

● Beleids- en Bestuurszaken



Adres Doelwater 5
3011 AH Rotterdam
Postadres Postbus 70023
3000 LD Rotterdam
Internet www.politie-rotterdam-rijnmond.nl

● Rotterdam-Rijnmond

> Jaarrapportage klachten 2011

● Leden Korpsleiding

Notitie van
Behandeld door
E-mail

Ons Kenmerk Jaarrapportage klachten
Datum 27 februari 2012
Pagina

● **Inleiding**

In de jaarrapportage van de klachten van 2010 werden enkele aanbevelingen voor 2011 gegeven. Het centrale klachtenbureau diende meer vorm te krijgen, de administratieve lastenverlichting zou moeten verminderen door een goed werkend registratiesysteem en de Korpsleiding zou vaker en gedetailleerder geïnformeerd moeten worden over de cijfers van de klachten. In 2011 is er hard gewerkt om deze aanbevelingen ten uitvoer te brengen.

Het centraal afhandelen van klachten loopt inmiddels goed en lijkt ook bij de burgers in goede aarde te vallen. Na wat opstartproblemen is het registratiesysteem lijdend voor de klachtencijfers en de Korpsleiding is in 2011 meerdere malen geïnformeerd over de cijfers van de klachten.

Middels deze rapportage wordt een overzicht gegeven van de klachten uit 2011, wordt er een vergelijking gemaakt met de jaren ervoor en worden de plannen en aanbevelingen voor 2012 uiteengezet.

Informele klachtafhandeling

In 2011 zijn er 1226 klachten over het korps Rotterdam-Rijnmond binnengekomen. Na meerdere jaren een stijging van het aantal klachten te hebben doorgemaakt, is er nu een lichte daling te zien.

Jaar	Aantal klachten
2009	1159
2010	1247
2011	1226

De stijging van het aantal klachten de afgelopen jaren werd verklaard door de komst van de mogelijkheid om per email een klacht in te dienen, wat voor de burger zeer laagdrempelig is. Ten opzichte van 2010 valt te zien dat het aantal klachten wat binnenkomt per email is gestegen.

Soort	2010	2011
Brief	817	652
E-mail	130	574

Behandeld door

Onderwerp Jaarrapportage klachten

Datum 27 februari 2012

Pagina 2 van 7

- In 2011 is er aan de centrale afhandeling van klachten verder vorm gegeven. Inmiddels wordt in de informele fase van klachtafhandeling een groot gedeelte van de klachten centraal afgehandeld door de klachtbehandelaars van BBZ.

Wijze van afhandeling	Percentage van totaal aantal klachten
Centrale klachtbehandelaars BBZ	36%
Decentraal door operationeel leidinggevende	64%

Het doel is om dit 'direct afhandelen' van klachten in 2012 nog verder te laten stijgen, omdat door dit principe is gebleken dat de klager zich serieus genomen voelt en dit tegemoet komt aan het herstel van het vertrouwen van de burger in de politie. In 2012 wordt als doel gesteld om 50% van de klachten centraal af te handelen.

Verdeling van de klachten over het korps

Het overzicht van het aantal klachten per district/dienst, geeft het volgende beeld.

Verdeling	Aantal afgehandelde klachten	Percentage van totaal aantal klachten
District Waterweg - Noord	121	10%
District West	89	8%
District Centrum	138	11%
District Noord	118	10%
District Oost	129	11%
District Feijenoord Ridderster	137	11%
District Zuid	160	13%
District De Eilanden	114	9%
Dienst Executieve Ondersteuning	92	8%
Dienst BBZ	50	4%
Overige diensten RRD, RIO en ZHP	27	2%
Doorgestuurd naar andere instantie	39	3%

Hieruit blijkt dat District Zuid, District Feijenoord-Ridderster en District Centrum de meeste klachten hebben binnengekregen. In 2010 was er reeds sprake van een stijging van het aantal klachten in de districten Zuid en Feijenoord-Ridderster. Ook in 2011 zijn deze districten koploper gebleken. Deze gegevens zijn echter niet geheel representatief, daar er geen rekening is gehouden met het aantal inwoners van het district of het aantal in het district werkzaam zijnde politieambtenaren.

