

Jaarverslag klachten 2011

Politie Twente



● Twente

Bestemd voor:	Publicatie i.o.v. de korpsbeheerder
Opgesteld door:	E. Sönmez
Datum:	29 mei 2012
Thema:	Politie als verkeersdeelnemer

Inhoudsopgave

1	<i>VOORWOORD</i>	2
2	<i>ALGEMEEN</i>	2
	2.1 Inleiding	2
	2.2 Terugblik 2011	5
3	<i>AANTALLEN EN AFDOENING</i>	2
	3.1 Kwantitatief jaarverslag	2
	3.2 Beslissingen per categorie	2
	3.3 Overzicht per cluster/afdeling	2
	3.4 Resultaten tijdigheid	2
4	<i>KLACHTENCOMMISSIE</i>	2
5	<i>CASUÏSTIEK</i>	14
6	<i>NATIONALE OMBUDSMAN</i>	2
	Bijlage 1: Definities en toelichtingen	2
	Bijlage 2: Toelichting klachtrubrieken	2

1 Voorwoord

Dagelijks hebben medewerkers van de politie Twente veelvuldig contact met burgers. Grofweg zo'n miljoen contacten per jaar.

Afgezet tegen deze vele contacten kan worden gesteld dat het aantal klachten alleszins meevalt. Met enige bescheidenheid mag het korps trots zijn op de cijfers die dit jaarverslag laat zien. De cijfers geven namelijk ook aan dat de politie Twente haar taken kennelijk in veruit de meeste gevallen goed en naar tevredenheid van haar burgers uitvoert.

Dit wordt mede ondersteund door de vele complimenten en dankbetuigingen die de politie Twente ontvangt.

De politie is een professionele organisatie die door haar taak midden in een maatschappij staat die constant in beweging is. Dat vereist voortdurende ontwikkeling. Daarvoor zijn externe signalen van onmiskenbare waarde.

Juist in het klachtenproces is er veel aandacht voor signalen die kunnen bijdragen aan verbeteringen. Die signalen zijn er ook in 2011 geweest en ter harte genomen.

Mede op basis van die signalen heeft ook de *'Klachtencommissie Politie Twente'* enkele aanbevelingen gedaan waar het politiekorps mee aan de slag is gegaan.

In dit jaarverslag leest u meer over de klachtafhandeling in 2011. Een jaarverslag overigens in een nieuwe vorm, omdat er een landelijke standaard is gekozen, maar daarover later in dit schrijven meer.

Enschede, 29 mei 2012

2 Algemeen

2.1 Inleiding

De medewerkers van de politie Twente doen hun best om zo goed mogelijk bij te dragen aan de veiligheid en leefbaarheid binnen de regio Twente. Daarbij proberen zij iedereen met respect en naar behoren tegemoet te treden. Met ongeveer een miljoen contacten en inzetten per jaar kan het echter niet anders, of er gaat soms iets mis.

De politie Twente wil graag weten wát er mis gaat. Elke klacht kan dan ook rekenen op een zorgvuldige behandeling.

Een goede verstandhouding met de burgers staat voor de politie Twente hoog in het vaandel. Om die reden wordt de klacht bij voorkeur persoonlijk besproken met de betrokkenen.

Voor de behandeling van klachten gelden bepaalde regels waar zowel klagers als de politie aan zijn gehouden. Naast de regels die zijn gesteld in de Algemeen Wet Bestuursrecht (Awb) en de Politiewet 1993 wordt de 'Klachtenregeling Politie Twente' gehanteerd.

