

Jaarverslag klachten 2007

Bureau Veiligheid & Integriteit
Korps landelijke politiediensten

Telefoon: (0343) 53 6411
Postbus 100
3970 AC Driebergen

www.politie.nl/klpd

© Mei 2008

Inhoud

| | | |
|-----|---|----|
| 1 | Inleiding | 5 |
| 2 | Klachtenbehandeling bij het KLPD | 6 |
| 2.1 | Klachtencoördinator | 6 |
| 2.2 | Coördinerend klachtbehandelaar | 7 |
| 2.3 | Klachtbehandelaar | 7 |
| 2.4 | Klachtencommissie Korps landelijke politiediensten | 8 |
| 2.5 | Korpschef | 8 |
| 3 | Ontwikkelingen | 9 |
| 3.1 | Klachtenbehandeling bij de Dienst Verkeerspolitie | 9 |
| 3.2 | Klachtenbehandeling bij de Dienst Spoorwegpolitie | 9 |
| 3.3 | Klachtenbehandeling bij de Dienst operationele Ondersteuning en Coördinatie | 10 |
| 4 | Aantal klachten op korps- en dienstniveau | 11 |
| 4.1 | Ontvangen klachten | 11 |
| 4.2 | In behandeling genomen klachten | 12 |
| 4.3 | Afgehandelde klachten | 13 |
| 5 | Beoordeling klachten | 17 |
| 5.1 | Beoordeling totale klacht | 17 |
| 5.2 | Beoordeling per klachtaspect | 18 |
| 6 | Doorlooptijden en termijnen | 20 |
| 6.1 | Ontvangstbevestiging | 20 |
| 6.2 | Eerste contact met de klager | 21 |
| 6.3 | Afdoeningstermijn | 22 |
| 6.4 | Behandeltijd diensten | 24 |
| 6.5 | Bevestiging informele afdoening | 27 |
| 6.6 | Behandeltijd onafhankelijke klachtencommissie | 28 |
| 6.7 | Klachtmanagement | 29 |
| 7 | Leermomenten | 30 |
| 8 | Nationale ombudsman | 32 |

| | | |
|------|---|----|
| 9 | Jaarverslag 2007 - Klachtencommissie KLPD | 34 |
| 9.1 | Algemeen | 34 |
| 9.2 | Aantal klachten | 35 |
| 9.3 | Doorlooptijden | 35 |
| 9.4 | Hoorzittingen | 36 |
| 9.5 | Klachtbemiddeling | 36 |
| 9.6 | Het leren van klachten | 37 |
| 9.7 | Werkbezoeken | 37 |
| 9.8 | Commissie Toezicht Ophoudruimten | 37 |
| 9.9 | Klachtencommissie Rijksrecherche | 38 |
| 9.10 | Leden van de Klachtencommissie KLPD | 39 |

In het jaarverslag zijn – zij het zo min mogelijk – afkortingen gebruikt. De betekenis daarvan vindt u hieronder.

| | |
|-------------------|--|
| BCOM | Bureau Communicatie |
| BV&I | Bureau Veiligheid & Integriteit |
| CD FEZ | Concerndienst Financieel Economische Zaken |
| CD P&O | Concerndienst Personeel en Organisatie |
| DINPOL | Dienst Internationale Politiesamenwerking |
| 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 |
| KL | Korpsleiding |
| KLPD | Korps landelijke politiediensten |
| UPI | Unit Probleemgerichte Inzet |

1

Inleiding

Voor u ligt het verslag van de klachtbehandeling bij het Korps landelijke politiediensten (KLPD) in 2007. Volgens de Politiewet 1993 draagt de korpsbeheerder zorg voor de registratie, de afdoening 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 behandeling van klachten 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 klachtbehandeling 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.

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 echter 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.

Het jaarverslag is ook te vinden op de website van het KLPD:
www.politie.nl/klpd.

Ter wille van de leesbaarheid is gekozen voor mannelijke woordvormen. Overal waar 'hij' of 'zijn' staat, kan dus ook 'zij' of 'haar' gelezen worden.

2

Klachtenbehandeling bij het KLPD

De klachtenbehandeling bij de politie is gebaseerd op de Politiewet 1993, maar de verschillende politiekorpsen organiseren klachtenbehandeling op uiteenlopende wijze. De klachtbehandeling bij het KLPD vindt plaats bij de dienst van de beklagde politieambtenaar.

De rolverdeling bij de klachtenbehandeling is als volgt.

2.1 Klachtencoördinator

Ongeacht waar ze bij de organisatie binnenkomen worden klachten gezonden aan de klachtencoördinator die ondergebracht is bij het Bureau Veiligheid & Integriteit. Deze 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. Hij stuurt de klager 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 verzendt een eventueel vertragsbericht.

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 een bevestigingsbrief naar de klager. Dit moet binnen tien weken na ontvangst van de klacht plaatsvinden.

Als informele afdoening niet is gelukt, zendt 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 ontvangen te hebben, schrijft de klachtencoördinator de definitieve afdoeningsbrief voor de klager, die door de korpschef namens de korpsbeheerder wordt ondertekend. Deze afdoeningsbrief moet uiterlijk veertien weken na ontvangst van de klacht verzonden zijn.

De klachtencoördinator levert ook sturingsinformatie over klachten ten behoeve van het management en schrijft het jaarverslag.

2.2 Coördinerend klachtbehandelaar

De meeste diensten hebben een vast aanspreekpunt voor de klachtencoördinator, aangeduid als coördinerend klachtbehandelaar. Dit is doorgaans een taakaccent van een beleidsadviseur van het diensthoofd. 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. Klachtbehandeling ‘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 keuze is dat klachtbehandeling 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. Daardoor kan hij sommige klachten al direct oplossen.

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 Korps landelijke politiediensten

De klachtencommissie 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 Korps landelijke politiediensten ontvangt onverwijld een afschrift van elke ontvangen klacht. Als een klacht informeel is afgedaan, ontvangt de commissie een afschrift van de brief aan de klager, waarin de informele afdoening 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, wordt een hoorzitting gehouden. Ook de beklagde wordt hiervoor uitgenodigd of opgeroepen. Vervolgens adviseert de commissie de korpschef over de afdoening. Dit advies moet binnen een termijn van vier weken uitgebracht worden.

2.5 Korpschef

De afdoening door de korpschef moet plaatsvinden binnen een termijn van veertien weken nadat de klacht ontvangen is. De afdoeningsbrief 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 klachtbehandeling of de afdoening. Het diensthoofd krijgt een kopie van de afdoeningsbrief en zorgt dat de klacht met de betrokken politieambtenaar wordt geëvalueerd.

3

Ontwikkelingen

3.1 Klachtenbehandeling bij de Dienst Verkeerspolitie

Binnen de DVP moet iedere operationeel chef (OC) in voorkomende gevallen klachten behandelen. Op elke unit is één OC aangewezen als aanspreekpunt. In 2007 zijn deze aanspreekpunten eenmaal bij elkaar geweest om ervaringen uit te wisselen.

De procesbewaking geschiedt door het Bureau Management Ondersteuning. Het signaleert mogelijke overschrijdingen en rappelleert het unithoofd. Vanaf medio 2007 is door de dienstleiding de sturing op de afwikkeling van klachten scherper gesteld. Dit heeft geleid tot een inhaalslag. Elke veertien dagen wordt in het operationele dienstmanagementteam een lijst met openstaande klachten aangeboden.

3.2 Klachtenbehandeling bij de Dienst Spoorwegpolitie

Nieuwe klachtbehandelaars worden gecoacht door de coördinerend klachtbehandelaar. Ongeveer een keer per jaar komen deze klachtbehandelaars bij elkaar voor een instructiedag en het uitwisselen van ervaringen. Hier worden ook praktische zaken besproken, bijvoorbeeld het beheersen van de doorlooptijd. Een ander voordeel is dat de klachtbehandelaars hierdoor gemotiveerder zijn en het belang van klachtenbehandeling inzien.

Bij de Dienst Spoorwegpolitie is in 2007 verdere invulling gegeven aan de inrichting van de competentieontwikkelplaats (COP). Hier worden studenten van de Politieacademie tijdens hun praktijkstages opgeleid in alle werkzaamheden van het politievak. Een COP is een leerwerkunit die bestaat uit uitsluitend leerwerkplekken. Het primaire doel van een COP is om extra opvangcapaciteit te bieden voor studenten tot en met kwartiel zes. Er zijn coaches beschikbaar om de studenten bij hun leertraject bij te staan. Op die manier wordt vanuit de politiepraktijk invulling gegeven aan de door de Politieacademie gestelde opleidingsdoelen.

De COP's zijn gevestigd in de stations van Amersfoort, Den Bosch, Zwolle en Schiphol.

De COP is onderdeel van het Leer- en ontwikkelcentrum van het KLPD en maakt formeel geen deel uit van de Dienst Spoorwegpolitie.

