

Jaarverslag klachtencommissie eenheid Den Haag 2014

Inhoudsopgave:

1.	Voorwoord	2
2.	Algemeen	3
3.	Samenstelling commissie	3
4.	Klachtbehandeling	3
5.	Voortgang werkzaamheden.	4
6.	Cijfermatig overzicht	5
7.	Oordeel klachtelementen nader bekeken	5
8.	Opvallende zaken.....	6
	Bijlage 1. Cijfermatig overzicht van de klachten in tweede aanleg 2014.....	6

1. Voorwoord

Nam het aantal klachten in de voorafgaande jaren af, 2014 vertoonde ineens een scherp stijgende tendens. Voor een deel was deze toename het gevolg van een serie klachten die het Actiecomité Herstel van Vertrouwen bij de commissie neerlegde. Maar zoals hieronder nader wordt uiteengezet, heeft de klachtencommissie de indruk dat ook de kwaliteit van de klachtbehandeling in eerste aanleg voor een aanzienlijk deel aan de toename debet is. Verder hebben klagers nogal eens het gevoel dat het pas met de behandeling van hun klacht bij de commissie serieus wordt. Zij slaan de eerste aanleg dan over. Dat valt te betreuren, omdat daarmee afbreuk wordt gedaan aan het primaire belang van de klachtprocedure: het herstel van het vertrouwen van de burger in de politie.

De commissie dringt er bij de leiding van de politie sterk op aan dat in de kwaliteit en het karakter van de klachtbehandeling op de politiebureaus wordt geïnvesteerd. Wellicht moet het besluit de klachtbehandeling te decentraliseren worden herzien. Hoewel een afdoening “aan de basis” voordelen kan hebben, kan het tot grote verschillen in kwaliteit aanleiding geven.

Mede door de toename van het aantal klachten kon de commissie in 2014 veel minder zaken binnen de gestelde termijn afdoen. Daaraan was echter ook een adering op het secretariaat debet. Was een van de ervaren secretarissen gedurende het hele jaar vooral met opvang in de eerste aanleg belast, een tweede routinier nam tegen het eind van het jaar afscheid. De werkdruk op het secretariaat was dus erg groot. De commissie realiseerde zich daarbij eens te meer hoezeer zij altijd met de kwaliteit en de omvang van de productie van haar secretariaat verweerd is geweest.

Mr. Willem F. Korthals Altes
voorzitter Klachtencommissie eenheid Den Haag

Den Haag, 1 april 2015.

2. Algemeen

Op 1 januari 2013 trad de Politiewet 2012 in werking. Op grond hiervan werden de voormalige politieregio's Haaglanden en Hollands Midden samengevoegd tot de regionale eenheid Den Haag. Voor de eenheid Den Haag werd een nieuwe klachtencommissie gevormd, waarvan de korpschef de leden per 1 januari 2013 heeft benoemd.

Vanuit wet- en regegeving krijgt de politie al veel beginselen voor behoorlijk politieoptreden mee. Wet- en regelgeving zijn echter niet uitputtend, en hebben interpretatie nodig. Door de verplichting te zorgen voor een klachtenregeling heeft de wetgever te kennen gegeven dat klachten geen bagatel zijn. Klachten van burgers over het optreden van de politie zijn aanwijzingen dat er in de omgang tussen hen mogelijk iets misgegaan is. Klachten zijn te beschouwen als signalen uit samenleving dat het schort aan gedrag, aan kennis en vaardigheden of dat van een conflict tussen procedure / proces versus praktijk binnen de politieorganisatie sprake is.

Een goede behandeling van klachten kan dus bijdragen aan imago, legitimiteit en presterend vermogen/horizontaal lerend vermogen van de politie. Er wordt immers een vinger op zere plekken gelegd. Voor de politiepraktijk van alledag zijn klachten een belangrijk hulpmiddel. Ze bevatten (indirect) ongeschreven gedragsnormen ten behoeve van verdere invulling van of aanvulling op de bevoegdheden van de politie. Met andere woorden: klachten dragen bij aan een professionele politie, op individueel/ operationeel niveau en op abstract/ tactisch en strategisch niveau binnen de politie.

