



JAARVERSLAG KLACHTENCOMMISSIE POLITIE OOST-NEDERLAND 2016

Redactie: Sandra Tissingh-van Gent
Zwolle, 26 januari 2017

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	1
Voorwoord	2
Inleiding	3
Samenstelling klachtencommissie	4
Werkzaamheden	5
Klachten en evaluatie	6
Totaaloverzicht en termijnen	6
Soorten behandeling	7
Meest voorkomende klachtrubrieken en hun afdoeningen	8
Aanbevelingen	8
Bijlage Klachtrubrieken	10
Bijlage Klachten per gemeente	11

Voorwoord

Hierbij wordt u aangeboden het jaarverslag van de politiekklachtencommissie Oost-Nederland.

Vooraf dient opgemerkt te worden dat dit verslag ook informatie bevat uit de eerste fase van klachtbehandeling. Voor de gegevens uit die fase draagt de commissie geen verantwoordelijkheid.

In het verslag treft u informatie aan over het aantal ingekomen klachten, de wijze van afdoening van de klachten in de eerste en tweede fase en de gegeven adviezen naar aanleiding van de door de klachtencommissie behandelde klachten. Met het geven van adviezen beoogt de commissie een (bescheiden) bijdrage te leveren aan de kwaliteit van het politiewerk.

Bij het behandelen van klachten in de tweede fase heeft de klachtencommissie twee doelstellingen voor ogen:

- Vaststellen wat er feitelijk is gebeurd en wat er van de klacht kan worden geleerd?
- Wat is nodig om het aangetaste vertrouwen van klager in de politie te herstellen?

Om deze doelen te realiseren, worden de hoorcommissies zo samengesteld dat naast juridische kennis en leidinggevende kwaliteiten, ook gedragskundige vaardigheden aanwezig zijn. Begrip kweken voor elkaars positie en zo mogelijk alsnog de klacht bemiddelen, zijn aspecten waar de commissie oog voor heeft. Daarnaast is het op begrijpelijke wijze opschrijven van de adviezen een aandachtspunt geweest.

In de door de commissie behandelde klachten is niet gebleken van een structurele tekortkoming binnen de politieorganisatie. Wel valt op dat een substantieel deel ziet op situaties waarin de politie te hulp wordt geroepen bij onderlinge conflicten. Te denken valt aan situaties van huiselijk geweld, parkeerproblemen, verkeersproblematiek, burenruzies, geluidshinder, slecht lopende omgangsregelingen enzovoort. Juist in dit type zaken is het van belang dat de politie helder communiceert met betrokken partijen en uitleg geeft over het doel van het optreden. Het is mijn overtuiging dat aldus klachten kunnen worden voorkomen.

De doorlooptijden van de binnengekomen klachten was en blijft een aandachtspunt, omdat de afhandeling van de gehele klachtprocedure in teveel gevallen nog onwenselijk lang is.

Naast contacten met klachtbehandelaars op zaaksniveau, heeft de commissie in oktober 2016 in een bijeenkomst gesproken met de klachtbehandelaars. Daarbij is onder meer gesproken over een adequate overdracht van een klacht aan de commissie. Overigens is deze bijeenkomst, naar beide kanten toe, als verhelderend ervaren.

In het verslagjaar is de samenstelling van de klachtencommissie gewijzigd. Van enkele leden, waaronder de voorzitter, expireerde de benoemingstermijn. In overleg met de eenheidsleiding, kon er tijdig in vervanging worden voorzien.

Tot slot wordt vermeld dat de commissie verheugd is dat het ambtelijk secretariaat geen personele wijziging heeft ondergaan.

Namens de klachtencommissie politie Oost Nederland,

mr. H.J. Deuring
voorzitter

1. Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag van de politie eenheid Oost-Nederland. Deze eenheid bestaat uit de districten Gelderland-Zuid, Gelderland-Midden, Noord- en Oost-Gelderland, IJsselland en Twente. De eenheid kent 28 basisteams. Dagelijks hebben de medewerkers van de politie veelvuldig contact met burgers. Als er een klacht over het handelen van de politie binnenkomt dan zal deze zo goed mogelijk worden opgepakt en worden afgehandeld.

