

Jaarverslag klachten 2012



• Twente

Bestemd voor:	Publicatie i.o.v. de voormalige korpsbeheerder
Opgesteld door:	E. Sönmez
Datum:	2 april 2013

Inhoudsopgave

1	VOORWOORD	2
2	ALGEMEEN	3
2.1	Inleiding	3
2.2	Terugblik 2012	5
3	AANTALLEN EN AFDOENING	9
3.1	Kwantitatief jaarverslag	9
3.2	Beslissingen per categorie	10
3.3	Overzicht klachten per cluster/afdeling	11
3.4	Resultaten tijdigheid	12
4	KLACHTENCOMMISSIE	13
5	CASUÏSTIEK	15
6	NATIONALE OMBUDSMAN	17
	Bijlage 1: Definities en toelichtingen	18
	Bijlage 2: Toelichting klachtrubrieken	20

1 Voorwoord

Voor u ligt het laatste jaarverslag van de politie Twente.

Per 1 januari 2013 is namelijk afscheid genomen van de regiopolitie Twente. De politieregio's zijn per die datum opgegaan in de Nationale Politie. Die is weer verdeeld in eenheden. Twente maakt nu, als district, deel uit van de eenheid Oost Nederland.

Daarover leest u verderop in dit verslag meer.

Dagelijks hebben medewerkers van de politie in 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 voormalig korps Twente trots zijn op de cijfers die dit jaarverslag laat zien. De cijfers geven namelijk ook aan dat de politie in Twente haar taken kennelijk in veruit de meeste gevallen goed en naar tevredenheid van haar burgers uitvoert. Dit wordt mede ondersteund door de complimenten en dankbetuigingen die de politie Twente heeft ontvangen.

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 2012 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 2012 bij de politie Twente.

Enschede, 2 april 2013

2 Algemeen

2.1 Inleiding

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

De politie 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 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 (nu Politiewet 2012) werd in 2012 de 'Klachtenregeling Politie Twente' gehanteerd.

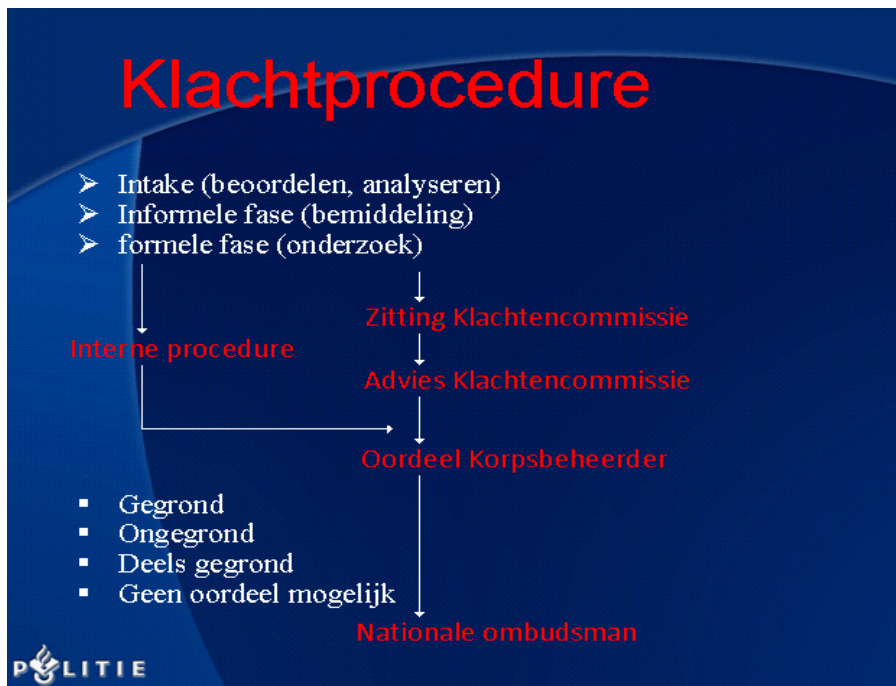
Doel klachtbehandeling

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 tot 1 januari 2013 was georganiseerd

In 2012 behandelden de medewerkers van het Bureau Interne Veiligheid van de politie Twente, namens de korpsbeheerder, klachten over gedragingen van medewerkers van de politie Twente. Hieronder de schematische weergave van die klachtbehandeling.