Hoewel de student organisatorisch valt onder de CD P&O, valt de student bij zijn taakuitvoering onder de verantwoordelijkheid van het diensthoofd DSP. Gebleken is dat ook tegen studenten incidenteel een klacht wordt ingediend. De klachtcoördinator van de DSP heeft bij de totstandkoming van de COP's actief contact gelegd met de operationeel chefs van die plaatsen. Na een uitleg over de klachtregeling van het korps kunnen nu ook deze OC's belast worden met klachtbehandeling, waarbij zij gecoacht worden en ondersteuning krijgen van de klachtcoördinator die daarvoor naar de COP komt. Een goede samenwerking met een snelle en effectieve klachtbehandeling is het resultaat.

3.3 Klachtbehandeling bij de Dienst operationele Ondersteuning en Coördinatie

De klachten die in behandeling worden genomen door de DOC betreffen voornamelijk klachten over de landelijke 112-centrale, het Landelijk Telefoonnummer Politie (0900 - 8844) en de meldkamer van het KLPD.

Diverse functiewisselingen van een aantal leidinggevenden bij de units van de DOC waren de oorzaak van een grote onbekendheid met de materie van de klachtbehandeling. Dat leidde ertoe dat klachten niet altijd conform de klachtregeling van het KLPD werden uitgevoerd. In het eerste halfjaar is daarom veel geïnvesteerd in het voorlichten van de units over de behandeling van klachten en de van toepassing zijnde regelgeving. Ook zijn klachtbehandelaars een enkele keer intensief begeleid bij de behandeling van een concrete klacht. In het tweede halfjaar was de toename van de kwaliteit van de afgeronde klachtdossiers duidelijk merkbaar. Bij gecompliceerde klachtdossiers treedt de coördinerend klachtbehandelaar tevens meer coachend op en stelt hij zich niet alleen op als procesbewaker.

Aantal klachten op korps- en dienstniveau

4.1 Ontvangen klachten

In 2007 ontving de klachtencoördinator 190 brieven en e-mails. Daarvan werden er 59 niet als klacht in behandeling genomen of werd de behandeling niet voortgezet, omdat de klacht al bij de ontvangst of pas tijdens de behandeling geen betrekking bleek te hebben op het KLPD of om andere redenen. Zie onderstaand overzicht.

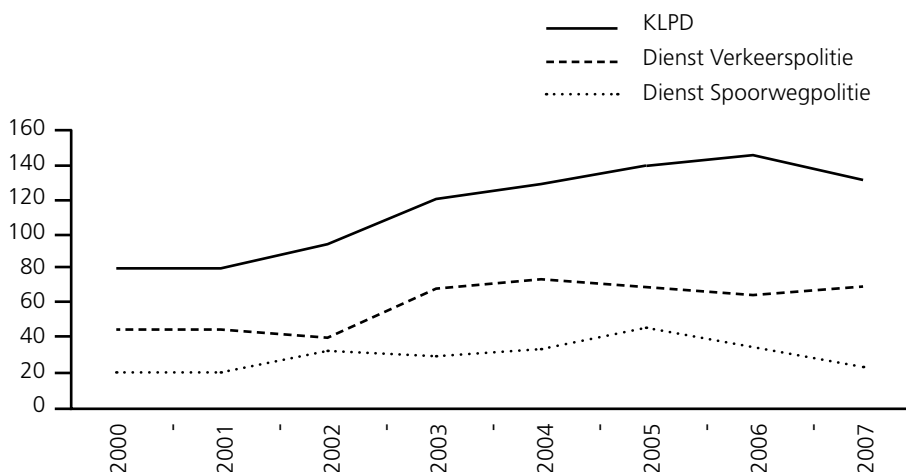
| ONTVANGEN, MAAR NIET IN BEHANDELING GENOMEN KLACHTEN | |
|---|----|
| Regiopolitie | 27 |
| Regionale Ambulance Voorziening | 5 |
| Koninklijke Marechaussee | 1 |
| Politieacademie | 1 |
| Openbaar vervoerbedrijf RET | 1 |
| Bahnpolizei | 1 |
| Griffie van een rechtbank | 1 |
| Bezwaarprocedure van toepassing | 3 |
| Klacht met schadeclaim betreft milieuvlucht op verzoek regiopolitie met waarnemer van regio aan boord. Klacht blijkt bij ontvangst al in behandeling te zijn bij regiopolitie | 1 |
| Klacht niet duidelijk en klager reageert niet op verzoek om nadere informatie | 5 |
| Niet vast te stellen of klacht medewerkers van KLPD betrof | 2 |
| Klacht niet behandeld, omdat gedraging langer dan een jaar geleden plaatsvond | 1 |
| Klacht opgeschort, omdat intern onderzoek werd ingesteld, klachtbehandeling daarna niet nodig | 2 |
| Klacht wel betrekking op KLPD, maar betrof niet de uitvoering van de politietaak | 3 |
| Geen klacht, maar schadeclaim | 1 |
| Opgelost buiten klachtenregeling | 1 |
| Anonieme klacht en daarom niet als klacht in behandeling genomen | 1 |
| Klagers willen geen behandeling als klacht, enkel excuses | 1 |
| Betreft geen klacht, maar rappel op eerder toegezonden en nog onbeantwoorde brief | 1 |

4.2 In behandeling genomen klachten

Er resteerden 131 klachten van burgers over het optreden van (medewerkers van) het KLPD. Dit betekent een daling van ruim acht procent (twaalf klachten) ten opzichte van 2006.

| IN BEHANDELING GENOMEN KLACHTEN | | | | | |
|--|------------|------------|------------|------------|------------|
| | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 |
| Dienst Verkeerspolitie | 69 | 74 | 70 | 67 | 71 |
| Dienst Spoorwegpolitie | 29 | 31 | 45 | 33 | 27 |
| Dienst Waterpolitie | 4 | 2 | 8 | 10 | 6 |
| Dienst operationele Ondersteuning en Coördinatie | 11 | 13 | 6 | 14 | 9 |
| Dienst Luchtvaartpolitie | 2 | 2 | | | 2 |
| Dienst Levende Have Politie | 1 | 3 | 1 | 3 | 5 |
| Dienst Koninklijke en Diplomatieke Beveiliging | 3 | 2 | | 5 | 5 |
| Dienst Nationale Recherche | 2 | 1 | 2 | 5 | |
| Dienst Nationale Recherche Informatie | | | 4 | 2 | 3 |
| Dienst Internationale Politiesamenwerking | | | | 1 | |
| Dienst Speciale Interventies | | | | 1 | 2 |
| Concerndienst Facilitair Bedrijf | | | 2 | | |
| Concerndienst Financieel Economische Zaken | | | 1 | | |
| Concerndienst Informatievoorziening | | | | 1 | |
| Concerndienst Personeel & Organisatie | | | | 1 | |
| Korpsleiding | | | 1 | | |
| Overig | | 1 | | | 1 |
| Totaal | 121 | 129 | 140 | 143 | 131 |

De twee grootste 'blauwe' diensten (Verkeerspolitie en Spoorwegpolitie) krijgen de meeste klachten. De daling van het aantal klachten over de Dienst Verkeerspolitie die vorig jaar te zien was, heeft zich niet voortgezet. In 2007 steeg het aantal klachten over deze dienst met ruim zes procent. De daling bij de Spoorwegpolitie zette zich echter wel door. Daar daalde het aantal klachten met achttien procent.



4.3 Afgehandelde klachten

In 2007 zijn 137 klachten afgehandeld, waarvan 36 formeel (26 procent) en 96 informeel (70 procent). Vijf klachten werden tijdens de behandeling ingetrokken. Van de informeel afgehandelde klachten zijn er vijf door bemiddeling (gesprek tussen klager en beklagde) en 91 door overleg naar tevredenheid van de klager opgelost. Het KLPD streeft ernaar om minstens zestig procent van de klachten informeel af te handelen en maximaal veertig procent van de klachten formeel. Deze streefcijfers zijn in 2007, evenals in 2006, gehaald. Omdat nog tamelijk veel eenvoudige klachten – in het bijzonder bij de Dienst Verkeerspolitie, waarbij het vaak gaat om het rijgedrag van de politieambtenaar – in het formele traject belanden, lijkt de vraag gerechtvaardigd of dit streefcijfer wel voldoende uitdagend is.

Bemiddeling is een gesprek tussen de klager en de beklagde over de klacht, waarbij de klachtbehandelaar als gespreksleider fungeert. Dit is een heel 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. Dit komt waarschijnlijk omdat 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. Bij een regiopolitiekorps

gaat het vaak om mensen uit de wijk die klagen. Een gesprek in persoon is dan gemakkelijker te organiseren en een klager is daartoe dan ook eerder bereid.

