

- Staf  
Veiligheid, Integriteit en Klachten



Van FAJB Veeken  
Aan EMO Eenheid Zeeland West Brabant  
Onderwerp Jaarverslag Klachten 2014  
Datum 4 augustus 2015  
Status Informatief  
Versie Eindnota  
Laatste wijziging 4 augustus 2015.

## Jaarverslag Klachten 2014

- **Inleiding.**

In deze nota wordt stilgestaan bij de Klachtafhandeling in het jaar 2014.

- A. Er zal kort worden ingegaan op de klachtbehandeling en het onderscheid tussen afwerking in "1e en 2e fase (informeel - formeel). Ook is er een toelichting op de klachten die formeel werden afgewerkt.
- B. In de tweede paragraaf vergelijken we de cijfers van 2013 en 2014 met elkaar.
- C. In deze paragraaf duiden we de top 5 Klacht(sub)rubrieken en geven een toelichting.
- D. We sluiten af met de ontwikkelingen op het gebied van klachten.

**(A) Klachtbehandeling.**

In de Uitvoeringsregeling klachtbehandeling politie 2013 is een klacht gedefinieerd als:  
*"iedere uiting van ongenoegen gericht tegen een concrete gedraging van een ambtenaar van politie"*

Het doel van klachtbehandeling is drieledig:

- (1) herstel van vertrouwen van de burger in de politie
- (2) het lerend vermogen van de politie versterken
- (3) het imago van de politie te verbeteren

Een klacht is niet gericht op rechtsgevolg zoals: het straffen van de desbetreffende ambtenaar, het inwilligen van (schade)claims, het niet willen betalen van een bekeuring of het niet eens zijn met bepaald beleid. In deze gevallen wordt doorverwezen naar bijvoorbeeld het CJIB, OM, het desbetreffende bestuursorgaan etc.

De klachtbehandeling kent een 1e en een 2e fase. In de 1e fase, ook wel informele fase genoemd, is de behandeling gericht op bemiddeling. In de 2de zgn formele fase wordt het standpunt van de organisatie door de politiechef (PC) geformuleerd na advies te hebben ingewonnen van de Klachtencommissie, de burgemeester en het Openbaar Ministerie. De burgemeesters en het OM maken slechts incidenteel gebruik van de mogelijkheid om de PC van advies te voorzien. Het OM heeft kenbaar gemaakt in principe geen gebruik van deze mogelijkheid te maken tenzij.

