

Politie Utrecht
Jaarverslag klachten
2012

Inhoudsopgave

| | | |
|---|---|----|
| 1 | VOORWOORD _____ | 2 |
| 2 | ALGEMEEN _____ | 3 |
| | 2.1 Inleiding _____ | 3 |
| | 2.2 Terugblik 2012 _____ | 4 |
| 3 | AANTALLEN EN AFDOENING 2012 _____ | 6 |
| | 3.1 Kwantitatief jaarverslag _____ | 6 |
| | 3.2 Beslissingen klachtelementen per categorie _____ | 7 |
| | 3.3 Overzicht per district/afdeling _____ | 8 |
| 4 | ONAFHANKELIJKE KLACHTENCOMMISSIE _____ | 9 |
| | 4.1 Samenstelling Commissie voor de Politieklachten _____ | 9 |
| | 4.2 Aantal hoorzittingen per jaar _____ | 9 |
| | 4.3 Gedragingen beklaagden _____ | 9 |
| | 4.4 Aanbevelingen van de Commissie _____ | 10 |
| | 4.5 Resultaten tijdigheid en oorzaken termijnoverschrijding Commissie _____ | 11 |
| 5 | NATIONALE OMBUDSMAN _____ | 13 |
| | 5.1 Algemeen _____ | 13 |
| | 5.2 Samenvatting rapporten Nationale ombudsman in 2012 _____ | 13 |
| | Bijlage 1: Definities en toelichtingen _____ | 15 |
| | Bijlage 2: Toelichting klachtrubrieken _____ | 16 |

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 650 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 politieoptreden en de (morele) verantwoording die hier op volgt, verhoogt het vertrouwen in de politie.

***Drs. M.H.C. Barendse,
Korpschef politie Utrecht/Politiechef Midden-Nederland***

2 Algemeen

2.1 Inleiding

Doel klachtbehandeling

De Algemene wet bestuursrecht (Awb) 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 Awb 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.

2.2 Terugblik 2012

Ontwikkelingen regionaal en landelijk

Regionaal

Het jaar 2012 stond grotendeels in het teken van de voorbereiding op de Nationale Politie. Daarover meer bij de "landelijke ontwikkelingen".

In 2012 ontving de Politie Utrecht 994 brieven van burgers, die als klacht waren bedoeld. Dit aantal is 9% lager dan het aantal dat in 2011 werd ontvangen (1089). 653 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. Ook in 2012 kon deze werkwijze in een groot aantal gevallen worden toegepast, namelijk in 75% van de afhandeling in eerste instantie.

Het percentage klachten dat in eerste instantie binnen de termijn van 10 weken werd afgehandeld was in 2012 hoog, namelijk 97%. Dit is een opvallende stijging ten opzichte van voorgaande jaren (in 2011 bijvoorbeeld: 85%).

In 2012 werd opnieuw een poging ondernomen het nieuwe registratiesysteem Corsa Case in gebruik te nemen met de bedoeling dit vanaf 1 januari 2013 voor de eenheid Midden-Nederland te gaan gebruiken. Deze poging strandde in november 2012, zodat werd besloten alsnog het registratiesysteem van de korpsen Gooi- en Vechtstreek/Flevoland te gaan gebruiken. Dit betekende in de laatste maanden van 2012 een aanzienlijke belasting van de medewerkers die zich met klachtbehandeling en de administratie daaromheen bezighielden.

Landelijk

Het verslagjaar stond voor een groot deel in het teken van de samenvoeging van korpsen in eenheden van de Nationale Politie per 1 januari 2013. 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 regionale 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 conceptregeling werd in december 2011 aangeboden aan de Directie Wetgeving van het Ministerie van Veiligheid en Justitie. Vervolgens heeft de regionale klachtencoördinator deel uitgemaakt van een landelijke werkgroep, die de Uitvoeringsregeling Klachtbehandeling Politie heeft ontwikkeld. Beide regelingen gaan in op 1 januari 2013.

De secretaris van de Commissie voor de Politieklachten Utrecht had/heeft een adviserende rol bij het opstellen van het Landelijk Huishoudelijk Reglement Klachtencommissies. Dit Reglement zal in 2013 in werking treden.

