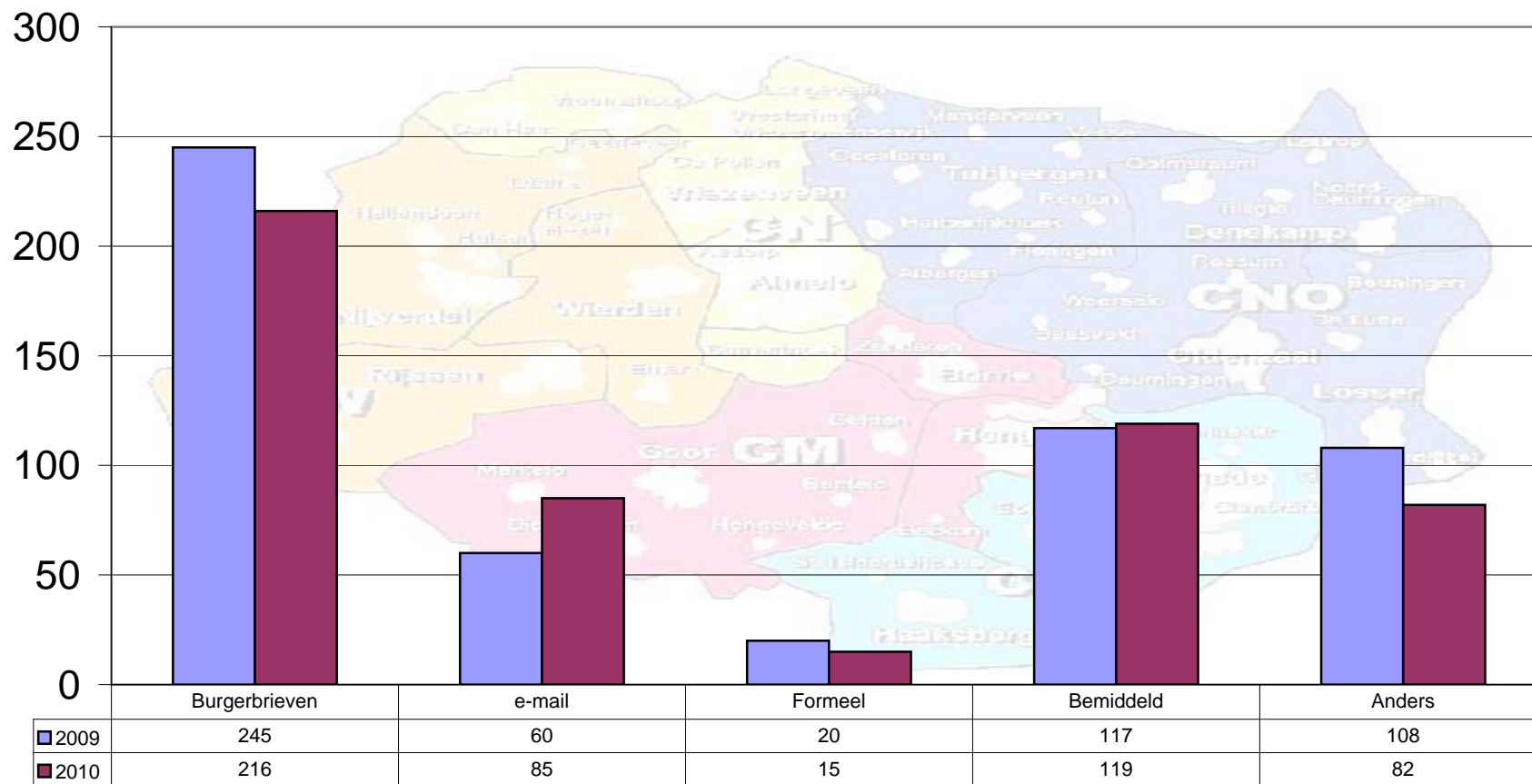