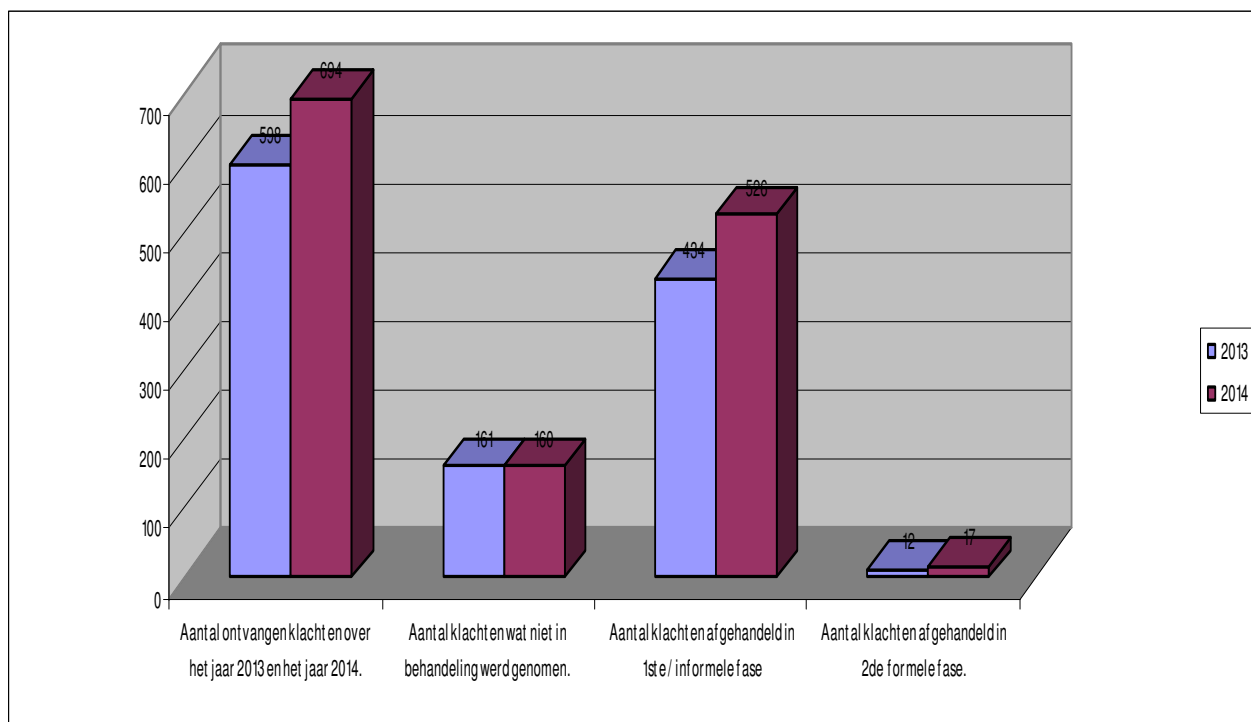
De doorstap naar een formele behandeling (fase 2) is in 2014, 17 keer gedaan (in 2013 was dat 12 keer. Omgerekend is dat een kleine 2,5 %. In even zoveel gevallen heeft de klachtencommissie advies uitgebracht aan de Politiechef.

Opvallend daarbij was dat, evenals in 2013, het nogal eens voorkwam dat aangiften niet werden opgenomen en aan de aspirant aangevers werd gezegd dat de aangelegenheid van civiele aard was en/of geen strafbaar feit betrof. In algemene zin adviseerde de klachtencommissie de Politiechef om sturing te geven aan het ruimhartiger opnemen van aangiften. In 2014 heeft de commissie twee maal te maken gehad met klagers die zij als notoir klager bestempelden. In één van de gevallen is in de loop van 2015 de juistheid van de bevindingen van de commissie bevestigd door de Nationale Ombudsman.

In 2014 heeft de voorzitter van de commissie, enige malen gebruik gemaakt van de mogelijkheid om bij eenvoudige klachten een zogenaamde "één op één" afhandeling toe te passen. Voor deze tussenoplossing is met succes gekozen.

« waakzaam en dienstbaar »

• **(B) Vergelijking 2013 - 2014.**



Wat opvalt is:

- (1) Toename van het totaal aantal ontvangen klachten in 2014 met 96 / 16%  
Toelichting: Ongeveer 80 - 90% van de klachten worden via een standaard formulier op Politie.nl ingediend. De drempel om een klacht in te dienen is daarmee laag te noemen. Sinds 1 januari 2013 kan men hier in onze gehele eenheid gebruik van maken. Steeds meer burgers lijken hun weg naar Politie.nl te hebben gevonden. Dit verklaard waarschijnlijk een deel van de stijging.
- (2) Toename van het aantal klachten afgehandeld in de 1ste / informele fase.  
Toelichting: de toename van 92 informeel afgehandelde klachten is nagenoeg gelijk aan de toename van het totaal aantal klachten. (Zie (1))
- (3) In 2013 werd slechts 2% van het aantal ontvangen klachten formeel afgewerkt. Dit percentage is in 2014 nagenoeg gelijk gebleven, namelijk 2,5%.  
Landelijke cijfers laten zien dat 7 van de 11 eenheden op dit gebied onder de 5% scoren. Het hoogste percentage is 22%, het gemiddelde aantal bedraagt 7,4%.

