarge men dette er spørsmål som stilles alle som må ha nytt pass, og det stilles også flere spørsmål ved mistet pass, som i dette tilfellet.
- Person med rombakgrunn mener han ikke har fått hjelp av politiet når han ringer inn på nødnummer og er truet av andre med samme bakgrunn som ham. De aktuelle dagene er det registrert at han har ringt men lagt på etter under et minutt, og før noen har fått svart. Han hevder å ha blitt kalt nedsettende ord av politiet, men vi kan ikke se at han har snakket med operatør på de aktuelle tidspunktene han har angitt.
- Klager møtte på vakta med bevisgjenstand, for å levere anmeldelse. Dette skjedde 20 minutter før stengt, og klager ble bedt om å gå hjem, deretter anmelde på nett for så å komme tilbake med beviset. Beviset burde vært tatt inn der og da. Klager er fra EU-land. På politiets nettsider står det at utlendinger ikke kan anmelde på nett. Politidirektoratet bør sørge for at det står spesifisert at det er tilstrekkelig med norsk personnummer, man trenger ikke statsborgerskap. At anmeldelse ikke ble tatt imot kan forsvares da det tar mer enn 20 min å opprette, men han burde fått langt bedre veiledning og informasjon.
- Klager har rom-bakgrunn. Politiet kom hjem til dem etter klage fra naboer på bråk. Politibetjent stilte flere spørsmål som klager opplevde som svært utidig, blant annet om hennes bakgrunn, og hennes slekt. Videre ga politiet pålegg om at det måtte være helt stille i leiligheten etter kl. 21 og i 24 timer ellers ville barnevernet kobles inn. Det var ikke grunnlag for slikt pålegg, og politidistriktet har beklaget denne hendelsen.

Generelt om klagebehandlingen

I forbindelse med denne rapporteringen er alle klagesakene gjennomgått av tredjeperson som ikke har vært involvert i behandlingen av klagesakene. Ved denne samlede gjennomgangen er det også vurdert om sekundærkodene angitt av saksbehandleren skal bestå eller endres (er det uheldig, ikke grunnlag, grunnlag for kritikk osv). Det er foretatt noen endringer etter denne gjennomgangen, men det er unntaksvis. De aller fleste av de opprinnelige kodene består. Vi ser at det er noen feilføringer. Det er eksempler i auto-uttrekket på at meningsytringer og erstatningssaker er ført som klagesaker. Det er også noen klagesaker som er ført på andre enn stab for virksomhetsstyring. De endelige tallene kan derfor være noe unøyaktige, men vi etterstreber å få det så korrekt som

mulig fra år til år. Det kan være vanskelig i noen tilfeller å avgjøre hva som er meningsytring og hva som er klagesak. Vi tilstreber å gjøre dette så likt som mulig fra år til år. Dette viser behov for en gjennomlesing av klagesaker før endelig rapport utarbeides.

Politiet har byttet saksbehandlingssystem fra Doculive til Websak, og det har også i 2020 vært utfordringer med å få lagt inn riktig koding i vårt saksbehandlingssystem. I motsetning til Doculive har ikke Websak tilgangsgrupper som passer for klagesaksbehandling. Selv etter flere måneder med anmodning om å få opprettet tilgangsgrupper som er tilpasset funksjon, har intet skjedd. Å opprettholde ordningen med "ekstern" evaluering av klagesakene kan ikke opprettholdes dersom ikke Websak tilpasses behovet i organisasjonen. Videre er det tidkrevende å arkivere dokumenter på sakene, og det er en så stor risiko for feilekspedisjoner av notater som legges på saken at antall relevante dokumenter som legges på sakene reduseres, noe som er uheldig av flere grunner.

Oslo politidistrikt har relativt mange klagesaker, som er omfattet av detaljerte rapporteringskrav. Rapporteringen baserer seg på statistikk fra Doculive og det nye systemet Websak, som forutsetter nøyaktig og løpende føring av koder. Websak er ikke spesielt egnet for å behandle klagesaker, og det har vært mye tekniske vansker som har vanskeliggjort klagebehandlingen, jf mer om dette under.