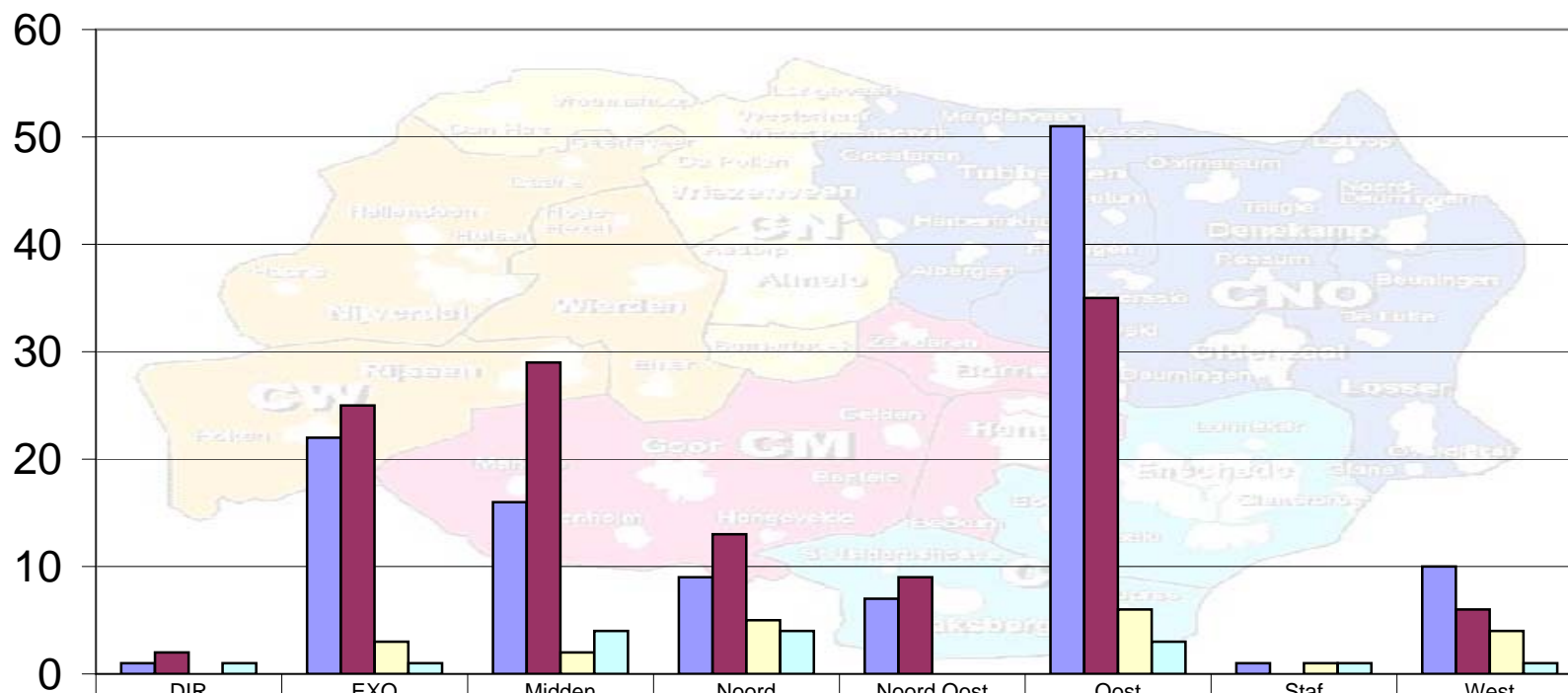