Primair streeft de politie ernaar klachten in samenspraak met de burger uit de wereld te helpen. Door middel van gesprekken wordt de klacht geanalyseerd en gezamenlijk gezocht naar een oplossing. Lukt dit niet, dan kan een burger zijn klacht voorleggen aan de (onafhankelijke) klachtencommissie (hierna de commissie). Deze is belast met de behandeling van klachten over gedragingen van bij de eenheid Den Haag werkzame politieambtenaren en het gevraagd of ongevraagd adviseren van de politiechef over de behandeling van klachten.

Met dit verslag over het jaar 2014 geeft de commissie informatie over haar werkzaamheden en het cijfermatige effect daarvan.

3. Samenstelling commissie

De commissie is samengesteld uit personen die een onafhankelijke positie ten opzichte van de politie eenheid Den Haag innemen. Zij komen uit diverse maatschappelijke geledingen. De leden van de commissie worden, op voordracht van de politiechef, voor een periode van vier jaar door de korpschef benoemd. Deze zittingstermijn kan eenmaal voor een periode van vier jaar worden verlengd.

De commissie bestond in 2014 uit de volgende personen:

De heer mr. W.F. Korthals Altes, voorzitter.

Mevrouw C.C.W. Moolenburgh-Pieper, arts, plaatsvervangend voorzitter.

De heer W.A.M. Collignon, lid.

De heer mr. C. Krijger, lid

Mevrouw G.W. Lachmon, lid

De heer A.J. Peekstok, lid.

De heer drs. A.C.J. Schrama

De heer mr. R. Terpstra, lid

De heer J.B. Teunissen, lid.

In 2014 zijn de leden Collignon, Krijger en Lachmon voor een periode van vier jaar herbenoemd.

Aan de commissie zijn de heer C.J.J. van Rijsbergen en mevrouw drs. A.S. de Jonge als secretarissen toegevoegd. Daarnaast staat de heer C. van Leeuwen als secretaris op de lijst, maar hij was het afgelopen jaar vooral met de behandeling van klachten in eerste aanleg belast. De secretarissen maken geen deel van de commissie uit. Halverwege 2014 is de heer H.H.A. Bergman op tijdelijke basis als secretaris aan de commissie toegevoegd. De commissie nam op 1 november 2014 afscheid van de heer Van Rijsbergen, die gebruik maakte van de zogenoemde 18-maandenregeling.

4. Klachtbehandeling

Klachten dienen, indien de commissie met de behandeling van en advisering over de klacht is belast, binnen 14 weken na ontvangst te worden afgehandeld. Indien de klacht niet binnen deze termijn wordt afgehandeld, kan de termijn met ten hoogste vier weken worden verlengd.

Indien de klacht niet door overleg met klager of door bemiddeling kan worden afgehandeld, wordt het klachtonderzoek uitgevoerd en vormt de klachtbehandelaar van het betreffende team een klachtdossier. Deze klachtbehandeling dient ter voorbereiding op de behandeling van de klacht door de commissie.

Aandachtspunten

Nadat het aantal klachten in de voorgaande jaren een dalende tendens had vertoond, werd de commissie in 2014 met een aanzienlijke toename geconfronteerd. Per 31 december 2014 hadden 160 klagers om een behandeling van hun klacht door de commissie verzocht.

Het komt de commissie voor dat de kwaliteit van de behandeling van klachten in de eerste fase, op het politiebureau, geregeld te wensen overlaat. De toestroom zou mede daaraan te wijten kunnen zijn. Meermalen komt geen bemiddelingsgesprek tot stand. Verder wordt de afdoeningsbrief nogal eens onhandig geformuleerd. Daardoor worden klagers geprikkeld tot een beroep op de commissie. Mogelijk liggen onhandigheid, onervarenheid en/of ondeskundigheid van de klachtbehandelaars hieraan ten grondslag.

Ook de landelijke klachtenfolder zou op de hausse van klachten van invloed kunnen zijn. In deze folder staat prominent dat klagers bemiddeling kunnen "overslaan" en hun klacht direct formeel, d.w.z. door de commissie, kunnen laten behandelen. Een klager wordt als het ware uitgenodigd zijn klacht bij de commissie neer te leggen. Dit doet geen recht aan het belangrijkste uitgangspunt van klachtbehandeling: het herstel van het vertrouwen van de burger in de politie.

