

**Politie Flevoland / Gooi en
Vechtstreek**
Jaarverslag klachten
2011

Inhoudsopgave :

Inhoudsopgave :	- 1 -
1. Voorwoord	- 2 -
2. Algemeen	- 3 -
2.1 Inleiding	- 3 -
2.2 Terugblik 2011	- 4 -
3. Aantallen en afdoening	- 5 -
3.1 Kwantitatief jaarverslag	- 5 -
3.3 Overzichten per district/afdeling	- 7 -
3.4 Resultaten tijdigheid en oorzaken	- 7 -
4. Onafhankelijke klachtencommissie.....	- 8 -
5. Casuïstiek.....	- 10 -
6. Slotbeschouwing	- 12 -
7. Nationale Ombudsman	- 13 -
7.1 Algemeen.....	- 13 -
7.2. Samenvatting rapporten Nationale Ombudsman 2011.....	- 13 -
Bijlage 1: Definities en toelichtingen.....	- 15 -
Bijlage 2: Toelichting klachtrubrieken	- 16 -

1. Voorwoord

Voor u ligt het verslag klachtenafhandeling over het jaar 2011 van de regionale politiekorpsen Flevoland en Gooi en Vechtstreek.

Dit verslag wordt verspreid in de politiebureaus in de regio en ter kennis gebracht aan alle betrokken gemeentebesturen en de overige politieregio's.

Volgens de Politiewet 1993 draagt de korpsbeheerder zorg voor de registratie en jaarlijkse publicatie van de ingediende klachten over politieoptreden en de afdoening daarvan. Dit verslag vormt de neerslag hiervan.

De korpsbeheerder wordt daarbij ter zijde gestaan door een klachtencoördinator, die de regie over de klachtafhandeling voert, en een onafhankelijke klachtencommissie die korpsbeheerder adviseert over de afdoening van klachten die niet door middel van overleg met de klager of bemiddeling kunnen worden afgehandeld.

De klachtencoördinatoren van beide korpsen dragen zorg voor de registratie van klachten en zij bewaken de procedure. Daarnaast behandelen zij, samen met een klachtbehandelaar, klachten door middel van het voeren van bemiddelingsgesprekken en/of het geven van informatie aan klagers.

Vanaf 1 september 2010 zijn de klachtencommissies van de beide politieregio's samengevoegd. Medio 2011 zijn de klachtafdelingen ook samengevoegd.

In dit jaarverslag wordt voor het eerst het landelijk vastgestelde format voor het jaarverslag over de klachten toegepast. Het landelijk format beoogt een eenvoudige wijze van rapporteren over de klachten. Kern ervan is de landelijk vastgestelde lijst van klachtensoorten. Het bleek in het verleden in de praktijk dat in de 26 politieregio's verschillende methodieken van klachtregistratie en klachtbehandeling waren ontstaan. Dat had tot gevolg dat het niet mogelijk was een totaal beeld van de klachten en de aard daarvan op landelijk niveau te krijgen. Dat leidde er toe, dat op basis van de klachten geen sturend beleid voor de politie was te formuleren, terwijl klachten bij uitstek de bron zijn van inzicht in het functioneren van de politie in Nederland.

Alleen de Nationale ombudsman had een afgeleid inzicht in het functioneren van de politie door de klachten, die burgers bij hem neerlegde. De interventie van de Nationale ombudsman kan op twee wijzen tot stand komen. De eerste is dat de burger zich rechtstreeks zonder klachtbehandeling door de politie tot de Nationale ombudsman wendt. De tweede mogelijkheid is in het klachtrecht bij de politie gelegen. Een burger kan zijn klacht aan de Nationale ombudsman voorleggen, als hij het niet eens is met het oordeel van de korpsbeheerder over zijn klacht.

2. Algemeen

2.1 Inleiding

Naast het feit dat een goede klachtvoorziening tot herstel van de verstoorde relatie tussen politie en burger kan leiden, verkrijgt de politieorganisatie door de resultaten van het afhandelen van klachten een instrument tot kwaliteitsverbetering.

De beide politieregio's en de klachtencommissie streven daarom naar een zorgvuldige afdoening van klachten waarmee op snelle wijze het vertrouwen van de burger in de politie hersteld wordt, de klacht zo min mogelijk wordt gejuridiseerd en/of gebureaucratiseerd en waarbij klager waar mogelijk genoegdoening krijgt. Zij proberen door middel van bemiddelingsgesprekken zo snel mogelijk een goede oplossing te zoeken voor de klachten van de klagers. Lukt dat niet, dan wordt de klacht in behandeling genomen door de korpsbeheerder. De klachtencommissie adviseert de korpsbeheerder in de afhandeling van de klacht.

