

Politie Utrecht
Jaarverslag klachten
2011

Inhoudsopgave

1	VOORWOORD	2
2	ALGEMEEN	3
2.1	Inleiding	3
2.2	Terugblik 2011	4
3	AANTALLEN EN AFDOENING 2011	7
3.1	Kwantitatief jaarverslag	7
3.2	Beslissingen klachtelementen per categorie	8
3.3	Overzicht per district/afdeling	9
3.4	Resultaten tijdigheid en oorzaken	10
4	ONAFHANKELIJKE KLACHTENCOMMISSIE	11
4.1	Samenstelling Commissie voor de Politieklachten	11
4.2	Aantal hoorzittingen per jaar	11
4.3	Aanwezigheid klagers en beklaagden tijdens de hoorzitting	12
4.4	Gedragingen beklaagden	12
4.5	Aanbevelingen van de Commissie	13
4.6	Resultaten tijdigheid en oorzaken Commissie	14
5	NATIONALE OMBUDSMAN	15
5.1	Algemeen	15
5.2	Samenvatting rapporten Nationale ombudsman in 2011	15
	Bijlage 1: Definities en toelichtingen	18
	Bijlage 2: Toelichting klachtrubrieken	19
	Bijlage 3: Historische vergelijking	22

1 Voorwoord

Geachte lezer,

De mogelijkheid klachten in te dienen over gedragingen van politieambtenaren biedt burgers een goede gelegenheid datgene aan te reiken wat in hun beleving in hun contact met de politie voor verbetering vatbaar is. Het tekent de professionele organisatie als een dergelijk signaal wordt aangegrepen om daarover met de burger in gesprek te gaan. Dit leidt tot een beter begrip over en weer, wat hard nodig is in een tijd waarin er steeds meer sprake is van agressie tegen hulpverleners. Het stimuleren van de dialoog tussen betrokkenen naar aanleiding van klachten betekent ook dat klachten zo min mogelijk via de juridisch weg moeten worden afgehandeld. Daarin passen de initiatieven van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en het Ministerie van Veiligheid en justitie om de bureaucratie - onder andere op het gebied van klachtbehandeling - terug te dringen door meer gebruik te maken van mogelijkheden tot mediation.

Het openstaan voor signalen wekt vertrouwen en maakt dat we de burger ook kunnen vragen ons te helpen bij het veiliger maken van de samenleving, bijvoorbeeld door het deelnemen aan Burgernet en soortgelijke initiatieven.

Iedere klacht die het korps bereikt, staat voor een aantal klachten dat ons niet bereikt, omdat niet iedere burger de moeite neemt zijn ervaringen aan ons kenbaar te maken. Daartegenover staat dat een aantal van circa 700 klachten op jaarbasis slechts een fractie is van het totale aantal publiekscontacten van politieambtenaren op straat, aan de servicebalie en aan de telefoon.

Dat neemt niet weg dat de mogelijkheid die een zorgvuldige klachtbehandeling biedt om te reflecteren op het eigen gedrag een positieve stimulans kan zijn om te komen tot verdere professionalisering van het korps en de medewerkers. Transparantie van het politietoetreden en de (morele) verantwoording die hier op volgt, verhoogt het vertrouwen in de politie.

***Drs. M.H.C. Barendse,
Korpschef politie Utrecht***

2 Algemeen

2.1 Inleiding

Doel klachtbehandeling

De Algemene wet bestuursrecht regelt in hoofdstuk 9 de verplichting tot het behoorlijk behandelen van klachten. Daarin wordt als doel van de klachtbehandeling genoemd dat naar tevredenheid van de burger moet worden gestreefd. Artikel 9:5 stelt dat de verplichting tot het behandelen van klachten kan worden stopgezet zodra naar tevredenheid van de klager aan de klacht tegemoet is gekomen.

Dit is een wat eenzijdig uitgangspunt. Klachtbehandeling heeft betrekking op datgene dat in de beleving van de burger is misgegaan in zijn contact met de politie. Dat heeft te maken met het gedrag van de politieambtenaar, maar ook met het gedrag van de burger. Door daarover in gesprek te gaan, krijgen beiden de mogelijkheid in rust terug te kijken op de soms hectische omstandigheden rondom een contact. Dit leidt in veel gevallen tot wederzijds begrip en herstel van vertrouwen. Regelmatig levert dit, zowel voor de politieambtenaar als voor de burger, een leermoment op. Dat is het doel dat de politie Utrecht nastreeft bij de behandeling van klachten.

Organisatie klachtafhandeling

De secretaris van de Commissie voor de Politieklachten, de regionaal klachtencoördinator en de klachtenadministratie zijn ingericht bij het Bureau Veiligheid en Integriteit (BVI). Het hoofd van dit bureau valt rechtstreeks onder de korpsleiding. Bij ieder korpsonderdeel (districten, divisie) zijn vaste klachtbehandelaars ingericht.

Uitleg over de procedure

Elke klacht die binnenkomt bij de politie Utrecht wordt geregistreerd bij BVI en – na een eerste screening op locatie en datum van het beklagde incident – digitaal doorgestuurd naar de klachtbehandelaar van het betreffende korpsonderdeel. De klachtbehandelaar neemt zo spoedig mogelijk contact op met de klager voor een intakegesprek en het toelichten van de klachtenprocedure. Doel van dit gesprek is vast te stellen wat klager wil bereiken met de klacht en samen met klager het klachtpunt/de klachtpunten te formuleren.

Indien de klacht in of direct na het eerste gesprek al kan worden opgelost, wordt deze verkort afgehandeld. Dit houdt in dat er geen klachtenrapportage hoeft te worden opgemaakt, maar dat kan worden volstaan met een schriftelijke bevestiging van het gesprek en eventueel de ondernomen actie aan klager.

Indien de klacht niet verkort kan worden afgehandeld, wordt de procedure voortgezet. Dat wil zeggen dat er wederhoor wordt toegepast en dat er zoveel mogelijk wordt geprobeerd klager en beklagde met elkaar in gesprek te brengen. De klacht wordt in die gevallen afgerond met een rapportage en een afdoeningbrief van de districts-/divisiechef aan klager.

In alle gevallen worden de bevindingen en zo mogelijk ook de leermomenten teruggekoppeld aan de beklagde en zijn chef.

Als klager niet tevreden is na deze 'klachtbemiddeling in de informele fase' kan de klacht op zijn verzoek om advies worden voorgelegd aan de Commissie voor de Politieklachten. Op dat moment treedt de formele fase van de klachtbehandeling in werking.

De Commissie stelt klager en beklagde in de gelegenheid te worden gehoord en geeft de hoofdofficier van justitie en de betreffende burgemeester gelegenheid te reageren op de inhoud van de klacht.

Op basis van het advies van de Commissie en rekening houdend met de ontvangen adviezen van hoofdofficier en burgemeester, spreekt de korpschef namens de korpsbeheerder een formeel oordeel uit over de onderscheiden onderdelen van de klacht.

