

Onderdeel Staf Korpsdirectie
Behandeld door [REDACTED]
Postadres Postbus 264
2501 CG Den Haag
Bezoekadres Burgemeester Patijnlaan 35
2585 BG Den Haag
Telefoon [REDACTED]
Fax [REDACTED]
Datum 13 augustus 2012
Onderwerp Wob-verzoek
Ons kenmerk 12-09073
Uw kenmerk Wobverzoek oktober 201250015
Bijlagen Diverse

De heer [REDACTED]
Postbus 10591
1001 EN AMSTERDAM

Geachte [REDACTED]

Bij brief van 24 mei 2012 heeft u op grond van de Wet openbaarheid van bestuur (Wob) een verzoek om informatie ingediend inzake "onderzoek, rapportages, evaluaties, notities of vergelijkbare documenten ten aanzien van selectief, discriminatoir handelen, optreden of op een andere manier functioneren en/of etnisch profileren, handelen, optreden of op een andere manier functioneren van zowel individuele functionarissen als beleidsmatig handelen van het apparaat als geheel. Het gaat hierbij niet om individuele processen verbaal, maar om onderzoek, rapportages, evaluaties, notities of vergelijkbare documenten".

Bij brief van 8 juni 2012 is de ontvangst van dit verzoek aan u bevestigd en is de beslistermijn conform artikel lid 2 van de Wob tot 19 juli 2012 verdaagd. Die termijn is niet haalbaar gebleken, waarvoor ik u mijn excuses aanbied.

Gebleken is dat uw bovenbedoelde verzoek ook door de andere regiokorpsen is ontvangen. In verband daarmee heeft u op 29 mei 2012 telefonisch contact gehad met mr. L.W.H. van den Berg van Politie Zeeland. De korpsjuristen van genoemd korps hebben een coördinerende rol ten aanzien van dergelijke verzoeken. De heer Van den Berg heeft vervolgens een bericht doen uitgaan over de wijze waarop uw verzoek om informatie dient te worden geïnterpreteerd. Daaruit blijkt dat uw verzoek betrekking heeft op de afgelopen vijf jaren. Uw verzoek heeft geen betrekking op individuele kwesties maar om rapportages, evaluaties en daarmee vergelijkbare documenten. Voorts is uw verzoek om informatie beperkt tot de uitvoering van de politietaak.

De op 1 december 2007 in werking getreden Aanwijzing discriminatie van het College van procureurs-generaal (Stcrt. 2007, 233) stelt regels omtrent de opsporing en vervolging van discriminatie. Deze Aanwijzing bepaalt (onder punt 3 daarvan) dat klachten over discriminerend politieoptreden dienen te worden behandeld overeenkomstig de op de Politiewet 1993 gebaseerde klachtenregeling van het korps. De klachtenregeling is gepubliceerd op het internet en kan worden geraadpleegd via <http://www.politie.nl/Haaglanden/klachten/>.

In het kader van klachtafdoening wordt gewerkt met klachtelementen. Een van de klachtelementen is discriminatie. Bijgaand treft u de jaarverslagen aan over de periode 2007 tot en met 2010, zowel het verslag met betrekking tot de interne klachtenbehandeling als de klachtenbehandeling door de Onafhankelijke commissie voor klachten tegen politie Haaglanden.

De bedoelde jaarverslagen over 2011 zijn al eerder openbaar gemaakt. Zij zijn voor een ieder te raadplegen via <http://www.politie.nl/Haaglanden/Korpsinfo/regionaalcollege/>. Nu de betreffende

jaarverslagen al openbaar zijn, is de Wob hierop niet van toepassing (ABRvS 20 januari 2010, LJN BK9881).

Over 2012 zijn uiteraard nog geen definitieve cijfers beschikbaar. Tot nog toe zijn er 3 klachten ingediend die betrekking hebben op discriminatie. Eén van die klachten is ongegrond geoordeeld. Ten aanzien van één klacht kon geen oordeel worden uitgesproken. De behandeling van de derde klacht ligt stil omdat de klager in het buitenland verblijft en daar met hem geen contact is te krijgen. De Onafhankelijke commissie voor klachten tegen politie Haaglanden heeft dit jaar tot nog toe geen zaken in behandeling die betrekking hebben op discriminatie. Ik beschik niet over andere documenten waarop uw verzoek om informatie betrekking heeft.

In het vertrouwen u hiermee naar behoren te informeren,

Hoogachtend,

de Korpsbeheerder
namens deze,

P. van Musscher EMPM
Directeur Handhaving



Bezwaarschriftprocedure

Belanghebbenden kunnen tegen dit besluit binnen 6 weken bezwaar aantekenen bij:

De korpsbeheerder van Politie Haaglanden
Postbus 264
2501 CG DEN HAAG

Inhoudsopgave:

1. Algemeen.....	2
2. Samenstelling commissie	2
3. Voortgang werkzaamheden.....	2
4. Klachtbehandeling	3
5. Cijfermatig overzicht.....	3
6. Oordeel klachtelelementen nader bekeken.....	4
Bijlage 1. Overzicht oordeel per klachtelelement 2007.....	5

1. Algemeen

De Onafhankelijke commissie voor klachten tegen politie Haaglanden (hierna de commissie) is belast met de behandeling van klachten en de advisering aan de korpsbeheerder over klachten die niet door middel van overleg met de klager of door middel van bemiddeling worden afgehandeld.

Ook kan de commissie gevraagd of ongevraagd advies geven aan de korpsbeheerder over de beleidsaspecten die van belang zijn bij de behandeling van klachten.

Met dit verslag over het jaar 2007 geeft de commissie informatie over haar werkzaamheden en het cijfermatige effect daarvan.

2. Samenstelling commissie

De commissie is samengesteld uit personen die een onafhankelijke positie innemen ten opzichte van politie Haaglanden. De leden van de commissie worden, op voordracht van de korpsbeheerder, benoemd door het Regionaal College van politie Haaglanden voor een periode van 3 jaar. Deze zittingstermijn kan éénmaal worden verlengd voor een periode van drie jaar.

Per 1 april 2007 werd afscheid genomen van mevrouw mr. Ph.M. Weijnen-Pot, die gedurende een periode van 7 jaar de functie van voorzitter heeft vervuld. Zij werd op die datum opgevolgd door mevrouw mr. L.C. Verstegen als voorzitter.

Voorts werd mevrouw drs. A.B.C. Mulder, die in 2006 haar werkzaamheden voor de commissie had beëindigd, per 1 april 2007 als lid van de commissie opgevolgd door de heer P.H.Heskes.

