

Jaarverslag klachten 2011 Politie Brabant-Zuid-Oost

Versie: 3.0 definitief
Datum: 7 juni 2012

Inhoudsopgave

1	VOORWOORD	2
2	ALGEMEEN	3
2.1	Inleiding	3
2.2	Terugblik 2011	4
3	AANTALLEN EN AFDOENING	7
3.1	Kwantitatief jaarverslag	7
3.2	Beslissingen per categorie	8
3.3	Overzicht per afdeling	9
3.4	Resultaten tijdigheid en oorzaken	10
4	ONAFHANKELIJKE KLACHTENCOMMISSIE	11
5	CASUÏSTIEK	14
6	NATIONALE OMBUDSMAN	16
	Bijlage 1: Definities en toelichtingen	17
	Bijlage 2: Toelichting klachtrubrieken	19

1 Voorwoord

De reeds eerder ingezette verbetering op het gebied van klachtenmanagement heeft zich ook in het jaar 2011 voortgezet. Ik zie als korpsbeheerder dat het steeds beter gaat met de klachtbehandeling en daar ben ik blij om.

De keus om over te gaan tot centrale klachtbehandeling werpt zijn eerste vruchten af als het gaat om het waarborgen van kwaliteit.

Ook het feit dat aan de voorkant vaker gekozen wordt voor een andere interventie dan een formele klachtbehandeling levert winst op. Niet alleen in het verminderen van de administratieve rompslomp maar ook en vooral doordat klagers snel een oplossing geboden wordt.

Duidelijk is dat een persoonlijke benadering die dicht bij mensen staat goodwill creëert en leidt tot vertrouwen in de politie.

Tot slot is bewustwording bij de politie van belang om haar dienstverlening blijvend te kunnen verbeteren. Dit wordt bereikt doordat leermomenten steeds intern worden besproken.

Eindhoven, juni 2012

De Korpsbeheerder,
R. van Gijzel

Doelgroep jaarverslag

Dit jaarverslag is bestemd voor:

- Management en medewerkers van het korps
- Burgers
- Regionale beheersdriehoek
- Regionaal college
- Minister van Veiligheid en Justitie

2 Algemeen

2.1 Inleiding

Doel klachtbehandeling

De behandeling van klachten is in eerste instantie gericht op herstel van het vertrouwen in de politie door het oplossen van de klacht tot tevredenheid van de burger. Achterliggend doel van een doeltreffende klachtafhandeling is: leren van fouten en verbeteren van de kwaliteit van onze dienstverlening.

Hoe de klachtafhandeling georganiseerd is

De klachtafhandeling in het korps is vanaf juli 2011 centraal georganiseerd, daarvoor gebeurde dit decentraal door behandelaars in de afdelingen. De centrale klachtafhandeling gebeurt door medewerkers die hiervoor zijn vrijgemaakt. Ook bij de centrale klachtafhandeling ligt de verantwoordelijkheid bij de afdelingschef van betrokken medewerker(s). Indien er sprake is van projectmatig werken, bijvoorbeeld bij horeca of evenementen, vindt klachtafhandeling plaats onder verantwoordelijkheid van de afdelingschef in het gebied. Dit om te komen tot eenduidige klachtafhandeling en eventuele bijstellingen in de aanpak.

Uitleg over de procedure

Schriftelijke klachten over gedragingen van de politie worden in de eerste fase afgedaan middels informele bemiddeling. Hierbij wordt ernaar gestreefd om met de klager, na ontvangst van zijn brief, binnen enkele werkdagen telefonisch contact te leggen. Persoonlijke aandacht voor de klager, een persoonlijk aanspreekpunt binnen de politieorganisatie, verlaagt de drempel. De klachtenbehandelaar functioneert hierbij als intermediair tussen de organisatie en de klager. In deze fase wordt door gesprekken met klagers, eventueel samen met de beklagden, geprobeerd om de klacht naar tevredenheid op te lossen. Slaagt dit niet of stellen klagers geen prijs op deze bemiddeling, dan wordt de klacht voorgelegd aan de voorzitter van de klachtencommissie. Deze adviseert de korpsbeheerder over behandeling door de commissie. Vervolgens wordt de klacht via de zogeheten formele behandeling schriftelijk door de korpsbeheerder afgedaan, al dan niet met advies van de onafhankelijke externe klachtencommissie. Bij mondelinge klachten, dus indien een klager zich meldt aan het bureau, wordt in eerste aanleg geprobeerd in een gesprek het probleem op te lossen. Lukt dit niet direct en klager staat hiervoor open, dan wordt een afspraak ingepland met een leidinggevende om de klacht te bespreken, een zogenaamde 'klacht op afspraak'. Indien tijdens dit gesprek de klacht naar tevredenheid kan worden opgelost, wordt deze beschouwd als afgedaan. Indien dit niet lukt, wordt de klacht op schrift gesteld en gaat de klachtprocedure in zoals hiervoor geschetst.

2.2 Terugblik 2011

Ontwikkelingen regionaal en landelijk

Centrale klachtbehandeling:

In januari 2011 heeft in het korps een evaluatie plaatsgevonden van de klachtenregeling. Dit conform de gemaakt afspraak bij implementatie van het 'werkingsdocument klachten' in 2010. Doel van deze evaluatie was om te onderzoeken of de praktische inrichting, inbedding en werking was zoals bedoeld. Uit de evaluatie blijkt onder andere het volgende:

- objectiviteit in klachtbehandeling zou nog meer gediend zijn als deze niet aan de eigen afdeling gelieerd is
- de administratieve lasten zijn hoog: zowel decentraal als op centraal niveau in de coördinatie en administratieve verwerking
- er zouden centraal meer klachten kunnen worden 'uitgescreend'
- klachten op afspraak is een prima middel binnen het klachtenproces
- termijnen worden vaak niet gehaald.

