



• Korps landelijke politiediensten

Jaarverslag klachten 2009

Driebergen, maart 2010

1	Voorwoord	4
2	Klachtbehandeling bij het KLPD	5
2.1	Klachtencoördinator	5
2.2	Coördinerend klachtbehandelaar	5
2.3	Klachtbehandelaar	5
2.4	Klachtencommissie	6
2.5	Korpschef	6
3	Klachten in 2009.....	7
3.1	Afgehandelde klachten.....	8
4	Afhandeling en tijdsbestek.....	9
4.1	Beoordeling per klachtaspect.....	9
4.2	Bemiddeling	10
4.3	Eerste contact met de klager.....	10
4.4	Afhandelingstermijn.....	11
4.5	Bevestiging informele afhandeling.....	13
4.6	Behandeltijd Klachtencommissie.....	13
5	Nationale ombudsman.....	16
6	Leermomenten	17
7	Ontwikkelingen	18
7.1	Streefcijfers	18
7.1	Horen beklagden	18
7.2	Bemiddeling	18
8	Meting tevredenheid klagers en beklagden	19

Klachtenbehandeling bij het KLPD
Jaarverslag 2009

Maart 2010

Korps landelijke politiediensten
Bureau Veiligheid en Integriteit
Klachtencoördinator
Dhr. G.A. Brouwer
Postbus 100
3970 AC Driebergen

Telefoon (0343) 535959
gert.brouwer@klpd.politie.nl
www.politie.nl/klpd

In dit jaarverslag zijn – zij het zo min mogelijk – afkortingen gebruikt. Hieronder vindt u de betekenis ervan.

BCOM	Bureau Communicatie
COP	Competentie Ontwikkel Plaats (leerwerkplek voor politiestudenten)
BV&I	Bureau Veiligheid & Integriteit
DKDB	Dienst Koninklijke en Diplomatieke Beveiliging
DLHP	Dienst Levende Have Politie
DLVP	Dienst Luchtvaartpolitie
DNR	Dienst Nationale Recherche
DOC	Dienst operationele Ondersteuning en Coördinatie
DSI	Dienst Speciale Interventies
DSP	Dienst Spoorwegpolitie
DVP	Dienst Verkeerspolitie
DWP	Dienst Waterpolitie
DKDB	Dienst Koninklijke en Diplomatieke Beveiliging
IPOL	Dienst Internationale Politie-informatie
KL	Korpsleiding
KLPD	Korps landelijke politiediensten

1 Voorwoord

Voor u ligt het verslag van de klachtenbehandeling bij het Korps landelijke politiediensten (KLPD) in 2009. Volgens de Politiewet 1993 draagt de korpsbeheerder zorg voor de registratie, de afhandeling en de jaarlijkse publicatie van de ingediende klachten over het politieoptreden. De korpsbeheerder van het KLPD – de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties – heeft de klachtenbehandeling gemandateerd aan de korpschef.

Het jaarverslag biedt de diensthoofden, unithoofden en klachtbehandelaars, die gewoonlijk slechts zijn betrokken bij de klachten over de eigen medewerkers, inzicht in de totale klachtenbehandeling bij het KLPD. Het jaarverslag stelt verder alle betrokkenen bij het klachtenproces – en dat is voor de een intensiever en frequenter dan voor de ander – in de gelegenheid om kennis te nemen van ontwikkelingen, veranderingen, visies, besluiten en beoordelingen op het gebied van klachten en de behandeling daarvan. Vanwege de leesbaarheid is gekozen voor mannelijke woordvormen. Overal waar 'hij' of 'zijn' staat, kan dus ook 'zij' of 'haar' gelezen worden.

Het jaarverslag vermeldt het aantal klachten dat in het betreffende kalenderjaar is ontvangen. Voor wat betreft de inhoud van de klachten, de behandelduur en de beoordeling wordt gekeken naar de klachten die in het verslagjaar zijn afgedaan. Klachten die aan het eind van het jaar nog niet zijn afgehandeld, zijn dus wel meegenomen in de telling. De inhoudelijke beoordeling ervan wordt meegenomen in het volgende jaarverslag.

Naast het herstellen van het geschonden vertrouwen van de burger in de politie vindt het KLPD het belangrijk om van klachten te leren. Het leermoment neemt dan ook een belangrijke plaats in bij de afhandeling van klachten, zowel individueel als ten aanzien van het KLPD-beleid.

Gert Brouwer en Paula Slot
Klachtencoördinatoren

2 Klachtbehandeling bij het KLPD

De klachtenbehandeling bij de politie is gebaseerd op de Politiewet 1993 en de Algemene wet bestuursrecht. De verschillende politiekorpsen organiseren de klachtenbehandeling op uiteenlopende wijze. Hier leest u hoe de klachtenbehandeling bij het KLPD in zijn werk gaat en wat hierbij de rolverdeling is.

2.1 Klachtencoördinator

Ongeacht waar ze in de organisatie binnenkomen, worden klachten gezonden aan de klachtencoördinator die ondergebracht is bij het Bureau Veiligheid en Integriteit. De klachtencoördinator registreert de klacht en beoordeelt of de klacht ontvankelijk is, aan de eisen voor behandeling voldoet en of behandeling als klacht het juiste instrument is. De klager krijgt een ontvangstbevestiging. De klacht gaat daarna ter behandeling naar de dienst van de beklagde politieambtenaar.

De klachtencoördinator bewaakt de doorlooptijden, rappelleert zo nodig de coördinerend klachtbehandelaar van de dienst en stuurt de klager eventueel een vertragingsbericht. Na ontvangst van de rapportage van de klachtbehandelaar beoordeelt hij of de kwaliteit van de behandeling voldoende is.

Is de klacht informeel afgedaan, dan verstuurt de klachtencoördinator binnen tien weken na ontvangst van de klacht een bevestigingsbrief naar de klager. Als informele afhandeling niet is gelukt, stuurt hij het dossier ter behandeling en advies door naar de onafhankelijke Klachtencommissie van het KLPD. De klager ontvangt dan een voortgangsbericht. Na het advies van de commissie, schrijft de klachtencoördinator de definitieve afhandelingsbrief voor de klager, uiterlijk veertien weken na ontvangst van de klacht. De korpschef ondertekent deze brief namens de korpsbeheerder.

De klachtencoördinator levert maandelijks cijfers aan de korpsleiding en diensthoofden over aantallen klachten en doorlooptijden. Daarnaast wordt op verzoek informatie geleverd.