Behandeld door

Onderwerp Jaarrapportage klachten

Datum 27 februari 2012

Pagina 3 van 7

- De 50 klachten die door BBZ zijn afgedaan betroffen klachten met een beleidsmatig karakter, welke niet toe te rekenen vielen aan een district of dienst.

Voor de districten en diensten hebben de centrale klachtbehandelaars van BBZ in totaal 396 klachten afgehandeld. Specifiek uitgesplitst per district/dienst valt hieronder af te lezen.

District/dienst	Aantal centraal afgehandelde klachten	Percentage van alle klachten van dat korpsonderdeel
01000 District Waterweg - Noord	38	31%
03000 District West	27	30%
04000 District Centrum	65	47%
05000 District Noord	40	34%
06000 District Oost	61	47%
09000 District Feijenoord Ridderster	53	39%
10000 District Zuid	50	31%
11000 District De Eilanden	37	32%
21000 EXO	25	27%

In bovenstaand schema valt te zien dat de klachten die centraal worden afgehandeld gelijkmatig over de verschillende districten en diensten verdeeld zijn.

De verdeling van de 1226 klachten over de 4 hoofdprocessen ziet er als volgt uit:

Proces	Aantal klachten
DHV	408
WP	382
Opsporing	174
ISO	119
Overig ¹	143

Het is niet verrassend dat de DHV en WP de meeste klachten hebben, gezien het feit dat de politieambtenaren die werkzaam zijn in deze processen het meeste burgercontacten hebben.

¹ De kolom 'overig' bestaat uit klachten over andere afdelingen binnen het korps o.a. afdelingen van EXO of de RRD.

Behandeld door

Onderwerp Jaarrapportage klachten

Datum 27 februari 2012

Pagina 4 van 7

Klachtcategorieën

Er is in regionaal gekeken naar de categorieën waarover klachten worden ingediend. Hierbij vallen de categorieën 'onjuiste actie' en 'geen / onvoldoende actie' op. Daarnaast zijn bejegening, geweld en verkeersgedrag nader onderzocht. Schematisch kan dit als volgt worden weergegeven:

Categorie	Aantal klachten
Onjuiste actie	303
Geen / onvoldoende actie	215
Bejegening / houding / gedrag	186
Verkeersgedrag	102
Geweld	90

Waar bejegening in voorgaande jaren koploper was als onderwerp van de klachten, is dat in 2011 niet meer het geval. In voorgaande jaren ging een kwart van de klachten over bejegening, nu ligt dat percentage op 14%. De meeste klachten worden in 2011 ingediend over iets onjuist doen of niet (volledig) doen.

Het aantal klachten wat wordt ingediend over geweldgebruik is gelijk gebleven ten opzichte van vorige jaren. Ongeveer 8% van de klachten gaat daarover, bijna allemaal over de inzet van fysiek geweld.

Naar aanleiding van bovenstaande cijfers is bekeken binnen de verschillende processen waar de meeste klachten over worden ingediend. Er is een top 3 gemaakt per proces.

Klachtcategorieën binnen proces DHV	Aantal klachten
Onjuiste Actie	116
Verkeersgedrag	69
Geweld - Fysiek	52

Een kwart van de klachten van de medewerkers van de DHV gaat over een 'onjuiste actie' in de ogen van de klagers. Veelal betreft dit een klacht over een aanhouding of een uitgeschreven bekeuring. Bijna alle klachten over verkeersgedrag betreft medewerkers van de DHV. Deze klachten betreffen bijna altijd het overtreden van de verkeersregels terwijl er geen optische en/of geluidssignalen worden gevoerd. Bij burgers bestaat het idee dat door de politie enkel verkeersregels mogen worden overtreden wanneer zij deze signalen voeren.

