

# Klachtenbehandeling bij het KLPD

## Jaarverslag klachten 2008

Korps landelijke politiediensten  
Bureau Veiligheid en Integriteit

Klachtencoördinatoren  
Dhr. G.A. Brouwer  
Mevr. P.M. Slot  
Postbus 100  
3970 AC Driebergen

Telefoon (0343) 535959  
klachten@klpd.politie.nl  
[www.politie.nl/klpd/klachten](http://www.politie.nl/klpd/klachten)

© Juni 2009



# Inhoud

1	Voorwoord	5
2	Klachtenbehandeling bij het KLPD	6
	2.1 Klachtencoördinator	6
	2.2 Coördinerend klachtbehandelaar	7
	2.3 Klachtbehandelaar	7
	2.4 Klachtencommissie	8
	2.5 Korpschef	8
3	Klachten in 2008	9
	3.1 Afgehandelde klachten	11
4	Afhandeling en tijdsbestek	12
	4.1 Beoordeling per klachtaspect	13
	4.2 Doorlooptijden en termijnen	14
	4.3 Bemiddeling	14
	4.4 Eerste contact met de klager	15
	4.5 Afhandelingstermijn	16
5	Nationale ombudsman	24
	5.1 Onderzoek behandeling burgerbrieven	24
6	Leermomenten	26
	6.1 Dienst Verkeerspolitie	26
	6.2 Dienst Spoorwegpolitie	27
	6.3 Ondersteuning beklaagden bij gang naar hoorzitting	27
7	Ontwikkelingen	28
	7.1 Streefcijfers	28
	7.2 Ontvankelijkheid Klachtencommissie	29
	7.3 Behandeling van andere klachten	30
	7.4 Meting tevredenheid klagers en beklaagden	30
	7.5 Klachtenbehandeling bij de Dienst Verkeerspolitie	31
	7.6 Klachtenbehandeling bij de Dienst Spoorwegpolitie	32

8	Conclusies en aanbevelingen	33
8.1	Aantal klachten	33
8.2	Termijn	33
8.3	Aandacht voor klachtenbehandeling binnen de diensten	33
8.4	Tevredenheid klagers	34
9	Jaarverslag Klachtencommissie KLPD	35
9.1	Algemeen	35
9.2	Aantal klachten	36
9.3	Doorlooptijden	36
9.4	Hoorzittingen	36
9.5	Bemiddeling	37
9.6	Het leren van klachten	37
9.7	Werkbezoeken	37
9.8	Commissie Toezicht Ophoudruimten	38
9.9	Klachtencommissie Rijksrecherche	38

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

<b>BCOM</b>	Bureau Communicatie
<b>BV&amp;I</b>	Bureau Veiligheid & Integriteit
<b>COP</b>	Competentie Ontwikkel Plaats (leerwerkplek voor politiestudenten)
<b>DKDB</b>	Dienst Koninklijke en Diplomatieke Beveiliging
<b>DLHP</b>	Dienst Levende Have Politie
<b>DLVP</b>	Dienst Luchtvaartpolitie
<b>DNR</b>	Dienst Nationale Recherche
<b>DOC</b>	Dienst operationele Ondersteuning en Coördinatie
<b>DSI</b>	Dienst Speciale Interventies
<b>DSP</b>	Dienst Spoorwegpolitie
<b>DVP</b>	Dienst Verkeerspolitie
<b>DWP</b>	Dienst Waterpolitie
<b>IPOLE</b>	Dienst Internationale Politiesamenwerking

# 1

## Voorwoord

Voor u ligt het verslag van de klachtenbehandeling bij het Korps landelijke politiediensten (KLPD) in 2008. 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  
Klachtencoördinator

# 2

## Klachtenbehandeling 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 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 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 ook sturingsinformatie zoals cijfers over aantallen klachten en doorlooptijden. Diensthoofden krijgen hiervan maandelijks een overzicht.

## 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 beklaagde 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 Klachtencommissie 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 de evaluatie van de klacht met de betrokken politieambtenaar.

# 3

## Klachten in 2008

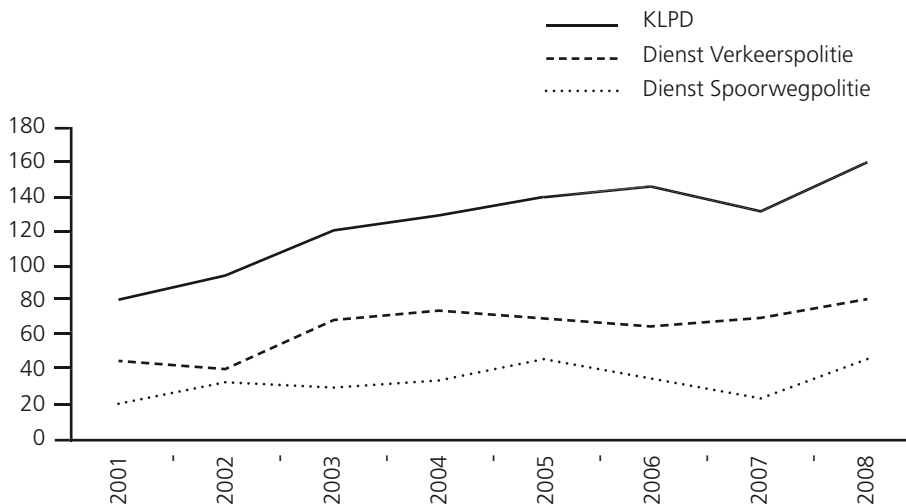
In 2008 ontving de klachtencoördinator 255 brieven en e-mails. Hiervan werden er 96 niet als klacht in behandeling genomen, niet behandeld volgens de klachtenregeling of werd de behandeling niet voortgezet, omdat de klacht bij de ontvangst of tijdens de behandeling geen betrekking bleek te hebben op het KLPD of om andere redenen. 159 klachten van burgers over het optreden van (medewerkers van) het KLPD zijn volgens de klachtenregeling in behandeling genomen. Dit betekent een stijging van ruim 21 procent ten opzichte van 2007.

IN BEHANDELING GENOMEN KLACHTEN					
	2004	2005	2006	2007	2008
Dienst Verkeerspolitie	74	70	67	71	80
Dienst Spoorwegpolitie	31	45	33	27	45
Dienst Waterpolitie	2	8	10	6	8
Dienst operationele Ondersteuning en Coördinatie	13	6	14	9	11
Dienst Luchtvaartpolitie	2			2	1
Dienst Levende Have Politie	3	1	3	5	4
Dienst Koninklijke en Diplomatieke Beveiliging	2		5	5	4
Dienst Nationale Recherche	1	2	5		4
Dienst IPOL		4	3	3	
Dienst Speciale Interventies			1	2	
Bureau Veiligheid en Integriteit					2
Overig	1	4	2	1	
<b>Totaal</b>	<b>129</b>	<b>140</b>	<b>143</b>	<b>131</b>	<b>159</b>

**ONTVANGEN, MAAR NIET IN BEHANDELING GENOMEN KLACHTEN**

Regiopolitie	40
NS	2
Koninklijke Marechaussee	1
Politieacademie	2
Voorziening tot Samenwerking Politie Nederland	1
Ministerie van Justitie	1
Inspectie Verkeer & Waterstaat	2
Douane	1
Bedrijfsleven	1
Bezwaarprocedure van toepassing	7
Klacht valt onder klachtenregeling, maar is niet in behandeling genomen	4
Betreft wel KLPD'er, valt niet onder de klachtenregeling, gedraging in privétijd, ter info naar DH	5
Betreft wel KLPD, maar is geen klacht	8
Klacht wel betrekking op KLPD, maar betrof niet de uitvoering van de politietaak	21

De twee grootste 'blauwe' diensten (Verkeerspolitie en Spoorwegpolitie) krijgen de meeste klachten. Opmerkelijk is het aantal klachten over de Dienst Spoorwegpolitie. In 2006 en 2007 daalde het aantal klachten, zonder dat daarvoor een aanwijsbare reden was. In 2008 zien we een stijging met ruim 66 procent waardoor deze dienst weer op het niveau van 2005 zit.