Met in het achterhoofd de komst van de nationale politie en verdere afstemming met Brabant Noord waar centrale klachtbehandeling succesvol verloopt, is besloten het principe van decentrale klachtafhandeling los te laten. Na de zomervakantie is gestart met twee centrale klachtbehandelaars. Omdat na enige tijd bleek dat de capaciteit onvoldoende was is tijdelijk een derde klachtbehandelaar toegevoegd.

Nieuwe Politiewet:

Op landelijk niveau is de nieuwe Politiewet in ontwikkeling, waarin ook aandacht wordt besteed aan klachtbehandeling. Deze wordt verder uitgewerkt in een Ministeriële regeling en een uitvoeringsregeling. Vanuit het Landelijk Platform van Klachtencoördinatoren wordt met name aan de laatste regeling een bijdrage geleverd in goede afstemming met de regionale klachtencoördinatoren. Het besluitvormingstraject loopt op dit moment.

Samenwerking Brabant Noord:

Door de ontwikkelingen in de richting van Nationale politie is de afstemming met het regiokorps Brabant Noord geïntensiveerd. Zover dit kan binnen de bestaande korpsstructuren wordt op eenvormige wijze gewerkt. Om te komen tot verdere verbeteringen, is in januari 2012 door de klachtcoördinatoren en klachtbehandelaars van beide regio's een gezamenlijke opleiding klachtbehandeling gevolgd. Nu vindt afstemming plaats over de verdere stappen naar een goede klachtbehandeling in de toekomstige eenheid Oost-Brabant.

Klachtregistratiesysteem:

In de 6 zuidelijke korpsen wordt gebruik gemaakt van het systeem 'corsa case' voor het administratief verwerken van klachten. Helaas is het nog niet gelukt om hieruit op een simpele manier managementinformatie te genereren. Dit betekent dat sommige gegevens niet voorhanden zijn, dan wel handmatig moeten worden gegenereerd.

Trends en conclusies

	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Aantal schriftelijke, in behandeling genomen klachten	287	285	298	351	260	190

Het aantal in behandeling genomen klachten vertoont een forse daling ten opzichte van eerdere jaren. Om de oorzaken hiervan te kunnen achterhalen is ook gekeken naar het aantal postregistraties 'klachten'. Mails en brieven die mogelijk gaan over klachten worden namelijk geregistreerd om in een later stadium te kunnen volgen wat ermee gebeurd is. Het aantal van deze registraties in 2011 is met 343 ongeveer gelijk aan dat van 2010 (355).

Hieruit valt af te leiden dat de daling vermoedelijk is veroorzaakt door een scherpere screening aan de voorkant. Dit was ook een van de aanbevelingen uit de gehouden evaluatie. Als nu uit een mail of brief blijkt dat met een snelle interventie door een afdeling een oplossing kan worden geboden, wordt deze niet als klacht behandeld. Hierdoor wordt overbodige administratieve rompslomp voorkomen. Voorbeelden van deze interventies zijn: het alsnog opnemen van een aangifte, berichten over het vervolg op een aangifte, aandacht besteden aan een buurtconflict of een maatschappelijk probleem.

Ook is in 2011 het werken met de zogenaamde 'klacht op afspraak' gecontinueerd. Hierbij gaat een lid van het afdelings-managementteam in gesprek met een klager die zich meldt aan de balie, soms telefonisch, maar ook via de hiervoor geschetste 'snelle interventie' om te proberen tot een snelle oplossing van een klacht te komen. In 2011 zijn 86 'klachten op afspraak' geregistreerd, die in bijna alle gevallen direct werden opgelost.

Het merendeel van de afgehandelde klachten had betrekking op 'politieoptreden' waar onder andere 'houding/gedrag/bejegening', 'geen of onvoldoende actie' en 'onjuiste actie' onderdeel van uitmaken. Helaas is alleen van de formeel afgehandelde klachten te achterhalen in welke subcategorie deze vallen. Uit ervaring is echter bekend dat de 3 hiervoor genoemde het meest voorkomen. Ook in voorgaande jaren lag het zwaartepunt hierop.

Van de afgehandelde klachten is 74% in de informele fase opgelost en is verdere behandeling gestopt. In 2009 was dit percentage 78 en in 2010 79. Dit lagere percentage vindt mogelijk zijn oorzaak in het feit dat 'klachten' die eenvoudig op te lossen zijn worden aangepakt met een andere (snelle) interventie in plaats van een klachttraject. Wat resteert zijn dan de wat complexere zaken.

De klachten die ter beoordeling werden voorgelegd aan de korpsbeheerder zijn voor het grootste deel ongegrond geacht: 78 klachtelementen waren ongegrond, over 1 werd geen oordeel gegeven en 13 klachtelementen bleken gegrond. De gegronde klachtelementen hadden betrekking op 10 klachten. Uit de gegronde klachten is geen patroon af te leiden van gedragingen waar het 'vaker fout gaat'.

Leermomenten en ondernomen acties

De leermomenten in klachten worden altijd besproken met de betrokken medewerkers en dienen - zeker als deze het individu overstijgen - als input voor briefings of teamdagen. Als een klacht is terug te voeren tot onvolkomenheden in een proces of werkwijze wordt dit kenbaar gemaakt aan de verantwoordelijke, met het verzoek een oplossing te bedenken.