Tevens werd de zittingstermijn van de heer E.H. Oskam, de heer mr. S.A. Minks, de heer ing. J.P.Hofman en mevrouw mr. L.H. Boersma per 1 april 2007 eenmalig met 3 jaar verlengd.

De commissie bestond in 2007 dan ook uit de volgende personen:

Mevrouw mr. Ph.M.Weijnen-Pot, voorzitter, tot 1 april 2007,

Mevrouw mr. L.C. Verstegen, voorzitter, vanaf 1 april 2007,

De heer E.H.Oskam, vice-voorzitter,

De heer mr. S.A. Minks, lid

Mevrouw mr. L.H. Boersma, lid

De heer ing. J.P. Hofman, lid

Mevrouw mr. J.I. Echteld, lid

De heer mr. J.H.A. Teulings, lid.

De heer P.H. Heskes, lid, vanaf 1 april 2007.

Aan de commissie zijn als secretaris toegevoegd de heer C.J.J. van Rijsbergen en de heer C.J. van Leeuwen. Zij maken geen deel uit van de commissie.

3. Voortgang werkzaamheden.

Klachten dienen indien de commissie is belast met de behandeling van en advisering over de klacht te worden afgehandeld binnen 14 weken na de ontvangst. Indien er niet in wordt geslaagd de klacht binnen deze termijn af te handelen kan deze voor een periode van ten hoogste 4 weken worden verdaagd.

De gemiddelde doorlooptijd van klachten bedroeg in 2006 nog 26 weken. Onder ander door de in oktober 2006 gerealiseerde uitbreiding van het secretariaat is de gemiddelde doorlooptijd in 2007 terug gebracht naar 16 weken. De doelstelling om de gemiddelde doorlooptijd in 2007 terug te brengen tot de wettelijk maximale termijn van 18 weken is dan ook gehaald.

In 2007 zijn de achterstanden in de afhandeling van klachten ingelopen. In 2007 werd 80 % van de klachten afgehandeld binnen de wettelijk maximale termijn van 18 weken.

De commissie verwacht ook voor 2008 geen achterstanden in de afhandeling. Er wordt gestreefd naar een verdere verbetering van de afhandeltermijnen.

In 2007 werden aan de korpsbeheerder geen adviezen gegeven betreffende beleidsaspecten.

4. Klachtbehandeling

Indien de klacht niet door overleg met klager of door bemiddeling kan worden afgehandeld, wordt het klachtonderzoek uitgevoerd en een klachtdossier gevormd door de klachtbehandelaar van het betreffende bureau. Deze klachtbehandeling dient ter voorbereiding op de behandeling van de klacht door de commissie.

De commissie constateert in het algemeen een verdere kwaliteitsverbetering van de stukken die bij de commissie worden aangeleverd. Indien bureaus niet voldoen aan de eisen van tijdigheid en kwaliteit worden deze hierop via de hiërarchieke lijn aangesproken.

Ter handhaving van en verdere verbetering van de kwaliteit worden algemene verbeterpunten onder de aandacht gebracht van de regionale klachtcoördinator. Afsproken is dat deze de verbeterpunten tijdens het periodieke overleg met de klachtbehandelaars bespreekt.

In oktober 2007 werd voor alle bij de afhandeling van klachten betrokken personen van politie Haaglanden een grote themabijeenkomst over klachtbehandeling gehouden. Aan deze bijeenkomst werd naast de korpschef, de korpsbeheerder en een externe deskundige, ook een bijdrage geleverd door de commissie.

5. Cijfermatig overzicht

Het aantal in behandeling genomen klachten is hieronder aangegeven in vergelijking met voorgaande jaren. Het aantal door de commissie behandelde klachten is in 2007 gedaald met 16 %. Het is thans terug op het niveau van 2005.

In behandeling genomen	2005	2006	2007
Aantal klachten	104	120	101

Van deze klachten zijn er thans 100 geheel afgehandeld. De behandeling van de laatste klacht zal in 2008 worden afgerond.

Er is in 2007 een sterke verbetering in de afhandelingstermijn gerealiseerd.

Afhandelingstermijn	2006	%	2007	%
afgehandeld binnen 14 weken	6	5%	27	27%
afgehandeld tussen 14 en 18 weken	13	11%	53	53%
afgehandeld tussen 18 en 22 weken	37	31%	11	11%
afgehandeld na 22 weken	64	53%	9	9%
Totaal afgehandelde klachten	120	100%	100	100%
Gemiddelde afhandelingstermijn in weken	26		16	

Het aantal klachten is hieronder uitgesplitst naar bureau / directie.

De grootste daling van het aantal behandelde klachten betreft de bureaus Westland (van 7 naar 0), Wassenaar (van 9 naar 4) en Scheveningen (van 13 naar 8).

Een, overigens matige, stijging van het aantal behandelde klachten betreft de bureaus Bestuurlijke Politiezorg en Milieu (van 0 naar 3), Laak (van 6 naar 9) en Rijswijk (van 3 naar 6).

Het bureau Jan Hendrikstraat blijft het bureau met de meeste door de commissie behandelde klachten (13). Dit laatste ligt in de lijn van het totaal aantal behandelde klachten (79) van dit bureau.

Aantal in behandeling genomen klachten per bureau / directie											
Bureau	2006	2007	Bureau	2006	2007	Bureau	2006	2007	Bureau	2006	2007
Karnebeek	4	3	Segbroek	4	4	Delft	9	6	BBR	0	0
Jan Hendrikstraat	14	13	Den Haag Zuid-West	3	0	Pijnacker/Nootdorp	0	2	Vreemdelingenpol.	1	0
Hoefkade	4	2	Laak	6	9	Rijswijk	3	6	arrestantenzorg	0	1
De Heemstraat	3	2	Ypenburg/L'veen	2	4	Westland	7	0			
Scheveningen	13	8	Zuiderpark	11	10	L'dam/Voorburg	6	4			
Overbosch	5	2	Bur. Orde & Bew.	0	0	Wassenaar	9	4			
Conf. & Crisisbeh.	0	0	Meldkamer	1	0	Zoetermeer	9	10			
Verkeer en O & O	2	3	Loosduinen	2	4	Levende have	1	1			
Best. Pol.z. & Mil.	0	3	Beresteinlaan	1	0						
Totaal Haaglanden I	45	36	Totaal Haaglanden II	30	31	Totaal Haaglanden III	44	33	Recherche en vr.	1	1

Iedere klacht kan een of meerdere klachtelementen bevatten. Bij de registratie wordt gebruik gemaakt van vastgestelde standaard klachtelementen ten einde registratie en vergelijking van cijfers mogelijk te maken. Het aantal te behandelen klachtelementen is in 2007 gedaald met 19%. Dit is nagenoeg evenredig aan de daling van het aantal behandelde klachten.