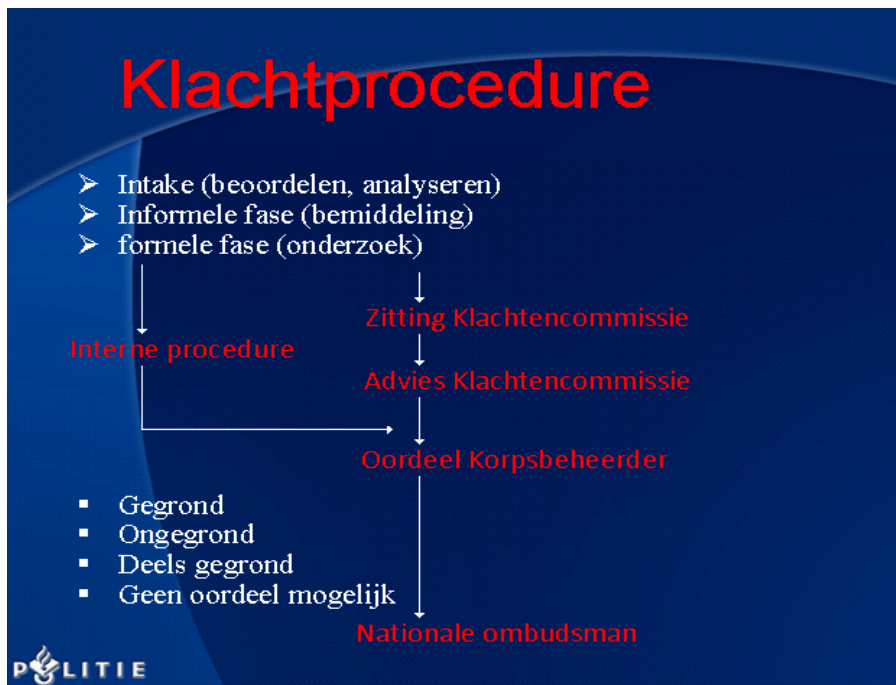
Doel klachtbehandeling

De behandeling van klachten heeft zowel interne als externe doelstellingen.

Intern is die gericht op kwaliteitsbevordering door het leren van klachten en extern op het herstel van vertrouwen van de burger.

Hoe de klachtafhandeling georganiseerd is

De medewerkers van het Bureau Interne Veiligheid van de politie Twente behandelen, namens de korpsbeheerder, klachten over gedragingen van medewerkers van de politie Twente. Hieronder de schematische weergave van de klachtbehandeling.



Uitleg over de procedure

Het proces van klachtbehandeling kent drie fases.

De eerste fase betreft de '**intake fase**'. In die fase wordt de klacht, op basis van de daarvoor geldende regels, beoordeeld en geanalyseerd. Indien de klacht als ontvankelijk wordt aangemerkt, wordt die in behandeling genomen.

De tweede fase betreft de '**informele fase**', de zogenaamde bemiddeling, waarin wordt getracht om in een gesprek met klager en beklagde politiefunctaris(sen) tot een overeenstemming te komen over de kwestie waarover wordt geklaagd.

Uit het praktijk blijkt dat persoonlijke aandacht, het met elkaar in gesprek gaan en daarin elkaar de ruimte bieden, al een groot deel van de frustratie bij klagers wegneemt en vaak tot een oplossing leidt.

Mocht de bemiddelingsfase niet tot een oplossing leiden dan volgt de derde fase, de '**formele fase**', waarin een onderzoek wordt ingesteld naar de gedraging waarop de klacht betrekking heeft.

De burgemeester van de gemeente waar deze gedraging heeft plaatsgevonden, wordt in deze fase in kennis gesteld over de klacht.

Ook de hoofdofficier van justitie van het Openbaar Ministerie van het arrondissement waarbinnen de betreffende gedraging heeft plaats gevonden en de voorzitter van de klachtencommissie van de politie Twente worden over de klacht geïnformeerd.

De klachtonderzoeker brengt op basis van zijn onderzoek een rapport uit.

Het onderzoeksrapport van de klachtonderzoeker wordt voorgelegd aan de voorzitter van de klachtencommissie.

Zo nodig wordt de klacht in een zitting van die commissie behandeld. In dat geval brengt de commissie een advies uit aan de korpsbeheerder.

Op basis van het onderzoeksrapport c.q. het advies van de klachtencommissie neemt de korpsbeheerder een beslissing over de klacht en deelt zijn oordeel schriftelijk aan de klager mede.

Indien klager het niets eens is met de beslissing van de korpsbeheerder of de behandelingsprocedure kan deze zich daarna wenden tot de Nationale ombudsman.

Informatie over klachtbehandeling en de jaarverslagen zijn via de site van de politie Twente op internet te raadplegen.

Doelgroep jaarverslag

Dit jaarverslag is bestemd voor:

- Management en medewerkers van het korps
- Burgers
- Regionale beheersdriehoek
- Regionaal college
- Minister van Veiligheid en Justitie

2.2 Terugblik 2011

Op basis van het klachtenbeeld uit 2010 waren door de klachtencommissie de volgende aanbevelingen gedaan;

- ✓ Verbetering overdracht van zaken c.q. onderzoeken.
- ✓ Verbetering informatieverstrekking aan slachtoffers.
- ✓ Verdere toerusting van de leden van de klachtencommissie.

Middels een aantal ondernomen acties, zoals hieronder weergegeven, is getracht om ook gevolg te geven aan de aanbevelingen van de commissie.

In 2011 is landelijk BOSZ (Betere Opsporing door Sturing op Zaken) ontwikkeld en per 2012 ook bij de politie Twente ingevoerd.

BOSZ is een applicatie die helpt bij het sturen en coördineren van zaken. Daarnaast is de status van de zaak en de locatie van het dossier voortdurend inzichtelijk. Met dit systeem is er altijd een actueel overzicht van de onderzoeken en de daarin genomen beslissingen.

De verwachting is dat de invoering van BOSZ ook zal leiden tot verbetering van de overdracht van zaken en onderzoeken en het informeren van slachtoffers.