Conclusies op basis van analyses en trends

In 2012 zijn 653 klachten in behandeling genomen met 958 klachtelelementen. Hieronder vindt u de klachten top 5. Het merendeel van de klachtelelementen had betrekking op:

- 1) "bejegening, houding en gedrag": 198 klachtelelementen (21%)
- 2) "onjuiste actie": 172 klachtelelementen (18%)
- 3) "geen of onvoldoende actie": 144 klachtelelementen (15%).
- 4) "informatieverstrekking": 68 klachtelelementen (7%)
- 5) "verkeersgedrag": 59 klachtelelementen (6%)

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. In 2012 is sprake van een lichte daling van van het aantal ingediende (9%) en afgehandelde (6%) klachten ten opzichte van 2011.

Qua klachtelelementen blijft "bejegening, houding en gedrag" van politieambtenaren in de loop der jaren het meest voorkomende klachtelelement, gevolgd door "geen of onvoldoende of onjuiste 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, 83% in 2010 en 85% in 2011 naar 97% in 2012. Dit is te verklaren doordat de eerder ingevoerde verkorte administratieve procedure in meer gevallen werd toegepast.

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, klachtelementen en – voor zover er sprake was van formele behandeling - de beoordeling daarvan.

3.1 Kwantitatief jaarverslag

| | | |
|---|------|------|
| In behandeling per 31-12-2011 | 121 | |
| Ontvangen klachten in 2011 | 994 | |
| | | 1115 |
| Niet in behandeling genomen cf. Awb / Doorzending andere instantie | -344 | |
| | | 771 |
| Afgehandeld in eerste instantie | -653 | |
| | | 118 |
| Formeel afgehandeld | -49 | |
| In behandeling per 31-12-2011 | | 69 |

Zie bijlage 1 voor een toelichting op de gebruikte termen

3.2 Beslissingen klachtelelementen per categorie 2012

| | Afdoeing in 1 ^e instantie (dc) | Formele afdoeing (kc na advies) | | | | Totalen |
|--------------------------------------|---|---------------------------------|-----------|-----------|----------------|------------|
| | | Overige | Gegronnd | Ongegrond | Deels gegronnd | |
| Geweld | | | | | | |
| Fysiek | 20 | | 7 | | | 27 |
| Handboeien | 4 | 2 | 2 | | | 8 |
| Wapenstok | 1 | | | 1 | | 2 |
| Pepperspray | | | | | | 0 |
| Diensthond | 1 | | | | | 1 |
| Vuurwapen | 1 | | | | | 1 |
| Subtotaal: | 27 | 2 | 9 | 1 | 0 | 39 |
| Bevoegdheden | | | | | | |
| Vrijheidsbeneming | 10 | 1 | 1 | 1 | 1 | 14 |
| Binnentreden | 7 | | 1 | | | 8 |
| Doorzoeken | 5 | | | | | 5 |
| Inbeslagneming | 7 | | | | | 7 |
| Fouilleren | 1 | | | | | 1 |
| Zaakwaarneming | 8 | | | | | 8 |
| Identificatie (conform WID) | 2 | | 1 | | | 3 |
| Verhoor | | | 1 | | | 1 |
| Subtotaal: | 40 | 1 | 4 | 1 | 1 | 47 |
| Dienstverlening & Service | | | | | | |
| Bereikbaarheid | 11 | | | | | 11 |
| Niet of te laat komen | 7 | | | | | 7 |
| Aangifte/klacht niet opnemen | 35 | | 3 | 2 | | 40 |
| Informatieverstrekking | 63 | 1 | 3 | | 1 | 68 |
| Privacyschending | 14 | 1 | 1 | | | 16 |
| Persvoorlichting | 2 | | 3 | | | 5 |
| Klachtbehandeling | | 1 | | | | 1 |
| Subtotaal: | 132 | 3 | 10 | 2 | 1 | 148 |
| Politieoptreden algemeen | | | | | | |
| Geen of onvoldoende actie | 128 | 2 | 9 | 1 | | 140 |
| Onjuiste actie | 144 | 3 | 17 | 5 | 3 | 172 |
| Arrestantenbehandeling | 8 | 1 | | | | 9 |
| Discriminatie | 6 | | 5 | 1 | | 12 |
| Seksuele intimidatie | | | | | | 0 |
| Bejegening/houding/gedrag | 176 | 2 | 12 | 6 | 2 | 198 |
| Afspraken niet nakomen | 24 | 3 | 3 | | | 30 |
| Naam/legitimatie | 13 | 1 | 2 | | | 16 |
| Verkeersgedrag | 56 | | 3 | | | 59 |
| Vastleggen/verantwoorden | 21 | 1 | 1 | | | 23 |
| Deskundigheid | 17 | 1 | 3 | 1 | | 22 |
| Objectiviteit | 34 | 3 | 6 | | | 43 |
| Subtotaal: | 627 | 17 | 61 | 14 | 5 | 724 |
| Totalen: | 826 | 23 | 84 | 18 | 7 | 958 |