De korpschef informeert klager schriftelijk. Alle partijen die betrokken waren bij de klachtbehandeling worden eveneens schriftelijk over het oordeel van de korpschef geïnformeerd.

Doelgroep jaarverslag

Dit jaarverslag is bedoeld om verantwoording af te leggen over de afgehandelde klachten aan de korpsbeheerder, het Regionaal College, de korpsleiding en het korpsmanagementteam. Door problemen met het klachtregistratiesysteem Klaproos is het onmogelijk gebleken om over de eerste helft van 2011 op alle aspecten betrouwbare cijfers te genereren.

2.2 Terugblik 2011

Ontwikkelingen regionaal en landelijk

Regionaal

In 2011 ontving de Politie Utrecht 1089 brieven van burgers, die als klacht waren bedoeld. Dit aantal is ongeveer gelijk aan dat van 2010 (1104 brieven ontvangen). 693 brieven werden als klacht afgehandeld. De overige brieven betroffen bezwaren tegen een bekeuring of hadden betrekking op een andere instantie; deze brieven zijn doorgezonden aan de juiste instanties. Ook kwam het regelmatig voor dat klagers na het indienen van een klacht niet meer reageerden.

In de afgelopen jaren is de procedure klachtbehandeling zodanig aangepast, dat de klachten op een minder belastende administratieve wijze konden worden afgehandeld. Deze aanpassing houdt met name in dat klagers, die na een eerste contact met de klachtbehandelaar tevreden zijn, een afdoeningbericht ontvangen van de klachtbehandelaar. Deze klachten worden niet via het bevoegd gezag afgehandeld. In 2011 kon deze werkwijze in een groot aantal gevallen worden toegepast.

In het kader van het verbeterproject klachtbehandeling werden de volgende onderwerpen behandeld:

- **Verbetering informatieverstrekking aan medewerkers:**
Er werd een presentatie ontwikkeld die door klachtbehandelaars gebruikt kan worden om presentaties te geven aan medewerkers. Ook werd er beter toegankelijke informatie over de klachtenprocedure op het Korpsnet gezet
- **Wijze van rapporteren**
Om een duidelijker samenhang tussen klachtelementen en leermomenten te bewerkstelligen, werd een nieuw format voor het klachtrapport ontwikkeld. Dit format, dat ook een goede structuur biedt voor de behandeling van een klacht, werd eind 2011 in gebruik genomen.
- **Collegiale toetsing**
Om ervaringen met elkaar te delen en gezamenlijk oplossingen te bedenken voor ondervonden problemen, werd de methodiek van intervisie opnieuw geïntroduceerd.

De doorlooptijd van klachtbehandeling in eerste instantie is enigszins versneld: werden in 2009 73% en in 2010 82% van de klachten binnen de wettelijke termijn van 10 weken afgehandeld, in 2011 bedroeg dat percentage 85%.

Het voornemen in 2010 om het nieuwe registratiesysteem Corsa Case in gebruik te nemen kon ook in 2011 niet worden gerealiseerd. Dit werd uitgesteld naar voorjaar 2012. Een gevolg hiervan is dat het, evenals in 2009 en 2010, niet mogelijk is meer gedetailleerde klachtgerelateerde managementgegevens te genereren en een adequate analyse daarvan in dit jaarverslag op te nemen. Het huidige registratiesysteem Klaproos laat dit soort bevestigingen niet toe. Door een storing is het bovendien niet mogelijk de klachtelementen over het eerste halfjaar van 2011 te genereren. Op het moment van schrijven van dit jaarverslag is de verwachting dat een nieuwe versie van Klaproos binnen enkele weken beschikbaar zal komen.

Een verandering die in het kader van dit jaarverslag in het oog sprong, was dat er een wijziging kwam in het bevoegd gezag van afdelingen, die werden ondergebracht bij de chef van de nieuw gevormde Divisie Regionale Taken. Te denken valt aan afdelingen als Levende Have, Verkeer,

Arrestantenzorg (RAPT), Regionaal Servicecentrum. In de laatste maanden van 2010 werden klachten over medewerkers van deze afdelingen nog geregistreerd op de districten waar ze voordien onder vielen. Per 1 januari 2011 zijn deze klachten geregistreerd onder Regionale Taken. In de tabellen (hoofdstuk 3.3) waarin gegevens per district zijn vermeld, is de divisie Regionale Taken afzonderlijk opgenomen.

Landelijk

Het verslagjaar stond voor een deel in het teken van de ontwikkelingen van de Nationale Politie. De datum waarop de Nationale Politie officieel van start gaat, aangeduid als "Dag 1 gereed", was aanvankelijk gepland op 1 januari 2012. Inmiddels is deze datum vooralsnog bijgesteld naar 1 juli 2012. De bedoeling is dat alle processen binnen de Nationale Politie, dus ook het proces klachtbehandeling, door de nieuw te vormen regionale eenheden op eenzelfde manier worden uitgevoerd.

De regionaal klachtencoördinator van de Politie Utrecht had als plaatsvervangend voorzitter van het Landelijk Platform Klachtencoördinatoren een adviserende rol bij het opstellen van de Ministeriële regeling klachtbehandeling politie. De concept-regeling werd in december 2011 aangeboden aan de Directie Wetgeving van het Ministerie van Veiligheid en Justitie. Vervolgens nam de regionaal klachtencoördinator deel aan een landelijke werkgroep, die de Uitvoeringsregeling klachtbehandeling politie ontwikkelt. Beide regelingen zullen op "Dag 1 Gereed" ingaan.

Conclusies op basis van analyses

Zoals in de inleiding is gesteld, is een analyse niet mogelijk door een instabiel registratiesysteem en het ontbreken van een deel van de gegevens. Grofweg kan wel het volgende worden gesteld.

Voor wat betreft de klachtelementen wordt gesteld dat alleen een analyse mogelijk is van de klachten die in de tweede helft van 2011 in eerste instantie (dus zonder advies van de Commissie voor de Politieklachten) werden afgehandeld. Dit waren 349 klachten met 436 klachtelementen. Het merendeel daarvan had betrekking op "bejegening, houding en gedrag": 83 elementen (19%), qua aantal gevolgd door "geen of onvoldoende actie": 77 elementen (18%). Wellicht ten overvloede wordt vermeld dat veel klachten hun oorsprong vinden in miscommunicatie en/of verwachtingspatronen. Deze kunnen vaak door uitleg of bemiddeling worden opgelost. Van de in totaal 693 klachten die in eerste instantie werden afgehandeld, werden er 587 klachten (85%) binnen de daarvoor gestelde maximale termijn van 10 weken afgehandeld.

Trends

Na een toenemende stijging van het totale aantal klachtbrieven in eerdere jaren, en een daling van 20% in 2010, bleef het aantal ontvangen klachtbrieven in 2011 ongeveer gelijk aan 2010. Het aantal klachten dat werd afgehandeld bleef ongeveer gelijk aan het voorgaande jaar.

