

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).





klachten**VERSLAG** 2008

POLITIE TWENTE

"Onafhankelijk en Objectief"



«waakzaam en dienstbaar»

klachten**VERSLAG** 2008

Dit is een uitgave van Politie Twente, Bureau Interne Veiligheid

April 2009



EEN MILJOEN POLITIECONTACTEN PER JAAR

Medewerkers van de politie hebben dagelijks veelvuldig contact met de bevolking. Wat betreft de politie Twente gaat het om meer dan een miljoen contacten per jaar. Het laat zich raden, dat er soms iets mis gaat. Als politie Twente willen we graag weten wat er niet goed gaat, vanuit een kritische blik naar ons eigen optreden, maar ook om ervan 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 2008.



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.

De Klachtencommissie. Onafhankelijk en objectief.

Als een klager het niet eens is met de afdoening van de klacht door een bemiddeling zal er een formele behandeling van de klacht volgen. In dat geval wordt de Klachtencommissie van de politie Twente ingeschakeld.

De klachtcoördinator van het Bureau Interne Veiligheid draagt er zorg voor dat de voorzitter van de Klachtencommissie alle benodigde stukken ontvangt. De voorzitter beslist vervolgens of de klacht in de klachtencommissie wordt behandeld of dat de klacht alsnog in een intern klachtonderzoek door een klachtbehandelaar – veelal een leidinggevende – kan worden behandeld.

Deze klachtbehandelaar dient niet – direct of indirect – betrokken te zijn bij de gedraging waar de klacht betrekking op heeft.

In beide behandelprocedures oordeelt uiteindelijk de korpsbeheerder over de klacht en deelt dit schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mee.

Volgens de Politiewet 1993 (artikel 61, lid 2 sub a) moet de klachtregeling voor de politie voorzien in het instellen van een commissie, bestaande uit onafhankelijke leden die is belast met de behandeling van en advisering over de klachten.

De commissie is belast met de behandeling van - en de advisering aan de korpsbeheerder over klachten die niet door middel van overleg met de klager of door een bemiddeling konden worden afgehandeld.

Het is uiteraard wenselijk dat de leden van de commissie voldoende kennis hebben van de gang van zaken in een korps en oog hebben voor de specifieke aspecten in de taakuitvoering van de politie.

De klachtencommissie wordt gevormd door een voorzitter en vier leden. Geen van allen hebben een relatie met de politie Twente. De voorzitter en de leden van de klachtencommissie hebben functies in het Openbaar bestuur, de wetenschap, het onderwijs, de geneeskunde en de advocatuur.

Ten behoeve van de zittingen van de klachtencommissie wordt deze opgedeeld in zogenaamde kamers. De voorzitter en twee leden. Voor zover mogelijk wordt de samenstelling van de kamer afgestemd op de aard van het incident waarover geklaagd wordt en de achtergrond van de leden van de klachtencommissie. De klachtencommissie laat zich bijstaan door een secretaris en dat is een medewerker van het Bureau Interne Veiligheid.

De klachtencommissie brengt onafhankelijk advies uit aan korpsbeheerder.

Volgens de wet schenkt de klachtencommissie bij de behandeling en advisering zo nodig aandacht aan de vraag in hoeverre bepaalde klachten wijzen op structurele tekortkomingen in het functioneren van de politie en aan de mogelijke maatregelen om deze tekortkomingen op te heffen.

Er vindt daartoe jaarlijks een overleg plaats tussen de voltallige klachtencommissie en de beheersdriehoek (Korpsbeheerder, hoofdofficier van justitie en korpschef) waarbij ook in algemene zin wordt gesproken over de gang van zaken rond de klachtbehandeling.

In de klachtenregeling voor de politie Twente is expliciet benoemd welke klachten in ieder geval door de klachtencommissie moeten worden behandeld. Het gaat daarbij om schending van grondwettelijke waarborgen, schendingen ten aanzien van het korps, schending van zwaardere zorgvuldigheidseisen (in sfeer van discriminatie of onbevooroordeeldheid), bij disproportioneel geweldgebruik en bij zeer complexe klachten.

Bovendien krijgt de voltallige klachtencommissie alle klachten die niet door de commissie zijn behandeld maar wel formeel door de korpsbeheerder zijn afgedaan naderhand ter beoordeling aangeboden. Ook wordt de klachtencommissie inzage verschafte in de aard van de klachten die door bemiddeling zijn afgedaan.

Nationale ombudsman

Iemand die het niet eens is met de afhandeling van de klacht, kan hier tegen niet in beroep. Wel kan men zich wenden tot de Nationale ombudsman. In 2008 gebeurde dat 3 keer.

De voorzitter van de klachtencommissie over de onafhankelijkheid en objectiviteit van de klachtbehandeling.

De klachtencommissie wordt nadrukkelijk betrokken bij de behandeling van de klachten over het politieoptreden. Daar ligt ook onze verantwoordelijkheid en die wordt ook door ons zo gevoeld en ervaren.

Door inzage te hebben in de aard van de bemiddelingen, de afdoening van de intern behandelde klachten en onze eigen zittingen hebben wij een goed beeld van de wijze waarop klachten bij de politie Twente worden behandeld.

De behandeling van klachten levert leermomenten op. Zowel voor de politie als ook voor de betrokken burger. Immers door een nadere uitleg over het politie-optreden leren ook zij over de wijze waarop de politie in onze maatschappij optreedt.

De commissie acht zich tot op heden goed gedocumenteerd en geïnformeerd wat betreft de klachtbehandeling. Natuurlijk kunnen dingen altijd beter. Dat is en blijft ons doel richting de burger en de politie Twente.