Uitleg over de procedure

Met de reorganisatie waarbij de politieregio's per 1 januari 2013 zijn opgegaan in de Nationale Politie (NP), is ook de wet- en regelgeving op onderdelen gewijzigd. Zo ook met betrekking tot de klachtbehandeling. Hierover meer onder '*Ontwikkelingen regionaal en landelijk*' op pagina 6.

Zoals is weergegeven in het schema op pagina 3, kent het proces van klachtbehandeling bij de politie drie fases.

De eerste fase betreft de '**intake fase**' waarin de klacht wordt beoordeeld en geanalyseerd.

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.

Mocht de bemiddelingsfase niet tot een oplossing leiden dan volgt de '**formele fase**', waarin een onderzoek wordt ingesteld naar de gedragingen 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 worden over de klacht geïnformeerd.

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.

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

Indien klager het niets eens is met dat oordeel of de behandelingsprocedure kan deze zich daarna wenden tot de Nationale ombudsman.

Informatie over klachtbehandeling is via de site van de politie (www.politie.nl) op internet te raadplegen.

Doelgroep jaarverslag

Dit jaarverslag is bestemd voor:

- Management en medewerkers van de politie
- Burgers
- Burgemeesters regio Twente
- Minister van Veiligheid en Justitie

2.2 Terugblik 2012

Een aantal zaken die, mede op basis van het klachtenbeeld uit 2011, voor verbetering vatbaar bleek, is aan gewerkt. Daarbij ging het onder andere om de volgende zaken;

- ✓ Het proces 'leren van klachten'
- ✓ Procedure bij meldingen over (geluids-)overlast bij evenementen
- ✓ Signaleren van identiteitsdocumenten
- ✓ Bekendheid met de ontheffing voor de verkeersregels

Deze zaken kunnen als volgt worden toegelicht.

✓ *Leren van klachten*

Eén van de aandachtspunten voor de politie Twente was het verbeteren van het 'leren van klachten'.

In het Managementteam (MT) van de politie Twente zijn daarover, bij de presentatie van het jaarverslag 2011 door de klachtencoördinator, afspraken gemaakt.

De leden van het MT hebben ingestemd met het voorstel om de adviezen van de klachtencommissie en overige noemenswaardige verbeterpunten uit de klachtonderzoeken onder de aandacht van de verantwoordelijke directeuren te brengen. Die dragen er vervolgens zorg voor dat binnen de organisatie aan verbetering van die punten wordt gewerkt.

Voorts is afgesproken dat ook de klachtencoördinator een terugkoppeling krijgt van het resultaat daarvan.

Geconstateerd wordt dat dit proces naar ieders tevredenheid verloopt.

✓ *Procedure bij meldingen over (geluids-)overlast bij evenementen*

Een ander geconstateerd verbeterpunt was het herzien van de procedure bij het 'Politie Service Centrum' (PSC) voor opvolging van meldingen over (geluids-)overlast bij vergunde evenementen.

Die procedure is inmiddels aangepast, met dien verstande dat die meldingen, in tegenstelling tot het verleden, worden doorgegeven aan de politiemeldkamer. Die beslist op basis van prioritering van binnenkomende meldingen of er al dan geen inzet wordt gepleegd.

✓ *Signaleren van identiteitsdocumenten*

Een volgend punt was de werkwijze van signalering van gestolen c.q. vermiste identiteitsdocumenten.

Aangevers werden namelijk, na het opnemen van de aangifte van diefstal c.q. vermissing van de identiteitsdocumenten, door de politie doorverwezen naar de betreffende gemeente om het incident ook daar te melden. De gemeente kon het betreffende document dan signaleren in het daarvoor bestemde systeem.