Eind 2015 waren er nog 384 klachten niet behandeld. In 2016 heeft de eenheid Oost-Nederland 1363 klachten ontvangen, Bij elkaar zijn dit 1747 klachten. In 2016 heeft de eenheid Oost-Nederland 1103 klachten in behandeling genomen. 957 klachten zijn in de 1^e fase afgehandeld en 35 klachten zijn door de klachtencommissie behandeld.

Indeling

Bij de totstandkoming van dit jaarverslag is voor een deel gebruik gemaakt van gegevens, zoals die zijn vermeld in het jaarverslag van de stafafdeling Veiligheid integriteit en klachten (VIK).

Onder punt 1 wordt ingegaan op de samenstelling van de commissie in 2016 en haar werkzaamheden.

Onder punt 2 is het aantal ingekomen klachten opgenomen, de afdoening per klachtfase, een indeling naar klachtrubriek en de door de commissie gedane aanbevelingen.

In de bijlage is een overzicht opgenomen van de gegeven beslissingen per klachtrubriek en het aantal klachten per gemeente.

1.1. Samenstelling klachtencommissie

Voorzitters en leden van de klachtencommissie (hierna ook: de commissie) worden met ingang van 23 januari 2015 benoemd, herbenoemd en ontslagen door de Minister van Veiligheid en Justitie. Voor de klachtencommissie zijn een voorzitter, een vicevoorzitter en elf leden benoemd. De politiechef heeft conform artikel 3, lid 8 van de Regeling klachtbehandeling politie voorzien in het ambtelijk secretariaat.

In artikel 3 van de Regeling klachtbehandeling politie is opgenomen dat de voorzitter, vicevoorzitter en de leden van de klachtencommissie op basis van een open sollicitatieprocedure worden benoemd door de Minister, op gezamenlijke aanbeveling van de regioburgemeester en de hoofdofficier van justitie. De regioburgemeester hoort voor de aanbeveling de burgemeesters van de gemeenten in het gebied waarin de regionale eenheid de politietaken uitvoert. De klachtencommissie en de politiechef adviseren de regioburgemeester en de hoofdofficier van justitie over de aanbeveling.

Bij de samenstelling van de commissie wordt in ieder geval zorg gedragen voor de benodigde juridische deskundigheid, vaardigheden op het gebied van geschillenbeslechting of bemiddeling en kennis van het politiewerk. De leden van de commissie komen uit diverse maatschappelijke geledingen.

In het verslagjaar 2016 was de samenstelling van de commissie als volgt:

FUNCTIE	DHR/MW	TITEL	VOORL	TUSSENVOEGSEL	NAAM	Achtergrond
voorzitter	dhr.	mr. drs.	C		Boom	Onderwijs
voorzitter	dhr.	mr.	H.J.		Deuring	Rechterlijke macht
plv.vzitter	dhr.	mr.	W.L.		Zielhuis	Openbaar bestuur
lid	mw.	mr.	J.C.M		Elderman	Zorg/Mediator
lid	dhr.	drs.	W.E.		Mintjes	Psycholoog/organisatie adviseur
lid	dhr.	Ing.	L.G		Hinnen	Openbaar bestuur
lid	dhr.		J.J.		Hoogendoorn	Politie
lid	mw.	mr.	H.P.	van	Silfhout	Vertrouwenspersoon Mediator
lid	mw.	mr.	A.G		Broek-de Stigter	Rechterlijke macht
lid	mw.	mr.	A.N.		Klazinga	Advocatuur
lid	mw.	mr. drs.	V.M.L.		Sebel	Jurist
lid	mw.	mr.	B.M.		Brandsma-Mens	Rechterlijke macht
lid	dhr.	mr.	R.S.		Teekens	Advocatuur
lid	mw.	mr.	S.C.M.		Wouda – Van Velzen	Advocatuur

Het lidmaatschap van de heer mr. drs. C Boom is geëindigd op 1 maart 2016. De heer mr. H.J. Deuring is hem als voorzitter opgevolgd.