In 2011 zijn tevens een aantal zaken (door)ontwikkeld waarmee de informatieverstrekking aan slachtoffers verder verbeterd. Het betreft in deze de volgende ontwikkelingen;

- ✓ De invoering van de *'Wet verbetering positie slachtoffers in strafproces'*.
- ✓ Meer gebruik maken van de 'Ontvangst- en Afloopberichten' aan betrokkenen.
- ✓ Slachtoffermappen zijn geüpdate. Daardoor worden slachtoffers nog beter geïnformeerd over het vervolg van hun aangifte en worden daarin contactgegevens van relevante instanties vermeld.

Verder heeft de voltallige klachtencommissie in 2011 deelgenomen aan een voor haar georganiseerde inkijkdag bij de politie Twente waarbij zij meerdere onderdelen van de organisatie heeft bezocht. De inkijk had tot doel om de commissieleden beter toe te rusten op hun taak.

De commissie heeft op die dag een wijkteam bezocht, de training van de hondengeleiders bijgewoond, voorlichting gehad in de politiemeldkamer, een rondleiding gehad in het politietrainingscentrum en een bezoek gebracht aan het arrestantencentrum.

De medewerkers van de afdelingen die zij hebben bezocht, hebben zich met veel enthousiasme gepresenteerd.

De commissie heeft deze dag als zeer positief, leerzaam en waardevol ervaren.

Door deze ervaring heeft de klachtencommissie een nog beter beeld van de verschillende facetten van het politiewerk en is zij in staat om zaken in nog beter perspectief te plaatsen.

Voorts is in 2011 door het 'Bureau Interne Veiligheid' van de politie Twente voorlichting verzorgd aan medewerkers van nagenoeg alle wijkteams over de klachtenprocedure.

Ook deze voorlichting werd als positief, nuttig en drempel verlagend ervaren.

Ontwikkelingen regionaal en landelijk

In het klachtenverslag van 2010 lag de focus van de korpschef van de politie Twente op complimenten die ook een lerend effect kunnen dienen. Immers wat goed blijkt te werken moet je koesteren en verder ontwikkelen.

Burgers kunnen via de site van de politie Twente op internet, naast het indienen van een klacht, ook een compliment geven.

In 2011 zijn, naast klachten, ook meerdere complimenten ontvangen. De meeste complimenten hebben betrekking op de hulpverlening door de politie.

De vorming van de Nationale Politie (NP) is in gang. De verwachting is dat de vorming van de NP ook consequenties zal hebben voor de organisatie van- en de verantwoordelijkheid voor de klachtbehandeling. Op dit moment is echter nog niet duidelijkheid hoe de nieuwe situatie er uit komt te zien.

Op landelijk niveau vindt tweemaal per jaar overleg plaats tussen de klachtencoördinatoren die samen het Landelijke Platform Klachtencoördinatoren (LPK) vormen.

Doelstelling hiervan is om te komen tot afstemming en kwaliteitsbevordering met betrekking tot klachtbehandeling.

Vanuit dit platform zijn verschillende voorstellen gedaan waaronder de invoering van een landelijke klachtenregeling, uniforme klachtrubricering en een uniform jaarverslag.

Voor de invoering van de landelijke klachtenregeling wordt de start van de NP afgewacht.

De uniforme klachtrubricering is reeds in 2010 in gebruik genomen.

Met het voorliggende jaarverslag maakt ook de politie Twente de overstap naar het uniform jaarverslag.

Conclusies op basis van analyses

In 2011 zijn er ten opzichte van voorgaande jaren meer burgerbrieven ontvangen. Het aantal als ontvankelijk aangemerkte klachten is echter nagenoeg gelijk gebleven aan 2010.

Mogelijk heeft het klagen via de e-mail tot meer '*niet ontvankelijke klachten*' geleid.

Deze aanname wordt gebaseerd op de feiten;

- ✓ dat er een stijging is van het aantal klachten die via de e-mail zijn ingediend en
- ✓ dat er een stijging is van het aantal '*niet ontvankelijke klachten*' dat via de e-mail is ingediend.

Bij de formeel behandelde klachten staat, zoals ook in de jaren 2008 en 2009, de gedraging '*bejegening*' weer bovenaan in de top 3 van de gedragingen waarover het meest werd geklaagd. Deze wordt gevolgd door de gedragingen '*onjuiste actie*' en '*afspraken niet nakomen*'.

Bij het totaalbeeld van de klachten, waar ook de bemiddelde klachten bijhoren, staat '*bejegening*' met 25% wederom bovenaan gevolgd door '*geen of onvoldoende actie*' met 15% en '*informatieverstrekking*' met 12%.