2.2 Coördinerend klachtbehandelaar

De meeste diensten hebben een vast aanspreekpunt voor de klachtencoördinator. Dit is de coördinerend klachtbehandelaar. Deze functionaris informeert het diensthoofd zo nodig over de klacht en zet de klacht uit bij een klachtbehandelaar. Bij sommige diensten treedt de coördinerend klachtbehandelaar – al dan niet incidenteel – ook op als klachtbehandelaar.

2.3 Klachtbehandelaar

Het betreffende diensthoofd is verantwoordelijk voor de behandeling van een klacht. Hij wijst de klachtbehandelaar aan. In de regel is de klachtbehandelaar een operationeel chef, maar deze mag niet de directe chef van de beklagde zijn. Klachtenbehandeling 'in de lijn' heeft als voordeel dat de klacht daar wordt opgelost waar deze is ontstaan. Bovendien kan zo ook 'in de lijn' van de klacht geleerd worden. Een nadeel van deze werkwijze is dat klachtenbehandeling vaak een lage prioriteit krijgt, waardoor het dikwijls niet lukt om de klacht binnen de wettelijke termijn af te handelen.

De klachtbehandelaar neemt zo spoedig mogelijk contact op met de klager voor een intakegesprek. Door zijn bekendheid met het primaire proces is de klachtbehandelaar in staat om de klager tijdens dit eerste contact goed te informeren. Hierdoor kan hij sommige klachten al direct oplossen. Het doel van dit eerste contact met de klager is deze in de gelegenheid te stellen zijn verhaal te doen en zijn klacht toe te lichten. Samen met de klager kunnen de klachtpunten worden vastgesteld en kan gezocht worden naar mogelijkheden om de klacht op te lossen. Het komt ook regelmatig voor dat een klager na dit eerste gesprek al tevreden is.

De klachtbehandelaar probeert in eerste instantie de klacht informeel – dat wil zeggen door overleg of bemiddeling – naar tevredenheid van de klager af te handelen. Als dit niet lukt, geeft hij in zijn rapportage de reden daarvan aan.

De klachtbehandelaar:

- hoort de klager, beklagde(n) en eventuele getuige(n);
- verzamelt relevante informatie;
- past hoor en wederhoor toe;
- rapporteert zijn bevindingen.

Het rapport van de klachtbehandelaar gaat via het diensthoofd naar de klachtencoördinator. De klachtbehandelaar moet zijn aandeel in de behandeling van een klacht binnen zeven weken afgerond hebben.

2.4 Klachtencommissie

De Klachtencommissie van het KLPD is een externe, onafhankelijke instantie. De commissie bestaat uit vijf personen, afkomstig uit de zittende magistratuur, het Openbaar Ministerie, de politieorganisatie, het openbaar bestuur en Slachtofferhulp Nederland. Medewerkers van deze instanties zijn direct betrokken bij het werk van de politie. Door de verschillende invalshoeken beschikt de commissie bovendien over brede deskundigheid.

De Klachtencommissie ontvangt een afschrift van elke klacht die volgens de klachtenregeling behandeld wordt. Als een klacht informeel is afgedaan, ontvangt de commissie een afschrift van de brief aan de klager, waarin de informele afhandeling wordt bevestigd. Als het niet gelukt is een klacht informeel af te ronden, ontvangt de commissie het klachtdossier voor advies. Na ontvangst van het klachtdossier neemt het secretariaat van de commissie contact op met de klager en informeert of deze door de commissie gehoord wil worden. Als dat het geval is, vindt een hoorzitting plaats. De Klachtencommissie nodigt hiervoor ook de beklagde uit. Vervolgens adviseert de commissie de korpschef binnen vier weken over de afhandeling van de klacht.

2.5 Korpschef

De afhandeling door de korpschef moet plaatsvinden binnen een termijn van veertien weken nadat de klacht ontvangen is. De afhandelingsbrief vermeldt ook het advies van de commissie en verwijst naar de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de Nationale ombudsman, indien de klager het niet eens is met de klachtenbehandeling of de afhandeling. Het diensthoofd krijgt een kopie van de brief en zorgt voor uitreiking en bespreking daarvan met de betrokken politieambtenaar.

3 Klachten in 2009

In 2009 ontvingen we 378 brieven en e-mails (waaronder klachten) waarop gereageerd moest worden. Vergeleken met 2008 (255) betekent dat een stijging van 48%. Hiervan werden 220 reacties aangemerkt als klachten van burgers over het optreden van politieambtenaren van het KLPD. Dit is een stijging van 38% ten opzichte van 2008.

Gelet op het feit dat het totaal aantal reacties is gestegen en niet alleen het aantal klachten over het KLPD, maar bijvoorbeeld ook de klachten over regiopolitiekorpsen, die door burgers ten onrechte aan het KLPD adresseren, valt af te leiden dat de stijging niet hoeft te betekenen dat er meer klachten over het KLPD zijn ontstaan.

De stijging van het aantal brieven en e-mails is voor een belangrijk deel te verklaren door het in gebruik nemen van het klachtenadres klachten@klpd.politie.nl en de informatieverstrekking over klachtbehandeling op het internet. De toegankelijkheid van het KLPD voor klachten is daarmee toegenomen.

Slechts een deel van de klachten bereikt de organisatie. Dat geldt niet alleen voor de politie, maar ook voor het bedrijfsleven. Er zijn immers ook mensen die een klacht hebben, maar niet de moeite nemen om deze in te dienen. Zij volstaan met het uiten van hun ongenoegen in hun omgeving.

