

Organisatieonderdeel Rotterdam  
Beheersondersteuning

Behandeld door

## Jaarrapportage klachten 2012

Van

E-mail

Eenheidsleiding

Ons kenmerk

Datum 8 maart 2013

Pagina 1-6

### 1. Inleiding

In de jaarrapportage van 2011 is aanbevolen om centrale afhandeling van klachten te laten stijgen tot 50 procent en meer samenspraak te houden met het betrokken district of dienst. Hierop is door de afdeling klachten in 2012 geïnvesteerd. Ook is er aandacht besteed aan de aanbeveling om leerdossiers op te stellen naar aanleiding van de klachten. In dit kader zijn presentaties gegeven en alle collega's zijn via Korpsnet geïnformeerd omtrent de leerdossiers. In het afgelopen jaar is gebleken dat velen positief hebben gereageerd op de leerdossiers.

De laatste aanbeveling was om een onderzoek naar de tevredenheid van burgers na de klachtbehandeling te laten verrichten. Dit onderzoek is door stagiaires verricht en is inmiddels afgerond. Middels deze rapportage wordt een overzicht gegeven van de klachten uit 2012, wordt er een vergelijking gemaakt met de jaren ervoor en worden de plannen en ontwikkelingen voor 2013 uiteengezet.

### 2. Informele klachtafhandeling

In 2012 zijn er 1081 klachten over het korps Rotterdam-Rijnmond binnengekomen. Dit is een significante daling ten opzichte van het jaar 2011.

Jaar	Aantal klachten
2010	1247
2011	1226
2012	1081

In 2011 was er voor het eerst een trendbreuk met de voorgaande jaren doordat het aantal klachten licht was gedaald. Deze daling heeft zich in 2012 verder doorgezet.

De verhouding tussen de aandelen 'brief' en 'e-mail' ten opzichte van het totaal is gelijk gebleven.

Soort	2011	2012
Brief	652	570
E-mail	574	511

In 2012 is de centrale afhandeling van klachten gecontinueerd. In de informele fase van klachtbehandeling wordt nog steeds een groot gedeelte van de klachten centraal afgehandeld door de klachtbehandelaars van BBZ.

Wijze van afhandeling	Aantal klachten	
	Aantal	Percentage van totaal
Centrale klachtbehandelaars BBZ	477	44%
Decentraal door operationeel leidinggevende	604	56%

Als doel voor 2012 is gesteld om het 'direct afhandelen' van klachten door de centrale klachtenbehandelaars in 2012 nog verder te laten stijgen. Gebleken is dat door deze manier

van behandeling de klager zich serieus genomen voelt en dit tegemoet komt aan het herstel van het vertrouwen van de burger in de politie. In 2012 werd als doel gesteld om 50% van de klachten centraal af te handelen. Dit is helaas niet gerealiseerd, omdat de hiervoor benodigde capaciteit (nog) niet aanwezig is. In 2013 zullen er drie klachtbehandelaars worden geworven. De belangstellingenregistratie is hiervoor reeds opengesteld.

*2.1 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	109	10%
District West	70	6,5%
District Centrum	77	7%
District Noord	102	10%
District Oost	149	14%
District Feijenoord-Ridderster	105	10%
District Zuid	122	11%
District De Eilanden	111	10%
Dienst Executieve Ondersteuning	96	9%
Dienst BBZ	69	6,5%
Dienst RRD(16)	16	1%
Overige diensten FB(10), RIO(0) en ZHP(10)	20	2%
Doorgestuurd naar andere instantie	31	3%

Hieruit blijkt dat District Oost, District Zuid en District De Eilanden in 2012 de meeste klachten hebben binnengekregen. In 2011 stonden district Centrum en district Feijenoord-Ridderster nog op plaats 1 en 3, terwijl district Centrum in 2012 slechts 77 klachten heeft binnengekregen. Hieruit blijkt dat dit nogal kan verschillen per jaar. Bovenstaande 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.

De 69 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 461 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
District Waterweg – Noord	48	44%
District West	23	33%
District Centrum	24	31%
District Noord	42	41%
District Oost	59	40%
District Feijenoord Ridderster	35	33%
District Zuid	46	38%
District De Eilanden	36	32%
EXO	49	51%

In bovenstaand schema valt te zien dat in de klachten die centraal worden afgehandeld kleine verschillen te zien zijn, maar springt er niet een district of dienst uit.

