

Politie Brabant-Noord
Jaarverslag klachtbehandeling
2011

Inhoudsopgave

1.	ALGEMEEN_____	2
1.1	Inleiding_____	2
1.2	Hoe de klachtafhandeling georganiseerd is_____	2
1.3	Uitleg over de procedure_____	2
1.4	Terugblik 2011_____	3
1.5	Ontwikkelingen regionaal en landelijk_____	4
1.6	Overzicht van gegronde en ongegronde klachten_____	4
1.7	Leermomenten en ondernomen acties_____	5
1.8	Aanbevelingen_____	7
2.	AANTALLEN EN AFDOENING_____	8
2.1	Kwantitatief jaarverslag_____	8
2.2	Beslissingen per categorie_____	9
2.3	Overzicht per district/afdeling_____	10
2.4	Resultaten tijdigheid en oorzaken_____	10
3.	ONAFHANKELIJKE KLACHTENCOMMISSIE_____	11
4.	NATIONALE OMBUDSMAN_____	13
4.1	Algemeen_____	13
4.2	Onderzoeken Nationale ombudsman_____	13
	Bijlage 1: Definities en toelichtingen_____	16
	Bijlage 2: Toelichtingen klachtrubrieken_____	18

1 Algemeen

1.1 Inleiding

In het jaarverslag klachtbehandeling wordt verslag gedaan van de aantallen en de aard van de klachten die bij de regiopolitie Brabant-Noord over 2011 zijn ontvangen. Het jaarverslag over 2011 is overeenkomstig een afgestemd landelijk model. Inhoudelijk is er weinig verschil met eerder verschenen jaarverslagen. In dit verslag zijn bijlagen met cijfermatige overzichten opgenomen.

In vergelijking met voorgaande jaren vertoonde 2011 geen bijzondere afwijkingen in het aantal en de aard van de klachten. De in het oog springende klachten zijn, met leermomenten, in dit verslag opgenomen.

Doel klachtbehandeling

Klachtbehandeling bij de politie berust op 3 pijlers:

- analyseren van klachten
- herstellen vertrouwen
- leren van klachten

In verband met de vorming van de Nationale Politie zal dit mogelijk het laatste jaarverslag van het regiokorps Brabant-Noord zijn.

1.2 Hoe de klachtafhandeling georganiseerd is

Het behandelen van klachten vindt plaats bij het korpsonderdeel Kabinet, Klachtbehandeling. De klachten worden door twee vaste centrale regionale onderzoekers onderzocht. Door de regionale klachtcoördinator wordt een conceptafhandeling voor de korpsbeheerder of korpschef gemaakt. De secretaresse Juridische Zaken van het Kabinet verzorgt de administratieve afwikkeling van alle klachten.

1.3 Uitleg over de procedure

Ontvangen klachten worden, waar nodig, gedigitaliseerd door Facilitair Management en elektronisch naar Klachtbehandeling gezonden. De papieren klacht volgt de interne postroute. Het onderzoek vindt plaats onder verantwoording van de districts- of divisiechef. Het resultaat van het onderzoek gaat voor advies naar de districts- of divisiechef. Informeel afgehandelde klachten worden afgehandeld door de korpschef. Formeel afgehandelde klachten worden, met een oordeel over de gegrondheid, afgehandeld door de korpsbeheerder.

De betrokken medewerkers en hun districts- of divisiechef ontvangen tenslotte een afschrift van de afhandeling.

Daarnaast worden klachten en afhandelingen toegezonden aan de burgemeester van de gemeente waar het voorval plaats vond.

In het geval er sprake is van toepassing van geweld, gebruik van bevoegdheden en daar waar de klacht het werk van de rechterlijke macht raakt wordt een klacht, ter advisering, toegezonden aan de hoofdofficier van justitie in het arrondissement 's-Hertogenbosch.

Klachten die gaan over het toepassen van geweld, voorvallen in het cellencomplex en over discriminatie door medewerkers gaan voor advies naar de onafhankelijke klachtencommissie.

De klachtencommissie en de hoofdofficier van justitie ontvangen een afschrift van de afhandeling.

De gehele administratie van klachten vindt plaats in Corsa Case. Dit geautomatiseerde systeem is nog niet geheel ontwikkeld en wordt voortdurend aan de behoeften van de gebruikers aangepast.

1.4 Terugblik 2011

1.4.1. Verdere digitalisering

In de loop van juli 2011 werd via de internetsite www.politie.nl een digitaal klachtenformulier in gebruik genomen. Burgers raken hier mee vertrouwt, getuige het gebruik hiervan in de loop van 2011. Hoewel dit niet goed meetbaar is, wordt niet uitgesloten dat het gemak waarmee dit digitale formulier wordt gebruikt mede ertoe heeft bijgedragen dat het aantal klachten in 2011 is gestegen. Een ander effect is dat burgers hun digitale klacht van een zeer beperkte tekst voorzien, waardoor aanvulling is vereist.

Daarnaast werd, tot nu toe alleen voor intern gebruik, een digitale postbus klachtbehandeling gerealiseerd. Deze postbus heeft tot doel de reactietijd naar de burger over het binnenkomen van een klacht zo kort mogelijk te houden en het ontvangen van een klacht bij de afdeling Klachtafhandeling niet afhankelijk te laten zijn van de aanwezigheid van bepaalde medewerkers.

1.4.2. Presentatie klachtbehandeling

In het kader van interne voorlichting werd voor bepaalde doelgroepen een presentatie over klachtbehandeling gegeven. Hiervoor werd per doelgroep een presentatie op maat gemaakt. In 2011 werd tweemaal een presentatie gegeven aan een deel van het horecateam van het district Meijerij. Verder werd een presentatie gegeven voor de afdelingen Service en Intake van de districten Maasland en Meierij.