Met deze werkwijze bestond het risico dat aangevers zich te laat c.q. nooit bij de gemeente meldden en daardoor de signalering van een belangrijk document uitbleef.

Ook dit proces is inmiddels verbeterd. De huidige werkwijze is dat de politie, na het opnemen van de aangifte, er zorg voor draagt dat een kopie van de aangifte bij de desbetreffende gemeente terecht komt zodat het document direct kan worden signaleerd.

✓ *Bekendheid met de ontheffing voor de verkeersregels*

Naar aanleiding van klachten over het rijgedrag van politiefunctionarissen had de klachtencommissie geadviseerd om de burgers te informeren over de 'ontheffing' voor de politie voor de verkeersregels.

Uit deze klachten bleek namelijk niet zozeer dat politiefunctionarissen onbehoorlijk rijgedrag vertoonden, maar dat het meer ontbrak aan voldoende kennis bij burgers over de betreffende regelgeving.

Aan dat verzoek is voldaan door in het 'Jaarverslag klachten 2011 Politie Twente' dit onderwerp als 'thema' te nemen en hier uitgebeid aandacht aan te schenken.

Ten opzichte van 2011 is in 2012 overigens een daling te zien in het aantal klachten over deze gedraging.

Ontwikkelingen regionaal en landelijk

De vorming van de Nationale Politie (NP) is per 1 januari 2013 een feit geworden.

Daarmee zijn de voormalige 25 regionale korpsen en het Korps Landelijke Politiediensten opgegaan in de NP.

De korpschef heeft de leiding over de NP. De Minister van Veiligheid en Justitie is, als korpsbeheerder, verantwoordelijk voor het politiebestedel en het beheer daarvan.

De NP bestaat uit:

- ✓ 10 regionale eenheden, met aan het hoofd van elke eenheid een politiechef,
- ✓ De Landelijke eenheid,
- ✓ Een ondersteunende dienst voor de bedrijfsvoeringstaken (het Politiedienstencentrum).

Zoals werd verwacht heeft de vorming van de NP ook consequenties voor de organisatie van- en de verantwoordelijkheid voor de klachtbehandeling. De wet- en regelgeving is ook op het gebied van klachtbehandeling bij de politie op onderdelen gewijzigd.

Zo is onder andere de rol van de korpsbeheerders, zoals die in de oude situatie was, in de nieuwe regionale eenheden toebedeeld aan de politiechefs.

Wel houden de burgemeesters en de hoofdofficieren, voor wat betreft de formele klachten, hun adviesrecht.

Conform de nieuwe wet- en regelgeving geldt er voor de NP één landelijke klachtenregeling genaamd '*Uitvoeringsregeling Klachtbehandeling Politie*'. Deze regeling is per 1 januari 2013 in werking getreden.

De '*Uitvoeringsregeling Klachtbehandeling Politie*' verschilt niet noemenswaardig met de '*Klachtenregeling Politie Twente*'.

Conclusies op basis van analyses

Ten opzichte van 2011 is er in 2012 een lichte stijging van 4% in het aantal ontvangen burgerbrieven.

Het aantal als ontvankelijk aangemerkte klachten is ten opzichte van 2011 ook licht gestegen.

Deze stijging is echter te verklaren doordat de periode die tot nu toe werd gehanteerd voor het jaarverslag, voor dit jaar is bijgesteld waardoor er een extra maand is meegeteld.

Daar waar voorheen de periode van 1 december t/m 30 november werd gehanteerd, is deze landelijk gelijk getrokken naar de periode van 1 januari t/m 31 december.

Voor het onderhavige jaarverslag betekent dit dat er rekening is gehouden met de periode van 1 december 2011 tot en met 31 december 2012.

Bij de formeel behandelde klachten staat dit jaar de gedraging 'Afspraken niet nakomen' bovenaan de gedragingen waarover het meest werd geklaagd. Deze wordt gevolgd door de gedragingen 'Bejegening, houding, gedrag'.

