

Jaarverslag klachten 2011
Korps landelijke politiediensten

Inhoudsopgave

1	VOORWOORD	2
2	ALGEMEEN	3
2.1	Inleiding	3
2.2	Terugblik 2011	6
3	AANTALLEN EN AFDOENING	16
3.1	Kwantitatief jaarverslag	16
3.2	Beslissingen per categorie	16
3.3	Resultaten tijdigheid en oorzaken	18
4	<i>ONAFHANKELIJKE KLACHTENCOMMISSIE</i>	21
5	<i>NATIONALE OMBUDSMAN</i>	23
	Bijlage 1: Definities en toelichtingen	25
	Bijlage 2: Toelichting klachtrubrieken	27

1 Voorwoord

Voor u ligt het laatste jaarverslag van de klachtenbehandeling bij het Korps landelijke politiediensten (KLPD). In 2012 houdt het KLPD op te bestaan en zal verder gaan als de Landelijke eenheid van de Nationale politie.

Op onderdelen zal de klachtbehandeling bij de Nationale politie en dus ook bij de Landelijke eenheid wellicht wat wijzigen, maar de burger zal hier naar verwachting weinig van merken. Openheid en transparantie zullen de uitgangspunten van de klachtbehandeling blijven.

2 Algemeen

2.1 Inleiding

Volgens de Politiewet 1993 draagt de korpsbeheerder zorg voor de registratie, de afhandeling en de jaarlijkse publicatie van de ingediende klachten over het politieoptreden. De korpsbeheerder van het KLPD – de minister van Veiligheid en Justitie – heeft de klachtenbehandeling gemandateerd aan de korpschef.

Het jaarverslag vermeldt het aantal klachten dat in het betreffende kalenderjaar is ontvangen. Voor wat betreft de inhoud van de klachten, de behandelduur en de beoordeling wordt gekeken naar de klachten die in het verslagjaar zijn afgedaan. Klachten die aan het eind van het jaar nog niet zijn afgehandeld, zijn dus wel meegenomen in de telling. De inhoudelijke beoordeling ervan wordt meegenomen in het volgende jaarverslag.

Doel klachtbehandeling

Naast het herstellen van het geschonden vertrouwen van de burger in de politie vindt het KLPD het belangrijk om van klachten te leren. Het leren van signalen neemt dan ook een belangrijke plaats in bij de afhandeling van klachten, zowel individueel als ten aanzien van het KLPD-beleid.

Hoe de klachtafhandeling georganiseerd is

De coördinatie van de klachtbehandeling vindt plaats binnen het Bureau Veiligheid & Integriteit, een centraal staffbureau dat rechtstreeks onder de korpschef valt. De feitelijke behandeling van een klacht vindt plaats bij de dienst waar de politieambtenaar tegen wiens gedraging de klacht gericht is, werkzaam is. Een klachtbehandelaar neemt contact op met de klager om samen met de klager te bezien of en hoe de klacht naar tevredenheid kan worden opgelost.

Uitleg over de procedure

De klachtencoördinator

Ongeacht waar ze in de organisatie binnenkomen, worden klachten gezonden aan de klachtencoördinator die ondergebracht is bij het Bureau Veiligheid en Integriteit. De klachtencoördinator registreert de klacht en beoordeelt of de klacht ontvankelijk is, aan de eisen voor behandeling voldoet en of behandeling als klacht het juiste instrument is. De klacht gaat ter behandeling naar de dienst van de beklagde politieambtenaar en de klager krijgt een ontvangstbevestiging. Eenvoudige klachten worden door de klachtencoördinator zelf beantwoord. Aangezien een groot aantal klachten per e-mail via klachten@klpd.politie.nl wordt ingediend, vindt beantwoording vaak eveneens per e-mail plaats.

De klachtencoördinator bewaakt de doorlooptijden, rappelleert zo nodig de contactfunctionaris klachtbehandeling van de dienst en stuurt de klager zo nodig een veragringsbericht. Na ontvangst van de rapportage van de klachtbehandelaar, beoordeelt hij of de kwaliteit van de behandeling voldoende is.

Is de klacht informeel afgedaan, dan verstuurt de klachtencoördinator binnen tien weken na ontvangst van de klacht een bevestigingsbrief naar de klager. Als informele afhandeling niet is gelukt, stuurt hij het dossier ter behandeling en advies door naar de onafhankelijke Klachtencommissie van het KLPD. De klager ontvangt dan een voortgangsbericht. Na het advies van de commissie, schrijft de klachtencoördinator de definitieve afdoeningsbrief voor de klager. De korpschef ondertekent deze brief namens de korpsbeheerder, uiterlijk veertien weken na ontvangst van de klacht.

De klachtencoördinator levert maandelijks cijfers aan de korpsleiding en diensthoofden over aantallen klachten en doorlooptijden. Daarnaast wordt op verzoek informatie geleverd.

Contactfunctionaris klachtbehandeling

De meeste diensten hebben een vast aanspreekpunt voor de klachtencoördinator. Dit is de contactfunctionaris klachtbehandeling. Deze functionaris informeert het diensthoofd zo nodig over de klacht en zet de klacht uit bij een klachtbehandelaar. Bij sommige diensten treedt de contactfunctionaris klachtbehandeling – al dan niet incidenteel – ook op als klachtbehandelaar.

Klachtbehandelaar

Het betreffende diensthoofd is verantwoordelijk voor de behandeling van een klacht en het aanwijzen van de klachtbehandelaar. In de regel is de klachtbehandelaar een operationeel chef, maar deze mag niet de directe chef van de beklagde zijn. Klachtbehandeling 'in de lijn' heeft als voordeel dat de klacht daar wordt opgelost waar deze is ontstaan. Bovendien kan zo ook 'in de lijn' van de klacht geleerd worden. Een nadeel van deze werkwijze is dat klachtbehandeling door werkdruk en gebrek aan ervaring vaak een lage prioriteit krijgt, waardoor het dikwijls niet lukt om de klacht binnen de wettelijke termijn af te handelen. Door klachtbehandeling binnen de dienst en de onervarenheid van klachtbehandelaars, krijgen klagers incidenteel het gevoel dat er sprake is van twee handen op één buik.

De klachtbehandelaar neemt zo spoedig mogelijk contact op met de klager voor een intakegesprek. Door zijn bekendheid met het primaire proces is de klachtbehandelaar in staat om de klager tijdens dit eerste contact goed te informeren. Hierdoor kan hij sommige klachten al direct oplossen. Het doel van dit eerste contact met de klager is deze in de gelegenheid te stellen zijn verhaal te doen en zijn klacht toe te lichten. Samen met de klager kunnen de klachtpunten worden vastgesteld en kan gezocht worden naar mogelijkheden om de klacht op te lossen. Het komt ook regelmatig voor dat een klager na dit eerste gesprek al tevreden is.

De klachtbehandelaar probeert in eerste instantie de klacht informeel – dat wil zeggen door overleg of bemiddeling – naar tevredenheid van de klager af te handelen. Als dit niet lukt, geeft hij in zijn rapportage de reden daarvan aan en in voorkomende gevallen ook waarom er geen bemiddeling heeft plaatsgevonden.

De klachtbehandelaar:

- hoort de klager, beklagde(n) en eventuele getuige(n);
- verzamelt relevante informatie;
- organiseert een bemiddelingsgesprek;
- past hoor en wederhoor toe;
- rapporteert zijn bevindingen.

Het rapport van de klachtbehandelaar gaat via het diensthoofd naar de klachtencoördinator. De klachtbehandelaar moet zijn aandeel in de behandeling van een klacht binnen zeven weken afgerond hebben.

Klachtencommissie

De Klachtencommissie van het KLPD is een externe, onafhankelijke instantie. De commissie bestaat uit vijf personen, afkomstig uit de zittende magistratuur, het Openbaar Ministerie, de politieorganisatie, het openbaar bestuur en Slachtofferhulp Nederland. Medewerkers van deze instanties zijn direct betrokken bij het werk van de politie. Door de verschillende invalshoeken beschikt de commissie bovendien over brede deskundigheid.

De Klachtencommissie ontvangt een afschrift van elke klacht die volgens de klachtenregeling behandeld wordt. Als een klacht informeel is afgedaan, ontvangt de commissie een afschrift van de brief aan de klager, waarin de informele afhandeling wordt bevestigd. Als het niet gelukt is een klacht informeel af te ronden, ontvangt de commissie het klachtdossier voor advies. Na ontvangst van het klachtdossier neemt het secretariaat van de commissie contact op met de klager en informeert of deze door de commissie gehoord wil worden. Als dat het geval is, vindt een hoorzitting plaats. De Klachtencommissie nodigt hiervoor ook de beklagde uit. Vervolgens adviseert de commissie de korpschef binnen vier weken over de afhandeling van de klacht.