Bij de presentaties is, naast specifieke informatie voor de betreffende doelgroep, ook nadrukkelijk aandacht voor de rol van de onafhankelijke klachtencommissie van de politie Brabant-Noord. Voor 2012 zijn inmiddels afspraken voor presentaties gemaakt.

1.4.3. Klachten over het niet oppakken van een onderzoek of burgers niet op de hoogte houden van het onderzoek.

Klachten over het niet oppakken van een onderzoek of burgers niet op de hoogte houden van de voortgang van een onderzoek vinden hun oorsprong in de regel niet in het gedrag van politiemensen. Veelal komen deze reacties van burgers voort uit een beleidsmatige keuze. Omdat klachtbehandelaars onevenredig veel tijd moeten steken in het achterhalen van de reden waarom een zaak niet wordt opgepakt of burgers niet op de hoogte worden gebracht, is afgesproken dat, afhankelijk van het stadium waarin een aangifte/onderzoek zich bevindt, het Districtelijk Informatie Knooppunt (DIK) of de Districtelijke Opsporing (DO) een dergelijk (klacht)schrijven afgehandeld. Daarmee ontstaat wel een vertekend beeld met het aantal klachten en de gegrondheid hiervan maar wordt de burger in de regel snel en van een antwoord met een passende motivering voorzien.

1.4.4. Mediation.

Mediation gaat verder dan het bemiddelen bij een klacht. Bij het laatste hebben de klager en beklagde niet altijd contact met elkaar en fungeert de klachtbehandelaar als een soort bemiddelaar.

Bij mediation gaan klager en beklagde, onder begeleiding van een mediator, met elkaar in gesprek. Aan bod komen onder andere de belangen van betrokkenen en het krijgen van inzicht in de motieven van betrokkenen.

In 2010 werd een aanvang gemaakt met mediation bij de klachtbehandeling. In 2011 werd bij 7 klachten mediation ingezet. In alle gevallen verliep dat succesvol.

1.5 Ontwikkelingen regionaal en landelijk

2011 was het jaar met een aanloop naar de Nationale Politie. De politieregio Brabant-Noord zal in de loop van 2012 met de politieregio Brabant Zuid-Oost opgaan in de nieuwe regionale eenheid Oost-Brabant .

In de loop van 2011 heeft de samenwerking tussen de beide korpsen op het gebied van klachtbehandeling meer gestalte gekregen. Over en weer is door de medewerkers van beide politiekorpsen met elkaar en elkaars werkwijzen gemaakt. De regio Brabant Zuid-Oost heeft evenals Brabant-Noord nu vaste klachtbehandelaars. De verschillen en overeenkomsten zijn in beeld gebracht en waar mogelijk op elkaar afgestemd. Verder invulling vindt plaats na invoering van de Nationale politie.

1.6 Overzicht van gegronde en ongegronde klachten

In 2011 werden 254 klachten, die in het verslagjaar waren ingediend, in behandeling genomen. 222 klachten zijn inmiddels afgehandeld, waarbij 58 klachten gegrond bleken 99 klachten bleken ongegrond en bij 18 klachten was sprake van deels gegrond. De overige 55 klachten kenden andere afdoenigheden.

1.7 Leermomenten en ondernomen acties

In dit hoofdstuk zijn drie in het oogspringende casussen opgenomen. De leerpunten die hieruit voortkomen zijn wat anders als de leerpunten van eerdere jaarverslagen.

Laatste strohalm

Een klager stuurt de politie twee keer een klacht en herinnert de politie vervolgens regelmatig aan over het niet nakomen van een bepaalde toezegging.

De partner van klager wordt aangehouden voor een vermogensdelict op haar werk en meteen door haar werkgever ontslagen. De vrouw geeft aan dat haar vriend haar regelmatig mishandelt en vraagt de politie haar te helpen. Er wordt een schuiladres voor de vrouw geregeld. Als klager ontdekt dat zijn vriendin niet thuis komt, wil hij van de politie haar verblijfadres hebben. De politie geeft aan dat het schuiladres niet wordt verstrekt. De man dreigt zijn huis met een gasexplosie op te blazen. Op de achtergrond horen de politiemensen door de telefoon gas stromen. De man wordt vervolgens in zijn woning aangehouden. De volgende dag haalt de vrouw met twee politiemensen in de woning kleding op. Daarbij zien de politiemensen een voorwerp hangen wat op een wapen lijkt, dat in beslag wordt genomen. Het optreden van de politie is voor klager aanleiding om over 28 punten te klagen. Het varieert van schending van het woonrecht tot bejegening van klager en het onjuist toepassen van strafvorderlijke bevoegdheden.

Een paar dagen later volgt een nieuwe klacht, inhoudende dat politiemensen bij het houden van verkeerstoezicht hun dienstauto midden op een met gras bedekte rotonde plaatsen waarbij schade wordt aangebracht. Deze klacht wordt bij de eerste klacht gevoegd. Nog weer enige tijd later klaagt hij opnieuw maar dan over het feit dat hem is beloofd om voor 1 juni 2011 een berichtgeving over een aangifte te sturen, wat toen nog niet is gebeurd.

Voordat deze klachten tot een afhandeling kwamen, diende klager een nieuwe klacht in die te maken heeft met de aanhouding van een familielid ter zake huiselijk geweld. Het betreffen maar liefst 33 punten waarover wordt geklaagd. Ook hier varieert het van het toepassen van strafvorderlijke bevoegdheden tot een aspect wat gaat over de handtekening van de hulpofficier van justitie die geen gelijkenis heeft met de naam van deze functionaris.