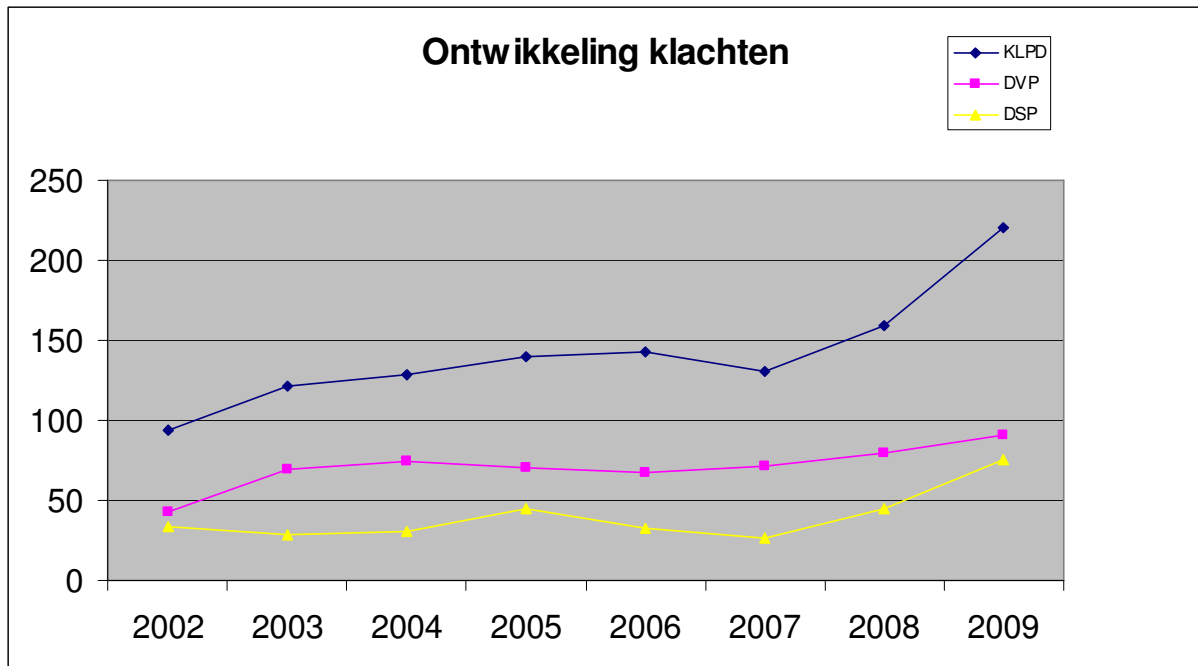
Pas wanneer een klacht de organisatie bereikt, heb je er invloed op. Dat is van belang enerzijds om ervan te kunnen leren en anderzijds in verband met de beeldvorming bij de burger. Zelfs een terechte klacht kan, door deze goed te behandelen, een positieve indruk achter laten bij de beklagde.

Het is dan ook van belang om er voor te zorgen dat een zo groot mogelijk deel van de bestaande klachten ook bij je organisatie terecht komt.

Door het onderwerp klachten al op de eerste pagina van de internetsite van het KLPD te plaatsen, waarna men met een paar keer klikken een email heeft aangemaakt, weet men het KLPD nu beter te vinden.

IN BEHANDELING GENOMEN KLACHTEN	2005	2006	2007	2008	2009
Dienst Verkeerspolitie	70	67	71	80	91
Dienst Spoorwegpolitie	45	33	27	45	76
Dienst Waterpolitie	8	10	6	8	11
Dienst operationele Ondersteuning en Coördinatie	6	14	9	11	21
Dienst Luchtvaartpolitie			2	1	4
Dienst Levende Have Politie	1	3	5	4	6
Dienst Koninklijke en Diplomatieke Beveiliging		5	5	4	5
Dienst Nationale Recherche	2	5		4	3
Dienst Internationale Politiesamenwerking	4	3	3		1
Dienst Speciale Interventies		1	2		0
Bureau Veiligheid & Integriteit				2	0
Overig	4	2	1		2
Totaal	140	143	131	159	220

De twee grootste 'blauwe' diensten (Verkeerspolitie en Spoorwegpolitie) krijgen de meeste klachten. De stijging van het aantal klachten is niet toe te schrijven aan één dienst, maar zien we bij nagenoeg alle diensten terug.



3.1 Afgehandelde klachten

In 2009 zijn 212 klachten afgehandeld, waarvan 25 formeel (12 %) en 184 informeel (84%). Bij drie klachten werd de behandeling stopgezet omdat de klager kennelijk onvoldoende belang had bij de behandeling van zijn klacht.

Toen in 2004 een nieuwe klachtenregeling voor het KLPD werd ingevoerd werd als doel gesteld om minimaal 60% van de klachten informeel op te lossen. In het jaarverslag over 2007 werd vraag opgeworpen of dit cijfer nog wel ambitieus genoeg was. De korpschef sloot zich hierbij aan. Hij vond dat er bij het KLPD te veel klachten formeel werden afgedaan. Dit leidde ertoe dat in de tweede helft van 2008 dit streefcijfers werden bijgesteld naar 80%. Dit streefcijfer is in 2009 dus ruimschoots gehaald.

4 Afhandeling en tijdsbestek

Een klacht wordt als 'gegrond' aangemerkt als alle aspecten van die klacht gegrond zijn beoordeeld. Als tenminste één klachtaspect als gegrond is beoordeeld, is een klacht 'deels gegrond'. Een klacht krijgt het predicaat 'ongegrond', als voor geen van de klachtaspecten een grond aanwezig wordt geacht. Als een klacht niet te beoordelen is, krijgt de klacht de aanduiding 'geen oordeel'. Alleen bij formele afhandeling van een klacht vindt een beoordeling plaats. Bij informele afhandeling wordt alleen vastgelegd om welke klachtaspecten het gaat. Ter vergelijking zijn in het onderstaande overzicht de cijfers over 2008 tussen haakjes toegevoegd.

BEOORDELING FORMEEL AFGEHANDELDE KLACHTEN 2009 (2008)	Gegrond	Deels gegrond	Ongegrond	Geen oordeel	Totaal
Dienst Verkeerspolitie	3 (1)	5 (8)	3 (12)	0 (0)	11 (22)
Dienst Spoorwegpolitie	0 (0)	3 (1)	4 (3)	1 (0)	8 (4)
Dienst Waterpolitie	0 (0)	0 (1)	0 (3)	(0)	1 (4)
Dienst IPOL	0 (0)	0 (0)	0 (1)	0 (0)	0 (1)
Dienst operationele Ondersteuning en Coördinatie	0 (0)	1 (0)	0 (3)	0 (0)	1 (3)
Dienst Levende Have Politie	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	1 (1)
Dienst Koninklijke en Diplomatieke Beveiliging	0 (0)	0 (0)	0 (1)	0 (0)	0 (1)
Dienst Luchtvaartpolitie	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (1)	0 (1)
Dienst Nationale Recherche	0 (0)	1 (2)	1 (0)	0 (0)	2 (1)
Bureau Veiligheid & Integriteit	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	1 (0)
Totaal	3 (1)	10 (12)	9 (23)	2 (1)	25 (38)

In 2008 was 34% van het aantal formeel afgehandelde klachten gegrond. In 2009 was dit 52%. Het aantal formeel afgehandelde klachten nam in 2009 echter af met 13 (=34%) ten opzichte van 2008. Er werden in 2009 dus minder klachten formeel afgehandeld, maar relatief meer van die klachten waren (deels)gegrond.

4.1 Beoordeling per klachtaspect

Een klacht kan uit één of meer klachtaspecten bestaan. Elk klachtaspect wordt afzonderlijk beoordeeld. Uiteraard kunnen meerdere aspecten gelijktijdig aanwezig zijn. De beoordeling van deze aspecten kan uiteraard verschillen.