Het gaat hier bijvoorbeeld om aangevers die onvoldoende op de hoogte worden gehouden van de stand van zaken met betrekking tot hun aangifte. Een andere regelmatig terugkerende klacht is het niet opnemen van een aangifte.

In twee klachten was sprake van het binnentreden in woningen in verband met een vermeende hennepkwekerij. Hierbij waren de aanvullende aanwijzingen die het vermoeden van een hennepkwekerij bevestigden onvoldoende. Als gevolg hiervan zijn de werkprocedures 'hennepkwekerijen' aangescherpt.

Aanbevelingen klachtencommissie en/of nationale ombudsman

Buiten de adviezen en oordelen die gegeven zijn in individuele cases, zijn geen afzonderlijke aanbevelingen gedaan in het verslagjaar.

3 Aantallen en afdoening

3.1 Kwantitatief jaarverslag

In behandeling voorgaand jaar		55
Intake		
Ontvangen klachten 2011	240	
Niet in behandeling genomen cf. AWB	-36	
Doorzending andere instantie	-14	
In behandeling genomen		190
Klachtbehandelingen in verslagjaar		245
Informele behandeling		
Geen reactie klager/intrekking klacht	22	
Bevredigende oplossing	125	
Informeel afgehandeld	147	
Formele behandeling		
Afdoening rechtstreeks	31	
Na behandeling in Commissie	22	
Formeel afgehandeld	53	
Totaal afgehandeld		-/-200
Nog in behandeling		45

3.2 Beslissingen per categorie

In deze tabel worden de oordelen per klachtelemeⁿt weergegeven (en niet per klacht). Een klacht kan bestaan uit meerdere klachtelemeⁿten, die afzonderlijk beoordeeld worden.

De som van het aantal beoordelingen is dus groter dan de som van het aantal behandelde klachten.

Van de klachten die informeel zijn afgedaan is alleen de hoofdrubricering te achterhalen, niet de subrubriek.

Rubriek	Beslissing	Formele afdoening				Totalen
		Informele afdoening	Gegronde	On-gegronde	Deels	
Geweld		22				22
Fysiek				7		7
Handboeien			1	3		4
Wapenstok						
Pepperspray						
Diensthond						
Vuurwapen						
Subtotaal:		22	1	10		33
Bevoegdheden		18				18
Vrijheidsbeneming			1			1
Binnentreden			2	2		4
Doorzoeken				1		1
Inbeslagneming					1	1
Fouilleren						
Zaakwaarneming						
Identificatie (conform WID)				1		1
Verhoor				2		1
Subtotaal:		18	3	6	1	28
Dienstverlening & Service		26				26
Bereikbaarheid						
Niet of te laat komen						
Aangifte/klacht niet opnemen				5		5
Informatieverstrekking				6		6
Privacyschending			2	2		4
Persvoorlichting						
Klachtbehandeling			3			2
Subtotaal:		26	5	13		44
Politieoptreden		147				147
Geen of onvoldoende actie				9		9
Onjuiste actie			2	6		8
Arrestantenbehandeling			1			1
Discriminatie						
Seksuele intimidatie						
Bejegening/houding/gedrag			1	21		17
Afspraken niet nakomen						
Naam/legitimatie				5		5
Verkeersgedrag				1		1
Vastleggen/verantwoorden				1		1
Deskundigheid				1		1
Objectiviteit				5		5
Subtotaal:		147	4	49		195
Totalen:		213	13	78	1	305

3.3 Overzicht per afdeling

In het verslagjaar schriftelijk ontvangen en in behandeling genomen klachten

Onderdeel	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Best Oirschot Son	8	10	9	14	15	10
Cranendonck	4	10	3	4	5	3
Deurne Asten Someren	9	12	7	11	9	9
Eindhoven Centrum	23	19	28	45	35	27
Eindhoven Gestel	0	9	10	26	15	5
Eindhoven Stratum	2	15	11	12	9	10
Eindhoven Strijp	19	12	11	18	8	9
Eindhoven Tongelre	10	14	12	10	17	11
Eindhoven Woensel Noord	20	23	30	20	14	15
Eindhoven Woensel Zuid	12	17	13	24	15	10
Gemert Laarbeek	9	7	11	11	3	8
Geldrop Mierlo Nuenen	9	12	11	14	10	12
Helmond Centrum	25	19	22	14	9	10
Helmond Oost	5	5	12	6	4	4
Helmond West	6	6	9	2	7	3
Kempen	10	5	5	8	7	2
Valkenswaard	11	11	10	23	16	10
Veldhoven	14	8	10	15	11	7
Gezamenlijke Recherche	5	8	6	5	2	2
Flexteam	1	2	0	0	0	0
Communicatie	1	0	1	0	1	0
Divisie Recherche	3	6	5	5	5	1
Executieve Ondersteuning	21	10	17	21	12	9
Regionaal Communicatie en Informatiecentrum	22	21	30	27	26	8
Vreemdelingenpolitie	0	3	1	0	2	2
Interne zaken	0	5	2	0	0	0
Bovenregionale Recherche	0	4	1	0	0	0
Klachtencommissie	0	0	1	0	0	0
Regionale informatie organisatie	-	-	-	-	1	0
Sturingsondersteuning	0	0	0	0	1	0
Niet op onderdeel geregistreerd	38	12	10	8	1	3
Totaal	287	285	298	351	260	190

3.4 Resultaten tijdigheid en oorzaken

In totaal zijn in het verslagjaar 147 klachten informeel afgehandeld en 53 formeel. Onderstaand is het aantal vermeld dat niet binnen 10 c.q. 14 weken is afgehandeld. De oorzaken van deze overschrijdingen zijn terug te leiden tot 'organisatorisch probleem korps' bijvoorbeeld onvoldoende tijd/prioriteit, 'door klager' klager niet bereikbaar of wil niet meewerken en 'complexiteit van de klacht' .