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 | 296 | 61 | 19 | 248 | 238 | 96% |
| Binnensticht | 67 | 22 | 3 | 40 | 40 | 100% |
| Eemland Noord | 37 | 12 | 2 | 21 | 20 | 95% |
| Eemland Zuid | 79 | 21 | 7 | 63 | 61 | 97% |
| Heuvelrug | 71 | 15 | 4 | 66 | 66 | 100% |
| Lekstroom | 71 | 25 | 9 | 55 | 54 | 98% |
| Rijn & Venen | 110 | 22 | 4 | 83 | 81 | 98% |
| Korpsondersteuning | 5 | 1 | 1 | 4 | 4 | 100% |
| Regionale Taken | 83 | 10 | 0 | 65 | 64 | 98% |
| Recherche | 16 | 6 | 2 | 6 | 6 | 100% |
| BVI | 159 | 149 | 1 | 11 | 11 | 100% |
| Totaal | 994 | 344 | 52 | 662 | 645 | 97% |

Een aantal klachten dat is vermeld bij "ontvangen" was op 31-12-2012 nog niet afgehandeld. Een aantal afgehandelde klachten werd ontvangen in 2011. Deze cijfers moeten daarom los van elkaar worden beschouwd. De Commissie behandelde van 52 klagers een klacht. De klachten van enkele klagers werden gevoegd behandeld. Er zijn zodoende geen 52, maar 49 adviezen door de Commissie uitgebracht.

Klachtcategorieën, afgehandeld in eerste instantie in 2012

| District | Geweld | Bevoegdheden | Dienstverlening & Service | Politie-optreden algemeen | Totaal |
|--------------------|--------|--------------|---------------------------|---------------------------|--------|
| Utrecht Stad | 22 | 13 | 54 | 255 | 344 |
| Binnensticht | 1 | 3 | 10 | 41 | 55 |
| Eemland Noord | 0 | 2 | 7 | 22 | 31 |
| Eemland Zuid | 1 | 5 | 12 | 65 | 83 |
| Heuvelrug | 0 | 3 | 12 | 44 | 59 |
| Lekstroom | 0 | 3 | 7 | 51 | 61 |
| Rijn & Venen | 2 | 4 | 11 | 72 | 89 |
| Korpsondersteuning | 0 | 0 | 1 | 3 | 4 |
| Regionale Taken | 1 | 4 | 13 | 69 | 87 |
| Recherche | 0 | 3 | 5 | 3 | 11 |
| BVI | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| Totaal | 27 | 40 | 132 | 627 | 826 |

Klachtcategorieën, formeel afgehandeld met oordeel (deels) gegrond in 2012

| Klachtelement | totaal | (deels) gegrond |
|---------------------------|--------|-----------------|
| Geweld | 12 | 3 |
| Bevoegdheden | 7 | 2 |
| Dienstverlening & Service | 16 | 5 |
| Politieoptreden algemeen | 97 | 31 |
| Totaal | 132 | 41 |

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 2012 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 |
| Secretaris | 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 |
| Secretaris | 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

De Commissie is in 2012 twaalf keer bijeen gekomen met drie leden. Enkele keren heeft de (plaatsvervangend) voorzitter in aanwezigheid van de secretaris een beklaagde gehoord die aanvankelijk verhinderd was ter zitting te verschijnen. Per reguliere hoorzitting zijn vier of vijf zaken behandeld.

4.3 Gedragingen beklaagden

De zaken die door de Commissie zijn behandeld hebben een zeer divers karakter (zie: tabel 3.2). Het aantal klachtelelementen dat de Commissie heeft ontvangen over het aanwenden van **geweld**(middelen) is ten opzichte van 2011 met 50% gedaald.