### 3.1 Afgehandelde klachten

In 2008 zijn 162 klachten afgehandeld, waarvan 38 formeel (24 procent) en 123 informeel (76 procent). In 2007 was dat respectievelijk 26 procent en 70 procent (omdat er 5 klachten tijdens de behandeling werden ingetrokken komt het totaal niet op 100 procent). Van één klacht werd de behandeling stopgezet omdat de klager kennelijk onvoldoende belang had bij de behandeling van zijn klacht. Van de informeel afgehandelde klachten zijn er vier door bemiddeling en 119 door overleg naar tevredenheid van de klager opgelost. Een deel van de ontvangen klachten is nog bij de diensten in behandeling. Er werd in 2008 dus een groter percentage klachten informeel afgedaan. De streefcijfers zoals deze golden tot medio 2008 zijn daarmee gehaald, echter nog niet de nieuwe streefcijfers die in de tweede helft van 2008 van kracht werden. Hierover leest u meer op pagina 28.

# 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 2007 tussen haakjes toegevoegd.

BEOORDELING FORMEEL AFGEHANDELDE KLACHTEN 2008 (2007)					
	Gegrond	Deels gegrond	Ongegrond	Geen oordeel	Totaal
Dienst Verkeerspolitie	1 (6)	8 (9)	12 (4)	0 (5)	22 (24)
Dienst Spoorwegpolitie	0 (3)	1 (1)	3 (2)	0 (0)	4 (6)
Dienst IPOL	0 (1)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	1 (1)
Dienst Waterpolitie	0 (1)	1 (0)	3 (0)	0 (0)	4 (1)
Dienst operationele Ondersteuning en Coördinatie	0 (0)	0 (1)	3 (0)	0 (0)	3 (1)
Dienst Koninklijke en Diplomatieke Beveiliging	0 (3)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	1 (3)
Dienst Luchtvaartpolitie	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	1 (0)
Dienst Nationale Recherche	0 (0)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (0)
<b>Totaal</b>	<b>1 (14)</b>	<b>12 (11)</b>	<b>23 (6)</b>	<b>1 (5)</b>	<b>38 (36)</b>

Het aantal formeel afgehandelde klachten in 2008 was twee meer dan in 2007. Desondanks zien we een afname van het aantal klachten dat (deels) gegrond is met 48 procent.

## 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 reeds vermeld, geen inhoudelijke beoordeling van de klacht plaats.

KLACHTASPECTEN AFGEHANDELDE KLACHTEN 2008 (2007)										
	DVP	DSP	DWP	DOC	DKDB	DLHP	IPOL	DNR	DLVP	BV&I
Bejegening	41 (39)	24 (13)	8 (2)	5 (2)	1 (7)	2 (0)		2 (0)		1 (1)
Niet of niet voldoende optreden	18 (11)	3 (3)		4 (1)						1 (1)
Geweld	4 (2)	2 (5)			1 (0)	3 (3)		1 (0)		
Verkeersgedrag	18 (18)	1 (2)	4 (1)	1 (0)	1 (4)	2 (1)		1 (0)	1 (0)	
Wijze van uit verkeer halen	7 (6)	2(2)								
Onzorgvuldig handelen	21 (17)	14 (9)	3 (1)	2 (5)		1 (1)	1 (2)	3 (0)	1 (0)	
Bevoegdheden	9 (6)	9 (4)	1 (0)		2 (3)			1 (0)		
Legitimatie/ identificatie	5 (11)	3 (2)	1 (0)		2 (2)	1 (1)				
Discriminatie	1 (0)									
Overig	4 (8)	1 (3)	2 (0)	0 (1)	1 (0)				1 (0)	

Korpsbreed zien de cijfers er als volgt uit:

KLACHTASPECT			
	2007	2008	+/-
Bejegening	64	84	31%
Niet of niet voldoende optreden	16	26	62,5%
Geweld	10	11	10%
Verkeersgedrag	26	28	8,7%
Wijze van uit verkeer halen	8	9	12,5%
Onzorgvuldig handelen	35	46	31,4%
Bevoegdheden	13	22	69%
Legitimatie/identificatie	16	12	-25%
Discriminatie	0	1	
Overig	12	9	-25%

## 4.2 Doorlooptijden en termijnen

Als klachten niet direct bij de klachtencoördinator binnenkomen, vertraagt dat de verzending van een ontvangstbevestiging. Om deze vertraging zoveel mogelijk te beperken, is in de (interne) Uitvoeringsregeling klachtenbehandeling 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 één dag. In 2008 was dit twee dagen, terwijl er gemiddeld één dag zat tussen het moment dat de klacht bij de klachtencoördinator lag en de verzending van de ontvangstbevestiging. De praktijk is dus dat klagers binnen een week een ontvangstbevestiging krijgen.

## 4.3 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. 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. Een gesprek in persoon is hierdoor lastiger te organiseren.

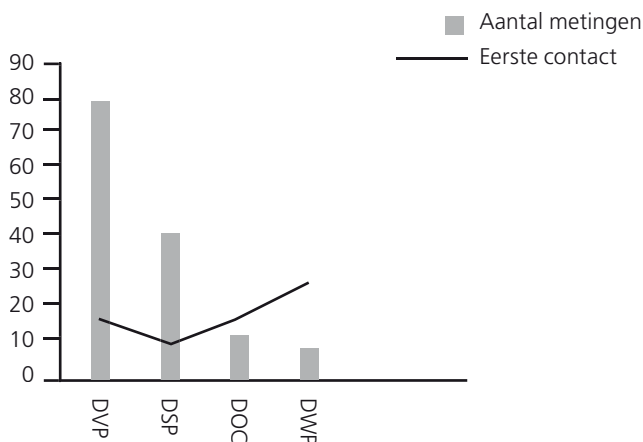
## 4.4 Eerste contact met de klager

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 (te vinden op [www.politie.nl/klpd/klachten](http://www.politie.nl/klpd/klachten)) 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. Dat dit eerste contact binnen veertien dagen niet altijd lukt, ligt ook wel eens aan de klager omdat hij niet altijd een telefoonnummer in de klachtbrief vermeldt. In de uitvoeringsregeling staat de procedure die de klachtencoördinator dan volgt. Daarom hanteert het KLPD een streefwaarde: bij tachtig procent van de klachten moet het eerste contact binnen veertien dagen plaatsvinden.