Het percentage klachten dat in 2011 niet tijdig is afgehandeld is gestegen ten opzichte van 2010. Hier moet echter bij worden opgemerkt dat dit percentage een forse daling te zien geeft ná juli 2011. Vanaf dat moment zijn de klachten behandeld door centrale klachtbehandelaars.

Termijn	Niet gehaald %	Niet gehaald aantal
10-weken-termijn (informele fase)	43,5 %	64
14-weken-termijn (formele fase)	87 %	48

4 Onafhankelijke klachtencommissie

Alle klachten die niet in de informele fase kunnen worden afgedaan worden voorgelegd aan de voorzitter van de klachtencommissie. Die adviseert of de klacht in een hoorzitting behandeld zal worden dan wel rechtstreeks door de korpsbeheerder kan worden afgedaan op basis van het reeds door de politie verrichte klachtonderzoek.

Samenstelling

In 2011 was de klachtenadviescommissie als volgt samengesteld:

De heer C.J.J.A. Leijten (voorzitter)

Mevrouw Mr. B.A.M. van Zelst-Doreleijers (plv voorzitter)

Mevrouw Y.M.W.J. van Meer-Molkenboer (lid)

De heer drs. J.P.J. van Overveld (lid)

De heer J.J. de Wit (lid)

Mevrouw G. Kalender (lid)

De heer mr. B.A.M. Lebbink (secretaris).

In het jaar 2011 zijn in totaal 22 klachten behandeld door de klachtencommissie middels hoorzittingen. In 13 gevallen had de klacht betrekking op een gebeurtenis in 2010. In voorgaande jaren zijn er respectievelijk vierentwintig (2010), veertien (2009), acht (2008) en zes (2007) klachten behandeld door de klachtencommissie.

Adviezen / constatering klachtencommissie:

De klachtencommissie heeft in 2011 conform haar huishoudelijk reglement en conform de landelijke klachtenregeling gewerkt. Het op de hoorzitting daadwerkelijk toepassen van hoor- en wederhoor, door klager en beklaagde in elkaars aanwezigheid te horen, zorgt ervoor dat beide partijen kunnen reageren op elkaars relaas maar daarnaast vaak ook begrip kunnen opbrengen voor elkaars standpunt. De commissie gaat in 2012 door met deze aanpak.

Door de reeds doorgevoerde veranderingen in de klachtenregistratie, de manier waarop nu de klachtonderzoeken door de politie worden gedaan en de verdere klachtafhandeling, is de verwachting dat door de deskundigheid en de nieuwe werkwijze van de klachtbehandelaars de problemen met het overschrijden van de klachttermijnen snel tot een einde zullen komen. Verbeteringen hierin waren al duidelijk merkbaar in 2011.

De commissie heeft in 2011 klachtzaken behandeld waarbij het opviel dat klagers spreken over een politieoptreden dat overkwam als bedreigend, intimiderend of grof en dat de aanloop is geweest naar fysiek geweld. Dit terwijl in die zaken de eigenlijke aanleiding tot het politiecontact vrij simpel was. Het ging daarbij niet om crimineel gedrag, grote zaken of geweld, maar om "gewone" burgers die een overtreding maakten, verdacht werden van een strafbaar feit of niet in het gareel liepen. Duidelijk is dat het voor de politie noodzakelijk is duidelijk, zelfbewust en strikt op te treden en dat daarop ook wordt getraind. De commissie maakt zich echter zorgen over het feit dat in het eerste contact met de burger in "gewone" situaties soms meteen al op een "te hoog agressie-/geweldsniveau" wordt ingezet, waardoor latere de-escalatie bijna onmogelijk wordt. Er dient zeker, zoals nu gebruikelijk is, controle te blijven op het toegepaste geweld. Maar

er zou ook meer aandacht kunnen komen voor mogelijkheden tot de-escalatie, vooral in de beginfase van een contact, waarbij onnodig intimiderend of agressief optreden dient te worden vermeden. De commissie merkt daarbij op, dat de oorzaak van geweldsconflicten veelal veroorzaakt wordt door de verruwing en de hufferige benadering van overheidsdienaren door burgers, maar ook dan blijft onverlet, dat van de politie een professionele reactie verwacht mag worden.

Het gebruik van handboeien mag geen automatisme zijn. Er komen nogal wat klachten over boeien. Op grond van de wet en op grond van de uitspraken van de Ombudsman dient het boeien van arrestanten zeker niet standaard te zijn. Het daarbij vaak gegeven argument "veiligheidsoverwegingen" gaat niet op. Het is niet in alle gevallen toegestaan, noodzakelijk of wenselijk om arrestanten te boeien. Aan de commissie is toegezegd, dat het IBT-centrum gevraagd wordt om tijdens instructies de politiemensen hier nogmaals nadrukkelijk op te wijzen.

De klachten die zijn voorgelegd aan de klachtencommissie hadden betrekking op onderstaande cases. In alle gevallen heeft de korpsbeheerder het advies van de klachtencommissie overgenomen in zijn oordeel.