Het lidmaatschap van mevrouw mr. B.M. Brandsma-Mens en mevrouw mr. A.G. Broek-Stigter is respectievelijk geëindigd op 21 maart 2016 en 1 april 2016.

Per 1 januari 2016 is de heer drs. W.E. Mintjes tot de commissie toegetreden als lid.

Per 1 maart 2016 zijn mevrouw mr. drs. V.M.L. Sebel, mevrouw mr. J.C.M. Elderman en de heer mr. R.S. Teekens als leden tot de commissie toegetreden.

Daarmee bestaat de commissie aan het eind van het verslagjaar uit elf personen.

Mevrouw S. Tissingh-van Gent LLB fungeert sinds 5 augustus 2015 als ambtelijk secretaris van de commissie. Zij is geen lid van de commissie.

1.2. Werkzaamheden

De leden van de klachtencommissie zijn onafhankelijk en functioneren zonder last of ruggespraak (onpartijdig en onafhankelijk). De voorzitter en zijn plaatsvervanger bewaken onder meer de onafhankelijkheid van de commissie.

De ambtelijk secretaris draagt onder meer zorg voor de verslaglegging van de hoorzittingen en schrijft concept-adviezen.

Om de onafhankelijkheid van de commissie nog meer te waarborgen, zijn nog de volgende keuzes gemaakt:

- De zittingen worden niet in een politiebureau gehouden;
- Leden hebben voldoende afstand tot de politie;
- Leden die aan de hoorzitting deelnemen, kennen klager noch betrokken medewerker uit de persoonlijke levenssfeer.

De commissie organiseert een hoorzitting naar aanleiding van de klacht om tot een advies te komen, tenzij uit de stukken blijkt dat een klacht niet-ontvankelijk is. Betrokkenen ontvangen een schriftelijke uitnodiging voor deze zitting. Zo worden klager en betrokken medewerker(s) in de gelegenheid gesteld in elkaars aanwezigheid te worden gehoord. Het daarvan opgemaakte verslag wordt als bijlage aan het advies gehecht en wordt daarmee geacht deel uit te maken van het advies. Het verslag betreft geen woordelijke weergave van de zitting.

Gezien de omvang van het werkgebied worden te Deventer, Ede en Arnhem hoorzittingen gehouden. Bij die hoorzittingen zijn een voorzitter en twee leden van de commissie aanwezig. Ter ondersteuning van de commissie is tevens de ambtelijk secretaris aanwezig.

Voor het nemen van een beslissing op de klacht, laat de politiechef zich adviseren door de klachtencommissie. De commissie brengt advies uit op basis van het klachtonderzoek, de onderliggende stukken en de verkregen informatie tijdens de hoorzitting.

De politiechef kan dat advies in zijn beslissing al dan niet geheel of gedeeltelijk overnemen. Afwijken van het advies dient gemotiveerd te worden. Zijn beoordeling van de klacht(onderdelen) kan luiden:

- niet-ontvankelijk;
- gegrond;
- ongegrond;
- geen oordeel.

In het verslagjaar heeft de politiechef in alle door de commissie behandelde zaken de gegeven adviezen overgenomen.

Het doel van de klachtbehandeling is, naast advisering van de politiechef, het zorgdragen van het herstel van vertrouwen tussen burger en politie.

Tevens schenkt de commissie aandacht aan de vraag in hoeverre bepaalde klachten wijzen op structurele tekortkomingen in het functioneren van de politie binnen de eenheid en aan de mogelijke maatregelen om deze tekortkomingen op te heffen.