Bij de Dienst Verkeerspolitie gaat het vaak om relatief eenvoudige klachten over het rijgedrag van bestuurders van surveillancevoertuigen dat de klagers heeft geïrriteerd. Dergelijke klachten zijn voor de klagers vaak niet belangrijk genoeg om er naast het schrijven van een klachtbrief of e-mail meer tijd aan te besteden. Het organiseren van een bemiddelingsgesprek is voor klagers dan ook geen optie.

Als de klager bij de behandeling van zo'n klacht geen erkenning ervaart, blijft de klager ontevreden. Dit kan komen omdat de betreffende politieambtenaar het rijgedrag ontkent als gevolg van een andere beleving (waardoor een wellesnietes situatie ontstaat) of omdat de klager van de klachtbehandelaar geen of onvoldoende erkenning krijgt. De klacht wordt dan niet naar tevredenheid informeel opgelost en de klager handhaaft zijn klacht met als gevolg dat de klacht door de klachtencommissie behandeld moet worden.

De klager wil in de regel niet door de commissie gehoord worden – immers dat zou hem tijd kosten – en de commissie behandelt de klacht vervolgens op basis van de schriftelijke stukken. De uitkomst is doorgaans niet anders dan waartoe de klachtbehandelaar ook al was gekomen (niet te beoordelen) en uiteindelijk zal de klager ontevreden blijven. Bij de behandeling van dergelijke klachten zal een wat sterker ontwikkeld empathisch vermogen van de klachtbehandelaar de beleving van de klager positief kunnen beïnvloeden. Er moet nadrukkelijker gecommuniceerd worden dat er met dergelijke klachten wel degelijk iets gedaan wordt.

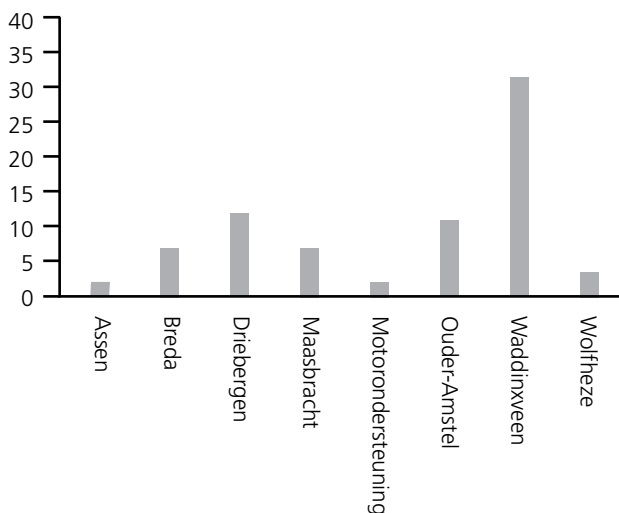
De indruk bestaat dat sommige klagers het klachtproces gebruiken om onder een bekeuring uit te komen. Soms gaat het om een bezwaarschrift tegen de bekeuring dat door het Openbaar Ministerie wordt doorgezonden naar het KLPD omdat er in het bezwaarschrift ook nog een klachtaspect wordt genoemd. Het komt ook voor dat klagers een klacht indienen naast een bezwaarschrift. Als met de klacht ook beoogd wordt om onder een bekeuring uit te komen, is een klacht doorgaans moeilijk informeel op te lossen.

Een deel van de ontvangen klachten is nog bij de diensten in behandeling. Bij de klachtencoördinator is in dat stadium niet altijd bekend op welke unit de klacht betrekking heeft. Om zicht te krijgen op de spreiding van de klachten over de units moet dan ook gekeken worden naar de afgehandelde klachten. Daar zitten dus ook klachten bij die in 2006 zijn ontvangen en in 2007 zijn afgehandeld.

Daar staat tegenover dat de klachten die in 2007 zijn binnengekomen, maar nog niet zijn afgehandeld, niet zijn meegeteld. Omdat deze systematiek ook in voorgaande jaren is toegepast, is vergelijking met andere jaren mogelijk.

De spreiding over de units zag er voor de Dienst Verkeerspolitie als volgt uit.

SPREIDING KLACHTEN VERKEERSPOLITIE (PER UNIT)

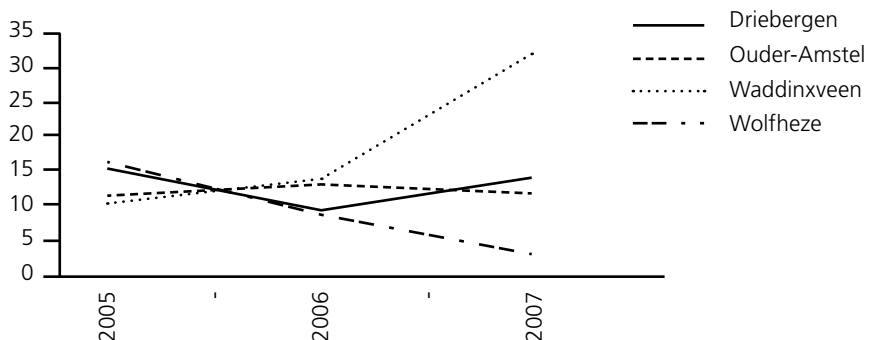


In 2006 spande de Unit Waddinxveen met dertien klachten de kroon. Met 31 klachten heeft de Unit Waddinxveen ook dit jaar weer de meeste klachten. Opgemerkt moet wel worden dat de Unit Waddinxveen eind 2006 een achterstand had in de afwerking van klachten, waardoor een aantal klachten te lang in behandeling is geweest en pas in 2007 is afgehandeld in plaats van in 2006. Dat neemt niet weg dat het aantal klachten significant hoger is dan bij de andere units.

Het is een trend dat in het westen van het land over het algemeen meer klachten worden ingediend dan in andere delen van het land.

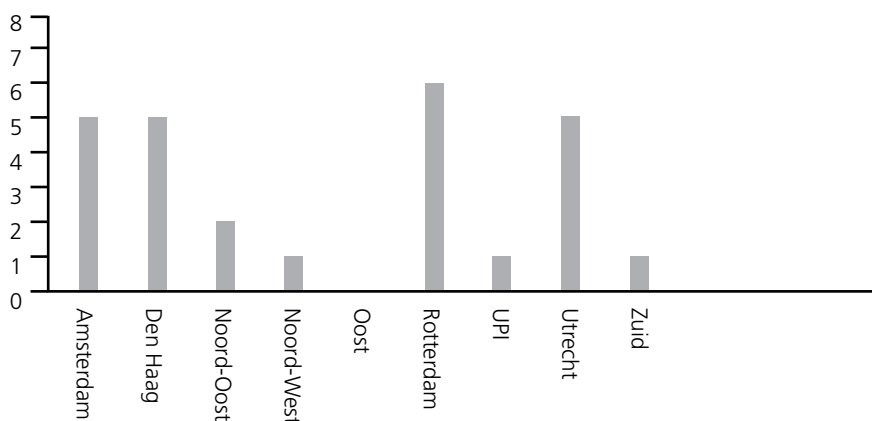
Opmerkelijk is de daling van het aantal klachten bij de Unit Wolfheze.

AANTAL KLACHTEN MEEST KLACHTGEVOELIGE UNITS DVP



De spreiding over de units zag er voor de Dienst Spoorwegpolitie als volgt uit.

SPREIDING KLACHTEN SPOORWEGPOLITIE (PER UNIT)



Evenals voorgaande jaren had de Unit Rotterdam in 2007 de meeste klachten. Het verschil met de andere Randstadunits is echter te verwaarlozen. Opvallend is de daling van het aantal klachten over de Unit Probleemgerichte Inzet (van zeven naar een). Dit is de belangrijkste factor voor de daling van het aantal klachten over de Dienst Spoorwegpolitie in 2007.

5

Beoordeling klachten

5.1 Beoordeling totale klacht

Een klacht wordt als 'gegrond' aangemerkt, indien alle aspecten van die klacht gegrond zijn beoordeeld en als 'deels gegrond', indien tenminste één klacht-aspect als gegrond is beoordeeld. Een klacht krijgt het predicaat 'ongegrond', als voor geen van de klachtaspecten een grond aanwezig wordt geacht. Als een klacht niet te beoordelen is, wordt dit aangeduid met 'geen oordeel'.

Alleen bij formele afdoening van een klacht vindt een beoordeling plaats. Bij informele afdoening wordt enkel vastgelegd om welke klachtaspecten het gaat.

