



POLITIET
POLITIDIREKTORATET

ÅPEN

POD-MEMO 3/2026

Klage på politiet – Årsrapport 2025

Serie og nummer	POD-MEMO 3/2026
Tittel	Klage på politiet – Årsrapport 2025
Utgitt av	Politidirektoratet, Oslo
Forfattere	Åsne Midtsund, Hilde Bøch Høyer
Arkivreferanse	26/204133-1
Sammendrag	Politiet mottar flere publikumsklager. I 2025 mottok politidistrikt/særorgan 982 klager, som er 24,5 % flere klager enn i 2024. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid er redusert noe fra 2024. De fleste klager er relatert til politiansattes adferd eller saksbehandling/service. Antallet klager politiet mottar er likevel lavt sammenlignet med antallet oppdrag og publikumsmøter politiet har per år. Klageordningen er et viktig verktøy for å gjenopprette tilliten etter et negativt møte med politiet. Klager gir viktige innspill for god faglig utvikling, og er derfor viktig for erfaringslæring. Politidistrikt/særorgan har organisert seg ulikt med hensyn til hvordan klagenes saksbehandles og hvordan det arbeides med erfaringslære i klagesakene.
Emneord	Klage på politiet, Klagebehandling, Erfaringslæring
Dato	1. juli 2026
Godkjent av	Anne Lise Fjermeros, <i>seksjonssjef</i> Bjørn Vandvik, <i>avdelingsdirektør</i>
ISBN	978-82-8256-198-3

Innhold

1	Innledning	2
2	Nasjonal oversikt over klager på politiet og saksbehandlingen	3
2.1	Mottatte klager	3
2.2	Behandlede klager	4
2.3	Rapporteringskrav i 2025	10
3	Oversikt over Politidirektoratets klagesaksbehandling i 2025.....	13
4	Tillitsperspektivet ved klager på politiet	14
5	Læringsperspektivet ved klager på politiet	16
5.1	Innledning.....	16
5.2	Organisering for å sikre erfaringslære fra klagesakene	16
5.3	Årsakskategoriene med fokus på læringspunkter.....	17
5.4	Utvalgte rettsområder for å sikre korrekt saksbehandling av sakene	20
6	Legalitetskontroll av vedtak fattet i medhold av politiloven	24
Vedlegg A	Årsakskategorier.....	26
A.1	Atferd	26
A.2	Maktmisbruk.....	26
A.3	Brudd på taushetsplikt	26
A.4	Manglende oppgivelse av ID	27
A.5	Saksbehandling/service.....	28
A.6	Annet	28
Vedlegg B	Tabeller og figurer	29
B.1	Antall klager mottatt årene 2019 til 2025 (tabell)	29
B.2	Antall klager mottatt pr enhet årene 2021 til 2025 (figur)	30
B.3	Antall klager behandlet årene 2021 til 2025 (tabell)	31
B.4	Klager behandlingstid pr enhet 2024 og 2025 (tabell)	32
B.5	Utfall etter behandling pr enhet 2025(tabell)	33

1 Innledning

Politidirektoratet utarbeider hvert år en rapport om klager på politiet. Formålet er å gi en samlet og systematisk fremstilling av klager og klagesaksbehandlingen. Rapporten skal bidra til åpenhet om klageordningen, synliggjøre utviklingstrekk og belyse hvordan klagesaker følges opp. Den skal også gi grunnlag for læring og forbedring ved å identifisere læringspunkter og utfordringer.

Årsrapporten er offentlig og ment for både allmennheten og ansatte i politiet, særlig med tanke på læring. Åpenhet om arbeidsmetoden, enkeltsaker og hvordan politiet lærer, bidrar til legitimitet i etterkontrollen politiet utøver overfor seg selv.

Klager behandles etter instruks fastsatt 21. november 2005 med hjemmel i politiloven § 29 (klageinstruksen).¹ Instruksen avgrenser blant annet mot straffbare forhold, straffeprosessuell tjenesteutøvelse og forvaltningsmessige avgjørelser, jf. § 1 andre ledd.

Formålet med klageinstruksen er å ivareta borgernes rettssikkerhet gjennom en betryggende og ensartet behandling. Kompetansen til å avgjøre sakene er lagt til politimester eller leder av særorgan. Dette gir et verktøy for overordnet kontroll med tjenesteutførelsen. Klagesakene gir også innsikt i hvordan politiet oppleves av publikum og har verdi i et tillits- og læringsperspektiv.

Politidistrikt/særorgan skal årlig rapportere til Politidirektoratet i medhold av klageinstruksen § 7 om:

- antall henvendelser
- hva henvendelsene gjaldt
- utfallet av saksbehandlingen

Det skal også redegjøres for organiseringen av klagesaksbehandlingen, hvordan læring sikres, hvilke tiltak som er iverksatt og hvilke utfordringer og mål man ser fremover. I tillegg mottar Politidirektoratet fortløpende kopi av klagesvar der det er konkludert med kritikk.

Denne rapporten bygger på enhetenes årsrapportering, kopi av politidistrikt/særorgans klagesvar der det er konkludert med kritikk og statistikk fra Power BI.²

¹ <https://lovdata.no/forskrift/2005-11-21-5026>

² Power BI brukes for å systematisere og analysere data på en strukturert og oversiktlig måte.

2 Nasjonal oversikt over klager på politiet og saksbehandlingen³

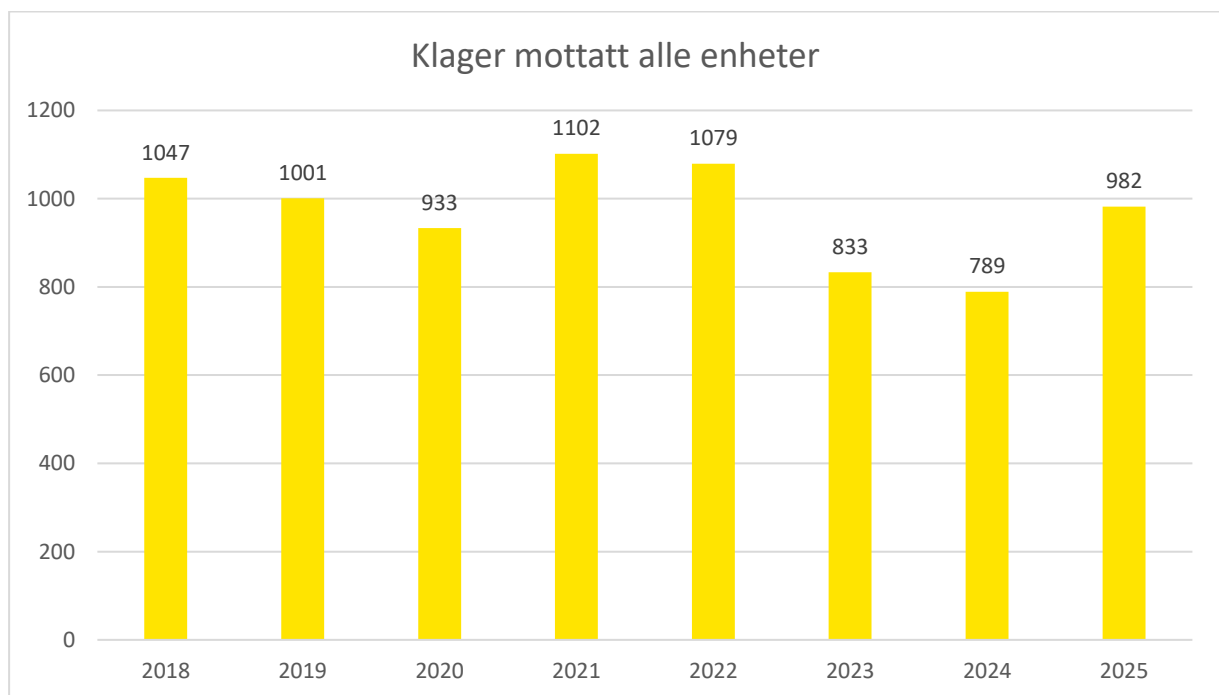
2.1 Mottatte klager

Det er i klageinstruksen § 3 angitt hvordan politiet skal registrere klager:

"Politiet skal sørge for at enhver henvendelse som nevnt i § 1 blir registrert. Dersom henvendelsen fremsettes muntlig, skal politiet snarest sørge for å få den nedskrevet. Registrering skal utføres på en slik måte at det enkelt kan fremskaffes statistiske opplysninger."

Klager som av ulike årsaker avvises og saker som faller utenfor klageinstruksens anvendelsesområde, er ikke inntatt i tallene det her gjøres rede for.⁴

I 2025 mottok politidistrikt/særorgan totalt 982 saker, 193 mer enn i 2024. Forskjellen kan statistisk sett forklares med normal variasjon.



Figur 1 Antall mottatte klager årene 2018-2025.

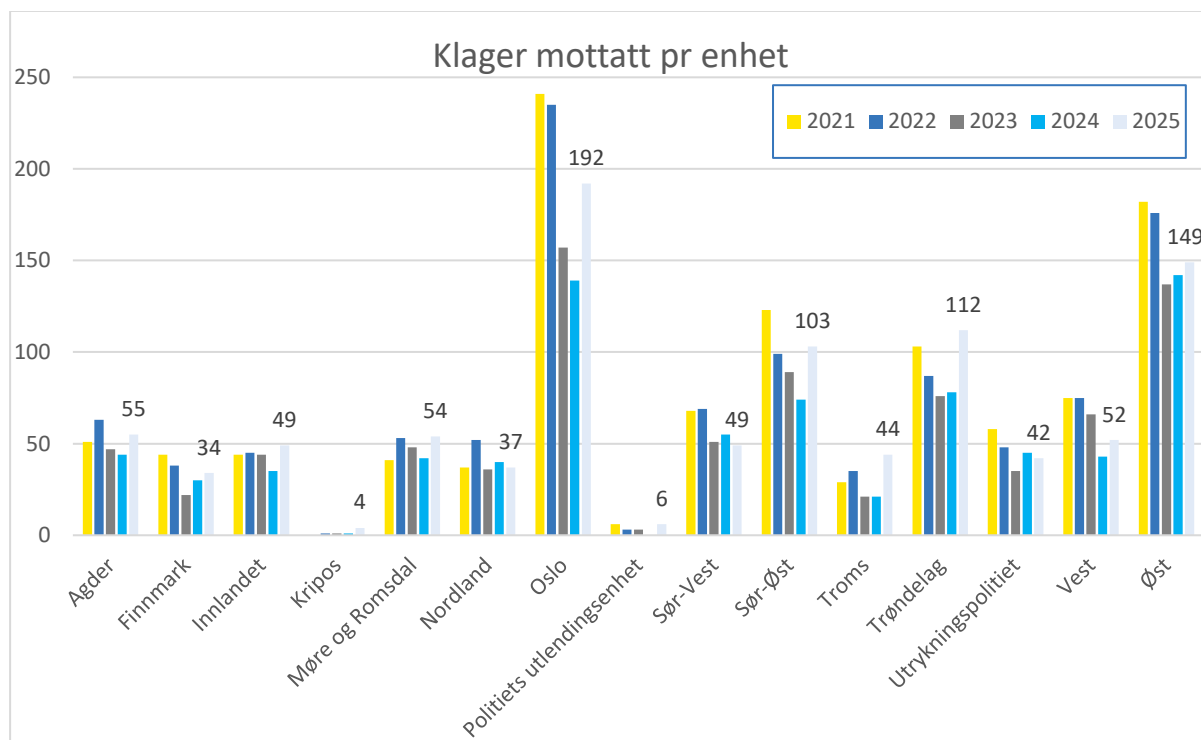
De fleste klager fremmes skriftlig i ettertid, via brev eller e-post. Klager kan også oppstå i direkte kontakt, for eksempel i avhør, passskranke eller på telefon. Slike klager skal registreres og behandles på samme måte. Det er derfor viktig med gode rutiner og at klageordningen er kjent internt.

Antallet klager varierer mellom politidistrikt/særorgan. I tillegg til naturlige forskjeller i størrelse og demografi, kan variasjonen også skyldes hvor kjent klageadgangen er blant

³ Rapporten viser til tabeller og figurer som inneholder tallmaterialet fra både mottatte og saksbehandlede klager, hvilket fremgår av tittelen til den enkelte figur/tabell. I tabeller og figurer hvor det vises til prosenter, er det avregnet oppover til hele tall.