De verdeling van de 1081 klachten over de 4 hoofdprocessen ziet er als volgt uit:

Proces	Aantal klachten	
	Aantal	Percentage van totaal
DHV	324	30%
WP	310	28,5%
Opsporing	191	17,5
ISO	71	6,5
Overig <sup>1</sup>	188	17,5%

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 (incidentgerichte) burgercontacten hebben. Ten opzichte van het vorige jaar is het absolute aantal klachten voor het proces Opsporing (van 174 naar 191) licht gestegen en voor de ISO (van 119 naar 77) flink gedaald.

## 2.2 Klachtcategorieën

Er is regionaal gekeken naar de categorieën waarover klachten worden ingediend. Net als vorig jaar zijn de categorieën 'onjuiste actie' en 'geen/onvoldoende actie' het grootst. Daarnaast zijn bejegening, geweld en verkeersgedrag nader onderzocht. Schematisch kan dit als volgt worden weergegeven:

Categorie	Aantal klachten	
	Aantal	Percentage
Onjuiste actie	282	27%
Geen / onvoldoende actie	218	17%
Bejegening / houding / gedrag	128	12%
Verkeersgedrag	77	8%
Geweld	71	8%

De percentages over deze klachtcategorieën zijn ten opzichte van vorig jaar gelijk gebleven. Verder zijn hier geen bijzonderheden over te melden. Ondanks bijvoorbeeld een incident als de Riederlaan is er geen structurele stijging te zien ten aanzien van klachten over geweldgebruik.

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	
	Aantal	Percentage
Onjuiste actie	89	27,5%
Bejegening / houding / gedrag	46	14%
Verkeersgedrag	45	14%

Een kwart van de klachten over 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 gaan bijna altijd over het overtreden van de verkeersregels terwijl er geen optische

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

en/of geluidssignalen worden gevoerd. Bij burgers bestaat het idee dat door de politie enkel verkeersregels mogen worden overtreden wanneer zij deze signalen voeren.

Geweld staat bij het proces DHV op de vierde plek met 43 klachten. Een groot deel van de klachten over de inzet van geweld betreft het geweld dat 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.

Klachtcategorieën binnen proces WP	Aantal klachten	
	Aantal	Percentage
Onjuiste actie	108	35%
Geen/Onvoldoende actie	64	21%
Bejegening	48	15,5%

Net zoals bij de DHV is ook 'onjuiste actie' de grootste categorie klachten en op de derde plaats staat 'bejegening'. Hierbij gaat het ook veelal over bekeuringen, maar ook over het optreden van een wijkagent bij burenc conflicten, administratieve afhandeling van zaken en het niet nakomen van afspraken zijn voorkomende klachtpunten.

Klachtcategorieën binnen proces Opsporing	Aantal klachten	
	Aantal	Percentage
Geen/Onvoldoende actie	86	45%
Onjuiste actie	31	16%
Informatieverstrekking	14	7%

Net als in 2011 zien de meeste klachten bij de Opsporing op de afhandeling van aangiften. De percentages van deze klachtcategorieën zijn vrijwel gelijk aan die van 2011. 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	
	Aantal	Percentage
Geen aangifte/klacht opnemen	45	63,5%
Geen/Onvoldoende actie	8	11%
Bereikbaarheid	4	5,5%
Onjuiste actie	4	5,5%

Het grootste gedeelte van de klachten over de medewerkers van ISO gaan over het niet opnemen van aangiften of klachten. Ten opzichte van vorig jaar is de grootste categorie iets gestegen, en zijn de overige categorieën iets gedaald.

Behandeld door

Ons kenmerk

Datum 11 maart 2013

Pagina 5-6

### 2.3 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. Hoewel er in de informele fase geen sprake is van een formeel oordeel over de klacht wordt er wel bijgehouden hoe de klachten door de klachtbehandelaar beoordeeld is.

Van de klachten uit 2012 is de beoordeling als volgt:

Beoordeling	Totaal aantal klachten	
	Aantal	Percentage
Ongegrond	396	37%
Gegrond	140	13%
Gedeeltelijk gegrond	189	18%
Geen oordeel	251	23%
Opgeschort	37	3%
Nog in behandeling/onbekend	68	6%

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.

### 3. Formele klachtafhandeling door de korpsbeheerder

Het aantal door de klachtencommissie behandelde klachten is gelijk aan het aantal in 2011.

	2010	2011	2012
Aantal hoorzittingen	10	9	6
Aantal klachten behandeld	30	17	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 per klachtpunt	2010	2011	2012
Gegrond	21	4	15
Niet ontvankelijk	5	13	10
Ongegrond	54	25	32
Geen oordeel	4	7	3

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, of de klacht zich niet leende voor het horen van de partijen door de onafhankelijke klachtencommissie. In 2012 zijn 16 klachten op stukken afgedaan. Ter vergelijking: in 2010 betrof dit 16 klachten en in 2011 14 klachten.

