

Jaarverslag klachten  
Politieoptreden  
2011

Bestemd voor: KMT, Beheersdriehoek en Regionaal  
College Politie Zeeland

Opgesteld door:

Versie: origineel

Datum: 14-02-2012

Referentie:

## Inhoudsopgave

1	VOORWOORD	2
2	ALGEMEEN	3
2.1	Inleiding	3
2.2	Terugblik 2011	6
3	AANTALLEN EN AFDOENING	8
3.1	Kwantitatief jaarverslag	8
3.2	Beslissingen per categorie	9
3.3	Overzicht per district/afdeling	11
3.4	Resultaten tijdigheid en oorzaken	11
4	ONAFHANKELIJKE KLACHTENCOMMISSIE	12
5	CASUÏSTIEK	13
6	NATIONALE OMBUDSMAN	14
	Bijlage 1: Definities en toelichtingen	15
	Bijlage 2: Toelichting klachtrubrieken	17

## 1 Voorwoord

---

De verandering van een strikt formele naar een veel meer informele werkwijze in de behandeling van klachten heeft ook in dit verslagjaar zijn vruchten afgeworpen.

In deze informele behandeling past ook de invoering een digitaal klachtenformulier voor het indienen van een klacht via internet.

Aangezien na de ingebruikname van deze mogelijkheid er meer klachten digitaal worden ingediend dan per traditionele brief bevestigt dit de behoefte om digitaal een klacht te kunnen indienen.

Het voordeel van een digitale verwerking is daarbij dat dit een nog snellere behandeling van de klacht bevordert.

Het streven naar administratieve lastenverlichting heeft door de verandering van werkwijze ook daarin zijn vruchten afgeworpen.

Van de in 2011 binnengekomen klachten kwamen er uiteindelijk drie klachten voor de commissie voor de politiekklachten.

Het aantal klachten wat direct in een eerste contact met klager op een voor klager afdoende wijze kon worden bemiddeld is met een percentage van 92,6% hoog te noemen.

Kortom vanuit een statische en zeer formele werkwijze is er nu een veel dynamischere werkwijze ontstaan die zowel klager als beklagde snel duidelijkheid geven en waarbij de klacht tot tevredenheid van beide partijen kan worden behandeld.

Iedereen die meewerkt aan de Zeeuwse klachtbehandeling verdient dank en waardering. Zowel de politiemensen die een klacht in eerste instantie te behandelen krijgen als de onafhankelijke klachtencommissie. Dank voor hun inlevingsvermogen, flexibiliteit en gedegen kennis van zaken.

In 2012 staan er zowel voor de politie als voor de korpsbeheerder veel veranderingen op stapel. Zeker als het gaat over de verantwoordelijkheid voor de klachtbehandeling. Door de reorganisatie bij de politie van een regionale naar een nationale politie heeft de korpsbeheerder geen rol meer in de wijze van klachtbehandeling en afdoening van de klacht. Deze taak komt zoals vermeld in de nieuwe Politiewet te liggen bij de politiechef.

Een goede klachtbehandeling blijft altijd van groot belang. Wat dat betreft mogen wij ons in Zeeland gelukkig prijzen. Dankzij ieders inzet. Daarvoor ben ik u zeer erkentelijk.

J.M. Schouwenaar  
Korpsbeheerder

## 2 Algemeen

---

### 2.1 Inleiding

Klachten gaan meestal over zaken als onbegrip, misverstanden en irritaties. Wanneer politieambtenaren handelen vanuit hun taak als handhaver zal er eerder ongenoegen ontstaan bij de burger dan tijdens hulpverleningssituaties. Het vraagt van de politieambtenaren vaak een grote mate van professionaliteit om in conflictsituaties een correcte houding te bewaren. In de praktijk van alledag levert dat in al die dagelijkse contacten van mens tot mens soms een probleem op. De klachtenregeling biedt dan de burger de mogelijkheid om zijn/haar ongenoegen daarover te uiten.

Naast het feit dat een goede klachtvoorziening tot herstel van de verstoorde relatie tussen politie en burger kan leiden, verkrijgt de politieorganisatie door de resultaten van de afgehandelde klachten een instrument tot kwaliteitsverbetering. Politie Zeeland en de Commissie voor de politiekklachten (verder te noemen: 'de Commissie') streven daarom naar een zorgvuldige afdoening van klachten waarmee op snelle wijze het vertrouwen van de burger in de politie kan worden hersteld.