⁴ Typiske saker som avvises etter klageinstruksen redegjøres for under punkt 5.3.2 og punkt 6.

ansatte og publikum, ulik praksis i registrering og behandling, samt hvordan publikum veiledes om klageadgangen.



Figur 2 Antall klager mottatt pr politidistrikt/særorgan årene 2021-2025.

Sammenlignet med 2024, er det Oslo som har størst nominell endring, med 53 saker.

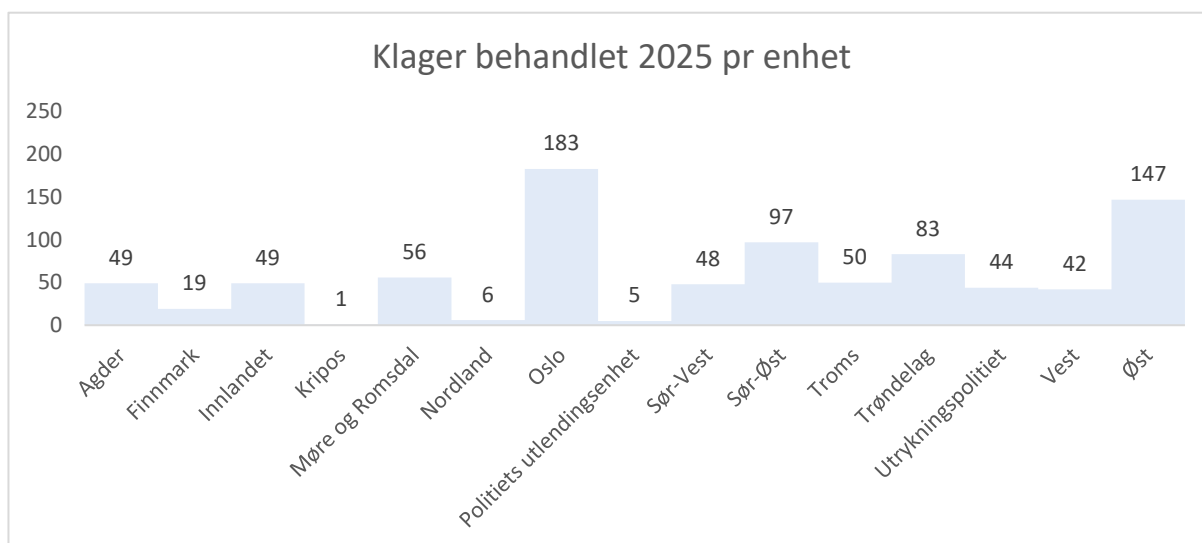
2.2 Behandlede klager

Det er politimester eller sjef for særorgan som avgjør klagesaken, jf. klageinstruksen § 4 første ledd. Saksforberedelsen kan imidlertid delegeres. Dersom klagen er rettet mot politimester eller sjef for særorgan, behandles og avgjøres klagen av Politidirektoratet.

Sakene skal være så godt opplyst som mulig og det skal "om nødvendig innhentes supplerende opplysninger fra klageren, berørte tjenestepersoner og andre", jf. klageinstruksen § 4 andre ledd.

Avgjørelsen skal inneholde en redegjørelse for vurderingen og begrunnelsen for utfallet, jf. § 5. Den skal formidles til klager, med informasjon om klageadgang, og den påklagede tjenestepersonen skal gjøres kjent med avgjørelsen.

I 2025 behandlet politidistrikt/særorgan 879 saker, en økning fra 734 i 2024. Basert på forholdet mellom mottatte og behandlede klager økte restansene nasjonalt med 103 saker.



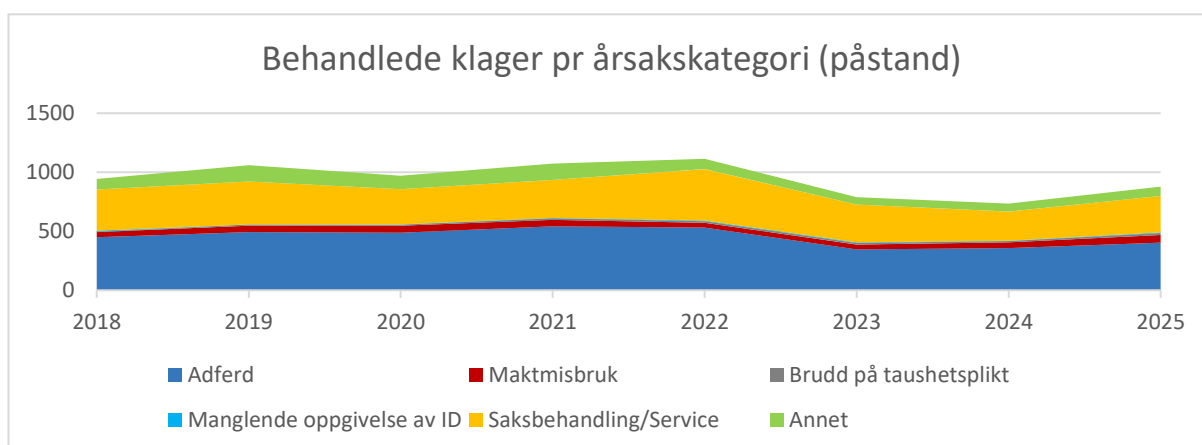
Figur 3 Antall klager behandlet i 2025

2.2.1 Årsak/grunnlag

Behandlede klager registreres i seks årsakskategorier⁵:

1. Adferd
2. Maktmisbruk
3. Brudd på taushetsplikt
4. Manglende oppgivelse av ID
5. Saksbehandling/service
6. Annet

Noen klager inneholder anførsler som hører under flere av disse kategoriene. Klagen registreres da i den kategorien som best favner hovedanførselen. Innplasseringen vil til en viss grad bero på skjønn. Eksempelvis kan en klage på uhøflig opptreden hos en ansatt ved et passkontor kategoriseres både som dårlig service og uønsket adferd. Det kan også være at klagen omfatter flere forhold.



Figur 4 Fordelingen av klager per årsakskategorier for årene 2018 til 2025.

⁵ For nærmere forklaring se vedlegg A.

Som tidligere år er klager hovedsakelig relatert til kategoriene "Adferd" og "Saksbehandling/service". Begge disse kategoriene favner, som politiets virksomhet, bredt. Vi har over tid sett at noen av de øvrige kategoriene ikke anføres like hyppig, og Politidirektoratet vil vurdere om det er behov for å endre og/eller supplere kategoriene.

2.2.2 Utfall

2.2.2.1 De ulike utfallskategoriene

Behandlede klager registreres videre etter følgende utfall (utfallskategorier):

1. Grunnlag for kritikk,
2. Uheldig, men ikke grunnlag for kritikk,
3. Ikke grunnlag for kritikk,
4. Undersøkelsene har ikke lyktes i å avklare hendelsesforløpet
5. Saken avsluttes som følge av passivitet fra klager

Et eksempel på en sak som avgjøres med "Grunnlag for kritikk" er:

- brudd på instruks eller rutine,
- tjenestepersonen har ikke opptrådt slik det forventes av en som er i politiets tjeneste eller
- saksbehandlingen har etter en helhetsvurdering ikke vært i henhold til forventet standard.

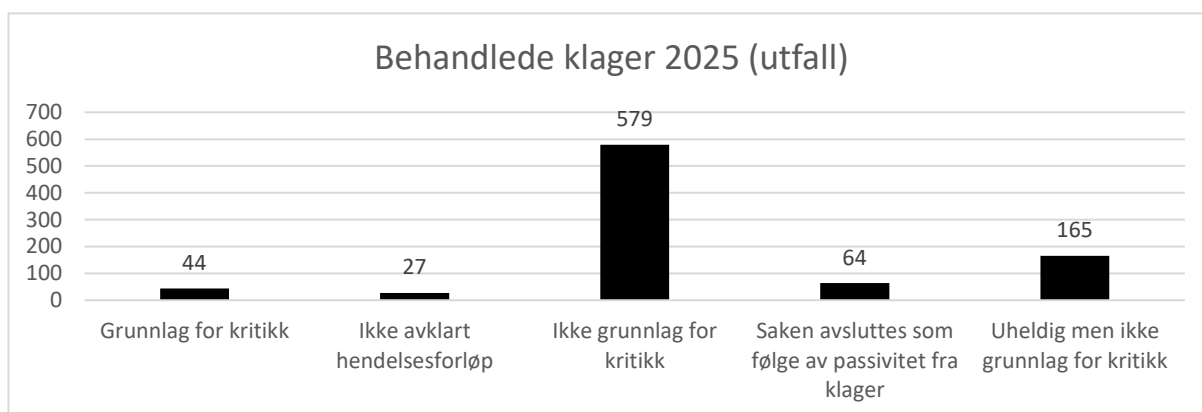
Saker avgjøres som "Uheldig, men ikke grunnlag for kritikk" der politidistrikt/særorgan ikke finner grunnlag for å kritisere den/de involverte personlig. Dette kan gjelde saker der politidistrikt/særorgan ser at klager hadde grunn til å klage, men at det ikke var mulig å løse saken annerledes. I noen saker ser politidistrikt/særorgan også at hendelsen kunne ha vært håndtert mer smidig eller på en annen måte. Dette kan for eksempel gjelde saker hvor det ikke har vært rutiner på plass (tjenestepersonen har med andre ord ikke brutt noen instruks eller rutiner, og har dermed ikke opptrådt kritikkverdig). I ytterligere andre tilfeller kunne situasjonen ideelt sett vært håndtert bedre, men det er likevel ikke av en slik karakter at det anses for å være kritikkverdig. I vurderingen her påpekes det at politiet står i varierende, krevende og ulike situasjoner daglig.

Der det konkluderes med "Ikke grunnlag for kritikk" har en ikke funnet at påklaget politi faktisk har opptrådt kritikkverdig. Tjenesteutøvelsen har vært i tråd med gjeldende regelverk og oppgaveløsningen har vært tilfredsstillende tatt i betraktning de rammebetingelser som forelå i situasjonen. Denne kategorien favner også om de forholdene der det ikke er funnet bevismessige holdepunkter for kritikkverdig tjenesteutøvelse.

2.2.2.2 Statistikk over utfallskategoriene i 2025

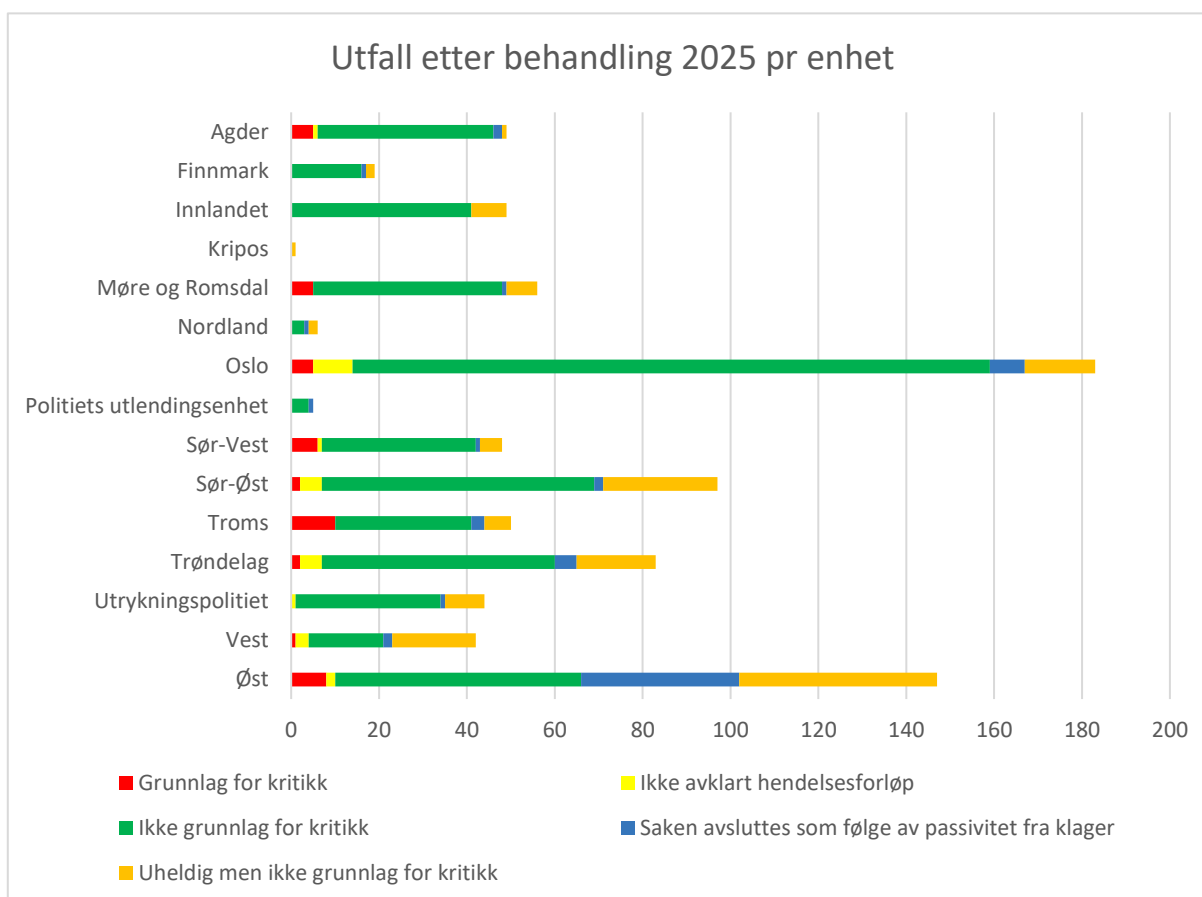
Av de behandlede klagene fant politidistrikt/særorgan ikke grunnlag for kritikk i 579 saker (66%). Det var 165 "uheldige"-saker (19%) mens en fant kritikkverdige forhold i 44 saker (5%).

