

A photograph of a female police officer in a blue uniform and cap with 'POLITIE' written on it. She is looking towards the right. In the foreground, the back of a person's head and shoulders in a dark jacket is visible. A pink circle with a white 'k' is in the top right corner.

POLITIE

k

klachten**VERSLAG** 2003 • 2004

POLITIE TWENTE

MEER BEMIDDELING, MINDER FORMELE KLACHTEN



klachten**VERSLAG**
2003 • 2004

Dit is een uitgave van politie Twente Stafafdeling Communicatie

Mei 2005



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 wàt er mis gaat. 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 2003 en 2004.





Een nieuwe klachtregeling

Op 29 maart 2004 is de nieuwe klachtregeling in werking getreden. Daarin is onder meer geregeld dat een onafhankelijke klachtencommissie adviseert of een klacht gegrond is of niet. De vijf leden van de klachtencommissie maken geen deel uit van de politieorganisatie. Een andere belangrijke wijziging is dat een klacht niet in behandeling wordt genomen zolang een zaak nog ter beoordeling in handen ligt van het Openbaar Ministerie. Ook de termijn waarbinnen een klacht moet zijn afgehandeld, is veranderd. Als de klacht intern wordt behandeld, moet dat binnen tien weken gebeurd zijn. Als de klachtencommissie zich erover buigt, is een termijn van veertien weken vastgesteld. De nieuwe klachtregeling is te vinden op: www.politie.nl/twente.

Politie & kritiek, gaat dat samen?

“Politiemensen maken heel wat mee en proberen desondanks naar eer en geweten hun werk te doen. Als je dan ook nog een klacht over je heen krijgt, dan kan dat bitter zijn. Toch merk ik dat agenten daar al minder moeite mee hebben. En de politie Twente is een open, transparante organisatie. Opmerkingen en kritiek zijn welkom. Als individueel optreden van een agent niet in de haak is, dan wordt hij of zij daarop aangesproken. Klachtafhandelingen worden ook besproken tijdens afdelingsvergaderingen. En het komt ook geregeld voor dat wij naar aanleiding van een klacht iets binnen onze politieorganisatie kunnen verbeteren.”

Ben Heemstra, klachtcoördinator Bureau Interne Veiligheid

Wat gebeurt er met een klacht?

Klachten over de politie Twente komen terecht bij het Bureau Interne Veiligheid. De coördinatie van de klachtafhandeling en de registratie van alle klachten vindt hier plaats. Iemand die een schriftelijke klacht heeft ingediend, kan erop rekenen dat de politie snel contact opneemt voor nader overleg. Dit om te beoordelen of de klacht wellicht via bemiddeling te verhelpen is. Dit heeft altijd onze voorkeur. In een persoonlijk gesprek met de klager, de betrokken medewerker en zijn of haar leidinggevende, kan de zaak vaak verhelderd en opgelost worden. Deze bemiddeling slaagt bij een toenemend aantal klachten.

Luisteren en serieus nemen

“In 2004 zijn er aanzienlijk minder klachten langs de formele weg behandeld dan het jaar ervoor. Dat komt omdat we proberen direct te bemiddelen zodra iemand een klacht indient. De leidinggevende van de betrokken agent neemt contact op met de klager. Soms leidt dat tot een persoonlijk gesprek met de agent erbij. Je merkt dat deze aanpak goed werkt. De mensen vinden het prettig dat er naar ze geluisterd wordt en dat ze serieus worden genomen. En de politie krijgt gelegenheid om haar kant van de zaak te belichten. Ook daar blijkt gelukkig begrip voor te zijn. Een formele klachtbehandeling is dan vaak niet meer nodig.”

Ben Heemstra, klachtcoördinator Bureau Interne Veiligheid

Eerst wordt geprobeerd of de klacht met een goed gesprek verholpen kan worden. Als zo'n bemiddeling niet mogelijk is dan volgt er volgens de klachtregeling een formele behandeling. Belangrijk om te weten is dat de burgemeester van de plaats waar het incident plaatsvond, de hoofdofficier van justitie en de korpschef bij alle formele klachten worden geïnformeerd. Zij worden in de gelegenheid gesteld om op de klacht te reageren.

Een klacht kan op twee manieren worden behandeld:

- via een intern klachtonderzoek bij de politie,
- of via de onafhankelijke klachtencommissie.

Hoe de klacht wordt behandeld, bepalen de voorzitter van de klachtencommissie en de klachtcoördinator in gezamenlijk overleg. De klachtbehandeling wordt altijd afgesloten met een schriftelijke beslissing van de korpsbeheerder.