Belangrijk is het om te weten dat de meeste klachten ongegrond zijn. In het algemeen zal er van een dergelijke klacht niet veel te leren vallen. Toch geeft de klager daarmee wel aan, dat hij niet tevreden is over het politieoptreden. Met die wetenschap is er toch iets te doen. Bijvoorbeeld door de burger beter uit te leggen waarom op die manier door de politie is opgetreden. Wat voor de politie normaal is, is voor een burger niet altijd vanzelfsprekend. Soms kunnen klachten zelfs aanleiding zijn om onze werkwijze aan te passen.

#### **Doel klachtbehandeling**

Het doel van de klachtbehandeling is primair het herstel van het vertrouwen in de politie, secundair het oplossen van het probleem en tertiair het leren van het politieoptreden en het verbeteren van de kwaliteit hiervan.

Een sterke betrokkenheid bij het reageren op klachten moet zowel de klanten (burgers), als ook de medewerkers van de organisatie in staat stellen om bij te dragen aan de verbetering van processen, producten en diensten van de organisatie.

De betrokkenheid behoort zijn weerslag te vinden in:

- de omschrijving, toepassing en verspreiding van beleid en procedures voor het behandelen en oplossen van klachten;
- de wijze waarop het belang van de doelmatige en doeltreffende klachtbehandeling wordt uitgedragen en gestimuleerd door leidinggevenden;
- de correcte en klantgerichte wijze waarop medewerkers zich in de uitvoering van hun werkzaamheden manifesteren.

#### **Hoe de klachtafhandeling georganiseerd is**

De behandeling van klachten is gebaseerd op de Algemene wet bestuursrecht en de Politiewet 1993 en is nader omschreven in de Klachtenregeling Politie Zeeland 2009.

De klachtenregeling is zowel intern als extern breed kenbaar gemaakt en is intern op intranet en extern op internet te raadplegen.

Alle binnenkomende klachten worden centraal in de organisatie ontvangen en geregistreerd. De klachtencoördinator coördineert de behandeling en afdoening van alle klachten en zorgt ervoor dat de niet bemiddelde klachten ter advisering aan de Commissie worden voorgelegd.

Tevens worden voordat de behandeling door de Commissie plaatsvindt, de hoofdofficier van justitie en de burgemeester van de plaats waar de gedraging plaatsvond in gelegenheid gesteld advies over de niet bemiddelde klacht uit te brengen. Na onderzoek en advies door de Commissie beslist de korpsbeheerder of de klacht gegrond of ongegrond wordt verklaard dan wel dat hij zich van een oordeel onthoudt.

### **Klachtencoördinator**

Door de klachtencoördinator wordt elke klacht binnen twee tot drie dagen telefonisch met de klager besproken. Het voordeel is dat een snel contact en een goed gesprek met de klager in veel gevallen leidt tot een oplossing waar de burger tevreden mee is en waar we als korps van kunnen leren. Als het niet lukt om tijdens het eerste contact tot een oplossing te komen wordt de klachtbehandeling overgedragen aan de betreffende team- of divisiechef.

Door deze snelle en directe benadering kon 88% van de in 2011 in behandeling genomen klachten telefonisch door de klachtencoördinator direct worden afgehandeld. Deze werkwijze leidt tot meer tevredenheid bij de klager omdat duidelijk is dat zijn/haar klacht serieus en direct wordt behandeld. Daarnaast neemt deze werkwijze de executieve onderdelen veel van de intensieve en tijdrovende klachtbehandeling uit handen. De termijnen worden daardoor zelden meer overschreden en de schriftelijke afhandeling naar klager en beklagde blijft gewaarborgd.

### **Uitleg over de procedure**

#### *Stap 1: Procedure klachtafhandeling via klachtencoördinator*

Alle klachten worden geregistreerd. De klachtencoördinator toetst de klacht aan de klachtenregeling. Indien een klacht conform artikel 9:8 van de Algemene wet bestuursrecht niet voor behandeling in aanmerking komt wordt daarover advies gevraagd aan de voorzitter van de Commissie.

Door de klachtencoördinator worden in eerste instantie de klacht en de klachtbehandeling telefonisch met de klager besproken. Leidt dit contact tot tevredenheid van de klager dan is de klacht daarmee afgehandeld.

De klager wordt dan schriftelijk geïnformeerd over de afdoening van de klachtbehandeling en de beklagde politieambtenaar middels zijn leidinggevende. Slaagt de bemiddeling niet, dan wordt de klacht voor verdere behandeling overgedragen aan de divisiechef of teamchef.