Andelen saker der politidistrikt/særorgan konkluderer med kritikk varierer lite, og var i årene 2022 til 2024 henholdsvis 7%, 7% og 8%.



Figur 5 viser behandlede klager fordelt på utfallskategori.

Variasjonen i sakens utfall mellom politidistrikt/særorgan er likevel relativt stor. Eksempelvis konkluderte Oslo politidistrikt med grunnlag for kritikk i 5 (2,7%) av 183 saker, mens Troms politidistrikt har konkludert med kritikk i 10 (20%) av 50 saker. Politidistriktene Innlandet, Nordland, og Finnmark fant ikke grunnlag for kritikk i noen av sakene sine. Det samme gjaldt særorganene - Utrykningspolitiet, Kripas, Politiets utlendingsenhet og Økokrim.



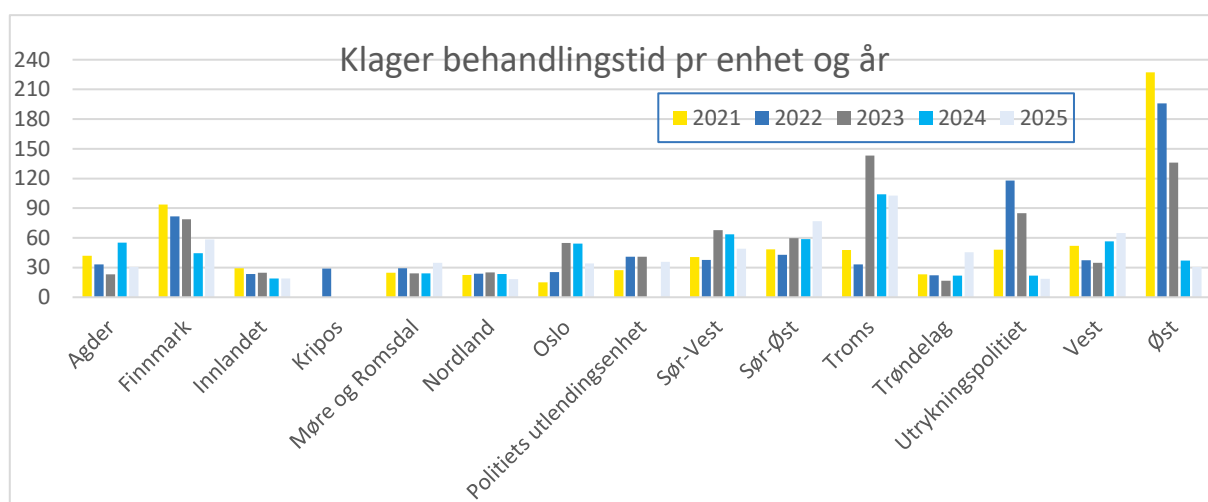
Figur 6 Utfall etter behandling i politidistrikt/særorgan i 2025.

2.2.3 Saksbehandlingstid og restanser

2.2.3.1 Saksbehandlingstiden i avgjorte saker

I henhold til klageinstruksen § 4 tredje ledd skal en klage som hovedregel være ferdig behandlet innen en måned etter at politiet mottok den.

Klager er "ferskvare" og det er viktig å etterstrebe kort saksbehandlingstid for å sikre at de påklagede fortsatt husker episoden. I tillegg kan det i noen tilfeller bli aktuelt å innhente politiets lydopptak av samtaler osv. Ikke alle forhold det klages over, er godt dokumentert. Jo lenger tid som går, jo vanskeligere er det å få belyst alle sakens sider. Dette gjelder særlig i saker hvor sakens faktum er preget av "ord mot ord". I tillegg er det viktig at klager får rask tilbakemelding, og ikke sitter igjen med en følelse av at klagen treneres, nedprioriteres eller ikke tas alvorlig.



Figur 7 Saksbehandlingstid behandlet per politidistrikt for årene 2021–2025.

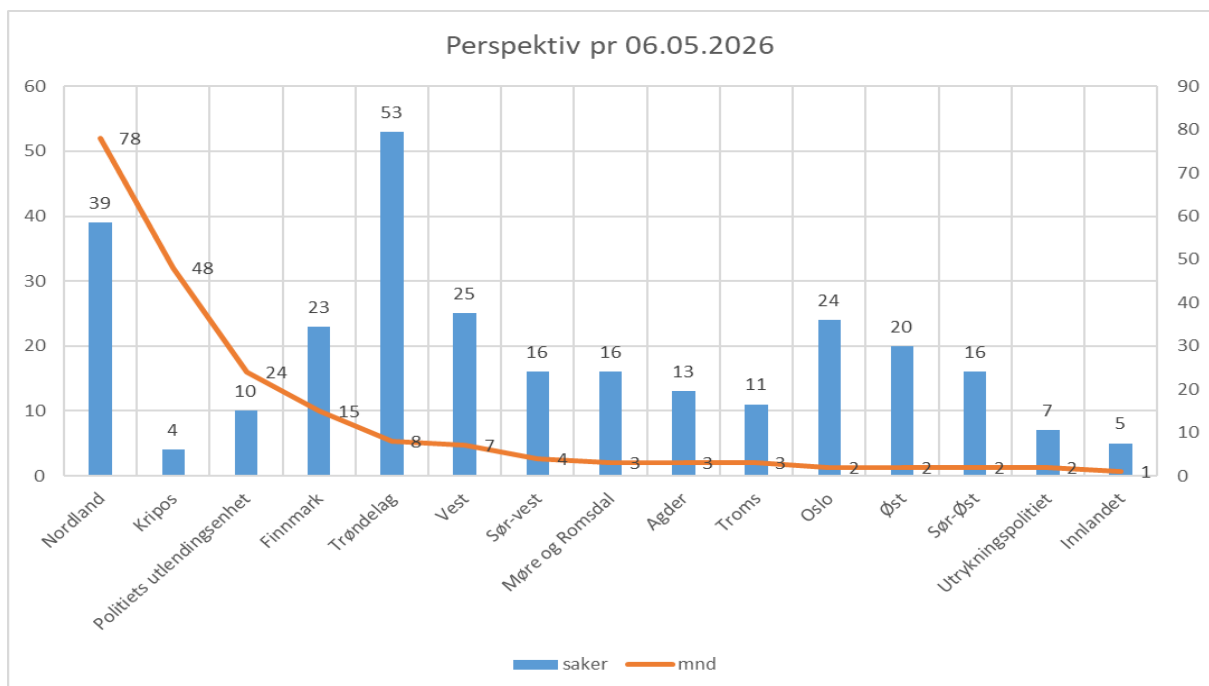
Gjennomsnittlig saksbehandlingstid for alle saker som ble ferdig behandlet i 2025 var 31 dager.⁶ Også her varierer tallene fra 103 dager i Troms politidistrikt til 0 dager hos Kripos.

2.2.3.2 Perspektiv – restanser (ubehandlede klager per mars 2026)

De ulike politidistrikt/særorgan har per 9. mars 2026 232 ubehandlede saker (restanser). Dette er i figur 8 angitt med blå søyle (med skala på primærakse). Ved å dividere dette tallet på antallet saker politidistrikt/særorgan behandlet i 2024 (og multiplisere med 12) får en et uttrykk for hvor mange måneder politidistrikt/særorgan vil bruke på å behandle sine restanser. Dette tallet er for politidistrikt/særorgan angitt ved den oransje streken (med skala på sekundærakse).

For enkelte politidistrikt synes situasjonen utfordrende. Eksempelvis har Trøndelag politidistrikt en restanse på 53 saker.

⁶ Se vedlegg B, tabell B4 for tall fra 2024 og 2025.



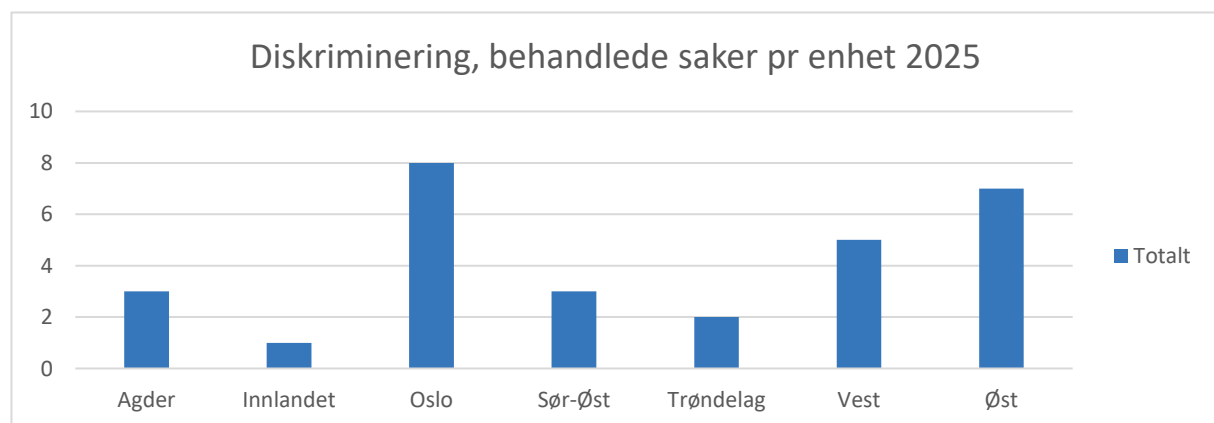
Figur 8 Antall saker enhetene ikke har behandlet og basert på deres saksbehandlingstid antall måneder frem til sakene er behandlet

2.2.4 Diskriminering

Ved behandlingen av alle klager skal det registreres om det er anført eller vurdert diskriminering. Diskriminering er ikke en handling på linje med for eksempel maktmisbruk, men derimot en motivasjon for en handling.

Politiet har fra klageordningen ble opprettet i 2006 til 2026 mottatt få klager relatert til diskriminering. Det relativt lave antall klager knyttet til diskriminering gjennom årene gir grunn til å anta at det foreligger mørketall. Det er viktig at politiets klageordning promottes aktivt når politiet er ute i diverse fora og mottar henvendelser som gjelder misnøye med politiet fra ulike minoritetsmiljøer.

I 2025 har syv politidistrikt behandlet totalt 29 saker der det var påstått eller funnet diskriminering. Det ble konkludert med kritikk i én sak. I 2024 behandlet seks politidistrikt til sammen 23 saker der det var påstått eller funnet diskriminering.