Klachtelementen	2005	2006	2007
Aantal klachtelementen	209	300	244

Hieronder is een uitsplitsing gemaakt van de te behandelen klachtelementen naar het aantal per standaard klachtelement.

Het klachtelement "wijze van optreden / bejegening" blijft het meest voorkomen (32%).

Een sterke stijging vertoont het klachtelement "deskundigheid / professionaliteit". In vergelijking met het jaar 2006 is dit klachtelement zowel in aantal (van 17 naar 29) als percentage (van 6% naar 12%) (nagenoeg) verdubbeld.

De grootste daling vertoont het klachtelement "gewelddaanwending" (aantal van 29 naar 14) (percentage van 10% naar 6%).

Directe oorzaken hiervan zijn niet aanwijsbaar.

Uitsplitsing aantal klachtelementen m.b.t. in behandeling genomen klachten									
Klachtelement	2006	%	2007	%	Klachtelement	2006	%	2007	%
1. Gewelddaanwending	29	10%	14	6%	12. Weigeren opnemen aangifte	11	4%	9	4%
2. Toepassing bevoegdheden	52	17%	35	14%	13. Gebruik handboeien	9	3%	7	3%
3. Wijze van optreden/bejegening	95	32%	79	32%	14. Aanspreekbaar-/bereikbaarheid	1	0%	0	0%
4. Discriminatie	4	1%	4	2%	15. Deskundigheid/professionaliteit	17	6%	29	12%
5. Onvoldoende dienstverlening	5	2%	5	2%	16. Gebrekkige informatieverstr.	5	2%	11	5%
6. Omgang met arrestanten	28	9%	15	6%	17. Gebrekkige rapportage/pv	2	1%	2	1%
7. Schending privacy	7	2%	5	2%	18. Niet nakomen afspraken	3	1%	6	3%
8. Verkeersgedrag	1	0%	1	0%	19. Niet tijdig reageren	1	0%	0	0%
9. Schade aanrichten	8	3%	5	2%	20. Omgang eigendom derde	3	1%	1	0%
10. Verbaliseren	7	2%	5	2%	21. Partijdig-/vooringenomenheid	4	1%	3	1%
11. Weigeren noemen naam/klnr.	8	3%	8	3%	Totaal aantal klachtelementen	300	100%	244	100%

6. Oordeel klachtelementen nader bekeken

Hieronder is een overzicht gegeven van het oordeel van de commissie over het totaal van de klachtelementen. Deze zijn vergeleken met het oordeel / de zienswijze van de bureauchefs. Er is een duidelijk waarneembaar verschil in percentage gegrond en niet gegrond tussen de commissie en de bureauchefs.

Oordeel klachtelementen	Commissie 2006		Commissie 2007		Bureauchef 2006		Bureauchef 2007	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
Gegrond	87	29%	86	36%	36	12%	42	18%
niet gegrond	135	45%	102	42%	210	70%	156	65%
geen oordeel	59	20%	38	16%	44	15%	34	14%
niet ontvankelijk/bevoegd	19	6%	14	6%	10	3%	8	3%
totaal behandeld	300	100%	240	100%	300	100%	240	100%
nog in behandeling	0		4		0		4	
totaal aantal	300		244		300		244	

Een overzicht per klachtelement van het jaar 2007 is als bijlage bijgevoegd.

Het blijkt dat bij 67% van de behandelde klachtelementen (161 van 240) de commissie en de bureauchef tot een eensluidend oordeel kwamen. Dit betekent een lichte stijging ten opzicht van 2006 toen 63% van de oordelen eensluidend waren.

Inhoudsopgave:

1. Algemeen.....	2
2. Samenstelling commissie.....	2
3. Voortgang werkzaamheden.....	2
4. Klachtbehandeling.....	3
5. Cijfermatig overzicht.....	3
6. Oordeel klachtelementen nader bekeken.....	5
Bijlage 1. Overzicht oordeel per klachtelement 2008.....	6

1. Algemeen

De Onafhankelijke commissie voor klachten tegen politie Haaglanden (hierna de commissie) is belast met de behandeling van klachten en de advisering aan de korpsbeheerder over klachten die niet door middel van overleg met de klager of door middel van bemiddeling worden afgehandeld.

Ook kan de commissie gevraagd of ongevraagd advies geven aan de korpsbeheerder over de beleidsaspecten die van belang zijn bij de behandeling van klachten.

Met dit verslag over het jaar 2008 geeft de commissie informatie over haar werkzaamheden en het cijfermatige effect daarvan.

2. Samenstelling commissie

De commissie is samengesteld uit personen die een onafhankelijke positie innemen ten opzichte van politie Haaglanden. De leden van de commissie worden, op voordracht van de korpsbeheerder, benoemd door het Regionaal College van politie Haaglanden voor een periode van 3 jaar. Deze zittingstermijn kan éénmaal worden verlengd voor een periode van drie jaar.

Per 1 augustus 2008 werd door de heer P.H. Heskes zijn lidmaatschap aan de commissie beëindigd in verband met het aanvaarden van een niet met het lidmaatschap verenigbare functie.

Hij werd per 1 december 2008 als lid van de commissie opgevolgd door de heer J.B. Teunissen.

Tevens werd de zittingstermijn van de heer mr. H.H. Teulings en mevrouw mr. J. Echteld per 1 januari 2009 eenmalig met 3 jaar verlengd.

De commissie bestond in 2008 dan ook uit de volgende personen:

Mevrouw mr. L.C. Verstegen, voorzitter,

De heer E.H. Oskam, vice-voorzitter,

De heer mr. S.A. Minks, lid

Mevrouw mr. L.H. Boersma, lid

De heer ing. J.P. Hofman, lid

Mevrouw mr. J.I. Echteld, lid

De heer mr. J.H.A. Teulings, lid.

De heer P.H. Heskes, lid, tot 1 augustus 2008.

De heer J.B. Teunissen, lid, vanaf 1 december 2008.

Aan de commissie zijn als secretaris toegevoegd de heer C.J.J. van Rijsbergen en de heer C.J. van Leeuwen. Zij maken geen deel uit van de commissie.

3. Voortgang werkzaamheden.

Klachten dienen indien de commissie is belast met de behandeling van en advisering over de klacht te worden afgehandeld binnen 14 weken na de ontvangst. Indien er niet in wordt geslaagd de klacht binnen deze termijn af te handelen kan deze voor een periode van ten hoogste 4 weken worden verdaagd.