Overzicht van gegronde en ongegronde klachten

In 2011 zijn 275 brieven en e-mailberichten van burgers ontvangen. Daarvan werden 140 brieven en e-mailberichten als niet ontvankelijk beschouwd, doorverwezen naar het Openbaar Ministerie of anderszins afgehandeld. De overige 135 brieven en e-mailberichten zijn als klacht behandeld. Daarvan konden er 120 via een bemiddeling worden opgelost. Er bleven 15 klachten over die formeel zijn behandeld, waarvan 2 door de klachtencommissie.

Eén klacht kan uit meerdere gedragingen bestaan. In 2011 was er sprake van 39 gedragingen uit de 15 formeel behandelde klachten. Van deze 39 gedragingen werd 20% als gegrond, 72% als ongegrond en 8% als 'geen oordeel mogelijk' aangemerkt.

Trends uit formeel behandelde klachten

	2010	2011
Aantal klachten	14 (over 32 gedragingen)	15 (over 39 gedragingen)
Gegronnd	9 %	20 %
Ongegrond	88 %	72 %
Geen oordeel mogelijk	3 %	8 %

Soort klachten	2010	2011
Bejegening	16 % (20 % gegronnd)	18 % (0 % gegronnd)
Onjuiste actie	6 % (0 % gegronnd)	15 % (33 % gegronnd)
Afspraken niet nakomen	3 % (100% gegronnd)	10 % (75 % gegronnd)

Leermomenten en ondernomen acties

Ook in 2011 leverde de klachtenbehandeling een aantal verbeterpunten op voor zowel de individuele medewerker als de organisatie.

Enkele van deze verbeterpunten zijn op korte termijn gerealiseerd en andere wordt nog aan gewerkt.

Enkele voorbeelden van verbeterpunten uit 2011 zijn;

- ✓ Herziening van de procedure bij Politie Service Center (PSC) voor opvolging van meldingen over (geluids-)overlast bij evenementen.
- ✓ Het 'actief' in kennis stellen van ouders, partner c.q. familie van ingesloten meerderjarigen.
- ✓ Het bij de leidinggevenden onder de aandacht brengen van het belang van het (tijdig) opmaken van de geweldsrapportages.
- ✓ Verbeteren van de wijze van signaleren van gestolen c.q. vermiste identiteitsdocumenten.

Aanbevelingen Klachtencommissie

Naast het uitbrengen van individuele klachtadviezen, adviseert de klachtencommissie de korpsbeheer ook over algemene zaken op basis van het totale klachtenbeeld van dat jaar.

Zo zijn er in 2011 enkele klachten behandeld waarbij klagers zich beriepen op oude afspraken en convenanten die anno 2011 niet meer relevant en/of actueel waren.

De commissie adviseert hierover om;

- ✓ het aangaan van convenanten, schriftelijke afspraken op individueel titel (door leidinggevenden) zoveel mogelijk te beperken.
- ✓ in ieder geval één of meerdere evaluatiemomenten in dergelijke afspraken op te nemen en tevens te voorzien van een einddatum.

In 2011 zijn er ook meerdere klachten ontvangen over het rijgedrag van politiefunctionarissen. Uit deze klachten blijkt niet zozeer dat politiefunctionarissen onbehoorlijk rijgedrag vertonen maar meer dat burgers onvoldoende kennis hebben van de geldende wetten, regels en de door de Minister verleende ontheffing.

In veruit de meeste gevallen was hierin het geven van verduidelijking aan klagers voldoende.

De commissie adviseert in deze om de burger hieromtrent te informeren.

In dit kader is, mede op advies van de klachtencommissie, dit onderwerp als thema voor dit jaarverslag genomen.

Verderop in dit jaarverslag wordt met behulp van casuïstiek hieraan meer aandacht geschonken.

3 Aantallen en afdoening

3.1 Kwantitatief jaarverslag

	Afdoening	Totaal
In behandeling voorgaand jaar (2010)		1
Intake		
Ontvangen klachten	275	
Niet in behandeling genomen cf. Awb	140	
Doorzending andere instantie	-	
In behandeling genomen		135
Klachtbehandelingen in verslagjaar		136
Informele behandeling		
Geen reactie klager/intrekking klacht	-	
Bevredigende oplossing	120	
Informeel afgehandeld	120	
Formele behandeling		
Afdoening rechtstreeks	13	
Na behandeling in Commissie (2010/2011)	3	
Formeel afgehandeld	16	
Totaal afgehandeld		136
Nog in behandeling		0

3.2 Beslissingen per categorie

In deze tabel worden de oordelen per gedraging weergegeven en niet per klacht. Een klacht kan bestaan uit meerdere gedragingen die afzonderlijk beoordeeld worden. De som van het aantal beoordelingen is dus groter dan de som van het aantal behandelde klachten.