Klagesakene synes å bli godt behandlet, i den forstand at det legges ned mye arbeid i å finne ut av forholdet, noe organisasjonen samarbeider godt om. Alle klagere får svar, og det er ikke ofte at klageren gir uttrykk for misnøye med svaret eller saksbehandlingen. Det hender det er vanskelig å behandle klagen innenfor ønsket frist når saken må sendes flere steder, og krever medvirkning fra personer som til dels jobber skift, eventuelt er på ferie. Dette skjer svært sjelden, og det gis beskjed til klager at man blir noe forsinket. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid for 2020 var 19 dager.

Videre finner vi også i år grunn til å presisere at klagekodene er ment for å gi informasjon når man bearbeider et større materiale. Kodene er ikke laget for å gi klager informasjon i den enkelte sak. Hver klage kan inneholde mange momenter, og hva man skal falle ned på kodemessig, vil være en helhetsvurdering som ikke alltid gir et godt bilde i den enkelte saken. Vi har flere eksempler på at det forholdet det klages over ikke er grunnlag for kritikk, men dersom saken for eksempel ikke er loggført, men burde ha vært det, kan den kodes som grunnlag for kritikk av den grunn. Etter vår mening er det teksten i brevet som gir klager informasjon om hvordan politiet vurderer klagen.

En kode «Ikke grunnlag for kritikk» vil kunne virke avfeie i et brev som ellers prøver å gi et inntrykk av hvorfor politiet handler som vi gjør. Oslo politidistrikt fastholder derfor at sekundærklagekodene, i alle fall i sin nåværende form, ikke skal oppgis i svarbrevet til klager.

Det er viktig for Oslo politidistrikt å gi gode klagesvar. Dette avhenger av at de involverte ansatte melder tilbake hva som skjedde, så raskt og grundig som mulig. Vi ser at mange av våre ansatte legger mye arbeid i å gi så omfattende svar som de kan, og det er flere som skriver lange rapporter om det som skjedde på stedet. Jo raskere klagen kommer inn, jo lettere er det for de involverte ansatte å huske hva som skjedde. Vi ser selvsagt at noen legger mer arbeid i dette enn andre, men alt i alt finner vi god grunn til å påpeke at svært mange svar fra involvert personell viser at de tar klagesakene på største alvor. Forklaringene er grundige, og flere ganger gir de uttrykk for at selv om de ofte mener de har handlet korrekt, så har tilbakemeldingene vært nyttige i forhold til refleksjon rundt det inntrufne. Vi ser også i år tilfeller der betjentene nok ikke har handlet riktig selv om de trodde det, og de blir takknemlige for grundig tilbakemelding på hvor de trådte feil. Dette kan også være i forhold til vanskelig juss. Da kommer det tilbakemelding på at de er glade for at de har lært noe nytt og vil dele dette med kolleger. Vi mener derfor at

selve klageordningen, og det at de involverte må gi tilbakemelding, har en god læringseffekt i seg selv. Vi vet at sakene ofte drøftes på avsnittet/seksjonen de tilhører.

Særlig om frister, saksbehandling og rapportering

Klagereglementet setter en frist på fire uker for å svare klager. Dette er en grei frist i den forstand at det sikres en viss fremdrift i klagebehandlingen, og som regel er det vår erfaring at vi greier å overholde den.

Klagereglementet angir også at det er politimesteren som skal undertegne klagen. Dette ble i sin tid bestemt for å sikre at klagesaksordningen ble møtt med tilstrekkelig alvor og gitt nødvendig prioritet. Dette er en bestemmelse som Oslo politidistrikt har understreket bør endres. Vi gjentar dette synspunktet. Mye tid tapes på å vente på en underskrift.