Qua klachtelementen blijft "bejegening, houding en gedrag" van politieambtenaren in de loop der jaren het meest voorkomende klachtelement, gevolgd door "geen of onvoldoende actie". Deze gedragingen duiden op de beeldvorming en het verwachtingspatroon dat de burger van de politie heeft. Omdat het belangrijk is dat de organisatie daarover met de burger in contact blijft is een verdere analyse nodig, bijvoorbeeld in welke soort situaties dergelijke klachten ontstaan. Op die manier kan gericht worden gewerkt aan verbetering van dit beeld. Dit zal een punt van aandacht zijn binnen de ontwikkelingen naar de Nationale Politie.

Het aantal klachten dat in eerste instantie werd afgehandeld binnen de maximale termijn van 10 weken is gestegen: van 73% in 2009 en 83% in 2010 naar 85% in 2011. Dit is te verklaren doordat de eerder ingevoerde verkorte administratieve procedure in meer gevallen werd toegepast: van 44% in 2010 naar 70% in 2011.

Enkele districten blijken ruim onder het regionaal gemiddelde te blijven. Redenen hiervan zijn te vinden in de complexiteit van klachten, ontoereikende capaciteit en in enkele gevallen de te uitgebreide werkwijze van de klachtbehandelaars. Op dit laatste is in het verslagjaar tijdens een studiedag geïnvesteerd door stil te staan bij de wijze van rapporteren.

Leermomenten en ondernomen acties

Om te komen tot een meer gestructureerde aanpak van leermomenten is in het kader van het "Verbeterproject klachtenproces" gewerkt aan klachtenrapportages die meer gericht zijn op de aanpak van leermomenten per klachtpunt. Op die manier kan beter worden geanalyseerd uit welke situaties klachten en dus ook leermomenten voortkomen.

Aanbevelingen

Voor de aanbevelingen van de Commissie voor de Politieklachten wordt hier volstaan met een verwijzing naar hoofdstuk 4 van dit jaarverslag.

Voor aanbevelingen van de Nationale ombudsman wordt hier volstaan met een verwijzing naar hoofdstuk 5 van dit jaarverslag.

3 Aantallen en afdoening 2011

Dit hoofdstuk bevat cijfermatige overzichten van de ontvangen en afgehandelde klachten, klachtelelementen en – voor zover er sprake was van formele behandeling - de beoordeling daarvan. Voor wat betreft de uitwerking in klachtelelementen wordt vooraf opgemerkt dat deze slechts plaats kon vinden over de tweede helft van 2011. De cijfers die het verouderde registratiesysteem Klaproos over de eerste helft van 2011 genereerde, bleken te onbetrouwbaar.

3.1 Kwantitatief jaarverslag

In behandeling per 31-12-2010	109	
Ontvangen klachten in 2011	1089	
		1198
Niet in behandeling genomen cf. Awb / Doorzending andere instantie	-330	
		868
Afgehandeld in eerste instantie	-693	
		175
Formeel afgehandeld	-54	
In behandeling per 31-12-2011		121

Zie bijlage 1 voor een toelichting op de gebruikte termen

3.2 Beslissingen klachtelelementen per categorie 2^e helft 2011

	Afdoening in 1 ^e instantie (dc)	Formele afdoening (kc na advies)				Totalen
		Overige	Gegronnd	Ongegrond	Deels gegrond	
Geweld						
Fysiek	11		8	1		20
Handboeien	2		2			4
Wapenstok						0
Pepperspray			1			1
Diensthond						0
Vuurwapen						0
Subtotaal:	13	0	11	1	0	25
Bevoegdheden						
Vrijheidsbeneming	6		1	1		8
Binnentreden	2		2			4
Doorzoeken						0
Inbeslagneming	3	1				4
Fouilleren						0
Zaakwaarneming	5					5
Identificatie (conform WID)			1			1
Verhoor	1					1
Subtotaal:	17	1	4	1	0	23
Dienstverlening & Service						
Bereikbaarheid	7					7
Niet of te laat komen	4		1			5
Aangifte/klacht niet opnemen	22			1		23
Informatieverstrekking	45		2			47
Privacyschending	1	1				2
Persvoorlichting	1					1
Klachtbehandeling						0
Subtotaal:	80	1	3	1	0	85
Politieoptreden algemeen						
Geen of onvoldoende actie	77	1	1	1		80
Onjuiste actie	54	1	8		1	64
Arrestantenbehandeling	9		2			11
Discriminatie	1		1			2
Seksuele intimidatie	1					1
Bejegening/houding/gedrag	83	2	12	1	1	99
Afspraken niet nakomen	25	1				26
Naam/legitimatie	9	1	1			11
Verkeersgedrag	31					31
Vastleggen/verantwoorden	7	1				8
Deskundigheid	16	2	1			19
Objectiviteit	13	1				14
Subtotaal:	326	10	26	2	2	366
Totalen:	436	12	44	5	2	499

1. In deze tabel worden de oordelen per klachtelelement weergegeven (en niet per klacht). Per klacht kunnen er meerdere klachtelelementen 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. De klachtelelementen zijn ingedeeld conform de landelijk afgesproken categorieën.

3.3 Overzicht per district/afdeling

Ontvangen en afgehandelde klachten

District	Ontvangen	Afgehandeld				
		Niet ontvankelijk	Via klachtencie	Bemiddeld	Bemiddeld < 10 wkn.	Bemiddeld % < 10 wkn.
Utrecht Stad	360	88	21	245	231	94%
Binnensticht	77	21	3	52	46	88%
Eemland Noord	46	7	4	34	33	97%
Eemland Zuid	99	25	2	55	47	85%
Heuvelrug	66	19	3	49	45	92%
Lekstroom	91	31	8	55	40	73%
Rijn & Venen	106	19	7	90	64	71%
Korpsondersteuning	15	2	0	10	6	78%
Regionale Taken	89	7	2	87	70	80%
Recherche	21	3	4	15	5	29%
BVI	119	108	0	1	0	0%
Totaal	1088	330	54	693	587	85%

Een aantal klachten dat is vermeld bij "ontvangen" was op 31-12-2011 nog niet afgehandeld. Een aantal afgehandelde klachten werd ontvangen in 2010. Deze cijfers moeten daarom los van elkaar worden beschouwd.

Over de divisie Informatie werd één klacht ingediend. Deze is gevoegd bij de klachten over de divisie Recherche.