Rubriek	Beslissing	Informele afdoening	Formele afdoening			Totalen
			Ge-grond	Ong-e-grond	Deels ge-grond	
Geweld						
	Fysiek	2		3		5
	Handboeien	1				1
	Wapenstok	1				1
	Pepperspray					
	Diensthond					
	Vuurwapen					
	Subtotaal:	4		3		7
Bevoegdheden						
	Vrijheidsbeneming					
	Binnentreden	1				1
	Doorzoeken					
	Inbeslagneming	2				2
	Fouilleren					
	Zaakwaarneming					
	Identificatie (conform					
	Verhoor	1				1
	Subtotaal:	4				4
Dienstverlening & Service						
	Bereikbaarheid	3				3
	Niet of te laat komen					
	Aangifte/klacht niet	9			1	10
	Informatieverstrekking	17		3		20
	Privacyschending			3		3
	Persvoorlichting					
	Klachtbehandeling					
	Subtotaal:	29		6	1	36
Politieoptreden						
	Geen of onvoldoende	22	1	2		25
	Onjuiste actie	7	2	4		13
	Arrestantenbehandeling	4	2		1	7
	Discriminatie	1		1		2
	Seksuele intimidatie					
	Bejegening/houding/gedra	36		6	1	43
	Afspraken niet nakomen	9	3	1		13
	Naam/legitimatie	2				2
	Verkeersgedrag	12		1		13
	Vastleggen/verantwoorde	1		2		3
	Deskundigheid					
	Objectiviteit			2		2
	Subtotaal:	94	8	19	2	123
	Totalen:	131	8	28	3	170

3.3 Overzicht per cluster/afdeling

Divisie	Cluster/Onderdeel	Team/Afdeling	2010		2011	
			B*	F*	B*	F*
BPZ	Oost	Centrum	8		6	
		Noord	6		3	1
		Zuid	4	1	1	
		Oost	6		8	
		West	2		5	
		Haaksbergen	2	1	1	
		LEC/VVC (Recherche)	5	1	5	
		Clusterleiding	1		2	
		Serviceteam			1	
	Midden	Noord	3		2	1
		Midden	10		7	1
		Zuid	3	2	3	3
		Hof van Twente	3	1	4	2
		Borne	5		1	
		LEC/VVC (Recherche)	3	1	2	
	Noord-Oost	Oldenzaal	6		6	
		Tubbergen			2	
		Dinkelland			2	
		Losser	3		1	
Noord	Almelo Centrum	3	2	1		
	Almelo Oost	4		8		
	Almelo West	3	1	4		
	Twenterand	3	1	2		
	LEC/VVC (Recherche)			3		
West	Hellendoorn	2	1	4		
	Wierden	1		4		
	Rijssen/Holten	3		6	1	
	LEC/VVC (Recherche)			1		
DIR		Forensische Opsporing	1			1
EXO		Parketzaken/Arrestantenzorg	2		2	3
		Bureau Verkeershandhaving	4		3	2
		Leiding Divisie			1	
		Bureau Hondengeleiders	1		2	
		Meldkamer	4		10	
		Afdeling Milieu	1		1	
		Politie Service Centrum	6		5	
Staf Dienst Personeel		Team Integrale Beroepsvaardigheidstraining			1	

* B=Bemiddeling, F=Formeel

3.4 Resultaten tijdigheid

Ook in 2011 zijn de hoofdmaat van klachten in de zogenaamde bemiddeling (informele fase) opgelost. Van het totaal aantal behandelde klachten is namelijk 89% op deze wijze opgelost. Het korps is hier blij mee. Het is van grote waarde dat met een goed en verhelderend gesprek het vertrouwen van klager in de politie kan worden hersteld. Ongeacht het feit of de klacht gegrond of ongegrond is.

Deze informele insteek verdient overigens ook de voorkeur van de Nationale ombudsman.

Gezien de frequentie van burgercontacten, zo'n miljoen per jaar, mag geconcludeerd worden dat de politie Twente best trots mag zijn op de resultaten. Van de politiecontacten leidt namelijk maar een fractie (ongeveer 0,015%) tot een klacht, waarvan er ook nog eens een relatief klein aantal als gegrond wordt aangemerkt.

Ondanks enkele individuele overschrijdingen is het gemiddelde van de termijnen waarin de klachten zijn behandeld binnen de daarvoor gestelde termijn.

Zoals in de onderstaande tabel is te lezen, is er een verbetering in deze termijnen.

Termijn	Niet gehaald 2011		Gemiddelde termijn in weken					
	%	Aantal	Formele klachten			Totale klachten		
			2009	2010	2011	2009	2010	2011
<i>Korpstermijn informele fase (3 weken)</i>	25%	30						
10-weken-termijn (informele fase)	4%	5	3,6	3,8	2,6	6	4,9	3,8
14-weken-termijn (formele fase)	2,5%	3	18	14,5	13,9			

4 Klachtencommissie

Voor het nemen van een beslissing over de klacht kan de korpsbeheerder zich laten adviseren door de Klachtencommissie Politie Twente.

