

# **JAARVERSLAG KLACHTEN POLITIE HAAGLANDEN 2011**

**April 2012  
Bureau Integriteit en Veiligheid  
Regionaal klachtencoördinator**

## INHOUDSOPGAVE

1.	Inleiding .....	3
1.1.	Algemeen .....	3
1.2.	De klachtenprocedure .....	3
1.3.	Verantwoording cijfers in dit jaarverslag .....	3
1.4.	Leeswijzer .....	3
2.	Overzicht van de klachten .....	4
2.1.	Aantal klachten.....	4
2.2.	Waarover wordt geklaagd? .....	6
2.3.	Het oordeel over de klachtelelementen .....	8
2.4.	De afhandeltijd van klachten.....	9
2.5.	Tevredenheidsenquête .....	9
2.5.1.	Klagers.....	10
2.5.2.	Beklaagde politieambtenaren .....	11
2.6.	Leermomenten.....	11
2.7.	Complimenten .....	12
3.	Klachten bij de Nationale Ombudsman .....	13
3.1.	Algemeen .....	13
3.2.	Soorten klachten .....	13
3.3.	Aantal klachten.....	14
3.4.	Rapporten in 2011 .....	14
3.5.	Leermomenten.....	15
3.6.	Aanbevelingen.....	15

## **1. INLEIDING**

### **1.1. Algemeen**

Het politiewerk is, vanwege haar maatschappelijke positie en de inhoud van de politietaak, klachtgevoelig. Het wordt immers gekenmerkt door veel interactie en communicatie, conflictsituaties, snel handelen, het toepassen van ingrijpende bevoegdheden, zoals het gebruik van geweld en het in het middelpunt van de belangstelling staan. Dit werk - dat vaak wordt verricht in de frontlinie van de samenleving door politiemensen in de beginfase van hun loopbaan - is moeilijk, stelt hoge eisen aan hen en levert een forse werkdruk op. Het vraagt dan ook professionaliteit om in dit soort situaties een correcte houding te blijven bewaren. Dat mag van politieambtenaren worden verwacht, zij zijn daar immers voor opgeleid. Dit neemt echter niet weg dat in sommige contacten met de burger er weleens iets mis gaat. Hierbij is het van belang dat een burger met zijn klacht over dit politiecontact bij de politie terecht kan en dat deze klacht op een juiste wijze behandeld wordt.

Het korps Haaglanden hecht veel waarde aan een zorgvuldige klachtbehandeling. Het doel van de klachtbehandeling is onder meer het verschaffen van inzicht aan de burgers waarom de politie op een bepaalde wijze heeft opgetreden. Uiteindelijk dient daardoor de aangetaste vertrouwensrelatie tussen het korps en inwoners van het verzorgingsgebied van de regio Haaglanden te worden hersteld. Een ander doel van de behandeling van klachten is het destilleren van leermomenten uit klachten voor de individuele politieambtenaar, het betreffende bureau en het gehele korps Haaglanden.

### **1.2. De klachtenprocedure**

Een klacht wordt in principe afgehandeld aan het bureau waar de politiefunctiearis, over wie wordt geklaagd, werkzaam is. In bijzondere gevallen, bijvoorbeeld bij de inzet van de Mobiele Eenheid of het parate peloton, is de chef van het bureau in wiens opdracht de inzet plaats heeft gevonden, verantwoordelijk.

Wanneer de politie een klacht binnen krijgt, wordt eerst getracht samen met de klager door bemiddeling de klacht naar tevredenheid van klager af te handelen. In dit proces staat het principe van hoor en wederhoor centraal. Ter afsluiting krijgen de klager en de beklaagde(n) van de chef van het betreffende bureau een brief waarin de conclusies van de gevoerde gesprekken staan. De bureauchef geeft in deze brief zijn/haar visie op de gegrondheid van de klachtelelementen. Wanneer dit niet lukt of de klager geen prijs stelt op deze wijze van afdoen van zijn klacht, wordt deze voorgelegd aan de korpsbeheerder, die zich voor advisering bedient van de 'Onafhankelijke commissie voor klachten tegen politie Haaglanden' (vanaf nu: de commissie).

### **1.3. Verantwoording cijfers in dit jaarverslag**

Alle cijfers voor de periode van 1 januari 2011 tot en met 31 december 2011 zijn gegenereerd uit gegevens in Mailplus Klachten in combinatie met een bijgehouden excelbestand met betrekking tot de ingediende en afgehandelde klachten. Wanneer bij een tabel geen specifieke bronvermelding staat, betreft het cijfers die uit bovengenoemde bronnen zijn samengesteld.

### **1.4. Leeswijzer**

In het jaarverslag dat voor u ligt wordt ingegaan op de klachten die door de bureaus zijn afgehandeld en de klachten die door de Nationale Ombudsman zijn behandeld. De commissie heeft zelfstandig een verslag gemaakt van de door haar verrichte werkzaamheden in 2011.