De commissie constateert net als in 2013 in het algemeen een dalende tendens in de kwaliteit van de stukken die zij krijgt aangeleverd, ook al worden teams, indien deze niet aan de eisen van tijdigheid en kwaliteit voldoen, hierop via de hiërarchieke lijn aangesproken.

Zo zijn de gespreksverslagen geregeld tamelijk standaard geformuleerd. Niet zelden bevatten verklaringen van verschillende politieambtenaren letterlijk dezelfde bewoordingen, wat – vooral bij klagers – de indruk wekt dat van "knippen-plakken" sprake is. Dit brengt ook het risico mee dat aan nuanceringen wordt voorbij gegaan en vervlakking optreedt. Het komt verder voor dat politieambtenaren zich "de zaak" niet meer kunnen herinneren of zich in het door klagers gestelde "niet herkennen". Dat is voorstelbaar, indien de klacht een incident van geruime tijd geleden betreft. Maar als de zaak van recenter datum is, wekt deze frase de indruk een gelegenheidsexcuus te zijn, met als gevolg dat de commissie zich gedwongen ziet zich te onthouden van een oordeel over de gewraakte handeling.

Geregeld wekken de slotregels van een afdoeningsbrief wrevel bij klager, als gesteld wordt dat "de bureauchef ervan uitgaat dat de klacht hiermee naar tevredenheid is afgedaan." De commissie prefereert een minder concluderende slotzin.

Verder is het de commissie opgevallen dat het bij door haar te behandelen klachten geregeld voorkomt dat geen bemiddelingsgesprek is gehouden. Dit gesprek wordt klager niet voorgesteld of de betekenis daarvan wordt hem dermate onduidelijk uitgelegd dat hij van dit gesprek afziet. De commissie dringt erop aan een bemiddelingsgesprek zoveel als doenlijk te houden en ook goed voor te bereiden.

Een en ander houdt in dat het de moeite loont te investeren in klachtbehandeling in eerste aanleg.

Nogmaals vraagt de commissie aandacht voor de begrippen *informeel* en *formeel*, die bij klagers verwarring wekken. De commissie prefereert het gebruik van de termen *eerste en tweede aanleg*, zoals ook landelijk aanbevolen. Dit voorkomt de indruk bij klagers dat een informele behandeling van hun klacht per definitie niet serieus is, met gevolg dat zij hun klacht (direct) aan de klachtencommissie voorleggen.

5. Voortgang werkzaamheden.

Het aantal in behandeling genomen klachten is hieronder aangegeven.

In behandeling genomen	2014
Aantal klachten	160
Aantal afgehandeld	97
Nog in behandeling	63

De nog in behandeling zijnde klachten worden in de loop van 2015 afgehandeld.

In 2014 handelde de commissie 30% van de klachten binnen de wettelijk maximale termijn van 18 weken af. De gemiddelde duur van de klachtafhandeling bedroeg 28 weken.

De door de commissie afgehandelde klachten worden hieronder uitgesplitst naar afhandelingstermijn.

Afhandelingstermijn	2014	%
afgehandeld binnen 14 weken	13	13%
afgehandeld tussen 14 en 18 weken	2	2%
afgehandeld tussen 18 en 22 weken	6	6%
afgehandeld na 22 weken	77	77%
Totaal afgehandelde klachten	98	100%
Gemiddelde afhandelingstermijn in weken	28	

(NB! De percentages zijn afgerond)

In 2014 werden aan de politiechef geen adviezen gegeven over beleidsaspecten.

Afhandelingstermijn	2013	%
afgehandeld binnen 14 weken	14	16%
afgehandeld tussen 14 en 18 weken	15	17%
afgehandeld tussen 18 en 22 weken	21	24%
afgehandeld na 22 weken	37	43%
Totaal afgehandelde klachten	87	100%
Gemiddelde afhandelingstermijn in weken	22	

In 2013 werden 118 klachten in behandeling genomen.

In 2012 brachten de korpsen Haaglanden en Hollands Midden elk afzonderlijk een jaarverslag uit. Onderstaande gegevens betreffen het toenmalige korps Haaglanden.