Ter vergelijking zijn in het onderstaande overzicht de cijfers over 2006 tussen haakjes toegevoegd.

| BEOORDELING FORMEEL AFGEHANDELDE KLACHTEN 2007 (2006) | | | | | |
|---|----------------|----------------|---------------|--------------|----------------|
| | Gegrond | Deels gegrond | Ongegrond | Geen oordeel | Totaal |
| Dienst Verkeerspolitie | 6 (9) | 9 (4) | 4 (7) | 5 (3) | 24 (23) |
| Dienst Spoorwegpolitie | 3 (2) | 1 (5) | 2 (6) | 0 (1) | 6 (14) |
| Dienst Nationale Recherche Informatie | 1 (0) | 0 (1) | 0 (0) | 0 (0) | 1 (1) |
| Dienst Waterpolitie | 1 (0) | 0 (1) | 0 (0) | 0 (0) | 1 (1) |
| Dienst operationele Ondersteuning en Coördinatie | 0 (0) | 1 (0) | 0 (0) | 0 (1) | 1 (1) |
| Dienst Koninklijke en Diplomatieke Beveiliging | 3 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 3 (0) |
| Totaal | 14 (11) | 11 (11) | 6 (13) | 5 (5) | 36 (40) |

5.2 Beoordeling per klachtaspect

Een klacht kan uit een of meer klachtaspecten bestaan. Elk klachtaspect wordt afzonderlijk beoordeeld.

Uiteraard kunnen meerdere aspecten gelijktijdig aanwezig zijn. Bijvoorbeeld een klacht over een onterechte verwijdering waarbij hardhandig is opgetreden en de betrokkene onbehoorlijk is bejegend. De beoordeling van deze aspecten kan uiteraard verschillend zijn.

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 afdoening vindt, zoals reeds vermeld, geen inhoudelijke beoordeling van de klacht plaats.

| KLACHTASPECTEN | | | | | | | | | | |
|-----------------------------------|---------|---------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Afgehandelde klachten 2007 (2006) | DVP | DSP | DWP | DOC | DKDB | DLHP | DNRI | DNR | DSI | BCOM |
| Bejegening | 39 (35) | 13 (16) | 2 (4) | 2 (5) | 7 (0) | 0 (2) | 1 (0) | 0 (1) | 1 (1) | 1 (0) |
| Niet of niet voldoende optreden | 11 (9) | 3 (2) | 0 (2) | 1 (6) | | | 2 (1) | | | 1 (0) |
| Geweld | 2 (3) | 5 (9) | | | | 3 (0) | | | 0 (1) | |
| Verkeersgedrag | 18 (22) | 2 (2) | 1 (2) | | 4 (1) | 1 (0) | 1 (0) | 0 (1) | | |
| Wijze van uit verkeer halen | 6 (7) | 2 (1) | 0 (1) | | | | | | | |
| Onzorgvuldig handelen | 17 (14) | 9 (9) | 1 (3) | 5 (1) | | 1 (0) | 2 (1) | 0 (2) | 2 (1) | |
| Bevoegdheden | 6 (8) | 4 (10) | 0 (1) | | 3 (1) | | 1 (1) | | 0 (1) | |
| Legitimatie/identificatie | 11 (5) | 2 (2) | 0 (2) | | 2 (0) | 1 (0) | | 0 (1) | | |
| Discriminatie | 0 (2) | 0 (1) | | | | | 0 (1) | | | |
| Overig | 8 (6) | 3 (1) | 0 (2) | 1 (1) | | | | | | |

Opvallend is het aantal klachten over legitimatie/identificatie bij de Dienst Verkeerspolitie.

In de ambtsinstructie voor de Koninklijke Marechaussee, de politie en de buitengewoon opsporingsambtenaar is expliciet geregeld in welke gevallen de politieambtenaar zich dient te legitimeren. Deze regeling beoogt voor de burger duidelijkheid te verschaffen dat hij met een politieambtenaar van doen heeft.

Het komt ook voor dat bij de burger daarover geen twijfel bestaat, maar dat hij de naam van de politieambtenaar wil weten om bijvoorbeeld een klacht in te dienen.

De korpsleiding vindt dat medewerkers van het KLPD, naast de verplichting voortvloeiend uit de ambtsinstructie, in beginsel altijd hun naam of registratienummer moeten opgeven als de burger daar om vraagt.

Het jaarverslag 2006 vermeldde hierover:

Ondanks dat dit onderwerp regelmatig aan de orde is geweest en door de Dienst Verkeerspolitie als leermoment is aangegeven, blijken medewerkers van deze dienst toch nog vaak moeite te hebben om in conflictsituaties hun legitimatiebewijs te tonen of hun naam of dienstnummer op te geven. Het is dan jammer dat verder ongegronde klachten op dit punt gegrond verklaard moeten worden.

Het is dan ook opmerkelijk dat in 2007 bij de Dienst Verkeerspolitie het aantal klachten hierover gestegen is in plaats van gedaald.

6

Doorlooptijden en termijnen

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 klachtbehandeling krijgt toegezonden.

Daarnaast is in de (interne) *Uitvoeringsregeling klachtbehandeling* bepaald dat de klachtbehandelaar zo spoedig mogelijk, maar in elk geval binnen twee weken, contact met de klager moet opnemen.

Dat dit eerste contact binnen veertien dagen niet altijd lukt, ligt ook wel eens aan de klager. Daarom wordt er een streefwaarde gehanteerd: bij tachtig procent van de klachten moet het eerste contact binnen veertien dagen plaatsvinden.

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.

Een spoedig eerste (telefonische) contact wordt nogal eens bemoeilijkt, omdat klagers niet altijd een telefoonnummer in hun klachtbrief vermelden. In de ontvangstbevestiging, die klager per kerende post ontvangt, wordt direct gevraagd een telefoonnummer bekend te maken.

6.1 Ontvangstbevestiging

De verzending van een ontvangstbevestiging door de klachtencoördinator wordt vertraagd als klachten niet direct bij de klachtencoördinator binnenkomen. Om deze vertraging zoveel mogelijk te beperken is in de (interne) *Uitvoeringsregeling klachtbehandeling* bepaald dat klachten meteen moeten worden doorgezonden aan de klachtencoördinator.

In 2005 bedroeg de tijd tussen de ontvangst van de klacht door het KLPD of de korpsbeheerder en het verzenden van de ontvangstbevestiging gemiddeld vier

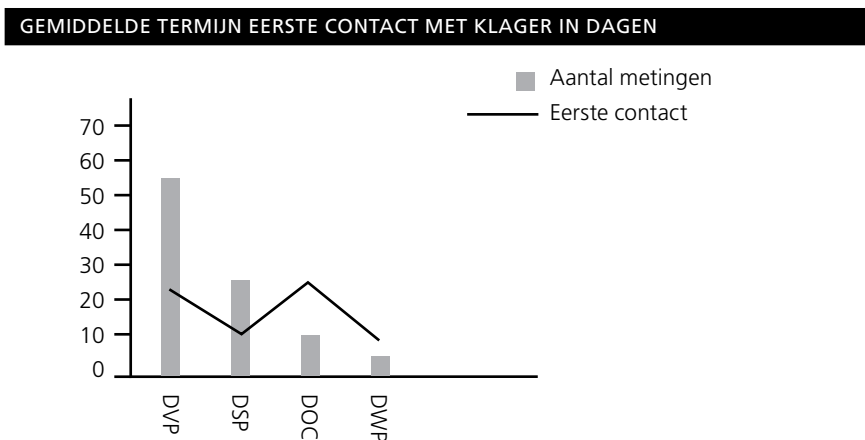
dagen. In 2006 was dit drie dagen en in 2007 is dit teruggebracht tot nog maar één dag. Hierbij zijn de weekenden gewoon meegerekend. De praktijk is dat klagers per kerende post een ontvangstbevestiging krijgen.

6.2 Eerste contact met de klager

Een van de doelstellingen van de in 2004 ingevoerde klachtenregeling was het aanmerkelijk versnellen van het eerste contact met de klager.

In 2003 duurde het gemiddeld vijf weken voordat het eerste (persoonlijke) contact met de klager tot stand kwam. In 2004 werd dat teruggebracht naar vier weken, in 2005 naar drie weken (22 dagen) en in 2006 naar zestien dagen. In 2007 is dit gemiddelde helaas weer gestegen naar gemiddeld negentien dagen.

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



In 2007 lukte het de diensten Spoorwegpolitie en Waterpolitie om binnen de termijn van gemiddeld twee weken het eerste contact met de klager tot stand te brengen. De Dienst Verkeerspolitie overschreed deze termijn gemiddeld met acht dagen en de Dienst operationele Ondersteuning en Coördinatie met tien dagen.

In 2005 lag deze termijn bij de Verkeerspolitie echter nog op vier weken. In 2006 daalde de termijn naar negentien dagen, maar in 2007 zien we weer een stijging naar ruim drie weken. In 29 van de 55 metingen vond het eerste contact binnen veertien dagen plaats. Dat komt overeen met 53 procent en dat is dus onder de streefwaarde van 80 procent.

Bij de Spoorwegpolitie lag het gemiddelde in 2005 op vijftien dagen. In 2006 werd dat teruggebracht naar elf dagen en in 2007 is er nog een dag afgehaald. Echter, in zeventien van de 26 metingen vond het eerste contact binnen veertien dagen plaats. Dat komt overeen met 65 procent en daarmee voldoet ook de Spoorwegpolitie nog niet aan de streefwaarde.