## 2. OVERZICHT VAN DE KLACHTEN

### 2.1. Aantal klachten

In 2011 zijn tegen politie Haaglanden 594 klachten ingediend. Van deze klachten zijn op dit moment (april 2012) drie klachten nog niet afgehandeld.

**Tabel 1: Aantal klachten politie Haaglanden**

2011	2010	2009	2008
594	633	658	620

Uit de cijfers blijkt een daling van het aantal klachten van ongeveer 6% ten opzichte van 2010. Dit past in het wisselende beeld van aantallen klachten in de afgelopen vier jaar. Hier is geen verklaring voor te geven.

Van de ingediende klachten werd 17 % (99 van 594 klachten) ter advisering voorgelegd aan de onafhankelijke klachtencommissie van politie Haaglanden. Dit aantal is gelijk aan het aantal van 2010 (eveneens 99 klachten bij de klachtencommissie).

In tabel 2 is een uitsplitsing van het aantal klachten in het jaar 2011 over de verschillende bureaus weergegeven. Hierbij zijn tevens de aantallen klachten per bureau over de jaren 2010, 2009 en 2008 opgenomen.

**Tabel 2: Aantal klachten per bureau**

	2011	2010	2009	2008
<b>Haaglanden I</b>				
Jan Hendrikstraat	49	51	51	58
De Heemstraat	17	24	20	20
Hoefkade	21	26	21	22
Karnebeek	11	16	29	14
Overbosch	26	29	34	27
Scheveningen	27	40	37	41
CCB	2	2	4	0
<b>Haaglanden II</b>				
Segbroek	28	20	28	30
Laak	22	25	38	30
Zuiderpark	37	49	48	41
Beresteinlaan	21	16	24	25
Loosduinen	36	22	31	19
Ypenburg/Leidschenveen	23	23	13	22
DOEN	2	2	0	1
<b>Haaglanden III</b>				
Delft	52	52	59	59
Pijnacker-Nootdorp	10	10	16	21
Westland	25	22	25	27
Rijswijk	17	21	22	20
Teleservice	12	10	7	10
Meldkamer	6	4	5	4
BOB	3	2	3	0

<b>Haaglanden IV</b>				
Zoetermeer	45	59	61	46
Leidschendam-Voorburg	28	29	23	18
Wassenaar	10	13	4	10
Vrijwilligers	2	1	1	0
Levende Have	9	11	3	4
Verkeer	24	24	19	17
BPM	6	3	5	2
<b>Tactische Opsporing</b>				
BRR	1	4	1	3
BBR	3	2	1	0
Vreemdelingenpolitie	4	1	6	4
BFO	0	0		
BREO	6	2		
<b>Informatie en Ondersteuning</b>				
Arrestantenzorg	3	6	1	9
Arrestatieteam	1	2	1	0
Observatie & Technische Ondersteuning	0	0	0	0
BRI	0	0	2	0
<b>Human Resource Management</b>				
Arbeidsvoorwaarden	0	0	0	1
HRM-services	0	0	0	1
Loopbaanontwikkeling & Mobiliteit	0	0	0	0
Opleiden	0	4	1	5
Veiligheid, Gezondheid en Welzijn	0	0	0	0
<b>Bedrijfsvoering</b>				
Financiën	0	0	0	1
Huisvesting	0	0	2	0
Informatie Management	0	0	0	1
Interne Dienstverlening	0	0	0	0
Vervoer	2	0	0	0
<b>Overige bureaus</b>				
Staf KD	3	5	6	2
Communicatie	0	0	2	2
Kwaliteit & Innovatie	0	0	0	0
Integriteit & Security	0	1	2	1

Over de gehele linie zijn de aantallen klachten per bureau redelijk gelijk gebleven, uitgezonderd enkele bureaus. Bij een aantal bureaus is het aantal klachten behoorlijk gestegen. Bureau Loosduinen heeft een forse stijging gehad, van 22 klachten in 2010 naar 36 klachten in 2011. De klachtcoördinator van bureau Loosduinen heeft hier geen verklaring voor. Bureau Segbroek heeft een stijging van 20 (2010) naar 28 klachten (2011). Ook hier kan geen aanwijsbare verklaring worden gegeven. Beide bureaus geven aan dit onder aandacht te brengen bij de medewerkers.

Waar bureau Karnebeek twee jaar geleden (2009) het aantal klachten zag verdubbelen, zag het bureau het aantal klachten in 2010 juist weer halveren. Deze trend heeft zich in 2011 voortgezet. De klachtbehandelaar van bureau Karnebeek geeft aan dat dit te maken kan hebben met het feit dat er gesprekken zijn gehouden met beklagden die meer dan gemiddeld klachten ontvingen.