Door de regionale klachtencoördinator werd per 1 februari 2008 een andere functie aanvaard. Tevens viel de volledige administratieve ondersteuning betreffende de klachtafhandeling gedurende langere tijd weg door het overlijden op 27 april 2008 van een medewerkster en het aanvaarden van een nieuwe functie per 1 juni 2008 door een andere medewerkster. De ontstane vacatures konden eerst per 1 oktober 2008 worden ingevuld.

Hierdoor dienden alle taken betreffende de regionale klachtenafhandeling volledig door het secretariaat van de commissie te worden verricht. Hierbij werd prioriteit gegeven aan de behandeling van klachten in 1^e aanleg, omdat bij een voortvarende klachtbehandeling de kans om een klacht naar tevredenheid van de klager af te handelen door bemiddeling het grootst is. Hierdoor werd een achterstand opgelopen in de afhandeling van de klachten door de commissie.

De gemiddelde doorlooptijd van klachten bedroeg in 2007 nog 16 weken.

Door de genoemde personele problematiek liep de gemiddelde doorlooptijd in 2008 op naar 22 weken. De doelstelling om de gemiddelde doorlooptijd in 2008 verder terug te brengen kon hierdoor ook niet worden gehaald.

In 2008 werd 43 % van de klachten afgehandeld binnen de wettelijk maximale termijn van 18 weken. De achterstand in de afhandeling van de klachten is inmiddels ingelopen. De commissie verwacht voor 2009 geen achterstanden in de afhandeling.

De door de commissie afgehandelde klachten worden hieronder uitgesplitst naar afhandelingstermijn.

Afhandelingstermijn	2006	%	2007	%	2008	%
afgehandeld binnen 14 weken	6	5%	27	27%	10	14%
afgehandeld tussen 14 en 18 weken	13	11%	54	53%	21	29%
afgehandeld tussen 18 en 22 weken	37	31%	11	11%	13	18%
afgehandeld na 22 weken	64	53%	9	9%	28	39%
Totaal afgehandelde klachten	120	100%	101	100%	72	100%
Gemiddelde afhandelingstermijn in weken	26		16		22	

Er wordt door de commissie naar gestreefd om de gemiddelde doorlooptijd van de klachten in 2009 weer terug te brengen tot de wettelijk maximale termijn van 18 weken.

In 2008 werden aan de korpsbeheerder geen adviezen gegeven betreffende beleidsaspecten.

4. Klachtbehandeling

Indien de klacht niet door overleg met klager of door bemiddeling kan worden afgehandeld, wordt het klachtonderzoek uitgevoerd en een klachtdossier gevormd door de klachtbehandelaar van het betreffende bureau. Deze klachtbehandeling dient ter voorbereiding op de behandeling van de klacht door de commissie.

De commissie constateert in het algemeen een voldoende kwaliteit van de stukken die bij de commissie worden aangeleverd. Indien bureaus niet voldoen aan de eisen van tijdigheid en kwaliteit worden deze hierop via de hiërarchieke lijn aangesproken.

Ter handhaving van en verdere verbetering van de kwaliteit worden algemene verbeterpunten onder de aandacht gebracht van de regionale klachtcoördinator. Afsproken is dat deze de verbeterpunten tijdens het periodieke overleg met de klachtbehandelaars bespreekt.

5. Cijfermatig overzicht

Het aantal in behandeling genomen klachten is hieronder aangegeven in vergelijking met voorgaande jaren. Het aantal door de commissie behandelde klachten is in 2008 gedaald met 29 %. De dalende trend van het aantal door de commissie te behandelen klachten heeft zich versterkt voortgezet.

In behandeling genomen	2006	2007	2008
Aantal klachten	120	101	72

Het aantal door de commissie behandelde klachten is hieronder uitgesplitst naar bureau / directie.

De grootste daling van het aantal behandelde klachten betreft de bureaus Laak (van 9 naar 3), Zuiderpark (van 10 naar 4) en Jan Hendrikstraat (van 13 naar 7).

De grootste stijging van het aantal behandelde klachten betreft de bureaus Delft (van 6 naar 10) en Beresteinlaan (van 0 naar 3).

Het bureau Delft is thans het bureau met de meeste door de commissie behandelde klachten (10).

Van de in totaal tegen Politie Haaglanden ingediende klachten werd 12 % (72 van 620) ter advisering voorgelegd aan de commissie. Dit betekent een daling ten opzichte van 2007 (15 %).

Als gekeken wordt naar de verhouding tussen het aantal door de commissie behandelde klachten per bureau en de klachten in 1^e aanleg per bureau vallen de volgende zaken op.

Verhoudingsgewijs zijn door de commissie veel klachten behandeld van de bureaus Delft 17 % (10 van 59), Rijswijk 20 % (4 van 20), Zoetermeer 20 % (9 van 46) en Verkeer 24 % (4 van 17).

Verhoudingsgewijs zijn er weinig klachten behandeld van de bureaus Overbosch 7 % (2 van 27), Westland 4 % (1 van 27), Segbroek 3 % (1 van 30) en Wassenaar 0 % (0 van 10).

Bureau	2006	2007	2008	Bureau	2006	2007	2008	Bureau	2006	2007	2008
Conf. & Crisisbeh.	0	0	0	Beresteinlaan	1	0	3	Delft	9	6	10
De Heemstraat	3	2	2	Best. Pol.z. & Mil.	0	3	0	Meldkamer	1	0	0
Hoefkade	4	2	3	Laak	6	9	3	P'acker/Nootdorp	0	2	3
Jan Hendrikstraat	14	13	7	Loosduinen	2	4	2	Rijswijk	3	6	4
Karnebeek	4	3	2	Segbroek	4	4	1	Teleservice	0	0	0
Bur. Orde & Bew.	0	0	0	Verkeer	2	3	4	Westland	7	0	1
Overbosch	5	2	2	Ypenburg/L'veen	2	4	2				
Scheveningen	13	8	5	Zuiderpark	11	10	4				
Totaal Haagl. I	43	30	21	Totaal Haagl. II	28	37	19	Totaal Haagl. III	20	14	18

Bureau	2006	2007	2008	Bureau	2006	2007	2008
L'dam/Voorburg	6	4	1	BBR	0	0	0
Levende have	1	1	0	BRE	0	0	0
Vrijwilligers	0	0	0	BRI	0	0	0
Wassenaar	9	4	0	BRR	0	0	0
Zoetermeer	9	10	9	Arrestentenzorg	0	1	0
				Arrestatieteam	0	0	0
				DOEN	0	0	1
				Obs.&Tech. Ond.	0	0	0
				Vreemdelingenpol.	1	0	2
				BIM	0	0	1
Totaal Haagl. IV	25	19	10	Totaal Overige	1	1	4

Iedere klacht kan een of meerdere klachtelelementen bevatten. Bij de registratie en behandeling wordt gebruik gemaakt van vastgestelde standaard klachtelelementen ten einde registratie en vergelijking van cijfers mogelijk te maken. Het aantal te behandelen klachtelelementen is in 2008 gedaald met 14%.