Klachtcategorieën, afgehandeld in eerste instantie in de 2^e helft van 2011

District	Geweld	Bevoegd- heden	Dienst- verlening & Service	Politie- optreden algemeen	Totaal
Utrecht Stad	8	5	25	120	158
Binnensticht	0	1	5	22	28
Eemland Noord	0	2	4	18	24
Eemland Zuid	1	3	5	19	28
Heuvelrug	0	0	7	21	28
Lekstroom	0	1	4	36	41
Rijn & Venen	1	1	10	33	45
Korpsondersteuning	0	0	3	4	7
Regionale Taken	1	3	10	41	55
Recherche	2	1	7	12	22
BVI	0	0	0	0	0
Totaal	13	17	80	326	436

Klachtcategorieën, formeel afgehandeld met oordeel (deels) gegrond in 2^e helft van 2011

Klachtelement	totaal	(deels) gegrond
Geweld	12	1
Bevoegdheden	6	2
Dienstverlening & Service	5	2
Politieoptreden algemeen	40	12
Totaal	63	17

3.4 Resultaten tijdigheid en oorzaken

Termijn	Niet gehaald*		
	%	Aantal	Oorzaak
10-weken-termijn (informele fase)	15%	106	organisatorisch probleem korps
			door klager
			complexiteit klacht
14-weken-termijn (formele fase)	96%	52	organisatorisch probleem korps
			door klager
			complexiteit klacht

* In het huidige registratiesysteem is het niet mogelijk een onderscheid te maken naar de reden van overschrijding. De klachtzaken die in 2011 formeel zijn afgehandeld na een advies van de Commissie voor de Politieklachten zijn handmatig doorgenomen om de reden van vertraging van de afhandeling te achterhalen. Deze treft u aan in onderdeel 4.6 van dit jaarverslag.

4 Onafhankelijke klachtencommissie

4.1 Samenstelling Commissie voor de Politieklachten

In dit hoofdstuk staat de Commissie voor de Politieklachten centraal. Op grond van artikel 11 van de Klachtenregeling Politie Utrecht 2006 adviseert deze de korpsbeheerder ten behoeve van de beslissing op klachten. De korpsbeheerder heeft de bevoegdheid te oordelen over klachten betreffende de Politie Utrecht gemandateerd aan de korpschef.

De Commissie bestaat uit personen die niet werkzaam zijn bij de Politie Utrecht. 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:

Eerste kamer

Voorzitter	de heer mr. W.R. Rosingh
Leden	de heer drs. P.T. Reijenga mevrouw T. van der Stroom-van Ewijk
Secretariaat	de heer mr. P. van Schuijlenburg

Tweede kamer

Voorzitter	de heer mr. E.F. Bueno
Leden	de heer dr. G. Mik mevrouw C.E.J. Verhagen
Secretariaat	de heer mr. P. van Schuijlenburg

De heer Rosingh is voorzitter van de totale Commissie. De heer Bueno treedt op als plaatsvervangend voorzitter.

4.2 Aantal hoorzittingen per jaar

Met ingang van 1 januari 2010 komt de Commissie 12 keer per jaar bijeen. Per zitting worden 5 zaken behandeld. Voordien lag het aantal hoorzittingen op 16 per jaar en stonden 4 zaken per zitting op de rol. Een capaciteit van 60 zittingen per jaar is ook in 2011 voldoende gebleken.

4.3 Aanwezigheid klagers en beklaagden tijdens de hoorzitting

In de Algemene wet bestuursrecht is vastgelegd dat klagers in de gelegenheid moeten worden gesteld te worden gehoord. In de Klachtenregeling Politie Utrecht 2006 is vastgelegd dat dit ook voor beklaagde medewerkers geldt.

Zowel klagers als beklaagden ontvangen daarom een uitnodiging voor de hoorzitting. Tijdens die hoorzitting stelt de Commissie vragen aan klagers en beklaagden. Zij kunnen hun visie geven op het voorval waarover geklaagd is.

De Commissie hecht veel waarde aan de aanwezigheid van klagers en beklaagden tijdens de hoorzitting, omdat door het horen in persoon de klacht meer gaat leven en het uit te brengen advies beter gemotiveerd kan worden. Klagers worden telefonisch benaderd door de secretaris om in overleg een zittingdatum te plannen. Indien klagers telefonisch niet bereikbaar zijn, worden zij per e-mail of brief uitgenodigd.

In 2011 zijn vrijwel alle klagers die zijn uitgenodigd voor de hoorzitting daadwerkelijk verschenen. Ook het leeuwendeel van de beklaagden is ter hoorzitting verschenen.

Indien de Commissie van mening is dat door een beklaagde medewerker nog nadere informatie moet worden verstrekt om de klacht goed te kunnen behandelen, wordt hij niet uitgenodigd maar opgeroepen. De beklaagde medewerker is dan verplicht te verschijnen. Dit is in 2011 in vier gevallen gebeurd (was eveneens vier keer in 2010). Als beklaagden een verschoonbare reden aanvoerden om niet op de hoorzitting te kunnen verschijnen, werden zij in de gelegenheid gesteld per e-mail te reageren op het verslag van de verklaring die klager ter hoorzitting had afgelegd. Als verschoonbare redenen worden door de Commissie opgevat: vakantie, slaapdag, opleiding, ziekenhuisopname en niet te ruilen dienst.

Klagers die niet ter hoorzitting verschenen, gaven doorgaans achteraf geen reden op waarom zij niet waren verschenen. In dergelijke gevallen werd niet een tweede keer een hoorzitting gepland. De klagers werden wel in het bezit gesteld van het verslag dat tijdens de zitting was opgemaakt van de verklaring van beklaagden. Klagers kregen dan een week de tijd om op dat verslag te reageren. Vervolgens bracht de Commissie een advies uit aan de korpschef.

In één geval weigerden beklaagden in het bijzijn van klagers vragen te beantwoorden. Van deze – naar het oordeel van de Commissie – niet professionele houding, is melding gemaakt bij de leidinggevende.

4.4 Gedragingen beklaagden

De zaken die door de Commissie zijn behandeld hebben een zeer divers karakter (zie: tabel 3.2). Het is de Commissie opgevallen dat er bij de Politie Utrecht ook dit jaar veel klachten zijn binnengekomen over het niet willen opmaken van een proces-verbaal van aangifte. Vaak gaat het dan om zaken die, veelal ten onrechte, naar het oordeel van de behandelend medewerker civielrechtelijk van aard zijn.

De Commissie spreekt de wens uit dat binnen de Politie Utrecht tijdens de opleiding van met name het ballepersoneel meer aandacht zal worden besteed aan de verplichting van politiemedewerkers een aangifte van een strafbaar feit op te nemen. Of daadwerkelijk sprake is van een *strafbaar* feit, zal de medewerker in de regel aan het oordeel van het OM moeten overlaten.

Het aantal klachten dat de Politie Utrecht heeft ontvangen over het aanwenden van geweld(middelen) is gedaald.

Eveneens positief is de verdere daling van het aantal klachtelementen over gebruik maken van bevoegdheden als vrijheidsbeneming, binnentreden, fouilleren, etc.