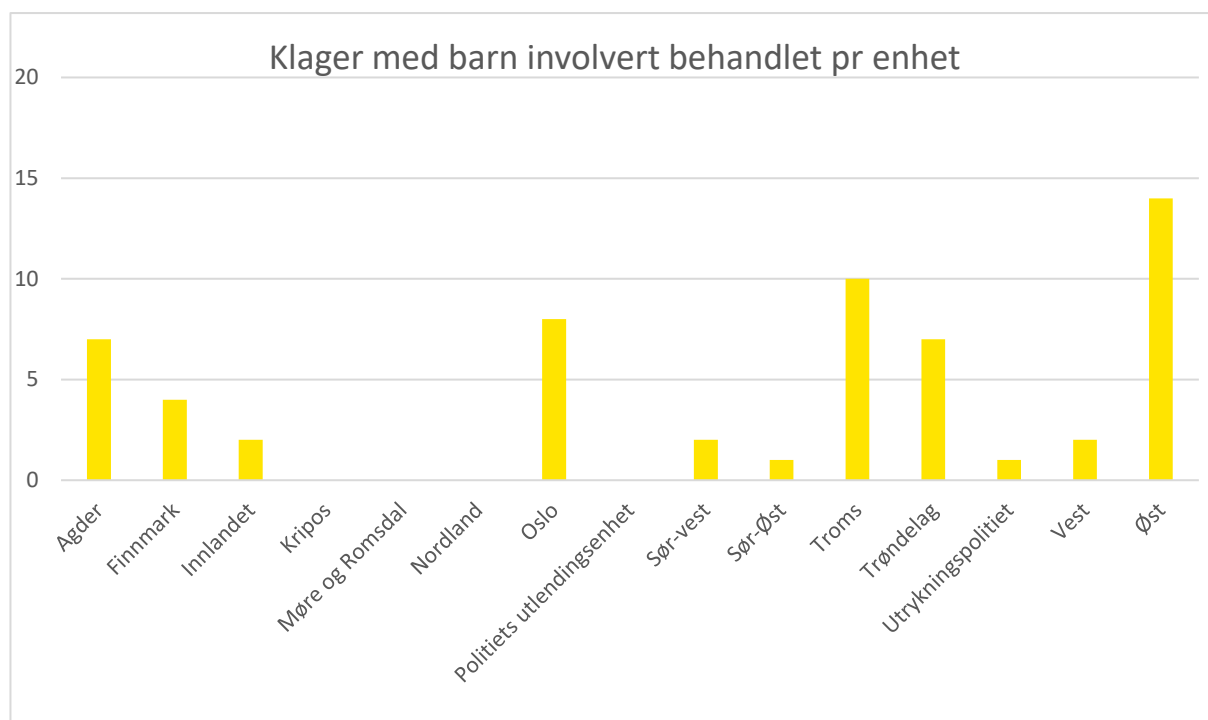


Figur 9 Fordeling mellom distrikter i 2025

2.2.5 Barn

I tillegg til om klagen gjaldt diskriminering, skal det registreres om klagen eller det ved behandlingen fremgår at tjenesteutøvelsen eller politioppdraget direkte eller indirekte involverte et barn. Les mer om vurderingene som omhandler politiets tjenesteutøvelse overfor barn i punkt 5.4.3.

I 2025 var det 58 saker der et barn var involvert i hendelsen som ble påklaget og det ble funnet grunnlag for kritikk i 6 av disse sakene. Disse 6 sakene er fordelt på 4 politidistrikt, Agder, Oslo, Sør-Vest og Troms politidistrikt. Til sammenligning var det henholdsvis 63 og 68 saker i 2023 og 2024, og begge år var det 7 saker der politidistrikt/særorgan fant grunnlag for kritikk.



Figur 9 – Klager der barn har vært involvert pr enhet i 2025

2.3 Rapporteringskrav i 2025

Finstadutvalget pekte i 2009 på behov for mer nasjonal erfaringslære fra klagesakene, blant annet å kvalitetssikre at instruksens saksbehandlingsregler og formål ble ivaretatt.⁷ Utvalget foreslo å utarbeide en nasjonal sjekkliste for oppfølging av sakene fra start til slutt. Det ble også påpekt at *både* klagesaksbehandlingen og klageordningen generelt måtte bli bedre kjent for offentligheten. Åpenhet om blant annet politiets arbeidsmetoder ved behandling av klagene ble trukket frem som en grunnleggende forutsetning for kontroll med politiet.

Klageordningen har siden utviklet seg, med økt fokus på organiseringen av klagesaksbehandlingen og hvordan læring fra sakene sikres. Politidistrikt/særorgan skal årlig i Politiets styringsverktøy (PSV) redegjøre for klagesaksbehandlingen, hvordan

⁷ Finstadutvalget 2009: 12 punkt 7.9.1.

erfaringslære ivaretas og hvilke utfordringer en ser fremover. For å bidra til åpenhet om arbeidsmetoder og organisering er redegjørelsene fra 2025 gjengitt i det følgende.

2.3.1 Organisering

Første rapporteringskrav er å redegjøre for hvordan arbeidet med klagebehandlingen er organisert.

Rapporteringene viser at saksbehandlingen er organisert på ulike måter. Det fremgår at det vanligste er å delegere saksforberedelsen til en juridisk funksjon i politidistrikt/særorgan. Det innhentes uttalelser fra involverte tjenestepersoner og eventuelt ledere, opplysninger fra politiets registre og relevant fagkunnskap for å kunne foreta en rettslig og konkret vurdering av tjenesteutøvelsen. Det utarbeides deretter et utkast til svar som sendes politimester eller visepolitimester for godkjenning.

De aller fleste politidistrikt/særorgan oppgir å ha lokale instruksjoner for klagesaksbehandling. Instruksene er i flere tilfeller beskrevet som en skriftliggjøring av praksis, herunder også oppfølgingspunkter med sikte på læring.

2.3.2 Systematisk erfaringslæring

Neste rapporteringskrav er å beskrive hvordan det er arbeidet med læringspunkter fra klagesakene i 2025, og hvilke tiltak som er iverksatt for å hindre kritikkverdige forhold.

Samtlige politidistrikt redegjør for at klagesakene utgjør et verktøy for kontinuerlig utviklings- og kvalitetsforbedringsarbeid. De fleste har også sendt kopi av saker der det er konkludert med grunnlag for kritikk til Politidirektoratet.

Et politidistrikt opplyser at alle saker vurderes konkret for å identifisere behov for endringer i rutiner, instruksjoner eller praksis, samt for å synliggjøre utfordringer, herunder mulige tegn til ukultur. Det fremheves også at grundig klagesaksbehandling i seg selv kan være en metode for å hente ut læring.

Et annet politidistrikt opplyser at det innledningsvis innhentes informasjon fra involverte tjenestepersoner, og at denne kontakten i seg selv kan bidra til refleksjon og bevisstgjøring om egen tjenesteutøvelse.

Flere politidistrikt redegjør for at enkeltsaker følges opp gjennom endring av rutiner, samtaler med involvert personell og dialog med leder for personalmessig oppfølging. Der det konkluderes med grunnlag for kritikk, oppgir blant annet et politidistrikt at lederen til den påklagede tjenestepersonen pålegges å følge opp saken i læringsøyemed.

Noen saker gjennomgås i paroler eller i politidistrikts/særorgans ledergrupper. I andre tilfeller distribueres ferdigbehandlede svar i anonymisert form til relevante enheter, slik at læringspunktene kan nå bredt ut i organisasjonen. I enkelte politidistrikt skal berørt enhet gi tilbakemelding om hvordan læring faktisk er fulgt opp.

Det redegjøres også for bruk av fag- og opplæringsansvarlige til å diskutere den aktuelle tjenesteutøvelsen. Enkelte politidistrikt oppgir videre at de benytter avvikssystemer for å følge opp læringspunkter. Et slikt system kan bidra til systematikk, blant annet ved at det settes frister for oppfølging av tiltak.

På et mer overordnet nivå oppgir et politidistrikt at den juridiske enheten årlig gjennomfører møte med politimesterens ledergruppe hvor læringspunkter fra klagesaker gjennomgås. Et annet politidistrikt viser til årlige møter med fag- og opplæringsansvarlige for å følge opp erfaringslæring, også sett i sammenheng med erstatningssaker og saker fra Spesialenheten.

Flere politidistrikt opplyser at de har opprettet, eller vurderer å opprette, faste vurderingsgrupper ledet av den juridiske enheten som behandler sakene. Formålet er å se klagesaker og saker fra Spesialenheten i sammenheng, for å bidra til mer systematisk erfaringslære.

2.3.3 Utfordring og målsettinger fremover

Siste rapporteringskrav er å redegjøre for hvilke utfordringer, målsettinger og endringer som ses fremover.

Flere politidistrikt rapporterer om utskiftning i bemanning, herunder nye saksbehandlere, som en utfordring. Det pekes også på sårbarhet der ansvaret er samlet hos få personer. For noen har dette hatt betydning for saksbehandlingstid og restanser.

Det rapporteres videre om begrenset kapasitet til å behandle klager, og om utfordringer knyttet til prioritering mot andre oppgaver. Uplanlagt fravær og vakanser oppgis også å kunne påvirke kapasiteten.

Det fremgår også av rapporteringene at noen av klagene har blitt mer komplekse, både ved at det fremsettes flere anførsler og ved at klagene underbygges med henvisninger til ulike regelverk. Noen politidistrikt begrunner dette blant annet med at publikum tar i bruk kunstig intelligens (KI) ved utforming av klager. Slike klager kan inneholde omfattende henvisninger til regelverk og rettsavgjørelser, som krever nærmere kontroll fordi de ikke alltid er korrekte. Samtidig pekes det på at bruk av KI også kan bidra til bedre utformede klager, gjøre klageadgangen mer tilgjengelig og senke terskelen for å klage.

Når det gjelder målsettinger, oppgir de fleste politidistriktene at de arbeider for å overholde saksbehandlingstiden, sikre god kvalitet på klagesvarene og etablere gode rutiner for erfaringslæring. Noen oppgir også som mål å gjøre klageordningen bedre kjent både internt og blant publikum.

3 Oversikt over Politidirektoratets klagesaksbehandling i 2025

Det fremgår av klageinstruksen § 6 at:

"[k]lage på utfallet av saken forelegges Politidirektoratet for ny vurdering. Klagen sendes via politidistriktet som har behandlet klagen. Dersom henvendelsen ble behandlet og avgjort av Politidirektoratet i første instans, forelegges avgjørelsen Justis- og beredskapsdepartementet for ny vurdering."

Politidirektoratet har mottatt og behandlet klager på utfall slik det fremgår av tabellen under. Det bemerkes særskilt at Politidirektoratet som utgangspunkt avviser klager dersom politidistrikt/særorgan ved førsteinstansbehandling har ansett det påklagede forholdet som kritikkverdig. Begrunnelsen er at klager er gitt fullt medhold i sin klage. I 2025 konkluderte Politidirektoratet med grunnlag for kritikk i fire av sakene som ble behandlet.

År	2022	2023	2024	2025
Mottatt	59	63	43	52
Behandlet	50	56	73	58
Saker med grunnlag for kritikk	5	6	7	4

4 Tillitsperspektivet ved klager på politiet

Det ligger i den tilliten politiet er gitt som samfunnets maktapparat, at politiet forventes å opptre ansvarlig og ansvarliggjøre seg selv, både gjennom reaktive og forebyggende tiltak.⁸ Finstadutvalget la til grunn at egenkontrollen til politiet er den mest virksomme kontrollen for å sikre at politiet utøver myndigheten i overensstemmelse med regelverk og demokratiske prinsipper.⁹

En klage kan være en konsekvens av en hendelse som har redusert klagers tillit til politiet. Klagebehandlingen gir politiet anledning til å undersøke hendelsen, forklare hva som skjedde og eventuelt beklage. Gjennom klagesvaret kan politiet vise at en ønsker å ta publikum på alvor. Den gir også grunnlag for læring og mulighet til å iverksette tiltak for å ivareta eller gjenopprette tillit.¹⁰

Tilliten til politiet må også ses i lys av befolkningens erfaringer og vurderinger av politiets arbeid. "Politiets innbyggerundersøkelse 2025"¹¹ viser at innbyggerne generelt har høy tillit til politiet. Undersøkelsen viser at 73 % av innbyggerne har svært eller ganske høy tillit til politiet. Dette er en økning på 3 prosentpoeng siden 2024. Gruppen som verken hadde høy eller lav tillit til politiet har holdt seg stabilt på 17 % fra 2022-2025. I 2022 og 2023 svarte 10 % at de hadde ganske eller svært lav tillit til politiet, dette økte til 12 % i 2024 og er det samme også i 2025.

I innbyggerundersøkelsen fremheves det at inntrykket innbyggerne har av politiet i nærmiljøet er jevnt over bra. I undersøkelsens punkt 8 fremgår statistikk om publikums kontakt med politiet i forbindelse med negative hendelser, herunder publikums opplevelse av politiet i forbindelse med hendelsen. Det er variasjoner i hvorvidt de utsatte opplevde at politiet tok dem på alvor.