Andere bureaus waarbij het aantal klachten fors gedaald is, zijn de bureaus Scheveningen, Zuiderpark en Zoetermeer. De klachtcoördinatoren van bureau Zuiderpark en Scheveningen geven aan dat er in zijn algemeenheid meer aandacht is besteed aan de leermomenten uit de klachten. Wellicht heeft dit geleid tot meer bewustwording bij de politieambtenaren en alertheid in het optreden. Hiernaast geeft

bureau Zoetermeer aan dat het sluiten van meerdere discotheken in de afgelopen jaren van invloed is geweest op de daling van het aantal klachten. Er zijn steeds minder aanhoudingen tijdens “uitgaansavonden”, wat resulteerde in minder hieraan gerelateerde klachten.

## 2.2. Waarover wordt geklaagd?

Over het algemeen bestaat een klacht uit één of meerdere gedragingen van politieambtenaren waarover een klager zijn beklag doet (klachtelementen). In het jaar 2011 ging het om 830 klachtelementen (2010: 877 klachtelementen).

Wanneer een burger een klacht indient, wordt samen met de klachtbehandelaar besproken welk(e) klachtelement(en) aan de orde zal (zullen) komen. Het Landelijk Platform Klachten (LPK) heeft besloten met ingang van 1 januari 2010 landelijk met dezelfde klachtelementen te werken, teneinde ook landelijk trends te kunnen vaststellen en vergelijken. In onderstaande tabel 3 wordt een overzicht gegeven van de klachtelementen zoals deze gehanteerd worden per 1 januari 2010.

**Tabel 3: Klachtelementen**

Klachtelementen/ gedragingen	2011	2010
<b>Geweld</b>		
Fysiek	43	30
Handboeien	15	12
Wapenstok	2	6
Pepperspray	2	3
Diensthond	6	4
Vuurwapen	1	2
<b>Bevoegdheden</b>		
Vrijheidsbeneming	21	22
Binnentreden	18	16
Doorzoeken	1	3
Inbeslagneming	4	10
Fouilleren	2	5
Zaakwaarneming	5	7
Identificatie (conform W.I.D.)	7	7
Verhoor	4	1
<b>Dienstverlening &amp; Service</b>		
Bereikbaarheid	12	14
Niet of te laat komen	8	9
Aangifte/klacht niet opnemen	39	45
Informatieverstrekking	64	57
Privacyschending	8	14
Persvoorlichting	0	3
Klachtbehandeling	1	4
<b>Niet individueel politieoptreden</b>		
Geen of onvoldoende actie	88	69
Onjuiste actie	57	33
Arrestantenbehandeling	36	15

<b>Individueel politieoptreden</b>		
Discriminatie	9	9
Seksuele intimidatie	0	0
Bejegening/houding/gedrag	187	246
Afspraken niet nakomen	28	40
Naam/legitimatie	23	28
Verkeersgedrag	48	36
Vastleggen/verantwoorden	17	34
Deskundigheid	54	67
Objectiviteit	20	26
<b>TOTAAL</b>	<b>830</b>	<b>877</b>

De klachtelelementen zijn onderverdeeld in vijf hoofdcategorieën met daarin onderverdeeld 33 klachtelelementen. Het minst werd er geklaagd over de hoofdcategorie 'geweld' (8%) en het meest over de hoofdcategorie 'individueel politieoptreden' (46%).

Onder de categorie "individueel politieoptreden" valt het klachtelelement 'bejegening/houding/gedrag', waar in zijn totaliteit het meest over werd geklaagd, namelijk in 23% van de gevallen, te weten 187 maal. In vergelijking met 2010 (246 maal) is dit een daling van 24%. In 2009 werd er in 32% van de gevallen over dit klachtelelement geklaagd. Er is de afgelopen jaren dus een dalende trend te herkennen, wellicht als resultaat van terugkoppeling op leermomenten door klachtbehandelaars en leidinggevenden.

Opvallend is de stijging van het aantal klachtelelementen in de categorie "Niet individueel politieoptreden". Veel voorkomende gedragingen binnen deze categorieën zijn; het niet op de hoogte houden van voortgang van een zaak, het niet mededelen van politiespot aan verdachte, geen actie ondernemen naar aanleiding van een aangifte en het niet terugbellen van betrokkenen. Dit blijft een punt van aandacht voor alle bureaus.