Voor deze afhandeling wordt een termijn van twee weken gehanteerd.

#### *Stap 2: Procedure informele klachtbehandeling via leidinggevende*

Als een klacht verder dient te worden behandeld wordt de klacht overgedragen aan de betrokken divisiechef of teamchef. Deze benoemt een behandelaar om de klacht te behandelen en nader onderzoek te doen. De klachtbehandelaar is meestal de teamchef of de operationeel chef van de politieambtenaar tegen wie de klager een klacht heeft ingediend. De klachtbehandelaar nodigt de klager uit voor een gesprek. Samen met de klager bekijkt de klachtbehandelaar hoe een klacht kan worden opgelost. De klachtbehandelaar hoort zowel het verhaal van de klager, als dat van de beklagde(n). Is de klager tevreden met de oplossing dan is de bemiddeling geslaagd en wordt de klacht niet verder behandeld.

De klager wordt dan schriftelijk geïnformeerd over de afdoening van de klachtbehandeling en de beklagde politieambtenaar middels zijn leidinggevende.

Voor een bemiddeling en afhandeling wordt een termijn van tien weken gehanteerd.

#### *Stap 3: Procedure formele klachtafhandeling via de Commissie voor de politiekachten*

Mocht de klachtbemiddeling niet leiden tot klachtafhandeling, wordt de klacht voorgelegd aan de Commissie. De Commissie legt geen straffen op aan politieambtenaren.

Haar taak is om te beoordelen of iemand zich wel of niet behoorlijk gedragen heeft. Dat betekent meestal dat er een hoorzitting komt. Van de klachten die in onderzoek worden genomen heeft de Commissie in het kader van hoor en wederhoor een gesprek met de klagers en beklaagden. Beide partijen worden daarmee geïnformeerd over elkaars standpunten en krijgen de gelegenheid daarop te reageren.

Na de hoorzitting brengt de Commissie advies uit aan de korpsbeheerder. Teneinde de termijn van de klachtafhandeling zo kort mogelijk te houden stelt de Commissie haar adviezen zo snel mogelijk na de vergadering vast. De korpsbeheerder neemt op basis van het geformuleerde advies een beslissing over de klacht. De klager, de beklaagde en diens teamchef worden door de korpsbeheerder op de hoogte gesteld van deze beslissing in een afdoeningsbrief. Waar het in de meeste gevallen op neer komt, is een gesprek tussen de lijnchef en de beklaagde naar aanleiding van de uitkomst van de hoorzitting. Het maakt hierbij overigens geen verschil of de klacht gegrond of ongegrond is. In beide gevallen vindt er een gesprek plaats tussen de beklaagde en de lijnchef.

De termijn voor klachtafhandeling via de Commissie is wettelijk bepaald op 14 weken, met een mogelijke verlenging tot 18 weken.

#### *Stap 4: Nationale Ombudsman*

Indien de klager het niet eens is met het oordeel van de korpsbeheerder, kan de klager binnen één jaar de Nationale Ombudsman inschakelen.

#### *Geen uitspraak*

Het komt regelmatig voor dat de Commissie geen uitspraak kan doen. Als de ene partij A zegt en de andere partij B er geen bewijzen zijn voor beide beweringen, dan is dit het woord van de één tegen het woord van de ander. De Commissie kan een dergelijke zaak dus niet beoordelen en kwalificeert de klacht derhalve met 'geen oordeel'.

In dit soort 'onbewezen' klachten vermeld de Commissie soms over het door klager beweerde, dat in het geval zich een dergelijke gedraging zou hebben voorgedaan het gedrag dan onbehoorlijk zou zijn.

#### **Doelgroep jaarverslag**

De korpschef zendt na afloop van het verslagjaar, vóór 1 april, de publicatie toe aan het Regionaal College en aan de Commissie voor de politieklachten.

## 2.2 Terugblik 2011

### **Ontwikkelingen regionaal en landelijk**

Zoals in 2010 intern de werkwijze van de behandeling van klachten overzichtelijk is weergegeven op intranet voor de medewerkers van Politie Zeeland, is in 2011 op internet een voor de burger duidelijke en transparante uitleg beschikbaar over de klachtprocedure. Vanaf 1 juni 2011 is ook de mogelijkheid geboden om middels internet, digitaal een klacht in te dienen. De drempel om een klacht in te dienen is daardoor lager geworden.