Bij de Dienst operationele Ondersteuning en Coördinatie werd de termijn van twintig dagen in 2005 teruggebracht naar twaalf dagen. In 2007 liep het gemiddelde echter op tot maar liefst 24 dagen. In drie van de acht metingen vond het eerste contact binnen veertien dagen plaats. Dat komt overeen met 38 procent en dat is onder de streefwaarde.

De Dienst Waterpolitie bracht de termijn van gemiddeld twee weken in 2005 in 2006 terug naar gemiddeld één week. In 2007 is dit licht gestegen tot negen dagen. Bij alle metingen (slechts drie) vond het contact binnen veertien dagen plaats. Hierbij moet wel opgemerkt worden dat deze dienst één vaste klachtbehandelaar heeft, die niet werkzaam is in het operationele proces.

6.3 Afdoeningstermijn

De termijn, waarbinnen een klacht moet zijn afgedaan, bedraagt tien weken bij een informele afdoening en veertien weken als de klachtencommissie wordt ingeschakeld (formele afdoening).

De realisatie was in 2007 gemiddeld 7,4 en 21,4 weken.

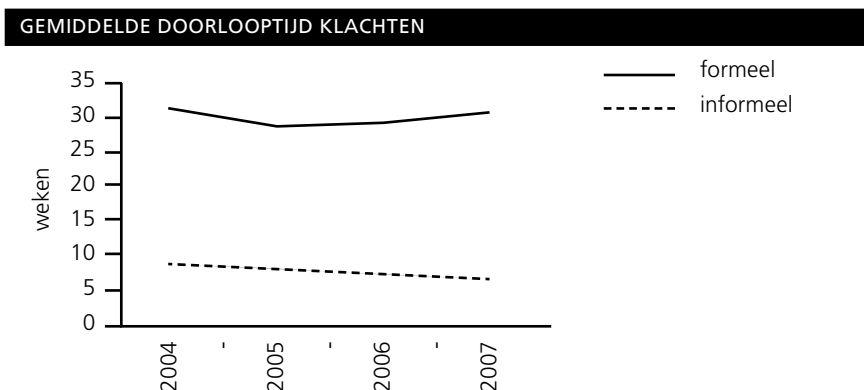
De gemiddelde doorlooptijd bij informele afdoening is voor het derde achtereenvolgende jaar (licht) gedaald en blijft gemiddeld ruim binnen de wettelijke termijn van tien weken. Het gaat hier om 96 klachten.

De gemiddelde termijn bij formele afdoening is ten opzichte van 2006 echter gestegen (van 18,4 naar 21,4 weken). Gemiddeld doen we anderhalf keer zo lang over de behandeling van dergelijke klachten dan de wettelijke termijn. Om precies te zijn een overschrijding van de wettelijke termijn (veertien weken) van

maar liefst 53 procent. Het gaat hierbij om 36 klachten die formeel werden afgedaan.

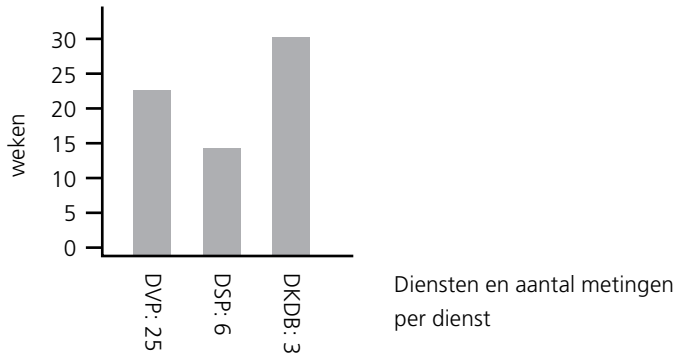
Het zou kunnen zijn dat de meeste klachten binnen de termijn worden afge-
werkt en dat een te lang gemiddelde wordt veroorzaakt door een gering aantal
klachten dat extreem lang in behandeling is geweest. Dat is echter niet het
geval. De meeste klachten blijken niet binnen de termijn afgehandeld te worden.
Bij slechts 22 procent van de klachten, die formeel zijn afgehandeld, vond de af-
handeling binnen de termijn van veertien weken plaats. In 2005 was dit zestien
procent en in 2006 41 procent.

Van de klachten die informeel werden afgedaan, werd 75 procent binnen de
termijn van tien weken afgehandeld. In 2006 was dit nog 94 procent. De gemid-
delde doorlooptijd is dus nog steeds dalend, maar het aantal overschrij-
dingen is gestegen.

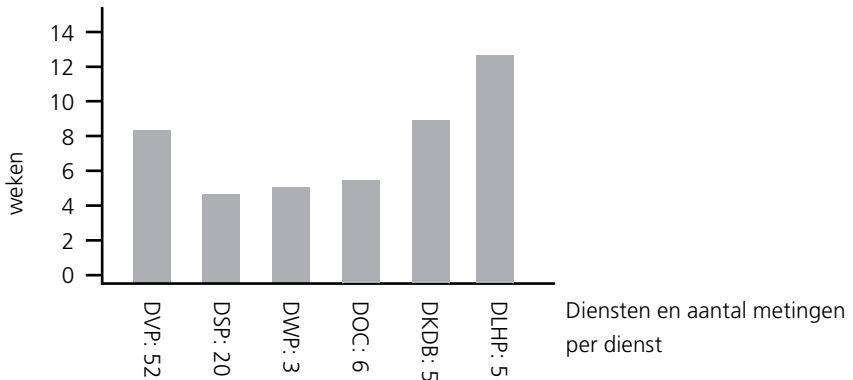


In bovenstaande grafiek gaat het om korpscijfers. Als de diensten onderling
vergeleken worden, zien we aanzienlijke verschillen, wat zichtbaar gemaakt
is in onderstaande grafieken. Diensten met slecht één of twee klachten zijn
buiten beschouwing gebleven. Dat betekent dat voor wat betreft de formele
afdoening slechts de diensten Verkeerspolitie, Spoorwegpolitie en Koninklijke
en Diplomatieke Beveiliging in aanmerking komen. Voor wat betreft de in-
formele afdoening zijn daar nog de diensten operationele Ondersteuning en
Coördinatie, Waterpolitie en Levende Have Politie aan toegevoegd.

GEMIDDELDE DOORLOOPTIJD FORMEEL AFGEHANDELDE KLACHTEN



GEMIDDELDE DOORLOOPTIJD BIJ INFORMEEL BEHANDELDE KLACHTEN



6.4 Behandel tijd diensten

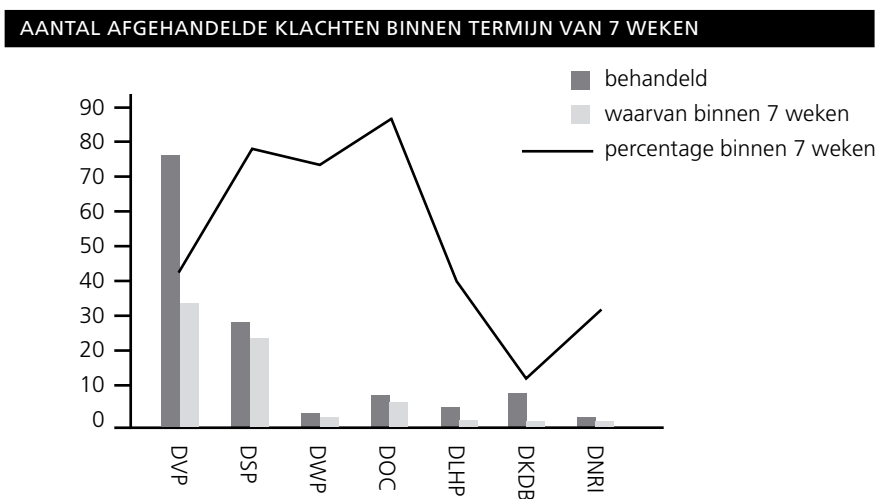
De belangrijkste rol bij klachtbehandeling is weggelegd voor de klachtbehandelaar bij de dienst van de medewerker tegen wie de klacht is gericht. Van hem hangt doorgaans af of een klacht formeel dan wel informeel wordt opgelost. Van hem hangt ook in belangrijke mate af of een klacht binnen de termijn wordt opgelost.

Het halen van termijnen is weliswaar belangrijk, maar niet het uiteindelijke doel van klachtbehandeling. Wanneer het lukt een klacht naar tevredenheid van de klager op te lossen met overschrijding van de termijn, heeft dat de voorkeur boven een klacht binnen de termijn af te ronden en door te moeten leiden naar de klachtencommissie voor een formeel vervolg.

De behandeling van de klacht door de dienst (dat is dus niet alleen het aandeel van de klachtbehandelaar, maar ook het beoordelen van zijn werk door unit-hoofd en dienstleiding) moet in principe binnen een termijn van zeven weken zijn afgerond.