Met klager is veel contact geweest over zijn klachten. Natuurlijk is het zo dat waar gewerkt wordt, fouten worden gemaakt. Dat was hier ook het geval. Op een beperkt aantal punten was sprake van gegrondheid van de klacht.

Omdat klager zich niet hield aan de afspraken die met hem werden gemaakt over de klachtbehandeling, werd deze niet meer over alle klachten gehoord.

Gedurende het verloop van de behandeling werd duidelijk wat het belang van klager was. Hij heeft jaren geleden een probleem gehad en daarover aangifte gedaan bij de politie. Deze aangifte bleef liggen. Ook nadat er toezegging was gedaan over de afhandeling van de aangifte, werd meerdere keren een datum afgesproken waarop klager bericht zou krijgen.

Steeds hield de politie zich niet aan de afgesproken datum. Klager geeft aan dat het uitblijven van actie over zijn aangifte bij hem tot veel frustratie heeft geleid en dat dit bij hem voortduurt.

Het leerpunt uit deze reeks van klachten is dat een afdeling Klachtbehandeling de laatste strohalm voor een klager kan zijn. De afdeling klachtbehandeling dient op dit fenomeen bedacht te zijn.

Omgaan met een autist.

Een meerderjarige jongeman wordt, samen met zijn vrienden, aangesproken voor het veroorzaken van overlast op straat. Omdat hij geen identiteitsbewijs bij zich heeft en hij verwarrend doet over zijn adres, komt er twijfel over zijn adresgegevens. Als de jongeman denkt dat dit is opgelost en wil weglopen, wordt hij vastgepakt maar rukt hij zich los. De jongeman wordt aangehouden en als zijn ouders op het politiebureau arriveren, leggen deze uit dat hun zoon PDD-NOS (een autisme spectrum stoornis) heeft. De reacties van deze mensen kunnen afwijken van het gedrag van mensen die niet aan deze stoornis lijden.

De Nederlandse Vereniging voor autisme heeft onder een groot aantal politiekorpsen de DVD Autodelict verspreid. Deze DVD gaat over een nagenoeg hetzelfde geval als waar de klacht van klager over ging. Op het verzoek van de ouders wordt deze DVD als eerste vertoont in het team waar de klacht zich voordeed. Daarna wordt de DVD aan de andere operationele teams aangeboden. Inmiddels hebben politiemensen in andere teams eveneens te maken gehad met mensen die een bepaalde vorm van autisme hebben.

Met het vertonen van deze DVD wordt geprobeerd om politiemensen de reacties van deze mensen te laten herkennen en om zo bij hun optreden te kunnen anticiperen als zij te maken krijgen met iemand met een autisme spectrum stoornis.

Ingetrokken klacht met bedreiging naar politiemensen.

Een vader beklagde zich dat de politie, bij een poging om zijn zoon in de ouderlijke woning door de Arrestatie Eenheid aan te houden, met geweld was binnengetrepen en zich vervolgens in de woning onbehoorlijk naar de wakker geworden bewoners had gedragen. Verder beklagde hij zich over het feit dat de politie zijn getuigenverklaring niet direct wilde opnemen. Dit laatste had tot reden dat vader op allerlei manieren probeerde om het onderzoek te dwarsbomen en naar zijn hand wilde zetten. Tijdens het klachtonderzoek is meerdere keren met klager contact geweest.

Bij een eerdere klacht, die onder andere over het geweldgebruik ging toen klager en zijn vrouw zijn aangehouden, heeft klager zich erg opgewonden.

Bij het wederhoor van klager bleek deze wederom erg boos te zijn omdat hij vond dat de politiemensen elkaar de hand boven het hoofd hielden. Hij liet zich verder ontvallen dat hij zijn zaakjes zelf wel kon regelen en hij inmiddels de namen en adressen van de

politie mensen, die bij de inval in zijn woning betrokken waren geweest, had verzameld. Ook wist hij van een aantal betrokkenen bepaalde aspecten van hun privéleven te benoemen. Tevens noemde hij een naam van een lid van de Arrestatie Eenheid, terwijl deze namen niet kenbaar zijn gemaakt tijdens het klachtonderzoek. Nadat het telefoongesprek met klager was beëindigd, belde hij korte tijd later met de klachtonderzoeker en trok zijn klacht in. Gezien de informatie die klager aangaf te hebben en het feit dat hij het zelf zou gaan regelen, werd besloten tot een strafrechtelijk aanpak. Een dag later werd de verdachte aangehouden en verhoord.

Deze klacht brengt een ander soort leerpunt met zich mee. Een klacht wordt in de regel vanuit het perspectief van klager bekeken. Op meerdere momenten is door diverse medewerkers op uiteenlopende manieren geprobeerd om de klacht naar tevredenheid op te lossen. Deze klacht laat echter zien dat er ook grenzen zijn aan klachtbehandeling. De nadruk is hier komen te liggen op de bescherming van de privacy en daarmee ook de veiligheid van politie mensen en hun gezinnen.

1.8 Aanbevelingen

Meerdere keren zijn er klachten geweest over het artsbezoek in het cellencomplex. Indien een ingeslotene vraagt om bezoek van een arts moet dit verzoek altijd worden ingewilligd, overeenkomstig de bepalingen in de Ambtsinstructie. Ook behoeft een dergelijk verzoek vastlegging in het bedrijfsprocessensysteem. De klachtencommissie heeft ondermeer over dit onderwerp een brief aan de korpsbeheerder geschreven.

In het geval van het horen door de klachtencommissie dient de beklaagde (medewerker) in staat te worden gesteld en zelf bereidheid te tonen aanwezig te zijn bij de hoorzitting.

