

# Analyse af anmeldelseskvittering fra Syd- og Sønderjyllands Politi

## 1. Om materialet og undersøgelsen

Den udsendte anmeldelseskvittering består af 3 dele:

1. Anmeldelseskvittering, dateret 22. januar 2015
2. Underretningsordning til forurettede i grove sager med personfarlig kriminalitet (klip fra Retsplejelovens § 741 g, stk. 1)
3. Vejledningen *Til dig ... der har været udsat for tyveri, indbrud, hærværk eller lignende.*

Der er tale om tre sprogligt meget forskellige tekster. I nedenstående behandles de tre tekster i første omgang hver for sig. Der undersøges følgende:

- Teksternes udformning og opbygning (form og indhold)
- Teksternes sværhedsgrad (lix, fagudtryk mv.)
- Tiltaleformer
- Kommunikative instruktioner.

Dernæst behandles sammenhængen og det kommunikative samspil imellem tekstdelene.

Det samlede tekstmateriale består af 1274 ord. Tekst 1 indeholder 275 ord, tekst 2 indeholder 228 ord og tekst 3 indeholder 771 ord.

## 2. Delanalyser

### 2.1. Analyse af kvitteringsbrevet

#### 2.1.1. Tekstens udformning og opbygning

Kvitteringsbrevet er udformet som et brev med afsenderadresse, dato og journaliseringsoplysninger i brevhovedet. Overskriften er *Anmeldelseskvittering*. Brevet er underskrevet *Med venlig hilsen Syd- og Sønderjyllands Politi*. Brevet er opdelt i mindre afsnit. Umiddelbart før sluthilsenen er der indsat et forbehold og forskellige instrukser med fed skrift, afgrænset af to vandrette streger. Der er tale om en tekst som både indeholder informationer og instruktioner.

Det indledende afsnit fastslår sagsforholdet (tid og sted m.m.) set fra politiets synspunkt (*Politiet har (...) fået en anmeldelse (...). Det fremgår af anmeldelsen, at De er forurettet i sagen.*).

Det næste afsnit meddeler at sagen nu vil blive undersøgt af politiet.

De efterfølgende afsnit beskriver mulighederne for det videre forløb i form af en række betingelsessætninger og en række mulige konsekvenser. Det fremgår at borgeren vil modtage underretning i følgende tilfælde:

1. hvis gerningsmanden frifindes eller dømmes (og i dette tilfælde kan borgeren blive indkaldt til retsmødet i forbindelse med en erstatningssag),

2. hvis politiet modtager nye oplysninger i sagen.

Borgeren vil dog ikke blive underrettet hvis han/hun på forhånd har givet afkald på dette.

Der står endvidere udtrykkeligt at borgeren ikke vil blive underrettet hvis det ikke lykkes at finde gerningsmanden.

De sidste to afsnit i denne del af brevet henviser til tilbud om offerrådgivning via [www.politiet.dk](http://www.politiet.dk) og til råd og vejledning om indbrud på [www.stopindbrud.dk](http://www.stopindbrud.dk) - men den konkrete sag involverer tilsyneladende hverken vold eller indbrud.

Det sidste afsnit før sluthilsenen, som er afgrænset med sorte streger og markeret med fed, indeholder dels et forbehold, nemlig at kvitteringen kun gælder selve anmeldelsen til politiet, dels en opfordring til borgeren om at huske at indsende en opgørelse over de stjålne effekter og anmelde erstatningskrav til hhv. politiet og forsikringselskabet. Der følger yderligere instrukser om hvordan erstatningskravet udformes og beregnes.

### 2.1.2. Tekstens sværhedsgrad

Teksten har en lix på 50, dvs. den ligger lige på grænsen mellem middelsvære avistekster (40-50) og svære officielle tekster (50-60). Opdelingen i mindre afsnit betyder at de vigtigste oplysninger fremgår tydeligt (*Sagen vil nu blive undersøgt af politiet. (...) Er det ikke muligt at finde en gerningsmand, hører De ikke mere fra politiet.*). Det gør til dels teksten lettere at læse. Men oplysningen om at efterforskningen standses, som forudsættes af det foregående afsnit (ved brugen af adverbiet *igen*), gives ikke i denne tekst, men kun i *Til dig* .... Det gør at udvalget af oplysninger og den rækkefølge de gives i, virker lidt tilfældig. Alle de relevante oplysninger gives også i vejledningen *Til dig* ... (se nedenfor).