Klacht ging over:	Advies klachtencommissie
Geen gevolg geven aan meldingen, verstrekken van onjuiste adviezen, klager in een kwaad daglicht stellen en onbetrouwbaar gedrag.	ongegrondd
Onheuse bejegening tijdens telefoongesprek	ongegrondd
Tijdens doorzoeking van woning onnodig verbaal en fysiek geweld toepassen, in beslag nemen spullen en aanrichten schade.	Ongegrondd, inbeslagname niet ontvankelijk
Toepassen buitensporig geweld tijdens vervoer naar politiebureau en pas na aandringen klacht opnemen	Ongegrondd
Schending van ambtsgeheim door derden inzage te geven in dossier en partijdigheid in conflict	Ongegrondd
Verschaffen onjuiste informatie aan AMK en tijdens daarop aanspreken onheuse bejegening	Gegrondd voor wat betreft privacyschending, bejegening ongegrondd
Intimiderende bejegening en partij kiezen tijdens incidenten huiselijk geweld.	Bejegening ongegrondd, gegrondd voor wat betreft niet volgen Aanwijzing Huiselijk Geweld
Handelswijze bij kraken pand, te lichtvaardig aangenomen dat pand legaal gekraakt was en daar verdere handelen op gebaseerd	Deels gegrondd
Onvoldoende inspanning na aangifte, niet horen getuige	Ongegrondd
Optreden tijdens bekeuringsituatie, neerbuigende houding, niet tonen legitimatie en niet uitreiken kopie proces verbaal	Ongegrondd
Niet goed opgenomen aangiften, onvoldoende dan wel onjuiste vervolgactie, partijdigheid	Ongegrondd
Onzuivere afhandeling van en ondersteuning bij hulpverzoek, weigerachtigheid c.q. niet correct opnemen aangiftes, onzorgvuldig handelen	Ongegrondd
Onnodig veroorzaken onveilige verkeerssituatie, opsteken	Ongegrondd

middelvinger, onrechtmatig gebruik dienstpaspas, weigering identificeren, doen valse aangifte	
Bejegening, onnodig geweld, belediging, agressief taalgebruik, geen antwoord op vragen	Ongegrond
Belediging en buitenproportioneel geweld bij aanhouding, vernederend karakter optreden	Belediging en geweld gegrond, vernedering ongegrond
Lange wachttijd voor doen aangifte, na uiten ongenoegen uit politiebureau zetten en op hardhandige wijze aanhouden	Ongegrond
Ten onrechte toepassen geweld, in elkaar slaan.	Ongegrond
Aanhouding in strijd met afspraak, geen verstrekking medicijnen, overschrijding termijnen klachtbehandeling, doorzoeking privé zaken, niet toepassen hoor wederhoor	Vrijheidsbeneming, arrestantenbehandeling en klachtbehandeling gegrond; verhoor en doorzoeking ongegrond
wijze van afdoening aangifte, overschrijding termijnen klachtbehandeling, niet toepassen hoor wederhoor	Ongegrond, termijn klachtbehandeling gegrond
Onzorgvuldig handelen en nalaten sporenonderzoek na overval, gebrekkige communicatie en ontbreken nazorg, verstrekken onjuiste informatie aan derde	ongegrond
Geweld en agressie bij aanhouding, reden aanhouding niet meedelen, gebruik handboeien, roekeloos rijden tijdens arrestantentransport, weigeren dienstnummer te geven.	Ongegrond
Onterechte aanhouding, geweld bij aanhouding, reden aanhouding niet meedelen, gebruik handboeien, roekeloos rijden tijdens arrestantentransport, weigeren dienstnummer te geven	Ongegrond

5 Casuïstiek

Zoals eerder gesteld worden de meeste klachten informeel afgehandeld en is het merendeel van de klachten dat wordt voorgelegd aan de korpsbeheerder ongegrond. Enkele gegronde klachtelementen zijn hieronder geanonimiseerd uitgewerkt.

- *Klachtafhandeling:*
Een man klaagt over het feit dat de behandeling van zijn klacht te lang heeft geduurd. Uit het ingestelde onderzoek blijkt dat de behandeling van zijn klacht door de klachtencommissie, door allerlei omstandigheden, langer heeft geduurd dan verwacht. Ondanks het feit dat deze omstandigheden en de stand van zaken enkele malen, zowel telefonisch als schriftelijk, aan klager zijn medegedeeld, wordt toch geconstateerd dat de gestelde termijnen overschreden zijn en de klacht gegrond geacht.
- *Hennepkwekerij:*
Tijdens afwezigheid van de bewoonster wordt binnengetroten in haar woning op verdenking van aanwezigheid van een hennepkwekerij. De betrokken politiemensen waren voorzien van een machtiging tot binnentreding. Er wordt geen hennepkwekerij aangetroffen. Uit het ingestelde onderzoek blijkt dat de politie niet correct heeft gehandeld. Wanneer er informatie is dat er in een woning een hennepkwekerij aanwezig zou zijn, moet dat vermoeden worden bevestigd door aanvullende aanwijzingen, voordat de politie mag optreden. De aanvullende aanwijzingen, die op het eerste gezicht de gevraagde bevestiging leken te geven, bleken bij nadere bestudering onvoldoende specifiek te herleiden naar de woning.
- *Antecedenten:*
Een man klaagt over het feit dat zijn gehele antecedenten zoals deze zijn opgenomen in de politieregisters, zijn verstrekt aan het Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen. Uit onderzoek blijkt dat, in het kader van een ongeschiktheidsverklaring, alle antecedenten van meneer zijn verstrekt aan het CBR. Dit terwijl stukken die niet relevant zijn voor de rijvaardigheid niet mogen worden meegestuurd. Het gaat immers om het doel van de verstrekking.
- *Informatie aan derden:*
Een man beklagt zich over het feit dat door de politie onjuiste informatie over hem is verschaft aan het Advies en Meldpunt Kindermishandeling (AMK). Dit heeft voor hem nadelige gevolgen gehad. Onderzoek leert dat een politieambtenaar overleg heeft gehad met het AMK over de problemen van klager met zijn vriendin en hun kind. Door een medewerkster van de politie is met het AMK gesproken over het (vroegere) gedrag en de contacten van klager. Aan deze informatie heeft het AMK haar eigen conclusies verbonden en dit verwoord in haar rapportage. Klager heeft bij het AMK de juistheid van een aantal passages in de rapportage aangevochten en is in het gelijk gesteld: de gewraakte passages zijn geschrapt omdat er geen gronden aanwezig waren die deze stellingen konden rechtvaardigen. Geconcludeerd werd dat het de voorkeur verdient om informatieverschaffing door de politie aan derden in dit soort situaties schriftelijk te doen teneinde misverstanden in de interpretatie daarvan te voorkomen.
- *Geweldgebruik:*
Een klager is van oordeel dat hij door de politie onheus is bejegend en dat er bij zijn aanhouding buitenproportioneel geweld tegen hem is toegepast. Uit het verrichte onderzoek blijkt dat - in verband