Burgers verwachten veel van de politie. Zeker waar het gaat om het verstrekken van de juiste informatie. In het verslagjaar waren meerdere klachten over onjuist verstrekte informatie, met name waar het om specialistische en detailinformatie ging. De burger mag verwachten dat de politie haar de juiste informatie verstrekt. Waar nodig zal de burger door de politie worden teruggebeld als de juiste informatie als antwoord op de vraag van de burger is gevonden.

2 Aantallen en afdoening

Het aantal klachten over het politieoptreden van de regiopolitie Brabant-Noord vertoonde de afgelopen jaren een redelijk stabiel beeld. De stijging in 2009 naar 239 klachten zette zich in 2010 niet door. In 2010 daalde het aantal ingediende klachtenbrieven naar 231. In 2011 was echter opnieuw sprake van een stijging en werden er 254 klachten geregistreerd. Landelijk gezien bleek er sprake te zijn van een toename van klachten bij diverse overheidsorganisaties.

12 (klacht)brieven bleken, gezien de inhoud, niet aan te merken als een klacht in de zin van de Klachtregeling. 7 klachten werden voor behandeling doorgezonden naar een andere organisatie omdat deze niet bleken te gaan over de regiopolitie Brabant-Noord. Bij 15 klachten reageerde de klager niet op het verzoek van de klachtonderzoeker om een afspraak over de klacht te maken dan wel zag men af van verdere behandeling van de klacht waarna deze werd opgelegd. Door de klachtonderzoekers werden daarmee 241 klachten inhoudelijk behandeld (in 2010 waren dat 205 klachten). Bij het opmaken van dit jaarverslag waren nog 3 klachten uit 2011 in behandeling.

2.1 Kwantitatief jaarverslag

In behandeling voorgaand jaar		6
Intake		
Ontvangen klachten		254
Niet in behandeling genomen cf. Awb	12	
Doorzending andere instantie	7	<u> </u>
		19
In behandeling genomen		<u>235</u>
Klachtbehandelingen in verslagjaar		241
Informele behandeling		
Geen reactie klager		15
Bevredigende oplossing		142
<i>Nog in behandeling</i>	0	<u> </u>
Informeel afgehandeld		157
Formele behandeling		
Afdoening rechtstreeks		52
Na behandeling in Commissie		10
<i>Nog in behandeling</i>	<u>3</u>	<u> </u>
Formeel afgehandeld		65
Totaal afgehandeld		222

2.2 Beslissingen per categorie

Rubriek	Beslissing	Informele afdoening			Formele afdoening			Totalen	
		Gegronde	On-gegronde	Overige	Gegronde	On-gegronde	Deels gegrond		Geen oordeel
Geweld									
	Fysiek		2	2	2	3		9	
	Handboeien			1		1		2	
	Wapenstok					1		1	
	Pepperspray					1		1	
	Diensthond		1					1	
	Vuurwapen	Geen	Registr						
	Subtotaal:	0	3	3	2	6	0	0	14
Bevoegdheden									
	Vrijheidsbeneming	2	14	6	2	2	3		29
	Binnentreden		3	3	1	1	2		10
	Doorzoeken	Geen	Registr.						
	Inbeslagneming	2	1					3	
	Fouilleren		1					1	
	Zaakwaarneming	Geen	Registr.						
	Identificatie (conform WID)	Geen	Registr.						
	Verhoor	1						1	
	Subtotaal:	5	19	9	3	3	5	0	44
Dienstverlening & Service									
	Bereikbaarheid	1						1	
	Niet of te laat komen	Geen	Registr						
	Aangifte/klacht niet opnemen	1	1		1	1		4	
	Informatieverstrekking	6	7	2	1	1	3	20	
	Privacyschending	1		2			1	4	
	Persvoorlichting	Geen	Registr						
	Klachtbehandeling	Geen	Registr						
	Subtotaal:	9	8	4	2	2	4	0	29
Politieoptreden									
	Geen of onvoldoende actie	20	14	14	2	2	2	1	55
	Onjuiste actie	3	6	8	1	3			21
	Arrestantenbehandeling	1	2	3	1				7
	Discriminatie		1			1		2	
	Seksuele intimidatie	Geen	Registr						
	Bejegening/houding/gedrag	2	12	9	2	5	4		34
	Afspraken niet nakomen	Geen	Registr						
	Naam/legitimatie	1				1	2		4
	Verkeersgedrag	2	10	2					14
	Vastleggen/verantwoorden			1					1
	Deskundigheid	1		1		1			3
	Objectiviteit	1					1		2
	Subtotaal:	31	45	38	6	13	9	1	143
	Totalen:	45	75	54	13	24	18	1	230

[Opmerkingen:

1. In deze tabel worden de oordelen per klachtelement weergegeven (en niet per klacht). Per klacht kunnen er meerdere klachtelementen onderscheiden worden en dus ook beoordeeld worden. De som van het aantal beoordelingen is dus groter dan de som van het aantal behandelde klachten.
2. Er wordt vanuit gegaan dat er van een klachtelement één (eind)oordeel meegenomen wordt ten behoeve van de totaalstelling.]

2.3 Overzicht per district/afdeling

Het district Meierij kreeg te maken met 120 klachten (2010: 118 klachten). In het district Maasland, was het aantal 44 klachten (2010: 32 klachten). Ten aanzien van het District Maas en Leijgraaf werden 28 klachten ingediend (2010: 40 klachten).