De klachten van burgers over het optreden van de beide korpsen worden op grond van de Klachtregeling politie Gooi en Vechtstreek en politie Flevoland, laatstelijk vastgesteld d.d. 1 september 2010, behandeld. Hierbij wordt de volgende werkwijze gehanteerd.

Beknpte regeling klachtenbehandeling van de korpsen:

- Een klacht komt binnen bij de korpsbeheerder;
- De klacht wordt door de klachtencoördinator geregistreerd;
- Klachtencoördinator en klachtenbehandelaar beoordelen de klacht ten behoeve van de te kiezen behandelwijze. Indien een klacht niet direct op simpele wijze schriftelijk of telefonisch kan worden afgedaan, ontvangt klager binnen een week een ontvangstbevestiging en wordt de klacht doorgezonden naar de verantwoordelijke wijkteamchef / chef basiseenheid. Maandelijks wordt een overzicht gestuurd van alle binnengekomen klachten aan de districtschefs.
- Binnen 6 weken wordt de klacht door de behandelaar afgedaan. In de regel wordt klager uitgenodigd voor een gesprek met als doel de klacht te bemiddelen;
- Indien tijdens het intakegesprek klager door bemiddeling tevreden gesteld wordt, wordt dit schriftelijk door de behandelaar of de klachtencoördinator bevestigd. De klacht is daarmee afgehandeld;
- Klachten die niet bemiddeld kunnen worden, worden doorgezonden naar de secretaris van de klachtencommissie;
- Aan de hoofdofficier van Justitie en aan de burgemeester van het gebied waar de klacht zich heeft afgespeeld worden in de gelegenheid gesteld om kennis te nemen van de klacht en, hierover eventueel advies uit te brengen;
- De klachtencommissie bespreekt de klacht, hoort klager en beklagde en stelt haar advies aan de korpsbeheerder op;
De korpsbeheerder stelt zijn oordeel vast en stelt klager hiervan op de hoogte. De korpschef, de districtschef, de burgemeester en de hoofdofficier ontvangen hiervan een afschrift. Klager wordt gewezen op de mogelijkheid van beroep bij de Nationale Ombudsman.

Klachten van burgers over het politieoptreden dienen volgens de Politiewet bij de korpsbeheerder te worden ingediend. In de praktijk worden ook klachten verzonden aan burgemeesters, de korpschef of ingediend bij de politiebureaus. Klachten mogen ook mondeling worden ingediend. Als klager fysiek niet in staat is om een klachtformulier in te vullen, wordt klager door een politieambtenaar geholpen. Op de balies van alle politiebureaus in de regio zijn daartoe klachtenformulieren beschikbaar.

Na de selectie van de klachten door klachtencoördinator en klachtenbehandelaar worden de te bemiddelen klachten nagetrokken, waarbij ook de visie van de betrokken politieambtenaar wordt opgevraagd. Vervolgens vind er een gesprek tussen klager en de desbetreffende leidinggevende plaats. In een enkel geval vinden deze gesprekken plaats onder leiding van de klachtencoördinator. In een aantal bepaalde gevallen wordt de klacht telefonisch of schriftelijk afgedaan.

Een aantal klagers blijkt vooral behoefte te hebben aan een luisterend oor en een goed gesprek. Ook is er veel behoefte aan uitleg van juridische kaders en interne voorschriften. Een succesvolle bemiddeling behoeft uiteraard niet in te houden dat de klacht onterecht was. Geregeld blijkt een

bemiddelde klacht een terechte klacht te zijn en worden excuses aangeboden en waar nodig maatregelen genomen. Eventuele leermomenten worden direct opgepakt en doorgevoerd. Genoemde werkwijze heeft niet alleen een gunstig effect op de doorlooptijden van de klachten, maar is vooral ook voor beide partijen een meer bevredigende wijze van omgaan met klachten. Vooral de snelheid van reactie en afhandeling en de verkregen persoonlijke aandacht wordt door klagers als zeer positief ervaren.

Het komt ook voor dat een bemiddeling niet tot tevredenstelling van de klager leidt. De klacht wordt dan doorgezonden naar de secretaris van de klachtencommissie, waarna een advies van de klachtencommissie en een oordeel van de korpsbeheerder over het al dan niet gegrond zijn van de klacht volgt.

De klachtencommissie adviseert de korpsbeheerder over de afdoening van klachten over het optreden van de politie in Gooi en Vechtstreek en Flevoland, die niet door bemiddeling in de informele fase konden worden afgedaan. De klachtencommissie behandelt uitsluitend klachten in de zogenaamde formele fase. De leden van de commissie zijn onafhankelijk. De commissie bestaat uit 8 leden. De voorzitter wordt in functie benoemd. De zittingstermijn bedraagt vier jaren, met de mogelijkheid van eenmalige herbenoeming voor vier jaren.