Korpschef

De afhandeling door de korpschef moet plaatsvinden binnen een termijn van veertien weken nadat de klacht ontvangen is. De afhandelingsbrief vermeldt ook het advies van de commissie en verwijst naar de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de Nationale ombudsman, indien de klager het niet eens is met de klachtenbehandeling of de afhandeling. Het diensthoofd krijgt een kopie van de brief en zorgt voor uitreiking en bespreking daarvan met de betrokken politieambtenaar.

Doelgroep jaarverslag

Het jaarverslag biedt de diensthoofden, unithoofden en klachtbehandelaars, die gewoonlijk slechts zijn betrokken bij de klachten over de eigen medewerkers, inzicht in de totale klachtenbehandeling bij het KLPD. Het jaarverslag stelt verder alle betrokkenen bij het klachtenproces – en dat is voor de een intensiever en frequenter dan voor de ander – in de gelegenheid om kennis te nemen van ontwikkelingen, veranderingen, visies, besluiten en beoordelingen op het gebied van klachten en de behandeling daarvan.

Daarnaast streeft het KLPD transparantie na. Het jaarverslag wordt dan ook op de website van het KLPD geplaatst zodat de burger en ook de pers hiervan kennis kan nemen.

2.2 Terugblik 2011

Ontwikkelingen

Landelijk Platvorm Klachtencoördinatoren

Er is een landelijk gremium van klachtencoördinatoren bij de politie Nederland: Het Landelijk Platform Klachtencoördinatoren (LPK). Dit platform heeft tot doel het scheppen en faciliteren van mogelijkheden voor de klachtencoördinatoren om ervaringen uit te wisselen en zichzelf en het klachtmanagement, zowel op landelijk als op regionaal niveau, verder te ontwikkelen. Daarnaast fungeert het LPK als expertgroep. Zij informeert en adviseert de 'Strategische Beleidsgroep (SBG) Intake' ten behoeve van de Raad van Korpschefs in zaken, die betrekking hebben op het klachtenmanagement.

Het LPK is opgedeeld in een viertal clusters (Noord, Midden, West en Zuid). Het KLPD maakt samen met de politieregio's Hollands Midden, Gelderland-Midden, Gelderland-Zuid, Gooi- en Vechtstreek en de Koninklijke Marechaussee, deel uit van de cluster midden.

Dit samenwerkingsverband heeft geleid tot een uniforme klachtenrubricering en een uniform jaarverslag, welke beiden in 2010 in gebruik genomen zijn. Een evaluatie in 2011 heeft geleid tot marginale aanpassingen.

De besluitvorming over de invoering van een landelijke klachtenregeling werd in 2011 door de ontwikkelingen rond een nationale politie opgehouden evenals de implementatie van een uniform klachtenformulier.

De onderwerpen 'het leren van klachten' en 'de rechten van de beklaagde' zitten nog in de ontwikkelfase.

Ketenpartners

Met het oog op een efficiënte en doeltreffende behandeling van klachten die betrekking hebben op zowel de Rijksdienst voor het Wegverkeer en/of de Belastingdienst en/of het CJIB en/of het Openbaar Ministerie en/of de politie, werd in 2010 een zogenaamde keten gevormd waarin deze diensten zijn vertegenwoordigd.

Namens de Nederlandse politie is het KLPD als ketenpartner toegetreden. Daarnaast neemt de Nationale ombudsman deel aan het ketenoverleg en legt regelmatig schrijvende gevallen voor, waarbij naar een oplossing wordt gezocht. Inmiddels weten de ketenpartners elkaar goed te vinden en heeft de keten haar meerwaarde bewezen. Eind 2011 is de Dienst der Domeinen toegetreden tot de keten.

Hoewel klachtonderzoek binnen de keten voornamelijk plaatsvindt door RDW, CJIB, belastingdienst en het OM, heeft het KLPD in 2011 bij acht klachten een bijdrage geleverd met behulp van informatie waarover de politie beschikt. Het gaat hier bijvoorbeeld om klachten van mensen die nog steeds belasting moeten betalen voor voertuigen die inmiddels zijn gesloopt of voor gestolen voertuigen die niet als zodanig staan geregistreerd. Daarnaast werd er onderling overleg gevoerd over mogelijke verbetering van procedures en formulieren.

Positie klachtbehandelaars

Zoals vermeld onder 2.1 vindt de coördinatie van de klachtbehandeling plaats door de klachtencoördinator die deel uitmaakt van bij het Bureau Veiligheid & Integriteit, een stafbureau dat onder de korpsleiding valt.

De behandeling van de klachten vindt plaats bij de dienst waar beklaagde werkzaam is. De gedachte hierachter is dat je klachten moet oplossen daar waar ze ontstaan. Daarnaast kun je

soms van klachten leren en dat pleit er ook voor om klachten bij de diensten te laten plaatsvinden zodat daar de leerervaring ook opgedaan kan worden. Men leert immers het meest van eigen ervaring.

Om niet teveel te reguleren en maatwerk te kunnen leveren, wordt aan het diensthoofd overgelaten om een klachtbehandelaar aan te wijzen.

Aanvankelijk werden over het algemeen operationeel chefs (OC's) aangewezen als klachtbehandelaars. Klachtbehandeling werd gezien als een onderdeel van de taak van een leidinggevende.

Nadat er in het verleden enkele klachten kwamen over gebrek aan objectiviteit van operationeel chefs van de dienst Waterpolitie – zij vereenzelvigden zich teveel met de beklagden – besloot het toenmalige hoofd van de Dienst Waterpolitie klachten niet langer door de OC's te laten plaatsvinden maar dit over te laten aan een stafmedewerker. Met een vijftal klachten op jaarbasis kon dit als taakaccent bij één medewerker neergelegd worden. Bij de diensten met de meeste klachten, de Verkeerspolitie en de Spoorwegpolitie, bleven de OC's nog als klachtbehandelaars optreden.

Door het grote aantal OC's in verhouding tot het aantal klachten betekende dit dat een OC slechts af en toe een klacht te behandelen kreeg en ook geen ervaring opbouwde. Daarnaast drong het besef door dat klachtbehandeling toch een vak apart is en dat niet iedereen dit in zijn vingers heeft. Hierdoor werden te weinig klachten naar tevredenheid opgelost en kwamen teveel klachten in het formele circuit terecht. Het geven van een training aan de klachtbehandelaars werd door het enorme aantal OC's dat dan getraind zou moeten worden door de diensthoofden te duur bevonden. Bovendien is het rendement van een training die voor een belangrijk deel is gebaseerd op vaardigheden niet groot als er na de training te weinig mogelijkheden zijn om de vaardigheden te oefenen en bij te houden.

Dit leidde er toe dat de 'contactfunctionaris klachtbehandeling' (zie blz. 4 van dit verslag) van de Dienst Spoorwegpolitie steeds vaker de klachten zelf ging behandelen. Dit had tot gevolg dat bij deze dienst meer klachten informeel en sneller werden afgehandeld. De dienst Verkeerspolitie, de dienst met de meeste klachten, lukte het niet om deze prestaties te evenaren met een werkwijze waarbij OC's als klachtbehandelaars optraden.

De hoofden van de diensten Spoorwegpolitie en Verkeerspolitie besloten vervolgens dat de contactfunctionaris klachtbehandeling van de Spoorwegpolitie ook als zodanig zou gaan werken voor de Verkeerspolitie, met als gevolg dat ook bij deze dienst de prestaties verbeterden. De behandeling van het merendeel van de klachten vindt nu plaats door één klachtbehandelaar, waarbij de klachtbehandelaar de contacten met de klager heeft en hij de OC inschakelt om beklagde over de klacht te informeren en van hem een reactie op de klacht te vragen.

Een volgende stap was het fenomeen Flexibele Teams. Deze teams zijn belast met criminaliteitsbestrijding (opsporing & handhaving) in de transportstromen in de vier domeinen water, spoor, verkeer en lucht (de kleinere vliegvelden). Zij werken dus als het ware dienstoverschrijdend. De klachtbehandeling van de flexiteams werd ook neergelegd bij de contactfunctionaris klachtbehandeling van de Spoorweg- en Verkeerspolitie.