Teksten er domineret af nominal stil *truffet afgørelse i sagen, give afkald på underretning, indsendelse af endelig opgørelse.*

Teksten indeholder enkelte juridiske fagudtryk eller fagjargon som fx *handel og vandel, effekter, strafbart forhold*, som ikke forklares.

Teksten fremstår ikke som umiddelbart let forståelig og kræver opmærksom gennemlæsning.

### 2.1.3. Tekstens tiltaleformer

Borgeren tiltales konsekvent med *De*. I det sidste afsnit bruges upersonlige former som imperativ og passiv.

### 2.1.4. Kommunikative instruktioner

Den første del af teksten indeholder tilsyneladende udelukkende information til borgeren . Men det fremgår indirekte at borgeren har to muligheder for at foretage sig noget: Man kan give afkald på underretning (*Hvis De har givet afkald på underretning*), og man kan fremsætte erstatningskrav (*Hvis De har fremsat erstatningskrav*). Der gives ingen vejledning i hvordan man giver afkald på underretning eller trækker et allerede givet afkald tilbage hvis man alligevel ønsker at blive orienteret om sagens forløb.

Den afsluttede instruks om hvor borgeren kan henvende sig om yderligere hjælp er udformet som betingelsessætninger (*Har De behov for hjælp (...), kan De ...*). I den afsluttende del af teksten, som indeholder en instruks om hvordan man indsender erstatningskrav, gives instruktionerne både i imperativ (*Husk ...*) og passiv (*Ved tyveri anføres ...*).

Instruktionerne i brevet gives således på 4 forskellige måder. Især de indirekte instruktioner virker indforståede og kan give forståelsesvanskeligheder.

## 2.2. Analyse af ”Underretningsordning ...”

### 2.2.1. Tekstens udformning og opbygning

Teksten er meget kompakt og kun opdelt i to afsnit: En slags resume af lovteksten og selve lovteksten. Lovteksten er markeret i kursiv.

Det fremgår af resumeet at borgeren ved særligt grove sager kan anmode om at blive underrettet når gerningsmanden får fængselsstraf. Af lovteksten fremgår det endvidere at man i disse sager kan anmode om underretning når gerningsmanden får udgang eller er undvejet, eller når gerningsmanden optræder fx i radio eller tv.

### 2.2.2. Tekstens sværhedsgrad

Teksten har en lix på 68 og kan betegnes som meget svært bureaukratsprog.

### 2.2.3. Tekstens tiltaleformer

Borgeren tiltales ikke men omtales som *forurettede* (i resumeet) eller *den forurettede* (i lovteksten).

### 2.2.4. Kommunikative instruktioner

Teksten indeholder ingen direkte kommunikative instruktioner. Sætningen *forurettede kan anmode om underretning* kan dog opfattes sådan.

## 2.3. Analyse af ”Til dig ...”

### 2.3.1. Tekstens udformning og opbygning

Teksten er en oplysende tekst som forklarer politiets arbejdsmåder og typiske sagsgange. Den består af 5 afsnit med hovedoverskrifterne Fra forbrydelse til eventuel retssag, Hvis sagen kommer for retten, Hvis sagen må opgives, Offerrådgivningen og Læs mere på. Hovedoverskrifterne er opdelt i en række underpunkter: Teksten forklarer trin for trin hvordan sagsforløbet typisk er, hvordan politiet normalt agerer, og hvordan borgeren skal forholde sig.

### 2.3.2. Tekstens sværhedsgrad

Teksten har en lix på 36 svarende til letlæst litteratur og ugeblade. Teksten er struktureret overskueligt med relevante overskrifter hvilket yderligere letter læsningen.

### 2.3.3. Tekstens tiltaleformer

Borgeren tiltales med ”du”, og teksten er skrevet med borgerens behov for information for øje.