Wanneer de klacht niet binnen de wettelijke termijn (tien weken bij informele afdoening en veertien weken bij formele afdoening) kan worden afgerond, wordt dit nagenoeg altijd veroorzaakt door overschrijding van de behandeltijd die aan de dienst is toebedeeld. Deze termijnen worden veelvuldig en soms fors overschreden. Vaak hadden deze overschrijdingen door een andere aanpak voorkomen of beperkt kunnen worden en zij staan doorgaans niet in verband met een poging de klacht alsnog informeel op te lossen.

In onderstaande grafiek is zichtbaar gemaakt hoeveel klachten er per dienst binnen de aan de dienst toebedeelde tijd van zeven weken werden afgehandeld in relatie tot het aantal behandelde klachten.



Bij de diensten DSP, DWP en DOC wordt een redelijk percentage van de klachten binnen zeven weken afgehandeld.

Bij de DKDB is er maar één van de acht klachten binnen binnen deze termijn afgehandeld en bij de DNRI één van de drie.

Om het korpsresultaat te verbeteren is ook meer inspanning van diensten met relatief weinig klachten nodig.

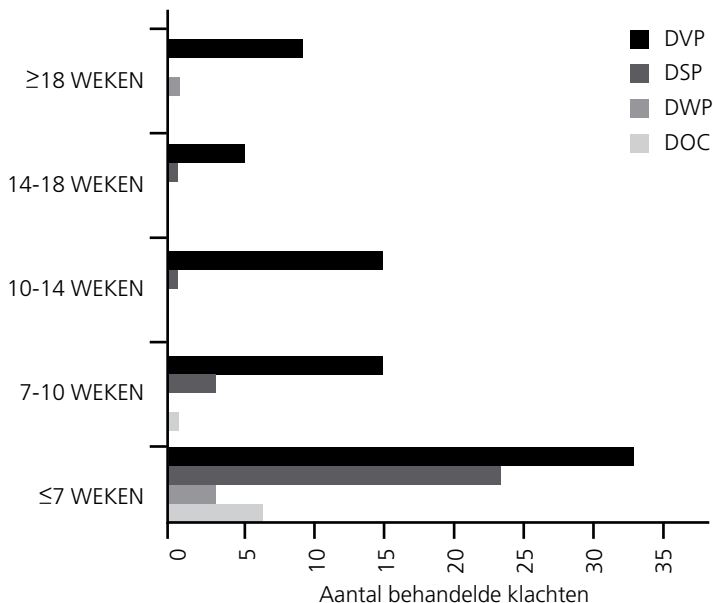
Het effect van een verbetering bij de diensten met de meeste klachten heeft echter een grotere invloed. Evenals de voorgaande jaren moet geconstateerd worden dat de Dienst Verkeerspolitie voor wat betreft het tijdig afhandelen van klachten slecht presteert.

Er zullen altijd klachten zijn die niet binnen de termijn kunnen worden afgehandeld. Dat ligt niet altijd aan de klachtbehandelaar. De oorzaak kan ook bij de klagers liggen. Een voorbeeld daarvan is een klager die tijdens de behandeling van zijn klacht voor een maand naar het buitenland moet en verzoekt de afhandeling daarna te doen.

Als streefwaarde hanteren we dat tachtig procent van de klachten binnen de termijn moet worden afgehandeld.

In onderstaande grafiek vallen de prestaties van de Dienst Verkeerspolitie op. Dus niet alleen qua aantallen overschrijdingen presteert de DVP slecht, maar ook wat betreft de omvang van de overschrijdingen.

BEHANDELDUUR PER DIENST IN WEKEN

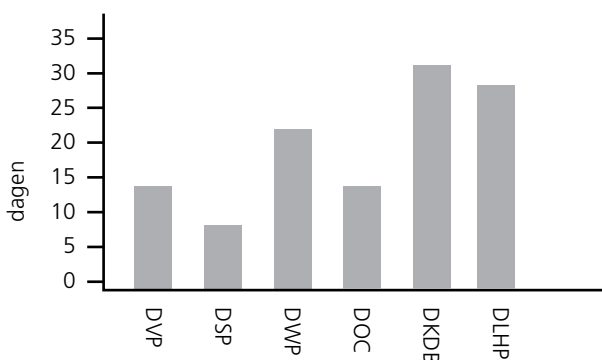


6.5 Bevestiging informele afdoening

De klachtenbehandeling wordt stopgezet zodra naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen. De klachtbehandelaar rapporteert zijn bevindingen, waarna de klager van de korpschef een schriftelijke bevestiging ontvangt, dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld. Het zal duidelijk zijn dat deze bevestiging zo spoedig mogelijk na het gesprek, waarin de klacht is opgelost, moet worden verzonden.

In 2005 bedroeg de gemiddelde tijd zestien dagen. In 2006 steeg dit naar 25 dagen. In 2007 daalde dit naar veertien dagen. Er zijn echter wel verschillen per dienst. In onderstaande grafiek wordt dit zichtbaar.

TERMIJN TUSSEN OPLOSSEN KLACHT EN BEVESTIGING



Als oorzaken kunnen worden genoemd:

- De klachtbehandelaar realiseert zich niet altijd dat met het gesprek, waarin de klager aangeeft tevreden te zijn, de klachtbehandeling niet is afgerond. Men is eruit met de klager en de schriftelijke afwerking komt nog wel.
- Niet altijd ligt de oorzaak bij de klachtbehandelaar. Ook blijven klacht-dossiers lang bij leidinggevenden liggen.

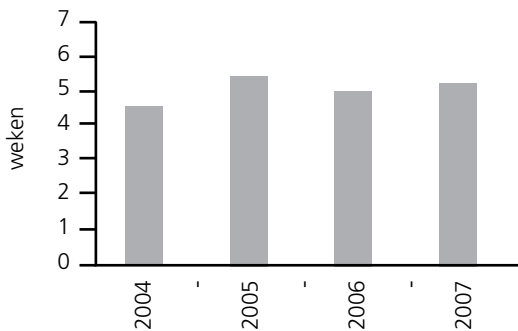
6.6 Behandeltijd onafhankelijke klachtencommissie

De behandel- en adviestijd van de onafhankelijke klachtencommissie bedroeg in 2005 gemiddeld 5,4 weken. Het gaat hierbij om de formeel afgehandelde klachten, dus om 36 klachten. In 34 procent van de gevallen bleef deze binnen de norm van vier weken.

In 2006 was het gemiddeld vijf weken. In 32 procent bleef men binnen de norm van vier weken.

In 2007 steeg het gemiddelde naar 5,3 weken. In 31 procent bleef men binnen de norm van vier weken.

GEMIDDELDE DOORLOOPTIJD KLACHTENCOMMISSIE



6.7 Klachtmanagement

Als norm wordt bij het KLPD gehanteerd dat tachtig procent van de klachten binnen de wettelijke termijnen (tien weken bij informele afdoening en veertien weken bij formele afdoening) moet worden afgehandeld. Deze norm is gesteld in verband met de soms beperkte bereikbaarheid/beschikbaarheid van de klager(s).

Ondanks de opgenomen marge blijkt dat klachten niet in alle gevallen binnen de wettelijke termijnen worden afgehandeld zonder dat de oorzaak bij de klager ligt.

De termijnoverschrijdingen worden voornamelijk veroorzaakt doordat:

- de klacht complex is;
- bij vakantie of ziekte van de klachtbehandelaar de behandeling niet aan een andere klachtbehandelaar wordt overgedragen zoals dat wel bij andere taken gebeurt;
- klachtbehandeling een (te) lage prioriteit krijgt;
- klachtbehandelaars soms onervaren zijn, niet goed weten hoe een klacht aan te pakken en de behandeling voor zich uitschuiven;
- er onvoldoende sturing/coaching heeft plaatsgevonden door het dienst- of unithoofd.

In het jaarplan 2007 van het Bureau Veiligheid & Integriteit was vermeld dat in 2007 een vervanging van de klachtencoördinator zal worden gerealiseerd. De realisatie vond plaats in de tweede helft van 2007 door één van de medewerkers van het proces Veiligheidsonderzoeken van het BV&I in het kader van haar persoonlijke ontwikkeling de functie van klachtencoördinator te laten waarnemen bij afwezigheid door ziekte en verlof van de coördinator. Om voldoende bij te blijven, werkt zij één dagdeel per week binnen het proces klachtbehandeling.

7

Leermomenten

De klachtbehandelaar moet in zijn rapportage aangeven:

- of de klacht al dan niet een leermoment bevat;
- zo ja, wat de inhoud van het leermoment is;
- welk soort leermoment het betreft.

De volgende soorten leermoment worden onderscheiden:

- 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.