Onderstaande tabel maakt zichtbaar hoe vaak over een bepaald aspect van het politieoptreden is geklaagd. Alleen de diensten waarover in dat jaar is geklaagd, zijn in de tabel vermeld. Er wordt in onderstaand overzicht geen onderscheid gemaakt tussen gegronde en ongegronde klachtaspecten, omdat een groot deel van de klachten door overleg of bemiddeling (informeel) is afgedaan. Bij deze informele wijze van afhandeling vindt, zoals al vermeld, geen inhoudelijke beoordeling van de klacht plaats.

Klachtaspecten afgehandelde klachten 2009 (2008)	DVP	DSP	DWP	DOC	DKDB	DLHP	IPOL	DNR	DLVP	BV&I	DC FB	CD P&O
Bejegening	38 (41)	22 (24)	5 (8)	6 (5)	0 (1)	1 (2)		1 (2)		1 (1)	1 (0)	
Niet of niet voldoende optreden	5 (18)	8 (3)	2 (0)	5 (4)						1 (1)		
Geweld	3 (4)	14 (2)		2 (0)	0 (1)	2 (3)		1 (1)				
Verkeersgedrag	33 (18)	7 (1)	1 (4)	1 (1)	4 (1)	2 (2)		0 (1)	1 (1)			1 (0)
Wijze van uit verkeer halen	8 (7)	1 (2)	1 (0)					1 (0)				
Onzorgvuldig handelen	24 (21)	21 (14)	2 (3)	6 (2)		0 (1)	1 (1)	2 (3)	2 (1)	1 (0)		
Bevoegdheden	6 (9)	12 (9)	0 (1)		1 (2)			1 (1)				
Legitimatie/identificatie	6 (5)	7 (3)	2 (1)	1 (0)	1 (2)	0 (1)		2 (0)				
Discriminatie	0 (1)	1 (0)										
Overig	5 (4)	3 (1)	2 (2)	2 (0)	1 (1)				2 (1)		1 (1)	

Korpsbreed zien de cijfers er als volgt uit:

Klachtspect	2007	2008	2009	+/-
Bejegening	64	84	75	-11%
Niet of niet voldoende optreden	16	26	20	-23%
Geweld	10	11	22	+100%
Verkeersgedrag	26	28	50	+79%
Wijze van uit verkeer halen	8	9	11	+22%
Onzorgvuldig handelen	35	46	59	+28%
Bevoegdheden	13	22	20	-9%
Legitimatie/identificatie	16	12	19	+58%
Discriminatie	0	1	1	
Overig	12	9	16	+77%

Het aantal klachten over 'bejegening' en het 'niet of niet voldoende optreden' is gedaald. Opmerkelijk is echter de toename van klachten over geweld, vooral bij de Dienst Spoorwegpolitie en over het verkeersgedrag van met name de Dienst Verkeerspolitie.

In het jaarverslag over 2007 werd geattendeerd op het relatief grote aantal klachten over het legitimeren/identificeren. Het aantal klachten hierover is in 2008 gedaald, maar in 2009 zien we weer een toename (+58%). Bij de Dienst Spoorwegpolitie zien we zelfs meer dan een verdubbeling.

4.2 Bemiddeling

Bemiddeling is een gesprek tussen de klager en de beklagde over de klacht, waarbij de klachtbehandelaar als gespreksleider fungeert. Dit is een goed instrument om klachten op te lossen en ook vanuit de optiek van het leren van klachten aan te bevelen. Toch wordt bemiddeling weinig toegepast (12 keer in 2009).

Dit komt omdat verreweg de meeste klachten bij het KLPD naar tevredenheid van de klager opgelost tijdens het eerste telefonische gesprek dat de klachtbehandelaar met de klager heeft. In dat geval is een bemiddelingsgesprek niet zinvol.

Daarnaast speelt een rol dat de meeste klachten betrekking hebben op de diensten die toezicht houden op de transportaders van Nederland: de Spoorwegpolitie en de Verkeerspolitie. De klagers wonen vaak niet in de buurt. Een gesprek in persoon is hierdoor lastiger te organiseren.

Klachten die via een advocaat worden ingediend lenen zich over het algemeen ook niet voor bemiddeling. Advocaten willen doorgaans een schriftelijk behandeling en een formele beoordeling van de klacht.

4.3 Eerste contact met de klager

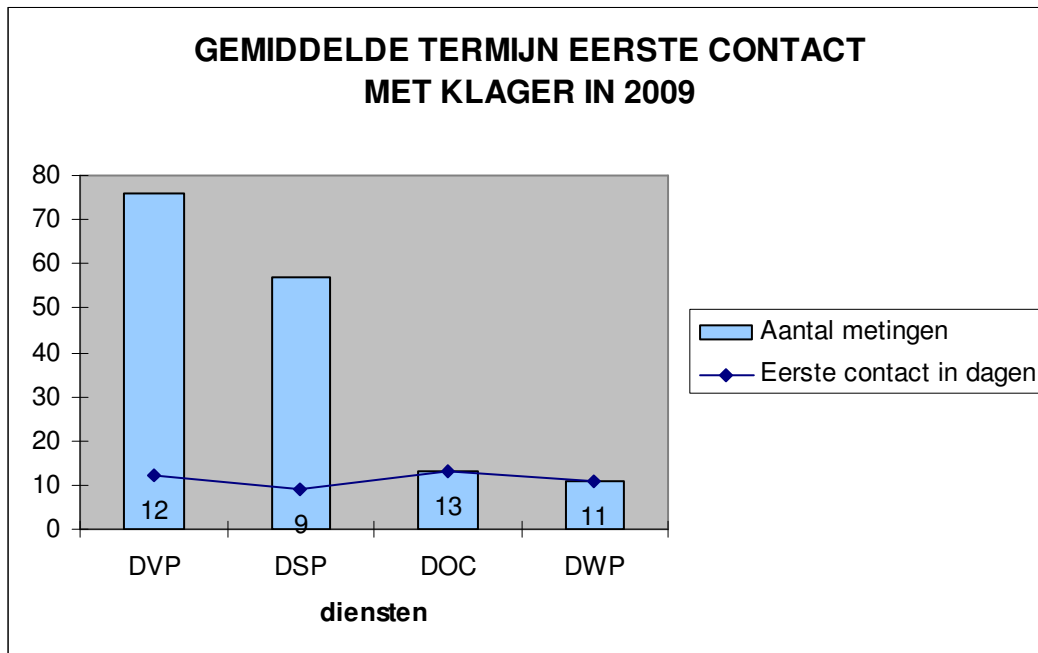
De ervaring leert dat een snelle en serieuze reactie op een klacht de kans vergroot om de klacht naar tevredenheid van de klager op te lossen. In de Klachtenregeling voor het Korps landelijke politiediensten is daarom vastgelegd dat de klachtencoördinator zorgt dat de indiener van een klacht binnen tien dagen (na de datum van ontvangst van een klacht) een ontvangstbevestiging en informatie over de procedure van de klachtenbehandeling toegezonden krijgt. Daarnaast is in de (interne) Uitvoeringsregeling klachtenbehandeling bepaald dat de klachtbehandelaar zo spoedig mogelijk, maar in elk geval binnen twee weken, contact met de klager moet opnemen.

