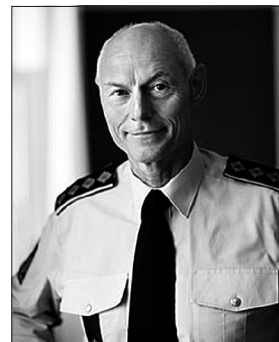


# Godt politiarbejde rimer på tillid

*Tillid er helt afgørende for, at vi i politiet kan skabe tryghed og sikkerhed og sænke kriminaliteten – det vil sige løse vores samfundsopgave. For når borgerne har tillid til os, anmelder de kriminalitet, de er åbne for at forklare politiet om hændelser, og i sidste ende bliver de proaktive og dermed medproducenter af tryghed og kriminalitetsbekæmpelse. De senere år har vi set en stigning i tilliden, og i årets omdømmeanalyse fra Reputation Institute er politiet blandt de tre offentlige organisationer, der er størst tillid til. Vores opskrift på tillid er enkel: Samarbejde, åbenhed og ærlighed – internt i politiet og mellem politi og borgere.*



## AF RIGSPOLITICHEF JENS HENRIK HØJBJERG

Siden 2010 har vi oplevet en stigning i borgernes tillid til dansk politi. Det viser de seneste års omdømmeanalyser fra Reputation Institute. Udover en generel høj omdømmescore, hvor tillid er en vigtig parameter, scorer politiet højt på faktorer som pålidelighed, god dømmekraft og kompetente medarbejdere – alt sammen afgørende faktorer, der viser, at borgerne har tillid til os og vores opgaveløsning. Det underbygges af, at vi på spørgsmålet om, hvorvidt borgerne stoler på politiet, scorer hele 83,3 procent.

Sammenligner vi os med andre lande bakkes resultatet op. I European Social Survey's (ESS) fra 2010 ligger dansk politi i top på spørgsmålet om borgernes tillid til politiet – kun overgået af finsk politi.

### **Tillid kræver samarbejde, åbenhed og ærlighed**

Ud over den helt grundlæggende præmis for tillid, nemlig at vi er professionelle og kompetente, er der tre vigtige kodeord i vores arbejde med at skabe tillid til politiet: Samarbejde, åbenhed og ærlighed.

I forhold til samarbejde har vi igangsat en række initiativer for yderligere at styrke dialogen mellem politi og borgere og for at styrke oplevelsen af, at vi er tilgængelige. Et eksempel er ”tryk politi” i Nordsjælland. Her får de borgere, der har tilmeldt sig ordnin-

gen, besked via sms, når politiet har brug for hjælp – for eksempel med at finde en savnet borger eller med at holde udkig efter tricktyve. Et andet eksempel er vores trygheds-samtaler med borgere i særligt udsatte boligområder. Her oplever vi, at den direkte kontakt mellem politiet og borgerne er med til at etablere en god dialog, der styrker samarbejdet.

Vi har også etableret en række tiltag, hvor vi inviterer borgere til dialog om, hvordan vi sikrer mest mulig tryghed i samfundet. For eksempel har Sydsjælland og Lolland-Falsters politikreds bedt borgere om at komme med input til, hvor de oplever utryk trafik, så de kan foretage fartkontroller netop de steder. Det er også med til at skabe forståelse for, at fartkontrol handler om at mindske antallet af trafikdræbte frem for at få penge i statskassen. Denne form for medinddragelse har vist sig både effektiv og tillidsskabende. Og så er det stærkt motiverende, når vi på den måde kan inddrage borgerne i arbejdet med at skabe tryghed.

Når det kommer til åbenhed, har vi de senere år arbejdet meget med at gøre vores kommunikation borgernær og vedkommende. For eksempel har de sociale medier åbnet for muligheden for at kommunikere direkte med borgerne om emner, der er relevante for dem. Vi bruger vores facebook-side til f.eks at bringe efterlysninger, orientere om færdselskontroller, bede om borgernes hjælp til opklaring af konkrete

» Og så er det stærkt motiverende, når vi på den måde kan inddrage borgerne i arbejdet med at skabe tryghed.

## » Selvfølgelig gør ærligheden ondt, når vi ind imellem har sager, der kompromitterer politiets omdømme som kompetent og tillidsvækkende ordensmagt.

sager og til at fortælle om nye relevante tiltag.

Vi bruger også de sociale platforme til at give et indblik i politiets arbejdsdag og til at informere befolkningen, hvis der er sket en større hændelse, eller hvis der er særlige forhold, som politiet ønsker at underrette borgerne om. Vores brug af sociale medier har vist sig at være en stor succes. Medio 2014 rundede vi 170.000 følgere på politiets facebook-side, hvilket er flere følgere, end de landsdækkende nyhedsmedier har. Det tager vi som et udtryk for, at borgerne gerne vil være i dialog med os, ligesom det giver os en platform, hvor vi kan kommunikere direkte med borgerne.