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, waarmee we kunnen stellen dat de norm (gemiddeld) gehaald werd. Hiermee zijn we echter niet tevreden. De norm is namelijk gebaseerd op toezending per post van het klachtdossier aan de klachtbehandelaars. Daarmee gingen dagen verloren. Met een weekend erbij kon het een week duren voordat de klachtbehandelaar de klacht in zijn bezit had en contact kon opnemen met de klager. Nu worden dossiers digitaal verzonden en de klachtbehandelaar treft het dossier al in zijn postvak aan op de dag dat de klachtencoördinator de klacht ter behandeling aan de coördinerend klachtbehandelaar van de betreffende dienst doorzendt.

In onderstaande grafiek is de gemiddelde termijn van het eerste contact met de klager in 2008 voor wat betreft de vier diensten met de meeste klachten weer-gegeven. Ook is het aantal metingen vermeld.

GEMIDDELDE TERMIJN EERSTE CONTACT MET KLAGER IN DAGEN



## 4.5 Afhandelingstermijn

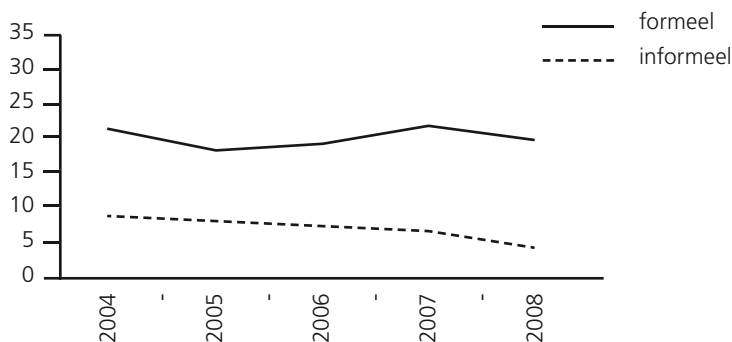
De termijn waarbinnen een klacht moet zijn afgedaan, bedraagt tien weken bij een informele afhandeling en veertien weken als de Klachtencommissie wordt ingeschakeld (formele afhandeling).

In 2008 was dit gemiddeld 4,8 en 19,9 weken. De gemiddelde doorlooptijd bij informele afhandeling is voor het vierde achtereenvolgende jaar gedaald en blijft gemiddeld ruim binnen de wettelijke termijn van tien weken. Het gaat hier om 124 klachten. In 2007 was de gemiddelde termijn 7,4 weken. Dat betekent dus een daling in 2008 van 35 procent. De gemiddelde termijn bij formele afhandeling is ten opzichte van 2007 ook gedaald. We zien hier een daling van 21,4 weken naar 19,9 weken (7 procent). Daarmee zitten we gemiddeld nog 42 procent boven de wettelijke termijn. In 2007 was dit 53 procent. Het gaat hierbij om 38 klachten die formeel werden afgedaan.

Het te hoge gemiddelde wordt niet veroorzaakt doordat enkele klachten extreem lang in behandeling zijn geweest. Gebleken is dat de meeste klachten die in het formele traject belanden, niet binnen de wettelijke termijn afgehandeld

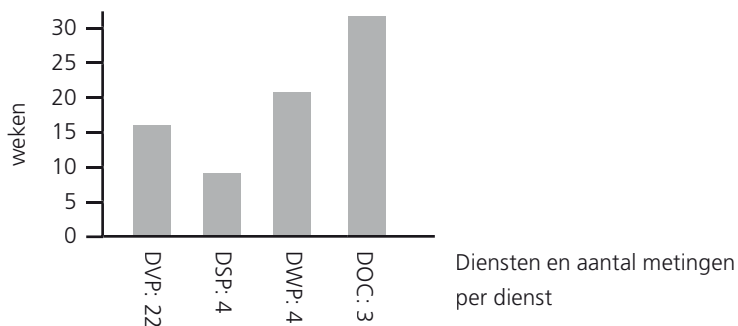
worden (76 procent in 2008). In 2007 was dit 78 procent. Er is dus sprake van een lichte verbetering, maar dit is geen rede tot tevredenheid. Van de klachten die informeel werden afgedaan, werd 92 procent binnen de termijn van tien weken afgehandeld. In 2007 was dit 75 procent. In deze categorie is dus niet alleen de gemiddelde doorlooptijd verminderd, maar ook het aantal overschrijdingen van de wettelijke termijn.

#### GEMIDDELDE DOORLOOPTIJD KLACHTEN IN WEKEN



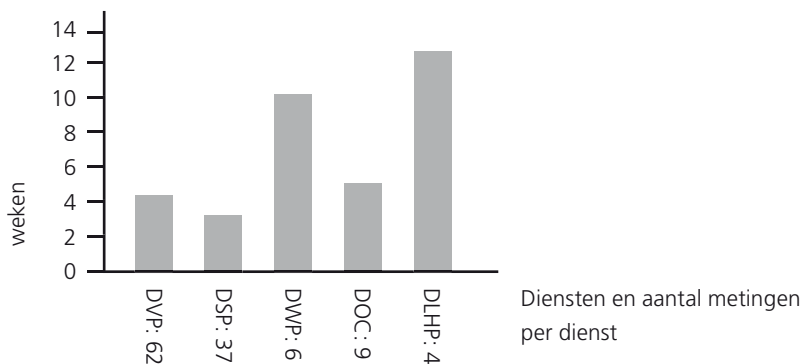
In bovenstaande grafiek gaat het om korpscijfers. Als de diensten onderling vergeleken worden, zien we aanzienlijke verschillen, wat zichtbaar gemaakt is in de grafieken op pagina 18. Diensten met slechts één of twee klachten zijn buiten beschouwing gebleven. Dat betekent dat voor wat betreft de formele afhandeling alleen de Diensten Verkeerspolitie, Spoorwegpolitie, Waterpolitie en Koninklijke en Diplomatieke Beveiliging in aanmerking komen.

#### GEMIDDELDE DOORLOOPTIJD FORMEEL AFGEHANDELDE KLACHTEN 2008



De gemiddelde doorlooptijd van klachten over de Diensten Verkeerspolitie en Spoorwegpolitie is ten opzichte van 2007 gedaald met respectievelijk 22 procent en 34 procent.