Gedenkwaardig was voor de Commissie een bijtincident in Utrecht. Een burger benaderde een diensthond diverse keren zo dicht, dat een keer toehappen niet meer kon worden voorkomen.

Het bekijken van beeldmateriaal dat door de familie van de gebeten klaagster was aangeleverd, heeft uitkomst geboden. Klaagster had zichzelf onnodig in een gevaarlijke situatie gebracht door de diensthond telkens zeer dicht te naderen, ondanks waarschuwingen dat niet te doen. De Commissie kan zich ook nog goed de klacht over het "strotten" herinneren. In deze klachtzaak was een beklagde klager direct naar de keel gevlogen in een poging het doorslikken van bolletjes drugs te voorkomen. (Klager bleek overigens achteraf uitsluitend chocolade in zijn mond te hebben.)

De Commissie heeft geadviseerd het "strotten" voortaan achterwege te laten. De kans is te groot dat een verdachte blijvend letsel oploopt of stikt. Deze riskante methode om bewijsmateriaal veilig te stellen wordt niet in het IBT onderwezen, omdat de gevaarstelling te groot is.

Naar aanleiding van deze klachtzaak werd binnen het korps nieuw beleid ontwikkeld, opdat binnen de Politie Utrecht de in Utrecht (Kroonstraat), Amersfoort en Houten (APU) aanwezige speciale toiletten voor bolletjesonderzoek gebruikt gaan worden waarvoor zij bestemd zijn.

De Commissie kan zich nog goed een klacht herinneren van een directeur van een bedrijf die werd aangehouden door een arrestatieteam. Hij bevond zich op het verkeerde moment op de verkeerde plaats. Hij was dusdanig verbaasd door de aanwezigheid van het AT dat hij de vorderingen niet direct opvolgde wat hem op een nadere kennismaking met een Taser kwam te staan. De nazorg van de kant van de politie liet te wensen over. In dit verband is binnen de politie een protocol ontwikkeld dat ziet op die nazorg. Overigens heeft de Commissie het optreden van het AT jegens personen die niet verdacht worden van een strafbaar feit zeer nadrukkelijk onder de aandacht van de korpschef gebracht.

In 2011 heeft de Commissie in totaal 52 adviezen uitgebracht aan de korpschef van de Politie Utrecht en 1 aan de korpschef van de Politie Flevoland, alsmede 1 afdoeningvoorstel aan de korpschef van de Politie Utrecht over in totaal 153 klachtelementen. Daarvan waren 20 klachtelementen gegrond (13 %) en 6 deels gegrond (4 %). Het totaal aantal (deels) gegronde klachtelementen bedroeg in 2011 derhalve 17 %.

In 2010 had de Commissie in totaal 54 adviezen uitgebracht over 167 klachtelementen. Daarvan waren 45 klachtelementen gegrond of deels gegrond (30 %). Het aantal (deels) gegronde klachtelementen is in 2011 opvallend gedaald ten opzichte van 2010.

In één klachtzaak heeft de Commissie in haar advies opgenomen dat klagers in de toekomst de zaken beter anders kunnen aanpakken. Niet alleen beklagden kunnen dus leren van een ingediende klacht.

4.5 Aanbevelingen van de Commissie

In 2011 heeft de korpschef het advies van de Commissie inzake alle klachtelementen gevolgd. Naast het adviseren over de afdoening van de klachtelementen heeft de Commissie in 12 van de 55 behandelde klachtzaken een aanbeveling aan de korpschef gedaan (22 %). Deze heeft 8 van de 12 aanbevelingen overgenomen en uit laten voeren.

Zo heeft de Commissie aanbevolen om op helmen van ME-ers een tot een individuele medewerker herleidbare code aan te brengen, opdat achteraf kan worden vastgesteld welke ambtenaar een bepaalde handeling zou hebben verricht, of juist nagelaten.

De korpschef heeft deze aanbeveling niet overgenomen, omdat de Raad van Hoofdcommissarissen enkele jaren geleden heeft besloten niet tot het plaatsen van zo'n code over te gaan. Individuele ME-ers zouden dan makkelijk het mikpunt van raddraaiers kunnen worden.

De aanbeveling van de Commissie om voortaan af te zien van het "strotten" van bolletjesslikkers is wel overgenomen door de korpsleiding (zie paragraaf 4.4).

De Commissie heeft ook enkele keren aanbevolen een klager nadrukkelijk excuses aan te bieden voor het optreden van de Politie Utrecht. Die aanbevelingen zijn uitgevoerd.

4.6 Resultaten tijdigheid en oorzaken Commissie

In 2011 is slechts 9% van de klachten die door de Commissie voor de Politieklachten is behandeld binnen de 18-weken termijn afgehandeld (was 2% in 2010). In 2011 is 4% binnen de 14-weken grens afgehandeld. De oorzaken van de lange duur van de afhandeling zijn handmatig per dossier bekeken.

In 8 gevallen was de complexiteit van de klacht de oorzaak van de lange afhandelingduur. In 17 gevallen was klager (of zijn advocaat) debet aan de termijnoverschrijding. Klager of zijn advocaat ging tijdens de klachtafhandeling bijvoorbeeld op vakantie, of de advocaat had verplichtingen elders en vroeg om het verschuiven van de zittingsdatum naar een volgende zitting (4 weken later).

Ook bleven enkele klagers de Commissie informatie toesturen waar zij rekening mee moest houden in haar advisering.

In de overige 27 gevallen lag de termijnoverschrijding aan organisatorische problemen binnen het korps. In klachtzaken verschenen niet alle beklagden op de hoorzitting. Zij kregen het verslag van de zitting nagezonden en kregen een termijn van twee weken om te reageren op dat verslag. Vervolgens kregen de betrokken klagers de mogelijkheid te reageren op de reactie van beklagden. Daaropvolgend kregen beklagden het laatste woord.

Ook hebben in enkele klachtzaken de klachtbehandelaars erg lang gedaan over het afhandelen van de klacht. In 5 zaken heeft de klachtbehandeling ruim een jaar in beslag genomen. Deze zaken hebben de gemiddelde behandeltermijn aanzienlijk verhoogd.

De gemiddelde behandeltermijn van klachten die door de korpschef zijn afgedaan bedroeg in 2011 34 weken. Deze termijn ligt helaas ruimschoots boven de voorgeschreven 18 weken, maar is afgenomen ten opzichte van 2010 (41 weken).