Het diensthoofd geeft in zijn aanbiedingsbrief bij de rapportage aan, dat hij de kwaliteit van de klachtbehandeling en de rapportage voldoende beoordeelt en of hij leermomenten ziet. Tot slot geeft hij aan welke maatregelen naar aanleiding van de klacht en de eventuele leermomenten zijn genomen, ongeacht of de klacht formeel dan wel informeel wordt afgehandeld.

Het doel hiervan is om de aandacht niet alleen te richten op het afhandelen van de klacht, maar om bij elke klacht nadrukkelijk na te denken of er lering valt te trekken uit de klacht.

Een klacht over de alarmcentrale 112 leidde tot aanpassing van de websites over het alarmnummer 112; www.112sos.nl en www.sos112.nl. De klacht had betrekking op het onvoldoende optreden door de 112-alarmcentrale dan wel de ambulancedienst, nadat er gebeld was met alarmnummer 112. De klacht was niet-ontvankelijk verklaard, omdat de klachtaspecten betrekking hadden op een ambulancedienst. In dat opzicht was er geen leermoment.

Echter, de klacht was ingediend via een e-mailadres van het KLPD dat geplaatst was op de officiële site van het alarmnummer 112. Dit e-mailadres was niet bestemd voor de ontvangst van klachten, maar wel om burgers gelegenheid te geven om vragen te stellen over 112. Sinds het bestaan van de website was op deze mailbox geen klacht ontvangen. Daarom was er in het verleden geen rekening mee gehouden dat deze mailbox ook door burgers kon worden opgevat als een brievenbus voor de ontvangst van klachten. Zoals was gebleken, werd het e-mailadres wel als zodanig door burgers opgevat.

Inmiddels is de website aangepast. Het beantwoorden van publieksvragen is overgenomen door Postbus 51. Op de contactpagina van de site van het alarmnummer 112 staat nu aangegeven waar men terecht kan voor publieksvragen, zakelijke vragen en voor het plaatsen van opmerkingen over de website. Voor het indienen van klachten wordt men doorverwezen naar de internetsite van de politie waarop de adresgegevens van de korpsen zijn aangegeven.

8

Nationale ombudsman

Als een klager niet tevreden is over de klachtenbehandeling of de beoordeling van de klacht, kan hij tot één jaar na afdoening de Nationale ombudsman verzoeken een onderzoek in te stellen. De klager wordt in de afdoeningsbrief op deze mogelijkheid gewezen. Achte 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.

Er werden in het verslagjaar geen klachten over het KLPD door de Nationale ombudsman in behandeling genomen of afgedaan.

Wel was de Nationale ombudsman betrokken bij een klacht. Het volgende was het geval.

Een bestuurder overtrad de maximumsnelheid. Omdat hij in België woonde, moest hij contant betalen. De politieambtenaar kruiste op zijn bon (terecht) 'beschikking' aan. De bestuurder diende een klacht in. Voor wat betreft de gedraging door de politie werd deze in behandeling genomen. De bestuurder ging tegen de beschikking in bezwaar bij het Centraal Justitieel Incasso Bureau (CJIB). Het CJIB liet de klager door middel van een ongetekend standaardbriefje weten dat de zaak nog niet was aangeleverd en dat hij moest wachten op de beschikking, die hem moest worden toegezonden.

Omdat hij al een beschikking had, ging hij te rade bij de politie in Eindhoven en Den Bosch. Hij kreeg daar te horen dat hij een bezwaar moest indienen bij de officier van justitie in Den Bosch, omdat hij geen beschikking zou krijgen, die hij immers al had. Vervolgens belde hij met de Centrale Verwerking Openbaar Ministerie (CVOM). Daar kreeg hij te horen dat het bezwaar niet behandeld werd, omdat hij nog geen beschikking had, maar een kennisgeving van beschikking (wat dus niet juist is). Teneinde raad wendde hij zich tot de Nationale ombudsman die vervolgens bij het KLPD aanklopte.

Uiteindelijk bleek dat de bestuurder wel degelijk in bezwaar kon gaan tegen de beschikking die de politieambtenaar op straat uitgereikt had. De CVOM bleek verkeerde brieven te versturen aan mensen die in bezwaar gaan na contante

betaling. Ze stuurden een standaardbrief die wordt gezonden aan mensen, die al in bezwaar gaan nog voordat ze een beschikking ontvangen hebben. De medewerkers van de CVOM zijn vervolgens geïnstrueerd hoe in voorkomende gevallen te handelen.

Maar niet alleen bij de CVOM liep het niet goed. Ook bij het KLPD was dat het geval.

De politieambtenaar had het ontvangen geld correct op de rekening van het KLPD gestort. Zijn bon ging naar de Unit Gericht Toezicht & Afhandeling (GT&A), waar deze in Tobias werd ingevoerd met als status 'betaald, niet afgeboekt'. Het was gebruikelijk dat GT&A de zaak doorboekte naar het CJIB als GT&A van de Concerndienst Financieel Economische Zaken (FEZ) bericht had ontvangen dat het geïnde geld was overgemaakt naar het CJIB. Dan pas is de zaak daar bekend. FEZ bleek maar liefst acht maanden achterstand te hebben, waardoor zaken waarbij buitenlanders contant hadden moeten betalen pas na acht maanden bekend waren bij het CJIB, terwijl de bezwaartermijn zes weken is vanaf de datum van beschikking.

De procedure is nu gewijzigd. De geldstroom is losgekoppeld van de zaak. Zodra FEZ de afrekenstaat heeft ontvangen, waaruit blijkt dat de verbalisant het geld op de rekening van het KLPD heeft geboekt, gaat de afrekenstaat naar GT&A die dan direct de zaak in Tobias zet, waarna de zaak bij het CJIB bekend is.

9

Jaarverslag 2007 - Klachtencommissie KLPD

9.1 Algemeen

De Klachtencommissie van het Korps landelijke politiediensten (hierna: de commissie) spreekt haar waardering uit voor de inspanningen die het korps gedurende het afgelopen jaar heeft verricht bij de behandeling van klachten. In 2007 heeft de commissie door het vertrek van de korpschef van het KLPD het jaar-gesprek gevoerd met de waarnemend korpschef. In dit gesprek is onder andere gesproken over de te volgen **procedure tijdens televisieopnamen van het politiewerk** en het daarbij behorende protocol voor het stopzetten van opnamen indien de weggebruiker daar om vraagt.

Ook is gesproken over de bevoegdheid van de commissie in geval van **klacht-aspecten in het kader van een sollicitatieprocedure bij het KLPD. De commissie heeft daarbij het volgende standpunt ingenomen.** Ingevolge de klachtenregeling van het Korps landelijke politiediensten (hierna: de klachtenregeling) is de commissie bevoegd een klacht in behandeling te nemen voor zover de klacht betrekking heeft op een gedraging van een ambtenaar van het Korps landelijke politiediensten. Zoals blijkt uit de considerans van de klachtenregeling heeft de Raad voor het Korps landelijke politiediensten bij de vaststelling van de klachtenregeling gelet op het bepaalde in artikel 61 juncto artikel 62 van de Politiewet 1993. Ingevolge artikel 61 juncto artikel 62 van de Politiewet 1993 stelt de Raad voor het Korps landelijke politiediensten regels vast over de behandeling, het onderzoek en de afdoening van klachten over het optreden van ambtenaren van politie van het Korps landelijke politiediensten.

De verwijzing naar de Politiewet brengt met zich, gelet op het doel en de strekking van die wet, dat met het optreden van ambtenaren van politie van het Korps landelijke politiediensten uitsluitend wordt bedoeld: optreden in de uitvoering van politietaken. Zulks vindt bevestiging in het vervolg van de considerans van de klachtenregeling, waarin wordt overwogen, voor zover hier van belang, dat een klachtenregeling de legitimiteit van het politiewerk kan versterken en de kwaliteit van het politiewerk kan verhogen. De klachtaspecten van een sollicitant vallen niet te rangschikken onder een optreden van ambtenaren van politie in het kader van de uitvoering van politietaken, zodat de commissie van oordeel is dat zij niet bevoegd is daarover te adviseren.

Tot slot heeft de commissie aandacht gevraagd voor de uitwerking van het door de korpschef gedane voorstel om klagers – die zich beklagden over het **verkeersgedrag** van medewerkers van de Dienst Verkeerspolitie – in de gelegenheid te stellen door middel van een voorlichtingsbijeenkomst en een surveillancerit, kennis te laten maken met de surveillancemethodieken van de Dienst Verkeerspolitie.

In 2007 is om de drie weken vergaderd en is, aansluitend aan de vergadering, in totaal zeventien keer, een hoorzitting gehouden. In 2007 is geen aanwijsbaar extra animo waargenomen van beklagden om naar de hoorzitting van de klachtencommissie te komen. De commissie benadrukt nogmaals dat het de advisering betreffende de klachtafhandeling ten goede komt wanneer beklagden naar de hoorzitting komen.