### 2.3.4. Kommunikative instruktioner

Teksten opregner en række muligheder for hvordan borgeren kan agere og fx klage (*Du kan bede retten eller anklagemyndigheden om at få en gratis kopi af dommen*).

## 3. Samlet analyse af de tre tekster

Rigsrevisionen har oplyst at de tre tekster typisk bliver sendt til borgeren i en samlet pakke. Det er derfor relevant at undersøge hvordan de fungerer i sammenhæng. Som udgangspunkt kan det fastslås at teksterne er meget forskellige med hensyn til udformning, indhold, sværhedsgrad, tiltaleform og kommunikative instruktioner.

Tekst	Udformning og indhold	Sværhedsgrad	Tiltale	Instrukser
2.1. Kvitteringsbrev	Kvittering i brevform. Oplysning om at man kan forvente at høre fra politiet hvis gerningsmanden bliver dømt eller frifundet. Endvidere instruktioner om rejsning af erstatningssag og tilbud om støtte.	Middelsvær til svær	<i>De</i>	Imperativ, passiv, indirekte, mulighedsbeskrivende
2.2. Underretningsordning	Lovresume og lovtæst om underretning i sager hvor der er faldet en ubetinget fængselsdom.	Meget svær	Omtale: <i>Forurettede</i>	Ingen
2.3. Til dig ...	Information om politiets og domstolens sagsbehandling og borgerens handlemuligheder. Information om at man kan forvente at høre fra anklagemyndigheden hvis der bliver rejst tiltale.	Let	<i>Du</i>	Mulighedsbeskrivende

Teksterne behandler 3 forskellige aspekter af de forhold som kan gøre sig gældende i forbindelse med det anmeldte tyveri. De forsøger at tage højde for et meget stort spænd af begivenheder fra simpelt tyveri til grov vold i forbindelse med indbrud og tyveri.

Kvitteringsbrevet indeholder meget anden information end selve kvitteringen, bl.a. hvordan borgeren skal forholde sig i en erstatningssag. Underretningsordningen beskriver borgerens muligheder efter at der er faldet dom i en voldssag. Vejledningen Til dig ... giver mange informationer om hvordan sagsgangene er, ikke kun hos politiet, men også hos domstolene og anklagemyndigheden. De fleste af de generelle oplysninger i kvitteringen findes også i vejledningen *Til dig ...*.

Teksterne overlapper således hinanden. Man får imidlertid ikke, som det ville være hensigtsmæssigt, præsenteret den samme information i forskellig form og med en sværhedsgrad der er tilpasset forskellige målgrupper, fx jurister eller lægfolk. men derimod får man forskellige til dels overlappende delaspekter af det samme problemkompleks præsenteret på hver sin måde. Dette understreges af de meget varierende tiltaleformer og også af den måde instruktioner gives på.

Den måde de tre tekster er sammensat på, medfører en række forståelsesproblemer

### Manglende homogenitet - manglende forståelighed

Det er ikke sandsynligt at alle borgere behersker de mange forskellige skrivestile og sværhedsgrader og er i stand til at navigere i den meget uhomogene sprogbrug man finder i de tre forskellige tekster. Det er sandsynligt at visse typer information, fx bestemmelser om underretning, ikke vil blive forstået. Borgeren bliver ikke informeret om hvordan de tre tekster skal læses, og hvad relationen imellem dem er, og har derfor ingen forudsætninger for at vurdere hvordan han/hun skal forholde sig til dem.

### Manglende konsistens – modstridende information

På de områder hvor teksterne behandler det samme sagsforhold er de i modstrid med hinanden. Det gælder fx følgende sætning fra kvitteringen som ser ud til at være i modstrid med en tilsvarende passus i teksten *Til dig ...* idet den første meddeler at borgeren vil blive underrettet når der er truffet afgørelse i sagen, mens den anden meddeler at borgeren får et brev når der er rejst tiltale:

*Hvis politiets efterforskning fører til, at en gerningsmand bliver dømt eller frifundet, vil De blive underrettet, når der er truffet en afgørelse i sagen (kvitteringsbrevet).*

*Hvis politiet finder gerningsmanden, og sagen skal for retten, sender anklagemyndigheden et brev til dig om, at der er rejst tiltale i sagen (vejledningen Til dig ...).*

Den første tekst meddeler at borgeren vil blive underrettet når der er truffet afgørelse i sagen, mens den anden meddeler at borgeren får et brev når der er rejst tiltale. Det er muligt at der er forskel på politiet og anklagemyndigheden, og at kvitteringen kun forholder sig til politiets sagsgange, men det fremgår ikke af kvitteringsbrevet.