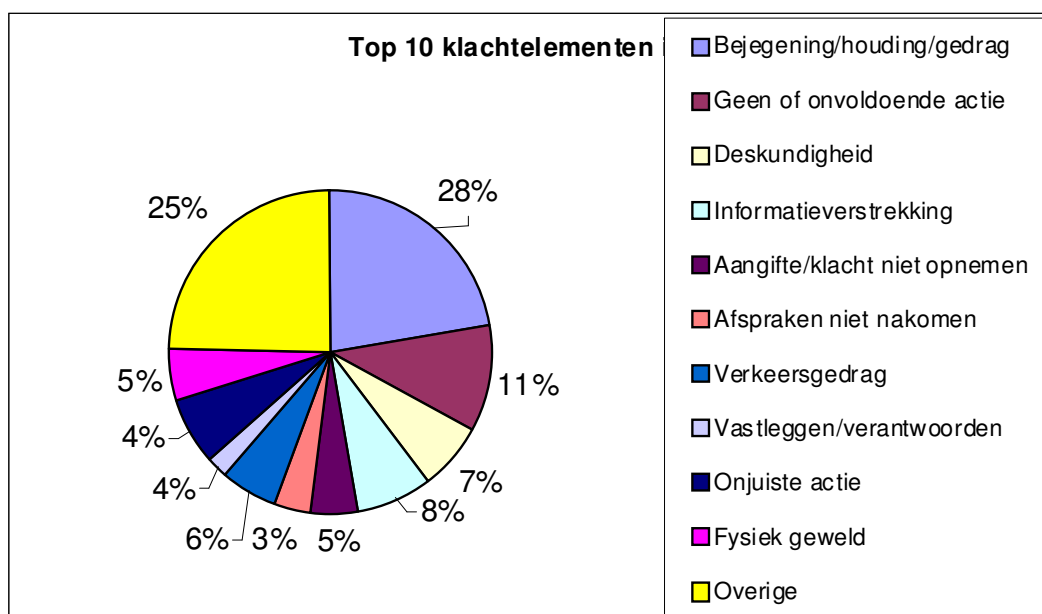
De klachtelelementen met betrekking tot arrestantenbehandeling zijn gestegen van 15 (2010) naar 36 in 2011. Hierbij dient vermeld te worden dat in veel gevallen deze klachten, in eerste aanleg, bovengemiddeld vaak ongegrond (69%) worden bevonden.

Hiernaast steeg ook het aantal klachtelelementen met betrekking tot gebruik van fysiek geweld van 30 (2010) naar 43 in 2011. Hier is geen directe verklaring voor, hoewel verharding van de samenleving en hieraan gerelateerd politieoptreden in samenhang zijn.

Bij het klachtelelement 'fysiek geweld' wordt echter een klein percentage (7%) gegrond verklaard, wat aangeeft dat proportionaliteit en professionaliteit in het toepassen van (fysiek) geweld zeer behoorlijk te noemen is.

Uit tabel 3 is een overzicht gemaakt van de tien gedragingen waarover in 2011 het meest werd geklaagd. Deze zijn opgenomen in onderstaande grafiek. Behalve 'bejegening/houding/gedrag', werd er ook veel geklaagd over 'geen of onvoldoende actie' (11%) en 'informatieverstrekking' (8%).

**Grafiek 1: Verhoudingsgewijze weergave klachtelementen % in 2011**



### 2.3. Het oordeel over de klachtelementen

De bureaucheef oordeelt, na onderzoek, of elementen van een klacht gegrond of niet gegrond zijn. Wanneer er onduidelijkheden blijven, onthoudt een bureaucheef zich van een oordeel.

Het komt voor dat een klager aangeeft geen prijs te stellen op het oordeel van de bureaucheef maar de klacht direct aan de commissie voorgelegd wil hebben. In een dergelijk geval zal de bureaucheef zijn visie ten aanzien van de klachtelementen aan de commissie kenbaar maken.

Wanneer een klacht elementen bevat die betrekking hebben op een strafbaar feit waarover een officier van justitie of een rechter nog een oordeel moet vellen, dan wordt de behandeling van deze klacht opgeschort. Wanneer er een onherroepelijke uitspraak is gedaan, kan de klager verzoeken de klacht verder in behandeling te nemen.

In onderstaande tabel 4 zijn de oordelen van de bureauchefs over alle klachtelementen in 2011 opgenomen.

**Tabel 4: Oordelen over de klachtelementen**

	2011	2010	2009	2008
<b>Gegrond</b>	31%	34%	31%	32%
<b>Niet gegrond</b>	50%	47%	45%	48%
<b>Geen oordeel</b>	19%	19%	23%	20%



Van de 594 klachten die in 2011 werden ingediend, zijn er 64 opgeschort in verband met een strafrechtelijke procedure die tegelijkertijd met de klacht doorlopen werd. Dit houdt in dat 9% van de ingediende klachten in 2011 opgeschort werd (2010: 10%). Een deel van deze klachten (2 stuks) is na afronding van de strafrechtelijke procedure weer in behandeling genomen. De klagers betreffende de overige opgeschorte klachten hebben nog geen verzoek gedaan tot heropening van hun klacht. 5 klachten werden op enig moment tijdens het klachtproces door de klager ingetrokken, wat neerkomt op minder dan 1% van alle in 2011 ingediende klachten (2010: 1%, 2009: 3%).

Soms blijkt al tijdens het intakegesprek dat met een klager wordt gevoerd dat deze tevreden is met dit gesprek. De klacht wordt dan niet meer beoordeeld door de bureauchef, er wordt dan dus geen oordeel gegeven.