Bij het totaalbeeld van de klachten, waar ook de bemiddelde klachten bijhoren, staat 'Geen of onvoldoende actie' met 23% ruim bovenaan gevolgd door 'Bejegening, houding, gedrag' met 18% en 'Onjuiste actie' met 13%.

Overzicht van gegronde en ongegronde klachten

In 2012 zijn 287 brieven en e-mailberichten van burgers ontvangen. Daarvan werden 136 brieven en e-mailberichten als niet ontvankelijk beschouwd, doorverwezen naar andere instanties of anderszins afgehandeld. De overige 151 brieven en e-mailberichten zijn als klacht behandeld. Daarvan konden er 137 via een bemiddeling worden opgelost. Er bleven 14 formele klachten over waarvan er 10 via een interne klachtonderzoek en 1 door de klachtencommissie zijn behandeld. De overige 3 formele klachten zijn nog in behandeling. Eén van deze klachten staat gepland om in een zitting van de klachtencommissie te worden behandeld.

Eén klacht kan uit meerdere gedragingen bestaan. In 2012 was er sprake van 33 gedragingen uit de 14 formele klachten. Van deze 33 gedragingen zijn er 14 nog in behandeling. Van de 19 behandelde gedragingen werd 31% als gegronde, 58% als ongegronde en 11% als 'geen oordeel mogelijk' aangemerkt.

Trends uit formeel behandelde klachten

	2011	2012
Aantal gedragingen	39 (uit 15 klachten)	19 (uit 11 klachten)
Gegronde	20 %	31 %
Ongegronde	72 %	58 %
Geen oordeel mogelijk	8 %	11 %

Soort klachten	2011	2012
'Afspraken niet nakomen'.	10 % (75% gegronde)	21% (50% gegronde)
'Bejegening'.	18 % (0 % gegronde)	15% (67% gegronde)
'Geen of onvoldoende actie', 'Objectiviteit' en 'Binnentreden' (samen)	13 % (20% gegronde)	32% (0% gegronde)

Leermomenten en ondernomen acties

Ook in 2012 leverde de klachtenbehandeling, naast leermomenten voor de individuele medewerkers, voor de organisatie een aantal verbeterpunten op. Enkele gerealiseerde verbeterpunten zijn;

- ✓ Hervordering van de personele capaciteit bij de afdeling 'Veel Voorkomende Criminaliteit' (VVC) en het voorzien van de politie van een tijdelijke mandaatregeling door het Openbaar Ministerie. Aanleiding hiervoor waren klachten en signalen uit de organisatie naar aanleiding van opgelopen zaken, de zogenaamde 'plankzaken'.
- ✓ Omdat uit een aantal klachten bleek dat er soms te veel tijd verstreek tussen de ontdekking van een woninginbraak en het opnemen van de aangifte, is besloten dat aangiftes van woninginbraken direct ter plaatse worden opgenomen. Hiermee wordt tevens aangesloten bij de nieuwe landelijke regels die hiervoor gelden.
- ✓ Naar aanleiding van klachten en signalen uit de organisatie over de werkwijze met betrekking tot de in beslaggenomen goederen, is dat proces conform de nieuwe landelijke regels aangescherpt en zijn de betreffende medewerkers extra geschoold.

Aanbevelingen Klachtencommissie

Naast het uitbrengen van individuele klachtadviezen, adviseert de klachtencommissie de korpsbeheerder c.q. de politiechef ook over algemene zaken op basis van het totale klachtenbeeld.

Zo waren in 2012 voor de klachtencommissie de klachten met betrekking tot het 'niet onderzoeken van aangiftes' opvallend. Deze klachten vallen, conform de landelijke klachtrubricering, onder de gedraging '*geen of onvoldoende actie*'.

Uit enkele reacties van politiefunctionarissen op deze klachten leek er deels een capaciteitsprobleem ten grondslag te liggen aan het niet (voldoende) onderzoeken van bepaalde zaken.