In haar vergaderingen bespreekt de commissie de klachten die niet door bemiddeling zijn afgehandeld. Van de klachten die in onderzoek zijn genomen heeft de commissie in het kader van hoor en wederhoor een gesprek met klager en de betrokken politieambtenaren.

Teneinde de termijn van de klachtafhandeling zo kort mogelijk te houden tracht de klachtencommissie haar adviezen nog in dezelfde vergadering of anders zo snel mogelijk na de vergadering door middel van overleg vast te stellen. Het advies van de commissie gaat vervolgens naar de korpsbeheerder. De korpsbeheerder stelt de klager in kennis van haar oordeel. Tegen dit oordeel kan de klager bij de Nationale ombudsman in beroep gaan.

Het onderzoeksdossier dat aan de commissie wordt voorgelegd omvat:

- de brief of brieven van klager(s) met eventuele bijlagen;
- de rapporten van de politieambtenaar of politieambtenaren over wie geklaagd wordt; eventueel een advies/opvatting van de burgemeester van de betreffende gemeente en het advies/opvatting van de Hoofdofficier van Justitie;
- opvatting korpschef.

In haar adviezen streeft de commissie ernaar dat deze, zowel naar klagers als de betrokken politieambtenaar toe, leesbaar, logisch en begrijpelijk zijn. De voorzitter van de commissie treedt indien nodig in contact met de korpsbeheerder en de korpschef over in de klachten of klachtbehandeling naar voren gekomen zaken.

De Klachtregeling is gepubliceerd op de websites van beide korpsen.

2.2 Terugblik 2011

Vanaf 1 januari 2011 werken beide klachtcoördinatoren en de klachtbehandelaar van beide korpsen intensief samen. Door deze werkwijze zijn zij goed op de hoogte van de werkwijze van beide korpsen en kunnen zij daar adequaat op inspelen. Het is dan ook goed om te constateren dat de werkwijze van beide korpsen, als het gaat om de afhandeling van klachten, niet of nauwelijks van elkaar verschillen. Zo er al verschillen waren, dan betrof dit hoofdzakelijk de werkwijzen van de klachtencommissies. Zo werden klagers en beklagden in Flevoland apart door de klachtencommissie gehoord, in Gooi en Vechtstreek werden klager en beklagden met hun leidinggevend in gezamenlijkheid gehoord. Al met al kan worden geconstateerd dat het samenvoegen van klachtbehandelaars en de klachtencommissies een goede testcase is voor de nieuw te vormen politie-eenheid "Nederland-Midden" waarin naar verwachting na afloop van de parlementaire behandeling van het wetsontwerp Wet op de Nationale Politie de politieregio's Utrecht, Flevoland en Gooi en Vechtstreek in opgaan. Met de collegae van de politieregio Utrecht zijn inmiddels gesprekken gaande tussen zowel de klachtcoördinatoren, de secretarissen en de leden van de klachtencommissies.

3. Aantallen en afdoening

3.1 Kwantitatief jaarverslag

In behandeling per 31-12-2010	29	
Ontvangen klachten in 2011	577	
		606
Niet in behandeling genomen cf. Awb / Doorzending andere instantie	-130 -011	
Klachtbehandeling in verslagjaar		465
Afgehandeld in eerste instantie	418	
Formeel afgehandeld	3	
		421
In behandeling per 31-12-2011		44

Zie bijlage 1 voor een toelichting op de gebruikte termen

3.2. Beslissing per categorie

Rubriek	Politie Gooi & Vechtstreek	Politie Flevoland	Informele afdoening	Formele afdoening				
				Gegronde	Ongegronde	Deels Gegronde	Geen oordeel	Totale
Geweld								
Fysiek	4	5	7		1		1	9
Handboeien	2	1	3					3
Wapenstok	1	1	2					2
Pepperspray	0	0	0					0
Diensthond	0	0	0					0
Vuurwapen	0	0	0					0
<i>Subtotaal</i>	7	7	12		1		1	14

Bevoegdheden

Vrijheidsbeneming	5	4	8		1			9
Binnentreden	2	5	7					7
Doorzoeken	0	1	1					1
Inbeslagneming	0	4	3	1				4
Fouilleren	1	0	1					1
Zaakwaarneming	0	2	2					2
Identificatie (conform W.I.D.)	0	1	1					1
Verhoor	0	0	0					0
<i>Subtotaal</i>	8	17	23	1	1			25