Bij alle overige diensten van de politie Brabant-Noord zijn 35 klachten binnengekomen (2010:15 klachten)

2.4 Resultaten tijdigheid en oorzaken

De politie Brabant-Noord heeft als doel om binnen 1 werkdag te reageren op een klachtschrijven en met de klager over de ingediende klacht contact te hebben. In 95% van de gevallen slagen de onderzoekers om dit contact tot stand te brengen. In de overige gevallen komt contact een korte tijd later tot stand. Vaak is de oorzaak dat de contactgegevens van de klager niet volledig beschikbaar zijn.

De 10 weken termijn voor afhandeling(zonder advisering van klachtcommissie of hoofdofficier van justitie) kende over 2011 een gemiddelde van 5,1 weken. De 14 weken termijn, waarbij gewacht moet worden op externe advisering bedroeg in 2010 gemiddeld 19,44 weken. De hoofdofficier van justitie adviseert binnen een termijn van 2 weken. Het advies van de klachtencommissie vergt gemiddeld 13,4 weken.

Bij de twee laatste termijnen is sprake van een individuele termijnoverschrijding. Veelal is de oorzaak te vinden in de complexiteit van de klacht en bij de termijn van 14 weken de organisatieruimte die nodig om een klacht bij de Klachtencommissie te agenderen en daarover te adviseren. Overschrijding van een termijn vindt, waar mogelijk, in overleg met de klager plaats.

3 Onafhankelijke klachtencommissie

Hoofdstuk III. Klachtencommissie

De externe klachtencommissie van de politieregio Brabant-Noord is een onafhankelijke commissie die bij de in de Klachtenregeling genoemde categorieën van klachten (met name de zwaardere zaken, onder meer met betrekking tot geweldgebruik) de korpsbeheerder adviseert over de afhandeling van de klacht. Ook behoort het tot haar taak structurele tekortkomingen aan de orde te stellen bij de korpsbeheerder.

De samenstelling van de klachtencommissie is in 2011 enigszins gewijzigd.

De heer J.C.M. Netten is voorzitter en de heer mr. J.M.W. Lindeman plaatsvervangend voorzitter. De overige leden zijn de heer M.J. Heesakkers en mevrouw U.M. Aalbers. De heer W.H. Beerens is in 2011 afgetreden en vervangen door de heer M.J. Heesakkers.

De leden van de commissie hebben een verschillende achtergrond: een jurist, een oud-burgemeester, een voormalig politieinspecteur en een oud-directeur van een GGZ-instelling. Secretariële ondersteuning wordt door de medewerkers juridische zaken van de afdeling Kabinet geleverd.

De klachtencommissie kwam in 2011, 7 keer in vergadering bij elkaar en heeft desgevraagd 10 adviezen aan de korpsbeheerder uitgebracht.

De commissie achtte 6 klachten ongegrond, 3 klachten deels gegrond en met betrekking tot 1 klacht heeft de commissie zich onthouden van een oordeel.

In 10 zaken waarin de commissie advies uitbracht, vond eerst een hoorzitting plaats op het hoofdbureau van politie aan de Vogelstraat te 's-Hertogenbosch. In een zaak is geprobeerd de betrokkenen in gezamenlijkheid te horen, hetgeen niet is gelukt doordat klager niet is verschenen. In de overige 9 gevallen zijn klager en beklagden afzonderlijk in de gelegenheid gesteld om hun visie op het gebeuren mondeling naar voren te brengen. In 2 gevallen daarvan zijn klagers niet verschenen.

De commissie heeft in het verslagjaar een bezoek gebracht aan de Nationale ombudsman, samen met de commissie van het politiekorps Brabant Zuid-Oost. Naast een presentatie door medewerkers van de Nationale ombudsman, werd over meerdere onderwerpen van gedachten gewisseld. Vooral was er aandacht over de ontvankelijkheid van een klacht en de wijze van het door commissie in behandeling nemen van een klacht.

De commissie heeft zich in het vorige verslagjaar ten doel gesteld om in 2010, in samenwerking met het secretariaat, te streven naar het weer terugbrengen van de gemiddelde adviestermijn. Dat is helaas niet gelukt, namelijk van gemiddeld 10,6 naar 13,4 weken.

Klachten die ter advisering aan de commissie zijn voorgelegd worden niet altijd binnen de wettelijke termijn afgehandeld. Voornaamste reden hiervoor is dat hoorzittingen soms in overleg met klager en beklagde worden opgeschort, omdat een klager of politiemedewerker is verhinderd. De commissie is overigens - voor zover mogelijk - altijd bereid om een extra vergadering in te plannen om de termijn zo kort mogelijk te houden.

Indien klachten zich ervoor lenen en betrokkenen daartegen geen bezwaar hebben, is het de bedoeling van de commissie om partijen in gezamenlijkheid te horen. Dat is in dit verslagjaar echter niet gebeurd.

De commissie blijft van mening dat - voor zover dat nog niet gebeurd is - het raadzaam is voor leidinggevenden om hun medewerkers voor te lichten over het bestaan en de rol van de klachtencommissie en vindt het nuttig dat leidinggevenden achteraf de hoorzitting evalueren met hun medewerkers.

4 Nationale ombudsman

4.1 Algemeen

Wanneer een klager niet tevreden is over de klachtbehandeling door het politiekorps of over de afdoening van de klacht door de korpsbeheerder, kan hij zich binnen één jaar na afdoening van de klacht wenden tot de Nationale ombudsman met het verzoek zijn klacht in onderzoek te nemen. In alle formele afdoeningsberichten van de politieregio Brabant-Noord wordt van deze mogelijkheid melding gemaakt en wordt er tevens een folder van de Nationale ombudsman meegezonden.