In het verslagjaar is de samenwerking met Politie Midden en West Brabant verder uitgebouwd. De werkwijze en het registratiesysteem zijn meer op elkaar afgestemd en de werkzaamheden kunnen van elkaar worden overgenomen. Dit zorgt voor een goede continuïteit tijdens vakantie of ziekte. De administratie voor beide regio's wordt vanuit één plek ondersteund.

De klachtencoördinatoren van de zes zuidelijke regio's komen tweemaal per jaar bijeen om te leren van elkaars ervaringen en om de werkwijze op elkaar af te stemmen. Eenmaal per jaar is er voor de klachtencoördinatoren samen met de Nationale Ombudsman een bijeenkomst.

De klachtencoördinatoren van alle politieregio's komen minimaal tweemaal per jaar bijeen in het zogenaamd Landelijk Platvorm Klachtencoördinatoren (LPK). Vanuit het LPK worden adviezen, zowel gevraagd als ongevraagd, gegeven over de werkwijze na de vorming van de Nationale Politie.

Er is op ingezet dat landelijk alle klachten in een zelfde automatiseringssysteem, genaamd Corsa-Case, worden verwerkt. Voor de zes zuidelijke regio's is daarin een samenwerking om te komen tot eenzelfde versie. Verder worden inspanningen verricht om het mogelijk te maken dat Corsa-Case met behulp van een ander programma cijfermatig management overzichten kan produceren. Omdat dit nu nog niet mogelijk is, wordt er naast Corsa-Case een Excel bestand bijgehouden om een cijfermatig overzicht aan te kunnen leveren. Het doel voor 2012 is om te komen tot één geautomatiseerd systeem waarin de cijfermatig gegevens over klachten ten behoeve van het management kan worden verwerkt en geproduceerd. De klachtencoördinator van Politie Zeeland is daarvan de projectleider.

### **Politiewet**

Door de Tweede Kamer is de nieuwe Politiewet ten behoeve van de vorming van de Nationale Politie aangenomen. De verwachting is dat de Eerste kamer medio 2012 akkoord gaat met de nieuwe Politiewet. In de nieuwe Politiewet is in Hoofdstuk 7: "De behandeling klachten" een belangrijke wijziging aangebracht. De rol van de korpsbeheerder als verantwoordelijke voor de klachtbehandeling vervalt en wordt overgenomen door de korpschef.

### **Nieuwe uniforme klachtenregeling**

Door de vorming van de Nationale Politie zal door de korpschef een nieuwe uniforme klachtregeling worden gemaakt.

### **Interne voorlichting klachtrecht**

Intern is er voor personeel van Politie Zeeland een uitgebreide en blijvende informatiesite gepubliceerd op intranet (Deltanet). Daarop is onder andere te lezen: de volledige klachtenregeling; hoe de klachtprocedure in zijn werk gaat; wat de diverse rollen en verantwoordelijkheden inhouden en wat de rechten, plichten van beklagde en klager zijn in het proces van het klachtrecht.

### **Externe voorlichtingsinformatie klachtbehandeling**

Per 1 juni 2011 is op Internet een duidelijke en transparante uitleg gegeven over de klachtprocedure en werkwijze klachtbehandeling door Politie Zeeland.

Voor de burger is op deze site o.a. te lezen; hoe dient u een klacht in; welke klachten nemen wij (niet) in behandeling en wat doen wij met uw klacht?

Door de mogelijkheid om ook digitaal een klacht in te kunnen dienen komen de klachten voor het merendeel digitaal binnen in plaats van zoals voorheen middels een ondertekende brief. Hoewel de drempel om een klacht in te dienen is verlaagd heeft dat niet tot veel meer klachten geleid. De digitale klachten worden op dezelfde wijze behandeld als de ondertekende klachten welke per brief worden ingediend.

De klachten ontvangen per digitaal klachtenformulier worden waar mogelijk ook per e-mail afgedaan. Hiermee wordt de afhandeling versneld. Vaak kan daardoor een naar tevredenheid bemiddelde klacht op dezelfde dag worden afgehandeld.

### **Conclusies op basis van analyses**

In 2011 werden er 152 klachten ontvangen en geregistreerd. Van deze klachten waren er drie geen Zeeuwse klachten en zijn deze doorgezonden naar de betreffende instantie.