met een brand in een bedrijfspand - het gehele terrein ontruimd moest worden om een onderzoek te kunnen verrichten naar het mogelijk vrijkomen van giftige stoffen. Een ieder moet hierbij voldoen aan een opdracht van de politie. Uit het gedrag van klager bleek dat deze hier niet aan wilde voldoen en hij uitte een aantal negatieve kwalificaties richting politie. Hierdoor werden de politiemedewerkers in de positie gedwongen om over te gaan tot aanhouding ter zake belediging. Omdat klager niet wilde meewerken heeft de politie geweld toegepast. Tijdens het incident zijn beide partijen over de schreef gegaan. Van ervaren en professionele politiemensen mocht een meer de-escalierend optreden worden verwacht. Daarnaast dient een negatieve bejegening van een verdachte door politieagenten achterwege te blijven.

- *Communicatiestoornis en arrestantenbehandeling:*

Een man klaagt over de wijze van zijn aanhouding en zijn behandeling in het arrestantencomplex. Het onderzoek wijst uit dat, na overleg met de recherche en met instemming van alle betrokkenen, zeer expliciet met klager de afspraak was gemaakt dat hij zich de volgende dag eigener beweging op het bureau zou melden. Als gevolg van een interne communicatiestoornis bij de politie is klager tóch aangehouden in zijn woning. Vervolgens is tijdens zijn verblijf in het arrestantencomplex geen medicijn aan hem verstrekt. Een arts heeft hem in zijn cel bezocht en een recept achtergelaten bij de arrestantenverzorgers. Dit is echter - om onduidelijke redenen - nooit bij de apotheker aangekomen, met gevolg dat het middel niet in het arrestantencomplex is binnen gekomen en dus niet aan klager is verstrekt.

- *Huiselijk geweld*

Een vrouw klaagt over de bejegening door politiefunctionarissen tijdens 2 huiselijk geweld situaties. Ze heeft het optreden als intimiderend en partijdig ervaren. Het onderzoek wijst uit dat sprake was van redelijk chaotische en tumultueuze situaties, waarbij de politie heeft gekozen voor een korte interventie gericht op de-escalatie. Er waren echter eerdere incidenten geweest die onvoldoende meegewogen zijn bij de benadering. Een verdere tenuitvoerlegging van het protocol 'huiselijk geweld' had meer voor de hand gelegen.

6 Nationale Ombudsman

In het jaar 2011 ontving de Nationale Ombudsman 45 klachten over de politie Brabant-Zuid-Oost en heeft er 50 afgedaan. De 50 afgedane zaken zijn als volgt te verdelen:

- 23 verwijzen of informeren
- 13 kennelijk ongegrond
- 7 interventies
- 2 tussentijds beëindigd (bijv. omdat een verzoeker niet meer reageert of een klacht intrekt)
- 2 bemiddelingen
- 3 rapporten.

In voorgaande jaren zijn bij de Nationale Ombudsman respectievelijk 39 (2010), 46 (2009), 31 (2008), 39 (2007) en 51 (2006) klachten ontvangen over de politie Brabant-Zuid-Oost.

Een korte weergave van de uitgebrachte rapporten is hier opgenomen.