Dit was voor de commissie reden om deze kwestie onder de aandacht van de politieorganisatie te brengen.

De vraag is of dit inderdaad een capaciteitsprobleem of meer een organisatorisch probleem is? Zoals hierboven onder '*Leermomenten en ondernomen acties*' is aangegeven, is de afdeling '*Veel Voorkomend Criminaliteit*' (VVC) van de politieorganisatie sinds kort anders georganiseerd. Samen met een betere uitvoering van de coördinatiemodule '*BOSZ*' en de nieuwe mandaatregeling wordt getracht hierin verbetering aan te brengen.

Verder had de klachtencommissie verzocht een tevredenheidsonderzoek te laten verrichten onder klagers.

Naar aanleiding van dit verzoek verricht een studente van de Hogeschool Saxion, in het kader van haar afstudeeropdracht, momenteel een onderzoek onder de klagers uit het jaar 2012.

Het onderzoek heeft betrekking op het vertrouwen van klagers in de politie (Twente) voor- en na de klachtbehandeling en welk invloed de klachtbehandeling daarop heeft gehad.

3 Aantallen en afdoening

3.1 Kwantitatief jaarverslag

	Afdoening	Totaal
In behandeling voorgaand jaar (2011)		0
Intake		
Ontvangen klachten		287
Niet in behandeling genomen cf. Awb	128	
Doorzending andere instantie	5	
In behandeling genomen	154	
Klachtbehandelingen in verslagjaar		154
Informele behandeling		
Geen reactie klager/intrekking klacht	3	
Bevredigende oplossing	137	
Informeel afgehandeld		140
Formele behandeling		
Afdoening rechtstreeks	10	
Na behandeling in Commissie	1	
Formeel afgehandeld		11
Totaal afgehandeld		151
Nog in behandeling (formeel)		3

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	Onge-grond	Deels gegrond	
Geweld						
	Fysiek	1		1		2
	Handboeien	0				0
	Wapenstok	0				0
	Pepperspray					
	Diensthond					
	Vuurwapen					
	Subtotaal:	1		1		2
Bevoegdheden						
	Vrijheidsbeneming	1		1		2
	Binnentreden	3		2		5
	Doorzoeken	2				2
	Inbeslagneming	1				1
	Fouilleren					
	Zaakwaarneming				1	1
	Identificatie (conform					
	Verhoor				1	1
	Subtotaal:	7		3	2	12
Dienstverlening & Service						
	Bereikbaarheid	4			1	5
	Niet of te laat komen	1				1
	Aangifte/klacht niet	8	1			9
	Informatieverstrekking	8		1	4	13
	Privacyschending	5				5
	Persvoorlichting					
	Klachtbehandeling	1				1
	Subtotaal:	27	1	1	5	34
Politieoptreden						
	Geen of onvoldoende	35		1	2	38
	Onjuiste actie	21		1		22
	Arrestantenbehandeling	2			2	4
	Discriminatie	2				2
	Seksuele intimidatie					
	Bejegening/houding/gedra	26	2	1	3	32
	Afspraken niet nakomen	11	2		2	15
	Naam/legitimatie		1			1
	Verkeersgedrag	8				8
	Vastleggen/verantwoorde	2				2
	Deskundigheid	1			1	2
	Objectiviteit	2		2		4
	Subtotaal:	110	5	5	10	130
	Totalen:	145	6	10	17	178

