



 **POLITIE**

# klachten**VERSLAG** 2005

POLITIE TWENTE

WERKEN MET DE NIEUWE KLACHTREGELING



# klachten**VERSLAG** 2005

Dit is een uitgave van politie Twente, Bureau Interne Veiligheid

April 2006



## **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 2005.



### 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.

### *Wat doet de politie Twente met de uitkomsten van de klachtbehandeling?*

*De uitkomsten van de klachten worden gebruikt om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren. Wij willen een open en transparante organisatie zijn. Opmerkingen en kritiek zijn daarom welkom. Waar nodig passen wij procedures aan en voeren verbeteringen door.*

*De uitkomsten van de klachtbehandeling worden niet alleen in een persoonlijk gesprek met de aangeklaagde politiefunctionarissen besproken maar indien noodzakelijk ook tijdens afdelingsvergaderingen.*

*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.

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.

### Nationale ombudsman

Iemand die het niet eens is met de afhandeling van de klacht, kan zich wenden tot de Nationale ombudsman. In 2005 gebeurde dat vier keer.

## Werken volgens de nieuwe klachtregeling

Het jaar 2005 was het eerste jaar waarin we geheel gewerkt hebben volgens de nieuwe klachtregeling. Bij alle klachten werd dan ook eerst in overleg met klagers onderzocht of de klacht via bemiddeling kon worden afgedaan. Van de klachten in 2005 konden er daardoor bijna 80% via bemiddeling worden afgedaan. De voorzitter van de klachtencommissie besloot na overleg met de klachtcoördinator van het Bureau Interne Veiligheid om van de overgebleven 22 klachten 9 klachten in de klachtencommissie te behandelen zodat er 13 klachten intern door de korpsbeheerder werden afgehandeld.

De klachtencommissie is daarvoor 10 maal - in wisselende samenstelling - in hoorzitting bijeen geweest. Klagers en aangeklaagden werden daarbij in de gelegenheid gesteld om in aanwezigheid van elkaar een mondelinge toelichting te geven op de klacht.

De intern door de korpsbeheerder afgehandelde klachten werden nadien ook ter beoordeling voorgelegd aan de volledige klachtencommissie. De leden van de onafhankelijke klachtencommissie houden daarmee ook toezicht op de wijze waarop de interne klachtbehandeling plaatsvindt.

### *De voorzitter van de klachtencommissie over de klachtbehandeling*

*Gelukkig kan men bij de politie Twente niet spreken van een stroom van klachten. Ik meen te mogen stellen dat dit een groot compliment is voor al die politiemensen die dagelijks met het publiek in aanraking komen.*

*Het valt niet altijd mee om correct te blijven immers de tegenpartij vertoont zo nu en dan een geheel tegenover gesteld beeld. Dat alles neemt niet weg dat het een onderwerp van voortdurende aandacht dient te blijven. De samenleving verandert en derhalve ook het werk van de politie. Dat dit vaak niet gemakkelijk zal zijn, is duidelijk maar het is en blijft een uitdaging om hierop in te spelen. Natuurlijk zullen er klachten blijven komen, maar gelukkig kan nu ook door bemiddeling veel worden opgelost wat voor beide partijen een voldaan gevoel achterlaat. Ook dat is een vorm van inspelen op veranderingen in onze samenleving. Ook het horen van zowel de klager als de beklagde heeft een positieve invloed en werkt verhelderend voor beide partijen.*

*Mr. C.P.M. Bevers, voorzitter klachtencommissie*



### Klachten in 2005

In 2005 hebben wij 105 klachten over het politieoptreden ontvangen. Jaarlijks komen er gemiddeld 120 klachten van burgers binnen bij de politie Twente. Het aantal klachten is de laatste 10 jaar vrijwel constant gebleven. Afgezet tegen zo'n miljoen contacten per jaar in Twente durven wij te stellen dat het aantal klachten enorm meevalt. Zeker gezien het feit dat er van de 105 klachten in 2005 er 83 klachten al via een bemiddeling konden worden opgelost. Voorts werden er van de 48 gedragingen uit de 22 formeel behandelde klachten "slechts" 8 (17%) van de gedragingen als gegrond aangemerkt.