- In het kader van het project overlast drugsverslaafden wordt een man in een bibliotheek door vier politieambtenaren van achteren vastgepakt, een nekklem aangelegd en geboeid afgevoerd. De man stond gesignaleerd voor het ondergaan van 2 maanden hechtenis en de projectleider overlast verslaafden (politie) had met de bibliotheek afgesproken dat gemeld zou worden als de man zich daar bevond. De Nationale ombudsman heeft er begrip voor dat de politie met vier personen de aanhouding heeft verricht, maar vindt dat het gebruikte geweld te belastend is geweest omdat hij niet bekend stond als iemand die zich verzet tegen aanhouding. Verder heeft de klachtafhandeling door de politie Brabant Zuid-Oost te lang geduurd.
- Verzoeker wordt door de rechter vrijgesproken van het plegen van ontucht met zijn dochtertjes. Het onderzoek was gebaseerd op de aangifte van zijn ex-vrouw na een conflictueuze echtscheiding. De Landelijke Expertisegroep Bijzondere Zedenzaken heeft op verzoek van de officier van justitie onderzoek gedaan naar het politieonderzoek en levert forse kritiek op het onderzoek: het was onvoldoende objectief, er was sprake van een tunnelvisie. De man laat de Nationale ombudsman weten dat hij graag wil dat de politie van zijn zaak leert en vraagt om genoegdoening voor wat hem is overkomen. De ombudsman vindt dat deze zaak aantoont dat de politie objectief en zorgvuldig onderzoek moet doen in zedenzaken. Hij neemt er met instemming kennis van dat de korpsbeheerder en de minister structurele maatregelen hebben getroffen om meer sturing en controle te brengen in deze onderzoeken. Na tussenkomst van de ombudsman hebben politie en justitie de man persoonlijk excuses aangeboden en een schadevergoeding toegekend.
- Een PSV-supporter gaat na afloop van een thuiswedstrijd van PSV naar een cafetaria in het centrum van Eindhoven. Het is erg druk met uitgaanspubliek. De politie houdt iemand anders aan die opmerkingen maakt over de controle van de horecaverunning van de cafetaria waardoor oponthoud voor de klanten ontstaat. De man bemoeit zich ermee, weigert weg te gaan en wordt hardhandig aangehouden en geboeid afgevoerd. De Nationale ombudsman vindt dat de politie deze escalatie had kunnen voorkomen door niet op dat moment een horecaverunning te gaan controleren. Hoewel de aanhouding op zich rechtmatig was, vindt de Nationale ombudsman het handelen van de politie niet professioneel.

Bijlage 1: Definities en toelichtingen

Definities t.b.v. kwantitatief jaarverslag

In behandeling vorig jaar:	Het aantal klachten dat nog in behandeling is (informeel en formeel) vanuit het vorige verslagjaar.
Ontvangen klachten:	<p>Alle schriftelijke uitingen van ontevredenheid over een gedraging van een lid van het korps, die in het verslagjaar zijn ontvangen.</p> <p>Onder 'schriftelijke uitingen' wordt verstaan: klachten die met hulp van de politie op schrift zijn gesteld, die rechtstreeks zijn afgegeven dan wel via de post, via het digitale klachtenformulier of per e-mail zijn binnengekomen.</p>
Niet in behandeling genomen cf. AWB:	<p>In artikel 9:8 Algemene wet bestuursrecht staat een opsomming wanneer een bestuursorgaan niet verplicht is een klacht te behandelen: reeds eerder ingediend, langer dan een jaar geleden, bezwaar of beroep mogelijk, rechterlijke procedure, opsporingsonderzoek, onvoldoende belang klager of onvoldoende gewicht gedraging.</p> <p>Klachten die om één of meer van die redenen niet in behandeling worden genomen worden hier vermeld.</p>
Doorzending andere instantie	Indien een klacht geen betrekking heeft op een gedraging van een ambtenaar van het betreffende korps wordt de klacht doorgezonden naar het juiste bestuursorgaan. Klager wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht.
Informele behandeling	Indien een klacht in behandeling wordt genomen, volgt in de regel eerst de informele fase. In de informele fase wordt aan de klager voorgesteld om een gesprek te voeren over de klacht.
Geen reactie klager	Aantal klachten waarbij de klager niet gereageerd heeft op telefoon, email of toegezonden brieven.
Bevredigende oplossing	Aantal malen dat het gesprek in de informele fase heeft geleid tot een voor klager bevredigende oplossing.
Informeel afgehandeld	Totaal aantal klachten dat in het verslagjaar leidde tot een voor de klager bevredigende oplossing in de informele fase

en de klachten die niet afgerond konden worden doordat klager niet (meer) reageerde.

Formele behandeling

Voortzetting van de klachtbehandeling nadat informele behandeling niet gelukt of gewenst is.
De Korpsbeheerder beoordeelt de klacht, desgewenst met een advies van de klachtencommissie en van de burgemeester van de gemeente waar de gedraging heeft plaatsgevonden en van de hoofdofficier van justitie.

Afdoening rechtstreeks

Aantal malen dat de formele behandeling door of namens de Korpsbeheerder heeft plaatsgevonden zonder inschakeling van de klachtencommissie.

Na behandeling in Commissie

Aantal malen dat de formele behandeling heeft plaatsgevonden met inschakeling van de klachtencommissie.

Formeel afgehandeld

Totaal aantal op formele wijze afgehandelde klachten in het verslagjaar: de Korpsbeheerder heeft een oordeel uitgesproken over de gegrondheid van de klacht.

Bijlage 2: Toelichting klachtrubrieken

Hoofdrubriek Geweld	Klacht over gebruik van geweld of dreigen met geweld. Gebruik is niet subsidiair en/of niet proportioneel.
<i>Subrubrieken:</i>	<i>Voorbeelden van inhoud klacht:</i>
Fysiek	Slaan met hand of vuist of voorwerp (bijv. portofoon of maglite), duwen, stompen.
Handboeien	In deze situatie mochten handboeien niet worden gebruikt of was gebruik niet nodig; handboeien zijn niet goed aangelegd (bijv. te strak - of niet gelocked).
Wapenstok	In deze situatie mocht de wapenstok niet gebruikt worden of is de wapenstok niet goed gebruikt (tegen het hoofd geslagen of te hard geslagen).
Pepperspray	In deze situatie mocht geen pepperspray gebruikt worden of is de pepperspray niet juist toegepast (te korte afstand, te lang gepeperd of tegen groep gebruikt).
Diensthond	In deze situatie mocht geen diensthond worden ingezet of de diensthond is niet goed ingezet (heeft gebeten, voordat de beklagde was gewaarschuwd).
Vuurwapen	In deze situatie mocht geen vuurwapen gebruikt worden of is het vuurwapen niet correct gebruikt (er was geen aanleiding om te dreigen met het wapen of te schieten).