#### GEMIDDELDE DOORLOOPTIJD INFORMEEL BEHANDELDE KLACHTEN 2008



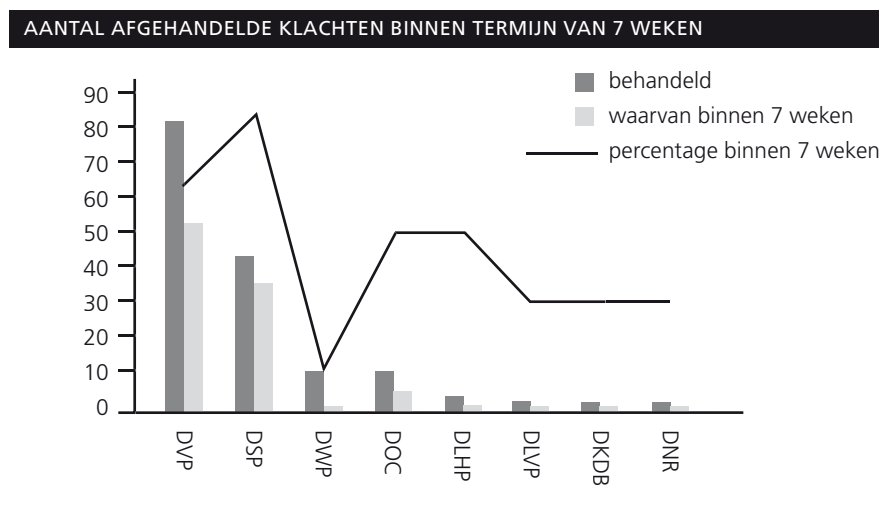
Voor wat betreft de informele afhandeling is de Dienst Levende Have Politie aan het overzicht toegevoegd. De gemiddelde doorlooptijd van klachten over de Dienst Verkeerspolitie is in vergelijking met 2007 met maar liefst 48 procent gedaald en die van de Spoorwegpolitie met 29 procent. Bij de Dienst Waterpolitie daarentegen zien we een stijging van 100 procent.

### Behandeltijd diensten

De belangrijkste rol bij klachtenbehandeling is weggelegd voor de klachtbehandelaar bij de dienst van de medewerker tegen wie de klacht is gericht. Van hem hangt mede 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 afgehandeld. Het halen van termijnen is weliswaar belangrijk, maar niet het uiteindelijke doel van klachtenbehandeling. 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.

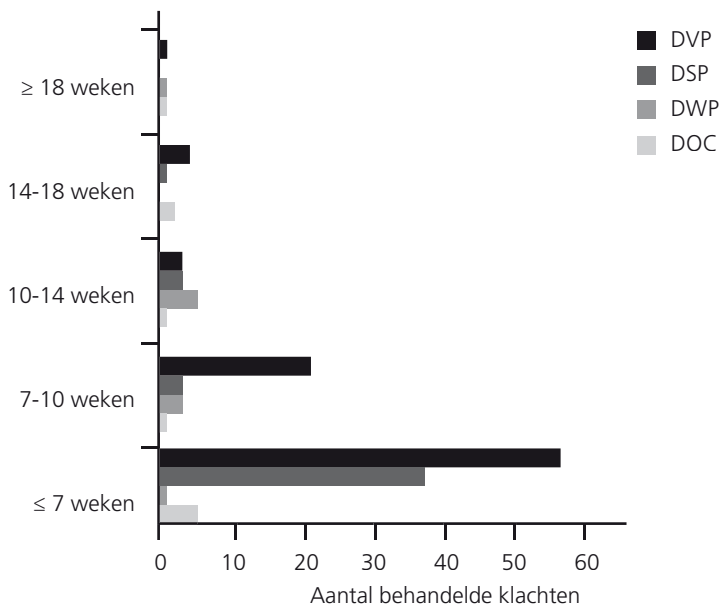
De behandeling van de klacht door de dienst (dat is dus niet alleen het aandeel van de klachtbehandelaar, maar ook het beoordelen van zijn werk door unit-hoofd en dienstleiding) moet in principe binnen een termijn van zeven weken zijn afgerond. Wanneer de klacht niet binnen de wettelijke termijn (tien weken bij informele afhandeling en veertien weken bij formele afhandeling) kan worden afgerond, wordt dit nagenoeg altijd veroorzaakt door overschrijding van de behandeltijd die aan de dienst is toebedeeld.

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.



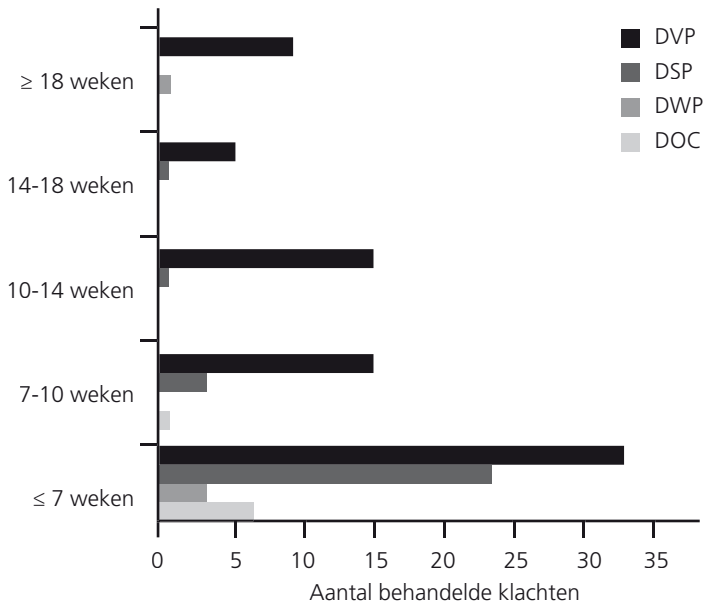
Alleen bij de twee diensten met de meeste klachten – de DVP en de DSP – wordt een redelijk percentage van de klachten binnen de termijn van zeven weken afgehandeld (respectievelijk 65 procent en 83 procent). De DVP haalt daarmee de norm (60 procent) die gold tot 1 juli 2008. De DSP heeft de nieuwe norm van 80 procent behaald.

**BEHANDELDUUR PER DIENST IN WEKEN 2008**



Als we dit vergelijken met 2007 valt op dat het aantal klachten dat extreem lang ( $\geq 18$  weken) bij de diensten in behandeling is geweest, is teruggebracht van tien naar drie.

## BEHANDELDUUR PER DIENST IN WEKEN 2007



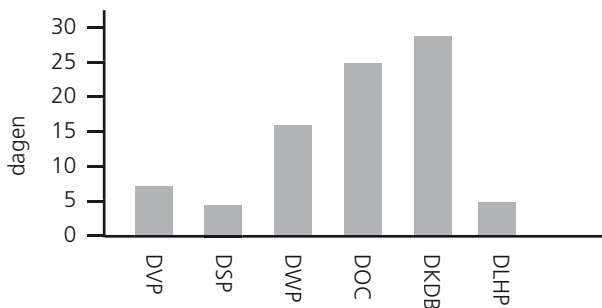
### Bevestiging informele afhandeling

De klachtenbehandeling wordt stopgezet als de klacht naar tevredenheid van de klager is afgehandeld. De klachtbehandelaar rapporteert zijn bevindingen zo spoedig mogelijk na het gesprek waarin de klacht is opgelost. De rapportage wordt vervolgens digitaal verzonden naar de coördinerend klachtbehandelaar die er zorg voor draagt dat het dossier bij de klachtencoördinator terecht komt. De klager ontvangt van de korpschef een schriftelijke bevestiging van de afhandeling, die door de klachtencoördinator wordt verzonden. 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 negen dagen. Er zijn echter wel verschillen per dienst. In de grafiek op pagina 22 wordt dit zichtbaar.

Als oorzaken voor de termijn tussen het oplossen van de klacht en het versturen van de bevestiging, kunnen worden genoemd:

- de klachtbehandelaar realiseert zich niet altijd dat met het gesprek, waarin de klager aangeeft tevreden te zijn, de klachtenbehandeling niet is afgerond;
- niet altijd ligt de oorzaak bij de klachtbehandelaar. Ook blijven klachtdossiers soms lang bij leidinggevendenden liggen.