2. Klachten en evaluatie

In het verslagjaar 2016 zijn er in totaal 1.363 klachten bij de politie eenheid Oost-Nederland binnengekomen. Hiervan zijn er 644 niet in behandeling genomen vanwege beleid of kennelijke niet-ontvankelijkheid. Een zeer klein percentage (< 5 %) is door middel van een kortdurende, eenvoudige interventie naar tevredenheid opgelost.

Er zijn 1103 klachten in de intake- en bemiddelingsfase afgehandeld. Uiteindelijk zijn er 32 klachten in 2016 doorgestuurd naar de commissie. In 2016 zijn in de 2^e fase in totaal 35 klachten in een hoorzitting behandeld, waarvan 3 klachten uit district Twente, 9 klachten uit district IJsselland, 7 klachten uit district Gelderland-Midden, 6 klachten uit Gelderland-Zuid en 10 klachten uit district Noord- en Oost-Gelderland.

2.1. Totaaloverzicht en termijnen

Totalen (fase 1)	aantal
Openstaand 31-12-2015	384
Ontvangen 2016	1.363
Totaal	1.747
Niet in behandeling genomen (geen klacht)	-644
In behandeling	1103
Afgehandeld 1 ^e fase	-957
Afgehandeld 2 ^e fase	-35
Openstaand 31-12-2016	111

cijfers van bovenstaande tabel zijn aangeleverd door de afdeling Veiligheid, Integriteit en Klachten

Totalen (fase 2)	aantal
Openstaand 31-12-2015	6
Ontvangen 2016	32
Ingetrokken	0
Niet in behandeling genomen	0
Afgehandeld intakefase	1
Afgehandeld bemiddelingsfase	5
Afgehandeld 2 ^e fase	30
Openstaand 31-12-2016	2

Openstaande klachten

Er zijn nog 2 openstaande klachten op 31-12-2016. Eén zaak is op verzoek van klager uitgesteld en één zaak kan nog niet behandeld worden, omdat de betrokken medewerker langdurig verlof heeft. Deze klachten zullen zo spoedig mogelijk in 2017 ter zitting worden behandeld.

Ontvangen in 2016

Het gaat hier om de nieuw ontvangen klachten in 2016, waarbij een onderscheid wordt gemaakt tussen klachten die worden afgedaan in de 1^e fase en klachten die doorgezonden worden ter behandeling door de klachtencommissie in de 2^e fase. In 2016 zijn in totaal 32 klachten ontvangen die in de 2^e fase moesten worden behandeld, waarvan er 30 in 2016 zijn afgehandeld.

Afgehandeld intakefase van de 2^{de} fase

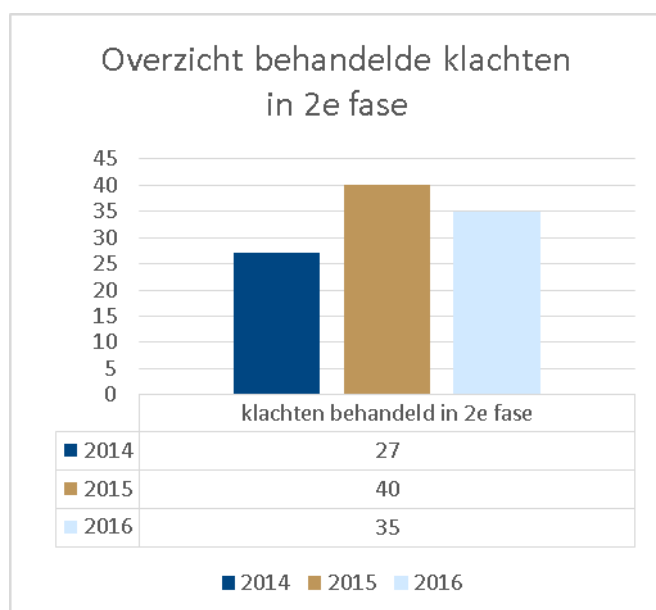
Onder 'afgehandeld in de intakefase' wordt verstaan dat een klacht niet-ontvankelijk is verklaard. In 1 geval is de klacht door de commissie terug gewezen naar de 1^e fase en is alsnog in deze fase opgelost.