Ging het vorenstaande over factoren die buiten de Commissie om van invloed zijn op het overschrijden van de klachttermijn, in de praktijk is gebleken dat de termijn van 8 weken (4 + 4 verlenging) die de Commissie tot haar beschikking heeft om een binnengekomen klacht af te handelen niet realistisch is. Het verdient daarom de voorkeur die termijn (landelijk) te verlengen. Op het moment van binnenkomst van de klacht is de eerstvolgende hoorzitting standaard volgeboekt. Dit heeft te maken met het niet permanent aanwezig zijn van de Commissieleden. Zij zijn immers externen die slechts één maal per maand in een wisselende bezetting bij elkaar komen om een hoorzitting te houden. Bovendien is in veel gevallen klager of zijn gemachtigde verhinderd om tijdens de daaropvolgende hoorzitting te verschijnen. Dan zijn er vaak al bijna 8 weken verstreken. Het uitwerken van het verslag van de hoorzitting en het vervolgens concipiëren van het advies nemen ook enkele weken in beslag. Vervolgens dient de korpschef zich nog te buigen over de klacht. Een langere behandeltermijn dan 8 weken is dan ook dringend gewenst. Gelukkig heeft de Politie Utrecht in 2011 slechts twee klachten ontvangen over de lange duur van de klachtbehandeling. Kennelijk zijn de klachtbehandelaars, klachtencoördinator en secretaris van de Commissie er in geslaagd klagers uit te leggen waarom de klachtbehandeling langer duurde dan is voorgeschreven.

De Commissie realiseert zich terdege dat het voor beklagden vervelend is als zij lang op een oordeel van de korpschef over hun handelen moeten wachten. De Commissie is echter van mening dat zorgvuldigheid dient te prevaleren boven tijdigheid.

Gelet op het vorenstaande komt de klachttermijn van 14 weken - waarbinnen volgens de nieuwe landelijke klachtenregeling de politiechef zijn oordeel over een klacht moet hebben geveld - niet realistisch voor.

5 Nationale ombudsman

5.1 Algemeen

Indien een klager het niet eens is met de inhoudelijke beslissing van de korpschef 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 korpschef.

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

De Nationale ombudsman heeft in 2011 in 6 gevallen (16 in 2010) een rapport uitgebracht over gedragingen van de Politie Utrecht. Het is niet bekend waarom er sprake is van een significante daling van het aantal uitgebrachte rapporten. Mogelijk wordt de daling veroorzaakt door een grotere inzet van de Nationale ombudsman op het gebied van bemiddeling/mediation.

Een korte beschrijving per rapport met de beoordeling van de Nationale ombudsman is in paragraaf 5.2 opgenomen. De volledige tekst van deze openbare rapporten is onder het vermelde rapportnummer te vinden op:

www.nationaleombudsman.nl.

Op dit moment heeft de Nationale ombudsman zijn jaarverslag over 2011 nog niet gereed. Er kan dus geen vergelijking worden gemaakt tussen het aantal verzoeken dat hij heeft ontvangen over gedragingen van de Politie Utrecht en de andere grote korpsen.

5.2. Samenvatting rapporten Nationale ombudsman in 2011

Rapportnr.	Klachtelementen	Oordeel
2011/010	Stelselmatig wettelijke termijnen overschreden van verzoekschrift-, bezwaar- en klachtprocedures die verzoeker namens cliënten voerde. Geen aanbeveling.	gegrond
2011/154	Verzoekers zoon is in 2009 ten onrechte aangemerkt als verdachte van wapenbezit. Verzoekers zoon is ten onrechte aangehouden op school.	gegrond gegrond
	Aanbeveling: politie en OM dienen zo nodig de sepotcode aan te laten passen in de justitiële documentatie van verzoekers zoon. Deze aanbeveling kon niet worden opgevolgd door de korpsbeheerder, omdat het OM de sepotcode niet wenste te wijzigen. Het OM heeft in deze het laatste woord.	

Rapportnr.	Klachtelementen	Oordeel
2011/295	<p>De politie heeft naar aanleiding van een ongeval in 2008 de registratieset onvoldoende objectief opgemaakt door te vermelden dat verzoeker op een gegeven moment van rijstrook wisselde door naar rechts uit te wijken.</p> <p>Aanbeveling: pas de registratieset op zodanige wijze aan dat de standpunten van beide partijen worden vermeld en de niet-objectieve passage inzake de schuldvraag wordt verwijderd, zodat de registratieset meer recht doet aan een objectieve weergave van de toedracht van de aanrijding.</p> <p>De aanbeveling is opgevolgd. De registratieset is aangepast en onlangs naar de No en betrokken partijen gestuurd.</p>	gegrond
2011/313	<p>Verzoekers zoon is in opsporingsprogramma Bureau Hengeveld ten onrechte als betrokkene bij een strafbaar feit in beeld gebracht.</p> <p>Aanbeveling: de politie had in een volgende uitzending van Bureau Hengeveld expliciet moeten aangeven dat verzoekers zoon niets met het betreffende misdrijf te maken had. De politie zou met verzoeker een passende vorm van rectificatie kunnen afspreken. In de toekomst dient de politie binnen een redelijke termijn te rectificeren als iemand in het openbaar ten onrechte in verband is gebracht met enige betrokkenheid bij een strafbaar feit.</p> <p>De aanbeveling kon niet worden opgevolgd, omdat verzoeker via zijn advocaat liet weten niet meer met de politie te willen praten.</p>	niet gegrond
2011/354	<p>De politie heeft ten onrechte niet aangegeven wat het strafbare feit was waar verzoekers zoon van werd verdacht.</p> <p>De politie heeft onvoldoende rekening gehouden met de leeftijd en ontkenning van verzoekers zoon.</p> <p>De wijze van klachtbehandeling was niet correct. (Deze casus heeft de Commissie voor de Politieklachten nooit bereikt. De Nationale ombudsman vond de klachtbehandeling in de informele fase te lang duren en heeft verzoeker daarom niet verwezen naar de formele klachtprocedure van de Politie Utrecht.)</p> <p>De politie heeft ten onrechte niet getracht alle bij het strafbare feit betrokken jongeren bij de afhandeling te betrekken.</p>	<p>gegrond</p> <p>gegrond</p> <p>gegrond</p> <p>niet gegrond</p>

Rapportnr	Klachtelementen	Oordeel
	Verzoeker is ten onrechte onder druk gezet om een aanbod van een Halt-afdoening te accepteren.	geen oordeel
	Aanbeveling: de politie zou het bedrag van 100 euro aan verzoeker kunnen terugbetalen, nu de informatieverstrekking over de Halt-afdoening aan verzoeker onjuist is geweest.	
	De korpsbeheerder wenst de aanbeveling over te nemen. Het verzoek daartoe ligt bij de afdeling Juridische Zaken van de Politie Utrecht.	
2011/354	De politiemedewerkers hebben zich ten onrechte niet terstond gelegitimeerd toen verzoeker dat vroeg na te zijn staande gehouden wegens rijden door een rood verkeerslicht.	gegrond
	De door verzoeker aangedragen geluidsopname is tijdens de hoorzitting van de Commissie voor de Politieklachten ten onrechte niet beluisterd.	gegrond
	De Commissie voor de Politieklachten heeft de schijn van partijdigheid en/of bevooroordeeldheid gewekt.	gegrond
	Geen aanbeveling.	

