



 **POLITIE**

klachten**VERSLAG** 2006

POLITIE TWENTE

“rechtmatigheid en klagen”



klachten**VERSLAG** 2006

Dit is een uitgave van politie Twente, Bureau Interne Veiligheid

Mei 2007



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 2006.





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 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 lossen vaak al veel van de onvrede op. Als zo'n bemiddeling niet mogelijk is volgt er conform de klachtregeling een formele behandeling. Dat kan door een intern klachtonderzoek door de politie of een zelfstandig onderzoek door onafhankelijke leden van de Klachtencommissie.

Nationale ombudsman

Iemand die het niet eens is met de afhandeling van de klacht, kan zich wenden tot de Nationale ombudsman. In 2006 gebeurde dat vier keer.

De Nationale ombudsman over de klachtbehandeling bij de politie Twente.

Serius ingaan op klachten van burgers over de politie is om twee redenen belangrijk. Ten eerste omdat de politie zo kan leren van wat er eventueel mis kan gaan en wat verbeterd kan worden. De politietaak is ingewikkeld en er zijn miljoenen contacten met burgers. Uiteraard gaat er dan wel eens wat mis. Maar het zou wel vreemd zijn wanneer van eventuele fouten niets geleerd wordt. Ten tweede wekt de mogelijkheid van het indienen van klachten vertrouwen bij de burger. Burgers snappen ook wel dat er bij de politie soms fouten worden gemaakt, maar zij willen graag serieus genomen worden als ze daar aandacht voor vragen.

Vaak gaat het er om dat mensen gehoord willen worden en hun verhaal kwijt willen. Soms gaat het om gebeurtenissen waarbij je je afvraagt of het wel goed is gegaan. Dan past het om open en onbevangen onderzoek te doen en antwoord te geven op vragen die rijzen. Het overgrote deel van de klachten wordt intern door de politiekorpsen goed afgehandeld. De onafhankelijkheid van de klachtcommissie is daarbij belangrijk voor het vertrouwen van de burger. Bij slechts een heel klein deel van de klachten leidt de ontevredenheid van de burger tot een klacht bij de Nationale ombudsman. Dit externe klachtrecht draagt ertoe bij dat de behoorlijkheidsnormen voor het politietoedelen zich verder ontwikkelen.

De politie Twente laat een gezond klachtenbeeld zien. In verhouding tot andere korpsen registreert het korps Twente weinig klachten. In de wijze van klachtafhandeling zie ik enkele mooie lichtpuntjes. Bemiddeling vormt kennelijk een krachtige methode om klachten op te lossen. Cijfers illustreren dat: tegenover 17 formeel behandelde klachten staan maar liefst 65 succesvol bemiddelde klachten. Over de jaren 2005 naar 2006 is een daling zichtbaar van de bejegeningklachten van 39% naar 27%. Als dit betekent dat de kwaliteit van de bejegening van het korps is toegenomen, dan is een compliment op zijn plaats.

dr. Alex F.M. Brenninkmeijer

Rechtmatigheid en klagen

Jaarlijks ontvangen wij meerdere klachten die gaan over de rechtmatigheid van het politieoptreden. Klagers vonden bijvoorbeeld dat zij ten onrechte door de politie waren aangehouden of zij waren het niet eens met een bekeuring.

De korpsbeheerder doet echter geen uitspraken over de rechtmatigheid van het politieoptreden. Dit is immers voorbehouden aan de officier van justitie, dan wel naderhand, de rechter.

De korpsbeheerder kan dan ook op basis van artikel 9:8, eerste en tweede lid van de Algemene wet bestuursrecht besluiten sommige klachten niet in behandeling te nemen.

De korpsbeheerder is onder andere niet verplicht een klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:

- *waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;*
- *waartegen door de klager beroep kan of kon worden ingesteld;*
- *die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest;*
- *zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.*



Als de korpsbeheerder een klacht niet in behandeling neemt wordt de klager zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen vier weken na de ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld. De klager wordt daarbij gewezen op de mogelijkheid om bij de Nationale ombudsman een klacht in te dienen.

In 2006 werden op grond hiervan 41 klagers doorverwezen naar het Openbaar Ministerie.