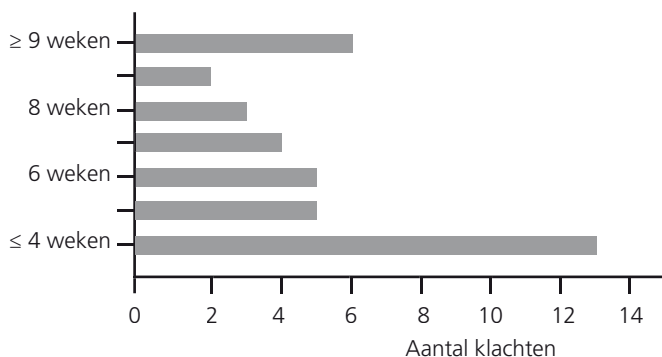
## TERMIJN TUSSEN OPLOSSEN KLACHT EN BEVESTIGING IN 2008



### Behandeltijd Klachtencommissie

De behandel- en adviestijd van de onafhankelijke Klachtencommissie bedroeg in 2005 gemiddeld 5,4 weken. 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. In 2008 steeg het gemiddelde opnieuw en wel naar 6,1 weken. Bij 34 procent van de klachten bleef men binnen de norm van vier weken. De spreiding ziet er als volgt uit:

### SPREIDING BEHANDELTijd KLACHTENCOMMISSIE IN 2008



In 2008 behandelde de Klachtencommissie 38 zaken. Bij twintig zaken werd een advies uitgebracht op basis van de schriftelijke stukken. Bij achttien zaken werd een hoorzitting gehouden, waarbij in acht gevallen ook de beklaagde(n) naar de hoorzitting kwam(en). De Klachtencommissie kan de beklaagde uitnodigen. De beklaagde is niet verplicht om te komen. De commissie heeft ook de mogelijkheid om de beklaagde op te roepen. In dat geval is de beklaagde wel verplicht naar de hoorzitting te komen. Van de mogelijkheid om beklaagden op te roepen, maakte de commissie in 2008 geen gebruik.

# 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.

Er werden in het verslagjaar twee klachten die door het KLPD conform de klachtenregeling waren afgehandeld, door de Nationale ombudsman in behandeling genomen. Nadat de Nationale ombudsman hierover informatie van het KLPD had ontvangen, zag hij geen aanleiding meer om de behandeling voort te zetten. Geen van deze klachten resulteerde dus in een openbaar rapport.

### 5.1 Onderzoek behandeling burgerbrieven

De Nationale ombudsman vindt behoorlijke beantwoording van post van burgers door de overheid belangrijk en doet daar regelmatig onderzoek naar. In 2008 is de Nationale ombudsman een onderzoek gestart bij alle ministeries naar de stand van zaken in 2007. Hierbij is ook gekeken naar het KLPD als één van de agentschappen waarvan het Directoraat-Generaal Veiligheid eigenaar/beheerder is. De Nationale ombudsman kwam hierbij tot de volgende conclusie: „Bij het KLPD is de informele behandeling van klaagschriften gemiddeld korter dan de wettelijke verdaagde termijn. De formele behandeling van klaagschriften duurt gemiddeld langer dan de wettelijke verdaagde termijn en is daarmee niet behoorlijk. Ten aanzien van de informatieverstrekking aan indieners van klaagschriften is de onderzochte gedraging met betrekking tot zowel het kerndepartement als het KLPD behoorlijk.”

De klaagschriften werden voor zover deze informeel werden afgehandeld, afgehandeld in gemiddeld 7,4 weken. De Nationale ombudsman zegt daarover dat dit binnen de *verdaagde* termijn is. Het is echter binnen de niet-verdaagde termijn. De wettelijke termijn voor afhandeling van klachten is voor de politie

namelijk 10 weken en voor de rest van de overheid 6 weken. Deze wettelijke termijn kan éénmaal met maximaal vier weken worden verdaagd en komt dan op respectievelijk 14 en 10 weken. Kennelijk is de Nationale ombudsman in haar rapport ook voor het KLPD uitgegaan van de algemene termijn voor de overheid van 6 weken (niet verdaagd) en 10 weken (verdaagd).

De Nationale ombudsman heeft ten aanzien van de behandeling van klagschriften door het KLPD het volgende aan aanbevolen: „Tref maatregelen om de behandelingsduur van klachten behandeld door de Klachtencommissie te bekorten.” Zowel de korpsbeheerder als de korpschef hebben aangegeven zich in deze aanbevelingen te kunnen vinden.

Door de formulering van de Nationale ombudsman (behandelduur Klachtencommissie bekorten) zou de indruk kunnen ontstaan dat de Klachtencommissie debet is aan overschrijding van de wettelijke termijn voor afhandeling van deze klachten. Die conclusie is niet geheel terecht. Het gaat hierbij immers om klachten die formeel zijn afgehandeld. Deze klachten worden niet volledig door de Klachtencommissie behandeld maar ook voor een deel door de dienst waar de beklagde werkt. De overschrijding van de termijnen wordt voor een belangrijk deel veroorzaakt door de te lange behandelduur van de diensten, zoals eerder aangegeven op pagina 19.

# 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 2008 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.

### 6.1 Dienst Verkeerspolitie

Hoewel in de opleiding van de medewerkers van de Dienst Verkeerspolitie de juiste methodieken aangereikt en aangeleerd worden, blijkt uit de klachten over het rijgedrag dat de medewerkers van de DVP dit niet altijd meer toe (weten te) passen. Naast individuele evaluatie van de klacht met betrokkene door de leidinggevende gebruikt de Unit Vak instructie deze leermomenten bij de opleiding en herinstructie van medewerkers van de Dienst Verkeerspolitie. De Unit Vak instructie heeft in 2008 met name het bumperkleven met opvallende auto's onder de aandacht gebracht bij de rij-instructeurs. Zij besteden hier aandacht aan tijdens de reguliere herhalingsritten. Ook is aan dit onderwerp nadrukkelijk

aandacht besteed bij de nieuwe cursisten van de interne Basis Verkeer Cursus van de Dienst Verkeerspolitie. Daarnaast is er een extra week 'optreden' toegevoegd aan de opleiding. Hierin komen de aspecten 'voertuigen op een veilige en verantwoorde manier uit het verkeer halen', 'overtredingen signaleren en afhandelen' en 'juiste bejegening' aan de orde.

## 6.2 Dienst Spoorwegpolitie

In 2008 ontving het KLPD negen klachten over gedragingen van politie-studenten die op dat moment tewerk gesteld waren bij één van de Competentie Ontwikkel Plaatsen (COP's) in Amersfoort, Zwolle, Den Bosch en Schiphol. De klachtenbehandeling heeft een grote impact op studenten en een juiste begeleiding door de praktijkcoach of stagebegeleider is dan ook van belang en is als leermoment onderkend.