Dit hebben we niet helemaal zelf in de hand omdat klagers niet altijd een telefoonnummer in hun klacht vermelden. In de ontvangstbevestiging wordt dan gevraagd om bekend te maken op welk telefoonnummer de klachtbehandelaar de klager kan bereiken. Door de vertraging die hierdoor ontstaat, lukt het niet om altijd om binnen 14 dagen het eerste (telefonische) contact met klager te hebben.

In 2003 duurde het gemiddeld vijf weken voordat het eerste (persoonlijke) contact met de klager tot stand kwam. Een van de doelstellingen van de in 2004 ingevoerde klachtenregeling was dan ook het

aanmerkelijk versnellen van het eerste contact met de klager. In 2004 werd de tijd tussen de ontvangst van een klacht en het eerste contact met de klager teruggebracht naar vier weken, in 2005 naar drie weken (22 dagen) en in 2006 naar zestien dagen. In 2007 steeg dit gemiddelde naar negentien dagen. In 2008 konden we gemiddeld 14 dagen noteren en in 2009 was dit 12 dagen. Bij 29% van de klachten vond het contact echter later dan 14 dagen na ontvangst van de klacht plaats.

In onderstaande grafiek is de gemiddelde termijn van het eerste contact met de klager in 2009 voor wat betreft de vier diensten met de meeste klachten weergegeven. Ook is het aantal metingen vermeld.

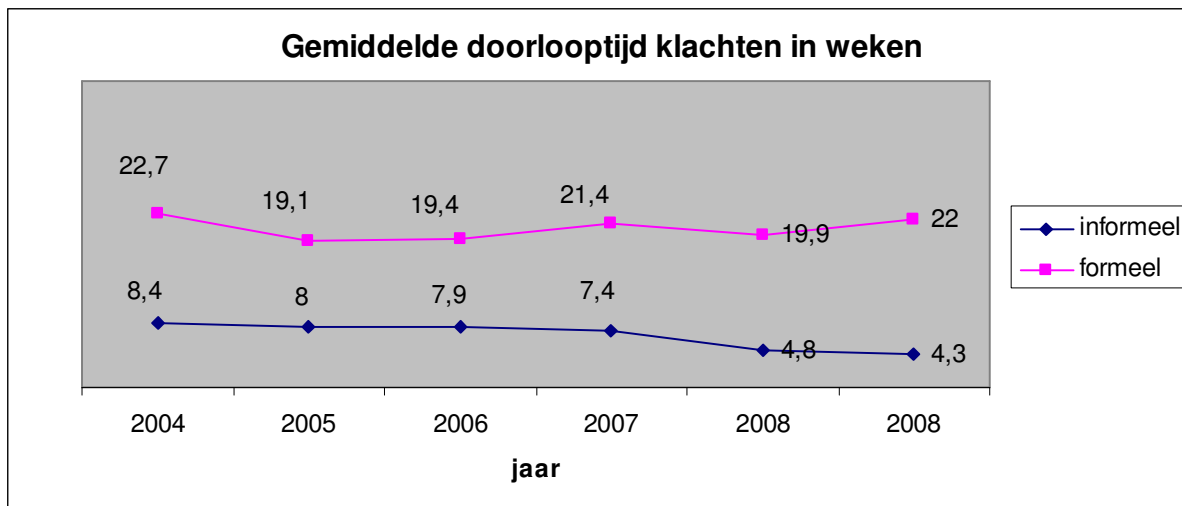


Gemiddeld vind het eerste contact met de klagers bij deze diensten weliswaar plaats binnen 14 dagen, maar als naar absolute aantallen wordt gekeken dan blijkt dat de Dienst Verkeerspolitie bij 30% van de klachten boven deze termijn te zitten. Bij de DOC is dit 29%, bij de DSP 20% en bij de DWP 18%. Deze overschrijdingen en de onderlinge verschillen zijn aanwijzingen dat het eerste contact met de klager toch sneller zou moeten kunnen. Met name bij de DVP lijkt een verbetering mogelijk.

4.4 Afhandelingstermijn

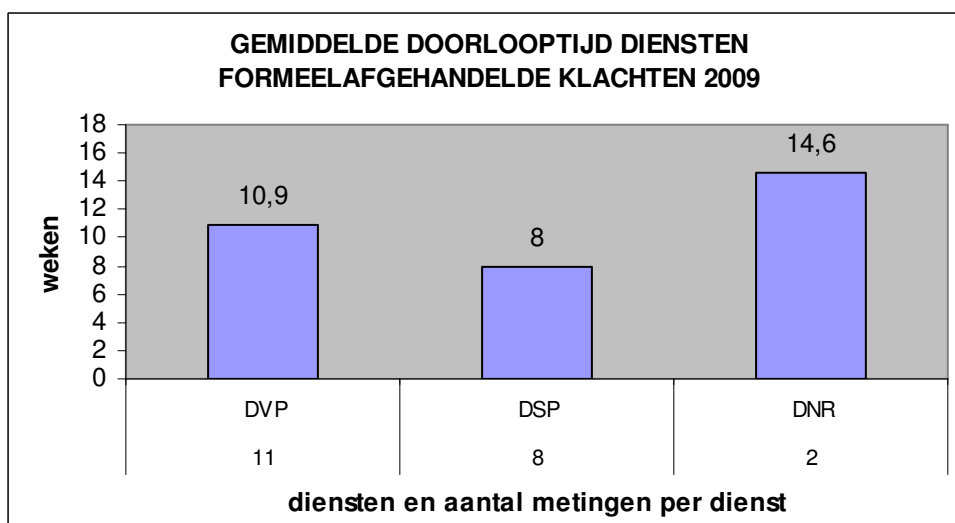
De termijn waarbinnen een klacht moet zijn afgedaan, bedraagt tien weken bij een informele afhandeling en veertien weken als de Klachtencommissie wordt ingeschakeld (formele afhandeling). In 2008 was dit gemiddeld 4,8 en 19,9 weken.

De gemiddelde termijn bij formele afhandeling is in 2008 ook gedaald, maar steeg in 2009 weer.