Ud over de sociale medier har vi også styrket den borgernære kommunikation ved ofte at kommunikere nedefra i organisationen. For eksempel er det politifolk på stedet, der kommunikerer omkring aktuelle hændelser. Det er med til at gøre kommunikationen aktuel og troværdig. Men samtidig gør det den også mere kompleks, og det stiller store krav til koordination på tværs, så vi sikrer ensartede budskaber fra politiet.

Den sidste vigtige præmis for tilliden mellem borger og politi er ærlighed. Det er vigtigt, at borgerne oplever, at vi er ærlige og troværdige, hvis tilliden skal være der. Af forvaltningsmæssige eller efterforskningsmæssige hensyn vil der naturligvis altid være grænser for, hvad vi kan udtale os om. Men hvis borgerne oplever, at vi generelt kommunikerer meget og gør det ærligt og i øjenhøjde – og ikke kryber uden om de svære sager – så tilgiver de os også, når vi ikke kan sige noget – især hvis vi siger hvorfor.

Selvfølgelig gør ærligheden ondt, når vi ind imellem har sager, der kompromitterer politiets omdømme som kompetent og tillidsvækkende ordensmagt. Sådanne sager vil vi utrolig gerne undgå af mange indlysende årsager. Derfor arbejder vi struktureret med at bevare et højt niveau for etik og moral. Og heldigvis betragter borgerne os generelt som en institution, der handler etisk korrekt; det er den faktor, der ligger anden højest i årets omdømmeanalyse, kun overgået af pålidelig.

### **Prioritering er en udfordring for tilliden**

En af de største udfordringer for at opretholde høj tillid er prioritering. Som alle andre offentlige myndigheder bliver vi nødt til at prioritere og fokusere vores indsats. Vi prioriterer den naturligvis efter, hvad der skaber mest tryghed, og hvordan vi bedst bekæmper kriminalitet. Det betyder, at der er nogle ting, vi prioriterer højt, mens vi ind imellem bliver nødt til at nedprioritere opgaver, hvor vi vurderer, at vores tilstedeværelse ikke er afgørende.

Naturligvis svækker det tilliden til os, når borgere føler, at de ikke får den hjælp, de har brug for. Det betyder, at vi vedvarende har et behov for at forklare, hvorfor vi bliver nødt til at prioritere, og hvorfor vi prioriterer, som vi gør. Det betyder også, at vi hele tiden skal arbejde på at være agile i forhold til at være der, hvor borgerne er, når der er behov for os.

Kriminalitetsbilledet ændrer sig hele tiden, hvilket stiller store krav til, at vi er fleksible i vores organisations- og styringsform – noget, vi fortsat arbejder på at optimere.

### **Tillid skabes indefra**

Forudsætningen for, at borgerne har tillid til os, er som nævnt, at vi er professionelle og

## » ... og i den forstand kan det godt betragtes som en tillids-reform; vi stolede på, at færre ledere kunne klare opgaven at lede dansk politi effektivt.

kompetente. Derfor arbejder vi hele tiden på at højne kompetenceniveauet. Blandt andet har vi de senere år reformeret politiuddannelsen, ligesom vi udbyder et meget stort antal efter- og videreuddannelser, der blandt andet gør os i stand til at håndtere også nye kriminalitetsformer.

En anden vigtig forudsætning for borgernes tillid er, at vi internt i politiet har tillid til hinanden; at ledelsen har tillid til medarbejderne, at medarbejderne har tillid til ledelsen – og selvfølgelig at der er tillid på tværs i organisationen mellem kolleger og mellem afdelinger. Tilliden er med til at styrke samarbejdet, og den er afgørende for, at vi kan sikre effektivitet og kvalitet i opgaveløsningen, der igen er med til at styrke borgernes tillid til os. Den interne tillid er også med til at sikre, at vores medarbejdere er ambassadører for politiet og dermed ”medskabere” af tillid til, at vi som ordensmagt løser vores samfundsopgave bedst muligt.

I maj i år afsluttede vi arbejdet med en lederreform af hele dansk politi. Reformen gik blandt andet ud på at reducere antallet af leder-lag i organisation, og i den forstand kan det godt betragtes som en tillidsreform; vi stolede på, at færre ledere kunne klare opgaven at lede dansk politi effektivt, og at vores medarbejdere gerne ville og kunne yde den fornødne medledelse og selvledelse.

En del af lederreformen har også været at definere et nyt ledelses- og medarbejdergrundlag. Det arbejder vi fortsat med at implementere, ligesom vi har fokus på at udvikle gode værktøjer, definere klare mål og ikke mindst skabe rum for at snakke ordentlig om, hvordan vi lykkes med at udføre godt arbejde og skabe resultater under de nye rammer.

Vi er nået langt i forhold til at få den nye struktur til at fungere, men skal fortsat arbejde med at få de nye ledelsesprincipper ind under huden. Blandt andet kan vi blive bedre til at sikre kommunikationen nedefra og op, ligesom vi også internt har behov for løbende at sikre forståelse for vores prioriteringer. ■