Afgehandeld in 1^e fase

In totaal zijn er in 2016 957 klachten door bemiddeling in de 1^e fase naar tevredenheid van de klager afgehandeld. In 2015 waren er 947 klachten in de 1^e fase naar tevredenheid afgehandeld.

Afgehandeld 2^e fase

Zoals hierboven al is weergegeven zijn er in het jaar 2016 in totaal 35 klachten in de 2^{de} fase afgehandeld. Van deze 35 klachten zijn er 5 tijdens een hoorzitting van de commissie alsnog bemiddeld en daarmee naar tevredenheid van betrokkenen opgelost.



Uit bovenstaand overzicht blijkt dat er in 2015 ten opzicht van 2014 meer klachten zijn behandeld. In 2015 is een achterstand die was ontstaan weggewerkt waardoor de klachtencommissie in 2015 meer klachten heeft behandeld. In 2016 zijn ook een zevental klachten vanuit 2015 behandeld.

Termijnen

Door registratie in verschillende systemen is er helaas geen duidelijkheid over de termijnen waarbinnen de klachten zijn afgehandeld.

2.2. Soorten behandeling

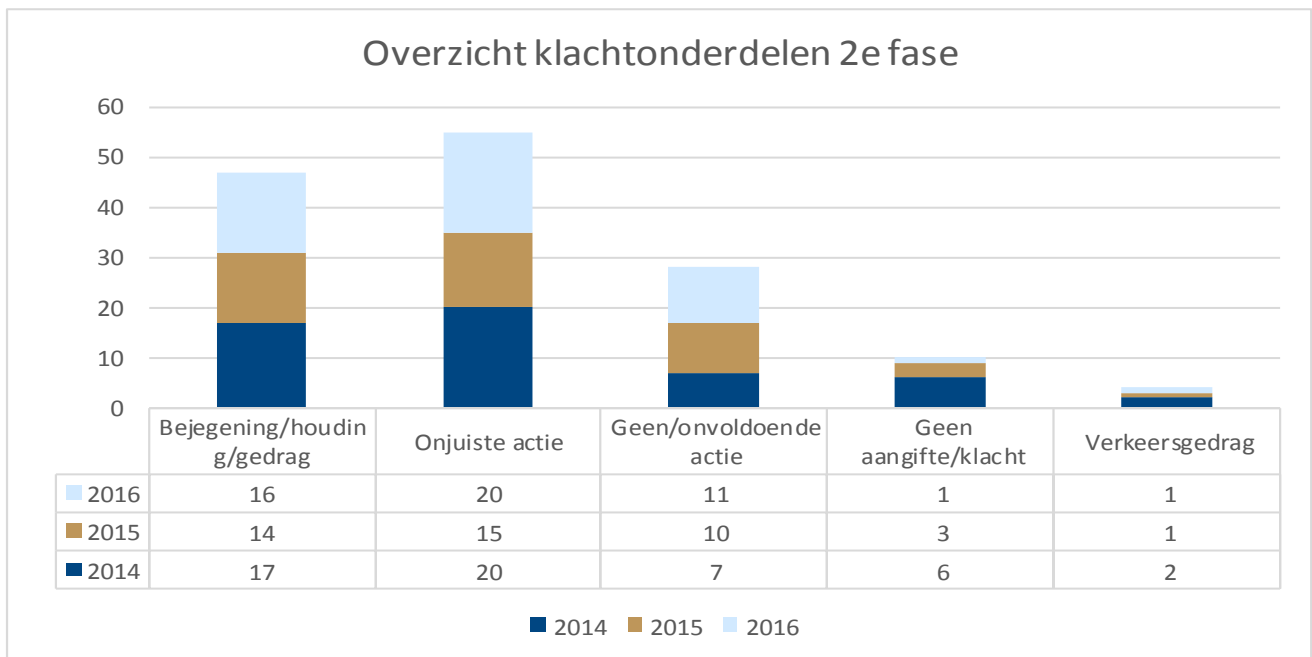
1 ^e fase: Aantal bemiddelingsgesprekken klager + beklagde/chef		1747	
2 ^e fase: Aantal behandelde klachten	enkelvoudig	meervoudig	bemiddeling
	0	35	957