De klachtencommissie brengt op basis van het klachtonderzoek, de onderliggende stukken en de verkregen informatie tijdens de zitting advies uit aan de korpsbeheerder.

De korpsbeheerder kan dat advies in zijn beslissing al dan niet geheel of gedeeltelijk overnemen. Tevens schenkt de klachtencommissie aandacht aan de vraag in hoeverre bepaalde klachten wijzen op structurele tekortkomingen in het functioneren van de politie en aan de mogelijke maatregelen om deze tekortkomingen op te heffen.

Er vindt daartoe jaarlijks een overleg plaats tussen de klachtencommissie en de beheersdriehoek (korpsbeheerder, hoofdofficier van justitie en de korpschef).

De leden van de klachtencommissie zijn onafhankelijk en hebben geen relatie met de Politie Twente. De leden worden benoemd door het Regionaal College in Twente.

In de klachtencommissie zijn onder meer de volgende deskundigheden vertegenwoordigd: bestuur, advocatuur, hoger onderwijs en geneeskunde.

In 2011 was de Klachtenadviescommissie Politie Twente als volgt samengesteld:

de heer jhr. mr. R.F.R.M. Van Rijckevorsel (voorzitter)

mevrouw mr. S.H.G. Swennen (plv voorzitter)

de heer mr. drs. C. Boom (lid)

mevrouw mr. G.G.M. Kerkhoff-Kranendonk (lid)

mevrouw mr. H.P. Remmers-van Silfhout (lid)

de heer E. Sönmez (secretaris)

In het jaar 2011 zijn drie klachten door de klachtencommissie tijdens hoorzittingen behandeld. Eén van deze drie klachten was nog in behandeling vanuit het jaar 2010.

Alle door de klachtencommissie uitgebrachte adviezen zijn door de korpsbeheerder overgenomen in zijn oordeel.

De klachtencommissie is van mening dat de behandeling van een klacht in een zitting geen vanzelfsprekendheid dient te zijn doch een meerwaarde moet hebben.

Adviezen / constatering klachtencommissie:

In april 2011 vond het jaarlijks overleg plaats tussen de klachtencommissie en de beheersdriehoek.

De klachtencommissie gaf daarbij aan zeer tevreden te zijn over de wijze waarop klachten binnen het korps Twente worden behandeld.

Volgens de voorzitter van de klachtencommissie getuigen de klachtdossiers van goede en gedegen onderzoeken. Die zienswijze wordt door de korpsbeheerder gedeeld.

De klachtencommissie is benieuwd naar tevredenheid bij klagers na klachtbehandeling en de effecten van bemiddeling in klachten.

De korpsbeheerder acht het tevens interessant om te weten of klagers bij bemiddelingen beïnvloed worden (positief of negatief) door klachtbemiddelaars (leidinggevend) die veelal ook in uniform optreden. In het bijzonder is hij benieuwd of klagers zich daardoor eerder neerleggen bij het bemiddelingsresultaat.

In verband met deze vragen zullen de mogelijkheden worden bekeken om een onderzoek te laten plaatsvinden waarmee deze vragen beantwoord kunnen worden.

5 Casuïstiek

Politie als verkeersdeelnemer

Om het verkeer op de Nederlandse wegen in goede banen te leiden en zo veilig mogelijk te laten verlopen zijn door de overheid verkeersregels en verkeerstekens vastgesteld. Het geheel hiervan is onder andere vastgelegd in het besluit *'Reglement Verkeersregels en Verkeerstekens 1990'* (RVV 1990).

In principe dient iedere verkeersdeelnemer zich te houden aan de regels zoals gesteld in het RVV 1990.

Een aantal instanties, zoals de politie, zouden echter in bepaalde gevallen hun taken niet naar behoren kunnen uitvoeren zonder daarbij de verkeersregels te overtreden.

Hierbij valt bijvoorbeeld te denken aan een verkeersongeval met gewonden, melding van reanimatie, aanhouden van vluchtende verdachten etc..

Om ook in situaties zoals benoemd adequaat de politietaak te kunnen vervullen, heeft de overheid de politie daarvoor vrijstelling verleend van de bepalingen van het RVV 1990.

De vrijstelling geldt voor (on)opvallende politievoertuigen met- en zonder optische- en geluidssignalen.

Het gebruik van deze signalen kan in sommige gevallen namelijk averechts werken. Bijvoorbeeld in het geval van een inbraak waarbij de inbreker kan vluchten of bij een overval waarbij mensen gegijzeld kunnen worden.

De genoemde vrijstelling is wel aan voorwaarden gebonden. Zo moet er sprake zijn van uitvoering van een opgedragen taak en dient de veiligheid van het verkeer zoveel mogelijk te worden gewaarborgd.