Het aantal klachten over het uitoefenen van **bevoegdheden** is ten opzichte van 2011 met 42% gedaald.

Het aantal klachten op het gebied van **dienstverlening en service** is met 60% gestegen ten opzichte van 2011.

Het is de Commissie opgevallen dat ondanks de extra aandacht die in 2012 bij de afdeling Intake & Service is besteed aan het opnemen van aangiften er ook dit jaar bij de Politie Utrecht 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. Het aantal gevallen van het weigeren een aangifte op te nemen is ten opzichte van 2011 overigens wel met 13% gedaald.

De Commissie spreekt nogmaals de wens uit dat binnen de Politie Utrecht tijdens de opleiding van met name het baliepersoneel 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.

De Commissie vindt het opmerkelijk dat 40 klachtelelementen zijn ingediend door burgers die twijfelden aan de objectiviteit van politiemedewerkers.

Het aantal klachten over het **politieoptreden algemeen** is ten opzichte van 2011 met 21% gestegen.

In 2012 heeft de Commissie in totaal 49 adviezen uitgebracht aan de korpschef van de Politie Utrecht over in totaal 132 klachtelelementen. (In 2011 bracht de Commissie 53 adviezen uit over in totaal 153 klachtelelementen.)

Van de 132 klachtelelementen die in 2012 werden behandeld, werden 23 klachtelelementen gegrond (17 %, in 2011: 13%) en 18 deels gegrond (14%, in 2011: 4%) geacht door de Commissie. Het totaal aantal (deels) gegronde klachtelelementen bedroeg in 2012 derhalve 31%. (In 2011 was dat nog 17%.) De Commissie heeft geen verklaring van de toename van 14% (deels) gegronde klachtelelementen.

4.4 Aanbevelingen van de Commissie

In 2012 heeft de korpschef het advies van de Commissie inzake alle klachtelelementen gevolgd. Naast het adviseren over de afdoening van de klachtelelementen heeft de Commissie in 12 van de 49 behandelde klachtzaken een aanbeveling aan de korpschef gedaan (24%, in 2011: 22%). Deze heeft in 8 gevallen de aanbeveling overgenomen en uit laten voeren. Eén aanbeveling is ten dele overgenomen. Eén aanbeveling is niet overgenomen en twee aanbevelingen zijn nog in behandeling.

Enkele voorbeelden van overgenomen aanbevelingen:

- het onder de aandacht brengen van politiemedewerkers dat bij echtelijke twisten niet automatisch geldt dat mannen de verdachten zijn en vrouwen de slachtoffers
- het alsnog opmaken van een aanvullend proces-verbaal en het strafdossier voor een bepaalde datum voorleggen aan het Openbaar Ministerie
- het nogmaals door een rechercheur in gesprek gaan met een slachtoffer vanwege nieuwe aanknopingspunten in de zaak
- het aanpassen van het beleid ter zake afhandeling van winkeldiefstal door middel van een winkelontzegging
- het niet meer door individuele politiemedewerkers verstrekken van een getuigschrift aan tolken
- het niet meer door een politiemedewerker laten onderzoeken van een klacht die tegen hemzelf gericht is
- het aanbieden van excuses aan klager

De niet overgenomen aanbeveling:

- Het opnemen in het Zorgprotocol van een normtijd waarbinnen een gedetineerde verdachte van het toilet gebruik moet kunnen maken. (Niet gehonoreerd in afwachting van landelijk beleid in het kader van de Nationale Politie.)

Tijdens het jaarlijkse overleg met de korpsleiding heeft de Commissie haar bezorgdheid uitgesproken over de vraag of sommige beklagden in staat zijn te reflecteren op hun eigen gedrag. De korpsleiding heeft hier aandacht voor.

4.5 Resultaten tijdigheid en oorzaken Commissie

In 2012 is slechts 2% van de klachten die door de Commissie voor de Politieklachten is behandeld binnen de 18-weken termijn afgehandeld (was 9% in 2011 en ook 2% in 2010).

In 2012 is 2% binnen de 14-weken grens afgehandeld. De oorzaken van de lange duur van de afhandeling zijn handmatig per dossier bekeken.