Van de overgebleven 149 klachten uit 2011 werden acht klachten "geschorst" (niet in behandeling genomen conform artikel 9:8 Awb) en drie klachten konden niet vóór 1 januari 2012 worden afgehandeld. Verder waren er twaalf klachten uit 2010 waarvan er acht door bemiddeling konden worden afgehandeld en vier formeel via de Commissie door de korpsbeheerder zijn afgedaan.

Daarnaast werden er 22 brieven afgehandeld die niet aan de norm voldeden om als klacht te kunnen worden behandeld ("Klacht geen klacht"). Deze zijn ook door de klachtencoördinator afgehandeld.

In het verslagjaar zijn er in totaal 139 klachten in de informele behandeling door bemiddeling afgehandeld. Daarmee is in de informele fase in totaal 92,6% van de klachten bemiddeld.

In 2011 zijn er door de Commissie in totaal zeven klachten behandeld, waarvan vier klachten uit 2010 en drie klachten uit 2011.

Met een totaal van 149 klachten in 2011 is het aantal klachten ongeveer gelijk aan het aantal ingediende en geregistreerde klachten van 2010 (147).

### **Overzicht van gegronde en ongegronde klachten**

Door de Commissie zijn in het verslagjaar van de zeven klachten er zes klachten als ongegrond geadviseerd. Bij één klacht met drie klachtenonderdelen werd één klachtonderdeel als gegrond geadviseerd naar de korpsbeheerder.

### **Leermomenten en ondernomen acties**

In twee gevallen bij weggelopen minderjarigen uit een jeugdzorginstelling bleek er niet voldoende coördinatie was waardoor de contacten met de ouders niet goed verliepen. Daarop werden duidelijkere werkafspraken gemaakt.

### **Aanbevelingen**

Door de Commissie is er één aanbeveling gedaan en door Nationale Ombudsman zijn er in het verslagjaar geen aanbevelingen gedaan. Aanbevolen werd om een optisch en/of akoestisch alarmsignaal aan te brengen in de opnameapparatuur van de camerabeelden voor het geval er een storing optreedt bij het opnemen van de beelden. In Terneuzen is dit inmiddels aangepast en in Goes is de aanpassing in voorbereiding.



### 3 Aantallen en afdoening

---

#### 3.1 Kwantitatief jaarverslag

In behandeling van voorgaand jaar		12
<b>Intake</b>		
Ontvangen klachten	152	
Niet in behandeling genomen cf. AWB	8	
Doorzending andere instantie	3	
In behandeling genomen		141
Klachtbehandelingen in verslagjaar		<b>153</b>
<b>Informele behandeling</b>		
Geen reactie klager/Intrekking klacht	5	
Bevredigende oplossing	134	
Informeel afgehandeld		<b>139</b>
<b>Formele behandeling</b>		
Afdoening rechtstreeks	4	
Na behandeling in Commissie	7	
Formeel afgehandeld		<b>11</b>
<b>Totaal afgehandeld</b>		<b>150</b>
<b>Nog in behandeling</b>		<b>3</b>
"Klacht geen klacht"*		<b>22</b>

\* "Klacht geen klacht".

Er komen ook brieven/mailberichten binnen, die ondanks dat de burger deze als klacht inzendt, niet conform de klachtenregeling worden afgewerkt omdat het geen daadwerkelijke klachten betreffen over de gedraging van politiemedewerkers. Voorbeelden hiervan zijn: verzoeken om algemene informatie; vragen over werkwijze; opmerkingen over het beleid; vragen om toezicht op bepaalde plaatsen; etc. Deze worden wel door de klachtencoördinator in overleg met de afzender afgehandeld en geregistreerd onder "Klacht geen klacht".