• **(C) Top 5 Klachten.**

**2013**

<b>Top 5 Klachtrubrieken (meest voorkomend)</b>	<b>Subrubriek</b>	<b>Aantal klachtelementen</b>
1. Politieoptreden	Bejegening/houding/gedrag	115
2. Politieoptreden	Geen of onvoldoende actie	108
3. Politieoptreden	Onjuiste actie	103
4. Dienstverlening & service	Informatieverstrekking	68
5. Politieoptreden	Afspraken niet nakomen	45

**2014**

<b>Top 5 Klachtrubrieken (meest voorkomend)</b>	<b>Subrubriek</b>	<b>Aantal klachtelementen</b>
1. Politieoptreden	Bejegening/houding/gedrag	114
2. Politieoptreden	Onjuiste actie	100
3. Politieoptreden	Afspraken niet nakomen	69
4. Politieoptreden	Geen of onvoldoende actie	67
5. Dienstverlening & Service	Informatieverstrekking	47

*Toelichting: Per klacht kunnen er meerdere klachtrubrieken onderscheiden worden en dus ook beoordeeld worden. Als uitgangspunt wordt in de beoordeling vaak de klachtbrief gebruikt voor de rubricering; In de loop van de klachtbehandeling worden nuances aangebracht (hoor en wederhoor). Echter, in het registratiesysteem blijft de ingevoerde rubricering (doorgaans) staan. Verder is het goed te beseffen dat de verschillende rubrieken elkaar hier en daar overlappen.*

Los van volgorde en aantallen zien we in de top 5, in deze twee jaren, dezelfde klachtrubrieken terugkomen. Nadere toelichting van deze top 5:

**1. Politieoptreden: Bejegening/houding/gedrag**

- Een groot aantal klachten zijn weggeschreven onder deze rubricering. In veel klachten wordt geschreven over onfatsoenlijk, brutaal, intimiderend, autoritair of arrogant gedrag van politiemedewerkers.  
Uit gesprekken met politiemedewerkers blijkt dat zij in die klachten vaak vinden dat klagers onbehoorlijk gedrag hebben vertoond en dat dit uiteraard niet beschreven is. Veel klagers zijn tevreden als hun vervelende gevoel wordt overgebracht aan de betrokken politie- medewerker(s).
- Deze rubricering komt vaak voor bij bekeuringssituaties, waarbij de klager ten eerste ontevreden is over de uitgeschreven bekeuring en ten tweede ontevreden is over de bejegening en/of houding en of gedrag van desbetreffende politiemedewerker. Opgemerkt wordt dat het ontevreden zijn over de uitgeschreven bekeuring niet behandeld wordt (andere bezwaarprocedure (CJIB/CVOM) mogelijk). Wel wordt het schrijven met een klachtrubricering geregistreerd.
- Ook in klachten waarbij sprake is van een langstlepend conflict, waarbij politiemedewerkers worden ingeroepen zonder dat deze collega's direct oplossend kunnen optreden, omdat bijv verantwoordelijkheid vooral bij andere instanties dan politie ligt, is deze rubricering vaak van toepassing.
- Ervaring leert dat deze klachten vaak vanuit frustratie geschreven zijn. Neemt niet weg

- dat regelmatig de vraag ontstaat: in hoeverre gaan politiemedewerkers op macht zitten in die situaties en doet dit iets met de bejegening en/of houding en/of gedrag. ? Het roept de vraag op: "Is er een trend dat politiemensen in bejegening/houding/gedrag veranderen of veranderd zijn en/of is de drempel om te klagen door de tijd heen aan het veranderen. ?  
Vanaf het najaar 2015 zal hier binnen het team Veiligheid, Integriteit en Klachten extra aandacht aan worden besteed, om te bezien of we, eventueel in samenwerking met anderen antwoord op deze vraag kunnen geven teneinde het hoge aantal klachten op dit gebied terug te dringen.