Voorts zijn in de Landelijke Brancherichtlijn Verkeer Politie nadere afspraken opgesteld over de omstandigheden waaronder en de wijze waarop gebruik mag worden gemaakt van de vrijstelling.

Indien u wordt geconfronteerd met een door de politie gepleegde 'verkeersovertreding' zal de noodzaak daarvan u niet altijd helder zijn. U mag er echter van uit gaan dat zij waarschijnlijk bezig is met de uitvoering van een dringende taak en dat de betreffende overtreding daarvoor geoorloofd is.

Een uitspraak van de korpsbeheerder

"Na een ontvangen tip gingen politiefunctionarissen van de politie Twente naar een adres om een persoon aan te houden die al langere tijd door de politie werd gezocht.

Aangekomen bij het opgegeven adres reden de politiefunctionarissen een zogenaamde eenrichtingsweg in waarbij zij een stukje tegen de toegestane rijrichting in reden. Vervolgens parkeerden zij hun voertuig op het trottoir.

Klager, die daar op dat moment langs fietste, sprak de politiefunctionarissen aan op hun verkeersgedrag en diende later zijn klacht in. Hij verweet de politiefunctionarissen dat zij zonder optische- en geluidssignalen, dus in zijn optiek zonder noodzaak, de verkeersregels hadden overtreden en daarmee een ontoelaatbare gedraging hadden begaan.

In zijn oordeel verwees de korpsbeheerder naar de door de Minister van Verkeer en Waterstaat aan de politie verleende vrijstelling voor het 'Reglement Verkeersregels en Verkeerstekens 1990'.

Hij achtte dat in het onderhavige geval sprake was van de vereiste voorwaarden die een beroep op deze vrijstelling rechtvaardigden.

Er was naar zijn mening sprake van een opgedragen taak om een persoon aan te houden die nog een gevangenisstraf diende te ondergaan. Juist omdat de politie al langere tijd op zoek was naar deze persoon en om de kans dat hij zou ontkomen te verkleinen, was snel handelen geboden.

Voorts moesten de politiefunctionarissen hun voertuig dusdanig positioneren dat het niet in het gezichtsveld van de aan te houden persoon zou komen te staan en zij, na de eventuele aanhouding, de persoon zo snel mogelijk konden overbrengen.

De door de politiefunctionarissen aangedragen argumenten om af te wijken van de geldende verkeersregels achtte de korpsbeheerder, in dit geval, als acceptabel.

Hij merkte de klacht dan ook als ongegegrond aan”.

Hieronder de zienswijze van de heer S. Albada, Teamleider Integrale Beroepsvaardigheidstraining (IBT) & Rijopleiding van de Regiopolitie Twente

“Voor het besturen van een politievoertuig, soms onder stressvolle omstandigheden, is extra rijvaardigheid nodig.

Rijvaardigheidstrainingen zijn geïntegreerd in de politieopleiding en deze vaardigheid dient natuurlijk in de praktijk te worden onderhouden.

Daarvoor heeft de politie Twente sinds 2007 een eigen team rijinstructie, bestaande uit vier rijinstructeurs. Dit zijn ervaren politieagenten die tevens bevoegd zijn om rijles te geven.

Daarvoor beschikken zij over opvallende politievoertuigen die volledig zijn ingericht voor zowel de instructie als de noodhulptaken. De instructie wordt verzorgd binnen het werkgebied van de cursist en wordt afgesloten met een toets. Na het slagen heeft de politiefunctionaris weer toestemming om, daar waar nodig, spoedritten met optische – en geluidssignalen te rijden.

Omdat het gebruik van optische- en geluidssignalen bij verkeersdeelnemers vaak een schrikreactie teweeg brengt, kunnen daardoor gevaarlijke situaties ontstaan. Om het verkeersbeeld niet onnodig te verstoren, is het soms handiger om geen gebruik te maken van optische- en geluidssignalen. De afweging hiertoe is aan de politieambtenaar en daarbij speelt juist de veiligheid een grote rol. Het is geen verplichting om gebruik te maken van deze signalen.

Snel en veilig kunnen rijden met een politieauto is een beroepsvaardigheid. Zowel bij de Integrale Beroepsvaardigheidstraining (IBT), waar in het gebruik van geweld(smiddelen) wordt getraind, als ook bij de rijopleidingen zijn het trainen onder praktijkdruk, stress en voorbeeldgedrag wezenlijke onderdelen van de training. Op dit punt is wederzijdse kennisoverdracht tussen IBT-gevaarbeheersing en rijopleiding van meerwaarde.

Mijn medewerkers en ik hopen met de rijopleiding een bijdrage te leveren aan de verkeersveiligheid. Politiefunctionarissen moeten in staat zijn om de van hen verwachte taak op een adequate maar veilige wijze te vervullen”.