We zien dus als het ware een natuurlijke ontwikkeling van aanvankelijk klachtbehandeling bij de lijnchef naar een meer centraal uitgevoerde klachtbehandeling, weliswaar nog wel op dienstniveau, maar bij ziekte en verlof neemt de klachtencoördinator waar.

Het ligt voor de hand om in 2012 deze ontwikkelingen te evalueren. Daarbij kunnen dan ook de eventuele veranderingen als gevolg van de vorming van een landelijke politie meegenomen worden.

Elektronisch afhandelen van klachten

Naar aanleiding van het onderzoek van de Inspectie Openbare Orde en Veiligheid (OOV) 'Klagen staat vrij' (2007) heeft het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

in 2009 een onderzoek laten instellen naar eventuele knelpunten m.b.t. klachtbehandeling door de politie. Dit onderzoek werd uitgevoerd door prof. dr. M.C. Euwema (Universiteit Leuven) en dr. N. Kop (Politieacademie). Zij kwamen op basis van hun bevindingen tot twaalf aanbevelingen voor de politiekorpsen. Eén daarvan luidde:

“Bevorder het elektronisch afhandelen van klachten in plaats van bijvoorbeeld het schriftelijk indienen en afhandelen. Dit vermindert de administratieve lasten voor politieambtenaren.” De mogelijkheid van het per e-mail indienen van klachten werd bij het KLPD al vóór het onderzoek van Euwema en Kop ingevoerd. De aanbevelingen werden dan ook gezien als stimulans om op de ingeslagen weg verder te gaan.

Aankankelijk werd de mailbox klachten@klpd.politie slechts gebruikt als een elektronische brievenbus voor de ontvangst van klachten. In 2011 werd ruim 60% van de klachten via de e-mail ontvangen. In 2011 zijn we dit medium ook steeds vaker gaan gebruiken voor (een deel van) onze communicatie met de klager, waaronder de bevestiging van de informele afdoening van de klacht.

Deze snelle en minder formele wijze van communicatie wordt door de burger op prijs gesteld en geeft administratieve lastenverlichting. Deze werkwijze zal dan ook, waar dit mogelijk en gepast is, worden voortgezet.

Afdoening van klachten door bemiddeling/mediation

In het jaarverslag 2009 werd uitvoerig over dit onderwerp geschreven. We zullen dit hier dan ook niet herhalen. Belangstellenden verwijzen we naar dit verslag.

In 2011 werden 6 klachten door bemiddeling (gesprek tussen klager en beklagde onder leiding van de klachtbehandelaar) opgelost. Dat is slechts 4% van de klachten die informeel werden opgelost **maar het betreffen wel klachten die zonder bemiddeling hoogstwaarschijnlijk in het formele circuit terecht waren gekomen.**

Wanneer het de klachtbehandelaar niet lukt om de klacht informeel op te lossen (en de klachtencommissie dus om advies wordt gevraagd), moet uit zijn rapportage blijken dat klachtbemiddeling aan de klager is voorgesteld en wat er de reden van is waarom bemiddeling niet heeft plaatsgevonden dan wel niet tot oplossing van de klacht heeft geleid. Er worden dus geen klachten formeel afgedaan zonder dat klachtbemiddeling **aan de klager is voorgesteld.**

Conclusies op basis van analyses

Rijgedrag verkeerspolitie

Veel klachten over de Dienst Verkeerspolitie gaan over het verkeersgedrag. Vaak blijken burgers niet op de hoogte te zijn van de ontheffing van de bepalingen van het RVV 1990 voor de politie. Zij denken – ten onrechte – dat de politie, als het nodig is de maximum snelheid te overschrijden, gebruik moet maken van optische en geluidsignalen. Gebruik van deze signalen maken het politievoertuig echter tot een voorrangsvoertuig en dat is niet altijd nodig of wenselijk. Voor de inhalende surveillance, waarbij harder wordt gereden dan het overige verkeer om meer te kunnen zien, wordt dan ook geen gebruik gemaakt van optische en geluidssignalen maar van de ontheffing.

Toezening van de folder “Een politievoertuig in het verkeer” waarin ingegaan wordt op vragen als “Waarom mag de politie te hard rijden?” en “Waarom rijdt de politie over de vluchtstrook?” is vaak voldoende om reactie van klagers naar tevredenheid te beantwoorden.

Een verkeersgedraging die hoog genoteerd staat in de Ergernis Top Tien, waar de verkeerspolitie extra aandacht aan besteedt, is het bumperklevan. Op de rechter rijstrook

rijden de vrachtauto's en het overige langzamer rijdende verkeer. Op de linker rijstrook rijdt het snellere verkeer. De verkeersregels in Nederland verplichten bestuurders om zoveel mogelijk rechts te rijden. Wanneer er even een 'gat' ontstaat in de rechter verkeersstroom wordt de 'linksrijder' geacht naar rechts te gaan. Als men dit doet is de praktijk dat de opengevallen ruimte op de linker rijstrook direct wordt dichtgereden door het achterop komende verkeer. De bestuurder die naar rechts is gegaan loopt al snel in op de langzamer rijdende voorligger, maar kan doordat het gat inmiddels is dichtgereden niet meer naar links en rijdt zo in de fuik en moet afremmen. De praktijk is dan ook dat veel automobilisten op de linkerrijstrook blijven rijden, ook als er even een mogelijkheid is om naar rechts te gaan, terwijl de regelgeving daarin niet voorziet.

Wanneer men dan op de linker rijstrook rijdt, met de ter plaatse geldende maximum snelheid en men dus voor achterliggers geen belemmering zou mogen vormen, levert het veel ergernis op als men van achteren door een automobilist, die de maximum snelheid negeert, door middel van bumperkleven wordt opgedrukt. Men wordt als het ware tot een keus gedwongen: naar rechts gaan, met als gevolg dat men in de fuik rijdt, of sneller rijden en ook de maximum snelheid overschrijden.

Nu wordt de burger niet alleen geconfronteerd door bumperklevende andere burgers maar ook met bumperklevende bestuurders van politievoertuigen, althans uit klachten blijkt dat het rijgedrag zo wordt ervaren.

In het kader van de inhalende surveillance wordt er door de politie harder gereden dan de maximum snelheid, waarbij men echter geconfronteerd wordt met verkeer op de linker rijstrook waardoor men gedwongen wordt in te houden. Men gaat dan nogal eens dicht achter de voorligger rijden. De tussenruimte wordt vaak betwist. De burger ervaart de afstand te klein terwijl de politieambtenaar dit doorgaans relativeert en zich vaak ook nog beroept op zijn getraindheid en ervaring.

Naast het al dan niet te dicht achter de voorligger rijden wordt er naar links en rechts gestuurd met het doel dat de politieauto voor de voorliggende bestuurder in de spiegels zichtbaar wordt. Dit staat bij de verkeerspolitie bekend als 'vegen'.

Dit 'vegen' is een techniek die door de vakinstructeurs wordt aangeleerd omdat veel bestuurders op de snelweg maar weinig in de achteruitkijkspiegel kijken. Het is een techniek die gebruikt wordt om duidelijk te maken dat men wil inhalen (in het kader van de inhalende surveillance of om naar een melding te gaan). Let wel: bumperkleven wordt niet aangeleerd!

Uit de klachten blijkt dat het snel inrijden op de voorligger, zonder gebruik van optische en geluidsignalen, gevolgd door vegen, waarbij al dan niet te dicht op de voorligger wordt gereden, door de burger vaak niet wordt begrepen. Men gaat er vanuit dat de politie optische en geluidsignalen kan voeren als men haast heeft en zich anders aan de regels moet houden. Beklaagde politieambtenaren geven als argument dat zij het (snel) dicht naderen van de voorligger en het 'vegen' hanteren als men er langs wil in het kader van de inhalende surveillance of om de bestuurder te attenderen dat hij of zij onnodig lang links blijft rijden. Zij veronderstellen dat deze manier van communiceren duidelijk is, maar uit de klachten blijkt dat dit veelal niet het geval is.

Gelet op het feit dat relatief veel klachten over de verkeerspolitie dit onderwerp betreffen, lijkt het van belang om (extern) te blijven communiceren dat de verkeerspolitie inhalend surveilleert en daarbij harder rijdt dan het overige verkeer en dat dit is toegestaan (onthefving RVV 1990 voor de politie en beperkt door de brancherichtlijn voor verkeerspolitie).