Ten aanzien van de eerder genoemde tien meest voorkomende klachtelementen werd onderstaand geoordeeld:

**Tabel 6: Oordeel van bureauchefs over de "Top 10" klachtelementen**

Klachtelement	gegrond	niet gegrond	geen oordeel
<b>1. Bejegening/houding/gedrag</b>	23%	39%	38%
<b>2. Geen of onvoldoende actie</b>	42%	43%	15%
<b>3. Deskundigheid</b>	35%	41%	24%
<b>4. Informatieverstrekking</b>	48%	38%	14%
<b>5. Aangifte/klacht niet opnemen</b>	41%	41%	18%
<b>6. Afspraken niet nakomen</b>	50%	36%	14%
<b>7. Verkeersgedrag</b>	40%	31%	29%
<b>8. Vastleggen/verantwoorden</b>	29%	59%	12%
<b>9. Onjuiste actie</b>	40%	55%	5%
<b>10. Fysiek geweld</b>	7%	79%	14%

In twee klachtelementen is het aantal gegronde elementen gestegen ten opzichte van 2010; 'verkeersgedrag' en 'onjuiste actie'. In algemene zin kan gesteld worden dat in 2011 in eerste aanleg minder klachten door bureauchefs als gegrond werden beoordeeld.

Bij het klachtelement 'fysiek geweld' wordt maar een klein percentage (7%) gegrond verklaard. Ook in 2010 werd het enigszins vergelijkbare klachtelement 'geweldsaanwending' in 10% van de gevallen de klacht gegrond verklaard. Dit betekent dat bureauchefs over het algemeen oordelen dat het aangewende geweld waarover wordt geklaagd op behoorlijke wijze is toegepast.

#### **2.4. De afhandeltijd van klachten**

De Klachtregeling Politie Haaglanden 2004 bepaalt dat klachten binnen tien weken dienen te worden afgehandeld. Wanneer een zaak wordt voorgelegd aan de commissie wordt deze termijn met vier weken verlengd. Indien noodzakelijk kan de termijn in de gehele klachtenprocedure eenmaal met vier weken worden verlengd.

Sinds 2006 is de doelstelling klachten binnen de gestelde termijn (1<sup>e</sup> aanleg) af te handelen vastgesteld op 90%.

In 2011 is deze doelstelling ruim gehaald. Van alle klachten die in 2011 werden ingediend werd 93 % binnen de gestelde termijn (zeven weken) afgehandeld<sup>1</sup>. Binnen 10 weken was het aantal afgehandelde klachten 97%, het hoogste percentage van de afgelopen jaren.

**Tabel 7: Klachten binnen de termijn (1<sup>e</sup> aanleg, 7 weken) afgehandeld**

	2011	2010	2009	2008
% klachten binnen de termijn afgehandeld	93%	95%	96%	95%

Over het algemeen worden de klachten door de klachtencoördinatoren en klachtbehandelaars aan de bureaus voortvarend opgepakt. Ieder bureau heeft een vaste klachtencoördinator. Dit werpt zijn vruchten af, niet alleen in de tijd, maar tevens in de kwaliteit van de afgehandelde klachten. Er wordt direct gestuurd op de planning van klachten, waardoor het buiten de termijn lopen van de klachtafhandeling weinig voorkomt.

Wanneer klachten buiten de termijn zijn afgehandeld, dan ligt de oorzaak in de meeste gevallen in de organisatorische beschikbaarheid van klachtbehandelaar en beklagden. In voorkomende gevallen is hier aandacht aan besteed.

## 2.5. Tevredenheidsenquête

Een van de doelstellingen van de klachtenprocedure is het herstel van vertrouwen van burgers in de politie. Derhalve is het belangrijk dat mensen tevreden zijn met de afhandeling van hun klacht. Vrijwel iedere klager en iedere beklagde politieambtenaar hebben na afloop van de klachtenprocedure een enquête ontvangen.

### 2.5.1. Klagers

In 2011 hebben 148 klagers de enquête geretourneerd (25% van totaal aantal klagers).

Van de klagers die de enquête hebben geretourneerd is 58% (2010: 69%) tevreden over de afhandeling van de klacht, 7% (2010: 3%) is neutraal en 35% (2010: 27%) is niet tevreden over de afhandeling van de klacht.

Van de respondenten geeft 45% aan dat het vertrouwen in het korps Haaglanden gelijk is gebleven, 15% dat het vertrouwen is toegenomen door de wijze van afhandeling van de klacht en 40% geeft aan dat het vertrouwen is afgenomen. In 2009 was deze respectievelijk 52%, 22% en 26%.

Er is een daling in zowel tevredenheid over de afhandeling van de klacht als het vertrouwen in het korps Haaglanden ten opzichte van 2010.

De respondenten die niet tevreden waren, gaven met name aan dat zij twijfels hadden over de objectiviteit van de klachtafhandeling, zoals een citaat van een respondent: "ze zijn toch allemaal van

<sup>1</sup> Met ingang van 1 januari 2011 werd de nieuwe werkwijze (zogenaamde 7 weken-termijn) , te weten afdoening 1<sup>e</sup> aanleg binnen 7 weken in plaats van 10 weken, van kracht. Dit kan een verklaring kan zijn geweest van de lichte daling van 2% ten opzichte van 2010 (95%).