For å forstå hva som påvirker tilliten, er det også relevant å se nærmere på hvordan ulike former for kontakt med politiet oppleves. I en analyse Politidirektoratet gjennomførte i 2023, ble det undersøkt tre ulike former for kontakt med politiet – 1) egeninitiert kontakt (som følge av en negativ hendelse), 2) stoppet eller kontaktet av politiet eller 3) ved publikums benyttelse av pass-/ID-tjeneste.¹² Analysen viste at det forelå en sterk sammenheng mellom publikums tillit til politiet og den faktiske kontakten den enkelte hadde hatt med politiet:

"Resultatene viser at opplevelsen knyttet til alle de tre formene for kontakt har betydning for tilliten. Størst betydning har kontakten innbyggerne selv har initiert i forbindelse med en negativ hendelse og kontakten politiet initierer gjennom å stoppe eller kontakte innbyggerne. Videre finner vi at negative opplevelser av

⁸ Finstadutvalget NOU 2009: 12 punkt 3.4.1.

⁹ Op.cit.

¹⁰ Dette er i tråd med klageinstruksens formål, jf. daværende Justis- og politidepartementets forarbeider til klageinstruksen. Se brev datert 22. desember 2005 fra daværende Justis- og politidepartement til Politidirektoratet punkt 2.2.

¹¹ <https://www.politiet.no/globalassets/tall-og-fakta/innbyggerundersokelsen/2025/innbyggerundersokelsen-2025.pdf>

¹² <https://www.politiet.no/globalassets/dokumenter-strategier-og-horinger/pod/rapporter/temarapport---tillit-til-politiet.pdf>

møtene har en sterkere påvirkning på tilliten enn det de positive har. Det er særlig prosessuelle faktorer, det vil si hvorvidt politiet opptrådte på en rettferdig og respektfull måte, samt om de tok innbyggeren på alvor, som synes å påvirke tilliten til politiet i størst grad. Innbyggerundersøkelsen viser at andelen respondenter som var misfornøyd med disse forholdene, er høyest blant gruppen som selv har tatt kontakt i forbindelse med en negativ hendelse."¹³

På bakgrunn av dette fremstår politiets opptreden i møtet med publikum som særlig sentralt. Det er trolig behov for en ytterligere bevisstgjøring knyttet til betydningen av politiets opptreden i møte med innbyggerne. Dette er særlig relevant i lys av at adferd er blant de mest påklagede forholdene.¹⁴

Antallet skriftlige klager politiet mottar er lavt sammenlignet antallet oppdrag og publikumsmøter politiet har per år. Det er også lavt sett hen til antallet respondenter fra innbyggerundersøkelsen som oppgir negative erfaringer med politiet. Dette kan tyde på at ikke alle som har negative erfaringer benytter seg av klageadgangen. Bedre informasjon om klageadgangen, både blant politiansatte selv og publikum, vil trolig øke antall klager.

¹³ Ibid. under sammendrag.

¹⁴ Les mer om behandling av atferdsklagene under punkt 5.3.3.

5 Læringsperspektivet ved klager på politiet

5.1 Innledning

Tillitsperspektivet henger tett sammen med læringsperspektivet ved klager på politiet. Utgangspunktet for behandling og vurdering av klager er at polititjenestepersoner, både i og utenfor tjeneste, skal opptre slik at de oppnår respekt og tillit hos borgerne, jf. politiinstruksen § 4-1 første ledd. En polititjenesteperson må være bevisst at resultatet av egne handlinger ofte avhenger av tilliten vedkommende har i befolkningen. Egen klanderverdig atferd rammer ikke bare den enkelte, men kan også skade politiets anseelse generelt, jf. § 4-2 andre ledd.¹⁵

Finstadutvalget påpekte at økt kvalitet i politiarbeidet innebærer å dreie oppmerksomheten fra enkeltpersoner til organisasjonsnivå, fra å fjerne "råtne epler" til å forbedre "eplekassen".¹⁶ Politiet må arbeide planmessig, ikke hendelsesstyrt, og det fremheves betydningen av kontroll og veiledning av skjønnsutøvelsen. Lederen har en sentral rolle i å legge til rette for refleksjon og utvikling i det daglige arbeidet. For at slik læring skal kunne utnyttes i praksis, er det for det første nødvendig med en hensiktsmessig organisering av klagesaksbehandlingen.

5.2 Organisering for å sikre erfaringslære fra klagesakene

For å sikre læring er det nødvendig at hvert politidistrikt organiserer det overordnede ansvaret for klagesaksbehandlingen ett sted. En enhetlig behandling kan bidra til å avdekke gjentakende problematikk, som ukultur, feil regelforståelse eller enkeltpersoners praksis.

Klagesakene omfatter ofte skjønnsmessige vurderinger og kan berøre alle deler av politiets virksomhet. Dette stiller krav til både regelverksforståelse og erfaring hos saksbehandlerne. En samlet organisering bidrar også til bedre statistikk og oversikt, noe som er en forutsetning for systematisk læring.

Dersom ansvaret pulveriseres, kan oversikten og læringsmuligheten svekkes. Dette er også bakgrunnen for at avgjørelsesmyndigheten ligger hos politimesteren, mens saksforberedelsen kan delegeres, jf. klageinstruksen § 4 første ledd. En slik organisering kan også bidra til å sikre tilstrekkelig habilitet. Det er ikke ønskelig at eksempelvis den påklagedes leder skal forberede og behandle en klage.

I 2025 fant politidistriktene grunnlag for kritikk i 44 saker, mens særorganene ikke fant grunnlag for kritikk i sine saker. Det er variasjon mellom politidistriktene, noe som kan tyde på ulik forståelse av hva som anses som kritikkverdig. Dette tilsier behov for dialog og felles forståelse på tvers av politidistrikt/særorgan.

¹⁵ Bestemmelsen er en naturlig videreføring av vandelskravet ved ansettelse i politiet, jf. politiloven § 18 første ledd.

¹⁶ Finstadutvalget 2009: 12 punkt 3.4.

5.3 Årsakskategoriene med fokus på læringspunkter

5.3.1 Innledning

I 2025 ble det identifisert læringspotensial i de fleste sakene der det ble konkludert med kritikk. Politidistriktene fant imidlertid læring i flere saker enn det ble konkludert med grunnlag for kritikk. Dette er naturlig, da læringsperspektivet favner mer enn en rettslig vurdering av om regelverket ble fulgt.

Fordelingen av læringspotensial følger i stor grad de samme kategoriene som sakene der det er konkludert med grunnlag for kritikk:

- saksbehandling/service (ca. 47 %)
- adferd (ca. 39 %)
- makt (ca. 34 %)

Gjennomgangen nedenfor tar for seg utvalgte kategorier med særlig fokus på læringspunkter. Det er samtidig viktig å understreke at politiets tjenesteutøvelse i det store flertall av tilfeller fremstår som tilfredsstillende, noe som også kan ses i sammenheng med befolkningens tillit til politiet.

5.3.2 Saksbehandling/service

Saksbehandling/service utgjør den største kategorien der det er funnet grunnlag for både kritikk og læring. Kategorien favner bredt og gjelder mange deler av politiets virksomhet.

Politiet skal yte god service overfor publikum - herunder utøve en saksbehandling som er i tråd med både lovfestede og ulovfestede krav til eksempelvis god forvaltningsskikk, påtaleskikk, krav etter politiinstruksen og etiske retningslinjer. I tillegg til særlovgivning på det aktuelle fagområde det klages på, følger det generelt av politiinstruksen § 12-1 første ledd (jf. § 12-1 (3)) at ansatte i "politiet plikter å bistå publikum med veiledning og hjelp, så langt tjenesten og omstendighetene ellers tillater dette".

5.3.2.1 Avgrensning til andre prosessuelle spor i henhold til klageinstruksen

En del klager som kan kategoriseres som saksbehandling/service gjelder etter en konkret vurdering forhold som klageinstruksen avgrenses mot. Eksempelvis forvaltningssaker, straffesaker eller klager som hører til namsmannens virksomhet.

I klager der det påstås saksbehandlingsfeil i forvaltningssak, straffesak eller sak hos namsmannen, må det først vurderes om den eventuelle feilen kan ha virket inn på den materielle vurderingen med grunnlag i særlovgivningen. Dersom dette er tilfellet, skal klagen avvises i medhold av klageinstruksen § 1.

I andre tilfeller fremsettes det krav om erstatning, oppreisning eller at utgifter til juridisk bistand skal dekkes. Slike krav skal behandles etter alminnelige erstatningsregler. Siden klagesvar ikke er forvaltningsvedtak, er det heller ikke hjemmel for å dekke saksomkostninger til advokat med hjemmel i forvaltningsloven.

5.3.2.2 Saksbehandlingstid

Lang saksbehandlingstid er et gjentakende klagepunkt innenfor spesielt politiets forvaltningssaker. I noen tilfeller konkluderes det med kritikk også der forsinkelsen skyldes høy saksmengde og begrenset kapasitet, men der det er foretatt en konkret

vurdering av hvilke saker som skal prioriteres først. Politidirektoratet kan ikke se at den enkelte saksbehandler nødvendigvis kan kritiseres i slike tilfeller, så lenge klager er informert om saksbehandlingstiden. Det vil da normalt ikke være brudd på kravet om behandling uten «ugrunnet opphold», jf. forvaltningsloven § 11 a.

I andre tilfeller gjelder konkrete frister, for eksempel etter Riksadvokatens prioriteringer. Her kan lang behandlingstid være kritikkverdig. Eksempelvis konkluderte et politidistrikt med grunnlag for kritikk da det var brukt fem og 1/2 måned på å behandle en klage på en henleggelsesbeslutning av en prioritert straffesak. Etterforskningen ble gjenopptatt og deretter henlagt på ny. Det ble klaget på nytt på henleggelsesbeslutningen og denne ble behandlet etter fem nye måneder. Samlet var saksbehandlingstiden i underkant av to år.

5.3.2.3 Manglende eller feil registrering av anmeldelse

Flere klager gjelder politiets håndtering av mottatte anmeldelser. Selv om det kan være uklart hva som anmeldes eller om forholdet i det hele tatt er straffbart, har politiet ikke adgang til å unnlate registrering. Dette følger av påtaleinstruksen § 7-1. Politiet har en veiledningsplikt og kan imidlertid informere og gi råd i slike tilfeller.

Beslutninger om koding av straffesak og hvordan denne følges opp, er en påtalebeslutning. Klager over påtalebeslutninger skal behandles av overordnet påtalemyndighet, jf. klageinstruksen § 1 bokstav b. Politidirektoratet har likevel behandlet enkelte slike saker, blant annet fordi det ikke er etablert praksis for å oversende dem til overordnet påtalemyndighet. Dette kan bidra til at klager får svar og at læringspotensial ivaretas.

5.3.3 Politiets opptreden/adferd - Klagers opplevelse av møte med politiet

Et annet sentralt læringsområde i klagesakene gjelder politiets opptreden og atferd i møte med publikum. I politiinstruksen § 12-1 andre ledd står det at "enhver politimann må være seg bevisst at en forekommende og tjenestevillig opptreden bidrar til at publikum får en positiv og tillitsfull holdning til politiet". Det følger av tredje ledd at denne plikten gjelder også for øvrige ansatte i politiet.

Sakene preges ofte av at politiet og klager har ulike oppfatninger av hendelsesforløpet, noe som kan gjøre bevisvurderingen krevende. Samtidig gir de viktig innsikt i hvordan politiet oppleves av publikum. Et åpent, nært og tillitsbasert forhold mellom politi og befolkning er en grunnleggende forutsetning for at etaten skal kunne ivareta borgernes sikkerhet og velferd på en effektiv måte. Klager kan derfor gi verdifull kunnskap og danne grunnlag for refleksjon over hvordan politiet møter befolkningen, slik også Finstadutvalget har fremhevet. Sakene utgjør dermed et viktig grunnlag for å forstå hvordan politiets opptreden påvirker tilliten i samfunnet.

Flere saker viser at konkrete forhold i møtet mellom politi og borger har stor betydning. Mens politiet jevnlig griper inn i borgernes private sfære, er slik kontakt for den enkelte som regel uvanlig. Dette har betydning for situasjonsforståelsen i møtet. Særlig fremheves språkbruk og fremtoning som avgjørende for hvordan situasjonen utvikler seg. Uttalelser som er ment som spøk eller som virkemiddel i situasjonen, kan oppfattes som truende eller uprofesjonelle, og illustrerer hvordan relativt små nyanser i kommunikasjon kan få betydning for borgerens vurdering av politiets opptreden.