### 3.2 Beslissingen per categorie

Rubriek	Beslissing	Informele afdoening	Formele afdoening			Totalen
			Gegrondd	On-gegrondd	Deels-gegrondd	
<b>Geweld</b>						
	Fysiek	6		1		7
	Handboeien	1				1
	Wapenstok					
	Pepperspray			1		1
	Diensthond					
	Vuurwapen					
	<b>Subtotaal:</b>	<b>7</b>		<b>2</b>		<b>9</b>
<b>Bevoegdheden</b>						
	Vrijheidsbeneming					
	Binnentreden					
	Doorzoeken					
	Inbeslagneming	1				1
	Fouilleren					
	Zaakwaarneming	1				1
	Identificatie (conform WID)					
	Verhoor	1				1
	<b>Subtotaal:</b>	<b>3</b>				<b>3</b>
<b>Dienstverlening &amp; Service</b>						
	Bereikbaarheid	3				3
	Niet of te laat komen					
	Aangifte/klacht niet opnemen	16		1		17
	Informatieverstrekking	21		1		22
	Privacyschending	2				2
	Persvoorlichting					
	Klachtbehandeling					
	<b>Subtotaal:</b>	<b>42</b>		<b>2</b>		<b>44</b>
<b>Politieoptreden</b>						
	Geen of onvoldoende actie	20	1			21
	Onjuiste actie	19		2		21
	Arrestantenbehandeling	1				1
	Discriminatie					
	Seksuele intimidatie					
	Bejegening/houding/gedrag	28		2	1	31
	Afspraken niet nakomen	5				5
	Naam/legitimatie	3		1	1	5
	Verkeersgedrag	18				18
	Vastleggen/verantwoorden	6		1	1	8
	Deskundigheid	3				4
	Objectiviteit	4		1	1	5
	<b>Subtotaal:</b>	<b>107</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>119</b>
	<b>*Totalen:</b>	<b>159</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>175</b>

\*In bovenstaande 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 daardoor groter dan de som van het aantal behandelde klachten.

**Opmerkingen/conclusies:**

Vier klachten zijn in de informele fase na overleg met de voorzitter van de klachtencommissie en de klager formeel afgehandeld. Deze klachten zijn onder 'geen oordeel' in het overzicht: 'Beslissing per categorie' verantwoord.

Het merendeel van de klachten gaat over het politieoptreden waaronder bejegening/houding/gedrag. Deze klachten gaan vaak samen met de klachten over geen of onvoldoende actie. Het komt steeds vaker voor dat de burger van de politie verlangt dat zij optreedt in zaken als burenruzies, onderlinge onenigheden en verkeersongevallen. Bij ruzie of onenigheden valt op dat men steeds vaker eist dat de politie voor een oplossing moet zorgen omdat zij er onderling niet uitkomen. Als alle bemiddelingspogingen zijn gestrand blijven dit lastige en voor alle betrokkenen vaak niet op te lossen situaties en wordt regelmatig de politie door beide partijen partijdigheid verweten.

De regeling 'Aanwijzing verkeersongevallen' in werking vanaf 1 januari 2010, stuit vaak op onbegrip bij de burger. Voorheen was de burger gewend dat de politie altijd ter plaatse kwam bij een aanrijding en dat er door de politie veel zaken voor de burger werden geregeld. Door deze regeling komt de politie alleen nog ter plaatse als dat volgens de criteria in de regeling is verplicht. De regeling gaat er vanuit dat een aanrijding in principe een civiele zaak is die door de burgers onderling dient te worden geregeld.

De klachten over een onjuiste actie gaan er vaak over dat naar mening van de klager zij onterecht of te snel zijn bekeurd. Hoewel klager niet blij is met de bekeuring kunnen deze na uitleg en informatie over de te volgen bezwaarprocedure over het algemeen naar tevredenheid van klager worden afgehandeld.

Ten opzichte van vorige verslagjaar zijn er twee klachten minder binnengekomen over het verkeersgedrag van bestuurders van opvallende politie-surveillanceauto's. Er wordt regelmatig gereageerd als men een opvallende surveillanceauto een 'verkeersovertreding' ziet begaan. Over het algemeen zijn deze klachten niet terecht omdat die gedragingen plaatsvinden ingevolge uitvoering van de politietoek en daarmee vallen onder de ministeriële vrijstelling. Het geeft wel aan dat de politieambtenaren door hun positie zich in een 'glazen huis' bevinden en zich te allen tijde bewust moeten zijn dat zij een voorbeeldfunctie hebben.

**Het niet opnemen van een aangifte**

Onder de rubriek dienstverlening & service zijn het niet op willen nemen van een aangifte en geen of onvoldoende Informatieverstrekking de 'uitschieters.

Voor een deel heeft het te maken met de verwachting van de burger dat de politie hun probleem moet oplossen'. Ook zijn er te hoge verwachtingen van de burger die de politie niet kan waarmaken als het geen strafbare feiten betreffen. Daarnaast worden aangiften niet opgenomen omdat de politieambtenaar twijfelt of de aangedragen feiten wel strafbaar zijn, of dat de politieambtenaar meent dat het om een civiele zaak gaat.

Uit deze klachten blijkt dat er niet altijd goed wordt uitgelegd waarom er geen aangifte kan worden opgenomen.