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.
<i>Subrubrieken:</i>	<i>Voorbeelden van inhoud klacht:</i>
Fysiek	Slaan met hand of vuist of voorwerp (bijv. portofoon of maglite), duwen, stompen.
Handboeien	In deze situatie mochten handboeien niet worden gebruikt of was gebruik niet nodig; handboeien zijn niet goed aangelegd (bijv. te strak - of niet gelocked).
Wapenstok	In deze situatie mocht de wapenstok niet gebruikt worden of is de wapenstok niet goed gebruikt (tegen het hoofd geslagen of te hard geslagen).
Pepperspray	In deze situatie mocht geen pepperspray gebruikt worden of is de pepperspray niet juist toegepast (te korte afstand, te lang gepeperd of tegen groep gebruikt).
Diensthond	In deze situatie mocht geen diensthond worden ingezet of de diensthond is niet goed ingezet (heeft gebeten, voordat de 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 beklaagde alleen maar geconstateerd heeft, dat het achterlampje van de fiets van klager niet brandde).
Verhoor	Te lang verhoor; geen ouder of advocaat bij het verhoor aanwezig laten zijn; ongeoorloofde druk uitoefenen bij het verhoor.

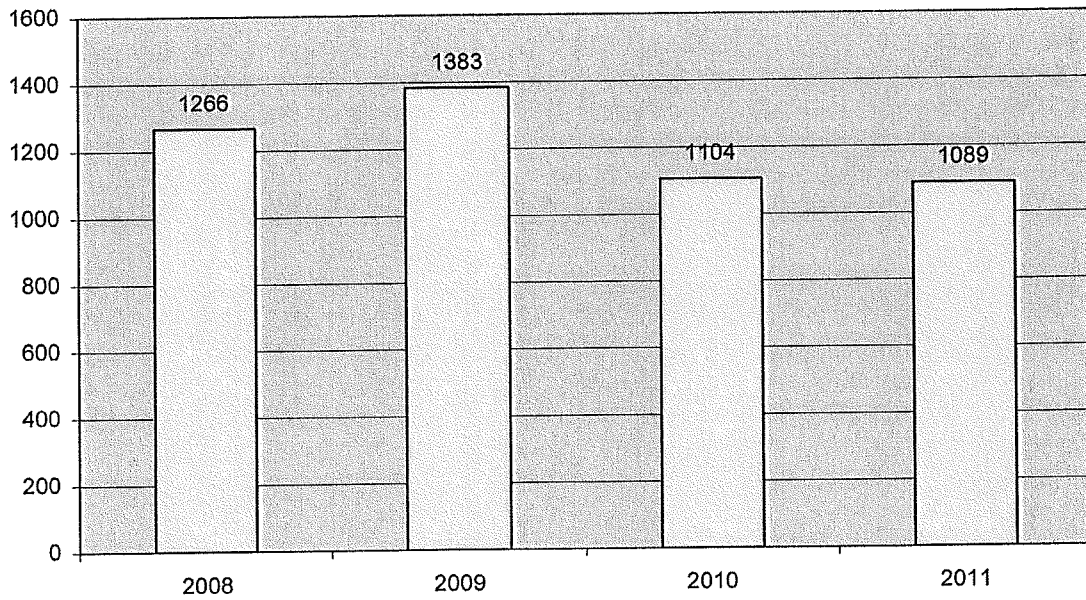
Hoofdrubriek Dienstverlening & Service	Klacht over de dienstverlening van de politie en verleende service aan de burger.
<i>Subrubrieken:</i>	<i>Voorbeelden van inhoud klacht:</i>
Bereikbaarheid	Gegevens internet kloppen niet; er wordt niet teruggebeld; van kastje naar muur gestuurd; centrale overbelast
Niet of te laat komen	Ondanks specifieke toezeggingen geen of te laat politieambtenaar ter plaatse (bijv. afspraken door wijkagent/rechercheur/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.
<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.

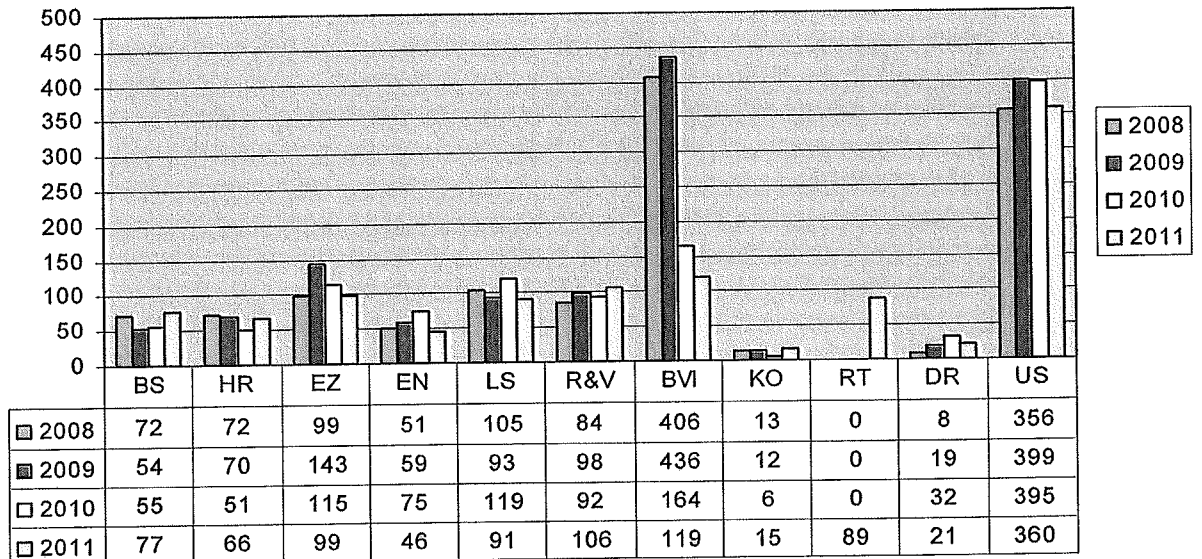
Naam/legitimatie	Niet (desgevraagd) legitimeren en/of naam opgeven .
Verkeersgedrag	Verkeersovertredingen begaan; gevaarlijk rijgedrag.
Vastleggen/verantwoorden	Niet of onvolledig muteren.
Deskundigheid	Ondeskundig optreden (bijv. niet op de hoogte zijn van de juiste wetgeving).
Objectiviteit	Partijdig optreden (bijv. bij een burengeschil).