Bovenstaande tabel laat zien dat er in totaal 1.747 klachten behandeld moesten worden in de eenheid Oost-Nederland.

Van deze klachten zijn 644 niet in behandeling genomen, dit is 36,8%. 54,8% van deze klachten werd via bemiddeling afgedaan in de 1^e fase. 2% van de klachten werd afgedaan in de 2^e fase en 6,4% van de klachten was nog niet afgehandeld in 2016.

2.3. Meest voorkomende klachtrubrieken en hun afdoeningen

	hoofdrubriek	sub rubriek	Aantal klachtelementen		
			totaal	1 ^e fase	2 ^e fase
1	Politieoptreden	Bejegening/houding/gedrag	324	308	16
2	Politieoptreden	Onjuiste actie	139	119	20
3	Politieoptreden	Geen / onvoldoende actie	96	85	11
4	Dienstverlening	Geen aangifte/klacht opnemen	79	78	1
5	Politieoptreden	Verkeersgedrag	70	69	1



Uit bovenstaand overzicht blijkt dat de behandeling in de 2^e fase van de klachtonderdelen bejegening/houding/gedrag en de onjuiste actie redelijk constant zijn gebleven. Het onderdeel geen/onvoldoende actie ziet een lichte stijging ten opzichte van 2015. De behandeling in de 2^e fase van het klachtonderdeel niet opnemen van een klacht/aangifte ziet de afgelopen jaren een daling.

Het onderdeel verkeersgedrag is dit jaar in de behandeling van de 1^e fase binnengedrongen in de top 5, dit onderdeel kwam in 2014 en 2015 nog niet in de top 5 voor. In de 2^e fase blijkt dat de behandeling van dit klachtonderdeel niet gestegen is.

2.4 Aanbevelingen

In 2016 heeft de klachtencommissie 5 aanbevelingen uitgebracht aan de politiechef. Het is de commissie niet bekend of de aanbevelingen door de politie zijn overgenomen.

- 1) Naar aanleiding van meerdere meldingen over de mogelijke aanwezigheid van een hennepkwekerij, heeft de politie nadat deze toestemming had gekregen, toegang verschaft tot een leegstaande woning. Hierbij is schade ontstaan. Nadat de woning is doorzocht bleek er geen hennepkwekerij aanwezig te zijn in de woning. De eigenaar/klager is pas een dag later telefonisch in kennis gesteld door een politieambtenaar die niet nauw betrokken is geweest bij deze gebeurtenis. Door deze politieambtenaar is te weinig informatie met klager gedeeld en onvoldoende begrip geuit.
De commissie doet de aanbeveling dat in voorkomende situaties een politiemedewerker die nauw betrokken is geweest bij de situatie, contact opneemt met de eigenaar van het pand,

vooral wanneer het een woning betreft. Bij voorkeur is het contact persoonlijk of volgt er snel een persoonlijk contact. De politieambtenaar moet een goede en volledige uitleg geven over wat er precies is voorgevallen en welke afwegingen er zijn gemaakt. Verder beveelt de commissie aan dat de politie, in vergelijkbare gevallen waarin een huiszoeking geen vaststelling van een strafrechtelijk vergrijp oplevert, onverwijld en ruimhartig begrip toont in de richting van de eigenaar ten aanzien van de vervelende gevolgen, zoals schrik en schade.