Dienstverlening & Service

Bereikbaarheid	7	3	10					10
Niet of te laat komen	2	1	3					3
Aangifte / klacht niet opnemen	10	24	34					34
Informatieverstrekking	8	26	34					34
Privacyschending	1	1	2					2
Persvoorlichting	0	2	2					2
Klachtbehandeling	1	0	1					1
<i>Subtotaal</i>	29	57	86					86

Politieoptreden

Geen of onvoldoende actie	33	84	112	1	1		3	117
Onjuiste actie	25	73	97		1			98
Arrestantenbehandeling	1	3	4					4
Discriminatie	0	1	1					1
Seksuele intimidatie	1	0	1					1
Bejegening / houding / gedrag	18	55	69	2	2			73
Afspraken niet nakomen	1	8	9					9
Naam / legitimatie	0	2	0		2			2
Verkeersgedrag	2	29	31					31
Vastleggen / verantwoorden	0	2	0		2			2
Deskundigheid	2	2	2		2			4
Objectiviteit	1	4	5					5
<i>Subtotaal</i>	84	263	331	3	10		3	347
Totaal	128	344	452	4	12		4	472

3.3 Overzichten per district/afdeling

Werkgebied	Ontvangen	Afgehandeld	
		bemiddeld	klachtencie
Almere-Oost	24	23	1
Almere-West	23	22	2
Almere-Haven	15	15	
Almere-Buiten	28	28	
Zeewolde	18	18	
Lelystad-Oost	40	39	1
Lelystad-West	29	29	
Dronten	25	25	
N.O.P. - Urk	32	32	
Hilversum Centrum Oost	31	31	1
Weidemerren Hilversum Zuid	14	14	
Laren Hilversum Noord Meent	8	8	
Naarden-Bussum	18	18	
Huizen-Blaricum	30	30	1
Weesp-Muiden	16	16	
ITC	14	14	
VHT/VOA	14	14	
Recherche	23	23	
Organisatie	34	34	
Utrecht			1
Totaal	436	433	7

3.4 Resultaten tijdigheid en oorzaken

In artikel 11 van de interregionale Klachtregeling is bepaald dat voor de afhandeling van een klacht, die ter beoordeling wordt voorgelegd aan de klachtencommissie, een termijn geldt van 10 weken. De mogelijkheid bestaat deze termijn eenmaal met 4 weken te verlengen. Beide termijnen zijn termijnen van orde. Veel klachten worden snel afgedaan of bemiddeld. Voor die klachten waarin de politie een uitvoerig onderzoek heeft ingesteld, bleek deze termijn niet haalbaar. De klachten, die voor een beoordeling aan de klachtencommissie worden voorgelegd zijn vaak complexe aangelegenheden, die een langere voorbereidingstijd vergen. Tevens bleek dat de politie in een aantal gevallen te veel tijd nodig heeft om te rapporteren. Ook komt het voor dat klager een afspraak voor een bemiddelingsgesprek afzegt, waardoor er nieuwe afspraken gemaakt moeten worden. Over het algemeen kan gesteld worden dat klachten binnen de daarvoor gestelde termijnen worden afgehandeld.

4. Onafhankelijke klachtencommissie

4.1. Inleiding

In dit hoofdstuk staat de Commissie voor de Politieklachten centraal. Op grond van artikel 10 van de Klachtregeling Politie Gooi en Vechtstreek en Politie Flevoland 2010 adviseert deze de korpsbeheerders ten behoeve van de beslissing op klachten. .

De Commissie bestaat uit personen die niet werkzaam zijn bij de Politie Gooi en Vechtstreek en/of de Politie Flevoland. Derhalve is sprake van een externe, onafhankelijke commissie. De Commissie wordt terzijde gestaan door een ambtelijk secretaris.

In 2011 was de Commissie voor de Politieklachten als volgt samengesteld:

Voorzitter	mevrouw E.J. van Duijn
Leden	mevrouw M.T. Fraenk de heer mr. B.W. Hopperus Buma de heer prof. dr. G.R.A. de Jong de heer mr. H.A. Mreijen de heer dr.ir.F.H.M. van de Ven mevrouw mr. L.F. Withaar-Weijns
Secretariaat	de heer mr. P.C.J. Cassé

4.2. Klachten

De Klachtencommissie heeft zes klachten onderzocht, waarvan de bemiddeling voor de klager niet het gewenste resultaat heeft opgeleverd. Eén van de klagers kwam uit de gemeente Kampen. Hij werd met de politie Flevoland geconfronteerd op het grondgebied van de provincie Flevoland. Een tweede klager kwam uit Utrecht. Hij klaagde over de inzet van Flevolandse politieambtenaren bij een demonstratie in de stad Utrecht. Het advies aan de korpsbeheerder is opgesteld door de klachtencommissie van de politieregio Utrecht. In totaal heeft de korpsbeheerder een oordeel uitgesproken over zeven klachten. Drie van deze klachten waren een overloop uit 2010 (twee uit Gooi en Vechtstreek en één uit Flevoland).