Daarnaast is het van belang om (intern) te (blijven) communiceren dat bumperkleven als communicatiemiddel niet acceptabel is en dat een beroep op de ontheffing van het RVV 1990 door de dienstleiding niet wordt geaccepteerd evenmin een beroep op de rijvaardigheid.

Invullen schadeformulier bij ongevallen

Hulpverlening zit de politieambtenaar als het ware in de genen, maar dit kan ook verkeerd uitpakken. Evenals voorgaande jaren hebben we ook dit jaar weer een aantal klachten gekregen over het invullen van het Europese schadeformulier door politieambtenaren. Het gaat dan meestal om de situatieschets. Als de situatieschets is gemaakt door de politieambtenaar en deze schets speelt vervolgens een rol bij de afwijzing van de schadeclaim dan zijn mensen nogal eens geneigd de juistheid van de schets te betwisten en zich erop te beroepen dat niet zij maar de politie deze schets heeft gemaakt.

Het advies is dan ook om deze goedbedoelde hulp niet meer te verlenen. Het is beter om de eigen bevindingen in het systeem 'Basis Voorziening Handhaving' (BHV) te vermelden.

Overzicht van gegronde en ongegronde klachten

Bij de informele klachtafhandeling wordt alleen vastgelegd om welke klachtaspecten het gaat. Tijdens de behandeling van de klacht zullen de klachtbehandelaar en de beklagde bespreken op welke punten de klager (deels) gelijk heeft. Bespreking kan ook plaats vinden nadat de afdoeningsbrief aan de beklagde is uitgereikt.

Alleen na formele klachtafhandeling met voorafgaand advies van de klachtencommissie, vindt een officiële beoordeling van de klachtaspecten plaats.

Een klacht wordt dan als 'gegrond' aangemerkt als alle klachtonderdelen gegrond zijn bevonden.

Als een klacht uit meerdere klachtonderdelen bestaat en tenminste één van de klachtonderdelen gegrond wordt bevonden, wordt de klacht geregistreerd als 'deels gegrond'. Een klacht krijgt het predicaat 'ongegrond', als geen van de onderscheiden klachtonderdelen als 'gegrond' wordt aangemerkt. Als een klacht niet te beoordelen is, krijgt de klacht de aanduiding 'geen oordeel'.

De beoordeling van de formeel afgedane klachten zag er in 2011 als volgt uit.

Formeel afgedane klachten	11
<i>waarvan gegrond</i>	<i>1</i>
<i>waarvan deels gegrond</i>	<i>6</i>
<i>waarvan ongegrond</i>	<i>4</i>
<i>waarvan geen oordeel</i>	<i>0</i>

Trends

Klachten over de Luchtvaartpolitie

luchtondersteuning wordt door de Nederlandse politie steeds meer ingezet.

De keerzijde hiervan is een toenemend aantal klachten over geluidsoverlast, met name in de avond- en nachturen.

Een achtervolging per helikopter van een per auto vluchtende overvaller geeft vanwege de snelle verplaatsing niet zoveel geluidsoverlast, maar wanneer een overvaller te voet een woonwijk in vlucht, levert een zoekactie waarbij de helikopter boven de woonwijk blijft cirkelen, met name 's nachts, al snel een aantal klachten op.

De vanzelfsprekendheid waarmee in het verleden werd aangenomen dat er een goede afweging wordt gemaakt tussen noodzaak en overlast is tegenwoordig veel minder.

Bestrijding van criminaliteit door de politie vindt bijna elke burger erg belangrijk, maar zodra de burger daar zelf hinder van ondervindt, prevaleert al gauw het eigen belang. Er verschijnen dan quotes op het internet als: "Vliegen ze vrolijk rondjes boven mijn huis met de snelheid van een fiets. Wat bezielt die idioten. Dochtertje wakker, wat een ellende. Zeker een voetganger door rood licht."

Anderen denken dit wellicht ook, maar reageren wat beschaafder en roepen de politie door middel van een klacht 'ter verantwoording'. Het voordeel daarvan is dat er tenminste een dialoog plaatsvindt en dat klager na uitleg begrip toont en tevreden is. Maar dit houdt wel in dat de politie steeds meer capaciteit moet steken in behandeling van klachten die ongegrond blijken te zijn. In dit voorbeeld niet ongegrond in de zin dat er van overlast geen sprake is geweest. Die was er wel degelijk en het is ook heel vervelend als je kind daardoor wakker wordt, maar ongegrond in die zin dat de politie zich bewust is van die overlast en een goede afweging maakt tussen overlast en noodzaak en de overlast zo beperkt mogelijk houdt.

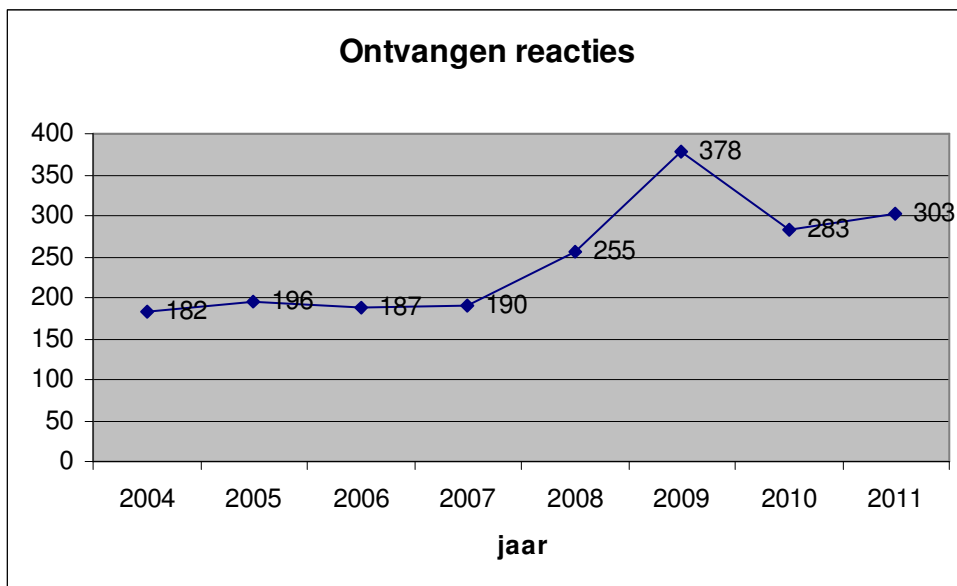
De burger zal er aan moeten wennen dat veiligheid een prijs heeft en dat overlast niet altijd is te voorkomen. Berichtgeving in de media kan klachten ook voorkomen.

Stijging aantal reacties, daling aantal klachten

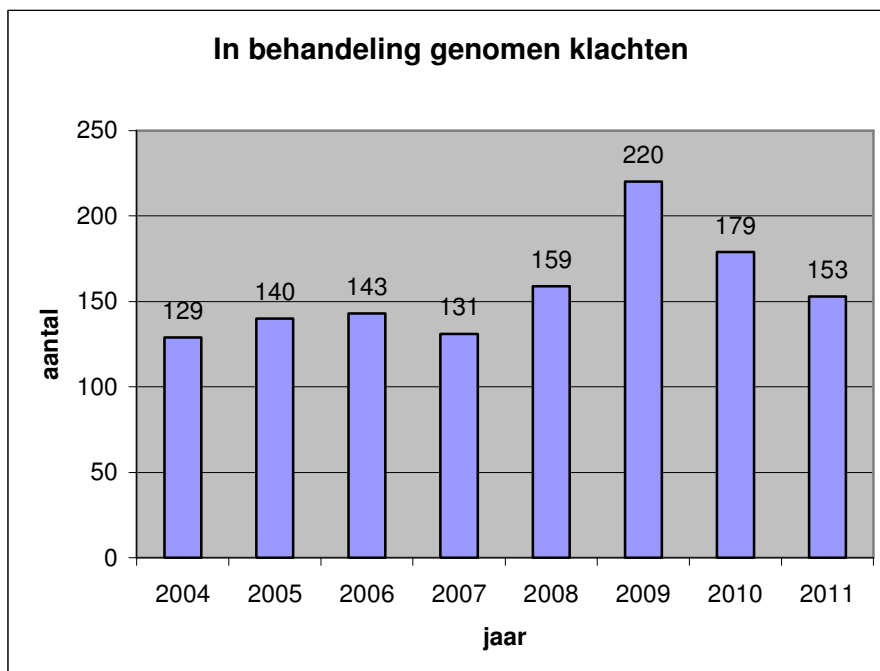
In 2011 werden door de klachtencoördinator 303 brieven en e-mails van burgers ontvangen en behandeld. Dat is 7% meer dan in 2010.