Een groot deel van de klachten over de inzet van geweld betreft het geweld wat wordt gebruikt door de DHV. Dit is niet verrassend, aangezien de medewerkers incidentgericht werk hebben waarbij zij het meest in aanraking komen met geweld. Wat wel opvallend is, is dat klachten over geweld altijd gaan over de toepassing van fysiek geweld, niet over het gebruik van een vuurwapen of pepperspray.

Behandeld door

Onderwerp Jaarrapportage klachten

Datum 27 februari 2012

Pagina 5 van 7

Klachtcategorieën binnen proces WP	Aantal klachten
Onjuiste Actie	108
Bejegening	89
Geen/onvoldoende actie	53

Net zoals bij de DHV is ook 'onjuiste actie' de grootste categorie klachten en op de derde plaats staat geen/onvoldoende actie. Hierbij gaat het ook veelal over bekeuringen, maar ook over het optreden van een wijkagent bij burencconflicten, administratieve afhandeling van zaken en het nakomen van afspraken zijn voorkomende klachtpunten. Opvallend is de hoeveelheid klachten over bejegening in vergelijking met het totaal aantal klachten over bejegening.

Klachtcategorieën binnen proces Opsporing	Aantal klachten
Geen/onvoldoende actie	73
Onjuiste actie	28
Informatieverstrekking	17

De meeste klachten bij de Opsporing gaan over de afhandeling van aangiften. Burgers zijn het niets eens met het feit dat hun aangifte niet verder in behandeling wordt genomen of ze vinden dat het te lang duurt voordat ze iets horen nadat ze aangifte hebben gedaan.

Klachtcategorieën binnen proces ISO	Aantal klachten
Geen aangifte/klacht opnemen	61
Geen actie	18
Informatieverstrekking	14

Het grootste gedeelte van de klachten over de medewerkers van ISO gaan over het niet opnemen van aangiften of klachten.

Beoordeling van klachten

Met het oog op het lerend vermogen van de organisatie is van belang om te weten of de klachten als gegrond, ongegrond, gedeeltelijk gegrond e.d. dienen te worden beoordeeld.

Van de klachten uit 2011 is de beoordeling als volgt:

Beoordeling	Percentage van totaal aantal klachten
Ongegrond	44%
Gegrond	19%
Gedeeltelijk gegrond	12%
Geen oordeel	17%
Nog in behandeling/onbekend	8%

Behandeld door

Onderwerp Jaarrapportage klachten

Datum 27 februari 2012

Pagina 6 van 7

- In de percentages van de beoordeling van de klachten is geen afwijkend beeld te zien ten opzichte van voorgaande jaren. Gezien de omvang van de klachten in de categorieën 'geen / onvoldoende actie' en 'onjuiste actie' is ook gekeken naar de beoordeling van de klachten specifiek in deze categorieën. Ook hierin valt geen afwijkend beeld te zien van bovenstaande cijfers.

Formele klachtafhandeling

Behandeling door de korpsbeheerder

Opvallend in 2011 is de vermindering van het aantal klachten welke door de onafhankelijke klachtencommissie zijn behandeld. Deze ontwikkeling lijkt zich vooralsnog in 2012 voort te zetten.

	2009	2010	2011
Aantal hoorzittingen	10	10	9
Aantal klachten behandeld	29	30	17

De 17 klachten zijn in het geheel als volgt door de Korpsbeheerder beoordeeld. Hierbij is in alle gevallen het advies van de commissie overgenomen.

Beoordeling door commissie	Aantal klachten
Gegrond	1
Gedeeltelijk gegrond	2
Ongegrond	13
Geen oordeel	1

De 17 klachten bestonden uit verschillende klachtpunten. Deze zijn als volgt beoordeeld en vergeleken met voorgaande jaren.