Klachtelelementen	2006	2007	2008
Aantal klachtelelementen	300	247	212

Hieronder is een uitsplitsing gemaakt van de behandelde klachtelelementen naar het aantal per standaard klachtelelement.

Het klachtelelement "wijze van optreden / bejegening" blijft het meeste voorkomen (37%).

Dit klachtelelement vertoont ook een sterke stijging van 32 % naar 37 %.

De overige klachtelelementen zijn percentagegewijs nagenoeg onveranderd gebleven (max. +/- 2%).

Directe oorzaken hiervan zijn niet aanwijsbaar.

Klachtelelement	2006	%	2007	%	2008	%
1. Gewelddaanwending	29	10%	14	6%	9	4%
2. Toepassing bevoegdheden	52	17%	35	14%	26	13%
3. Wijze van optreden/bejegening	95	32%	79	32%	78	37%
4. Discriminatie	4	1%	4	2%	3	1%
5. Onvoldoende dienstverlening	5	2%	5	2%	9	4%
6. Omgang met arrestanten	28	9%	16	6%	10	5%
7. Schending privacy	7	2%	5	2%	3	1%
8. Verkeersgedrag	1	0%	1	0%	3	1%
9. Schade aanrichten	8	3%	5	2%	3	1%
10. Verbaliseren	7	2%	5	2%	2	1%
11. Weigeren noemen naam/klnr.	8	3%	8	3%	4	2%
12. Weigeren opnemen aangifte	11	4%	9	4%	4	2%
13. Gebruik handboeien	9	3%	7	3%	8	4%
14. Aanspreekbaar-/bereikbaarheid	1	0%	0	0%	0	0%
15. Deskundigheid/professionaliteit	17	6%	30	12%	26	13%
16. Gebrekkige informatieverstr.	5	2%	12	5%	13	6%
17. Gebrekkige rapportage/pv	2	1%	2	1%	3	1%
18. Niet nakomen afspraken	3	1%	6	3%	3	1%
19. Niet tijdig reageren	1	0%	0	0%	3	1%
20. Omgang eigendom derde	3	1%	1	0%	1	1%
21. Partijdig-/vooringenomenheid	4	1%	3	1%	1	1%
Totaal aantal klachtelelementen	300	100%	247	100%	212	100%

6. Oordeel klachtelelementen nader bekeken

Hieronder is een overzicht gegeven van het oordeel van de commissie over het totaal van de klachtelelementen. Deze zijn vergeleken met het oordeel / de zienswijze van de bureaucheefs. Er is een waarneembaar verschil in percentage gegrond en niet gegrond tussen de commissie en de bureaucheefs. In vergelijking met voorgaande jaren zijn de verschillen, zowel onderling als tussen de commissie en de bureaus, niet opmerkelijk.

Oordeel klachtelelementen	Commissie 2006		Commissie 2007		Commissie 2008		Bureauchef 2006		Bureauchef 2007		Bureauchef 2008	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
Gegrond	87	29%	86	35%	65	31%	36	12%	42	17%	31	15%
niet gegrond	135	45%	108	44%	109	51%	210	70%	161	65%	151	71%
geen oordeel	59	20%	39	16%	35	17%	44	15%	36	15%	25	12%
niet ontv/bevoegd	19	6%	14	6%	3	1%	10	3%	8	3%	5	2%
totaal behandeld	300	100%	247	100%	212	100%	300	100%	247	100%	212	100%
nog behandelen	0		0		0		0		0		0	
totaal aantal	300		247		212		300		247		212	

Een overzicht per klachtelelement van het jaar 2008 is als bijlage bijgevoegd.

Het blijkt dat bij 67% van de behandelde klachtelelementen (143 van 212) de commissie en de bureauchef tot een eensluidend oordeel kwamen. Dit betekent een gelijk percentage als in 2007.

Inhoudsopgave:

1.	Voorwoord.....	2
2.	Algemeen.....	3
3.	Samenstelling commissie.....	3
4.	Voortgang werkzaamheden.....	3
5.	Klachtbehandeling.....	4
6.	Cijfermatig overzicht.....	4
7.	Oordeel klachtelelementen nader bekeken.....	6
	Bijlage 1. Overzicht oordeel per klachtelelement 2009.....	7

1. Voorwoord

De behandeling van klachten over het optreden van Politie Haaglanden is zorgvuldig geregeld. Na een procedure van hoor en wederhoor onder verantwoordelijkheid van de bureauchef, kan de klager in tweede aanleg zijn klacht laten behandelen door de onafhankelijke commissie voor klachten tegen de politie. Vervolgens staat het de klager vrij daarna zijn klacht alsnog te laten onderzoeken door de Nationale Ombudsman.

De klachtencommissie, benoemd door het Regionaal College, bestaat uit personen met bestuurlijke, juridische en maatschappelijke ervaring en adviseert, geheel onafhankelijk, de korpsbeheerder. Het is zowel voor de klager als ook voor de beklagde van belang dat de commissie onafhankelijk haar conclusies kan formuleren.

De commissie meent echter dat naast onafhankelijkheid en deskundigheid, ook moet worden gekeken naar de maatschappelijke inbedding en afspiegeling van haar leden in de samenleving. Bij het benoemen van nieuwe leden door het Regionaal College, mag niet voorbij gegaan worden aan differentiatie in multiculturele diversiteit, geslacht, religie en leeftijd.

Immers, wanneer deze aspecten behoorlijk zijn ingevuld, kan de commissie haar kwaliteit en performance verbeteren.

Klachten kunnen divers worden gedefinieerd: als negatief geformuleerde wensen of uitingen van verwachtingen waaraan niet is voldaan. Bij de behandeling van klachten biedt het echter ook een instrument als basis voor het identificeren van problemen, kwaliteitscontrole en verbetering van de dienstverlening. Uiteindelijk zal dit kunnen leiden naar herstel van tevredenheid.

Bij een klacht zijn minstens twee partijen in het geding; de klager en de beklagde. Verschillende belangen en motieven kunnen zichtbaar worden bij het horen van partijen. Het is de commissie veel aan gelegen een evenwichtige afweging te kunnen maken in haar adviezen naar de korpsbeheerder. Zij is zich bewust van de soms moeilijke en onmogelijke omstandigheden waarin politiemensen werken. In onze democratie is het een groot goed dat de burger het optreden van de overheid ter discussie kan stellen. Het is vanuit dit beginsel dat de commissie de argumenten van beide partijen op gelijkwaardige wijze weegt.