## 6.3 Ondersteuning beklaagden bij gang naar hoorzitting

Maar weinig beklaagden maken gebruik van de mogelijkheid hun visie op de klacht tijdens de hoorzitting van de Klachtencommissie toe te lichten. De commissie ervaart de aanwezigheid van de beklagde wel als waardevol. In de praktijk blijkt dat de beklaagden het spannend of onnodig vinden om naar de hoorzitting te gaan; hun verklaring staat tenslotte al op papier. De Klachtencommissie kan zich echter pas een goed beeld van de situatie vormen als zowel klager als beklagde zijn visie en ervaringen toelicht. Het verdient dan ook aanbeveling een beklagde te stimuleren naar de hoorzitting te gaan en een 'ondersteuner' mee te laten nemen.

# 7

## Ontwikkelingen

### 7.1 Streefcijfers

Het KLPD streeft er uiteraard naar om elke klacht zo snel mogelijk, maar in elk geval binnen de wettelijke termijn – bij voorkeur informeel – naar tevredenheid van de klager af te handelen. Om dat te bereiken, is het belangrijk dat de klachtbehandelaar zo snel mogelijk contact opneemt met de klager. De klachtbehandelaars hebben dan ook de opdracht om dit persoonlijke (telefonische) contact zo snel mogelijk, maar in elk geval binnen 14 dagen nadat de klacht bij het KLPD ontvangen is, tot stand te brengen.

Een snel eerste contact en afhandeling van een klacht binnen de wettelijke termijn hebben we weliswaar grotendeels in eigen hand, maar voor een deel zijn we daarvoor ook afhankelijk van de klager. Soms ontbreken bijvoorbeeld contactgegevens. Over de procedure die dan gevolgd wordt, leest u meer op pagina 15. Dit geldt ook voor ons streven om een klacht informeel op te lossen. Bij sommige klachten lukt dat niet. Met name wanneer een klacht wordt ingediend door een advocaat – wat we bijvoorbeeld vaak zien bij klachten over de Dienst Nationale Recherche – is een informele oplossing vaak niet mogelijk.

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, werd in het jaarverslag over 2007 de vraag opgeworpen of deze streefcijfers nog wel voldoende uitdagend waren. De korpschef sloot zich hierbij aan. Hij vond dat er bij het KLPD te veel klachten formeel werden afgedaan. Ondanks het feit dat de streefcijfers slechts door een enkele dienst zo nu en dan werden gehaald, was hij van mening dat deze streefcijfers niet ambitieus genoeg waren. Dit leidde ertoe dat in de tweede helft van 2008 de streefcijfers werden bijgesteld voor wat betreft de wijze van afhandeling van klachten.

Deze nieuwe streefcijfers zien er als volgt uit:

- $\geq 80$  procent van de klachten wordt informeel afgehandeld (voorheen  $\geq 60$  procent);
- $\leq 20$  procent van de klachten wordt formeel afgehandeld (voorheen  $\leq 40$  procent).

Onveranderd bleef:

- bij 80 procent van de klachten vindt het eerste contact met de klager binnen 14 dagen plaats;
- bij 80 procent van de klachten vindt het diensttaandeel bij de klacht-afhandeling binnen 7 weken plaats.

De korpsleiding en de diensthoofden ontvangen maandelijks een rapportage waaruit blijkt in hoeverre de diensten deze cijfers weten te realiseren. Daarnaast heeft de korpschef de diensten waar dat nog niet het geval was, verzocht om het onderwerp klachtenbehandeling in het managementcontract op te nemen, waardoor dit een bespreekpunt is bij de periodieke managementgesprekken.

## 7.2 Ontvankelijkheid Klachtencommissie

Eind 2006 werd aan de Klachtencommissie advies gevraagd over een klacht van een sollicitant over de procedure bij de instelling van een antecedentenonderzoek. Het betrof een antecedentenonderzoek naar een persoon die als uitzendkracht bij het KLPD werkte en nu voor een aanstelling in aanmerking wilde komen. De Klachtencommissie achtte zich niet bevoegd om over deze klacht te adviseren. Zij is van mening dat de klachtenregeling voortvloeit uit de Politiewet en slechts van toepassing is bij klachten over gedragingen van politieambtenaren in het kader van de uitvoering van de politietaak. De Nationale ombudsman stelde dat de Politiewet niet dwingend voorschrijft dat de Klachtencommissies geen klachten mogen behandelen die voortkomen uit een arbeidsgeschil, maar dat er wel ruimte bestaat voor een klachtencommissie om tot deze conclusie te komen. Hij gaf vervolgens aan de redenering van de Klachtencommissie te kunnen volgen. Deze formulering lijkt in te houden dat een klachtencommissie wel klachten mag behandelen over gedragingen die niet direct zijn op te vatten als gedragingen in de uitvoering van de politietaak (handhaving rechtsorde en hulpverlening).

### **Aanpassing klachtenregeling**

Sindsdien wordt er aan de Klachtencommissie alleen nog advies gevraagd over klachten van burgers die klagen over het optreden van een politieambtenaar van het KLPD in het kader van de uitvoering van de politietaak. Andere klachten worden door het KLPD uiteraard wel behandeld, conform titel 9 van de Algemene wet bestuursrecht, maar buiten de Klachtencommissie om. Dit kan op de burger vreemd overkomen. Een klacht van een burger over het rijgedrag van een politieambtenaar van de Dienst Verkeerspolitie tijdens zijn surveillance-

werkzaamheden wordt behandeld volgens de klachtenregeling. Wanneer deze politieambtenaar niet met surveillancewerkzaamheden bezig is, maar bijvoorbeeld op weg is naar een vergadering dan is er geen sprake van daadwerkelijke handhaving van de rechtsorde of het verlenen van hulp aan hen die deze behoeven (de politietaak) en wordt deze klacht niet volgens de klachtenregeling behandeld. Het KLPD acht dit een niet wenselijke ontwikkeling en heeft daarom de korpsbeheerder gevraagd om de klachtenregeling – die op dit moment wordt herschreven omdat de Raad voor het KLPD niet meer bestaat – zodanig aan te passen dat de regeling voldoende ruimte biedt om ook de klachten die geen of niet rechtstreeks verband houden met de uitvoering van de politietaak toch te behandelen op basis van de klachtenregeling. De uitspraak van de Nationale ombudsman lijkt daarvoor voldoende ruimte te bieden.

### 7.3 Behandeling van andere klachten

Aanvankelijk werden de klachten waarvoor de Klachtencommissie zich niet ontvankelijk achtte, doorgezonden naar de betreffende dienst met het verzoek de behandeling over te nemen. De klachtencoördinator had daarin verder geen taak. Het gevolg hiervan was echter dat diensthoofden deze klachten afdeden, terwijl de korpsbeheerder verantwoordelijk is voor de afhandeling van klachten. De korpsbeheerder van het KLPD heeft dit gemandateerd aan de korpschef, maar doormandatering is niet toegestaan. Daarnaast vond er geen centrale registratie plaats, wat in strijd is met de Algemene wet bestuursrecht. Ook kon niet worden voldaan aan de publicatieplicht. Zodoende werd de klachtencoördinator ook belast met de registratie en de coördinatie van deze klachten. In 2008 werden 21 van deze klachten geregistreerd en in behandeling genomen. Veel van deze klachten zijn klachten over de afhandeling van verzoeken op grond van de Wet openbaarheid van bestuur.

### 7.4 Meting tevredenheid klagers en beklagden

Medio 2008 is er gestart met het meten van de tevredenheid van klagers en beklagden over de klachtenbehandeling bij het KLPD. Na de afhandeling van de klacht, krijgen 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.