## 2. Politieoptreden: Onjuiste actie

- Het klachtelement "Onjuiste actie" wordt ook gebruikt in een klacht over bv een bekeuring. Dus naast de rubricering onder 1 wordt/kan deze rubricering als 2e rubricering ingebracht worden in een klachtbehandeling;
- Deze rubricering komt geregeld voor in combinatie met politieoptreden: bejegening/houding/gedrag EN politieoptreden: geen of onvoldoende actie;
- Hierdoor komen dezelfde vragen naar boven als bij 1 en 3.

## 3. Politieoptreden: Geen of onvoldoende actie

- In ons werk is vaak sprake van een interne ketensamenwerking. De één is afhankelijk van het product van de ander. Het totaal product van begin tot einde is daarmee vaak niet aan één medewerker / één afdeling verbonden. De overdrachtmomenten blijken in de praktijk erg kwetsbaar te zijn. De volgende schakel in de keten is te vaak onvoldoende geïnformeerd, krijgt maar een deel van het noodzakelijke product, ontvangt het product te laat etc etc. Ondertussen is het voor de betrokken burger onvoldoende duidelijk wat er met zijn zaak gebeurd. Informatie naar hem / haar blijft uit en de klacht is geboren.
- Hier zit doorgaans een samenhang met de klachtrubricering "Dienstverlening & Service": informatieverstrekking en "Politieoptreden": Afspraken niet nakomen.

### Praktijkvoorbeeld: **Schakel W&O - basisteam**

Aangifte wordt opgenomen, maar in de stappen/keten in de organisatie wordt onvoldoende gedaan

Aangifte → in daarvoor bestemde bak → 1e beoordeling → W&O → onderzoek → coördinatie op politiemedewerker → pakt niet op vanwege langdurig ziek zijn/ veel werkafdoening etc → wordt niet (terug)opgepakt door leidinggevende / W&O en dus niet op andere politiemedewerker gecoördineerd → aangever blijft van informatie verstoken.

- Vanaf het najaar 2015 zal hier binnen het team Veiligheid, Integriteit en Klachten extra aandacht aan worden besteed, om te bezien of we, eventueel in samenwerking met de afdeling Control, zicht kunnen krijgen op welke schakelpunten het binnen de keten frequent klachten oplevert.

## 4. Politieoptreden: Afspraken niet nakomen

- Bij een melding / te behandelen incident krijgt een burger vaak te maken met meerdere politiemedewerkers. Uit binnengekomen klachten blijkt dat er toezeggingen, beloften of afspraken gedaan / gemaakt worden die een burger als onduidelijk kan ervaren.
- Door rekbare begrippen als "zo snel als mogelijk", "binnenkort" en " binnen afzienbare tijd" te gebruiken is er vaak sprake van onduidelijkheid voor de burger/klager.

- Binnen het scala van toezeggingen, beloften en afspraken valt het op dat deze gedaan worden door de ene medewerker, die de uitvoering daarvan weglegt bij de andere medewerker(s) dmv oa terugbelverzoeken, mails, mutaties binnen het BVH registratiesysteem. Hierbij wordt niet altijd gekeken of de "uitvoerende medewerker" op korte termijn in dienst komt of bijv veel nachtdiensten heeft etc.
- Accuraatheid, alertheid en duidelijkheid zijn hierin de begrippen die de nodige aandacht zullen moeten hebben. Dit voorkomt ons inziens veel klachten binnen deze rubriek.

#### 5. Dienstverlening & Service: informatieverstrekking

- Onder deze rubricering worden veel klachten geplaatst tegen medewerkers van het Regionaal Service Centrum (voorheen Intake en Service) Gezien de rubriek en de aard van hun werkzaamheden is dit ook niet verwonderlijk. Deze problematiek is in eerder stadium al onderkent en daar is mede op initiatief van de klachtbehandelaars binnen VIK, door de leiding van RSC al actie in ondernomen door de opgenomen gesprekken terug te luisteren en met elkaar in gesprek te zijn of de leeraspecten van het gesprek.
- Veel van deze rubriek is ook terug te vinden onder de rubriek (4) Geen of onvoldoende actie.