De commissie hecht er aan te vermelden dat zij zeer tevreden is over de samenstelling van de dossiers door het secretariaat. In de uitkomsten van de behandeling in eerste aanleg en de beoordeling door de klachtencommissie is een grote mate van congruentie zichtbaar. Niet in alle gevallen kan dit worden bereikt, politiewerk is ook maar "mensenwerk" en er zullen dus fouten worden gemaakt.

In de korpskrant / magazine "Politiemensen in 2009" laat de korpschef op indringende wijze zien hoe gevoelens en emoties zijn vervlochten in het werk van de politiemens. Het is dan ook niet vreemd dat er soms wordt geklaagd over de wijze waarop politiemensen hun werk doen. De klachtencommissie neemt daar kennis van en heeft de ambitie in de toekomst op professionele en integere wijze te staan voor de belangen van klager en beklagde.

2. Algemeen

De Onafhankelijke commissie voor klachten tegen politie Haaglanden (hierna de commissie) is belast met de behandeling van klachten en de advisering aan de korpsbeheerder over klachten die niet door middel van overleg met de klager of door middel van bemiddeling worden afgehandeld.

Ook kan de commissie gevraagd of ongevraagd advies geven aan de korpsbeheerder over de beleidsaspecten die van belang zijn bij de behandeling van klachten.

Met dit verslag over het jaar 2009 geeft de commissie informatie over haar werkzaamheden en het cijfermatige effect daarvan.

3. Samenstelling commissie

De commissie is samengesteld uit personen die een onafhankelijke positie innemen ten opzichte van politie Haaglanden. De leden van de commissie worden, op voordracht van de korpsbeheerder, benoemd door het Regionaal College van politie Haaglanden voor een periode van 3 jaar. Deze zittingstermijn kan éénmaal worden verlengd voor een periode van drie jaar.

De zittingstermijn van de heer mr. H.H. Teulings en mevrouw mr. J. Echteld werd per 1 januari 2009 eenmalig met 3 jaar verlengd.

Per 1 oktober 2009 beëindigde mevrouw mr. J.I. Echteld haar lidmaatschap aan de commissie in verband met persoonlijke omstandigheden.

Zij werd per 1 januari 2010 als lid van de commissie opgevolgd door de heer mr. C. Krijger.

Per 1 april 2010 eindigt de zittingstermijn van de heer E.H. Oskam, de heer mr. S.A. Minks, de heer ing. J.P. Hofman en mevrouw mr. L.H. Boersma. Hun zittingstermijn kan niet meer worden verlengd. Er werd gezien het aantal vertrekkende leden gekozen voor het tijdig en gespreid instromen van nieuwe leden. In verband hiermee werden per 1 oktober 2009 tot lid van de commissie benoemd de heer mr. R. Terpstra en de heer A.J. Peekstok.

De commissie bestond in 2009 dan ook uit de volgende personen:

Mevrouw mr. L.C. Verstegen, voorzitter,

De heer E.H. Oskam, vice-voorzitter,

De heer mr. S.A. Minks, lid

Mevrouw mr. L.H. Boersma, lid

De heer ing. J.P. Hofman, lid

De heer mr. J.H.A. Teulings, lid.

De heer J.B. Teunissen, lid.

Mevrouw mr. J.I. Echteld, lid, tot 1 oktober 2009

De heer mr. R. Terpstra, lid, vanaf 1 oktober 2009.

De heer A.J. Peekstok, lid, vanaf 1 oktober 2009.

Aan de commissie zijn als secretaris toegevoegd de heer C.J.J. van Rijsbergen en de heer C.J. van Leeuwen. Zij maken geen deel uit van de commissie.

4. Voortgang werkzaamheden.

Klachten dienen indien de commissie is belast met de behandeling van en advisering over de klacht te worden afgehandeld binnen 14 weken na de ontvangst. Indien er niet in wordt geslaagd de klacht binnen deze termijn af te handelen kan deze voor een periode van ten hoogste 4 weken worden verdaagd.

In 2009 werd 52% van de klachten door de commissie afgehandeld binnen de wettelijk maximale termijn van 18 weken (in 2008 43%). De gemiddelde duur van de klachtafhandeling bedroeg hierbij 21 weken (in 2008 22 weken).

Door de invoering van verplichte landelijke ICT-systemen bij politie Haaglanden en de hieraan verbonden opleidingen en instructies werd de capaciteit van het secretariaat nadelig beïnvloed. Hierdoor ontstond met name in het najaar enige achterstand in de afhandeling van de klachten. Ook werd de commissie geregeld geconfronteerd met te laat, veelal pas na het verstrijken van de afhandelingstermijn, aangeleverde dossiers door de bureaus. De betreffende bureaus zijn hier via de hiërarchieke lijn op aangesproken.

De doelstelling om de gemiddelde doorlooptijd in 2009 terug te brengen tot de wettelijk maximale termijn van 18 weken kon hierdoor niet worden gehaald.

De door de commissie afgehandelde klachten worden hieronder uitgesplitst naar afhandelingstermijn.

Afhandelingstermijn	2007	%	2008	%	2009	%
afgehandeld binnen 14 weken	27	27%	10	14%	20	24%
afgehandeld tussen 14 en 18 weken	54	53%	21	29%	24	28%
afgehandeld tussen 18 en 22 weken	11	11%	13	18%	11	13%
afgehandeld na 22 weken	9	9%	28	39%	29	35%
Totaal afgehandelde klachten	101	100%	72	100%	84	100%
Gemiddelde afhandelingstermijn in weken	16		22		21	

De doelstelling voor 2010 van de commissie is om 80% van de klachten binnen de wettelijk maximale termijn van 18 weken af te handelen.

In 2009 werden aan de korpsbeheerder geen adviezen gegeven betreffende beleidsaspecten.

5. Klachtbehandeling

Indien de klacht niet door overleg met klager of door bemiddeling kan worden afgehandeld, wordt het klachtonderzoek uitgevoerd en een klachtdossier gevormd door de klachtbehandelaar van het betreffende bureau. Deze klachtbehandeling dient ter voorbereiding op de behandeling van de klacht door de commissie.

De commissie constateert in het algemeen een voldoende kwaliteit van de stukken die bij de commissie worden aangeleverd. Indien bureaus niet voldoen aan de eisen van tijdigheid en kwaliteit worden deze hierop via de hiërarchieke lijn aangesproken.