Afhandelingstermijn	2012	%
afgehandeld binnen 14 weken	37	51%
afgehandeld tussen 14 en 18 weken	18	25%
afgehandeld tussen 18 en 22 weken	10	14%
afgehandeld na 22 weken	7	10%
Totaal afgehandelde klachten	72	100%
Gemiddelde afhandelingstermijn in weken	16	

In 2012 werden 76 klachten in behandeling genomen.

6. Cijfermatig overzicht

Voor een totaaloverzicht wordt verwezen naar de bijlage.

Van de in totaal tegen de eenheid Den Haag ingediende klachten werd 14% (160 van 1178) ter advisering voorgelegd aan de commissie.

Verhoudingsgewijs behandelde de commissie veel klachten van de teams Gouda 66% (16 van de 24); De Heemstraat 32% (15 van 46); Jan Hendrikstraat 30% (14 van 46); Hoefkade 28% (13 van 46) en Zoetermeer 68% (13 van 19)

De commissie behandelde in het geheel geen klachten van de teams Katwijk (0 van 11) en Zuidplas-Waddinxveen (0 van 24) .

De gemeenten Den Haag en Zoetermeer zijn de gemeenten met de meeste door de commissie behandelde klachten.

Iedere klacht kan een of meer klachtelementen bevatten. Bij de registratie en behandeling wordt gebruik gemaakt van de landelijke standaard klachtelementen ten einde registratie en vergelijking van de cijfers mogelijk te maken. In totaal behandelde de commissie in 2014 228 klachtelementen.

Het klachtelement "bejegening/houding/gedrag" komt het meeste voor (19%), gevolgd door het klachtelement "vrijheidsbeneming"(12%).

7. Oordeel klachtelementen nader bekeken

Hieronder wordt een overzicht gegeven van het oordeel van de commissie over het totaal van de klachtelementen.

De beoordelingen van de commissie zijn ook vergeleken met de zienswijze van de teamchefs. Tussen de commissie en de teamchefs is een verschil waarneembaar in het percentage gegrond (commissie 21% en teamchefs 9%) en niet gegrond (commissie 64% en teamchefs 86%).

Oordeel klachtelementen	Commissie 2014		Teamchef 2014	
	aantal	%	aantal	%

Gegrond	41	21%	17	9%
Niet gegrond	125	64%	158	86%
geen oordeel	25	13%	9	5%
Niet ontv/bevoegd	4	2%	0	0%
totaal behandeld	195	100%	184	100%

Een overzicht per klachtelement van het jaar 2014 is als bijlage bijgevoegd.

8. Opvallende zaken.

Onder de klagers bevond zich in 2014 een drietal bijzondere groeperingen. Ten eerste diende het Comité Herstel van Vertrouwen bij de Nationale ombudsman zestig klachten in over het optreden van de politie in de Haagse Schilderswijk. De Nationale ombudsman nam deze klachten niet in behandeling, nu behandeling ervan nog niet conform procedure was afgerond. Hij wees zeventien klachten terug voor behandeling door de commissie. Uiteindelijk heeft de commissie twaalf klachten met voorrang behandeld. Mogelijk ten gevolge van de aandacht in de media voor het Comité kwam uit Gouda een groot aantal klachten over etnische profilering. Niemand van deze klagers wenste met de politie de klacht te bespreken en wilde direct een behandeling door de commissie, vanuit het gevoel dat "de politie niet te vertrouwen is". In Zoetermeer bevindt zich een vaste groep van klagers, die met de regelmaat van de klok over vaste onderwerpen, d.w.z. bevoegdheden van de politie, klachten indient. Deze groep bestaat goeddeels uit jongeren, die alleen schriftelijk communiceren. Ook zij wensen direct een behandeling van hun klacht door de commissie.