- 2) De tweede aanbeveling werd gedaan naar aanleiding van een klacht over een politieambtenaar, nadat deze een anti-belagingsbrief naar klager had gestuurd zonder klager zijn verhaal te laten doen. Klager wenste in gesprek te gaan met de politie om zodoende ook zijn kant van het verhaal te belichten, zodat de politie niet alleen op het verhaal van zijn ex-partner af zou gaan. De politie heeft dit verzoek geweigerd.
De commissie is van mening dat de politie zich in een conflict tussen twee (ex) echtgenoten iedere vorm van een vooropgezette mening of schijn van partijdigheid dient te vermijden. De politie dient zich onafhankelijk op te stellen en had met klager in gesprek moeten gaan.
- 3) De derde aanbeveling ging over een klager die werd ingesloten in een cellencomplex. Klager had een zakmes bij zich en deze werd in bewaring genomen door de politie. Bij de heen-zending van klager kreeg klager zijn zakmes niet direct terug. Klager moest eerst een verzoekschrift indienen om zo zijn zakmes weer terug te krijgen.
De commissie geeft te kennen dat de politie geen juridische grondslag heeft om een mes dat niet onder de Wet wapens en munitie valt bij de heen-zending van een ingeslotene alsnog in bewaring te houden en eerst dan terug te geven indien hiervoor een schriftelijk verzoek is ingediend. De commissie beveelt dan ook aan deze werkwijze aan te passen.
- 4) Van de klachten die de commissie ziet, gaan er veel klachten over de slechte communicatie. De commissie is van mening indien de politie beter en duidelijker uitleg aan de burger geeft over wat er staat te gebeuren, dat er minder klachten zullen ontstaan. De burger weet immers veelal niet wat er van hem wordt verwacht. Het advies van de commissie luidt dan ook dat er veel aandacht geschonken moet worden aan het geven van uitleg en begrijpelijk communiceren.
- 5) Als laatste is het de commissie gebleken dat enkele klachten in de 1^e fase geruime tijd onbehandeld op een stapel heeft gelegen en pas nadat klagers aan de bel hebben getrokken de klacht (pas weer) in behandeling is genomen. Dit wekt een niet-professionele indruk en wordt door de commissie als onwenselijk beschouwd. De commissie adviseert dan ook om de voortgang van het klachtproces nauwkeurig te bewaken.

Bijlage

Klachtrubrieken

Rubriek		1 ^e fase	2 ^e fase				Totalen
			Geground	On-gegrond	Geen oordeel	Niet ontvankelijk	
Geweld							
	Fysiek	49	-	5	-	-	5
	Handboeien	7	-	3	-	-	3
	Wapenstok	3	-	-	-	-	-
	Pepperspray	2	-	1	-	-	1
	Diensthond	1	-	-	-	-	-
	Vuurwapen	1	-	1	-	-	1
	Subtotaal:	63	-	10	-	-	10
Bevoegdheden							
	Vrijheidsbeneming	7	-	4	-	-	4
	Binnentreden	14	-	2	-	-	2
	Doorzoeken	-	-	-	-	-	-
	Inbeslagneming	8	-	-	-	-	-
	Fouilleren	1	-	-	-	-	-
	Zaakwaarneming	8	1	-	-	-	1
	Identificatie (conform WID)	1	-	-	-	-	-
	Verhoor	-	-	-	-	-	-
	Subtotaal:	39	1	6	-	-	7
Dienstverlening & Service							
	Bereikbaarheid	18	-	-	-	1	1
	Niet of te laat komen	3	-	1	-	-	1
	Aangifte/klacht niet	78	1	-	-	-	1
	Informatieverstrekking	51	1	1	-	1	3
	Privacyschending	11	-	-	-	-	-
	Persvoorlichting	1	-	1	-	-	1
	Klachtbehandeling	3	3	-	-	-	3
	Subtotaal:	183	5	3	-	2	10
Politieoptreden							
	Geen/onvoldoende actie	85	6	4	1	-	11
	Onjuiste actie	119	6	10	2	2	20
	Arrestantenbehandeling	18	-	1	1	-	2
	Discriminatie	6	-	2	-	-	2
	Seksuele intimidatie	-	-	-	-	-	-
	Bejegening/houding/gedrag	308	1	11	4	-	16
	Afspraken niet nakomen	36	1	-	1	-	2
	Naam/legitimatie	10	-	3	-	1	4
	Verkeersgedrag	69	-	1	-	-	1
	Vastleggen/verantwoorden	11	2	4	1	1	8
	Deskundigheid	15	1	-	-	1	2
	Objectiviteit	11	-	1	-	-	1
	Subtotaal:	688	17	37	10	5	69
	Totalen:	973	23	56	12	5	96