Het niet tijdig (her)benoemen van commissieleden door de korpsbeheerder heeft tot gevolg gehad dat klachtenbehandeling door de commissie stagneerde met als gevolg extreem lange behandeltijden. Als we de behandeltijd van de commissie buiten beschouwing laten dan zien we dat de formeel afgedane klachten gemiddeld 10,1 weken bij de diensten in behandeling waren. In 2008 was dat 12 weken.

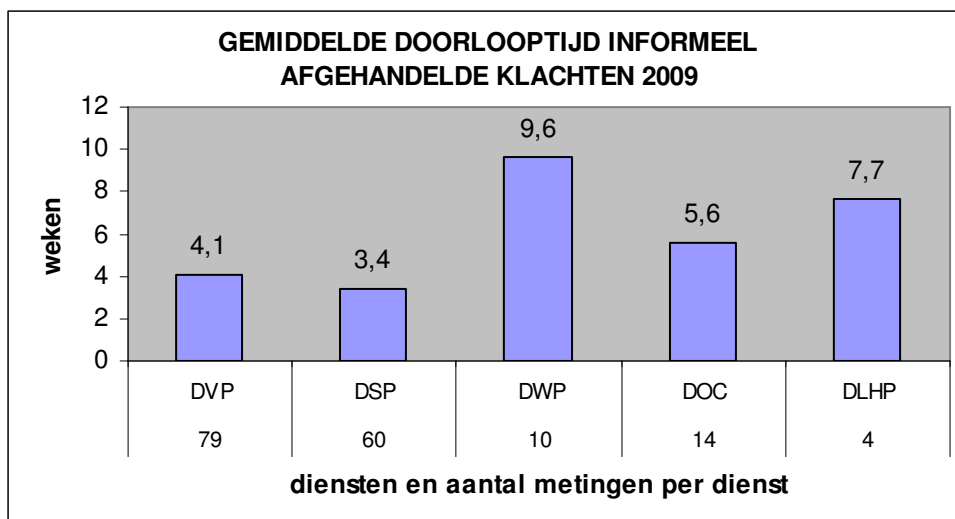
Overigens zien we bij de diensten onderling nog wel verschillen. Van de diensten wordt verwacht dat zij hun aandeel in de klachtbehandeling in maximaal 7 weken afronden.



Bij de Dienst Nationale Recherche ging het om twee klachten, ingediend via advocaten. De ervaring leert dat advocaten zich niet zo druk maken om termijnen als ze daar zelf geen belang bij hebben. Elke stap willen zij met hun cliënt bespreken en ze nemen daar ruim de tijd voor. Omdat informele oplossing doorgaans toch geen optie is, is het zaak om de regie te houden en de behandeling niet te laten vertragen.

De diensten DVP en DSP zijn voor wat betreft klachtbehandeling redelijk met elkaar te vergelijken. Het verschil in gemiddelde behandeltijd lijkt vooral bepaald te worden door prioriteit. Het moet voor de DVP haalbaar zijn om de behandeltijd van klachten, die formeel afgedaan moeten worden, aanzienlijk te bekorten. Omdat het merendeel van de formeel afgedane klachten de DVP betreft, zal het terugbrengen van de behandeltijd ook direct zichtbaar worden in de korpscijfers.

Ook voor wat betreft de gemiddelde behandeltijden bij informeel afgedane klachten zien we bij de diensten opmerkelijke verschillen.



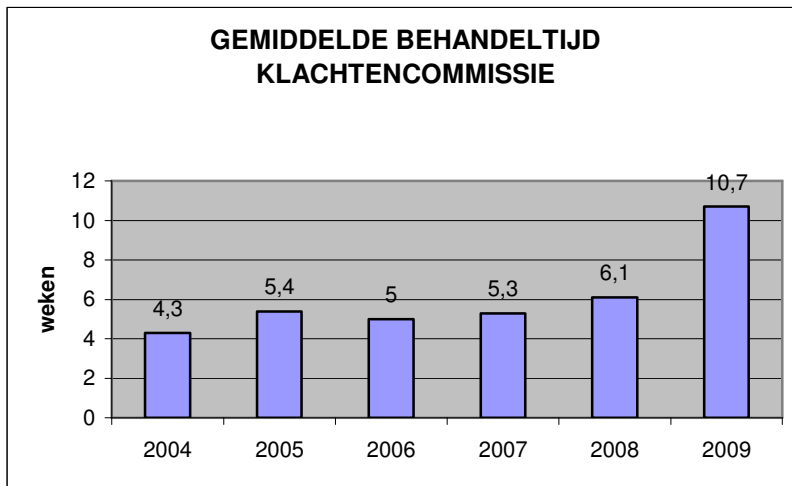
De kwaliteit van de klachtbehandeling is natuurlijk belangrijker dan de doorlooptijd. Wanneer door wat meer tijd te nemen de klacht informeel naar tevredenheid kan worden opgelost, heeft dat de voorkeur boven een snellere behandeling met een formele afdoening. Echter zonder concessies te doen aan de kwaliteit moet het toch mogelijk zijn dat de DWP en de DLHP de behandeltijden terugbrengen.

4.5 Bevestiging informele afhandeling

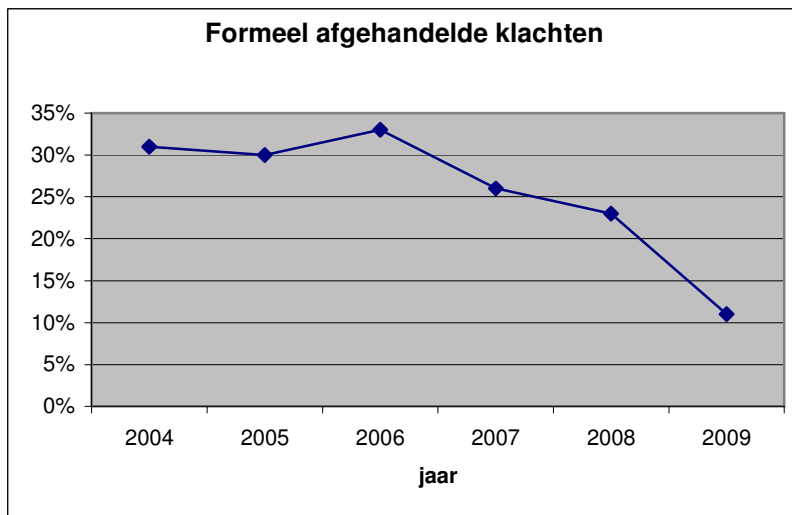
De klachtenbehandeling wordt stopgezet als de klacht naar tevredenheid van de klager is afgehandeld. De klachtbehandelaar rapporteert zijn bevindingen, waarna de klager van de korpschef een schriftelijke bevestiging ontvangt. De klachtbehandelaar verzendt deze bevestiging zo spoedig mogelijk na het gesprek waarin de klacht is opgelost. In 2005 bedroeg de gemiddelde tijd zestien dagen. In 2006 steeg dit naar 25 dagen. In 2007 daalde dit naar veertien dagen. Deze daling zette zich door. In 2008 was de gemiddelde tijd 9 dagen. In 2009 was dit ook gemiddeld 9 dagen.