Er zijn afzonderlijke vragenlijsten voor klachten die informeel zijn afgehandeld en klachten die formeel zijn afgehandeld. De respons in 2008 bij de klagers 52 procent en bij de beklagden 84 procent. De respons bij klagers van wie de klacht formeel is afgehandeld is maar 36 procent. Dit is niet verwonderlijk omdat dit doorgaans de klachten zijn waarbij de klacht niet (helemaal) gegrond wordt verklaard. Immers als een klacht zonder meer gegrond is, wordt vaak in het voortraject al excuses aangeboden en naar een oplossing gezocht.

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. In de loop van 2009 zijn de eerste resultaten bekend.

## 7.5 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 2008 zijn deze aanspreekpunten eenmaal bij elkaar geweest om ervaringen uit te wisselen. Het Bureau Management Ondersteuning bewaakt het proces. 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 ertoe geleid dat meer klachten sneller worden opgelost en dat minder klachten worden doorgeleid naar de Klachtencommissie. Hierdoor voldoet de DVP inmiddels aan de normen die begin 2008 nog van kracht waren. De medio 2008 aangescherpte normering werd net niet gehaald. Als deze trend zich doorzet, zal deze norm begin 2009 vermoedelijk wel worden gehaald.

### **Toelichting verkeersgedrag**

De DVP is van mening dat veel klachten over het verkeersgedrag ontstaan door de onwetendheid van burgers over de manier van surveillance en het gebruik van de ontheffing van het RVV 1990. De Verkeerspolitie heeft daarom besloten om vanaf 1 januari 2009 bij klachten over het verkeersgedrag aan klagers voor te leggen of zij interesse hebben om mee te rijden tijdens een surveillance op

de autosnelweg. De begeleiders geven de klagers dan uitleg over het rijgedrag van een verkeersmedewerker. Ook een journalist van een landelijk dagblad mag met de klager meerijden. Met de publiciteit hierover hoopt de dienst de taak, werkwijze en bevoegdheden van de Verkeerspolitie onder de aandacht van een groter publiek te brengen.

## 7.6 Klachtenbehandeling bij de Dienst Spoorwegpolitie

De DSP heeft voor zijn klachtbehandelaars bepaald dat zij de klacht binnen vier weken afgehandeld moeten hebben, in plaats van de vastgestelde zeven weken. Door de digitale mogelijkheden is dit volgens de DSP haalbaar. Pas als blijkt dat een formele klachtenbehandeling nodig is, worden er volledige verklaringen op papier gezet en ondertekend. Deze werkwijze heeft ertoe geleid dat de DSP de enige dienst is die wat betreft doorlooptijden van klachten en het aandeel formeel en informeel afgehandelde klachten nu al aan de nieuwe norm voldoet.

Op Competentie Ontwikkel Plaatsen (COP's) in de stations van Amersfoort, Den Bosch, Zwolle en Schiphol 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. Coaches staan de studenten bij tijdens hun leertraject. Zo wordt vanuit de politiepraktijk invulling gegeven aan de door de Politieacademie gestelde opleidingsdoelen. Hoewel de student organisatorisch valt onder de CD P&O, valt de student bij zijn taakuitvoering onder de verantwoordelijkheid van het diensthoofd DSP. Ook tegen studenten wordt incidenteel een klacht ingediend. De operationeel chefs van de COP's zijn belast met de behandeling van dergelijke klachten. De coördinerend klachtbehandelaar van de DSP heeft in 2008 een instructiedag verzorgd voor deze klachtbehandelaars.

# 8

## Conclusies en aanbevelingen

### 8.1 Aantal klachten

- Het aantal klachten is weliswaar met ruim 20 procent gestegen, maar gelet op de ernst en de aard van de klachten en ook afgezet tegen het aantal contacten met burgers is dit niet verontrustend. In vergelijking met andere politiekorpsen is het aantal klachten laag.
- Het aantal klagers dat zich na de klachtenbehandeling bij het KLPD tot de Nationale ombudsman wendt, blijft beperkt tot 0-5 per jaar. In vergelijking met andere politiekorpsen is dit weinig.

### 8.2 Termijn

- Bij de behandeling van klachten die formeel worden afgedaan – waarbij dus de Klachtencommissie advies uitbrengt – wordt nog steeds de wettelijke termijn overschreden. Extra aandacht hiervoor bij alle betrokkenen is beslist noodzakelijk.
- Er werden meer klachten door overleg of bemiddeling afgedaan, niet alleen qua aantal maar ook procentueel. Omdat deze klachten wel binnen de wettelijke termijn worden afgehandeld, verdient het aanbeveling te streven naar nog meer informele afhandeling.

### 8.3 Aandacht voor klachtenbehandeling binnen de diensten

- De meest klachtgevoelige diensten maken echt werk van klachtenbehandeling en presteren daarin steeds beter. De diensten met weinig klachten blijven helaas achter, waardoor de mindere prestaties van deze diensten een steeds groter effect hebben op het totaalbeeld. Ook voor deze diensten geldt dat (blijvende) aandacht van het management nodig is.
- Bij de Dienst Verkeerspolitie is extra aandacht besteed aan het coachen van de klachtbehandelaars. In combinatie met een grotere aandacht van het

management voor klachtenbehandeling heeft dit geleid tot betere prestaties. Blijvende aandacht van het management voor klachtenbehandeling is een kritische succesfactor.

- Het aantal klachten over het legitimeren is het afgelopen jaar weliswaar gedaald maar twaalf klachten hierover is toch nog erg veel. Het verdient aanbeveling binnen de diensten het legitimeren bij optreden in uniform, als daarnaar gevraagd wordt door de burger, extra onder de aandacht te brengen.
- Maar weinig beklagden maken gebruik van de mogelijkheid hun visie op de klacht tijdens de hoorzitting van de Klachtencommissie toe te lichten. De commissie ervaart de aanwezigheid van de beklagde wel als waardevol. Het blijkt dat de beklagden het spannend of overbodig vinden om naar de hoorzitting te gaan. Het verdient dan ook aanbeveling om de beklagde te stimuleren en een 'ondersteuner' mee te laten nemen.

## 8.4 Tevredenheid klagers

- De eerste indruk van de meting tevredenheid van klagers, waarmee medio 2008 is gestart, is dat klagers over het algemeen tevreden zijn over de manier waarop klachtenbehandeling bij het KLPD plaatsvindt.

# 9

## Jaarverslag 2008 – Klachtencommissie KLPD

### 9.1 Algemeen

De Klachtencommissie Korps landelijke politiediensten, tevens Commissie Toezicht Ophoudruimten Korps landelijke politiediensten en Klachtencommissie Rijksrecherche, wordt ondersteund door een secretariaat, bestaande uit een ambtelijk secretaris (18 uur p/w) en een administratieve medewerker (18 uur p/w).