Klachten per gemeente

Gemeente	aantallen		
	Totaal aantal klachten binnengekomen per gemeente ¹	Afgehandeld in de 1 ^e fase	Afgehandeld in de 2 ^e fase
Aalten	3	2	-
Almelo	29	19	1
Apeldoorn	65	35	3
Arnhem	109	49	1
Barneveld	13	6	-
Berg en Dal	1	-	1
Berkelland	10	6	-
Beuningen	7	4	1
Borne	12	7	-
Bronckhorst	5	4	-
Brummen	7	3	-
Buren	5	4	-
Culemborg	8	2	1
Dalfsen	4	2	-
Deventer	51	24	2
Dinkelland	2	1	-
Doesburg	3	2	-
Doetinchem	18	8	1
Druten	2	1	-
Duiven	9	8	-
Ede	30	13	-
Elburg	6	3	1
Enschede	79	51	1
Epe	14	7	1
Ermelo	4	2	-
Geldermalsen	12	7	-
Groesbeek	10	6	-
Haaksbergen	5	2	-
Hardenberg	18	9	-
Harderwijk	22	13	-
Hatterm	5	4	-
Heerde	5	4	-
Hellendoorn	5	5	-
Hengelo	32	17	1
Heumen	2	1	-
Hof van Twente	9	5	-
Kampen	21	9	1
Lingewaal	1	-	-
Lingewaard	4	3	1
Lochem	6	1	1

¹ Het verschil tussen totaal aantal klachten binnengekomen per gemeente en afgehandeld in de 1^{ste} fase wordt in de intakefase van de 1^{ste} fase afgehandeld.

Losser	6	4	-
Maasdriel	5	2	-
Millingen aan de Rijn	-	-	-
Montferland	14	8	1
Neder-Betuwe	3	-	-
Neerijnen	1	1	1
Nijkerk	13	3	-
Nijmegen	78	31	2
Nunspeet	3	2	1
Oldebroek	8	4	-
Oldenzaal	9	7	-
Olst-Wijhe	3	3	-
Ommen	4	2	-
Oost Gelre	1	1	1
Oude IJsselstreek	4	3	-
Overbetuwe	14	11	1
Putten	5	3	-
Raalte	4	3	-
Renkum	10	6	-
Rheden	27	12	2
Rijnwaarden	1	1	-
Rijssen	6	2	-
Rozendaal	-	-	-
Scherpenzeel	1	-	-
Staphorst	1	-	-
Steenwijkerland	6	3	3
Tiel	20	9	-
Tubbergen	-	-	-
Twenterland	16	9	-
Ubbergen	-	-	-
Voorst	3	2	-
Wageningen	7	1	2
West Maas en Waal	2	2	-
Westervoort	3	1	-
Wierden	2	2	-
Wijchen	9	4	-
Winterswijk	9	5	-
Zaltbommel	5	4	-
Zevenaar	13	6	-
Zutphen	20	14	-
Zwartewaterland	4	2	-
Zwolle	55	25	3

Er zijn 410 klachten waar geen gemeente aan verbonden is. Deze klachten gaan over bijvoorbeeld de meldkamer of het servicecentrum. Deze zijn gevestigd in centrumgemeentes, waardoor de cijfers in die centrumgemeentes een vertekend beeld kunnen geven.