Genoemde groepen waren goed voor een kwart van de verzoeken om behandeling door de commissie

De commissie kreeg verder een klacht van een jongeman die in het verleden een persoongerichte aanpak had gehad. Nog steeds volgde de politie de man, die fysiek en geestelijk beperkingen heeft, zeer intensief. Voor een deel was die politiebemoeienis terecht. Het gegeven dat hij zich ophield op hangplekken en vaak 's nachts met zijn invalidenkarretje rondzwierf, al dan niet in gezelschap van een hangjongere, vond de commissie onvoldoende reden de jongeman intensief te controleren, nu van concrete overlastgevende c.q. criminele handelingen geen sprake was. Elke aandacht of controle is immers in beginsel een inbreuk op iemands privacy. Voor dergelijke inbreuken dienen dringende en dwingende redenen te zijn. De commissie vond dat de politie zich daarvan onvoldoende rekenschap had gegeven.

Bijlage 1. Cijfermatig overzicht klachten 2014

Uitsplitsing aantal door de commissie behandelde klachten per basisteam / district / dienst							
District 1	aantal	District 2	aantal	District 3	aantal	District 4	aantal
Jan Hendrikstraat	14	Overbosch	5	Laak	3	Zoetermeer	13
De Heemstraat	15	Loosduinen	8	Beresteinlaan	4	Leidschendam-Voorburg	2
Hoefkade	13	Scheveningen	5	Zuiderpark	5	Wassenaar	1
Karnebeek	4	Segbroek	4	Ypenburg-Leidschenveen	4	Pijnacker-Nootdorp	3
Totaal	46	Totaal	22	Totaal	16	Totaal	19
District 5	aantal	District 6	aantal	District 7	aantal	Dienst Reg. Infor. Org.	aantal
Rijswijk	3	Bollenstreek Noord	1	Gouda	16		
Westland	3	Katwijk	0	Zuidplas-Waddinxveen	0		
Delft	8	Noordwijk	2	Krimpenerwaard	1		
		Leiden Noord	2	Alphen aan den Rijn	6		
		Leiden Midden	4	Kaag en Braassem	1		
		Leiden Zuid	2				
Totaal	14	Totaal	11	Totaal	24	Totaal	0

Dienst Reg. Recherche	aantal	Dienst Reg. Oper. Centrum	aantal	Dienst Reg. Oper. Samenw.	aantal	Overig	aantal
Vreemdelingenpolitie	1	Meldkamer	0	Arrestantentaken	0	Arrestatieteam	1
Opsporing A	4			CCB	0	RVHT (HM)	1
Opsporing B	0			Surveillancehonden	2		
Milieu	1			Verkeer	0		
Zeden	0			Bewaken	0		
				Servicecentrum	1		
Totaal	6	Totaal	0	Totaal	3	Totaal	2

Klachtelementen	2014
Aantal klachtelementen	228

Klachtelement	2014	%
Geweld		
1. Fysiek	12	5%
2. Handboeien	5	2%
3. Wapenstok	1	0%
4. Pepperspray	1	0%
5. Diensthond	1	0%
6. Vuurwapen	0	0%

Bevoegdheden		
7. Vrijheidsbeneming	27	12%
8. Binnentreden	7	3%
9. Doorzoeken	0	0%
10. Inbeslagneming	0	0%
11. Fouillering	3	1%
12. Zaakwaarneming	1	0%
13. Identificatie (conf. WID)	8	4%
14. Verhoor	3	1%
Dienstverlening & Service		
15. Bereikbaarheid	1	0%
16. Niet of te laat komen	0	0%
17. Aangifte/klacht niet opnemen	7	3%
18. Informatieverstrekking	12	5%
19. Privacyschending	10	4%
20. Persvoorlichting	0	0%
21. Klachtbehandeling	7	3%
Politieoptreden		
22. Geen of onvoldoende actie	16	7%
23. Onjuiste actie	19	8%
24. Arrestantenbehandeling	0	0%
25. Discriminatie	11	5%
26. Seksuele intimidatie	0	0%
27. Bejegening/houding/gedrag	43	19%
28. Afspraken niet nakomen	2	1%
29. Naam/legitimatie	9	4%
30. Verkeersgedrag	2	1%
31. Vastleggen/verantwoorden	16	7%
32. Deskundigheid	3	1%
33. Objectiviteit	1	0%
Totaal klachtelementen	228	100%