Daarvan werden er 153 als klacht over (een) gedraging(en) van (een) medewerker(s) van het KLPD in behandeling genomen. In 2010 waren dat er 179.

We zien dus een stijging van 7% van het aantal reacties in 2011, terwijl daarentegen het aandeel klachten met maar liefst 14,5% daalde.

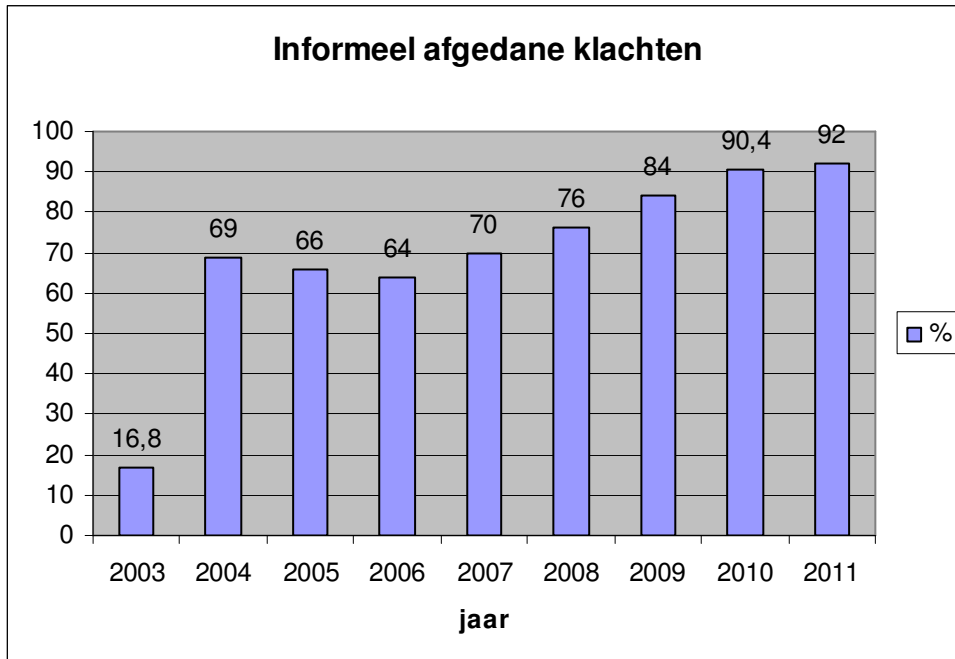


Aan de stijging van het aantal klachten, die is ingezet in 2008 en die een piek vertoonde van 220 in 2009, is dus niet alleen een eind gekomen, maar is in 2010 omgebogen in een daling die zich in 2011 heeft doorgezet, waardoor we zelfs weer iets onder het niveau van 2008 zijn gekomen.



Percentage informeel opgeloste klachten

Naast de resultaten betreffende de tijd streeft het KLPD ook resultaten na betreffende de wijze waarop een klacht wordt opgelost. Het KLPD streeft er naar om ten minste 90% van de klachten informeel naar tevredenheid van de klager op te lossen.



Het percentage informeel afgedane klachten steeg in 2004 van 16,8% naar 69%. In de twee daarop volgend jaren daalde het percentage licht, doordat de Verkeerspolitie achter bleef, maar sinds 2007 zien we een gestaag stijgende lijn tot maar liefst 92% in 2011. Dit komt mede door vaste klachtbehandelaars en de inzet van bemiddeling. Er is meer aandacht voor wat de klager met zijn klacht zou willen bereiken.

Leermomenten en ondernomen acties

Algemeen

Ongeacht of de klacht formeel dan wel informeel werd afgehandeld, moet het diensthoofd in de begeleidende brief waarmee hij het rapport van de klachtbehandelaar aanbiedt aan de klachtencoördinator niet alleen aangeven of er sprake was van een leermoment, maar ook welke maatregelen naar aanleiding van de klacht en de eventuele leermomenten zijn genomen. Doel hiervan is de aandacht niet alleen te richten op het afhandelen van de klacht, maar bij elke klacht nadrukkelijk na te denken of we van de klacht kunnen leren en hoe we hier proactief mee om kunnen gaan.

De klachtbehandelaar moet in zijn rapportage aangeven of de klacht al dan niet een leermoment bevat, wat de inhoud van het leermoment is en welk soort leermoment het betreft.

Soorten leermomenten:

- een individueel leermoment;
- een leermoment voor het dienstonderdeel van beklagde;
- een leermoment voor de dienst;
- een leermoment voor de dienst waaraan korpsbreed aandacht besteed zou kunnen worden.

De leermomenten uit klachten beperkten zich in 2011, evenals het voorgaande jaar, tot individuele leermomenten, dus een leermoment voor de bij de klacht betrokken

politieambtenaar. Toch brengen sommige diensten die momenten ook onder de aandacht bij de andere medewerkers. Het effect daarvan is naar verwachting niet groot omdat mensen over het algemeen niet leren van fouten van anderen maar alleen van hun eigen door hen zelf onderkende fouten.

(Leermomenten) bij klachten over rijgedrag

Klachten over het rijgedrag van de Verkeerspolitie worden doorgaans door de klachtbehandelaar in een gesprek met de klager opgelost, zonder dat beklagde naar diens visie op de klacht wordt gevraagd. Voor klager is de toezegging dat de klacht door de leidinggevende met betrokkene wordt besproken meestal voldoende om de klacht naar tevredenheid af te handelen. Het is dan wel zaak dat de evaluatie plaats vindt en wordt teruggekoppeld.

Beklaagden en OC's vinden dergelijke klachten vaak geen behandeling waard en moeten vaak door de klachtbehandelaar worden overtuigd van de noodzaak van een (schriftelijke) reactie naar de klager.

ANPR

Deze afkorting staat voor Automatic Number Plate Recognition. Dit is een systeem waarbij een camera (op een vaste positie of in een rijdend voertuig) verbonden is met een computer die de opnames van kentekens vergelijkt met referentielijsten met 'gezochte' kentekens. Dit kunnen bijvoorbeeld referentielijsten zijn van mensen die nog een geldboete moeten betalen, die door politie/justitie gezocht worden, die een ontzegging hebben van de rijbevoegdheid, waarvan het rijbewijs ongeldig is verklaard enz.

Zo levert het Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR) gegevens aan over rijbewijzen waarvan de geldigheid is opgeschort of die ongeldig zijn verklaard. Met behulp van de gegevens van de Rijksdienst voor het Wegverkeer wordt er dan een kenteken bij bijgezoekt, waarna dit kenteken in ANPR wordt opgenomen. Bij het herkennen van een kenteken volgt een signaal. Dit signaal is slechts een indicatie. De politie zal altijd moeten blijven controleren of er daadwerkelijk iets aan de hand is. Als voorbeeld: De eigenaar van een auto met een bepaald kenteken kan gezocht worden door de politie, maar dat wil nog niet zeggen dat die persoon op het moment van signaleren ook daadwerkelijk in de auto zit.

Het systeem is bedoeld voor de hele Nederlandse politie en is in ontwikkeling bij het programmabureau ANPR dat is ondergebracht bij het KLPD. Het systeem wordt gaandeweg aan de hand van ervaringen geperfectioneerd.

Het KLPD ontving een klacht over een ANPR registratie.

Naar aanleiding van een ongeval werd door de politie een melding gedaan aan het Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR). Dit is het beginpunt van een zogenoemde vorderingsprocedure als het vermoeden bestaat, dat de houder van een rijbewijs niet meer voldoet aan de eisen voor geschiktheid of rijvaardigheid.

Als gevolg daarvan werd de geldigheid van het rijbewijs van een klager opgeschort en volgde een onderzoek naar de rijvaardigheid. Betrokkene bleek over voldoende rijvaardigheid te beschikken en kreeg uiteindelijk een nieuw rijbewijs voor minder categorieën dan haar oude rijbewijs. Het oude rijbewijs werd ongeldig verklaard.

Op het moment dat de geldigheid van het rijbewijs van deze mevrouw werd opgeschort kwam zij op een lijst te staan die het CBR aan het programmabureau ANPR verstrekke. Het kenteken van de auto van deze mevrouw werd in ANPR opgenomen. Tijdens de schorsingsperiode werd deze auto door ANPR gedetecteerd en werd de bestuurder gecontroleerd. Mevrouw bleek zelf niet de bestuurster te zijn maar haar zoon zat achter het stuur en hij had een geldig rijbewijs. Niets aan de hand dus.