Klachten 2009 - 2010

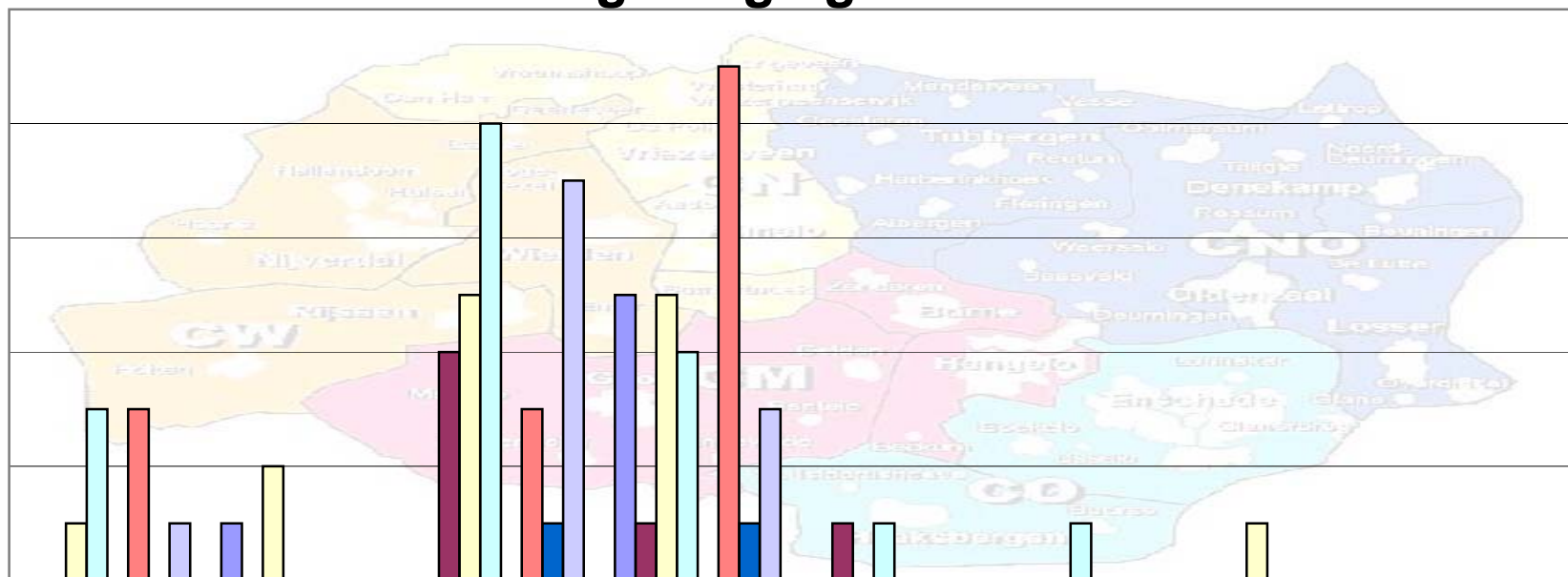


Bemiddelingen en formeel 2009 - 2010



	DIR	EXO	Midden	Noord	Noord Oost	Oost	Staf	West
■ Bemid. 2009	1	22	16	9	7	51	1	10
■ Bemid. 2010	2	25	29	13	9	35		6
■ Formeel 2009		3	2	5		6	1	4
■ Formeel 2010	1	1	4	4		3	1	1

Oordeel over gedragingen 2009 - 2010



	Gegr. 2009	Gegr. 2010	Ongegr. 2009	Ongegr. 2010	G.O.M. 2009	G.O.M. 2010	Niet bevoegd 2009	Niet bevoegd 2010
DIR		1		5				
Exo			4	1	1			
Midden	1	2	5	5			1	
Noord	3		8	4	1	1		
Noord Oost								
Oost	3		3	9				
Staf			1	1				
West	1		7	3				

Gemiddelde termijn klachtafhandeling



■ Formeel
■ Bemiddeling

2005

2006

2007

2008

2009

2010

18

18

13

13

18

14,5

4,4

3,6

3,8



klachten **VERSLAG** 2010

POLITIE TWENTE

“Leren van complimenten”



«waakzaam en dienstbaar»

klachten **VERSLAG** 2010

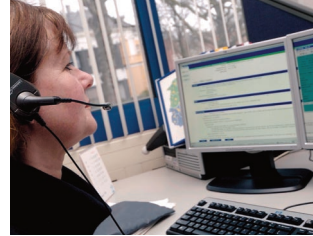
Dit is een uitgave van Politie Twente, Bureau Interne Veiligheid