Uitsplitsing klachtelementen naar gegrondheid				
1. Fysiek	com	%	team	%
gegrond	1	7%	0	0%
niet gegrond	8	57%	14	100%
geen oordeel	4	29%	0	0%
niet ontvankelijk	1	7%	0	0%
totaal behandeld	14	100%	14	100%
2. Handboeien	com	%	team	%
gegrond	1	25%	0	0%
niet gegrond	3	75%	4	100%
geen oordeel	0	0%	0	0%
niet ontvankelijk	0	0%	0	0%
totaal behandeld	4	100%	4	100%
3. Wapenstok	com	%	team	%
gegrond	0		0	
niet gegrond	0		0	
geen oordeel	0		0	

12. Zaakwaarneming	com	%	team	%
gegrond	0		0	
niet gegrond	0		0	
geen oordeel	0		0	
niet ontvankelijk	0		0	
totaal behandeld	0		0	
13. Identificatie (conform W.I.D.)	com	%	team	%
gegrond	0	0%	0	0%
niet gegrond	3	75%	2	50%
geen oordeel	1	25%	2	50%
niet ontvankelijk	0	0%	0	0%
totaal behandeld	4	100%	4	100%
14. Verhoor	com	%	team	%
gegrond	0	0%	0	0%
niet gegrond	1	100%	1	100%
geen oordeel	0	0%	0	0%

niet ontvankelijk	0		0	
totaal behandeld	0		0	
4. Pepperspray	com	%	team	%
gegrond	0	0%	0	0%
niet gegrond	2	67%	3	100%
geen oordeel	1	33%	0	0%
niet ontvankelijk	0	0%	0	0%
totaal behandeld	3	100%	3	100%
5. Diensthond	com	%	team	%
gegrond	0	0%	0	0%
niet gegrond	2	100%	2	100%
geen oordeel	0	0%	0	0%
niet ontvankelijk	0	0%	0	0%
totaal behandeld	2	100%	2	100%
6. Vuurwapen	com	%	team	%
gegrond	0		0	
niet gegrond	0		0	
geen oordeel	0		0	
niet ontvankelijk	0		0	
totaal behandeld	0		0	
7. Vrijheidsbeneming	com	%	team	%
gegrond	1	8%	1	8%
niet gegrond	11	85%	12	92%
geen oordeel	1	8%	0	0%
niet ontvankelijk	0	0%	0	0%
totaal behandeld	13	100%	13	100%
8. Binnentreden	com	%	team	%
gegrond	1	13%	0	0%
niet gegrond	7	88%	8	100%
geen oordeel	0	0%	0	0%
niet ontvankelijk	0	0%	0	0%
totaal behandeld	8	100%	8	100%
9. Doorzoeken	com	%	team	%
gegrond	0		0	
niet gegrond	0		0	
geen oordeel	0		0	
niet ontvankelijk	0		0	
totaal behandeld	0		0	
10. Inbeslagneming	com	%	team	%
gegrond	1	100%	0	0%
niet gegrond	0	0%	1	100%
geen oordeel	0	0%	0	0%
niet ontvankelijk	0	0%	0	0%
totaal behandeld	1	100%	1	100%
11. Fouilleren	com	%	team	%
gegrond	0		0	
niet gegrond	0		0	
geen oordeel	0		0	
niet ontvankelijk	0		0	
totaal behandeld	0		0	

23. Onjuiste actie	com	%	team	%
gegrond	6	25%	4	17%
niet gegrond	16	67%	17	71%
geen oordeel	2	8%	3	13%
niet ontvankelijk	0	0%	0	0%
totaal behandeld	24	100%	24	100%
24. Arrestantenbehandeling	com	%	team	%
gegrond	1	20%	0	0%
niet gegrond	4	80%	4	80%
geen oordeel	0	0%	1	20%
niet ontvankelijk	0	0%	0	0%
totaal behandeld	5	100%	5	100%
25. Discriminatie	com	%	team	%
gegrond	0	0%	0	0%
niet gegrond	1	100%	1	100%
geen oordeel	0	0%	0	0%
niet ontvankelijk	0	0%	0	0%
totaal behandeld	1	100%	1	100%
26. Seksuele intimidatie	com	%	team	%
gegrond	0		0	
niet gegrond	0		0	
geen oordeel	0		0	
niet ontvankelijk	0		0	
totaal behandeld	0		0	
27. Bejegening/houding/gedrag	com	%	team	%
gegrond	16	33%	6	12%