Formelt sett er det bare en politimester og en visepolitimester i hvert distrikt. Distriktene er blitt større, og fått endret organisasjon. Det sier seg selv at politimesterne er svært travle og ofte ikke tilgjengelige. Samtidig er klageordningen godt etablert, det er ingen spørsmål om dens berettigelse eller begrunnelse. Å forholde seg til politimester for godkjenning/underskrift og sikre utsendelse og eventuelt oversendelse til Politidirektoratet er tidkrevende og ofte svært forsinkende. Det er vanskelig å se begrunnelsen for at dette er et saksområde som politimesteren skal bruke tid på hver enkelt sak, og alene skal kunne avslutte. Tatt i betraktning alle de andre viktige og krevende saksområdene som nødvendigvis må ivaretas av andre enn politimesteren.

Alle politidistrikter – og formentlig også særorganer - har nå en stab for virksomhetsstyring. Det bør åpnes for delegering til staben, slik at politimesteren også på dette området bringes inn i en enkeltsak ved behov og etter nærmere vurdering. Det må være tilstrekkelig at det gis orientering om klager som er vesentlige, eventuelt at klagesvar gis i kopi til visepolitimester/politimester. Vi ber derfor om at reglementet "moderniseres" på dette punktet.

Klager skal føres og behandles i Websak. Dette er et system som i liten grad er tilpasset behovet vi har for statistikk og informasjon, og dermed best mulig læring. Systemet er komplisert og lite intuitivt, og selv etter flere måneders daglig bruk, gjøres det stadig feil, til dels svært uheldige feil. Websak overlater mye av det arkivmessige til saksbehandler, slik at tiden som brukes på den enkelte saken hos saksbehandler har økt i beklagelig grad. Vi kan i liten grad beskrive hendelse og de involverte tjenestepersonene på en måte som gjør det søkbart i ettertid.

For å kompensere for manglene, er det relativt intrikate regler for hvordan en klagesak skal arkiveres. Sammenholdt med stadig nye punkter som skal medtas på rapporteringen i henhold til den nasjonale sjekklisten, er "byråkratiet" rundt klagesaksbehandlingen økende. Det krever medvirkning fra både arkiv og saksbehandler i flere omganger

Det er blitt stadig vanligere at klagere sender sin klage via e-post, og ikke oppgir andre kontaktdetaljer enn e-postadressen. Tidvis er klagen av en slik karakter at svaret ikke bør sendes via e-post. Noen ganger etterspør vi postadresse, men dette er tidkrevende og påvirker også svartiden. Det er heller ikke alltid vi får svar. Dette kan bety at vi fremover i større grad må avvise klager fordi vi ikke har postadresse. Dette vil være negativt for klageordningens formål.

For øvrig

Det tilstrebes også et godt samarbeid mellom de som håndterer klagesaker og personalavdeling for å sørge for best mulig læringsutbytte av klagesakene. Klagesaksbehandling og vurdering av saker som skal sendes til Spesialenheten for politisaker skjer også samme sted, og er direkte underlagt visepolitimester. Også saker som sendes politimesteren til administrativ vurdering (saker fra Spesialenheten) behandles av de samme aktørene.

Klagesaker (og anmeldelser) kan føre til personalmessige tiltak ovenfor den enkelte ansatte, men den største nytten finnes i erfaringer som kan videreformidles og resultere i ønskede endringer i praksis eller prosedyrer. Det er flere eksempler i 2020 på samtaler med ansatte, men også på at man bruker innkomne klager til å gjennomgå rutiner. I flere svarbrev er det eksplisitt påpekt at man har brukt saken til å gjennomgå rutinene. Mange er også sendt til opplæringen "Rettferdig politi".

Vi mener likevel at det burde være mulig å utnytte informasjon fra klagene enda bedre internt – både lokalt og nasjonalt.

Avslutningsvis vil vi gjerne gi uttrykk for at vi synes Politidirektoratet har vært interesserte, deltakende og pådrivende i klagesaksbehandlingen.

Saksbehandler
Ingjerd Hansen

*Seniorrådgiver
Stab for virksomhetsstyring
Oslo politidistrikt*