In tabel 3.2. zijn de klachtonderdelen, zoals die door de klachtencommissie zijn beadviseerd, weergegeven.

Aantal klachten per gemeente

– Almere:	3
– Lelystad:	0
– Noordoostpolder:	0
– Dronten:	0
– Zeewolde:	0
– Urk:	0
– Hilversum:	1
– Huizen:	1
– Kampen:	1
– Utrecht:	1

4.3. Wijze van horen

In Flevoland is het de gewoonte om klagers en politieambtenaren niet tegelijkertijd te horen. Deze methode is in begin jaren van deze eeuw ingevoerd, omdat bleek dat klagers in het bijzijn van de beklagde politieambtenaren zich niet vrijvoelden te vertellen wat op hun hart lag. In Gooi en Vechtstreek zijn klagers en beklagden in aanwezigheid van hun chef altijd gelijktijdig gehoord. Beide hoormethoden mogen worden gevolgd. In essentie is het geen zitting, zoals, die in de rechtspleging wordt toegepast. Het is de bedoeling dat de klager weer vertrouwen in de politie krijgt en dat de politie er wat van leert. Het contact met een onafhankelijke adviescommissie is daar een belangrijke

bouwsteen in voor de klager. Aanvankelijk in afwachting van de fusie van beide korpsen en nu in afwachting van de komst van de Nationale Politie worden beide hoormethoden toegepast, waarbij de woonplaats van de klager dan wel binnen het gebied van het korps, waar het voorval zich heeft afgespeeld bepaalt welke hoormethode wordt toegepast. Er heeft binnen de klachtencommissie een jaar na de fusie van de beide klachtencommissies een evaluatie van de beide hoormethoden plaatsgevonden. Er waren toen te weinig klachten uit Gooi en Vechtstreek behandeld om de beide hoormethoden op een goede manier tegen elkaar af te wegen. De inwerkingtreding van de wet op de Nationale Politie lijkt op afzienbare tijd plaats te vinden. Het is onduidelijk of het zinvol is een keuze te maken uit beide hoormethoden in afwachting van de invoering van de nieuwe wet.

Enigszins los hiervan staat de ervaring dat klagers steeds vaker zonder bericht niet verschijnen in de hoorzitting. In de zeven klachten die door de klachtencommissie zijn behandeld zijn de klagers in drie gevallen zonder bericht en in twee gevallen met bericht niet verschenen. Deze ontwikkeling ondermijnt de bedoeling van het klachtrecht enigszins. De klager ontnemt zich de mogelijkheid zijn klacht te verduidelijken tegenover de klachtencommissie en de klachtencommissie wordt verdere informatie onthouden, die mogelijk anderszins het advies verder had verdiept.

4.4. Aanbevelingen van de klachtencommissie

De vergelijking met het jaar 2010 is erg moeilijk te maken, omdat op 1 september 2010 de klachtbehandeling tussen beide korpsen is gefuseerd. Er was sprake van verschillende registratiemethoden (wat wordt als klacht gerubriceerd), de klachtensoorten waren niet precies hetzelfde. Grosso modo kan gesteld worden dat zowel het aantal klachten als waarover wordt geklaagd in 2011 hetzelfde is gebleken. Het aantal klachten blijft ver achter bij het aantal contacten dat de burger met de politie heeft. In het volgende hoofdstuk worden praktijkvoorbeelden genoemd, die tot klachten hebben geleid. Bejegening blijft de hoofdmoot van de klachten met daarnaast het probleem van het niet opnemen van een aangifte. Het is bekend, dat de korpsleiding heeft verordonneerd dat aangifte dient worden opgenomen als een burger daar op staat, alhoewel van de politieambtenaar het duidelijk is dat het tot niets leidt bij het Openbaar Ministerie of de burger in feite slechter af is met aangifte doen, zoals bij burenruzies, tenzij overduidelijk strafbare feiten worden gepleegd. De klachtencommissie adviseert altijd de klacht gegrond te verklaren als wordt geweigerd aangifte op te nemen. De klachtencommissie beveelt aan om bij de trainingen blijvend aandacht te besteden aan de bejegening van burgers. Het hoort bij een professionele houding. Het is de klachtencommissie bekend dat houding en gedrag regelmatig aan de orde komen bij de IBT trainingen. Verder beveelt de klachtencommissie aan dat het opnemen van aangiften altijd dient te gebeuren en dat een aangifte niet "civiel" wordt verklaard, als een burger er op aandringt dat een aangifte moet worden opgenomen.