Beoordeling per klachtpunt	2009	2010	2011
Gegrond	21	21	4
Niet ontvankelijk	13	5	13
Ongegrond	50	54	25
Geen oordeel	16	4	7

De Korpsbeheerder heeft naast deze 17 klachten ook zelf een aantal klachten op stukken afgedaan. Dit betrof gevallen waarin het voor de Korpsbeheerder duidelijk was hoe hij een klacht diende te beoordelen. In 2010 betrof dit 16 klachten en in 2011 14 klachten.

Behandeld door
Onderwerp Jaarrapportage klachten

Datum 27 februari 2012
Pagina 7 van 7

• *Behandeling door de Nationale Ombudsman*

	2009	2010	2011
Aantal klachten in onderzoek	5	1	6

In vergelijking met 2010 is het aantal onderzoek door de Nationale Ombudsman hoog, maar in vergelijking tot de voorgaande jaren was 2010 een uitzondering. Het aantal van 2011 komt overeen met het aantal van 2009. Van de 6 onderzoeken was er in 4 gevallen sprake van (gedeeltelijk) onbehoorlijk handelen.

In 2011 is er een bezoek gebracht aan de Substituut - Ombudsman en is er specifiek gesproken over de klachten van het Korps Rotterdam-Rijnmond. In dit gesprek is afgesproken meer de samenwerking op te zoeken voor het oplossen van klachten. Deze werkwijze wordt als zeer prettig ervaren door beide partijen.

Aanbevelingen

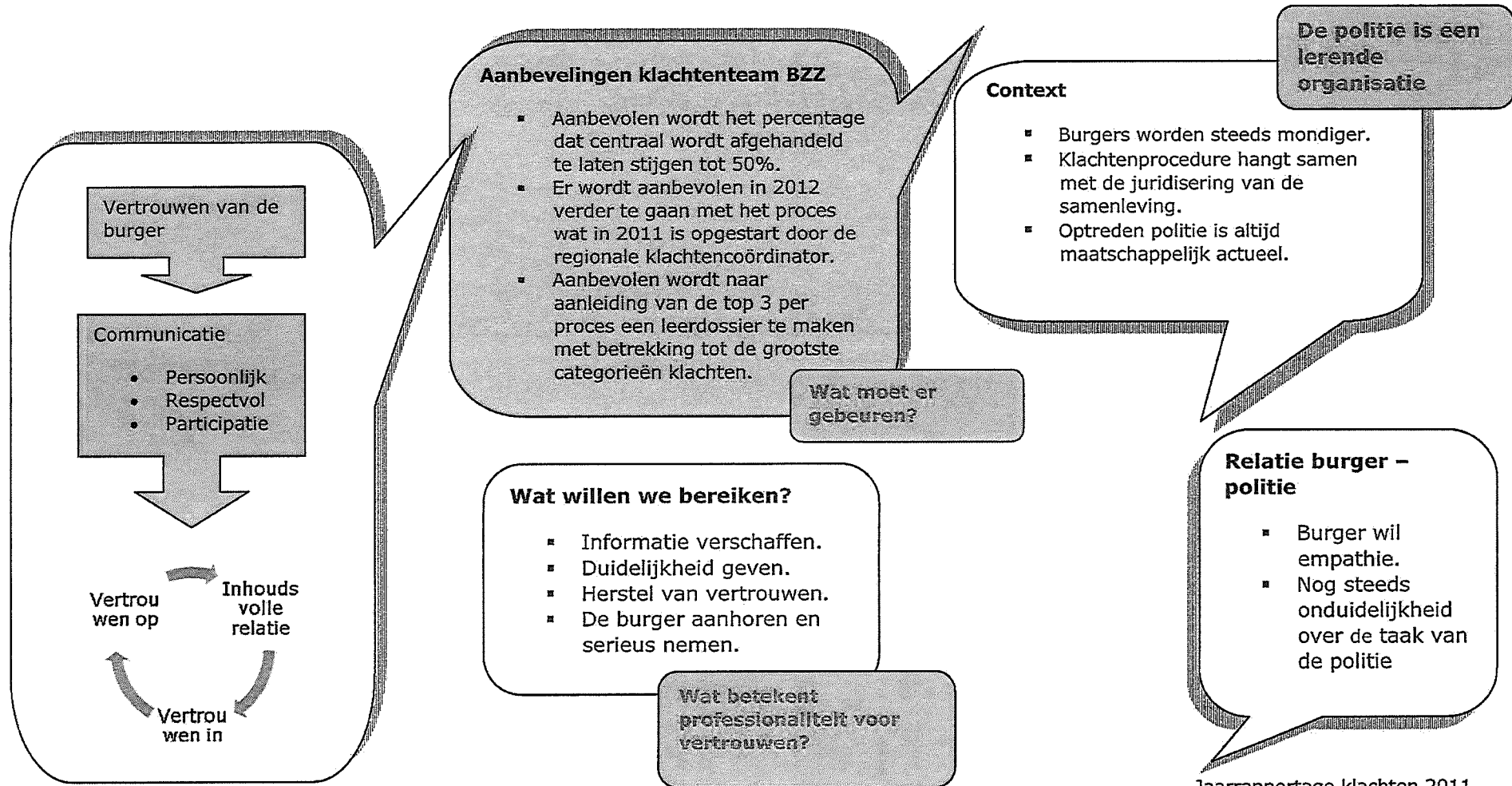
De centrale klachtafhandeling is door klagers positief bevallen. Aanbevolen wordt om het percentage wat centraal wordt afgehandeld in 2012 te laten stijgen tot 50%. Het betrokken district of de betrokken dienst wordt in de centrale afhandeling vaak benaderd om zijn/haar visie op de zaak te geven en vervolgens wordt de decentrale klachtencoördinator op de hoogte gesteld van de klachtafhandeling. In dit proces is gebleken dat bij centrale afhandeling meer samenspraak dient te worden gehouden met het betrokken district of de betrokken dienst. Aanbevolen wordt dit in 2012 te intensiveren.