Nadat zij een nieuw rijbewijs had gekregen werd haar auto nog een keer door ANPR gedetecteerd. Toen bestuurde zij zelf de auto en kon zij een geldig rijbewijs tonen. Dus opnieuw niets aan de hand. Maar waarom stond zij nog steeds in ANPR?

De geldigheid van het oude rijbewijs was aanvankelijk opgeschort. Dat was de reden waarom haar auto voor het eerst in ANPR werd opgenomen. Vervolgens slaagde zij voor het onderzoek en kreeg ze een nieuw rijbewijs. Het oude rijbewijs werd vervolgens ongeldig verklaard en ook ongeldig verklaarde rijbewijzen worden door het CBR doorgegeven waarna het bijbehorende kenteken in ANPR wordt geplaatst. Omdat het oude rijbewijs ongeldig blijft, bleef dus de auto van klaagster in ANPR staan. Met dergelijke situaties was (nog) geen rekening gehouden. Deze klacht leverde dus een leermoment op voor het programma ANPR en is als zodanig geëvalueerd.

Aanbevelingen

De klachtencommissie noch de Nationale ombudsman hebben in 2011 aanbevelingen gedaan aan het KLPD.

3 Aantallen en afdoening

Het aantal klachten is in 2011 ten opzichte van het voorgaande jaar gedaald van 179 naar 153. Dat is een daling van 14,5%. Meer daarover kunt lezen in hoofdstuk 2.2 Terugblik 2011 onder "Trends".

3.1 Kwantitatief jaarverslag

In behandeling voorgaand jaar		11
Intake		
Ontvangen klachten		303
Niet in behandeling genomen cf. AWB	65	
Doorzending andere instantie	85	
		<u>153</u>
In behandeling genomen		<u>153</u>
Klachtbehandelingen in verslagjaar		164
Informele behandeling		
Geen reactie klager	0	
Bevredigende oplossing	144	
<i>Nog in behandeling</i>	9	
Informeel afgehandeld		<u>144</u>
Formele behandeling		
Afdoening rechtstreeks	0	
Na behandeling in Commissie	11	
<i>Nog in behandeling</i>	<u>0</u>	
Formeel afgehandeld		<u>11</u>
Totaal afgehandeld		155
Nog in behandeling	9	

3.2 Beslissingen per categorie

Bij het KLPD vindt doorgaans alleen bij formele afhandeling van een klacht een beoordeling plaats. De informele fase is er op gericht om de grief naar tevredenheid van de klager op te lossen. Beantwoording van de vraag, of de klacht gegrond of ongegrond is, is daarbij vaak niet van belang. Het beoordelen van het (on)gegrond zijn van een klachtaspect kan contraproductief zijn. Het onderstaande overzicht is voor wat betreft gegrondheid dan ook alleen ingevuld voor wat betreft klachten die formeel zijn afgedaan. Voor wat betreft de klachten die informeel zijn afgedaan is in de kolom 'Overige' aangegeven hoe vaak deze klachtrubriek voorkwam.

Rubriek	Beslissing	Informele afdoening			Formele afdoening			Totalen
					On- Geground	Deels gegrond	Geen oordeel	
Geweld								
	Fysiek		5		2		1	8
	Handboeien		1	1	1			3
	Wapenstok							
	Pepperspray							
	Diensthond							
	Vuurwapen							
	Subtotaal:		6	1	3		1	11
Bevoegdheden								
	Vrijheidsbeneming		3		1			4
	Binnentreden		2					2
	Doorzoeken							
	Inbeslagneming		1					1
	Fouilleren							
	Zaakwaarneming		1					1
	Identificatie (conform WID)		1					1
	Verhoor		1					1
	Subtotaal:		9		1			10
Dienstverlening & Service								
	Bereikbaarheid		5					5
	Niet of te laat komen		1					1
	Aangifte/klacht niet opnemen		3					3
	Informatieverstrekking		3	1			1	5
	Privacyschending		2					2
	Persvoorlichting							
	Klachtbehandeling			1			1	2
	Subtotaal:		14	2	0	0	2	18
Niet individueel politieoptreden								
	Geen of onvoldoende actie		10		2			12
	Onjuiste actie		26		1			27
	Arrestantenbehandeling				1			1
	Subtotaal:		36		4			40
Individueel politieoptreden								
	Discriminatie		1					1
	Seksuele intimidatie							
	Bejegening/houding/gedrag		52	1	5	1	1	60
	Afspraken niet nakomen		4					4
	Naam/legitimatie		8		1	1		10
	Verkeersgedrag		44	1	1			46
	Vastleggen/verantwoorden		9	2	1			12
	Deskundigheid		8					8
	Objectiviteit		1					1
	Subtotaal:		127	4	8	2	1	142
	Totalen:		192	7	16	2	4	221

Opmerkingen:

1. In deze tabel worden de oordelen per klachtrubriek weergegeven (en niet per klacht). Per klacht kunnen er meerdere klachtelementen onderscheiden worden en dus ook beoordeeld worden. De som van het aantal beoordelingen is dus groter dan de som van het aantal behandelde klachten.
2. Er wordt vanuit gegaan dat er van een klachtelement één (eind)oordeel meegenomen wordt ten behoeve van de totaalstelling.

3.3 Resultaten tijdigheid en oorzaken

Naast de wettelijke termijnen, vastgelegd in de Politiewet 1993, waarbij is bepaald dat een klacht binnen een termijn van 10 weken moet zijn afgehandeld en binnen 14 weken indien er een adviescommissie is ingeschakeld, hanteert het KLPD nog andere streefcijfers.

Termijn eerste contact met de klager

Wanneer het lang duurt voordat de klager een reactie op zijn klacht krijgt, neemt de wreveld toe en wordt het moeilijker de klacht naar tevredenheid op te lossen. Een snelle en serieuze reactie op de klacht vergroot de kans om de klacht naar tevredenheid van de klager op te lossen.

Er wordt dan ook gestreefd naar een snel eerste contact tussen klachtbehandelaar en de klager. De maximumtermijn waarbinnen dit eerste contact moet plaatsvinden is in 2011 teruggebracht van tien naar zeven dagen. Voorafgaand aan dit eerste contact heeft de klachtencoördinator aan de klager al een ontvangstbevestiging en informatie over de procedure van de klachtenbehandeling toegezonden. Dit vindt doorgaans per kerende post plaats, met dien verstande dat de ontvangst van klachten die in het weekend per e-mail worden ontvangen, op maandag worden bevestigd.

Het eerste contact met de klager is in principe een telefonisch contact, maar als dat niet mogelijk is omdat klager niet te bereiken is of bijvoorbeeld (nog) geen telefoonnummer heeft opgegeven, kan dit ook een brief of e-mail zijn waarin de klachtbehandelaar zich als zodanig bekend maakt en klager verzoekt telefonisch contact met hem op te nemen.

Als streefwaarde wordt gehanteerd dat in 90% van de klachten dit eerste contact binnen één week plaatsvindt.

Termijn	Niet gehaald		
	%	Aantal	Oorzaak (*)
Korpstermijn 1e contact ≤ 1 wk	18%	22	organisatorisch probleem korps
		6	door klager
10-weken-termijn (informele fase)	9 %	9	organisatorisch probleem korps
		4	door klager
		0	complexiteit klacht
14-weken-termijn (formele fase)	70%	5	organisatorisch probleem korps
		2	door klager
		0	complexiteit klacht

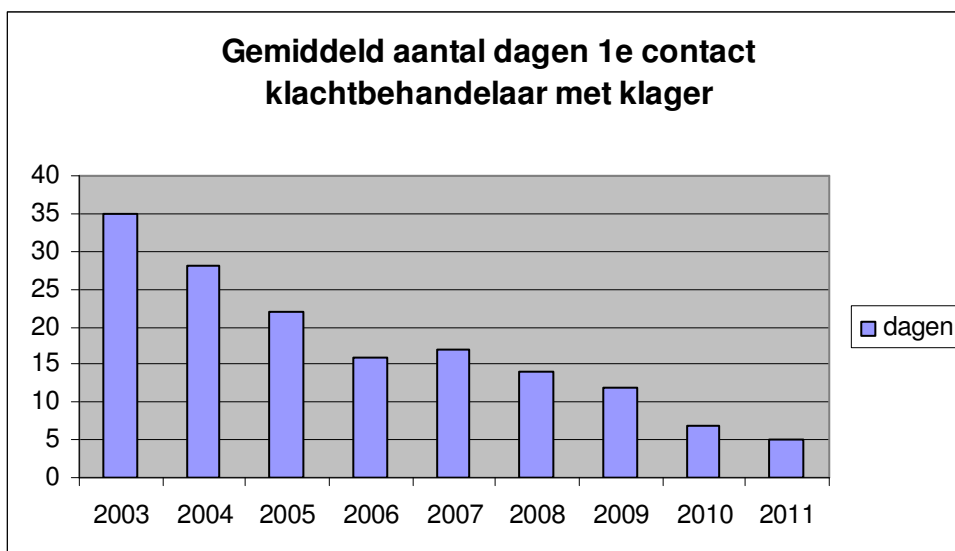
(*) Het is mogelijk dat een combinatie van redenen de oorzaak van een vertraging is. In dat geval is de meest bepalende reden geteld.