4.5. Termijnen

Meerdere jaren is aandacht gevraagd voor het afhandelen van een klacht binnen de wettelijk gestelde termijn. Dat wil zeggen 10 weken voor een bemiddelde klacht en 14 weken voor een klacht, die aan de klachtencommissie wordt voorgelegd. Achttien procent van de klachten wordt binnen 10 weken afgedaan. Dat lukt niet met de klachten, die door de klachtencommissie van een advies worden voorzien. Van de zeven klachten zijn er twee binnen 14 weken behandeld. De overige klachten kenden allemaal een termijn overschrijding. De bekende oorzaken zijn ook nu weer aan de orde, behalve in één geval, waarin de klachtencommissie van de politieregio Utrecht de klacht heeft behandeld. In dit geval was de extra complicatie, dat een andere klachtencommissie de klacht moest adviseren. Deze klachtencommissie heeft heel snel gewerkt, maar hierdoor kon toch niet voorkomen worden dat de termijn werd overschreden. Bekende termijn overschrijdingen zijn vertraging door de complexiteit van de casus, een lange bemiddelingsperiode om er met de klager toch uit te komen, de klager heeft zelf geen gelegenheid om naar de hoorzitting te komen en vraagt uitstel van de hoorzitting, de raadsman van de klager heeft agendaproblemen etc. De klachtencommissie heeft een vast hoorzittingenschema. Daar wordt vanaf geweken als de klachtafhandeling daarmee wordt bespoedigd.

5. Casuïstiek

Onjuiste, onvoldoende actie

Een klager meldt dat hij in de nachtelijke uren getuigen is geweest van het feit dat een onbekende jongeman met een zaklamp in zijn auto scheen. Hierop heeft klager gebeld met de politie. Dooreen politieambtenaar werd hij bedankt voor de melding en werd tevens verteld dat het die nacht erg druk was. Een half uur later hoort hij glasgerinkel en belt wederom met de politie. Volgens klager wordt er dan tegen hem verteld om vooral niet naar buiten te gaan en geen aandacht te trekken, omdat er een eenheid bijna ter plaatse zou zijn. Na ongeveer een half uur wachten zouden er twee politieambtenaren luid pratend de straat ingelopen zijn. Zij noteerde enkele gegevens en beloofde op een later tijdstip terug te komen. Klager schrijft dat hij vervolgens drie kwartieren heeft gewacht, maar dat de betreffende politieambtenaren niet terug zijn geweest. Wel heeft klager een aantal politieauto's met gedoofde lichten zien rijden. Klager is boos over het feit dat hij de inbraak makkelijk had kunnen voorkomen door wel naar buiten te gaan, c.q. dat de politie, die in de buurt was, de dader op heterdaad hadden kunnen betrappen als zij zich in de tuin van de buurman hadden opgesteld en niet alleen maar een beetje rond rijden en doen alsof er druk gewerkt wordt. Vervolgens schrijft klager dat een weekend daarvoor de spiegels van zijn auto zijn afgetrapt. Ook schrijft klager dat hij een jongeman betrapt die probeert om bij zijn buurvrouw in te breken. De jongen is op de fiets en klager rijdt in zijn auto, en belt zijn positie door. Na een half uur meldt de politie zich bij het huis van de buurvrouw. Volgens klager wederom een zinloze actie van de politie. Na aanleiding van deze klacht wordt contact opgenomen met een leidinggevende van de meldkamer met het verzoek de telefoongesprekken e.d. terug te luisteren. Door hem wordt meegedeeld dat aan klager niet is gezegd dat het die nacht druk zou zijn. Tevens is niet gezegd dat klager, bij het zien van de inbraak in zijn auto, niet naar buiten mag gaan en/of de aandacht mag trekken. Die nacht is er in de betreffende wijk door meerdere dadergroepen in een korte tijd inbraken gepleegd / vernielingen aangericht. Door de meldkamer zijn er vier eenheden, waaronder een hondengeleider ter plaatse gestuurd. Ondanks alle inspanningen zijn er helaas geen verdachten aangehouden. Van de vernieling van de spiegels van klager is geen aangifte bekend. Klager wordt alsnog uitgenodigd om aangifte te komen doen. Op de melding van klager dat een jongeman geprobeerd heeft om in te breken wordt direct gereageerd. Echter het oude dorp van Huizen kent vele weggetjes en doorsteken waardoor het voor een fietser redelijk eenvoudig is om snel weg te komen. Bovenstaande wordt door de klachtencoördinatoren schriftelijk aan klager meegedeeld. Tevens wordt klager gewezen op de mogelijkheid om zijn klacht te laten behandelen door de onafhankelijke klachtencommissie.