Jhr. mr. R.F.R.M. van Rijckevorsel



Klachten in 2008

Het aantal klachten is de laatste 10 jaar vrijwel constant gebleven.

In 2008 hebben wij 175 brieven van burgers ontvangen. Daarvan werden 87 brieven als niet ontvankelijk beschouwd of doorverwezen naar het Openbaar Ministerie. We hebben 88 brieven als klacht behandeld. Daarvan konden er 74 via een bemiddeling worden opgelost. Er bleven dus 14 klachten over die formeel zijn behandeld. Van deze klachten werden er 2 door de klachtencommissie behandeld.

Eén klacht kan uit meerdere gedragingen bestaan. In 2008 was er sprake van 20 gedragingen uit de 14 formeel behandelde klachten. Van deze 20 gedragingen werd 65% van de gedragingen als gegrond aangemerkt.

Aantal klachten	2007	2008
Gegrond	21 (over 60 gedragingen) 22%	14 (over 20 gedragingen) 65%
Ongegrond	72%	35%
Geen oordeel mogelijk	6%	0%
Soort klachten	2007	2008
Bejegening	35% (19% gegrond)	35% (57% gegrond)
Optreden n.a.v. aangiften en meldingen	17% (10% gegrond)	20% (50% gegrond)
Geweldsgebruik	0% (0% gegrond)	10% (50% gegrond)
Vrijheidsbenemende maatregelen	8% (0% gegrond)	8% (0% gegrond)

- **Bejegening:** iemand voelt zich onheus bejegend door een agent of andere medewerker van de politie.
- **Optreden naar aanleiding van een aangifte of melding:** iemand is ontevreden over de behandeling van een aangifte of melding bij de politie.
- **Hulpverlening:** slachtofferhulp, burenruzies, overig.
- **Vrijheidsbenemende maatregelen:** iemand is ontevreden omdat de politie inbreuk heeft gemaakt op zijn of haar recht op vrijheid.

Een uitspraak van de korpsbeheerder in 2008

Tijdens een verkeerscontrole werd omstreeks 23.15 uur een 16-jarige bestuurder van een bromfiets aangehouden omdat hij onder invloed van alcohol aan het verkeer deelnam. Hem werd een rijverbod opgelegd van 7 uren en omdat hij zogenaamd beginnend bestuurder was, werd zijn rijbewijs AM ingevorderd. De jongen koos er voor om met zijn scooter aan de hand terug te lopen naar zijn ouderlijke woning 10 km verderop.

Er werd nadien geklaagd over het feit dat de politie had nagelaten de ouders van betrokkene te bellen. Dat vond men onbehoorlijk vanwege de jeugdige leeftijd van betrokkene. Bovendien had de politie het rijbewijs ingevorderd maar de betrokkene wel zijn scooter meegegeven. Dat vond men opvoedkundig onbegrijpelijk. De klacht was niet tegen het strafrechtelijke politieoptreden gericht.

De politie Twente gebruikt een zogenaamd Jeugd ABC. Hierin zijn alle regelingen opgenomen die met minderjarigen te maken hebben in de meest brede zin van het woord. In dit overzicht staat expliciet omschreven dat indien een minderjarige heengezonden wordt, deze onder het wettelijke gezag van de ouders moet worden gesteld. In beginsel moet de minderjarige door ouders worden opgehaald van het bureau. Indien de situatie dit vereist dient de politie de minderjarige thuis te brengen. De politie is verantwoordelijk voor het welzijn van de minderjarige totdat het kind veilig en aan de goede zorg van de ouders is overgedragen.

De korpsbeheerder kwam tot de conclusie dat de betrokken politiefunctionarissen niet conform de regelingen hebben gehandeld en heeft de klacht als gegrond aangemerkt.

De bij deze klacht betrokken politiefunctionarissen ervoeren deze klacht als heel vervelend en boden daarvoor hun welgemeende excuses aan.

Een uitspraak van de Nationale ombudsman in 2008

Verzoeker was door een politieambtenaar staande gehouden en bekeurd omdat hij zonder helm op zijn bromfiets reed. Er ontstond een discussie over de bekeuring. Tijdens het uitschrijven van de bekeuring pakte verzoeker zijn paspoort uit handen van de politieambtenaar, waarbij ook diens notitieboekje werd meegepakt. Dit viel op de grond. De politieambtenaar hield verzoeker aan wegens ambtsbelemmering.

Hierbij ontstond een worsteling waarna verzoeker geboeid werd overgebracht naar het politiebureau. De Nationale ombudsman was van mening dat een deel van de klacht over dit politieoptreden niet gegrond was.

In zijn slotbeschouwing liet de Nationale ombudsman weten dat het voor de politie niet eenvoudig was om de normale politietaak tegenover verzoeker uit te voeren. Verzoeker had in de ogen van de Nationale ombudsman moeite gehad om een rol als burger te kiezen die passend is in onze maatschappelijke verhoudingen. De politie oefent overheidsgezag uit en dat vereist ook dat gezag door burgers die met de politie te maken krijgen, wordt aanvaard. In redelijkheid kan enige discussie over een bekeuring wel worden gevoerd. Doch de burger heeft uiteindelijk te aanvaarden dat hij zich tegenover de strafrechter moet verantwoorden. De Nationale ombudsman merkt nog op dat deëscalerend optreden bij een confrontatie met een burger een essentieel aandachtspunt voor professioneel politieoptreden vormt.

De volledige tekst van dit rapport is na te lezen op www.nationaleombudsman.nl, rapport 2008/202.