Hoofdrubriek Bevoegdheden	Klacht over ge(mis)bruik maken van bevoegdheden voor zaken die daar niet voor bedoeld zijn.
<i>Subrubrieken:</i>	<i>Voorbeelden van inhoud klacht:</i>
Vrijheidsbeneming	In deze situatie mocht de beklagde de klager niet aanhouden, in verzekering stellen of de procedure bij de vrijheidsbeneming is niet correct toegepast (bijv. is de klager niet meegedeeld waarvoor hij aangehouden is).
Binnentreden	Het zonder toestemming van de bewoner binnentreden van een pand dan wel zonder bevel binnentreden van een woning.
Doorzoeken	Het zonder toestemming van de bewoner doorzoeken van een woning dan wel zonder bevel doorzoeken van een woning.
Inbeslagneming	Het in beslag nemen van goederen van klager, terwijl de beklagde hiervoor geen wettelijke bevoegdheid heeft; niet of te laat de goederen teruggeven.
Fouilleren	Het fouilleren van klager zonder dat beklagde hiervoor wettelijk bevoegdheid was (er was geen grond aanwezig, waarop gefouilleerd mocht worden of de fouillering had plaats moeten vinden door een vrouwelijk politieambtenaar) of de beklagde heeft de fouillering niet correct uitgevoerd.

Zaakwaarneming	Bij afwezigheid van de klager is de beklaagde als zaakwaarnemer opgetreden terwijl dat in de gegeven omstandigheid niet nodig was. Beklaagde heeft bijv. een kapot wc-raampje laten vernieuwen op de eerste verdieping van het huis van klager, terwijl deze niet aanwezig was.
Identificatie (conform W.I.D.)	Het vragen om een identificatiebewijs, terwijl daartoe in de gegeven omstandigheden geen aanleiding voor is (bijv. iemand op grond van W.I.D. om het niet kunnen tonen van een legitimatie aanhouden, terwijl de beklaagde alleen maar geconstateerd heeft, dat het achterlampje van de fiets van klager niet brandde).
Verhoor	Te lang verhoor; geen ouder of advocaat bij het verhoor aanwezig laten zijn; ongeoorloofde druk uitoefenen bij het verhoor.

Hoofdrubriek Dienstverlening & Service	Klacht over de dienstverlening van de politie en verleende service aan de burger.
<i>Subrubrieken:</i>	<i>Voorbeelden van inhoud klacht:</i>
Bereikbaarheid	Gegevens internet kloppen niet; er wordt niet teruggebeld; van kastje naar muur gestuurd; centrale overbelast
Niet of te laat komen	Ondanks specifieke toezeggingen geen of te laat politieambtenaar ter plaatse (bijv. afspraken door wijkagent/rechercheur/aanrijtiden)
Aangifte / klacht niet opnemen	Aangifte wordt geweigerd (ook aangifte jegens politieambtenaar); te lange wachttijd (bijv. wel aangifte over twee weken) aangifte op afspraak; mondelinge klacht wordt geweigerd/niet op papier gezet
Informatieverstrekking	Geen informatie verstrekt, terwijl hier wel om gevraagd was of dat de beklaagde deze informatie verplicht was zelf te verstrekken (bijv. geen NAW gegevens bij aanrijding verstrekken). Niet zijnde WOB-verzoeken.
Privacyschending	Politie geeft gegevens door aan derden al dan niet netwerkpartners .
Persvoorlichting	Verkeerde gegevens in krant; uitlatingen persvoorlichting; onbevoegd gebruik van foto's; SMS – alert.
Klachtbehandeling	Geen juiste procedure, niet tevreden over klachtbehandelaar, termijnoverschrijding.

Hoofdrubriek Politieoptreden	Klacht over gedragingen die de politieambtenaar individueel of de organisatie betreffen.
<i>Subcategorieën:</i>	<i>Inhoud klacht:</i>
Geen of onvoldoende actie	Ondanks toezegging geen politie ter plaatse (bijv. overlastsituatie); politie pakt niet door; verkeerd of onvolledig onderzoek .
Onjuiste actie	Politie treedt op als collectief (bijv. voetbalincidenten / verkeerscontroles / preventieve acties).
Arrestantenbehandeling	Onvoldoende gehoor geven op bellen; geen insluitingsprotocol verstrekken; geen medicatie verstrekken; ouders van minderjarigen niet kennisgeven; accommodatieklachten; geen specifieke voeding.

Discriminatie	Op grond van huidskleur, geloofsovertuiging, leeftijd of geslacht iemand anders behandelen/benadelen.
Seksuele intimidatie	Vrouw- of manonvriendelijke opmerkingen maken; ongewenste intimiteiten.
Bejegening/houding/gedrag	Ongepast taalgebruik; tutoyeren; kauwgom kauwen; niet behulpzaam zijn; zonnebril ophouden; roken; geen uitleg geven.
Afspraken niet nakomen	Niet terugbellen; beloftes niet nakomen.
Naam/legitimatie	Niet (desgevraagd) legitimeren en/of naam opgeven .
Verkeersgedrag	Verkeersovertredingen begaan; gevaarlijk rijgedrag.
Vastleggen/verantwoorden	Niet of onvolledig muteren.
Deskundigheid	Ondeskundig optreden (bijv. niet op de hoogte zijn van de juiste wetgeving).
Objectiviteit	Partijdig optreden (bijv. bij een burengeschil).