Sommige klagers wenden zich rechtstreeks tot de Nationale ombudsman. Op grond van het kenbaarheidsvereiste uit de Wet Nationale ombudsman worden deze klachten eerst ter afdoening naar de korpsbeheerder gezonden, die de klacht vervolgens in onderzoek neemt. In de Wet Nationale ombudsman is tevens bepaald in welke gevallen de Nationale ombudsman onbevoegd is om een klacht in onderzoek te nemen en in welke gevallen er sprake is van niet-ontvankelijkheid.

Indien de Nationale ombudsman de klacht ontvankelijk acht, formuleert hij naar aanleiding van het verzoek van klager de klacht zoals hij deze gaat onderzoeken. De Nationale Ombudsman probeert, zonder uitgebreid onderzoek, met klager tot een oplossing te komen. Meestal wordt nadere informatie opgevraagd bij de korpsbeheerder en de korpschef en in een enkel geval worden medewerkers van het politiekorps gehoord door de onderzoeker van de Nationale ombudsman. Alleen de klachten die leiden tot een volledig onderzoek door de Nationale ombudsman leiden tot een oordeel. Bij het geven van een oordeel over een klacht staat het toetsen van de behoorlijkheid van het politieoptreden in ruime zin centraal.

Over de rapporten van de Nationale ombudsman vindt, door tussenkomst van de klachtencoördinator, altijd een terugkoppeling plaats naar de betrokken politieambtenaren, hun leidinggevenden en de korpsleiding. Indien de strekking van een rapport, gelet op de inhoud voor meer mensen binnen het korps van belang kan zijn, wordt dit door de klachtencoördinator, aan alle districtchefs en diensthoofden toegezonden en/of wordt in het korpsblad hieraan aandacht besteed.

4.2 Onderzoeken Nationale ombudsman

Tijdens de verslagperiode werd het korps voor 12 zaken benaderd door de Nationale ombudsman. In 2009 was dit in vier en in 2010 vijftien zaken.

- In vijf zaken werd door de Nationale ombudsman om toezending van stukken gevraagd, wat daarna niet leidde tot het instellen van een klachtonderzoek;

- Twee zaken heeft de Nationale ombudsman nog in behandeling waarvan nog niet bekend is of een klachtonderzoek zal worden ingesteld.
- In drie zaken heeft de Nationale ombudsman het korps benaderd en om bemiddeling verzocht. Hierna werd geen klachtonderzoek door de Nationale ombudsman meer ingesteld.
- Twee klachten zijn door de Nationale ombudsman in onderzoek genomen. Deze onderzoeken zijn nog niet afgehandeld.

In de verslagperiode zijn twee zaken afgehandeld. Dit betreft een zaak uit 2008 en een zaak uit 2009. De Nationale ombudsman heeft na onderzoek een openbaar rapport van beide zaken uitgebracht.

De belangrijkste bevindingen uit de door de Nationale ombudsman uitgebrachte rapport zullen hier kort worden beschreven.

2011/076

Bij een vrouw gaat het inbraakalarm af, wat zij niet krijgt uitgeschakeld. Daarop komen drie politiemensen ter plaatse. twee politiemensen gaan na korte tijd weg en de derde blijft achter om het alarm helpen uitschakelen. Op de politiemensen maakt de vrouw een verwarde indruk. Kort tijd later blijkt dat mevrouw een melding van een overval doet terwijl daarvan geen sprake is. Hoewel de teruggekeerde politiemensen te verstaan krijgen haar woning te verlaten, vinden de politiemensen dat niet verstandig. Er komen twee politiemensen ter assistentie en er is aanleiding om de vrouw te boeien wat met enig verzet gepaard gaat. Mevrouw klaagt over pijn in haar arm en schouder. Een ter plaatse gekomen huisarts constateert dat mevrouw vanwege haar geestestoestand moet worden opgenomen. Nader lichamelijk onderzoek levert geen bijzonderheden aan de arm of schouder van de vrouw op. De psychiater van de GGZ-instelling waar de vrouw naar wordt overgebracht vindt een gedwongen opname niet nodig en de vrouw wordt vrijwillig opgenomen omdat het niet verantwoord is dat zij alleen thuis blijft. Een alternatief was overbrenging naar een politiebureau. Later in dezelfde nacht blijkt dat mevrouw een schouder uit de kom heeft. Mevrouw is van mening dat de politie huisvredebreuk heeft gepleegd, buitenproportioneel geweld heeft toegepast en haar twee hondjes zonder haar toestemming in het asiel heeft ondergebracht.

De Nationale ombudsman heeft naast de klaagster en de betrokken politiemensen ook de dienstdoende huisarts en psychiaters alsmede een verpleegkundige gesproken.

Ten aanzien van het binnentreden kwam de Nationale ombudsman tot het volgende oordeel. Het huisrecht van mevrouw was in voldoende mate gerespecteerd en derhalve werd er geen behoorlijkheidvereiste geschonden.

Ten aanzien van het toegepaste geweld en het gebruik van de handboeien was de Nationale ombudsman van mening dat beiden behoorlijk waren. Ook onder deze bijzondere omstandigheden concludeerde de Nationale ombudsman dat met het toegepaste geweld en

handboeigebruik het grondrecht van onaantastbaarheid van het lichaam voldoende was gerespecteerd en er derhalve geen behoorlijkheidvereiste was geschonden. Ten aanzien van het vasthouden in haar woning oordeelde de Nationale ombudsman dat er voor deze vorm van vrijheidsbeneming geen wettelijke basis bestaat. Vastgesteld was dat er sprake was van een noodtoestand, omdat mevrouw ernstig in de war was en meerdere keren had aangegeven een einde aan haar leven te willen maken. Omdat de hulpverlening lang op zich liet wachten, konden de politieambtenaren niet anders dan mevrouw in haar woning houden. De Nationale ombudsman acht het begrijpelijk dat de politieambtenaren in deze situatie de persoonlijke veiligheid van mevrouw hebben laten prevaleren boven haar huisrecht. Deze gedraging was behoorlijk.