3.3 Overzicht klachten per cluster/afdeling

Divisie	Cluster/Onderdeel	Team/Afdeling	2011		2012		
			B*	F*	B*	F*	
BPZ	Oost	Centrum	6		9		
		Noord	3	1	7	3	
		Zuid	1		6	1	
		Oost	8		3		
		West	5		9		
		Haaksbergen	1		2		
		LEC/VVC (Recherche)	5		6		
		Serviceteam	1		2		
		Midden	Noord	2	1	1	
			Midden	7	1	6	
	Zuid		3	3	7		
	Hof van Twente		4	2	4	1	
	Borne		1		1	1	
	LEC/VVC (Recherche)		2		3	1	
	Serviceteam				1		
	Noord-Oost		Oldenzaal	6		2	
		Tubbergen	2		1		
		Dinkelland	2		1		
		Noord	Almelo Centrum	1		1	2
			Almelo Oost	8		3	1
			Almelo West	4		1	
			Twenterand	2		6	
	West	LEC/VVC (Recherche)	3		2		
		Serviceteam			1		
		Hellendoorn	4		2		
		Wierden	4		2		
		Rijssen/Holten	6	1	6		
		VVC	VVC Twente			4	1
	DIR		Team Druwa				1
EXO		Parketzaken/Arrestantenzorg	2	3	5	1	
		Bureau Verkeershandhaving	3	2	1		
		B. Gebiedsgeb.Onderst.Verk.			4		
		Bureau Hondengeleiders	2		2	1	
		Dierenpolitie			2		
		Meldkamer	10		10		
		Vreemdelingendienst			1		
		Politie Service Centrum	5		7		
Staf Dienst Personeel		Team Opleidingen			3		
		Communicatie			1		
		Juridische Zaken			2		

* B=Bemiddeling, F=Formeel

3.4 Resultaten tijdigheid

Ook in 2012 zijn de hoofdmaat van klachten in de zogenaamde bemiddeling (informele fase) opgelost. Van het totaal aantal behandelde klachten is namelijk 91% op deze wijze opgelost. De politieorganisatie 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, in Twente ongeveer een miljoen per jaar, mag geconcludeerd worden dat de politie best trots mag zijn op de resultaten zoals dit verslag laat zien. 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 totale klachten zijn behandeld binnen de daarvoor gestelde termijn.

Zoals in deze tabel is te lezen, is er ten opzichte van 2011 een stijging in de gemiddelde termijnen.

Termijn	Niet gehaald 2011		Gemiddelde termijn in weken					
	% van de totale klachten	Aantal	Formele klachten			Totale klachten		
			2010	2011	2012	2010	2011	2012
<i>Korpstermijn informele fase (3 weken)</i>	23%	34						
10-weken-termijn (informele fase)	4,6%	7	3,8	2,6	3,6	4,9	3,8	4,4
14-weken-termijn (formele fase)	3,3%	5	14,5	13,9	15			

4 Klachtencommissie

Voor het nemen van een beslissing over de klacht kan de politiechef (tot 1 januari 2013 de korpsbeheerder) zich laten adviseren door de klachtencommissie.

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

De politiechef 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.

Tot 2013 vond daartoe jaarlijks een overleg plaats tussen de klachtencommissie en de beheersdriehoek (korpsbeheerder, hoofdofficier van justitie en de korpschef).

In de toekomst zal een dergelijke bijeenkomst met de politiechef plaatsvinden.

Vanaf 2013 is er een klachtencommissie voor de Landelijk eenheid en voor iedere regionale eenheid. Deze commissies bestaan uit onafhankelijke leden die uit diverse maatschappelijke geledingen komen.

Deze commissies behandelen klachten over gedragingen van ambtenaren van politie die bij de desbetreffende eenheid werkzaam zijn en brengen daarover advies uit aan de politiechef.

Voorts is er een nationale klachtencommissie die de Minister en de korpschef adviseert.

Deze commissie bestaat uit de voorzitters van de klachtencommissies van de Landelijke - en de regionale eenheden.

Ten behoeve van de klachtencommissies worden ambtelijke secretarissen aangewezen. Zij nemen geen deel aan de besluitvorming van de commissies en zijn niet betrokken bij de behandeling of de coördinatie van klachten.

De leden werden tot 1 januari 2013 benoemd door het Regionaal College in Twente.

Vanaf die datum worden de leden, op basis van een open sollicitatieprocedure, benoemd en ontslagen door de korpschef, op voordracht van de politiechef.

In 2012 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 drs. G.G.M. Kerkhoff-Kranendonk (lid)

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

De heer E. Sönmez fungeerde als de secretaris van deze klachtencommissie.