April 2011



EEN MILJOEN POLITIECONTACTEN PER JAAR

Dagelijks hebben agenten en andere medewerkers van de politie Twente veelvuldig contact met de bevolking. Grofweg zo'n miljoen contacten per jaar. Het kan niet anders, of er gaat soms iets mis. De politie Twente wil graag weten wát er mis gaat, om daarvan te leren. Elke klacht kan dan ook rekenen op een zorgvuldige behandeling en wordt bij voorkeur persoonlijk besproken met de betrokkenen. In dit verslag leest u over de klachtafhandeling in 2010.



Ook een compliment heeft een leereffect

De titel van dit artikel lijkt enigszins in contrast met een verslag over klachten. Toch hebben complimenten en klachten hetzelfde effect, namelijk het bijdragen aan het leren en daarmee het verbeteren van de politieorganisatie.

In het hele klachtenproces wordt met name nadruk gelegd op het leren van fouten. Maar als het gaat om leren, kan dat ook zeker aan de hand van zaken die wel goed gaan.

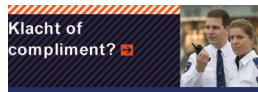
Medewerkers van de politie Twente hebben jaarlijks ongeveer een miljoen contacten met burgers. Dit afgezet tegen het aantal ontvangen klachten geeft aan dat de politie Twente haar taken kennelijk goed en naar tevredenheid van de burgers uitvoert. Ook met de wetenschap dat niet iedere ontevreden burger een klacht indient, blijft deze constatering overeind. Afgaande op de bestaande cijfers mag worden aangenomen dat in ruim 99% van de gevallen de burger kennelijk tevreden is over het optreden en of handelen van de politie. Feit is dat dit onvoldoende uitgesproken of belicht wordt.

Natuurlijk is het prettig om een compliment te krijgen, tegelijkertijd gaat er ook een signaal van uit dat het goed is gegaan. Een signaal dat motiveert maar ook één waar de politie van kan leren. De wetenschap heeft immers aangetoond dat belonen voor goed gedrag beter werkt dan straffen waar het niet goed gaat. Een goede afdoening waarover een compliment is ontvangen, kan als voorbeeld dienen voor de toekomst en helpen in de eigen ontwikkeling.

De politie Twente nodigt haar burgers dan ook van harte uit om, naast hun klachten, ook hun tevredenheid met haar te delen. Zowel een klacht als een compliment kunnen schriftelijk worden ingediend via het postadres:

De Korpsbeheerder van de politie Twente
t.a.v. het Bureau Interne Veiligheid
Postbus 14, 7500 AA Enschede

of via de internetsite www.politie.nl/twente van de politie Twente.
Door te klikken op de link:



komt u op de pagina 'Klacht/Compliment'. Daar kunt u het 'Klachtenformulier' of 'Complimentenformulier' invullen en direct verzenden.

Wat gebeurt er met een klacht?

Klachten over de politie Twente komen terecht bij Bureau Interne Veiligheid. De coördinatie op de klachtenafhandeling en de registratie van klachten vinden hier plaats. Eerst wordt geprobeerd of de klacht met een goed gesprek kan worden afgedaan. Immers de klager serieus nemen en reageren op zijn of haar verhaal lost vaak al veel van de onvrede op. De ervaring leert dat de meeste klachten door middel van dit bemiddelingsgesprek kunnen worden opgelost. Indien dit niet leidt tot een voor de partijen bevredigende oplossing, wordt de klacht formeel behandeld. In dat geval zal de korpsbeheerder over de klacht oordelen.

De korpschef over de waarde van aanmerkingen en complimenten

“Per oktober 2009 ben ik aangetreden als korpschef van de politie Twente. Vrij snel merkte ik dat ‘Twentenaren’ zich kenmerken door een enorme verbondenheid. Inmiddels weet ik dat dit het Twentse ‘noaberschap’ is. Ik zie dit ook terug tussen mijn medewerkers onderling, maar ook tussen hen en u als burgers van Twente. Ik ben hier trots op. Zo hoort het ook te zijn; ‘voor elkaar, met elkaar!’