De Klachtencommissie KLPD, tevens Commissie Toezicht Ophoudruimten KLPD en Klachtencommissie Rijksrecherche, wordt ondersteund door een secretariaat, bestaande uit een secretaris (18 uur p/w) en een administratief medewerker (18 uur p/w).

9.2 Aantal klachten

De commissie constateert dat het totaal aantal ontvangen klachten ten opzichte van 2006 in 2007 licht is gedaald. Gelet op het veelvuldig en toenemend aantal klantcontacten van met name de geüniformeerde diensten van het KLPD is dit een positieve constatering. Opvallend is de toename van het aantal klachten bij de Dienst Verkeerspolitie in vergelijking met het voorgaande jaar. Voorts heeft de afname van het aantal klachten bij de Dienst Spoorwegpolitie zich in 2007 doorgezet.

9.3 Doorlooptijden

Formele klachten waren in 2007 gemiddeld 5,3 weken in behandeling bij de commissie. Daarmee werd de maximale behandeltermijn van vier weken, die aan de commissie is toegestaan, overschreden. De commissie heeft daarnaast op basis van het beschikbare cijfermateriaal geconstateerd dat een aantal klachten een bijzonder lange doorlooptijd bij de diensten heeft gehad. De totale doorlooptijd van de klachtbehandeling is als gevolg hiervan toegenomen van 18,4 weken in 2006 tot 21,4 weken in 2007. Dit verontrust de commissie en zij

vraagt hiervoor dan ook bijzondere aandacht. Uit het beschikbare cijfermateriaal blijkt, zoals hiervoor is aangegeven, dat een beperkt aantal klachten een bijzonder lange doorlooptijd bij de diensten heeft gehad. De commissie heeft in 2005 aangegeven dat zij geïnformeerd wenste te worden over de oorzaak van de (veel te) lange behandeltijd. Dit heeft geleid tot zogenoemde overzichten klachtbehandeling die de commissie één keer per kwartaal in haar vergadering bespreekt. De commissie rappelleert in geval van aanzienlijke overschrijdingen teneinde de afhandeling te bespoedigen. Door de klachtencoördinator wordt direct gereageerd naar de betreffende klachtbehandelaar. Dit komt een spoedige afhandeling van de klacht ten goede.

9.4 Hoorzittingen

De commissie heeft in het verslagjaar 33 hoorzittingen georganiseerd. In vijftien gevallen heeft de commissie daadwerkelijk met klagers gesproken. In 2007 hebben vier beklaagden gebruik gemaakt van de mogelijkheid door de commissie te worden gehoord. De commissie acht het zeer nuttig om zich op deze wijze, in aanvulling op de schriftelijke stukken, een oordeel te kunnen vormen over de gebeurtenis waarover de klacht is ingediend. De commissie formuleert mede op basis van wat zij tijdens de hoorzitting verneemt een advies ten behoeve van de korpschef.

Ook in 2007 is het een aantal malen voorgekomen dat medewerkers van het KLPD die als beklaagden door de commissie zijn uitgenodigd voor een hoorzitting, aangaven niet van hun recht op wederhoor gebruik te willen maken. Het betrokken diensthoofd wordt in voorkomende gevallen geïnformeerd indien een van de medewerkers voor een hoorzitting wordt opgeroepen of uitgenodigd. De wijze van oproepen, respectievelijk uitnodigen, van de betrokken politieambtenaren verloopt naar het oordeel van de commissie bevredigend.

9.5 Klachtbemiddeling

In het jaar 2007 is het aantal informeel afgehandelde klachten ten opzichte van 2006 gestegen. Dit verheugt de commissie. Het kan als resultaat worden gezien van het zo snel mogelijk contact opnemen met de klager teneinde de klacht door overleg of bemiddeling naar tevredenheid op te lossen. Gebleken is dat deze wijze van klachtbehandeling door klagers nog steeds wordt gewaardeerd.

9.6 Het leren van klachten

In het jaargesprek met de korpschef heeft de commissie het punt van het leermoment tijdens de klachtbehandeling nog eens onder de aandacht gebracht, temeer daar de commissie niet wordt geïnformeerd of de gesprekken die een klachtafdoening in de richting van de betrokken medewerker met zich brengt worden gehouden. De korpschef heeft opnieuw uitgesproken dat hij van elke ingediende klacht een leermoment wil maken voor de betreffende dienst en/of medewerker. Toch blijkt dat ook in 2007 bepaalde klachtaspecten weer meer dan gemiddeld zijn voorgekomen in de klachtenbehandeling. Een veel voorkomend klachtaspect is de onheuse bejegening van burgers door politiefunctionarissen en ook het verkeersgedrag (rijgedrag) van de Dienst Verkeerspolitie. De commissie heeft de korpschef over deze laatste constatering hernieuwd bijzondere aandacht gevraagd. De korpschef heeft nog geen uitvoering doen geven aan het hiervoor reeds vermelde voorstel om een aantal klagers over het verkeersgedrag van de medewerkers van de Dienst Verkeerspolitie, kennis te laten maken met de gehanteerde tactische- en technische surveillancetechnieken. De Dienst Verkeerspolitie zal hiertoe de nodige initiatieven dienen te nemen.

9.7 Werkbezoeken

De commissie heeft in 2007 twee werkbezoeken binnen het korps afgelegd. Zij bezocht de Dienst Verkeerspolitie in Driebergen en de Dienst Levende Have Politie te Nunspeet. Bij het bezoek aan de Dienst Verkeerspolitie is door een drietal commissieleden gebruik gemaakt van de geboden gelegenheid een surveillancerit mee te maken. De Dienst Levende Have politie heeft onder andere gedemonstreerd op welke wijze de paarden worden ingezet bij het beteugelen van ordeverstoringen. De commissie waardeert de diensten voor de geleverde inspanning. De commissie heeft het voornemen om in 2008 opnieuw werkbezoeken af te leggen om zodoende op de hoogte te blijven van het feitelijk functioneren van diensten binnen het korps.

9.8 Commissie Toezicht Ophoudruimten

De Klachtencommissie KLPD is vanaf 28 februari 2005 (Besluit Beheer Ingeslotene KLPD, Staatsblad nr. 140) formeel belast met de inspectie van de ophoudruimten van het KLPD.

De commissie heeft op 30 augustus 2007 inspecties gehouden van de ophoudruimten van de Dienst Spoorwegpolitie te Roosendaal, Breda en 's-Hertogenbosch. De commissie rapporteerde over dit inspectiebezoek aan de korpschef van het KLPD in afschrift aan de korpsbeheerder van het KLPD. De korpschef heeft in zijn reactie toegezegd aandacht te zullen besteden aan de door de commissie geuite kritiek en met name extra aandacht te zullen schenken aan de door de commissie gemaakte opmerkingen over de brandveiligheid van de geïnspecteerde ophoudruimten.

9.9 Klachtencommissie Rijksrecherche

De commissie is ingevolge de Regeling van 15 september 2006, nr. 5443243/06, houdende regels ten aanzien van het behandelen van klachten over de Rijksrecherche, vanaf 30 september 2006 tevens Klachtencommissie Rijksrecherche. In het verslagjaar 2007 heeft de commissie twee klachten ter kennisneming ontvangen. Beide klachten zijn informeel afgehandeld. De commissie is daarover op correcte wijze geïnformeerd.

9.10 Leden van de Klachtencommissie KLPD

Voorzitter

De heer mr. J.M. Reinking
vice-president Gerechtshof te Den Haag

Leden vanaf

Mevrouw H. van Rijnbach-De Groot
burgemeester gemeente Bunnik

De heer mr. A. Kootstra
*regiodirecteur Slachtofferhulp
Nederland*

De heer mr. W.R. Rosingh
*oud-advocaat-generaal Gerechtshof
te Arnhem*

De heer C.K. Bakker
*oud-korpschef regiopolitie
Gelderland-Midden*

Secretariaat

Concerndienst Beleidsondersteuning & Control

Account korpschef

De heer A. Brouwer – secretaris

Mevrouw R.M. de Windt – administratief medewerker

Colofon

Tekst

Gert Brouwer, klachtencoördinator KLPD
Arie Brouwer, secretaris Klachtencommissie KLPD

Eindredactie

Bureau Communicatie KLPD

Vormgeving

Het Lab – grafisch ontwerpers BNO, Arnhem

Druk

Thieme MediaCenter

Oplage

175 exemplaren

Copyright

Niets uit deze uitgave mag worden overgenomen zonder schriftelijke toestemming van het KLPD, Bureau Veiligheid & Integriteit, postbus 100, 3970 AC Driebergen.

Hoewel het Jaarverslag Klachten 2007 met zeer veel zorg is samengesteld, aanvaardt het KLPD geen enkele vorm van aansprakelijkheid voor schade ontstaan door eventuele fouten en/of onvolkomenheden in dit jaarverslag. Evenmin kunnen aan de informatie uit het jaarverslag rechten worden ontleend.

Dit jaarverslag staat ook op www.politie.nl/klpd.