Klachten in de periode 2003/2004

Jaarlijks komen er gemiddeld 120 klachten van burgers binnen bij de politie Twente. Doordat er meer klachten via bemiddeling worden afgedaan, is het aantal formele behandelingen fors gedaald. Ook het aantal formeel behandelde klachten dat gegrond is verklaard is afgenomen. Bij klachten over geweld was zelfs geen enkele gegrond. De termijn waarbinnen de klachten afgehandeld werden, was zowel in 2003 als in 2004 te lang (19 respectievelijk 17 weken).



In 2003 konden de meeste formele klachten die bij de politie Twente binnenkwamen worden ingedeeld in de categorieën bejegening, geweldsgebruik en optreden naar aanleiding van aangiften en meldingen. In 2004 waren dat de categorieën bejegening en geweldsgebruik.

| AANTAL KLACHTEN | 2003 | 2004 |
|---|----------------------------------|---------------------------------|
| Geground | 50 (over 86 gedragingen) 34 % | 24 (over 46 gedragingen) 9 % |
| Ongegrond | 56 % | 72 % |
| Geen oordeel mogelijk | 10 % | 19 % |
| SOORT KLACHTEN | 2003 | 2004 |
| Bejegening | 40 % (30 % geground) | 26 % (17 % geground) |
| Optreden n.a.v. aangiften en meldingen | 19 % (44 % geground) | |
| Geweldsgebruik | 12 % (20 % geground) | 26 % (0 % geground) |

Toelichting schema: Eén klacht kan uit meerdere gedragingen bestaan.

- **Bejegening:** iemand voelt zich onheus bejegend door een agent of andere medewerker van de politie.
- **Geweldsgebruik:** iemand is verontwaardigd over het gebruik van geweld bij een aanhouding.
- **Optreden naar aanleiding van een aangifte of melding:** iemand is ontevreden over de behandeling van een aangifte of melding bij de politie.

Nationale ombudsman

Iemand die het niet eens is met de afhandeling van de klacht, kan zich wenden tot de Nationale ombudsman. In 2003 gebeurde dat drie keer, in 2004 negen keer. De toename is mogelijk veroorzaakt door een publiekscampagne van de Nationale ombudsman. Uitspraken van de Nationale ombudsman die betrekking hebben op de politie Twente, kunt u inzien op de website: www.nationaleombudsman.nl

Voorbeelduitspraak van Korpsbeheerder

Naar aanleiding van een - gegronde - klacht over de handelwijze en bejegening van een agent tijdens een aanhouding: 'Ik ben (...) van mening dat politiefunctionarissen zich vanuit een professionele opstelling zouden moeten onthouden van uitlatingen die als grievend kunnen worden ervaren. In dit geval werd klager immers mede aangehouden ter zake belediging van een politiefunctionaris terwijl hij zich tijdens het transport moest laten welgevalen dat dezelfde politiefunctionaris enkele malen 'sukkel' tegen hem zei. Dit had naar mijn mening ook achterwege moeten blijven.

Voorbeelduitspraak Nationale ombudsman

Een inwonster van de regio Twente klaagt al een aantal jaren bij de politie over geluidsoverlast, veroorzaakt door een buurjongen. De vrouw is ontevreden over de handelwijze van de politie. Ze dient een officiële klacht in, die door de korpsbeheerder als niet gegronnd wordt verklaard. Zij richt zich tot de Nationale ombudsman, die de kwestie opnieuw beoordeelt. De taak van de politie is in dit geval 'het voorkomen van verdere overlast, bijvoorbeeld door middel van bemiddeling', zo schrijft de Nationale ombudsman.

De politie Twente heeft een protocol over geluidsoverlast: uitgangspunt van dit protocol is de zelfredzaamheid van de burger. De achterliggende gedachte daarbij is dat het zelf aanspreken van de veroorzaker het begin moet zijn van een oplossing. Als desondanks de geluidsoverlast blijft en er sprake is van strafbare feiten, dan moet de politie repressief optreden. De politie Twente is weliswaar drie keer ter plaatse geweest, maar er werd daarbij geen geluidsoverlast geconstateerd. Daarom is het voorstel van de politie aan de vrouw, om zelf in contact te treden met haar buurjongen, 'niet onredelijk'. Als de gesprekken tussen de burens op niets zouden uitlopen, kan de politie alsnog gaan bemiddelen, zo luidt het oordeel. De Nationale ombudsman verklaart de klacht niet gegronnd.

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 onderbouwing van alle klachten over 2003 en 2004.

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