Ik geloof er absoluut in dat de politie de klus niet alleen kan klaren en u als burgers daarbij hard nodig heeft. Ook hier doe ik een appèl op de ‘Twentse verbondenheid’. Uw op- of aanmerkingen over onze organisatie acht ik van onmiskenbare waarde. Of het nu gaat om het aandragen van ideeën, bijdragen in de opsporing van verdachten, negatieve kritiek of complimenten, zij zullen alle positief bijdragen aan onze taakuitvoering.

In de huidige tijd waarin de maatschappij zich in een rap tempo verandert en ontwikkelt, kan en mag de politie Twente niet achterblijven in haar eigen ontwikkeling. Hierbij durft zij kritisch naar zichzelf te kijken en zich kwetsbaar op te stellen.

Kijkend naar de behaalde resultaten en een aantal statistische gegevens kan ik niet anders concluderen dan dat u over het algemeen tevreden bent over de wijze waarop wij ons werk doen. Maar het kan altijd beter. Voor deze verbeteringen juich ik, naast uw aanmerkingen, ook uw complimenten toe. Want ook daarvan kunnen wij leren.

Tot slot nodig ik u uit om ons handelen kritisch te blijven volgen en met ons mee te blijven denken over onze verdere ontwikkeling. Uw advies is meer dan welkom!”

*De korpschef van politie,
drs. M.S.R. Sitalsing*



Klachten in 2010

In 2010 hebben wij 216 brieven en e-mailberichten van burgers ontvangen. Daarvan werden 82 brieven en e-mailberichten als niet ontvankelijk beschouwd of doorverwezen naar het Openbaar Ministerie. We hebben 134 brieven en e-mailberichten als klacht behandeld. Daarvan konden er 119 via een bemiddeling worden opgelost. Er bleven dus 15 klachten over, waarvan er 14 formeel zijn behandeld. Eén klacht is nog in onderzoek. Van deze klachten werden er 4 door de klachtencommissie behandeld. Ook de laatste klacht zal door de klachtencommissie worden behandeld.

Eén klacht kan uit meerdere gedragingen bestaan. In 2010 was er sprake van 32 gedragingen uit de 14 formeel behandelde klachten. Van deze 32 gedragingen werd 9 % als gegrond aangemerkt.

Aantal klachten	2009	2010
	20 (over 38 gedragingen)	14 (over 32 gedragingen)
Gegrond	21 %	9 %
Ongegrond	74 %	88 %
Geen oordeel mogelijk	5 %	3 %
Soort klachten	2009	2010
Informatieverstrekking	8 % (0 % gegrond)	16 % (20 % gegrond)
Geen of onvoldoende actie	13 % (20 % gegrond)	13 % (50 % gegrond)
Bejegening	13 % (20 % gegrond)	13 % (0 % gegrond)

- Informatieverstrekking: Aangevers/slachtoffers ontvangen na hun aangifte/ melding geen of onvoldoende informatie (vervolgning/sepot/voortgang etc.) van de politie
- Geen of onvoldoende actie: iemand is ontevreden omdat de politie niet ter plaatse komt, niet doorpakt of onvoldoende onderzoek doet
- Bejegening: iemand voelt zich onheus bejegend door een agent of andere medewerker van de politie