De heer C. Boom, voornoemd, is onlangs benoemd als voorzitter van de klachtencommissie voor de eenheid Oost Nederland.

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

In het jaar 2012 is één klacht door de klachtencommissie tijdens een hoorzitting behandeld.

De door de klachtencommissie uitgebrachte adviezen zijn overgenomen in het uiteindelijke oordeel.

Adviezen / constatering klachtencommissie:

Begin januari 2013 vond het jaarlijks overleg van de klachtencommissie plaats.

Daarin werd het algehele klachtenbeeld en in het bijzonder de formeel behandelde klachten uit 2012 geëvalueerd.

De commissieleden zijn, ook achteraf, tevreden met de wijze van afdoening van die klachten en de gegeven oordelen door de korpsbeheerder.

Naast de adviezen op individuele klachten heeft de klachtencommissie, op basis van ontvangen klachten, de korps- c.q. de eenheidsleiding om aandacht gevraagd voor het niet (tijdig) behandelen van aangiftes c.q. onderzoeken van zaken.

Hiervoor wordt verder verwezen naar de '*Aanbevelingen Klachtencommissie*' onder punt 2.2 in dit verslag.

5 Casuïstiek

‘Onterechte aanhouding en melding bij BJZ’?

Naar aanleiding van de melding van een ‘onwel geworden persoon’ gingen politiefunctionarissen van de politie Twente naar een woonadres. Ter plaatse bleek echter dat het ging om problemen in de relationele sfeer binnen een gezin. Uiteindelijk werd de mannelijke bewoner, de latere klager, aangehouden ter zake verdenking van bedreiging van zijn gezinsleden.

Later die avond hebben politiefunctionarissen het Bureau Jeugdzorg (BJZ) in kennisgesteld, omdat bij dit voorval ook minderjarige kinderen betrokken waren.

Na zijn invrijheidstelling diende klager een klacht in. Klager verweet de politiefunctionarissen dat zij hem ten onrechte hadden aangehouden, hem niet hadden meegedeeld waarvoor hij was aangehouden en dat zij ten onrechte een melding hadden gemaakt bij Bureau Jeugdzorg (BJZ).

De betrokken politiefunctionarissen verklaarden dat er bij de woning van klager veel mensen op straat stonden en de situatie daar chaotisch was.

Politiefunctionarissen werden daar geconfronteerd met twee minderjarige kinderen die huilend en geheel overstuur over straat liepen. Deze bleken de kinderen van klager te zijn.

De partner van klager, de moeder van voornoemde kinderen, werd door politiefunctionarissen verderop, in de bosjes, aangetroffen.

Op basis van hun bevindingen en omdat uit verklaringen van verschillende mensen was gebleken dat enkele van zijn gezinsleden door klager waren bedreigd, hielden de politiefunctionarissen klager aan.

Daarbij hadden zij hem meegedeeld dat hij werd aangehouden ter zake bedreiging. Ook de hulpofficier van justitie had hem dit, ten tijde van de voorgeleiding, meegedeeld.

Omdat de aangetroffen situatie en de ingewonnen informatie de politiefunctionarissen, met name ten aanzien van de kinderen, reden gaf tot zorg hadden zij ook BJZ ingeschakeld.

De korpsbeheerder gaf in zijn oordeel over de klacht aan dat, hoewel de toetsing van de rechtmatigheid van de aanhouding a priori is voorbehouden aan de officier van justitie, hij geen aanleiding zag om te twifelen aan de rechtmatigheid van de aanhouding van klager. De politiefunctionarissen hadden immers de informatie dat hij dreigementen had geuit richting zijn gezinsleden.

Met betrekking tot het inschakelen van BJZ oordeelde de korpsbeheerder dat de politiefunctionarissen conform de werkafspraken hadden gehandeld.

Volgens de korpsbeheerder wordt, zoals ook van andere instanties en zelfs burgers, ook van de politie verwacht dat zij signalen over onveilige en ongezonde situaties met betrekking tot minderjarigen melden bij de betreffende hulp- en/of zorginstanties. Dit behoort tot hun taak.