Over het algemeen blijft de wijze van communiceren over het optreden door de politieambtenaar een aandachtspunt. Zeggen wat je doet en doen wat je zegt blijft daarin een belangrijk principe. Bij de klachtbehandeling blijkt regelmatig dat als er op een goede manier was gecommuniceerd er niet zou zijn geklaagd.

## Overzicht per divisie/afdeling

### Overzicht Politie Zeeland

Binnengekomen klachten	2010	2011
Walcheren	42	47
Zeeuws-Vlaanderen	43	41
Oosterscheldebekken	44	40
Recherche	6	4
Executieve ondersteuning	7	17
Personeel & Organisatie (aspiranten)	3	0
Staf	2	0
Doorgezonden klachten andere instantie	6	3
<b>Totaal</b>	<b>153</b>	<b>152</b>
<i>Klacht geen klacht</i>	<i>15</i>	<i>22</i>

### 3.3 Resultaten tijdigheid en oorzaken

Termijn	Niet gehaald	
	Aantal	Oorzaak
Korpstermijn (bijv. 1e contact)	0	Organisatorisch probleem korps
	0	Door klager
10-weken-termijn (informele fase)	0	Organisatorisch probleem korps
	0	Door klager
	0	Complexiteit klacht
14-weken-termijn (formele fase)	0	Organisatorisch probleem korps
	0	Door klager
	1	Complexiteit klacht

## **4 Onafhankelijke klachtencommissie**

---

De korpsbeheerder, de heer mr. J.M. Schouwenaar, burgemeester van Middelburg, wordt bijgestaan door een onafhankelijke Commissie voor de politiekklachten. De Commissie adviseert de korpsbeheerder over de formele afdoening van klachten welke niet door middel van overleg met de klager, noch via bemiddeling kunnen worden afgehandeld.

Naast de Commissie is binnen het korps een fulltime klachtencoördinator (registratie, procedurebewaking en klachtafhandeling) aangesteld. Tevens worden er incidenteel zogenaamde klachtbehandelaars – operationeel chefs – ingezet. De klachtencoördinator is ondergebracht bij het bureau Integriteit & Veiligheid van het Stafbureau Korpsleiding.

Genoemde Commissie bestaat uit maximaal zes onafhankelijke personen die benoemd worden door het Regionaal College op advies van de korpsbeheerder. De leden van de Commissie worden aangesteld voor een periode van drie jaar en zijn tweemaal opnieuw voor een periode van drie jaar te benoemen. De commissie benoemt uit haar midden een voorzitter en een plaatsvervangend voorzitter.

De Commissie was eind 2011 als volgt samengesteld:

- De heer mr. J.T. Begheyn (voorzitter)
- Mevrouw A.C. de Bruijn (plaatsvervangend voorzitter)
- Mevrouw drs. M. Wisse-Roelse
- De heer mr. A.J. te Veldhuis
- Mevrouw drs. J.M. van den Breemer
- Mevrouw mr. H.E. van de Sande-Martens

De klachtencoördinatie en de rol van secretaris voor de Commissie werd vervuld door de heer . De administratieve ondersteuning voor het secretariaat van de Commissie werd verzorgd door mevrouw

### **Secretaris Commissie voor de politiekklachten**

In Zeeland is formeel geen secretaris voor de Commissie benoemd. Deze taak wordt verricht door de klachtencoördinator.

Als een klachtafhandeling via bemiddeling niet lukt wordt de klacht behandeld door de Commissie.

In het verslagjaar werden door de Commissie vier klachten uit 2010 en drie klachten uit 2011 behandeld. Aan de voorzitter werd over 21 klachten advies gevraagd met betrekking tot de behandeling van klachten.

## **5 Casuïstiek**

---

### **Reactie op reactie**

Naar aanleiding van een afhandeling van een bekeuring wordt regelmatig geklaagd over de bejegening. Uit onderzoek blijkt regelmatig dat klager vindt dat hoewel hij de overtreding wel heeft gepleegd, ten onrechte is bekeurd. Opvallend is dat in meerdere gevallen en bij verschillende verbalisanten er door de bekeurde een verantwoording wordt geëist van de verbalisant waarom nu net hij/zij moet worden bekeurd terwijl de politie zoveel andere nuttige zaken kan doen.

Eenzelfde gedrag zie je ook groeien bij meldingen waarbij wordt geëist dat er direct politie ter plaatse komt en dit direct moet worden opgelost, zoals: hond loopt los; buurman roept hard; harde muziek bij festiviteiten; conflicten in de relatiesfeer; etc.