Der er ligeledes inkonsistens imellem kvitteringsbrevet og vejledningen *Til dig ...* når det gælder om at forklare hvad der sker hvis man ikke kan finde gerningsmanden.

*Er det ikke muligt at finde en gerningsmand, vil sagen kun blive behandlet igen, hvis politiet modtager nye oplysninger. Hvis de nye oplysninger gør det nødvendigt, vil politiet kontakte Dem.*

*Er det ikke muligt at finde gerningsmanden, hører De ikke mere fra politiet. (kvitteringsbrevet)*

*Politiet kan også beslutte at standse efterforskningen. Det sker f.eks., hvis det viser sig at være umuligt at finde gerningsmanden. Du kan klage over politiets afgørelse om ikke at efterforske sagen eller at standse efterforskningen (vejledningen *Til dig ...*)*

Det fremgår ikke om sagen henlægges, eller om borgeren vil blive kontaktet hvis efterforskningen standses. Man kan undre sig over hvordan borgeren skal kunne klage over at efterforskningen er standset, hvis der ikke kommer en orientering fra politiet om at sagen er henlagt.

#### **Manglende relevans – for meget eller overflødig information**

Teksterne dækker tilsammen alle tænkelige situationer der kan opstå i forbindelse med et tyveri. I det konkrete tilfælde hvor der er tale om et simpelt tyveri, virker det imidlertid voldsomt at borgeren også skal forholde sig til situationer med grov vold hvor der gælder helt specielle regler for underretning. Borgeren får alt for meget information, og mere oplagte emner, nemlig hvordan man fremsætter erstatningskrav, beskrives ikke tilstrækkelig tydeligt.

Det virker ikke hensigtsmæssigt at orientere om underretning i forbindelse med kvitteringen, da denne mulighed tilsyneladende først er relevant når der er faldet dom. Da der under alle omstændigheder udsendes information om dette, kunne information om underretning komme på et senere tidspunkt. Det stiller store krav til borgeren selv at skulle sortere hvilke dele af det fremsendte materiale der er relevante i den aktuelle situation. Endvidere er det overflødigt at henvise til offerrådgivningen og til indbrudssikring når der er tale om simpelt tyveri fra taske, lomme eller bagage.

En del af de oplysninger der gives i kvitteringen, findes også i *Til dig ...*, som giver et meget mere omfattende og meget lettere forståeligt overblik over sagsgangen og anmelderens handlemuligheder og forpligtelser end kvitteringen, hvor udvalget af oplysninger der gives, ikke i særlig høj grad synes at være styret af en forståelse for modtagerens informationsbehov.

## **4. Samlet vurdering**

De fremsendte tekster er uhomogene og præget af modstridende og overflødig information. Det er op til borgeren at vurdere hvilke dele af informationen der er relevante, hvilket ikke er hensigtsmæssigt. Borgeren præsenteres for en række aspekter og muligheder der knytter sig til sager af denne type, og de er tilsyneladende ikke alle sammen relevante for den konkrete sag, som fx ikke involverer vold eller indbrud.

## 5. Anbefalinger

Det anbefales at det i højere grad vurderes hvilke informationer der er relevante for den aktuelle situation. Fx kunne man skelne mellem simpelt tyveri og tyveri med grov vold hvor der er mulighed for underretning mv. I simple sager kunne mængden af information begrænses væsentligt. Fx kunne man nøjes med en egentlig kvittering (*Vi har modtaget Deres/dit brev ...*) og med at henvise til vejledningen *Til dig* .... som vedlægges.