*hetzelfde team*". Tevens was een deel van de klagers ontevreden omdat zij het niet eens waren met de zienswijze van de bureauchef.

Gezien het feit dat bureauchefs dit jaar procentueel meer klachtelelementen ongegrond hebben verklaard dan vorig jaar (2011; 50%, 2010 47%), is in deze context een (lichte) stijging van ontevredenheid verklaarbaar. Een aantal klagers vond de procedure te lang duren en te bureaucratisch ingericht. Ook werd volgens respondenten de menselijke kant onderbelicht. Hier wordt reeds op ingespeeld door de regionaal klachtencoördinator door herhaald te benadrukken om direct na ontvangst van de klacht contact met klager te zoeken en blijven houden.

Tenslotte werd een aantal keer genoemd dat indien de klacht gegrond werd verklaard, er een gevolg werd gemist. Daarmee doelde men op een straf of maatregel voor de betrokken politieambtenaar of kwijtschelding van de bekeuring. Dit kan echter niet bewerkstelligd worden middels de klachtenprocedure.

Tot slot zegt 65% van de respondenten dat zij er vertrouwen in hebben dat een eventuele nieuwe klacht op een zorgvuldige manier zal worden afgehandeld (2010: 66%).

## **2.5.2. Beklaagde politieambtenaren**

In 2011 hebben 144 politieambtenaren de enquête geretourneerd. In 2010 waren dit er nog 91. De deelname bereidheid is behoorlijk toegenomen, wat een positieve ontwikkeling te noemen is.

De tevredenheid over en daarmee het vertrouwen dat de beklaagde heeft in een zorgvuldige afhandeling in het jaar 2011 was 92% (2010: 89%, 2009: 90%). Een aanzienlijk aantal, 42 % van de beklaagden geeft aan dat er zich tijdens de klachtbehandeling leermomenten hebben voor gedaan. 58 % geeft aan dat dit niet het geval was.

Citaat van een respondent (rechercheur); *"De klachtbrief behandelt twee gebeurtenissen. Inzake het eerste, het niet horen van een getuige, kon ik tot tevredenheid van de klager aantonen dat wij voldoende inspanning hadden geleverd. Inzake het tweede punt, het niet voldoende informeren van klager, is excuses aangeboden. Dit is een leermoment en zal ik in de toekomst beter kunnen én moeten."*

De meeste beklaagden die niet tevreden waren, gaven aan dat zij het spijtig vinden dat een klacht die op onwaarheden berust, serieus wordt genomen.

Citaat van een respondent (hoofdagent): *"Ik vond het vervelend dat de klager aan het liegen was over zijn gedrag en hetgeen daadwerkelijk gebeurd is. Daar staat tegenover dat ik tevreden ben over de reactie van mijn bureauchef en de afhandeling van de klacht"*.

Bovendien stellen zij dat als dit dan vast staat, er niets tegen de liggende klager ondernomen kan worden, terwijl deze de politieorganisatie wel erg veel tijd heeft gekost. Een aantal beklaagden vindt de klachtenprocedure te lang duren en erg bureaucratisch. Tenslotte gaven enkele respondenten aan dat zij de klachtenprocedure erg eenzijdig vinden.

## **2.6. Leermomenten**

Politie Haaglanden wil leren van klachten. Leermomenten uit klachten zijn input voor kwaliteitsverbetering op het gebied van werkprocessen en dienstverlening. Ze kunnen betrekking hebben op individuele gedragingen, werkwijzen aan een bepaald bureau of procedures die voor het gehele korps gelden.

De oordelen van de bureauchef, korpsbeheerder of de Nationale ombudsman worden verstrekt aan de leidinggevende van de beklaagde medewerker. De leidinggevende bespreekt dan de klacht met zijn of haar medewerker en destilleert hier eventuele leermomenten uit. Tevens worden klachten

regelmatig op ploegbesprekingen of binnen managementteams besproken. Tijdens het halfjaarlijkse overleg met de klachtencoördinatoren en de klachtbehandelaars wordt extra gewezen op leermomenten uit zowel de klachten inhoudelijk, als de klachtenprocedure.

Teneinde nadrukkelijker lering te trekken uit klachten is net als in 2010, ook in 2011 regelmatig een afgehandelde klacht korpsbreed onder de aandacht gebracht. Ofwel in de korpskrant (iedere zes weken, dus om de korpskrant), ofwel op intranet (iedere vier weken) wordt het oordeel dat de bureauchef, de korpsbeheerder of de Nationale ombudsman ten aanzien van de klachtelelementen had gegeven, in anonieme casusvorm behandeld. Hierbij wordt nadrukkelijk ingegaan op de leermomenten die naar aanleiding van de verschillende klachten aanwezig waren. Naast de directe benadering vanuit de lijn, worden ook op deze wijzen klachten meer bespreekbaar gemaakt.