#### (D) Ontwikkelingen op het gebied van Klachten.

In het algemeen is er een veranderende houding van de medewerkers Veiligheid, Integriteit en Klachten van ondersteuning naar samenwerking. Nadrukkelijker dan voorheen worden leeraspecten van een klacht met de leidinggevende besproken om in gezamenlijkheid afspraken te maken hoe de leeraspecten te benutten.

Vanaf januari 2015 zit bij elke klachtafdoening een formulier "leermomenten". Dit formulier wordt ingevuld door de klachtbehandelaar. In het formulier wordt het leermoment (of momenten) ingevuld en tevens wordt aangegeven van wie de actie in het leermoment verwacht wordt of door wie het actiepunt gedaan is. Het vervolg onttrekt zich nu nog grotendeels aan het gezichtsveld van VIK. De vrijblijvendheid hoe vervolg te geven aan het leermoment zal moeten veranderen in "samen optrekken om te leren" of "van bedreiging naar kans". Dit past naadloos binnen het integriteitsbeleid politie. Daarin wordt o.a. het volgende geschreven:

*"De primaire verantwoordelijkheid voor integriteit ligt bij de medewerker zelf en bij leidinggevenden. Van hen wordt verwacht dat zij in een open en transparante sfeer dilemma's bespreken. Het gaat hierbij zowel om het direct reflecteren op gedrag en handelen (van henzelf en van de ander) in de dagelijkse praktijk, als het aankaarten van dilemma's in reguliere werkoverleggen en jaargesprekken. Dit houdt in dat leidinggevenden zich betrokken voelen bij het dagelijks werk en in staat zijn met de medewerkers in een open gesprek kunnen spreken over gemaakte keuzes. Het vertrouwen in de medewerker staat hierin voorop". (Van Hoorn 2010)*

We zullen samen moeten werken aan een cultuur waarin het vanzelfsprekend is dat leermomenten uit klachten worden benut en ook samen moeten afrekenen met het hardnekkige misverstand dat een klacht wordt opgenomen in je persoonsdossier of leidt tot strafoplegging, ongeacht de uitslag van de klacht.

Vanaf december 2014 kennen we binnen VIK de rubriek: "Casus van de maand". Elke maand wordt er een casus vanuit de klachtbehandeling of interne onderzoeken uitgeschreven en op de voorpagina van intranet geplaatst. Middels doorklik komt men op de VIK site en kan men kennis nemen van deze casus en vooral het leermoment.

Datum 24-07-2015 12:54:48

Blad 6 van 6

- Per 1 september 2015 zal binnen onze eenheid samen met de eenheid Noord-Holland een pilot starten met betrekking tot een nieuw, landelijk, registratie systeem klachten (Documentum 2). Momenteel wordt er hard gewerkt om alle randvoorwaarden voor de pilot in te vullen. Het streven is dat dit systeem op 1 januari 2016 voor alle eenheden beschikbaar is. Er zijn inmiddels afspraken gemaakt om te komen tot een eenduidige registratie. Mogelijk gaat dit in sommige eenheden mbt de cijfers van 2016 een trendbreuk opleveren. Op het eerste oog zal dit voor onze eenheid geen grote veranderingen met zich meebrengen.

De preventieve kant van de werkzaamheden van het team Veiligheid, Integriteit en Klachten staat als gevolg van de workload steeds onder druk.

Met ingang van 1 augustus 2015 zal één fte extra ter beschikking zijn. De extra uren die deze medewerker meebrengt zullen geheel worden besteed aan preventie, zowel voortkomend uit het werkproces Klachten als Interne Onderzoeken.