De Klachtencommissie van het Korps landelijke politiediensten (hierna: de commissie) spreekt haar waardering uit voor de inspanningen die het Korps landelijke politiediensten (hierna: het KLPD) gedurende het afgelopen jaar heeft verricht bij de behandeling van klachten. In 2008 heeft de commissie voor de eerste keer het jaarlijkse gesprek met de nieuwe korpschef van het KLPD gevoerd. In dit gesprek heeft de commissie opnieuw aandacht gevraagd voor de uitwerking van het door de (vorige) 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 surveillance methodieken van de Dienst Verkeerspolitie. De korpschef heeft toegezegd hieraan aandacht te besteden. De commissie heeft voorts gesproken over wat onder een klacht in de zin van de Klachtenregeling Korps landelijke politiediensten moet worden verstaan. De korpschef onderschrijft de opvatting van de commissie dat de bewoordingen van de Politiewet wijzen op het optreden van politieambtenaren jegens burgers in het kader van de uitvoering van politietaken. De Commissie Toezicht Ophoudruimten KLPD heeft in 2008 een aantal inspecties gehouden en daarover gerapporteerd. De commissie heeft geïnformeerd naar de stand van zaken naar aanleiding van het op 1 november 2006 gestarte project inventarisatie ophoudruimten KLPD. De korpschef heeft toegezegd de commissie daarvan op de hoogte te houden. Tot slot is in het jaargesprek ingegaan op een aantal klachten waarover de commissie heeft geadviseerd. De commissie heeft daarbij van gedachten gewisseld over de wijze waarop omgegaan moet worden met zaken waarin feitelijke gegevens ontbreken.

In 2008 is door de commissie om de drie weken vergaderd en zijn, aansluitend aan de vergadering één of meer hoorzittingen gehouden, in totaal 36 keer. In 2008 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 omtrent de klachtafhandeling ten goede komt wanneer beklagden naar de hoorzitting komen.

## 9.2 Aantal klachten

De commissie constateert dat het totaal aantal ontvangen klachten ten opzichte van 2007 (131) in 2008 (159) is gestegen. Gelet op het veelvuldig en toenemend aantal klantcontacten van met name de geüniformeerde diensten van het KLPD is dit weliswaar een verklaarbare maar toch zorgelijke constatering. Het grootste aantal klachten (80) is ingediend over gedragingen van medewerkers van de Dienst Verkeerspolitie. Opvallend groot is de stijging met ruim 66 procent van het aantal klachten bij de Dienst Spoorwegpolitie.

## 9.3 Doorlooptijden

Formele klachten waren in 2008 gemiddeld 6 weken in behandeling bij de commissie. Daarmee werd de maximale behandeltermijn van 4 weken overschreden die aan de commissie is toegestaan. De commissie heeft daarnaast op basis van het beschikbare cijfermateriaal geconstateerd dat een beperkt aantal klachten een lange doorlooptijd bij de diensten heeft gehad. De gemiddelde doorlooptijd van de informele klachtenbehandeling is in 2008 afgenomen van 7,4 weken in 2007 tot 4,8 weken in 2008. De commissie rappelleert in geval van aanzienlijke overschrijdingen teneinde de afhandeling te bespoedigen. De doorlooptijd van de formele klachtenbehandeling is in 2008 afgenomen van 21,4 weken in 2007 tot 19,9 weken in 2008. De commissie is 2008 periodiek geïnformeerd over de behandeltermijn.

## 9.4 Hoorzittingen

De commissie heeft in het verslagjaar 36 hoorzittingen georganiseerd. In 28 gevallen heeft de commissie daadwerkelijk met klagers gesproken. In 2008 hebben 8 beklagden 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 2008 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 geïnformeerd indien één 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 Bemiddeling

De commissie constateert dat in het jaar 2008 het aantal informeel afgehandelde klachten ten opzichte van 2007 is gestegen. 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 klachtenbehandeling 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 klachtenbehandeling nog eens onder de aandacht gebracht. 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 2008 bepaalde klachtaspecten weer meer dan gemiddeld zijn voorgekomen in de klachtenbehandeling. Een veel voorkomend klachtaspect is de onheuse bejegening van burgers door politiefunctionarissen terwijl ook het verkeersgedrag (rijgedrag) van de Dienst Verkeerspolitie meer dan gemiddeld als klachtaspect is genoemd. De commissie heeft de korpschef over deze laatste constatering hernieuwd bijzondere aandacht gevraagd.

## 9.7 Werkbezoeken

De commissie heeft in 2008 één werkbezoek binnen het KLPD afgelegd bij de Dienst Koninklijke en Diplomatieke Beveiliging (DKDB). De DKDB heeft de com-

missie inzicht gegeven in haar taak om borg te staan voor de veiligheid van de leden van het Koninklijk Huis, gasten van deze leden en andere daartoe aangewezen (diplomatieke) personen. Ook heeft de DKDB de commissie geïnformeerd over de uitrusting en hulpmiddelen waarmee aan de taak uitvoering wordt gegeven. De commissie waardeert de wijze waarop te zijn ontvangen door de DKDB. De commissie heeft het voornemen om in 2009 opnieuw werkbezoeken af te leggen om zodoende op de hoogte te blijven van het feitelijk functioneren van diensten binnen het KLPD.

## 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 22 juli 2008 inspecties gehouden van de ophoudruimten van de Dienst Spoorwegpolitie te Rotterdam, Den Haag en Amsterdam. Vervolgens heeft de commissie op 27 augustus 2008 de ophoudruimten van de Dienst Spoorwegpolitie te Eindhoven, Utrecht en Amersfoort geïnspecteerd. De commissie rapporteerde over deze inspectiebezoeken aan de korpschef, in afschrift aan de korpsbeheerder. 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 2008 heeft de commissie geen klachten ter kennisneming en/of advisering ontvangen.

### **Leden van de Klachtencommissie KLPD**

*Voorzitter vanaf 20 maart 2006:*

De heer mr. J.M. Reinking  
Vicepresident Gerechtshof te Den Haag

*Leden vanaf 20 maart 2006:*

Mevrouw H. van Rijnbach - De Groot  
Tot 11 september 2008 Burgemeester gemeente Etten-Leur  
Heden: Burgemeester gemeente Bunnik

De heer mr. A. Kootstra  
Regiodirecteur Slachtofferhulp Nederland  
Vanaf 1 april 2008 Consultant Ordina.

De heer C.K. Bakker  
Oud korpschef politieregio Gelderland-Midden

*Lid tot 1 oktober 2008:*

De heer mr. W.R. Rosingh  
Oud advocaat-generaal Gerechtshof Arnhem

*Lid vanaf 1 oktober 2008:*

De heer mr. A.B. Vast  
Oud hoofdofficier van justitie te Zwolle en Lelystad  
Oud hoofd advocaat-generaal te Den Haag

*Secretariaat:*

Concerndienst Beleidsondersteuning en Control  
Account Korpschef  
De heer A. Brouwer – ambtelijk secretaris  
Mevrouw P.M. Noordhof – administratief medewerkster

# Colofon

## **Tekst**

Gert Brouwer, klachtencoördinator KLPD  
Arie Brouwer, secretaris Klachtencommissie KLPD

## **Eindredactie**

Clair Hellwig (Zo Clair, Utrecht)

## **Vormgeving**

Het Lab – grafisch ontwerpers BNO, Arnhem

## **Druk**

Thieme MediaCenter

## **Oplage**

200 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 2008 Klachtenbehandeling bij het KLPD 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](http://www.politie.nl/klpd).