## 2.7. Complimenten

In 2010 is begonnen met het registeren van het aantal complimenten dat bureaus binnen krijgen. Ook complimenten kunnen namelijk leermomenten genereren. Het was dan ook de bedoeling om leerzame complimenten ook te publiceren op intranet. Helaas is in de praktijk gebleken dat geen van de complimenten zich ervoor leende zich te publiceren. Veelal zijn de complimenten persoonlijk of heel kort, waardoor de context en daarmee een casus moeilijk te bepalen is. De meeste bureaus zijn positief over het registeren van de complimenten, omdat er nu ook bemoedigende reacties van burgers worden vastgelegd. Daarom is besloten dit te continueren en te blijven kijken of er zich leerzame complimenten voordoen, die als casus gebruikt kunnen worden.

**Tabel 8: Complimenten**

	2011
<b>Haaglanden I</b>	
Jan Hendrikstraat	0
De Heemstraat	2
Hoefkade	1
Karnebeek	4
Overbosch	0
Scheveningen	0
CCB	1
BOB	0
<b>Haaglanden II</b>	
Segbroek	11
Laak	0
Zuiderpark	0
Beresteinlaan	0
Loosduinen	1
Ypenburg/Leidschenveen	0
BPM	2
Verkeer	9
<b>Haaglanden III</b>	
Delft	2
Pijnacker-Nootdorp	0
Westland	2
Rijswijk	7
Teleservice	0
Meldkamer	0
<b>Haaglanden IV</b>	
Zoetermeer	5
Leidschendam-Voorburg	20

Wassenaar	3
Vrijwilligers	0
Levende Have	0

Er zijn in 2011 80 complimenten over de politie Haaglanden geregistreerd (2010: 86). Het beeld over de bureaus is heel wisselend. De verklaring hiervoor ligt waarschijnlijk in het feit dat niet alle bureaus hun complimenten doorsturen naar Bureau Integriteit en Security. De regionaal klachtencoördinator zal dit nogmaals onder de aandacht brengen van de bureaus.

De complimenten gaan vooral over de hulpverlenende taken die de politie verricht, ook van andere hulpdiensten.

Citaat van ambulancebroeder; *“ambulancepersoneel vond het optreden van zowel de collega's van de wijk als de motorrijders zeer professioneel bij de reanimatie van een 4 maanden oude baby”*.

Vooraf over de hulp bij ongevallen, het handelen bij onwel wordingen en het aanhoren van leed, krijgt de politie complimenten, zoals deze uit Rijswijk van omwonenden Herenstraat; *“unaniem compliment over inzet collega's bij brand”*. Ook zijn er enkele complimenten bij de bureaus binnen gekomen over het feit dat de politie snelheidscontroles houdt in hun wijk en dat foutparkeerders worden aangepakt.

### 3. KLACHTEN BIJ DE NATIONALE OMBUDSMAN

#### 3.1. Algemeen

Burgers kunnen een klacht indienen over de politie bij de Nationale Ombudsman (vanaf nu: NOM). De NOM neemt alleen klachten over de politie in behandeling die eerst zijn ingediend bij de politie en die de gehele klachtenprocedure hebben doorlopen. Klachten kunnen tot één jaar na de datum waarop het incident plaatsvond of waarop in de interne klachtenprocedure een oordeel is gegeven bij de NOM worden ingediend.

Wanneer de NOM besluit een klacht in behandeling te nemen dan schrijft hij de korpsbeheerder aan. Hij vraagt de korpsbeheerder alle benodigde informatie over de in onderzoek genomen klachtelementen en vraagt naar een oordeel over de gegrondheid van de klacht. Onder verantwoordelijkheid van de korpschef wordt de benodigde informatie verzameld aan de betreffende bureaus en bij de betreffende politiefunctionarissen. De korpsbeheerder geeft op basis van genoemde informatie zijn formele standpunt door aan de NOM. De uitvoering van deze taken, inclusief de voortgangsbewaking, verloopt via de regionaal klachtencoördinator, welke contactfunctionaris is voor onderzoekers van de Nationale Ombudsman.

#### 3.2. Soorten klachten

Klachten die via de NOM bij politie Haaglanden binnen komen kunnen als volgt worden onderscheiden:

- **Beroepszaken:** de NOM neemt een klacht in onderzoek die door politie Haaglanden conform de Klachtregeling politie Haaglanden 2004 is afgehandeld.
- **Interventiezaken:** de NOM brengt bij de politie een onzorgvuldige gedraging onder de aandacht met het verzoek om een snelle oplossing of voorziening te regelen. Hiermee kan een onderzoek van de NOM worden voorkomen.
- **Eigen initiatiefzaken:** de NOM neemt op eigen initiatief een gedraging van de politie in onderzoek, zonder hierover een klacht te hebben ontvangen.
- **Kenbaarheidszaken:** de NOM stuurt een klacht die door hem is ontvangen door naar politie Haaglanden met het verzoek deze als klacht in behandeling te nemen. Dit betreffen klachten die door de klager niet eerst bij politie Haaglanden zijn ingediend. Deze categorie klachten neemt de NOM dus (nog) niet zelf in behandeling.