Selv der intensjonen har vært en annen, kan slike situasjoner ha et læringspotensial. Politiet må etterstrebe perspektivtaking så langt det lar seg gjøre i situasjonen. Et eksempel på dette er en sak der en polititjenesteperson hadde uttalt at:

"Hvis denne situasjonen ikke roer seg, så blir jeg nødt til å ringe en maxi-taxi og ta med alle sammen på glattcelle".

Uttalelsen var ment som en spøk, men klager opplevde det som en trussel om kollektiv straff og som svært upassende. Da de berørte opplevde uttalelsen som en trussel, har saken læringsverdi uavhengig av polititjenestepersonens hensikt eller politidistriktets konklusjon.

I årets rapportering opplyser blant annet Utrykningspolitiet (UP) om at nye mannskaper får en innføring i klager på politiet, herunder reflekteres det over hva som er god opptreden overfor publikum. Bakgrunnen er at atferd er det som oftest påklages til UP. Slik opplæring kan bidra til økt bevissthet og gjøre det enklere å arbeide systematisk med læring før konkrete klager oppstår. Det kan da enda tydeligere skilles mellom de rettslige vurderingene av hva som anses kritikkverdig og læringsperspektivet i stort.

Politidirektoratet understreker at politiets kommunikasjon skal være profesjonell. Tjenestepersoner skal opptre med ro og beherskelse, jf. politiinstruksen § 5-2. Høyesterett har i flere avgjørelser fremhevet at det stilles særskilte krav til politiets selvbeherskelse, og at dette både er en yrkesetisk plikt og en del av den faglige kompetansen. Hva som anses som akseptabel opptreden må også vurderes i lys av samfunnets syn til enhver tid.¹⁷

Politiets ordvalg, ytringer og opptreden skal være preget av profesjonalitet og tydelig skille mellom rollen som offentlig myndighet og private meninger eller preferanser. Et eksempel fra klagesakene gjelder en tjenesteperson som ønsket å støtte ansatte, men brukte formuleringer som «brukeren er gal» og «jeg driter i taushetsplikten for det jeg har å si». Selv om hensikten ikke var å fremstå nedsettende eller å bryte taushetsplikten, ble uttalelsene oppfattet som uprofesjonelle. Slike formuleringer kan svekke tilliten til politiet, og det ble konkludert med grunnlag for kritikk i saken.

Politidirektoratet har mottatt flere saker med grunnlag for kritikk knyttet til politiets opptreden. Sakene kan gjelde konkret hva som ble sagt eller hvordan politiet utførte sin oppgave. Uttalelser vil som regel anses kritikkverdige når de inneholder personkarakteristikk eller fremstår som unødvendig uhøflige eller nedlatende. Et eksempel er:

"ser du ikke den jævla trekanten, at det var "jævla glatt, at her kan du ikke stå, så se og kom deg vekk."

Det finnes også flere tvilssaker der politiets opptreden i kontekst eller av andre konkrete årsaker ikke fremstår like grove, men der klager likevel har opplevd opptreden som grenseoverskridende. Politidirektoratet har blant annet behandlet en sak der et politidistrikt hadde vurdert en hendelse som «uheldig». Politidirektoratet konkluderte med grunnlag for kritikk. Under en kontakt med en borger oppsto det en anspent situasjon, og en tjenesteperson ba klager «holde kjeft» da politiet ikke kom til ordet. Politiet hadde behov for å få frem sitt budskap. Politidirektoratet la til grunn at slik

¹⁷ Se eksempelvis høyesterettsavgjørelse inntatt i Rt. 2003 s. 948 jf. Rt. 1986 s. 375, Rt. 2015 s. 1170 jf. Rt. 1984 s. 581.

ordbruk som utgangspunkt ikke er i tråd med forventet måte å kommunisere, og det forelå heller ikke forhold som tilsa at formuleringen var nødvendig i den konkrete situasjonen. Det forelå ikke sterkt press, tidsnød eller lignende i situasjonen. Oppdraget var heller ikke i seg selv av en slik art at det var svært viktig å opprettholde dialogen med klager.

En annen sak gjaldt uttalelser fra en tjenesteperson i en cellebil under transport av en utagerende og uforutsigbar person. For å få kontroll på situasjonen, herunder unngå at personen skulle angripe tjenestepersonen, uttalte tjenestepersonen at han «ville knuse trynet» til klager. Politidistriktet vurderte uttalelsen som nødvendig og forholdsmessig, og påpekte at den bidro til å roe situasjonen.

Saken ble trukket fra klagesaksbehandling hos Politidirektoratet, da klager heller ønsket å anmelde forholdet til Spesialenheten.

I begge disse sakene fremstår språkbruken som et virkemiddel i tjenesteutøvelsen, jf. politiloven § 6. I sistnevnte sak ble det også fremhevet at uttalelsen kan ha bidratt til å forhindre fysisk maktbruk fra politiets side. Politidirektoratet vil likevel på generelt grunnlag fremheve at trusler om fysisk vold, som å «knuse trynet» til noen, ikke er i tråd med kravene til politiets opptreden. Slike ytringer kan like godt eskalere, istedenfor å deeskalere, situasjonen. Videre kan en slik uttalelse svekke tilliten til politiet som profesjonell og kontrollert myndighet.

5.3.4 Makt

I 2025 fant ikke politidistrikt/særorgan grunnlag for kritikk i noen maktsaker. Av de 65 sakene som gjaldt makt ble det funnet grunnlag for læring i 22 saker. Da det kun er kritikk-saker som sendes i kopi til Politidirektoratet, kan læringspunktene ikke redegjøres for her.

Det antas at saker som gjelder makt i større grad enn andre saker anmeldes til Spesialenheten og derfor ikke blir behandlet etter klageinstruksen. Politidirektoratet vil likevel understreke at klager som gjelder makt kan vurderes som kritikkverdige uten at forholdet anses straffbart. Dersom et forhold henlegges av Spesialenheten, kan politidistrikt/særorgan på eget initiativ undersøke om det foreligger kritikkverdig maktbruk av hensyn både til læring, men også i et tillitsperspektiv. Av hensyn til sistnevnte er det naturlig at klager kontaktes.

5.4 Utvalgte rettsområder for å sikre korrekt saksbehandling av sakene

5.4.1 Innledning

Med utgangspunkt i klagesaksbehandlingen og rapporteringen er det valgt ut enkelte sakstemaer som kan ha nasjonal interesse. Formålet er å tydeliggjøre relevante rettslige utgangspunkter for å bidra til erfaringslæring og mer korrekt og enhetlig saksbehandling.

5.4.2 Politiets plikt til å sende bekymringsmelding til barnevernet

Politiet har plikt til å melde fra til barneverntjenesten når det er «grunn til å tro» at et barn blir eller kan bli utsatt for alvorlige mangler ved den daglige omsorgen eller annen alvorlig omsorgssvikt, jf. barnevernsloven § 13-2 første ledd nr. 1.

I saker hvor det anføres at politiet har brutt taushetsplikten ved å sende bekymringsmelding, må det vurderes om forholdet skal oversendes Spesialenheten. Dersom politiet urettmessig har utlevert taushetsbelagte opplysninger, kan dette medføre straffansvar for den enkelte ansatte.

Samtidig foreligger det saker hvor det anføres at vilkårene for å sende bekymringsmelding ikke var oppfylt, eller at meldingen inneholder feil eller misvisende formuleringer. Dersom forholdet ikke er av en slik karakter at det gir grunnlag for strafferettslig oppfølging, behandles saken etter klageinstruksen.

Vilkåret «grunn til å tro» innebærer ikke et strengt beviskrav, men det må foreligge mer enn en vag mistanke. Vurderingen skal bygge på konkrete forhold, og det må gjelde en situasjon som kan karakteriseres som alvorlig. Bestemmelsen retter seg mot tilfeller der det er bekymring for vesentlig svikt i ivaretagelsen av barnets grunnleggende behov for omsorg, oppfølging og beskyttelse.

Meldeplikten kan også aktualiseres når foreldre er i kontakt med politiet i forbindelse med straffbare forhold som kan påvirke omsorgssituasjonen. Dersom vilkårene er oppfylt, skal bekymringsmelding sendes uten ugrunnet opphold. Politiet skal ikke selv utrede eller dokumentere forholdet nærmere. Dette ligger til barneverntjenesten.

5.4.3 Politiets tjenesteutøvelse overfor barn

Barn har et særskilt vern i regelverket. Grunnloven § 104 og barnekonvensjonen artikkel 3 fastsetter at barnets beste skal være et grunnleggende hensyn. Dette er også presisert i politiloven § 6 femte ledd:

"Når tjenestehandlingen berører eller skjer overfor eller i nærvær av barn, skal barnets beste være et grunnleggende hensyn."

I klagesaker der barn er berørt, direkte eller indirekte, skal politiets handlinger vurderes konkret i lys av barnets beste. Politidirektoratets barneveileder (2023) gir føringer for slike vurderinger.¹⁸

Gode møter med politiet er et viktig forebyggende tiltak, blant annet for å ivareta tillit – både ved å opprette, bevare og gjenopprette tillit hos barnet.¹⁹ Uavhengig av om det konkluderes med grunnlag for kritikk i en klagesak, kan slike saker egne seg for refleksjon over hvordan politiet møter og håndterer barn i fremtidige situasjoner, herunder i kriser eller der barn har behov for veiledning.

Politidirektoratet erfarer at det i enkelte saker har vært usikkerhet knyttet til regelverket for blant annet samtaler med barn. De ulike rettslige grunnlagene for en samtale har betydning for hvilke virkemidler og plikter politiet har i den aktuelle situasjonen. Det er derfor viktig å være bevisst på både begrepsbruk og de rettslige rammene for hva en samtale kan innebære, før det vurderes om det er tale om avhør, forebyggende samtale eller andre former for kontakt. Samtidig viser klagesakene at spørsmål knyttet til barn ikke kun gjelder gjennomføring av samtaler, men også politiets samlede opptreden og

¹⁸ Politidirektoratet, *Nasjonal retningslinje – Politiets møter med barn* av 1. januar 2023.

¹⁹ I politiets innbyggerundersøkelse for 2024 fremgår dette implisitt ved at personer som ikke har hatt negative opplevelser med politiet i løpet av året generelt har høyere tillit til politiet (76%) enn de som har hatt én eller negative erfaringer (59%).

valg av tiltak i situasjoner der barn er involvert. Nedenfor gis derfor eksempler på ulike typer saker hvor barn har vært involvert i politiets oppdrag.

I Borgarting lagmannsretts dom datert 24. august 2024 (LB-2023-57224) ble en polititjenesteperson frifunnet for grovt uaktsomt brudd på tjenesteplikten, jf. straffeloven § 172, jf. § 171. Spørsmålet var om en konkret samtale mellom politi og et barn på 15 år ble ansett å være en innledende, forebyggende samtale eller et avhør. Det var ubestridt at det ikke var gitt informasjon om rettighetene som gjelder ved avhør i straffesaker. Etter en samlet vurdering mente lagmannsretten at det ikke kunne utelukkes at formålet med den aktuelle samtalen var å jobbe forebyggende rundt personens sikkerhet og å avklare en mulig trusselsituasjon, og ikke etterforskning av en ranssak hvor vedkommende var blitt pekt ut som mistenkt. Dette ble ansett for å være en samtale med grunnlag i forebyggende arbeid.

I en klagesak var det klaget på at en foresatt ikke var til stede under en samtale politiet hadde hatt med en mindreårig. Politidistriktet fant ikke grunnlag for kritikk i saken. Politidirektoratet konkluderte imidlertid med at det var kritikkverdig at patruljen ikke avventet samtalen til den mindreåriges foresatte kom til stede. I slike vurderinger må barnets beste vurderes konkret, blant annet sett opp mot alder, modenhet og barnets behov for videre oppfølging.