Convenanten

Eén van de zaken die de klachtencommissie in het bijzonder onder de aandacht brengt, betreft de voorwaarden waaronder convenanten met derden worden aangegaan door de politie Twente. Hierbij valt te denken aan het haalbaarheidsaspect en het actualiteitswaarde van de kwestie waar het convenant betrekking op heeft.

Hieronder een uitspraak van de korpsbeheerder over voornoemd aspect op basis van het advies van de klachtencommissie

"Klager ondervond al jaren overlast veroorzaakt door enkele horecabedrijven. Die zouden met regelmaat de sluitingstijden overschrijden hetgeen ernstige verstoringen van de openbare orde tot gevolg zou hebben.

Klager verweet in zijn klacht de politie Twente dat zij, ondanks zijn meerdere meldingen daarover en in tegenstelling tot hetgeen in een convenant was afgesproken, hiertegen geen enkel proces-verbaal had opgemaakt.

De Klachtencommissie van de politie Twente behandelde deze klacht in een zitting.

Het bleek dat in 2000 door een aantal instanties, waaronder de politie, het convenant 'Omgaan met Sluitingstijden' was ondertekend. Daarin had de politie zich onder andere verplicht om bij overtreding van het sluitingsuur direct proces-verbaal op te maken.

Het bleek de commissie dat de politie van goede wil is en op drukke momenten extra personele inzet pleegt. Ondanks deze inzet is de politie op een aantal punten niet in staat geweest om naar de letter van het convenant te handelen en dus hetgeen in het convenant was afgesproken niet is nagekomen

De commissie adviseerde de klacht als gegrond aan te merken, welk advies door de korpsbeheerder werd overgenomen.

De commissie voegde aan haar advies toe dat met een dergelijk convenant de politie de verwachting had opgeroepen als dat zij niet vrij zou zijn in het bepalen van prioriteiten. Met dit convenant werd namelijk verwachtingsmanagement gecreëerd dat voor de politie niet haalbaar was gebleken.

De commissie adviseerde om het betreffende convenant nogmaals op inhoud te beoordelen en eventueel te herzien. De commissie acht het tevens raadzaam om bij een convenant regelmatige evaluatie en een einddatum af te spreken".

6 Nationale Ombudsman

Indien klagers het niet eens zijn met het oordeel van de korpsbeheerder of de gevolgde klachtenprocedure kunnen zij zich wenden tot de Nationale ombudsman.

In de brieven van de korpsbeheerder, waarin hij een oordeel geeft over de onderzochte gedragingen, worden klagers op deze mogelijkheid gewezen.

In 2011 hebben 11 klagers, nadat hun klachten niet ontvankelijk waren verklaard c.q. de korpsbeheerder over de klachten had geoordeeld, hun klachten ingediend bij de Nationale ombudsman.

Bij één van deze klachten zag de Nationale ombudsman reden voor een eigen onderzoek dat nog gaande is.

Bij een andere van de 11 klachten heeft de Nationale ombudsman deze middels een bemiddeling opgelost.

Ook heeft de korpsleiding, naar aanleiding van een bij de Nationale ombudsman ingediende klacht, alsnog besloten om klager een financiële tegemoetkoming toe te kennen.

Daarnaast heeft de Nationale ombudsman bij één klacht de korpsbeheerder om zijn aandacht gevraagd voor twee zaken, namelijk;

het voortvarend verwerken van aangiften van diefstal c.q. vermissing van identiteitsdocumenten en

het verbeteren van het proces van signaleren van die documenten.

Het korps heeft hierin reeds actie ondernomen.

In de overige gevallen zag de Nationale ombudsman geen reden voor een eigen onderzoek of heeft hij deze nog in beoordeling.

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:	<p>Voortzetting van de klachtbehandeling nadat informele behandeling niet gelukt of gewenst is.</p> <p>De korpsbeheerder beoordeelt de klacht, desgewenst</p>

met een advies van de klachtencommissie en/of van de burgemeester van de gemeente waar de gedraging heeft plaatsgevonden en/of van de hoofdofficier van justitie van het Openbaar Ministerie van het arrondissement waarbinnen de gedraging heeft plaats gevonden.

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 maglite), 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 deze niet goed gebruikt (tegen het hoofd- 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.

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>Subrubrieken:</i>	<i>Voorbeelden van inhoud klacht:</i>
Geen of onvoldoende actie	Ondanks toezegging geen politie ter plaatse (bijv. overlastsituatie); 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/legitimatie	Niet (desgevraagd) legitimeren en/of naam opgeven .
Verkeersgedrag	Verkeersovertredingen begaan; gevaarlijk rijgedrag.
Vastleggen/verantwoorden	Niet of onvolledig muteren.
Deskundigheid	Ondeskundig optreden (niet op de hoogte van de juiste wetgeving)
Objectiviteit	Partijdig optreden (bijv. bij een burengeschil).