Ter handhaving van en verdere verbetering van de kwaliteit worden algemene verbeterpunten onder de aandacht gebracht van de regionale klachtencoördinator. Deze verbeterpunten werden door de regionale klachtencoördinator tijdens het periodieke overleg met de klachtbehandelaars besproken.

6. Cijfermatig overzicht

Het aantal in behandeling genomen klachten is hieronder aangegeven in vergelijking met voorgaande jaren. Het aantal door de commissie behandelde klachten is in 2009 toegenomen met 17 %. De dalende trend van het aantal door de commissie te behandelen klachten heeft zich niet voortgezet.

In behandeling genomen	2007	2008	2009
Aantal klachten	101	72	84

Het aantal door de commissie behandelde klachten is hieronder uitgesplitst naar bureau / directie. De grootste daling van het aantal behandelde klachten betreft de bureaus Delft (van 10 naar 5) en Rijswijk (van 4 naar 2).

De grootste stijging van het aantal behandelde klachten betreft de bureaus Overbosch (van 2 naar 9) en Scheveningen (van 5 naar 9). Dit zijn ook de bureaus met de meeste door de commissie behandelde klachten.

Van de in totaal tegen Politie Haaglanden ingediende klachten werd 13 % (84 van 658) ter advisering voorgelegd aan de commissie. Dit betekent een lichte stijging ten opzichte van 2008 (12 %).

Als gekeken wordt naar de verhouding tussen het aantal door de commissie behandelde klachten per bureau en de klachten in 1^e aanleg per bureau vallen de volgende zaken op.

Verhoudingsgewijs zijn door de commissie veel klachten behandeld van de bureaus Overbosch 26% (9 van 34), Pijnacker-Nootdorp 25% (4 van 16), Scheveningen 24% (9 van 37) en Ypenburg/Leidschenveen 23% (3 van 13).

Verhoudingsgewijs zijn er weinig klachten behandeld van de bureaus Delft 8% (5 van 59), Laak 8% (3 van 38), Karnebeek 7% (2 van 29) en Westland 0% (0 van 25).

Bureau	2007	2008	2009	Bureau	2007	2008	2009	Bureau	2007	2008	2009
Conf. & Crisisbeh.	0	0	1	Beresteinlaan	0	3	4	Delft	6	10	5
De Heemstraat	2	2	2	Best. Pol.z. & Mil.	3	0	0	Meldkamer	0	0	0
Hoefkade	2	3	3	Laak	9	3	3	P'acker/Nootdorp	2	3	4
Jan Hendrikstraat	13	7	6	Loosduinen	4	2	4	Rijswijk	6	4	2
Karnebeek	3	2	2	Segbroek	4	1	4	Teleservice	0	0	0
Bur. Orde & Bew.	0	0	0	Verkeer	3	4	3	Westland	0	1	0
Overbosch	2	2	9	Ypenburg/L'veen	4	2	3				
Scheveningen	8	5	9	Zuiderpark	10	4	6				
Totaal Haagl. I	30	21	32	Totaal Haagl. II	37	19	27	Totaal Haagl. III	14	18	11

Bureau	2007	2008	2009	Bureau	2007	2008	2009
L'dam/Voorburg	4	1	4	BBR	0	0	0
Levende have	1	0	0	BRE	0	0	0
Vrijwilligers	0	0	1	BRI	0	0	0
Wassenaar	4	0	0	BRR	0	0	1
Zoetermeer	10	9	7	Arrestantenzorg	1	0	0
				Arrestatieteam	0	0	0
				DOEN	0	1	0
				Obs.&Tech. Ond.	0	0	0
				Vreemdelingenpol.	0	2	1
				BIM	0	1	0
Totaal Haagl. IV	19	10	12	Totaal Overige	1	4	2

Iedere klacht kan een of meerdere klachtelementen bevatten. Bij de registratie en behandeling wordt gebruik gemaakt van vastgestelde standaard klachtelementen ten einde registratie en vergelijking van de cijfers mogelijk te maken. Het aantal te behandelen klachtelementen is in 2009 toegenomen met 8 %.

Klachtelementen	2007	2008	2009
Aantal klachtelementen	247	212	228

Hieronder is een uitsplitsing gemaakt van de behandelde klachtelementen naar het aantal per standaard klachtelement.

Het klachtelement "wijze van optreden / bejegening" blijft het meeste voorkomen (23%).

Dit klachtelement vertoont echter wel een sterke daling van 37% naar 23%.

Het klachtelement onvoldoende dienstverlening vertoont een sterke stijging van 4% naar 11%.

De overige klachtelementen zijn percentagegewijs nagenoeg onveranderd gebleven (max. +/- 2%).

Directe oorzaken hiervan zijn niet aanwijsbaar.

Klachtelement	2007	%	2008	%	2009	%
1. Geweldsaanwending	14	6%	9	4%	8	4%
2. Toepassing bevoegdheden	35	14%	26	13%	34	15%
3. Wijze van optreden/bejegening	79	32%	78	37%	52	23%
4. Discriminatie	4	2%	3	1%	2	1%
5. Onvoldoende dienstverlening	5	2%	9	4%	24	11%
6. Omgang met arrestanten	16	6%	10	5%	10	4%
7. Schending privacy	5	2%	3	1%	3	1%
8. Verkeersgedrag	1	0%	3	1%	4	2%
9. Schade aanrichten	5	2%	3	1%	6	3%
10. Verbaliseren	5	2%	2	1%	4	2%
11. Weigeren noemen naam/klnr.	8	3%	4	2%	3	1%
12. Weigeren opnemen aangifte	9	4%	4	2%	8	4%
13. Gebruik handboeien	7	3%	8	4%	4	2%
14. Aanspreekbaar-/bereikbaarheid	0	0%	0	0%	1	0%
15. Deskundigheid/professionaliteit	30	12%	26	13%	31	14%
16. Gebrekkige informatieverstr.	12	5%	13	6%	9	4%
17. Gebrekkige rapportage/pv	2	1%	3	1%	6	3%
18. Niet nakomen afspraken	6	3%	3	1%	6	3%
19. Niet tijdig reageren	0	0%	3	1%	4	2%
20. Omgang eigendom derde	1	0%	1	1%	3	1%
21. Partijdig-/vooringenomenheid	3	1%	1	1%	6	3%
Totaal aantal klachtelementen	247	100%	212	100%	228	100%

7. Oordeel klachtelelementen nader bekeken

Hieronder is een overzicht gegeven van het oordeel van de commissie over het totaal van de klachtelelementen. Deze zijn vergeleken met het oordeel / de zienswijze van de bureaucheefs. Er is een waarneembaar verschil in percentage gegrond en niet gegrond tussen de commissie en de bureaucheefs. In vergelijking met voorgaande jaren zijn de verschillen, zowel onderling als tussen de commissie en de bureaus, niet opmerkelijk.