De termijn waarbinnen klachten afgehandeld werden, was in 2005 met 18 weken veel te lang, evenals in 2004 (17 weken). Wij zullen hierop nadrukkelijker moeten toezien, ook omdat de klachtencommissie heeft gesteld dat termijnoverschrijdingen voor haar ontoelaatbaar zijn.

AANTAL KLACHTEN	2004	2005
Gegrond	24 (over 46 gedragingen) 9%	22 (over 48 gedragingen) 17%
Ongegrond	72%	79%
Geen oordeel mogelijk	19%	4 %
SOORT KLACHTEN	2004	2005
Bejegening	26% (17% gegrond)	39% (22% gegrond)
Informatie	2% ( 0% gegrond)	17% (13% gegrond)
Optreden n.a.v. aangiften en meldingen	7% ( 33% gegrond)	15% (14% gegrond)
Geweldsgebruik	26% (0% gegrond)	9% (0% gegrond)

Toelichting schema: Eén klacht kan uit meerdere gedragingen bestaan.

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

## **Een uitspraak van de Klachtencommissie in 2005**

*Tijdens een actie van de vreemdelingenpolitie probeerde een uitgeprocedeerde man zich aan zijn aanhouding te onttrekken door van het balkon af te springen. Hij raakte daarbij ernstig gewond. Namens de man werd een klacht ingediend waarin werd gesuggereerd dat de man door de politiefunctionarissen van het balkon zou zijn gegooid.*

*Uit het klachtonderzoek en bij de hoorzitting bleek dat de man zich had verstopt in een kast op het balkon van zijn woning. Een naar buiten opengaande balkondeur en de geopende deur van de kast waarin de man zich had verstopt, in relatie tot de krappe ruimte op het balkon, zorgden ervoor dat de politiefunctionarissen de tegenwerkende man niet konden vastpakken. De klachtencommissie was de mening toegedaan dat de situatie op het balkon rommelig en hectisch was met risico voor alle aanwezigen. Op het moment dat de politiefunctionarissen een stap achteruit deden om de aan te houden man iets meer ruimte te geven, sprong hij van het balkon. De klachtencommissie vond het aannemelijk dat de man zelf van het balkon was gesprongen. De klacht over de gedraging van de politie werd als ongegrond aangemerkt.*

## **Een uitspraak van de Nationale ombudsman in 2005**

*Een man moest in zijn woning door de politie worden aangehouden ter zake het plegen van mishandeling. De man verkeerde onder invloed van alcohol, weigerde de voordeur te openen en ging in zijn bed liggen. De politiefunctionarissen hadden de voordeur geforceerd en konden de man vervolgens in bed aanhouden. Hij verzette zich lijdzaam en werd geboeid overgebracht naar de politieauto.*

*De man klaagde nadien dat de politiefunctionarissen hem hadden vernederd door hem slechts gekleed in zijn onderbroek en op blote voeten naar de politieauto over te brengen.*

*Hoewel de politiefunctionarissen wel kleding van de man hadden meegenomen naar het politiebureau en er geen eensluitende verklaringen waren of de man een shirt had gedragen was het niet geheel uit te sluiten dat de man inderdaad in zijn onderbroek was vervoerd. De korpsbeheerder was in eerste aanleg van oordeel dat de klacht over deze gedraging van de politie niet gegrond was. Klager was het met dit oordeel niet eens en diende een klacht in bij de Nationale ombudsman.*

*De Nationale ombudsman was van oordeel dat het met het oog op de menselijke waardigheid in de rede had gelegen de man een laken, deken of dekbed om te slaan, zodat hij niet praktisch naakt over straat hoefde te gaan. Door dit na te laten had de politie gehandeld in strijd met het vereiste van correcte bejegening. De onderzochte gedraging was volgens de Nationale ombudsman niet behoorlijk.*

### **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](http://www.politie.nl/twente).

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

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