Sinds 2003 vertoont de gemiddelde termijn van het eerste contact met de klager een dalende lijn. Dit laat zien dat klachtbehandeling meer prioriteit heeft gekregen.

In 2010 werd gemiddeld na 5 dagen door de klachtbehandelaar contact opgenomen met de klager. We vermeldden toen in het jaarverslag dat er tussen de diverse diensten zijn er nog wel verschillen waren. Bij de Verkeerspolitie, de Spoorwegpolitie en de Waterpolitie was het gemiddeld 6 dagen.

Deze drie diensten zijn erin geslaagd de termijn te verkorten. Zij komen in 2011 uit op respectievelijk 3, 4 en 5 dagen.

In 2010 werd vermeld dat er bij de Dienst Operationele Samenwerking (o.a. luchtvaartpolitie, 112 centrale, meldkamer en levende have) nog wel wat tijdswinst viel te halen. Deze dienst zat op een gemiddelde van 11 dagen. Dit is in 2011 teruggebracht tot 10 dagen, maar dat is nog altijd significant meer dan bij de Verkeers-, Spoorweg- en Waterpolitie.



Bij de Dienst Nationale Recherche werd het gemiddelde van 10 in 2010 teruggebracht naar 1 dag in 2011. Daar is dus een behoorlijke tijdswinst behaald waardoor deze dienst nu ruimschoots binnen de norm zit.

Behandeltijd bij de diensten

Om de wettelijke termijnen voor afhandeling van klachten (10 weken bij informele afdoening van klachten en 14 weken bij formele afdoening) te kunnen realiseren, is de maximale tijd waarbinnen de diensten hun aandeel in de klachtbehandeling dienen af te ronden gesteld op 7 weken.

De gemiddelde behandeltijd bij de diensten was in 2011 31 dagen (2010: 35 dagen).

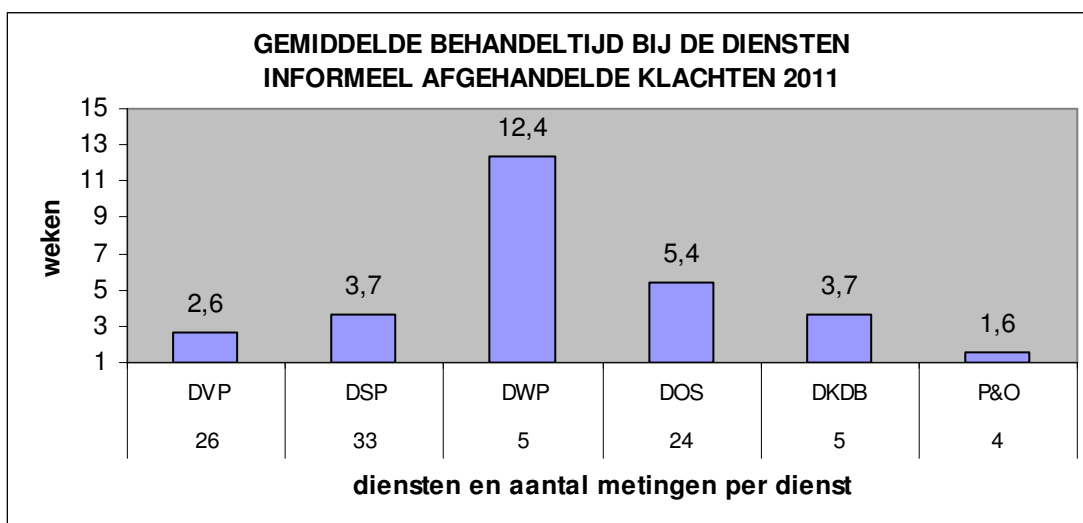
Bij de informeel afgedane klachten was dit 28 dagen, terwijl bij de formeel afgedane klachten de gemiddelde behandeltijd bij de diensten 63 dagen was (2010: 86 dagen). Zodra een klacht dus niet informeel wordt opgelost, gaat het bij de diensten nog steeds aanmerkelijk langer

duren, maar er is wel een duidelijke verbetering zichtbaar ten opzichte van het jaar 2010 (-27%).

Het verschil in behandeltime is niet verwonderlijk want bij een informele afdoening kan vaak worden volstaan met één telefoongesprekken (en een stukje verslaglegging), terwijl bij een formele afdoening er meestal meerdere gesprekken gevoerd moeten worden. Daarnaast moeten er verklaringen worden opgenomen en vindt er wederhoor plaats en maakt de klachtbehandelaar een uitgebreidere verslaglegging. Dat vergt veel meer tijd.

Onderling vertoonden de diensten echter grote verschillen.

Gemiddeld bleven zij, in geval van informele afdoening, binnen de maximaal beschikbare termijn van zeven weken. De Dienst Waterpolitie zat daar als enige dienst ruim boven met gemiddeld 12,4 weken.



Behandeltijd bij de klachtencommissie

De gemiddelde behandeltime van de klachtencommissie was 39 dagen (tegen 47 dagen in 2010) terwijl hier 4 weken voor staat. Bij drie van de elf klachten adviseerde de commissie binnen de termijn van 4 weken. Bij één klacht werd die termijn met één dag overschreden. Bij de overige zeven klachten was de termijn 5 tot 8 weken.

Totale behandeltime bij formele afdoening

Kijken we naar de totale doorlooptime bij een formele afdoening (aandeel dienst + aandeel klachtencommissie + aandeel Korpschef + aandeel klachtencoördinator) dan komen we op een gemiddelde van 119 dagen (2010: 140 dagen) of 17 weken en dus nog altijd gemiddeld ruim 3 weken langer dan de wettelijke termijn van 14 weken.

Totale behandeltime bij informele afdoening

Bij informele afdoening was de gemiddelde totale doorlooptime (KC en klachtencommissie hebben hierin geen rol) 3,7 weken in 2011 en dat is dus ruimschoots binnen de wettelijke termijn.

4 Onafhankelijke klachtencommissie

Algemeen

De onafhankelijke Klachtencommissie Korps landelijke politiediensten bestaat uit een voorzitter, een plaatsvervangend voorzitter en vijf leden. De klachtencommissie is samengesteld uit vertegenwoordigers van de zittende magistratuur (2), de staande magistratuur (1), het openbaar bestuur (2), de politie (1) en een maatschappelijke organisatie (1). De commissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris.

Aantal klachten

In 2011 is door de commissie 16 keer vergaderd en zijn, aansluitend aan de vergaderingen, in het totaal 12 klachthoorzittingen gehouden (in 2010 waren dit er 21). De commissie heeft in 2011 initieel 149 klachten ontvangen en in haar vergaderingen besproken. Twaalf (*) klachten zijn in 2011 in een hoorzitting behandeld waarbij klagers en beklaagden zijn uitgenodigd gebruik te maken van hun recht om door de commissie te worden gehoord. Hiervan hebben in 2011 negen klagers en drie beklaagden gebruik gemaakt. De wijze van oproepen, respectievelijk uitnodigen, van de betrokken beklaagden verloopt naar het oordeel van de commissie bevredigend. Het betrokken diensthoofd wordt geïnformeerd indien één van de medewerkers voor een hoorzitting wordt opgeroepen of uitgenodigd. De commissie constateert dat in 2011 het een aantal malen is voorgekomen dat medewerkers van het KLPD, die als beklaagden door de commissie zijn uitgenodigd voor een hoorzitting, aangaven niet van hun recht op wederhoor gebruik te willen maken. Tevredenstellend is dat wederom een hoog aantal klachten is afgehandeld via de klachtbehandelaar van de Dienst. Van die gevallen wordt telkens een afdoeningsbrief ter kennisneming aan de commissie gezonden. De commissie heeft op deze wijze lopende het jaar een goed overzicht kunnen behouden over de soort klachten en de wijze van afhandeling van alle klachten.