De categorieën waarover klachten worden ingediend veranderen. Uit de cijfers is gebleken dat de burger veelal van mening is dat de politie 'iets' niet goed doet. Aanbevolen wordt naar aanleiding van de Top 3 per proces leerdossiers te maken met betrekking tot de grootste categorieën klachten. Deze leerdossiers worden op chefsdagen en ploegdagen besproken, om zodoende het leervermogen te vergroten. Naar aanleiding van de Top 3 van de processen Opsporing en ISO wordt aanbevolen in 2012 meer aansluiting te zoeken met het project Dienstbaarheid.

Er wordt aanbevolen in 2012 verder te gaan met het proces wat in 2011 is opgestart door de regionaal klachtencoördinator. Middels de Vanguard-methode wordt in het kader van het project Verbeteren Politieprocessen bekeken hoe efficiënt de klachtbehandeling binnen ons korps is, daarbij wordt nader bekeken wat de burger van de politie verwacht en wordt gekeken naar het proces van klachtafhandeling, zowel de centrale als de decentrale afhandeling. In het verlengde hiervan zal in 2012 door een stagiaire een onderzoek worden verricht naar de tevredenheid van burgers over de klachtafhandeling.



Vertrouwen is
fundament voor goede relatie
burger – politie



Werk in cijfers

Informele klachtafhandeling

Aantal klachten

2009	1159
2010	1247
2011	1226

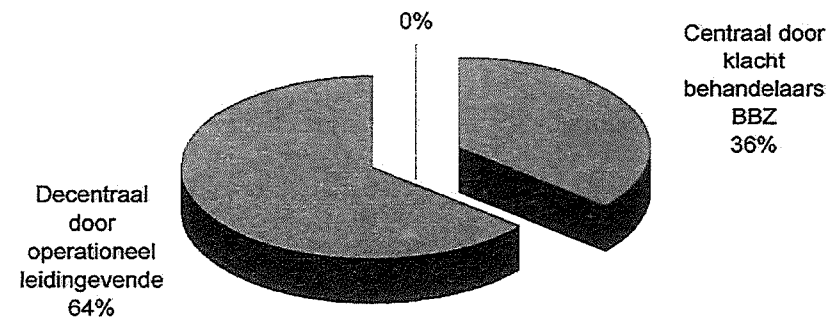


Soort klachten

	2010	2011
Brief	817	652
E-mail	130	574

Het doel is om het direct afhandelen van klachten in 2012 nog verder te laten stijgen, omdat door dit principe is gebleken dat de klager zich serieus genomen voelt en dit bijdraagt aan het herstel van het vertrouwen van de burger in de politie.

Wijze van afhandeling



Klachtcategorieën

Categorie	Aantal klachten
Onjuiste actie	303
Geen/ onvoldoende actie	215
Bejegening/ houding/ gedrag	186
Verkeersgedrag	102
Geweld	90



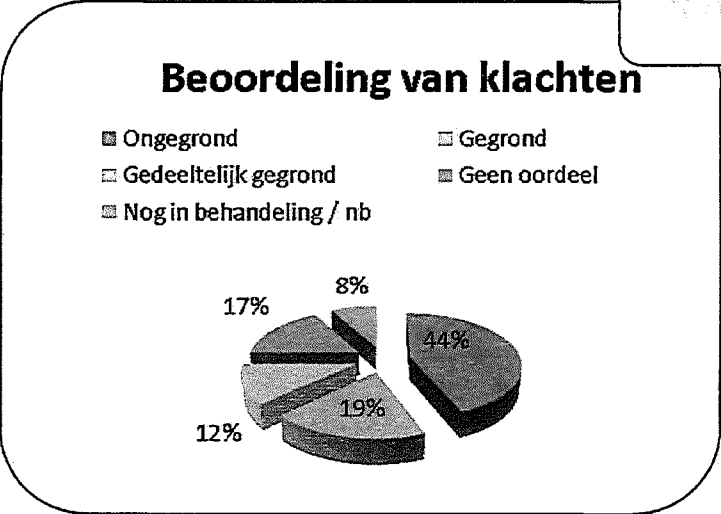
Welke categorie scoort het hoogst per proces?

Een kwart van de klachten van de medewerkers van de DHV gaat over een 'onjuiste actie' in de ogen van de klager. Ook bij de WP gaan de meeste klachten over een 'onjuiste actie'.

Bij de opsporing gaan de meeste klachten over de afhandeling van aangifte. Burgers zijn het niet eens met het feit dat hun aangifte niet verder in behandeling wordt genomen. Binnen de ISO gaan de meeste klachten over het niet opnemen van aangifte.

Greep uit de praktijk

- DHV: Geen informatie verstrekken/ overhandigen.
- Wijkpolitie: Onjuiste inval zonder excuses.
- ISO: geen aangifte opnemen.
- Opsporing: Slecht informeren en niet aanbieden van slachtofferhulp.

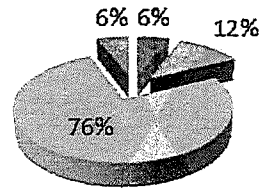


Formele klachtafhandeling

	2009	2010	2011
Aantal hoorzittingen	10	10	9
Aantal klachten behandeld	29	30	17

Beoordeling door de commissie

- Gegrond
- Niet ontvankelijk
- Ongegrond
- Geen oordeel



Opvallend in 2011 is de vermindering van het aantal klachten welke door de onafhankelijke klachtencommissie zijn behandeld. Deze ontwikkeling lijkt zich vooralsnog voort te zetten in 2012.