Volgens de korpsbeheerder waren er, terecht, voldoende signalen voor de politiefunctionarissen om hun zorgen over het gezin en in het bijzonder over de twee minderjarige kinderen kenbaar te maken bij BJZ. De korpsbeheerder oordeelde de klacht in zijn geheel als ongegrond.

Voorts was de korpsbeheerder van mening dat de politiefunctionarissen, ondanks de hectiek en de chaos bij de woning, de situatie op een zeer kundige wijze hadden overzien, gecontroleerd en in hun handelen de juiste keuzes hadden gemaakt. Zij hadden in hun optreden de gezondheid, het welzijn en de veiligheid van de gezinsleden van klager laten prevaleren.

De korpsbeheerder merkte het optreden van de politiefunctionarissen bij dit voorval als professioneel aan.

'Weigeren opnemen van aangifte'.

Een echtpaar, hierna aangeduid als X en Y, uit Twente hadden op meerdere momenten contact met verschillende medewerkers van de politie Twente. In enkele gevallen was X, de mannelijke partner, door de politie aangehouden.

In de meeste gevallen hadden die contacten en de aanhoudingen betrekking op de verstoring van de onderlinge relatie c.q. de relatie met de familie c.q. het welzijn van hun minderjarige kinderen.

Naar aanleiding van deze en andere soortgelijke zaken wilde X aangiftes doen. Daartoe had hij zich bij enkele bureaus van de politie Twente gemeld.

Hij was echter ontevreden over het optreden van de politiefunctionarissen bij die contacten, omdat die volgens hem ten onrechte hadden nagelaten zijn aangiftes op te nemen.

Uit het klachtonderzoek bleek dat X zich inderdaad enkele keren bij de politie had gemeld voor het doen van aangifte. Politiefunctionarissen waren echter telkens van mening dat van die feiten, waar X aangifte van wilde doen, geen aangifte gedaan kon worden.

Bij zijn oordeel baseerde de korpsbeheerder zich op artikel 161 van het Wetboek van Strafvordering, die vermeldt dat *'een ieder die kennis draagt van een begaan strafbaar feit bevoegd is daarvan aangifte te doen'*.

Artikel 163 lid 5 vermeldt vervolgens dat *'tot het ontvangen van de aangiften bedoeld in onder andere artikel 161 voornoemd, de opsporingsambtenaren verplicht zijn'*.

Deze plicht tot het opnemen van de aangifte staat los van de vraag of aan die aangifte verder vervolg zal worden gegeven.

Op basis van voornoemde artikelen van de Wetboek van Strafvordering was de korpsbeheerder van mening dat de aangiften van X dienden te worden opgenomen.

De korpsbeheerder oordeelde dan ook dat de klacht gegrond was.

Overigens was na het aanhoren van de klacht door de klachtonderzoeker, een leidinggevende van de politie Twente, al besloten om de aangifte van klagers op te laten nemen.

6 Nationale Ombudsman

Indien klagers het niet eens zijn met het oordeel van de korpsbeheerder, de politiechef of de gevolgde klachtenprocedure kunnen zij zich wenden tot de Nationale ombudsman. In de brieven van de korpsbeheerder of de politiechef, waarin een oordeel wordt gegeven over de onderzochte gedragingen, worden klagers op deze mogelijkheid gewezen.

Voor zover nu bekend is, hebben in 2012 in 6 gevallen klagers zich, na behandeling van de klacht door de politie Twente c.q. het oordeel van de korpsbeheerder, beklaagd bij de Nationale ombudsman.

In vijf gevallen achtte de Nationale ombudsman een nader onderzoek niet noodzakelijk. In één geval werd de klacht, op onderdelen, wel door de Nationale ombudsman in behandeling genomen en onderzocht.

Het oordeel van de Nationale ombudsman hierin was conform het oordeel van de korpsbeheerder.

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, stampen.
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).