() Bij één klacht bleek de klager toch een bemiddelingsgesprek te willen. Deze klacht werd alsnog formeel afgehandeld. Dit verklaart waarom de er in de tabel onder 3.1 vermeld staat dat er 11 klachten formeel werden afgehandeld.*

Adviezen

De commissie acht het zeer nuttig dat klagers en beklaagden naar de hoorzitting komen. De commissie kan zich dan, in aanvulling op de schriftelijke stukken, een beter oordeel vormen over de gebeurtenis waarover de klacht is ingediend. De commissie formuleert op basis van de stukken en op wat zij tijdens de hoorzitting verneemt een advies ten behoeve van de korpschef.

Het leren van klachten

In het jaargesprek met de korpschef heeft de commissie het punt van het leermoment tijdens de klachtbehandeling nog eens onder de aandacht gebracht. De korpschef heeft opnieuw uitgesproken dat hij van elke ingediende klacht een leermoment wil maken voor de betreffende dienst en/of medewerker. Ook in 2011 blijkt dat bepaalde klachtaspecten meer dan gemiddeld zijn voorgekomen in de klachtenbehandeling. Een veel voorkomend klachtaspect is de onheuse bejegening van burgers door politiefunctionarissen, terwijl ook het verkeersgedrag (rijgedrag, vaargedrag en vlieggedrag) van de "Operationele Diensten" van het KLPD meer dan gemiddeld als klachtaspect is genoemd. De commissie heeft de korpschef over deze laatste constatering hernieuwd bijzondere aandacht gevraagd.

Samenstelling klachtencommissie KLPD:

Voorzitter

De heer mr. J.M. Reinking, vice-president Gerechtshof te Den Haag

Lid/plv. voorzitter

De heer mr. A. Kootstra, consultant Ordina.

Leden

- Mevrouw H. van Rijnbach-De Groot, burgemeester gemeente Etten-Leur;
- De heer C.K. Bakker, oud-korpschef politieregio Gelderland-Midden;
- De heer mr. A.B. Vast, oud hoofd officier van justitie te Zwolle en Lelystad en oud hoofd advocaat-generaal te Den Haag;
- Mevrouw mr. M.N. Kallen-Morren, oud gedeputeerde provincie Utrecht, oud wethouder gemeente Houten, oud waarnemend burgemeester gemeente Neerijnen en oud waarnemend burgemeester gemeente Geldermalsen;
- Mevrouw mr. H.Y. Buyne, raadsheer Gerechtshof Arnhem

5 Nationale ombudsman

Als een klager niet tevreden is over de klachtenbehandeling of de beoordeling van de klacht, kan hij tot één jaar na afhandeling van de klacht de Nationale ombudsman verzoeken een onderzoek in te stellen. De klager wordt in de afhandelingsbrief op deze mogelijkheid gewezen. Aft de Nationale ombudsman het verzoek ontvankelijk, dan vraagt hij de korpsbeheerder om een reactie. De korpschef adviseert dan de korpsbeheerder. De klachtencoördinator, die rechtstreeks door het bureau van de Nationale ombudsman wordt geïnformeerd over het verzoek aan de korpsbeheerder, adviseert op zijn beurt de korpschef. Dit maakt een adequate reactie mogelijk.

In 2011 werden door de Nationale ombudsman geen openbare rapporten uitgebracht die betrekking hadden op het KLPD.

De Nationale ombudsman nam wel een standpunt in over een kwestie die door een beklagde medewerker van het KLPD aan de ombudsman was voorgelegd. De casus was als volgt:

Door een burger werd een klacht ingediend over een politieambtenaar van het KLPD. De klachtbehandelaar vroeg beklagde via zijn chef om een (schriftelijke) reactie op de klacht. Beklaagde vond dat de klacht niet in behandeling genomen zou moeten worden of anders door een leidinggevende afgehandeld zou moeten worden. Hij wilde daar niet zelf mee lastig gevallen worden. Dit liet hij zijn chef mondeling weten. Hij stelde geen inhoudelijke schriftelijke reactie voor de klachtbehandelaar op. Ondanks dit gebrek aan informatie van de beklagde is de klachtbehandelaar in gesprek gegaan met de klager en heeft de klacht informeel opgelost. Dit werd schriftelijk aan de klager bevestigd, zonder daarbij inhoudelijk op de klacht in te gaan of een standpunt in te nemen.

Beklaagde was het niet eens met deze afhandeling. Hij vond dat hij niet van alle blaam gezuiverd was nu er geen inhoudelijke beoordeling van de klacht plaatsvond. Hij wendde zich met een groot aantal vragen tot de korpschef. Nadat het hoofd van het hoofd van het Bureau Veiligheid & Integriteit uitvoerig schriftelijk op zijn vragen had geantwoord en hem had geadviseerd in gesprek te gaan met de klachtbehandelaar en/of de klachtencoördinator wendde hij zich opnieuw met een groot aantal vragen tot de korpschef en vervolgens tot de Nationale ombudsman toen een antwoord van de korpschef uitbleef. De korpschef bood excuses aan voor het niet direct reageren op de brieven en stelde een gesprek voor tussen beklagde en hoofd BV&I en sprak de hoop uit dat een gesprek zou leiden tot een oplossing van het geschil en tot tevredenheid. De Nationale ombudsman werd over dit voorstel geïnformeerd.

Beklaagde liet de korpschef en de Nationale ombudsman weten geen prijs te stellen op een gesprek, maar alleen schriftelijk te willen communiceren.

Voor zover de vragen van beklagde door hoofd BV&I niet reeds beantwoord waren, werden deze alsnog schriftelijk door de korpschef beantwoord. Voor zover beklagde nog resterende of aanvullende vragen had, werd hij verzocht dit te bespreken met hoofd BV&I, de klachtencoördinator of de klachtbehandelaar. Beklaagde heeft van dit aanbod geen gebruik gemaakt.

De Nationale ombudsman stelde zich op het standpunt dat er door het KLPD voldoende en serieus gekeken was naar zijn klacht en dat hij geen aanleiding zag op de klacht verder te behandelen of in onderzoek te nemen. Hij attendeerde klager en nog op dat een

medewerkster van zijn bureau beklaagde al eerder had laten weten dat de Nationale ombudsman geen hoger beroepsinstantie is voor beklaagde ambtenaren.

Betrokken politieambtenaar liet het er niet bij zitten en reageerde opnieuw naar de Nationale ombudsman en stelde dat hij nog steeds geen antwoord van het KLPD had gehad op al zijn vragen. Daarnaast zei hij het belangrijk te vinden dat het KLPD onomwonden vast zou stellen dat hij geen enkele blaam treft.

De Nationale ombudsman liet beklaagde weten dat het KLPD tot twee keer toe een uitvoerige en serieuze reactie op zijn klacht had gegeven en dat de Nationale ombudsman altijd terughoudend optreedt wanneer beklaagde ambtenaren zich in/over een klachtprocedure tot hem wenden. De ombudsman liet dan ook weten zich niet (opnieuw) inhoudelijk over de klacht te zullen uitlaten.

Tenslotte sprak de Nationale ombudsman de hoop uit dat klager alsnog gebruik zal maken van het aanbod van het KLPD om met elkaar in gesprek te gaan. Beklaagde is niet op dit aanbod ingegaan.

Deze casus laat zien dat het afdoen van klachten zonder daarbij de beklaagde te betrekken en hem of haar medeverantwoordelijk te maken voor de het oplossen van de klacht ongewenst is.

Verder is duidelijk naar voren gekomen dat de Nationale ombudsman geen hoger beroepsinstantie voor beklaagde politieambtenaren is.

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:	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.
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 gepepperd of tegen groep gebruikt).
Diensthond	In deze situatie mocht geen diensthond worden ingezet of de diensthond is niet goed ingezet (heeft gebeten, voordat de beklaagde 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 beklaagde 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 beklaagde hiervoor geen wettelijk bevoegdheid heeft; niet of te laat de goederen teruggeven.
Fouilleren	Het fouilleren van klager zonder dat beklaagde 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 beklaagde 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 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.
<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/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 beklagde 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).