In 10 gevallen was de complexiteit van de klacht de oorzaak van de lange afhandelingduur. Enkele keren is de klachtbehandeling aangehouden, omdat ook een strafrechtelijk traject liep waarin klager ook verdachte was.

In 25 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. Ook bleven enkele klagers de Commissie informatie toesturen waar zij rekening mee moest houden in haar advisering.

In de overige 14 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 lang gedaan over het afhandelen van de klacht. In 7 zaken heeft de klachtbehandeling ruim een jaar in beslag genomen (in 2011: 5). Deze zaken hebben de gemiddelde behandeltermijn aanzienlijk verhoogd.

De gemiddelde behandeltermijn van klachten die door de korpschef zijn afgedaan bedroeg in 2012 36 weken. Deze termijn ligt ruimschoots boven de voorgeschreven 18 weken en is 6% toegenomen ten opzichte van 2011 (34 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) alsnog 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 2012 slechts één klacht 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 beklaagden 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 beklaagde 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 2012 in 3 gevallen (6 in 2011 en 16 in 2010) een rapport uitgebracht over gedragingen van de Politie Utrecht. Het is niet exact bekend waarom er sprake is van een 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 2012 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 |
|------------|--|-----------------|
| 2012/014 | Tijdens de aanhouding van verzoeker zijn de grenzen van proportionaliteit en subsidiariteit overschreden. Geen aanbeveling. Wel de opmerking aan adres politie om zich tijdens een achtervolging af te vragen of het doel de middelen nog heiligt, gelet op de gevaarstelling voor omstanders. | niet gegrond |
| 2012/017 | Tussen ouders en hun minderjarige kind is geen onbeperkt fysiek contact mogelijk in het APU-cellencomplex te Houten. Aanbeveling: zorg er voor dat ouders in het APU wel onbeperkt contact kunnen hebben met hun minderjarige kind. Deze aanbeveling is opgevolgd. Het APU is bouwtechnisch aangepast. | niet behoorlijk |

| Rapportnr. | Klachtelementen | Oordeel |
|-------------------|---|----------------|
| 2012/062 | <p>Een baliemedewerker wenste ten onrechte tot twee maal toe geen proces-verbaal van aangifte op te maken, omdat zijns inziens sprake was een civielrechtelijke kwestie.</p> <p>Informatie over de verplichting een aangifte op te nemen is op Korpsnet van de Politie Utrecht geplaatst.</p> | gegrond |

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 beklagde was gewaarschuwd). |
| Vuurwapen | In deze situatie mocht geen vuurwapen gebruikt worden of is het vuurwapen niet correct gebruikt (er was geen aanleiding om te dreigen met het wapen of te schieten). |

| | |
|--------------------------------------|--|
| Hoofdrubriek Bevoegdheden | Klacht over ge(mis)bruik maken van bevoegdheden voor zaken die daar niet voor bedoeld zijn. |
| <i>Subrubrieken:</i> | <i>Voorbeelden van inhoud klacht:</i> |
| Vrijheidsbeneming | In deze situatie mocht de beklagde de klager niet aanhouden, in verzekering stellen of de procedure bij de vrijheidsbeneming is niet correct toegepast (bijv. is de klager niet meegedeeld waarvoor hij aangehouden is). |
| Binnentreden | Het zonder toestemming van de bewoner binnentreden van een pand dan wel zonder bevel binnentreden van een woning. |
| Doorzoeken | Het zonder toestemming van de bewoner doorzoeken van een woning dan wel zonder bevel doorzoeken van een woning. |
| Inbeslagneming | Het in beslag nemen van goederen van klager, terwijl de beklagde hiervoor geen wettelijk bevoegdheid heeft; niet of te laat de goederen teruggeven. |
| Fouilleren | Het fouilleren van klager zonder dat beklagde hiervoor wettelijk bevoegdheid was (er was geen grond aanwezig, waarop gefouilleerd mocht worden of de fouillering had plaats moeten vinden door een vrouwelijk politieambtenaar) of de beklagde heeft de fouillering niet correct uitgevoerd. |
| Zaakwaarneming | Bij afwezigheid van de klager is de beklagde als zaakwaarnemer opgetreden terwijl dat in de gegeven omstandigheid niet nodig was. Beklagde 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). |