### 3.3. Aantal klachten

In 2011 zijn ten aanzien van het korps Haaglanden 70 klachten door de NOM ontvangen. Deze aantallen behelzen alle bovengenoemde soorten klachten. Niet alle klachten zijn echter door de NOM in behandeling genomen.

**Tabel 9: Aantal klachten bij NOM ten aanzien van politie Haaglanden**

Ontvangen		
2011	2010	2009
70	139	111

Bron: NOM

Uit bovenstaande tabel 9 blijkt dat het aantal verzoeken aan de NOM tot het behandelen van klachten die betrekking hebben op het korps Haaglanden is gedaald. Hier is geen oorzaak voor te noemen.

In de onderstaande tabel 10 is een uitsplitsing gemaakt van de klachten die de NOM in behandeling heeft genomen.

**Tabel 10: Soort klachten in behandeling bij NOM**

Soort onderzoek	2011	2010	2009
Beroepszaken	4	3	5
Interventiezaken	34	17	19
Eigen initiatiefzaken	3	0	0
Kenbaarheid/overig	29	119	85
Totaal	70	130	111

Uit bovenstaand overzicht blijkt dat zowel de beroepszaken als de interventiezaken zijn gestegen.

41 zaken zijn in behandeling genomen door de NOM. 34 zijn afgedaan middels interventie. Naar 4 zaken heeft de NOM uitgebreider onderzoek gedaan (beroepszaken).

29 zaken zijn niet in onderzoek genomen door de NOM. Hierbij inbegrepen zijn de kenbaarheidklachten (21) die zijn doorgestuurd naar de politie Haaglanden en de kennelijk ongegrondverklaringen (8). Deze laatste categorie betreft klachten, waarop al eerder een uitgebreid rapport had gevolgd.

### 3.4. Rapporten in 2011

De onderzoeken die de NOM instelt hebben vaak een lange looptijd. Vaak hebben de uitspraken van de NOM dan ook betrekking op gedateerde incidenten. In 2011 heeft de NOM zes rapporten uitgebracht, waarvan drie algemene rapporten ten behoeve van alle korpsen. Deze algemene rapporten hadden betrekking op de onderwerpen "Digitaal verkeer", "Preventief fouilleren" en "Het maken en opslaan van foto's van voetbalsupporters".

Er werden in de drie andere rapporten, te weten klachtdossiers, gedragingen onderzocht. Van deze gedragingen werd 11 % (2010: 47%) uiteindelijk gegrond verklaard. In 89% (2010: 40%) van de gevallen oordeelde de NOM dat de klacht niet gegrond was. Een dergelijk rapport wordt in geanonimiseerde vorm als openbaar rapport gepubliceerd.

### 3.5. Leermomenten

Om te leren van deze klachten werden de openbare rapporten die in 2011 werden uitgebracht onder de aandacht gebracht van de betrokken onderdelen van het korps. Dit gebeurde door het verstrekken van de rapporten, maar ook door een gecompriëerde publicatie in de vorm van een casus in de korpskrant of op intranet.

In de drie klachtdossiers, welke door de NOM zijn onderzocht, wordt één leermoment benoemd. Als casus is deze onderstaand weergegeven.

Casus: De heer A. klaagt er voornamelijk over dat hij door politieambtenaren is aangehouden, geboeid en hardhandig werd gefouilleerd. Ook klaagt hij over het feit dat er geen enkele vorm van excuses is aangeboden, terwijl klager ten onrechte van zijn vrijheid is beroofd en dit klachtonderdeel gegrond is verklaard.

Beslissing: de korpsbeheerder besloot, op advies van de klachtencommissie, voor wat betreft de aanhouding en het fouilleren de klacht als niet gegrond te achten. Met betrekking tot de duur van het ophouden voor onderzoek besloot de korpsbeheerder dat dit een gegronde klacht betrof. Er werd verder geen excuus aangeboden aan klager.

Leermoment: excuses dienen aangeboden te worden als een klachtonderdeel gegrond is. Ook al zijn in klachtdossiers de meeste klachtelementen ongegrond, kunnen excuses op zijn plaats zijn. In dit geval was de aanhouding en fouillering rechtmatig, maar bleek klager achteraf niet de dader te zijn, dus excuses waren op zijn plaats. Dit draagt bij aan wederzijds begrip en herstel van vertrouwen.

### 3.6. Aanbevelingen NOM

Wanneer de NOM dit noodzakelijk acht kan zij een aanbeveling doen. Dit is een aanwijzing voor het nemen van maatregelen ter voorkoming van herhaling van klachten. In 2011 heeft de NOM geen aanbeveling gedaan.