Bijlage 3: Historische vergelijking

Ontvangen klachten regionaal 2008 t/m 2011

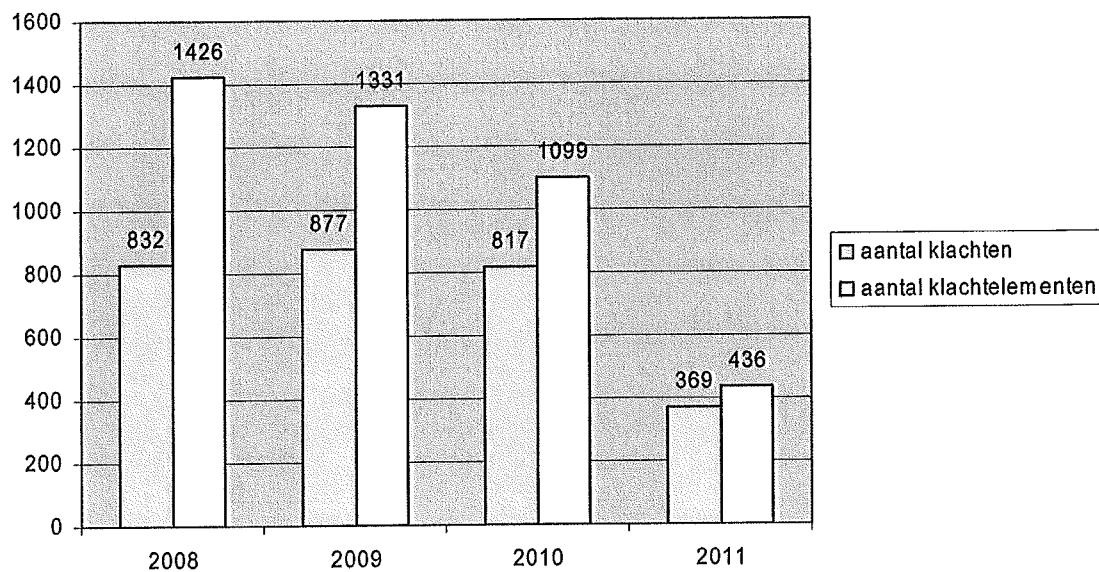


Ontvangen klachten per district 2008 t/m 2011



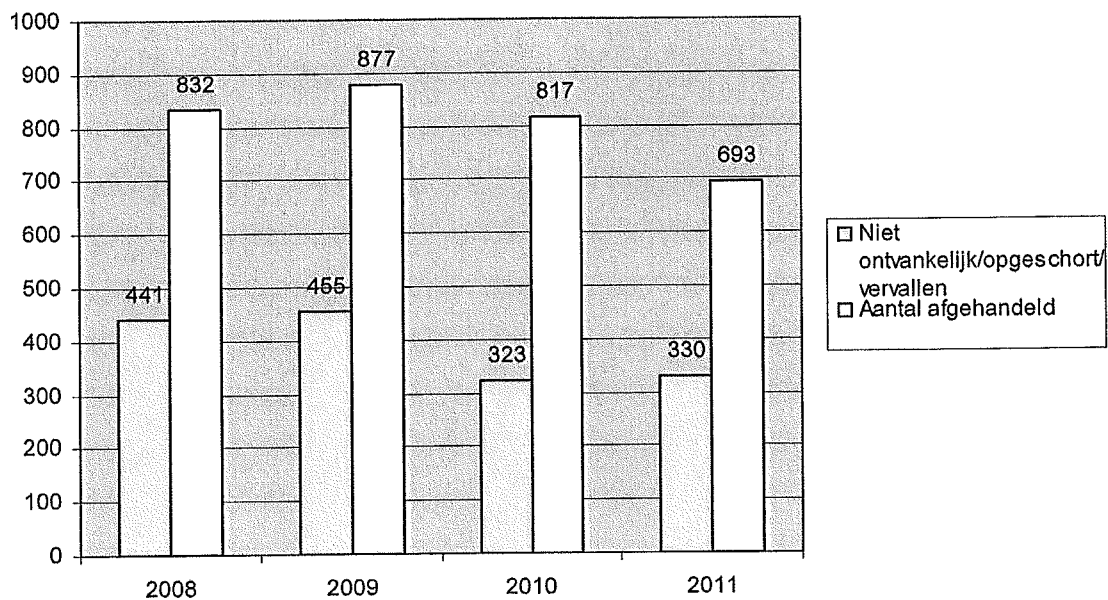
In 2011 werden voor het eerst ook klachten geregistreerd onder RT (Divisie Regionale Taken, 89 klachten). Binnen deze divisie is sinds medio 2010 een groot aantal organisatieonderdelen ondergebracht die voorheen waren ondergebracht bij de districten en divisies.

**Aantal klachtelementen
(2011 = juni t/m december)**

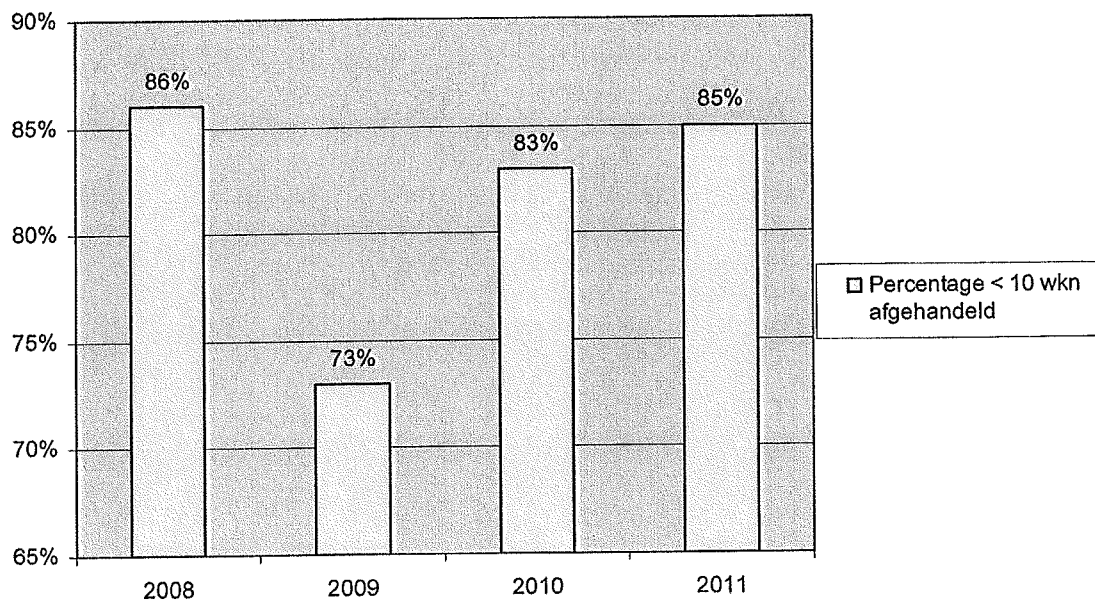


Van 2011 kunnen alleen de klachtelementen over het tweede halfjaar worden weergegeven (zie tekst in jaarverslag onder "Conclusies op basis van analyses", pag. 5).

Afgehandelde klachtbrieven



Percentage < 10 wkn afgehandeld



Ontwikkeling klachten via klachtencommissie