De uitleg dat op de betreffende melding er niet direct politie ter plaatse kan komen omdat meldingen met een hogere prioriteit voorgaan of dat een situatie niet kan worden opgelost door de politie werkt averechts. Men heeft als burger toch recht op directe actie!

Voor alle duidelijkheid betreft het hier niet de "doorsnee" burger maar de burger met een lage tolerantiedrempel.

Bovenstaande voorbeelden zijn op zich geen nieuw fenomeen. Wat wel verandert is de toename van het gerichte verbale geweld gericht tegen de politieambtenaar als persoon.

De klacht naar aanleiding van bovenstaande gebeurtenissen ontstaat vaak door de reactie van de politieambtenaar op het gedrag van de klager. De politieambtenaar wil de zaak niet laten escaleren maar aan de andere kant moet hij duidelijk maken dat er grenzen zijn aan het ontlokken van reacties.

Hoewel het optreden in spanningsvolle situaties een onderdeel is van de professionaliteit en de-escaleren mede een doel is, blijkt het in de praktijk erg lastig om bij dergelijke personen op een professionele wijze de balans te houden tussen gevoel en realiteit. Zeker als op de politieambtenaar als persoon wordt gereageerd met als doel escalatie uit te lokken.

Wordt door de politieambtenaar vanuit emotie gereageerd dan is daarmee de klacht geboren. Als er vanuit de professie wordt gereageerd wordt de politieambtenaar arrogant en autoritair gedrag verweten. Het is daarmee belangrijk te onderkennen dat hoe langer een emotionele reactie kan worden uitgesteld hoe beter de leiding in het contact en optreden wordt behouden.

Het is daarom goed om een dergelijke klacht binnen het team te bespreken zodat men van elkaar kan leren.

Deze klachten zijn meestal goed te bemiddelen doordat in latere instantie men minder emotioneel is.

## **6 Nationale Ombudsman**

---

Als een klager niet tevreden is over de klachtbehandeling of de beoordeling van de klacht, kan hij tot één jaar na afhandeling de Nationale Ombudsman verzoeken een onderzoek in te stellen. De klager wordt in de afhandelingsbrief op deze mogelijkheid gewezen. Acht de Nationale Ombudsman het verzoek ontvankelijk, dan vraagt hij de korpsbeheerder om een reactie. De korpschef adviseert dan de korpsbeheerder. De klachtencoördinator, die rechtstreeks door het bureau van de Nationale Ombudsman wordt geïnformeerd over het verzoek aan de korpsbeheerder, adviseert op zijn beurt de korpschef. Dit maakt een adequate reactie mogelijk.

Uit de registratie van Politie Zeeland blijkt dat er in het verslagjaar over negen klachten en interventieverzoeken contact is geweest met de Nationale Ombudsman en heeft er door de Nationale Ombudsman één bemiddeling plaatsgevonden.

In 2011 waren er geen klagers die na het door de korpsbeheerder gegeven oordeel, vervolgens de klacht indienden bij de Nationale Ombudsman.

## 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:	Alle schriftelijke uitingen van ontevredenheid over een gedraging van een lid van het korps, die in het verslagjaar zijn ontvangen. 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.
Niet in behandeling genomen cf. AWB:	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. Klachten die om één of meer van die redenen niet in behandeling worden genomen worden hier vermeld.
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, e-mail 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 de 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

<b>Hoofdrubriek Geweld</b>	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 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).

<b>Hoofdrubriek Bevoegdheden</b>	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. de klager is 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 bevoegd 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 is (bijv. iemand op grond van W.I.D. aanhouden om het niet kunnen tonen van een legitimatie, terwijl de beklagde 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.

<b>Hoofdrubriek Dienstverlening &amp; Service</b>	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 beklagde 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/ uitspraken persvoorlichting; onbevoegd gebruik van foto's/ SMS – alert.
Klachtbehandeling	Geen juiste procedure/niet tevreden over klachtbehandelaar/ termijnoverschrijding.

<b>Hoofdrubriek Politieoptreden</b>	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. overlastsituatie)/ politie pakt niet door/ verkeerd of onvolledig onderzoek.
Onjuiste actie	Politie treedt op als collectief (bijv. voetbalincidenten / verkeerscontroles / preventieve acties).
Arrestanten-behandeling	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 (bijv. niet op de hoogte zijn van de juiste wetgeving).
Objectiviteit	Partijdig optreden (bijv. bij een burengeschied).