I en annen klagesak hadde et barns foresatte klaget på at politiet var bevæpnet under et savnetoppdrag. Foreldrene hadde meldt barnet savnet og fryktet at barnet kunne ta sitt eget liv. Det ble i klagen opplyst at barnet tidligere hadde uttrykt at politiets bevæpning ble opplevd som skremmende. Politidirektoratet fant ikke grunnlag for kritikk i saken, men hadde forståelse for at politiets bevæpning kunne oppleves som skremmende for barnet. Under slike oppdrag må politiet være bevisste på dette. Polituniformen er både en praktisk og sikkerhetsmessig bekledning, men den er også et symbol på offentlig myndighet og autoritet, og markerer rollen som håndhever av loven. Gjennom sin fremtoning og opptreden har politiet likevel flere virkemidler for å balansere dette og redusere opplevelsen av en eventuell avstand mellom politiet og barnet. I barneveilederen er flere virkemidler fremhevet som effektive – å opptre rolig og vennlig for å skape trygghet, skape forståelse for situasjonen ved å forklare på en måte barnet forstår, gjøre situasjonen mer forutsigbar og involvere barnet gjennom dialog.

Til slutt nevnes sak hvor det ble det klaget på politiets bruk av makt overfor et barn. Barnet hadde rømt fra foreldrene sine til et sted barnet ikke burde oppholde seg alene, det var midt på natten og barnet nektet å bli med foreldrene hjem. Heller ikke i denne saken fant Politidirektoratet at politiets handlemåte var kritikkverdig, men det ble påpekt at uavhengig av om det kunne konkluderes med grunnlag for kritikk i saken, ble barnet redd som følge av maktutøvelsen fra politiet. Politidirektoratet presiserte at ved hendelser som dette, kan det være hensiktsmessig å legge til rette for oppfølgende tiltak i ettertid, eksempelvis en samtale eller møte med politiet. Da kan barnet få stille spørsmål og/eller få en forklaring på hvorfor politiet utførte oppdraget på den aktuelle måten.

5.4.4 Bistandsoppdrag og formkrav

Politiet skal yte bistand og vern til andre offentlige myndigheter når dette følger av lov eller sedvane, jf. politiloven § 2 nr. 5. Politiets plikt til slik bistand er nærmere regulert i politiinstruksen kapittel 13.

Ved bistandsoppdrag skal politiet på selvstendig grunnlag vurdere om anmodningen er i tråd med gjeldende særlovgivning på det aktuelle området, jf. politiinstruksen § 13-4 andre ledd. Det må videre foreligge en særskilt hjemmel for inngrep fra politiet i den konkrete situasjonen. Anmodningen må også være fremsatt av kompetent myndighet og av en person med nødvendig personell kompetanse.

Politiet avgjør imidlertid selv på hvilken måte og med hvilke midler bistandsoppdraget skal gjennomføres, jf. politiinstruksen § 13-5. Samtidig stilles det krav til at politiet ettergår grunnlaget for bistandsanmodningen. Da det stilles krav til politiets ettergåelse av selve bistandsanmodning, må det sikres tilstrekkelig notoritet ved oppdraget.

Manglende avklaring av oppdragets karakter kan få betydning for det rettslige grunnlaget for tjenesteutøvelsen. Dersom et oppdrag endrer karakter underveis, kan dette innebære at kravene til hjemmel, kompetanse og saksbehandling ikke blir tilstrekkelig vurdert. Dette kan igjen få betydning for lovligheten av inngrepene/ tiltakene som foretas.

Spesialenheten har i en konkret sak uttalt at det kan oppstå usikkerhet både knyttet til forståelsen av regelverket om bistandsanmodninger og til gjennomføringen av bistanden i slike situasjoner.²⁰ Den aktuelle saken gjaldt lovligheten av politiets bistand til en kommune i forbindelse med gjennomføring av et midlertidig vedtak etter særlovgivning. Oppdraget endret karakter underveis fra å gjelde ivaretagelse av ansattes sikkerhet til å gjelde fullbyrdelse av vedtaket som lå til grunn for bistandsanmodningen. Saken medførte at politidistriktet endret sin instruks for bistandsoppdrag, blant annet når det gjaldt beslutningskompetanse ved operasjonssentralen og kontroll av det rettslige grunnlaget for bistandsanmodninger.

Tilsvarende problemstilling knyttet til endring av oppdragets karakter ble også aktualisert i klagesaksbehandling hos Politidirektoratet. Klagen gjaldt politiets håndtering av en antatt suicidal pasient ved et somatisk sykehus. Politiet rykket i utgangspunktet ut da pasienten var vurdert som suicidal og til fare overfor seg selv. Vekteren på stedet hadde ikke kontroll på personen, og det var frykt for at pasienten skulle rømme fra sykehuset. På dette tidspunktet var oppdraget ikke et bistandsoppdrag, men et akuttoppdrag for å ivareta personens sikkerhet, jf. politiloven § 7. Da politiet ankom sykehuset og etter å ha fått kontroll på personen, ble politiet orientert om at det var fattet vedtak om tvungen observasjon ved et annet sykehus. På denne bakgrunn ble det avtalt på stedet at politiet skulle bistå med transport av pasienten i politiets tjenestebil til det aktuelle sykehuset. Begrunnelsen var blant annet at det var lang ventetid på ambulanse, og at politiet uansett måtte være til stede sammen med pasienten inntil transport kunne gjennomføres.

Politidirektoratet påpekte at oppdragsloggen var mangelfull. Det fremgikk ikke at oppdraget hadde endret karakter til et bistandsoppdrag (fra og med spørsmål om transport), om bistandsanmodningen var fremsatt av ansvarlig helsepersonell og nødvendigheten av politiets bistand var ikke tilstrekkelig redegjort for. Den manglende notoriteten vanskeliggjorde Politidirektoratets etterkontroll av både håndteringen av bistandsanmodningen og gjennomføringen av oppdraget. I denne saken skulle operasjonssentralen, i samråd med patruljen på stedet, ha sikret at transporten av pasienten faktisk ble vurdert som et bistandsoppdrag i tråd med regelverket.

²⁰ Spesialenheten for politisaker, sak 58/22-123, 07.02.2023.

6 Legalitetskontroll av vedtak fattet i medhold av politiloven

Klageinstruksen avgrenses, som nevnt i punkt 5.3.2, mot blant annet "forvaltningsmessige avgjørelser", jf. klageinstruksen § 1 andre ledd bokstav c). Klager over beslutninger fattet i medhold av politiloven § 7, er et enkeltvedtak i medhold av forvaltningsloven § 2 første ledd bokstav b. Det er viktig å merke seg forskjellen på de ulike klagesporene her, da det gjelder ulike krav til saksbehandlingen.

Politiloven § 7 gir politiet hjemmel til å reagere mot krenkelser av bestemte allmenne samfunnsinteresser eller forberedelse av slike krenkelser. I den enkelte situasjon må det foretas en konkret vurdering av om formålet med politiets inngrep er av politisær art, eller om det er av straffeprosessuell art. Dersom inngrepet er av straffeprosessuell art, herunder ved bruk av tvangsmidler, er det straffeprosessloven som kommer til anvendelse, og ikke politiloven § 7. Hvilket rettslig grunnlag som legges til grunn for tjenesteutøvelsen har stor betydning. Det påvirker både den rettslige statusen til den inngrepet retter seg mot, og hvilke saksbehandlingsregler som gjelder i den aktuelle situasjonen.

Enkeltvedtak kan som hovedregel påklages til det forvaltningsorgan som er nærmest overordnet det organet som har truffet vedtaket, jf. forvaltningsloven § 28. Det følger imidlertid et unntak av forvaltningsforskriften § 30 bokstav a, hvor det fremgår at klageretten ikke gjelder for «påbud som treffes av politiet for å opprettholde ro og orden». Selv om slike vedtak er unntatt fra ordinær klagerett, kan de likevel forelegges overordnet myndighet for legalitetskontroll. En slik kontroll innebærer en vurdering av om vedtaket er truffet innenfor lovlige rammer, både når det gjelder de prosessuelle og materielle kravene. I tråd med god forvaltningsskikk bør politiet derfor foreta en legalitetskontroll av klager på slike påbud.

Når det gjelder de prosessuelle kravene til påbud etter politiloven § 7, gjelder det blant annet krav til kompetanse. Hvem som har kompetanse til å gi påbud følger av politiloven § 4, hvor det fremgår at «enhver som har eller er gitt politimyndighet etter loven» har kompetanse til å utøve fullmaktene etter lovens kapittel II. Samtidig fremgår det av forarbeidene til politiloven (Ot.prp. nr. 22 (1994–1995) kapittel III punkt 2.6.1) at:

"Dersom tiltaket er av svært inngripende karakter og tiden tillater det, bør det – slik det gjøres i dag – innhentes forholdsordre fra operativ uteleder, lensmannen, jourhavende eller politimesteren."

Videre gjelder det særskilte regler for begrunnelse. Kravene til begrunnelsesplikt for påbud etter politiloven § 7 følger ikke fullt ut forvaltningslovens regler, jf. forvaltningsforskriften § 21 bokstav b. Sivilombudet har likevel uttalt at det må forventes en viss grad av notoritet også i slike saker. Dette er nødvendig for å sikre mulighet for etterkontroll.

I denne sammenheng blir kravene til notoritet særlig sentrale. Manglende notoritet fremstår som et gjentakende problem ved beslutninger etter politiloven § 7. Det følger av politiinstruksen § 7-1 jf. politiregisterforskriften § 53-1 at «alle vesentlige forhold og opplysninger vedrørende ordning og utførelse av polititjenesten» skal føres i vaktjournal. Pålegget om vaktjournal er begrunnet med at den ikke bare skal gi taktisk informasjon om de enkelte tjenesteoppdragene, men også danne grunnlag for strategisk styring av

tjenesten. Dette inkluderer muligheten til å evaluere politiinnsatsens kvalitet og omfang, jf. politiinstruksutredningen side 205. Spesialenheten har i flere saker som gjelder inngrep etter politiloven § 7 fremhevet betydningen av notoritet. I en avgjørelse uttales det:

"Politiloven § 7 gir politiet forholdsvis vid og skjønnsmessig adgang til å gripe inn overfor borgerne, og flere av inngrepene ligner straffeprosessuelle tvangsmidler. Både rettsstatsbetraktninger, hensynet til tilliten til politiet og muligheten for etterkontroll, medfører at det i utgangspunktet må forventes en viss grad av notoritet om inngrep etter politiloven § 7. Med mindre tidsnød eller andre forhold er til hinder, bør det som et minimum kunne forventes en kortfattet nedtegnelse av hjemmelen, de viktigste faktiske omstendigheter som ligger til grunn for inngrepet og hvordan disse er vektlagt. Er slik nedtegnelse, for eksempel i PO-logg, bør helst skje i forbindelse med at beslutningen blir truffet. Dersom dette ikke er mulig, bør nedtegnelse skje snarest mulig."²¹

Denne uttalelsen tydeliggjør at kravene til notoritet har en sentral funksjon, både av hensyn til rettssikkerhet, tillit og muligheten til etterkontroll.

En legalitetskontroll må ikke bare omfatte de formelle sidene ved vedtaket, men også det materielle grunnlaget. Det innebærer blant annet at det skal vurderes om inngrepet oppfyller kravene til forsvarlighet, saklighet og lik behandling. Vurderingen beror på en konkret avveining av inngrepshjemmelen opp mot de faktiske omstendighetene i den enkelte sak.

²¹ Spesialenhetens saksnummer 63/24-123, 02.08.2024.

Vedlegg A Årsakskategorier

Politidistrikt/særorgan registrerer de innkomne klagen i en av følgende seks forhåndsdefinerte kategorier.

A.1 Atferd

Klager på polititjenestepersonens atferd, som for eksempel uhøflig opptreden, ukorrekt handlemåte eller trakassering. En sentral bestemmelse i denne sammenheng er politiinstruksen § 5-2:

"I tjenesten skal en politimann opptre med den ro og beherskelse som situasjonen krever. En politimann må ikke la seg provosere ved motstand eller fornærmelser. Uten en rolig opptreden kan han ikke opprettholde sin autoritet og vente nødvendig bistand og støtte fra den besindige del av publikum. Under tjenesteutførelsen er det ikke tillatt å bruke sårende eller andre upassende uttrykk. Likeså er alle slags skjellsord forbudt. En politimann skal opptre høflig mot enhver, og dersom noen ber om eller sees å trenge hjelp, skal det ytes den bistand tjenesten tillater og som politimannen ellers ser seg i stand til."