2011/294

Bij de aanhouding van een man bemoeit zijn moeder zich hiermee. Op sommaties om opzij te gaan en zich niet met de aanhouding te bemoeien, reageert zij niet. Vervolgens is zij door een politieambtenaar opzij gezet en toen zij vervolgens een paar passen zette is ze ten val gekomen en heeft haar heup gebroken. Klaagster gaf aan dat zij heeft geprobeerd haar zoon tot bedaren te brengen en dat ze de sommaties niet heeft gehoord.

De Nationale ombudsman heeft de uitleg dat klaagster als een vuilniszak zou zijn weggesmeten niet geloofwaardig geacht. In dat geval zou zij bij het neerkomen op het wegdek ook tal van andere verwondingen naast haar gebroken heup hebben opgelopen. Hiervan is echter niet gebleken.

De Nationale ombudsman gaat ervan uit dat klaagster na door de politie bij haar zoon te zijn weggetrokken uit balans is geraakt en ten val is gekomen. Daarbij heeft de politie de grenzen niet overschreven. Hierbij dient verder in ogenschouw te worden genomen dat door geen gevolg te geven aan de sommaties van de politie om zich te verwijderen, klaagster zelf in de hand heeft gewerkt dat het voorval voor haar op een vervelende wijze is afgelopen. De onderzochte gedraging wordt dan ook behoorlijk gewacht.

Bijlage 1: Definities en toelichtingen

Definities t.b.v. kwantitatief jaarverslag

In behandeling vorig jaar:	Het aantal klachten dat nog in behandeling is (informeel en formeel) vanuit het vorige verslagjaar.
Ontvangen klachten:	<p>Alle schriftelijke uitingen van ontevredenheid over een gedraging van een lid van het korps, die in het verslagjaar zijn ontvangen.</p> <p>Onder 'schriftelijke uitingen' wordt verstaan: klachten die met hulp van de politie op schrift zijn gesteld, die rechtstreeks zijn afgegeven dan wel via de post, via het digitale klachtenformulier of per e-mail zijn binnengekomen.</p>
Niet in behandeling genomen cf. AWB:	<p>In artikel 9:8 Algemene wet bestuursrecht staat een opsomming wanneer een bestuursorgaan niet verplicht is een klacht te behandelen: reeds eerder ingediend, langer dan een jaar geleden, bezwaar of beroep mogelijk, rechterlijke procedure, opsporingsonderzoek, onvoldoende belang klager of onvoldoende gewicht gedraging.</p> <p>Klachten die om één of meer van die redenen niet in behandeling worden genomen worden hier vermeld.</p>
Doorzending andere instantie	Indien een klacht geen betrekking heeft op een gedraging van een ambtenaar van het betreffende korps wordt de klacht doorgezonden naar het juiste bestuursorgaan. Klager wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht.
Informele behandeling	Indien een klacht in behandeling wordt genomen, volgt in de regel eerst de informele fase. In de informele fase wordt aan de klager voorgesteld om een gesprek te voeren over de klacht.
Geen reactie klager	Aantal klachten waarbij de klager niet gereageerd heeft op telefoon, email of toegezonden brieven.

Bevredigende oplossing	Aantal malen dat het gesprek in de informele fase heeft geleid tot een voor klager bevredigende oplossing.
Informeel afgehandeld	Totaal aantal klachten dat in het verslagjaar leidde tot een voor de klager bevredigende oplossing in de informele fase en de klachten die niet afgerond konden worden doordat klager niet (meer) reageerde.
Formele behandeling	Voortzetting van de klachtbehandeling nadat informele behandeling niet gelukt of gewenst is. De Korpsbeheerder beoordeelt de klacht, desgewenst met een advies van de klachtencommissie en van de burgemeester van de gemeente waar de gedraging heeft plaatsgevonden en van de hoofdofficier van justitie.
Afdoening rechtstreeks	Aantal malen dat de formele behandeling door of namens de Korpsbeheerder heeft plaatsgevonden zonder inschakeling van de klachtencommissie.
Na behandeling in Commissie	Aantal malen dat de formele behandeling heeft plaatsgevonden met inschakeling van de klachtencommissie.
Formeel afgehandeld	Totaal aantal op formele wijze afgehandelde klachten in het verslagjaar: de Korpsbeheerder heeft een oordeel uitgesproken over de gegrondheid van de klacht.

Bijlage 2: Toelichting klachtrubrieken

Hoofdrubriek Geweld	Klacht over gebruik van geweld of dreigen met geweld. Gebruik is niet subsidiair en/of niet proportioneel.
<i>Subrubrieken:</i>	<i>Voorbeelden van inhoud klacht:</i>
Fysiek	Slaan met hand of vuist of voorwerp (bijv. portofoon of zaklamp), duwen, stompen.
Handboeien	In deze situatie mochten handboeien niet worden gebruikt of was gebruik niet nodig; handboeien zijn niet goed aangelegd (bijv. te strak - of niet gelocked).
Wapenstok	In deze situatie mocht de wapenstok niet gebruikt worden of is de wapenstok niet goed gebruikt (tegen het hoofd geslagen of te hard geslagen).
Pepperspray	In deze situatie mocht geen pepperspray gebruikt worden of is de pepperspray niet juist toegepast (te korte afstand, te lang gepeperd of tegen groep gebruikt).
Diensthond	In deze situatie mocht geen diensthond worden ingezet of de diensthond is niet goed ingezet (heeft gebeten, voordat de beklagde was gewaarschuwd).
Vuurwapen	In deze situatie mocht geen vuurwapen gebruikt worden of is het vuurwapen niet correct gebruikt (er was geen aanleiding om te dreigen met het wapen of te schieten).