Verkeersgedrag

Met enige regelmaat wordt er door burgers geklaagd over het verkeersgedrag van politieagenten. Veel burgers zien politieagenten verkeersovertredingen plegen, terwijl als de burger een verkeersovertreding pleegt door die zelfde politie wordt bekeurd. Door de klachtencoördinatoren wordt met behulp van een folder van de Politieacademie aan de klagen de burger uitgelegd dat politieagenten in sommige gevallen vrijstelling hebben om af te mogen wijken van verkeersregels. Politieagenten mogen naar aanleiding van een incident en als het nodig is voor de politietask door rood licht, over busbanen en vluchtstroken rijden. Ook mogen zij op het trottoir parkeren. Om te kunnen surveilleren mogen politieambtenaren over fietspaden en in voetgangersgebieden rijden. Ook mogen politieagenten met verhoogde snelheid rijden als dat nodig is voor hun taak. Tevens wordt in deze folder uitgelegd wanneer gebruik gemaakt kan worden van het rijden met blauw zwaailicht en tweetonige hoorn. Tevens wordt uitgelegd dat er omstandigheden zijn dat het gebruik maken van de tweetonige hoorn een ongewenst effect kan hebben. In het geval van een bankoverval zou er een gijzeling kunnen ontstaan terwijl bij een inbraak in een woning waarbij de dader nog in de woning aanwezig is de dader zou kunnen vluchten voordat de politie ter plaatse is.

Bejegening

Veel burgers klagen over het feit dat zij zich onheus bejegend voelen. Soms terecht, echter vaak komt dit gevoel ook voort uit een gevoel van onmacht door de gepleegde ambtshandeling. Hierbij valt te denken aan het binnentreden van de woning tegen de wil van de bewoner, waarbij de bewoner opzij wordt gezet. Bij de invordering van een rijbewijs waarbij de bestuurder te horen krijgt dat hij of zij zelf maar moet uitzoeken hoe men op de plaats van bestemming komt. Het is minder professioneel en ook ongewenst als de onheuse bejegening voortvloeit uit opmerkingen van de betrokken burger.

Informatieverstrekking

Een ouder wiens minderjarig kind is aangehouden en ingesloten klaagt over het gebrek aan informatie. Zij had van de politie een folder verwacht met daarin een omschrijving van wat hen als ouders eventueel nog staat te wachten. Niet alleen informatie over het strafrechtelijke traject, maar ook over andere instanties die naar aanleiding van de aanhouding contact op kunnen gaan nemen met de ouders. Hierbij valt te denken aan het Bureau Halt, Bureau Jeugdzorg en bijvoorbeeld de leerplichtambtenaar. Binnen de politieregio's Flevoland en Gooi en Vechtstreek zijn dergelijke folders niet voorhanden. Op internet is gezocht naar voorbeelden van dergelijke folders. De gevonden voorbeelden zijn onder de aandacht gebracht van leidinggevenden en coördinatoren jeugd.

6. Slotbeschouwing

De interregionale Klachtencommissie heeft als taak in onafhankelijkheid klachten te beoordelen en het politieoptreden te analyseren. Dit verslag en de daarin geformuleerde aanbevelingen zijn daarvan de neerslag. Zoals hiervoor al is geconstateerd zijn er geen wezenlijke afwijkingen van de bevindingen ten opzichte van voorgaande verslagjaren en zijn er ook geen structurele tekortkomingen in het functioneren van de regiopolitie Gooi en Vechtstreek en de regiopolitie Flevoland gebleken.

7. Nationale Ombudsman

7.1 Algemeen

Indien een klager het niet eens is met de inhoudelijke beslissing van de korpsbeheerder over zijn klacht, of de gang van zaken tijdens het klachtonderzoek, bestaat de mogelijkheid om zich binnen een jaar te wenden tot de Nationale ombudsman met het verzoek een onderzoek in te stellen naar de klachtafhandeling en de inhoudelijke beslissing van de korpsbeheerder.

Ook de beklaagde kan – uitsluitend met betrekking tot de procedurele gang van zaken – binnen een jaar na ontvangst van het oordeel van de korpsbeheerder, de Nationale ombudsman verzoeken een onderzoek naar de klachtafhandeling in te stellen.

De Nationale ombudsman heeft in 2011 in twee gevallen een rapport uitgebracht over gedragingen van politieambtenaren van de Politie Flevoland.