Klachten in 2006

Het aantal klachten is de laatste 10 jaar vrijwel constant gebleven. In 2006 hebben wij 123 klachten over het politietoedreden ontvangen. Daarvan werden er 41 doorverwezen naar het Openbaar Ministerie en konden er 65 via een bemiddeling worden opgelost.

Van de 30 gedragingen uit de 17 formeel behandelde klachten werd 13% van de gedragingen als gegrond aangemerkt. Van de 17 formeel behandelde klachten werden er overigens 9 door de klachtencommissie behandeld.

De gemiddelde termijn waarbinnen klachten afgehandeld werden, was in 2006 met 18 weken nog steeds veel te lang.

Aantal klachten	2005	2006
Gegrond	22 (over 48 gedragingen) 17%	17 (over 30 gedragingen) 13%
Ongegrond	79%	87%
Geen oordeel mogelijk	4%	0%
Soort klachten	2005	2006
Bejegening	39% (22% gegrond)	27% (25% gegrond)
Optreden n.a.v. aangiften en meldingen	15% (14% gegrond)	17% (0% gegrond)
Geweldsgebruik	9% (0% gegrond)	10% (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.
- **Geweldsgebruik:** iemand is verontwaardigd over het gebruik van geweld bij een aanhouding.

Een uitspraak van de Klachtencommissie in 2006

Klaagster werd ingesloten in een cellencomplex van de politie Twente. Zij gaf aan dat zij een sigaret wenste te roken en dat zij met haar raadvrouw wilde bellen. Dat werd haar niet toegestaan. Vervolgens ontstond er onenigheid tussen klaagster en een arrestantenbewaarder. Klaagster probeerde de arrestantenbewaarder te spugen en trok zijn overhemd kapot. Klaagster zou van de arrestantenbewaarder een schop tegen haar billen hebben gehad.

De klachtencommissie was van mening dat het gedrag van klaagster haar kon worden aangerekend. Ook in een cellencomplex zijn gedragsregels waaraan men gehouden is. Spugen kan in het geheel niet en dat heeft ertoe geleid dat de arrestantenbewaarder haar bij haar nek heeft vastgepakt en haar met enige kracht naar de cel heeft gebracht. Het klopt dat zij een schop tegen haar billen of anders gezegd “een trap onder haar gat” heeft gehad. Over de mate en intensiteit van de trap zijn de meningen bij haar en aangeklaagden verdeeld. Alhoewel gezegd moet worden dat het niet voor de hand ligt om iemand met behulp van zijn benen tot voortgang te bewegen, was de commissie van mening dat ook gezien de getuigenverklaringen er geen disproportioneel geweld tegen klaagster was gebruikt.

Een uitspraak van de Nationale ombudsman in 2006

Een vrouw werd 's avonds aangehouden voor verduistering (in dienstbetrekking) dan wel diefstal van ongeveer 45 flessen shampoo. Zij werd diezelfde avond verhoord en legde een bekennende verklaring af. Zij moest de nacht in het politiebureau doorbrengen en werd de volgende ochtend weer verhoord. Daarna werd zij in vrijheid gesteld. De vrouw werd door de rechter veroordeeld ter zake verduistering in dienstbetrekking, waartegen zij niet in beroep ging. Wel klaagde zij vele maanden later over het feit dat de politie haar die nacht heeft opgehouden in het politiebureau, terwijl de zaak inmiddels rond was. De korpsbeheerder nam deze klacht op grond van de klachtenregeling niet in behandeling en verwees klaagster naar de Nationale ombudsman. Deze besloot de klacht wel te behandelen.

De Nationale ombudsman overwoog dat er nog wel sprake was van een zeker onderzoeksbelang, omdat nog onduidelijk was over welke periode en hoeveel precies was meegenomen. Er was dus sprake van rechtmatige vrijheidsbeneming. Echter, na klaagsters verklaring was er al voldoende materiaal voor een eventuele veroordeling, terwijl het niet ging om een enorme hoeveelheid goederen met grote waarde. Niet viel in te zien waarom verzoekster niet de volgende dag op het politiebureau had kunnen worden uitgenodigd voor het afleggen van een verklaring. De onderzochte gedraging werd door de Nationale ombudsman niet behoorlijk geacht wegens strijdigheid met het evenredigheidsvereiste.

De volledige tekst van dit rapport is na te lezen op www.nationaleombudsman.nl, rapport 2007/037

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).