Een uitspraak van de Nationale ombudsman in 2010

Vlak na middernacht kreeg de politie melding van een verdachte situatie waarbij twee mannen zich van tassen hadden ontdaan en waren weggereden in een auto. De aangetroffen tassen bleken gereedschappen en een zogenaamde bivakmuts te bevatten. Even later werd de auto, zonder inzittenden, aangetroffen op de parkeerplaats van een supermarkt. De omgeving werd afgezet en de assistentie van de hondengeleider werd ingeroepen. Beide verdachten konden uiteindelijk worden aangehouden. De tweede verdachte (verzoeker) werd door de aangeliende diensthond in de achtertuin van een woning, verstopt achter een aantal afvalcontainers, aangetroffen en in zijn arm gegrepen. De hondengeleider verklaarde geruime tijd in de tuin te hebben gezocht en zijn hond geen bijtopdracht te hebben gegeven. Verzoeker klaagde dat ten onrechte een diensthond tegen hem was ingezet. Hij eiste tevens een schadevergoeding. De korpsbeheerder achtte de klacht ongegrond en wees de schadeclaim af. Ook de Nationale ombudsman (N.o.) achtte de onderzochte gedraging behoorlijk en de klacht ongegrond. Hij lichtte dit als volgt toe. Gezien de omstandigheden en het vermoeden van een misdrijf was de inzet van de diensthond redelijk. Een diensthond die geen bijtopdracht heeft gekregen, zal in het algemeen slechts in bepaalde situaties bijten. Door zich verscholen te houden, heeft verzoeker zelf het risico genomen dat de hond onverhoeds met hem geconfronteerd zou worden en hem zou bijten. De N.o. oordeelde dat de politieambtenaar verzoekers lichamelijke integriteit voldoende heeft gerespecteerd. Tevens kon de N.o. zich vinden in de motivatie van de politie om geen aansprakelijkheid te erkennen.

De volledige tekst van dit rapport is na te lezen op www.nationaleombudsman.nl, rapport 2011/020

Een uitspraak van de korpsbeheerder in 2010

Nadat klagers bleek dat hun een omgekatte auto was verkocht, meldden zij dit bij de politie en werd de auto in beslag genomen. Klagers deden aangifte en gaven daarbij aan dat er mogelijk videobeelden van de daders te achterhalen waren. De politie verzocht hun om zelf geen actie te ondernemen en het onderzoek aan de politie over te laten. Uit een ingesteld onderzoek aan de auto bleek deze inderdaad van diefstal afkomstig. Door de veelheid van zaken en de noodgedwongen prioritering daarvan kwam het verdere onderzoek in deze zaak lange tijd stil te liggen. Ondanks rappelleringen van klagers richting de politie en het Openbaar Ministerie (OM) ontvingen zij nadien geen informatie meer over hun zaak. Toen de politie uiteindelijk na een lange tijd de zaak oppakte, achtte het OM, mede door de verstreken tijd, nader onderzoek naar de dader niet meer zinnig en besloot het onderzoek te sluiten. In haar opdracht werd toen pas de inbeslaggenomen auto teruggegeven aan klagers. Klagers verweten de politie onprofessioneel en inadequaat handelen. Klagers waren van mening dat de politie de zaak had laten liggen en dat het daardoor niet mogelijk was geweest om de dader op te sporen en aansprakelijk te stellen. Klagers voelden zich tekort gedaan. De korpsbeheerder gaf klagers gelijk en beoordeelde de klacht als gegrond. Door het procesmatig werken ontstond er onduidelijkheid in verantwoordelijkheden en ging er informatie verloren. Gelijkertijd bevestigde dit het belang van administratieve zorgvuldigheid. Juist bij procesmatig werken bleek het noodzakelijk dat individuele politieambtenaren integrale verantwoordelijk nemen. Bijkomstigheid in deze was dat de informatievoorziening naar klagers toe ook te wensen overliet.

Wilt u meer informatie?

Elke klacht die bij de politie Twente wordt ingediend, wordt volgens een vaststaande procedure behandeld. Deze procedure is vastgelegd in de klachtregeling. De volledige klachtregeling kunt u inzien op de website van de politie Twente, www.politie.nl/twente

Tevens treft u op deze site een uitgebreide cijfermatige onderbouwing van de klachten.

Uiteraard kunt u ook bellen met het Bureau Interne Veiligheid van de politie Twente, telefoon 0900 - 8844 (lokaal tarief).