A.2 Maktmisbruk

Klager på politiets bruk av maktmidler (herunder bruk eller synlighet av skytevåpen, maglite, håndjern, hund osv.), klager på misbruk av stilling eller lignende forhold. Dette har sin bakgrunn blant annet i politiloven § 6 annet ledd:

"Politiet skal ikke ta i bruk sterkere midler uten at svakere midler må antas utilstrekkelige eller uhensiktsmessige, eller uten at slike forgjeves har vært forsøkt. De midler som anvendes, må være nødvendige og stå i forhold til situasjonens alvor, tjenestehandlingens formål og omstendighetene for øvrig», og politiinstruksen § 3-2 første og annet ledd: «Politiet kan benytte makt under iverksettelse og gjennomføring av en tjenestehandling når dette følger av lov eller sedvane, og det ellers finnes klart nødvendig og forsvarlig i betraktning av situasjonens alvor, følgene for den maktanvendelsen rettes mot og forholdene for øvrig. (...) Med makt menes her tvangsmessige fysiske inngrep mot person, og mot fast eller rørlig eiendom i tilfelle der denne eiendom blir påført skade".

A.3 Brudd på taushetsplikt

Klager på hendelser der politiet har brutt sin taushetsplikt. Politiets taushetsplikt er blant regulert i:

Politiloven § 24 "Taushetsplikt" første og andre ledd ²²

"For politiets behandling av opplysninger til politimessige formål, jf. politi-registerloven § 2 nr. 13, gjelder taushetsplikten i kapittel 5 og 6 i politiregisterloven. For politiets øvrige virksomhet gjelder forvaltningsloven §§ 13 til 13 g med de tillegg og begrensninger som følger av paragrafen her.

²² <https://lovdata.no/lov/1995-08-04-53/§24>

Taushetsplikten gjelder for enhver som utfører tjeneste eller arbeid for politiet. Politiet kan pålegge personer, private institusjoner og andre offentlige organer taushetsplikt når det innhentes opplysninger med hjemmel i § 14 d eller dersom reell identitet til en person som benytter fiktive personopplysninger, er eller vil bli avslørt."

Politiregisterloven § 23 "Omfanget av taushetsplikten" første og andre ledd ²³

"Enhver som er ansatt i eller utfører tjeneste eller arbeid for politiet eller påtalemyndigheten, plikter å hindre at andre får adgang eller kjennskap til det han i forbindelse med tjenesten eller arbeidet får vite om:

1. noens personlige forhold, eller
2. tekniske innretninger og fremgangsmåter samt drifts- eller forretningsforhold som det vil være av konkurransemessig betydning å hemmeligholde av hensyn til den opplysningen angår.

Taushetsplikten gjelder også for opplysninger som det ut fra hensynet til etterforskningen i den enkelte sak, hensynet til spanings- og etterretningsvirksomheten eller hensynet til politiets operative virksomhet og organiseringen av denne er nødvendig å holde hemmelig. Begrensningene i taushetsplikten i § 22 og §§ 24 til 34 kommer bare til anvendelse så langt de passer."

Forvaltningsloven § 13 "Taushetsplikt" første ledd ²⁴

"Enhver som utfører tjeneste eller arbeid for et forvaltningsorgan, plikter å hindre at andre får adgang eller kjennskap til det han i forbindelse med tjenesten eller arbeidet får vite om:

1. noens personlige forhold, eller
2. tekniske innretninger og fremgangsmåter samt drifts- eller forretningsforhold som det vil være av konkurransemessig betydning å hemmeligholde av hensyn til den som opplysningen angår."

Sikkerhetsloven § 5-4 "Tilgang til og taushetsplikt med hensyn til sikkerhetsgradert informasjon", annet ledd ²⁵

"Alle som får tilgang til sikkerhetsgradert informasjon som ledd i arbeidet eller tjenesten for en virksomhet som omfattes av loven, har taushetsplikt om innholdet. Taushetsplikten gjelder også etter at arbeidet eller tjenesten er avsluttet."

A.4 Manglende oppgivelse av ID

Klager på polititjenesteperson som har nektet å oppgi sitt tjenestenummer eller som ikke har hatt synlig ID-nummer, jf. politiloven § 20²⁶ sjetten ledd:

"Den som har politimyndighet, skal under utøvelse av myndigheten ha politilegitimasjon med seg. Begrensninger i politimyndigheten skal fremgå av legitimasjonen. Tjenestemannen plikter, så langt tjenesteforholdene på stedet tillater det, å oppgi navn eller tjenestenummer og grad eller stilling når dette forlanges av den som tjenestehandlingen direkte angår. Den som ikke er i politi-

²³ <https://lovdata.no/lov/2010-05-28-16/§23>

²⁴ <https://lovdata.no/lov/1967-02-10/§13>

²⁵ <https://lovdata.no/lov/2018-06-01-24/§5-4>

²⁶ <https://lovdata.no/lov/1995-08-04-53/§20>

uniform, skal på forlangende fremvise politilegitimasjon såfremt han ikke er kjent av den som forlanger det.”

I henhold til politiets uniformsreglement kapittel 1, punkt 12 skal ID-merke være plassert på høyre side på alle uniformseffekter som brukes ved publikumskontakt.

A.5 Saksbehandling/service

Dette er klager som gjelder manglende svar på henvendelser, manglende oppfølging og prioritering av saker, lang ventetid på telefon eller ved personlig fremmøte, feilinformasjon, mangler ved politiets lokaler (for eksempel manglende teleslynge eller rullestolrampe) eller lignende saker.

A.6 Annet

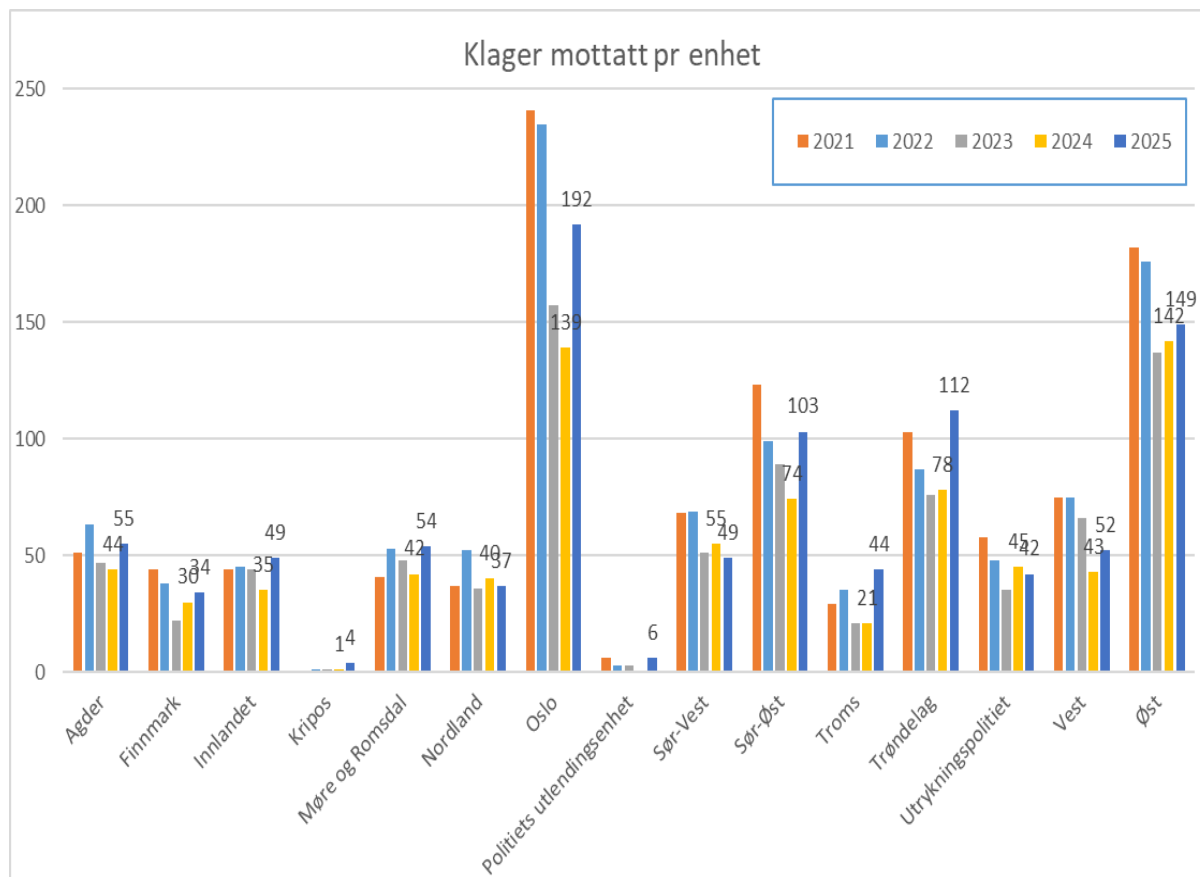
Denne kategorien benyttes for klager som ikke kan kategoriseres under noen av de fem ovenfor nevnte kategorier.

Vedlegg B Tabeller og figurer

B.1 Antall klager mottatt årene 2019 til 2025 (tabell)

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Agder	44	45	51	63	47	44	55
Finnmark	50	55	44	38	21	30	34
Innlandet	54	34	44	45	44	35	49
Kripos	0	0	0	1	1	1	4
M&R	32	30	41	53	48	39	54
Nordland	25	38	37	52	36	37	37
Oslo	212	215	241	235	149	136	192
PU	6	3	6	3	3	2	6
Sør-Vest	108	51	68	69	51	55	49
Sør-Øst	121	93	123	99	76	69	103
Troms	42	28	29	35	21	26	44
Trøndelag	92	75	103	87	76	75	112
UP	28	65	58	48	35	45	42
Vest	57	93	75	75	62	43	52
Øst	130	108	182	176	137	142	149
totalt	1001	933	1102	1079	808	779	982

B.2 Antall klager mottatt pr enhet årene 2021 til 2025 (figur)



B.3 **Antall klager behandlet årene 2021 til 2025 (tabell)**

	2021	2022	2023	2024	2025
Agder	60	63	44	45	49
Finnmark	50	29	16	36	19
Innlandet	42	43	46	33	49
Kripos	0	1	0	0	1
M&R	43	51	46	37	56
Nordland	41	52	34	38	6
Oslo	241	235	137	140	183
PU	3	2	1	0	5
Sør-Vest	57	69	47	51	48
Sør-Øst	69	99	57	49	97
Troms	33	29	14	8	50
Trøndelag	103	87	76	65	83
UP	52	49	34	41	44
Vest	72	79	59	45	42
Øst	207	230	178	146	147
totalt	1073	1118	789	734	879

B.4 Klager behandlingstid pr enhet 2024 og 2025 (tabell)

	2024	2025	endring
Agder	55	30	-25
Finnmark	45	59	14
Innlandet	19	19	0
Kripos		0	0
Møre og Romsdal	24	35	11
Nordland	24	18	-5
Oslo	54	34	-20
Politiets utlendingsenhet		36	36
Sør-Vest	64	49	-14
Sør-Øst	59	77	18
Troms	104	103	-1
Trøndelag	22	45	24
Utrykningspolitiet	22	19	-3
Vest	56	65	9
Øst	37	31	-6

B.5 Utfall etter behandling pr enhet 2025(tabell)

	<i>Grunnlag for kritikk</i>	<i>Ikke avklart hendelsesforløp</i>	<i>Ikke grunnlag for kritikk</i>	<i>Saken avsluttes som følge av passivitet fra klager</i>	<i>Uheldig men ikke grunnlag for kritikk</i>	<i>Totalsum</i>
Agder	5	1	40	2	1	49
Finnmark			16	1	2	19
Innlandet			41		8	49
Kripos					1	1
Møre og Romsdal	5		43	1	7	56
Nordland			3	1	2	6
Oslo	5	9	145	8	16	183
Politiets utlendingsenhet			4	1		5
Sør-vest	6	1	35	1	5	48
Sør-Øst	2	5	62	2	26	97
Troms	10		31	3	6	50
Trøndelag	2	5	53	5	18	83
Utrykningspolitiet		1	33	1	9	44
Vest	1	3	17	2	19	42
Øst	8	2	56	36	45	147
Totalsum	44	27	579	64	165	879

Politidirektoratet er et forvaltningsorgan underlagt Justis- og beredskapsdepartementet og er det øverste ledelsesnivået i politiet.

Telefon: (+47) 23 36 41 00

E-post: politidirektoratet@politiet.no

Adresse: Fridtjof Nansens vei 14-16, 0369 Oslo

Postadresse: Postboks 2090 Vika, 0125 Oslo