### 4. Behandeling door de Nationale Ombudsman

	2010	2011	2012
Aantal klachten in onderzoek	1	6	2

Behandeld door

Ons kenmerk

Datum 11 maart 2013

Pagina 6-6

In 2012 heeft de Nationale ombudsman in totaal naar twee klachten onderzoek ingesteld. In beide gevallen is het optreden van de betrokken politieambtenaren als behoorlijk beoordeeld en zijn de klachten ongegrond verklaard.

### **5. Ontwikkelingen**

Vanaf 1 januari 2013 geldt de nieuwe landelijke klachtenregeling. Hierin staat dat elke eenheid de jaarcijfers van de klachtbehandeling aan de landelijke korpsstaf moet leveren. Landelijk zal er vervolgens een jaarrapportage opgesteld worden. Hoe het proces verder zal verlopen is voornog onduidelijk, maar de jaarrapportage in deze vorm zal derhalve niet meer opgesteld worden. Van deze jaarrapportage zal, net als vorig jaar, een versie gemaakt worden die bestemd is voor externen. Vanaf 1 januari 2013 dient de secretaris van de klachtencommissie een afzonderlijke jaarrapportage te maken.

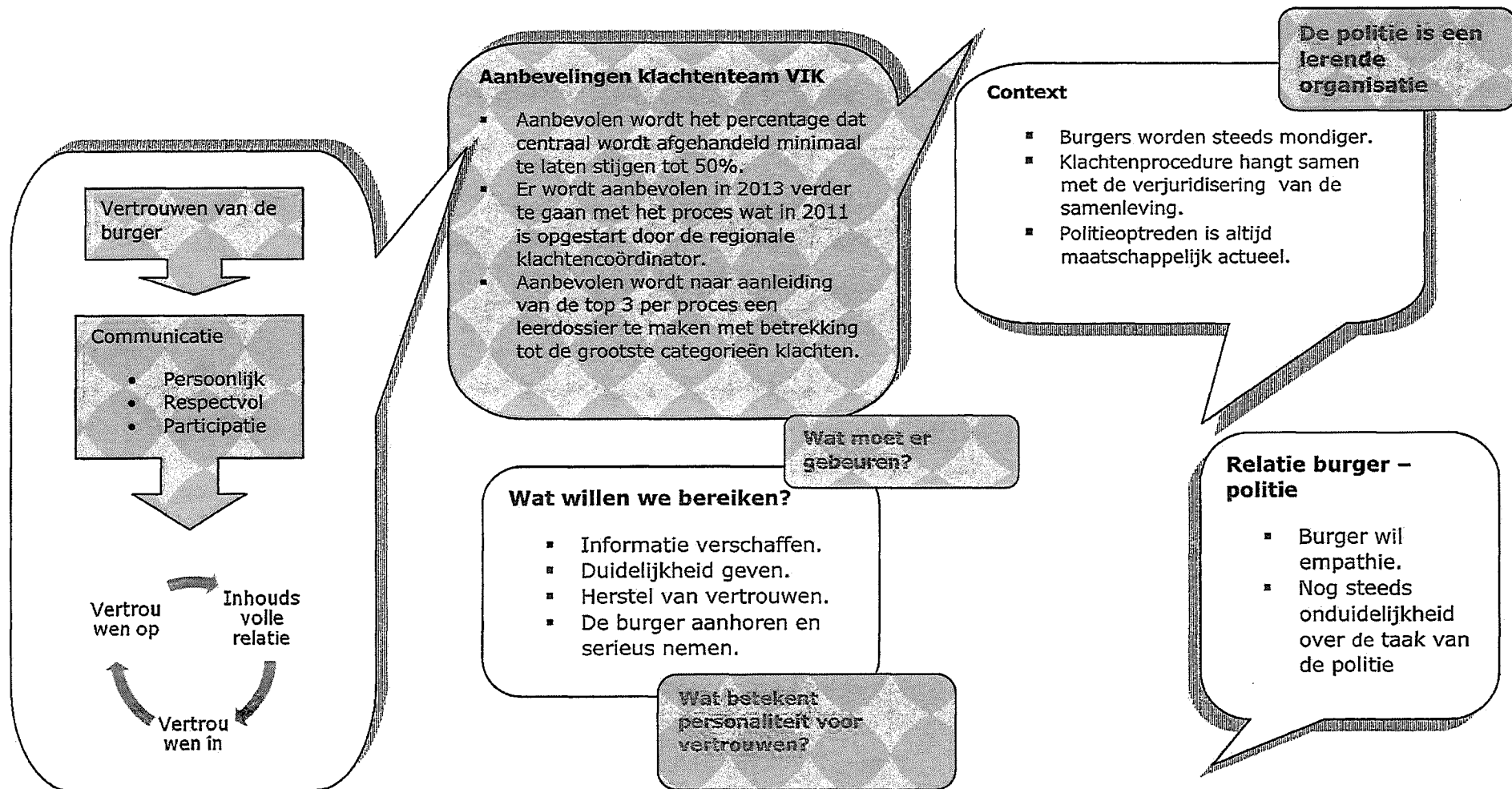
In deze rapportage onder alinea 2.1 bleek dat het aantal behandelde klachten door de commissie minder is dan in 2010 en gelijk is aan het aantal in 2011. In 2013 zal het aantal door de commissie te behandelen zaken echter stijgen, gezien het feit dat ingevolge de nieuwe klachtenregeling de politiefchef zich bij de beoordeling van klachten ten alle tijden dient te laten adviseren door de klachtencommissie.