4.6 Behandeltijd Klachtencommissie

De termijn waarbinnen een klacht moet zijn afgedaan, bedraagt tien weken bij een informele afhandeling en veertien weken als de Klachtencommissie wordt ingeschakeld (formele afhandeling). Hieruit kan worden afgeleid dat de klachtencommissie geacht wordt om in vier weken tijd een advies over de afdoening van de klacht te geven. In de praktijk lukt dit maar zelden. Gemiddeld is de behandeltijd van de commissie (gemeten vanaf 2004) ruim 5 weken. Door de perikelen rond de (her)benoeming van commissieleden, zoals al vermeld onder 4.4, was de gemiddelde behandeltijd van de commissie in 2009 10,7 weken.



Het stagneren van het werk bij de klachtencommissie was een extra stimulans om minder klachten in het formele traject te laten belanden.

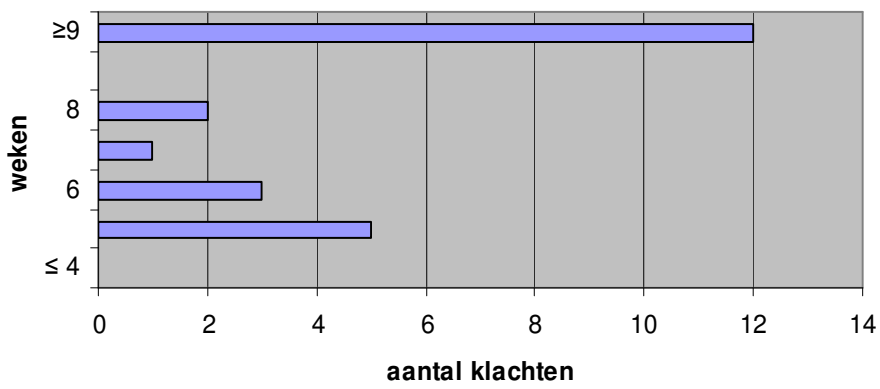


In 2009 werden 25 klachten formeel afgehandeld, waarvan bij 23 klachten advies gevraagd werd aan de Klachtencommissie. Bij 14 zaken werd een advies uitgebracht op basis van de schriftelijke stukken. Bij 9 zaken werd een hoorzitting gehouden, waarbij in 3 gevallen ook de beklagde(n) naar de hoorzitting kwam(en). De Klachtencommissie kan de beklagde uitnodigen. De beklagde is niet verplicht om te komen. De commissie heeft ook de mogelijkheid om de beklagde op te roepen. In dat geval is de beklagde wel verplicht naar de hoorzitting te komen. Van de mogelijkheid om beklagden op te roepen, heeft de commissie in 2009 geen gebruik gemaakt.

In 2005 bleef de klachtencommissie in 34 procent van de gevallen binnen de norm van vier weken. In 2006 was dat 32 procent. In 2007 daalde dit percentage naar 31 procent. In 2008 volgde een stijging naar 34 procent. In 2009 werd geen enkele klacht door de commissie binnen de termijn van vier weken afgehandeld.

De spreiding ziet er als volgt uit:

Spreiding behandeltime klachtencommissie in 2009



5 Nationale ombudsman

Als een klager niet tevreden is over de klachtenbehandeling of de beoordeling van de klacht, kan hij tot één jaar na afhandeling de Nationale ombudsman verzoeken een onderzoek in te stellen. De klager wordt in de afhandelingsbrief op deze mogelijkheid gewezen. Acht de Nationale ombudsman het verzoek ontvankelijk, dan vraagt hij de korpsbeheerder om een reactie. De korpschef adviseert dan de korpsbeheerder. De klachtencoördinator, die rechtstreeks door het bureau van de Nationale ombudsman wordt geïnformeerd over het verzoek aan de korpsbeheerder, adviseert op zijn beurt de korpschef. Dit maakt een adequate reactie mogelijk.

In 2009 werden twee klachten door de Nationale ombudsman beoordeeld die betrekking hadden op het KLPD.

Rapportnummer: 2009/0115

Verzoeker treedt regelmatig als rechtsbijstandverlener op in procedures over bekeuringen die zijn uitgeschreven vanwege het overtreden van verkeersvoorschriften. In verband met die procedures dient verzoeker geregeld verzoeken om informatie in bij de politie.

Verzoeker klaagde erover dat de politie rechtstreeks informatie over de voor rechtsbijstand in rekening gebrachte kosten had ingewonnen bij twee van zijn cliënten, terwijl verzoeker als hun gemachtigde optrad.

De Nationale ombudsman overwoog dat de mogelijke antwoorden die de cliënten van verzoeker hadden kunnen geven op de vragen van de politie geen informatie konden bevatten die de politie nodig had. Het desondanks benaderen van deze cliënten met vragen over de door verzoeker gevoerde praktijk is een uiting van wantrouwen jegens verzoeker.

De Nationale ombudsman oordeelde dat de politie in strijd met het verbod van vooringenomenheid had gehandeld door op deze wijze rechtstreeks informatie in te winnen bij de cliënten van verzoeker. Hij achtte de onderzochte gedragingen niet "behoorlijk".

Rapportnummer: 2009/0031

Verzoeker zit een gevangenisstraf uit voor de moord op F. De politie heeft van die moord een evaluatierapportage opgemaakt, waarin ook een moord uit de jaren negentig aan de orde was. Dit evaluatierapport ging onder meer in op de mogelijke betrokkenheid van verzoeker bij de eerdere zaak. Op een gegeven moment zijn er binnen de politie honderd exemplaren van het rapport intern verspreid (eerst twintig, en daarna de rest). Van slechts vijftien van deze rapporten is een lijst bijgehouden aan wie zij waren verstrekt. Van de overige 85 was volstrekt onduidelijk aan wie een exemplaar was overhandigd. Kort daarna verscheen er een artikel in de Telegraaf waarin delen van het rapport letterlijk waren terug te lezen. Kennelijk is het rapport door iemand gelekt. De Nationale ombudsman kon niet vaststellen wie het had verstrekt aan de redactie van de Telegraaf. Verzoeker klaagde over het lekken van het rapport.