Hoofdrubriek Bevoegdheden	Klacht over ge(mis)bruik maken van bevoegdheden voor zaken die daar niet voor bedoeld zijn.
<i>Subrubrieken:</i>	<i>Voorbeelden van inhoud klacht:</i>
Vrijheidsbeneming	In deze situatie mocht de beklagde de klager niet aanhouden, in verzekering stellen of de procedure bij de vrijheidsbeneming is niet correct toegepast (bijv. is de klager niet meegedeeld waarvoor hij aangehouden is).
Binnentreden	Het zonder toestemming van de bewoner binnentreden van een pand dan wel zonder bevel binnentreden van een woning.
Doorzoeken	Het zonder toestemming van de bewoner doorzoeken van een woning dan wel zonder bevel doorzoeken van een woning.
Inbeslagneming	Het in beslag nemen van goederen van klager, terwijl de beklagde hiervoor geen wettelijk bevoegdheid heeft; niet of te laat de goederen teruggeven.
Fouilleren	Het fouilleren van klager zonder dat beklagde hiervoor wettelijk bevoegdheid was (er was geen grond aanwezig, waarop gefouilleerd mocht worden of de fouillering had plaats moeten vinden door een vrouwelijk politieambtenaar) of de beklagde heeft de fouillering niet correct uitgevoerd.
Zaakwaarneming	Bij afwezigheid van de klager is de beklagde als zaakwaarnemer opgetreden terwijl dat in de gegeven omstandigheid niet nodig was. Beklaagde heeft bijv. een kapot wc-raampje laten vernieuwen op de eerste verdieping van het huis van klager, terwijl deze niet aanwezig was.
Identificatie (conform W.I.D.)	Het vragen om een identificatiebewijs, terwijl daartoe in de gegeven omstandigheden geen aanleiding voor is (bijv. iemand

	op grond van W.I.D. om het niet kunnen tonen van een legitimatie aanhouden, terwijl de beklaagde alleen maar geconstateerd heeft, dat het achterlampje van de fiets van klager niet brandde).
Verhoor	Te lang verhoor; geen ouder of advocaat bij het verhoor aanwezig laten zijn; ongeoorloofde druk uitoefenen bij het verhoor.

Hoofdrubriek Dienstverlening & Service	Klacht over de dienstverlening van de politie en verleende service aan de burger.
<i>Subrubrieken:</i>	<i>Voorbeelden van inhoud klacht:</i>
Bereikbaarheid	Gegevens internet kloppen niet; er wordt niet teruggebeld; van kastje naar muur gestuurd; centrale overbelast
Niet of te laat komen	Ondanks specifieke toezeggingen geen of te laat politieambtenaar ter plaatse (bijv. afspraken door wijkagent/rechercheur/aanrijtijden)
Aangifte / klacht niet opnemen	Aangifte wordt geweigerd (ook aangifte jegens politieambtenaar); te lange wachttijd (bijv. wel aangifte over twee weken) aangifte op afspraak; mondelinge klacht wordt geweigerd/niet op papier gezet
Informatieverstrekking	Geen informatie verstrekt, terwijl hier wel om gevraagd was of dat de beklaagde deze informatie verplicht was zelf te verstrekken (bijv. geen NAW gegevens bij aanrijding verstrekken). Niet zijnde WOB-verzoeken.
Privacyschending	Politie geeft gegevens door aan derden al dan niet netwerkpartners
Persvoorlichting	Verkeerde gegevens in krant; uitlatingen persvoorlichting; onbevoegd gebruik van foto's; SMS – alert.
Klachtbehandeling	Geen juiste procedure, niet tevreden over klachtbehandelaar, termijnoverschrijding.

Hoofdrubriek Politieoptreden	Klacht over gedragingen die de politieambtenaar individueel of de organisatie betreffen.
<i>Subcategorieën:</i>	<i>Inhoud klacht:</i>
Geen of onvoldoende actie	Ondanks toezegging geen politie ter plaatse (bijv. overlasterisituatie); politie pakt niet door; verkeerd of onvolledig onderzoek .
Onjuiste actie	Politie treedt op als collectief (bijv. voetbalincidenten / verkeerscontroles / preventieve acties).
Arrestantenbehandeling	Onvoldoende gehoor geven op bellen; geen insluitingsprotocol verstrekken; geen medicatie verstrekken; ouders van minderjarigen niet kennisgeven; accommodatieklachten; geen specifieke voeding.
Discriminatie	Op grond van huidskleur, geloofsovertuiging, leeftijd of geslacht iemand anders behandelen/benadelen.
Seksuele intimidatie	Vrouw- of manonvriendelijke opmerkingen maken; ongewenste intimiteiten.

Bejegening/houding/gedrag	Ongepast taalgebruik; tutoyeren; kauwgom kauwen; niet behulpzaam zijn; zonnebril ophouden; roken; geen uitleg geven.
Afspraken niet nakomen	Niet terugbellen; beloftes niet nakomen.
Naam/legitimatatie	Niet (desgevraagd) legitimeren en/of naam opgeven .
Verkeersgedrag	Verkeersovertredingen begaan; gevaarlijk rijgedrag.
Vastleggen/verantwoorden	Niet of onvolledig muteren.
Deskundigheid	Ondeskundig optreden (bijv. niet op de hoogte zijn van de juiste wetgeving).
Objectiviteit	Partijdig optreden (bijv. bij een burengeschil).