niet ontvankelijk	0	0%	0	0%
totaal behandeld	1	100%	1	100%
15. Bereikbaarheid	com	%	team	%
gegrond	0		0	
niet gegrond	0		0	
geen oordeel	0		0	
niet ontvankelijk	0		0	
totaal behandeld	0		0	
16. Niet of te laat komen	com	%	team	%
gegrond	0		0	
niet gegrond	0		0	
geen oordeel	0		0	
niet ontvankelijk	0		0	
totaal behandeld	0		0	
17. Aangifte/klacht niet opnemen	com	%	team	%
gegrond	4	80%	2	40%
niet gegrond	1	20%	3	60%
geen oordeel	0	0%	0	0%
niet ontvankelijk	0	0%	0	0%
totaal behandeld	5	100%	5	100%
18. Informatieverstrekking	com	%	team	%
gegrond	11	48%	7	30%
niet gegrond	12	52%	15	65%
geen oordeel	0	0%	1	4%
niet ontvankelijk	0	0%	0	0%
totaal behandeld	23	100%	23	100%
19. Privacyschending	com	%	team	%
gegrond	0	0%	0	0%
niet gegrond	1	100%	1	100%
geen oordeel	0	0%	0	0%
niet ontvankelijk	0	0%	0	0%
totaal behandeld	1	100%	1	100%
20. Persvoorlichting	com	%	team	%
gegrond	0	0%	0	0%
niet gegrond	1	100%	1	100%
geen oordeel	0	0%	0	0%
niet ontvankelijk	0	0%	0	0%
totaal behandeld	1	100%	1	100%
21. Klachtbehandeling	com	%	team	%
gegrond	5	45%	1	9%
niet gegrond	6	55%	7	64%
geen oordeel	0	0%	3	27%
niet ontvankelijk	0	0%	0	0%
totaal behandeld	11	100%	11	100%
22. Geen of onvoldoende actie	com	%	team	%
gegrond	6	35%	2	12%
niet gegrond	10	59%	14	82%
geen oordeel	1	6%	1	6%
niet ontvankelijk	0	0%	0	0%
totaal behandeld	17	100%	17	100%

Totaal klachtelementen	com	%	team	%
gegrond	66	28%	27	12%
niet gegrond	130	56%	172	74%
geen oordeel	34	15%	33	14%
niet ontvankelijk	2	1%	0	0%
totaal behandeld	232	100%	232	100%

niet gegrond	18	37%	30	61%
geen oordeel	15	31%	13	27%
niet ontvankelijk	0	0%	0	0%
totaal behandeld	49	100%	49	100%
28. Afspraken niet nakomen	com	%	team	%
gegrond	1	20%	0	0%
niet gegrond	4	80%	5	100%
geen oordeel	0	0%	0	0%
niet ontvankelijk	0	0%	0	0%
totaal behandeld	5	100%	5	100%
29. Naam/legitimatie	com	%	team	%
gegrond	2	20%	0	0%
niet gegrond	4	40%	8	80%
geen oordeel	4	40%	2	20%
niet ontvankelijk	0	0%	0	0%
totaal behandeld	10	100%	10	100%
30. Verkeersgedrag	com	%	team	%
gegrond	1	50%	0	0%
niet gegrond	0	0%	0	0%
geen oordeel	1	50%	2	100%
niet ontvankelijk	0	0%	0	0%
totaal behandeld	2	100%	2	100%
31. Vastleggen/verantwoorden	com	%	team	%
gegrond	3	30%	2	20%
niet gegrond	4	40%	7	70%
geen oordeel	3	30%	1	10%
niet ontvankelijk	0	0%	0	0%
totaal behandeld	10	100%	10	100%
32. Deskundigheid	com	%	team	%
gegrond	5	42%	2	17%
niet gegrond	7	58%	9	75%
geen oordeel	0	0%	1	8%
niet ontvankelijk	0	0%	0	0%
totaal behandeld	12	100%	12	100%
33. Objectiviteit	com	%	team	%
gegrond	0	0%	0	0%
niet gegrond	4	67%	3	50%
geen oordeel	1	17%	3	50%
niet ontvankelijk	1	17%	0	0%
totaal behandeld	6	100%	6	100%