Een korte beschrijving per rapport met de beoordeling van de Nationale ombudsman is in paragraaf 6.2 opgenomen. De volledige tekst van deze openbare rapporten is onder het vermelde rapportnummer te vinden op: www.nationaleombudsman.nl.

7.2 Samenvatting rapporten Nationale Ombudsman 2011

Rapport 2011/093

14-03-2011 - Jonge vrouw wordt in Rotterdam bestolen van haar pinpas. Daarmee heeft de dief € 1.000,- van haar rekening gehaald. Zij doet daarvan in haar woonplaats Lelystad aangifte. De politie Flevoland stelt dat zij de aangifte hebben doorgestuurd naar Rotterdam, maar de politie Rotterdam-Rijnmond zegt dat ze de aangifte niet hebben ontvangen. Doordat de politie Rotterdam-Rijnmond de zaak pas na enkele maanden oppakt, zijn de camerabeelden van het pinapparaat inmiddels vernietigd. De Nationale ombudsman vindt dat beide korpsen bij de afhandeling steken hebben laten vallen. Hij krijgt hier vaker klachten over. Hij geeft de Raad van korpschefs in overweging om maatregelen te nemen waardoor bij overdracht van aangiften van het ene korps naar het andere geen vertraging ontstaat.

Instantie: Regiopolitie Flevoland

Klacht: aangifte van verzoekers dochter niet goed afgehandeld door naar politiekorps Rotterdam-Rijnmond te verwijzen, zonder in de tussentijd opsporingshandelingen te doen van vermiste pinpas

Oordeel: gegrond

Met aanbeveling

Instantie: Regiopolitie Rotterdam-Rijnmond

Klacht: aangifte van verzoekers dochter niet goed afgehandeld door naar politiekorps Flevoland te verwijzen, zonder in de tussentijd opsporingshandelingen te doen van vermiste pinpas

Oordeel: gegrond

Met aanbeveling

Rapport 2011/307

17-10-2011 - Inwoner van Flevoland heeft langdurig conflict met zijn overburen die voor de hele straat overlast veroorzaken zoals racen door de straat, dealen van drugs en schelden. De man heeft de familie aangesproken en sindsdien zijn bij hem ruiten ingegooid, vuurwerkbom in zijn tuin, is hij bedreigd en zijn stenen naar zijn dochter gegooid. Hij heeft daarvan aangiftes gedaan bij de politie, maar er gebeurt aanvankelijk niets. Tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman normaliseert de situatie. De

Nationale ombudsman stelt vast dat de politie voldoende serieuze inspanningen heeft gepleegd om de man en zijn gezin te beschermen. Hij merkt daarbij wel op dat de politie niet de garantie kan geven dat een burger altijd en overal beschermd kan worden.

Instantie: Regiopolitie Flevoland

Klacht: verzoeker en zijn gezin onvoldoende bescherming geboden tegen de terreur van zijn (voormalige) buurtgenoten in de vorm van bedreigingen, vernielingen en mishandelingen

Oordeel: niet gegrond Met instemming

Bijlage 1: Definities en toelichtingen

Definities t.b.v. kwantitatief jaarverslag

In behandeling vorig jaar:	Het aantal klachten dat nog in behandeling is vanuit het vorige verslagjaar.
Ontvangen klachten:	Alle schriftelijke uitingen van ontevredenheid over een gedraging van een lid van het korps, die in het verslagjaar zijn ontvangen. 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.
Niet in behandeling genomen cf. AWB:	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. Klachten die om één of meer van die redenen niet in behandeling worden genomen worden hier vermeld.
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.
Afgehandeld in eerste instantie	Klachten die in het verslagjaar zonder formeel oordeel werden afgedaan omdat klager geen behoefte had aan formele behandeling.
Formele behandeling	Klachten die formeel zijn afgehandeld, nadat afhandeling in eerste instantie niet gelukt of gewenst is. De korpschef beoordeelt namens de korpsbeheerder de klacht, met een advies van de klachtencommissie, van de burgemeester van de gemeente waar de gedraging heeft plaatsgevonden en van de hoofdofficier van justitie.

Bijlage 2: Toelichting klachtrubrieken

Hoofdrubriek Geweld	Klacht over gebruik van geweld of dreigen met geweld. Gebruik is niet subsidiair en/of niet proportioneel.
Subrubrieken:	Voorbeelden van inhoud klacht:
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.
Subrubrieken:	Voorbeelden van inhoud klacht:
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 wettelijk 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 beklagde 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 beklagde 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.
Subrubrieken:	Voorbeelden van inhoud klacht:
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/aanrijtijden)
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.
Subcategorieën:	Inhoud klacht:
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).