De Nationale ombudsman kwam tot het oordeel dat het KLPD, door niet zorgvuldig te registreren aan wie een rapport was uitgedeeld, een ernstig risico had geschapen dat uit het rapport zou worden gelekt naar de pers, welk risico zich ook heeft gerealiseerd. Daardoor had het KLPD het recht op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer van verzoeker geschonden.

De Nationale ombudsman achtte de onderzochte gedraging "niet behoorlijk".

6 Leermomenten

Het diensthoofd geeft in zijn aanbiedingsbrief bij de rapportage aan, dat hij de kwaliteit van de klachtenbehandeling en de rapportage voldoende beoordeelt en of hij leermomenten ziet. Ook geeft hij aan welke maatregelen naar aanleiding van de klacht en de eventuele leermomenten zijn genomen, ongeacht of de klacht formeel dan wel informeel werd afgehandeld. Doel hiervan is de aandacht niet alleen te richten op het afhandelen van de klacht, maar bij elke klacht nadrukkelijk na te denken of we van de klacht kunnen leren.

De klachtbehandelaar moet in zijn rapportage aangeven of de klacht al dan niet een leermoment bevat, wat de inhoud van het leermoment is en welk soort leermoment het betreft.

Soorten leermomenten:

- een individueel leermoment;
- een leermoment voor het dienstonderdeel van beklagde;
- een leermoment voor de dienst;
- een leermoment voor de dienst waaraan korpsbreed aandacht besteed zou kunnen worden.

De leermomenten uit klachten beperkten zich in 2009 tot individuele leermomenten, dus van de bij de klacht betrokken politieambtenaar. Toch brengen sommige diensten die momenten ook onder de aandacht bij de andere medewerkers.

7 Ontwikkelingen

7.1 Streefcijfers

Toen in 2004 een nieuwe klachtenregeling voor het KLPD werd ingevoerd werd als doel gesteld om minimaal 60% van de klachten informeel op te lossen. In de tweede helft van 2008 werd dit streefcijfers bijgesteld naar 80%.

Voor 2010 heeft de korpschef het streefcijfer gesteld op 90%.

7.1 Horen beklaagden

De klachtencommissie nodigt beklaagde slechts uit voor een hoorzitting wanneer de klager te kennen heeft gegeven door de commissie gehoord te willen worden.

De korpschef is van mening dat er bij de behandeling van een klacht sprake is van twee gelijkwaardige partijen (klager en beklaagde) en dat partijen dezelfde rechten toekomen. Aan de klachtencommissie is dan ook verzocht om beklaagde in de gelegenheid te stellen door de commissie gehoord te worden, ongeacht of klager al dan niet naar de hoorzitting komt.

7.2 Bemiddeling

De korpschef heeft de wens uitgesproken om meer gebruik te maken van het instrument 'bemiddelingsgesprek'. Hieronder wordt verstaan een gesprek tussen klager en beklaagde onder leiding van de klachtbehandelaar met het doel om de klacht naar tevredenheid van beide partijen op te lossen. Hiervoor lijken de klachten in aanmerking te komen die niet direct in een eerste gesprek met de klachtbehandelaar kunnen worden opgelost. In dat geval dient een bemiddelingsgesprek te worden aangeboden.

Als landelijke politiedienst heeft het KLPD vaak te maken met klagers die elders in Nederland wonen. De reiskosten en reistijd kunnen een drempel zijn voor de klager om van het aanbod van een bemiddelingsgesprek gebruik te maken. De korpschef is van mening dat de klachtbehandelaar in voorkomende gevallen de klager letterlijk tegemoet kan komen door een gesprekslocatie te kiezen die ook voor de klager acceptabel is.

De korpschef heeft er begrip voor emoties van beklaagden, maar is van mening dat dit niet mag leiden tot weigering om deel te nemen aan een bemiddelingsgesprek. Hij is van mening dat van een professionele politieambtenaar verwacht mag worden dat hij of zij in staat is om in een later stadium op een correctie wijze aan een dergelijk gesprek deel te nemen.

8 Meting tevredenheid klagers en beklagden

In 2009 is de tevredenheid van klagers en beklagden over de klachtenbehandeling bij het KLPD onderzocht. Na de afhandeling van de klacht, kregen betrokkenen een lijst toegezonden met vragen over iedere fase van de klachtenbehandeling, zoals:

- de toegankelijkheid van het KLPD voor klachten;
- de ontvangstbevestiging en de daarbij verstrekte informatie;
- het contact met de klachtbehandelaar;
- de behandeling van de klacht door de Klachtencommissie;
- de afhandeling van de klacht.

De respons van zowel de klagers als de beklagden was 46%

Uitgesplitst naar formele en informele afhandeling bleek dat de respons bij formele afhandeling van de klacht bij de klagers slechts 26% bedroeg en bij de beklagden 34%.

Bij klachten die informeel werden afgedaan was de respons respectievelijk 50% en 49%.

Bij informele afhandeling kregen de klachtbehandelaars van de klagers gemiddeld een 7,6 als 'rapportcijfer'.

Ook het door de klagers gegeven cijfer voor de totale klachtbehandeling kwam gemiddeld uit op een 7,6 dus ruim voldoende.

Bij klachten die formeel werden afgehandeld kregen de klachtbehandelaars van de klagers gemiddeld een 6,2. De klachtencommissie kreeg het cijfers 5,8. De totale beoordeling van de klachtbehandeling kreeg gemiddeld het cijfer 5,7.

De reactie van één klager was buitengewoon negatief. Deze klager is niet op de hoorzitting verschenen, hoewel hij te kennen had gegeven wel te zullen komen. Zijn klacht werd niet gegrond verklaard. Deze klager gaf de klachtbehandelaar een 0, de klachtencommissie een 1 en voor de totale behandeling gaf hij ook een 0. Gelet op het geringe aantal metingen heeft deze score een tamelijk grote invloed op de cijfers. Wanneer het enquêteformulier van deze klager buiten beschouwing wordt gelaten, ziet het beeld er als volgt uit: de klachtbehandelaar een 7,4, de klachtencommissie een 7 en de totale behandeling een 6,8.

De uitkomst van de klachtenbehandeling lijkt een grote invloed te hebben op het totaalbeeld van de klager over de klachtenbehandeling. Zo geven bijvoorbeeld klagers van wie de klacht informeel is afgehandeld aan dat zij zeer tevreden zijn over de snelheid waarmee de ontvangst van hun klacht werd bevestigd. Klagers van wie de klacht formeel is afgehandeld geven regelmatig aan dat zij over dit punt niet tevreden zijn, terwijl de ontvangst van hun klacht ook per kerende post is bevestigd.