De functie klachtencoördinator en de functie secretaris van de klachtencommissie zijn vanaf 1 januari 2013 van elkaar gescheiden en mag niet meer door 1 persoon worden bekleed. De secretaris van de klachtencommissie zal worden herbenoemd. Momenteel wordt een nieuwe klachtencoördinator voor de eenheid Rotterdam gezocht.

In 2013 wordt het een uitdaging om met beperkte capaciteit volgens de nieuwe klachtenregeling te werken. Vanaf 1 januari 2013 worden de klachten van de gehele eenheid, dus inclusief de klachten van voormalig korps Zuid Holland Zuid, centraal ingevoerd en zo veel mogelijk centraal afgehandeld. Dit is zoals de nieuwe klachtenregeling dit voorschrijft. Teneinde dit te bereiken worden, zoals hiervoor aangegeven, centrale klachtbehandelaars geworven. De nieuwe regeling vergt tevens een meer gedetailleerde registratie van de binnengekomen klachten, waardoor de administratieve lasten toenemen.



## Vertrouwen is het fundament voor een goede relatie tussen burgers en politie





## Werk in cijfers

### Informele klachtafhandeling

#### Aantal klachten totaal

2010	1247
2011	1226
2012	1081

#### Soort klachten



	2011	2012
Brief	652	570
E-mail	574	511

Het doel is om het direct afhandelen van klachten in 2013 nog verder te laten stijgen, omdat is gebleken dat de klager zich door dit principe serieus genomen voelt en dit tegemoet komt aan het herstel van het vertrouwen van de burger in de politie.



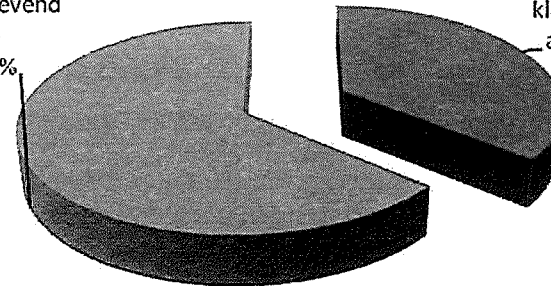
Decentraal door operationeel leidinggevende

64%

### Wijze van afhandeling

Centraal door klachtenbehandelaars BBZ

36%



Klachtcategorieën

Categorie	Aantal klachten
Onjuiste actie	282
Geen/ onvoldoende actie	218
Bejegening/ houding/ gedrag	128
Verkeersgedrag	77
Geweld	71

Greep uit de praktijk

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



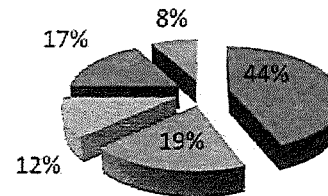
Welke categorie scoort het hoogst per proces?

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.

Beoordeling van klachten

- Ongegrond
- Gedeeltelijk gegrond
- Nog in behandeling / nb
- Gegrond
- Geen oordeel



**Formele klachtenafhandeling**

	2010	2011	2012
Aantal hoorzittingen	10	9	6
Aantal klachten behandeld	30	17	17

Opvallend in 2012

**Beoordeling door de commissie**

- Gegrond
- Niet ontvankelijk
- Ongegrond
- Geen oordeel