Oordeel klachtelelementen	Commissie 2007		Commissie 2008		Commissie 2009		Bureauchef 2007		Bureauchef 2008		Bureauchef 2009	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
Gegrond	86	35%	65	31%	70	31%	42	17%	31	15%	27	12%
niet gegrond	108	44%	109	51%	113	50%	161	65%	151	71%	150	66%
geen oordeel	39	16%	35	17%	36	16%	36	15%	25	12%	47	21%
niet ontv/bevoegd	14	6%	3	1%	9	4%	8	3%	5	2%	4	2%
totaal behandeld	247	100%	212	100%	228	100%	247	100%	212	100%	228	100%
nog behandelen	0		0		0		0		0		0	
totaal aantal	247		212		228		247		212		228	

Een overzicht per klachtelelement van het jaar 2009 is als bijlage bijgevoegd.

Het blijkt dat bij 64% van de behandelde klachtelelementen (147 van 228) de commissie en de bureauchef tot een eensluidend oordeel kwamen. Dit betekent een lager percentage als in 2008 (67%). Conclusies over de oorzaken hiervan zijn gezien de geringe aantallen per klachtelelement niet te trekken.

Inhoudsopgave:

1.	Voorwoord.....	2
2.	Algemeen.....	3
3.	Samenstelling commissie	3
4.	Werkbezoeken.....	3
5.	Voortgang werkzaamheden.....	3
6.	Klachtbehandeling	4
7.	Cijfermatig overzicht	4
8.	Oordeel klachtelementen nader bekeken	6
	Bijlage 1. Overzicht oordeel per klachtelement 2010.....	7

1. Voorwoord

De mogelijkheid een klacht over politieoptreden aan een onafhankelijke commissie voor te leggen, biedt de burger de kans zijn ongenoegen te ventileren en de politie de gelegenheid kritisch naar haar eigen werk en beleid te kijken. Een verslag als het onderhavige levert de lezer een beeld van de wijze waarop dit functioneert. Daarnaast geeft zo'n verslag een goede indruk van wat in de maatschappij speelt. Weliswaar staat het, zoals het hoort, vol totaalcijfers en percentages, maar achter die getallen wordt de werkelijkheid aardig zichtbaar.

Opvallend is bijvoorbeeld dat een relatief klein aantal klachten betrekking heeft op handelen (of nalaten) dat tot het typische domein van de politie behoort, zoals vrijheidsbeneming (5%) en binnentreden (5%). Veel vaker gaat het om de wijze waarop men met elkaar omgaat, zoals bejegening/houding/gedrag (24%) en informatieverstrekking (6%). Dat lijkt een reflectie van de maatschappij te zijn, waar conflicten steeds vaker ontstaan, doordat men moeite heeft met elkaar om te gaan. (En dit staat los van de vraag of de betreffende klachten gegrond werden bevonden.)

Verder valt op dat de klachtencommissie in ruim twee keer zoveel gevallen tot het oordeel "gegrond" komt als de betreffende bureaus (32% tegen 15%). Dat is wellicht vooral een kwestie van zelfreflectie bij de politie. Gelukkig gaat het hierbij in absolute zin om kleine aantallen. De klachtenprocedure in de regio Haaglanden is erop gericht dat de bureaus zelf proberen klachten van burgers zoveel mogelijk af te doen, zodat een gang naar de commissie kan worden vermeden. Dat blijkt nog altijd goed te werken. Als de klacht toch bij de commissie komt, is in verreweg de meeste gevallen goed duidelijk wat de klacht (of, zoals dat heet, klachtelement) precies behelst. De commissie kan zich dan concentreren op datgene waarover het werkelijk gaat.

De voorzitter,

Mr. W.F. Korthals Altes.

2. Algemeen

De Onafhankelijke commissie voor klachten tegen politie Haaglanden (hierna de commissie) is belast met de behandeling van klachten en de advisering aan de korpsbeheerder over klachten die niet door middel van overleg met de klager of door middel van bemiddeling worden afgehandeld. Ook kan de commissie gevraagd of ongevraagd advies geven aan de korpsbeheerder over de beleidsaspecten die van belang zijn bij de behandeling van klachten.

Met dit verslag over het jaar 2010 geeft de commissie informatie over haar werkzaamheden en het cijfermatige effect daarvan.

3. Samenstelling commissie

De commissie is samengesteld uit personen die een onafhankelijke positie innemen ten opzichte van politie Haaglanden. De leden van de commissie worden, op voordracht van de korpsbeheerder, benoemd door het Regionaal College van politie Haaglanden voor een periode van drie jaar. Deze zittingstermijn kan eenmaal worden verlengd voor een periode van drie jaar.

Per 1 april 2010 eindigde de eerste zittingstermijn van mevrouw mr. L.C. Verstegen. Op haar verzoek werd deze termijn niet verlengd.

Per 1 april 2010 eindigde de zittingstermijn van de heer E.H. Oskam, de heer mr. S.A. Minks, de heer ing. J.P. Hofman en mevrouw mr. L.H. Boersma. Hun zittingstermijn kon niet meer worden verlengd.

Ter vervanging van de vertrekkende leden werden tot lid van de commissie benoemd de heer mr. C. Krijger, mevrouw G.W. de Boer-Lachmon, mevrouw drs. A.W. Pastoor en de heer W.A.M. Collignon.

Per 1 januari 2011 werd de heer mr. W.F. Korthals Altes tot voorzitter van de commissie benoemd.

De commissie bestond in 2010 dan ook uit de volgende personen:

Mevrouw mr. L.C. Verstegen, voorzitter, tot 1 april 2010.

De heer E.H. Oskam, vice-voorzitter, tot 1 april 2010.

De heer mr. S.A. Minks, lid, tot 1 april 2010.

Mevrouw mr. L.H. Boersma, lid, tot 1 april 2010.

De heer ing. J.P. Hofman, lid, tot 1 april 2010.

De heer mr. J.H.A. Teulings, lid.

De heer J.B. Teunissen, lid, vanaf 1 april 2010 plaatsvervangend voorzitter

De heer mr. R. Terpstra, lid.

De heer A.J. Peekstok, lid.

De heer mr. C. Krijger, lid, vanaf 1 januari 2010.

Mevrouw G.W. de Boer-Lachmon, lid, vanaf 1 april 2010.

Mevrouw drs. A.W. Pastoor, lid, vanaf 1 september 2010.

De heer W.A.M. Collignon, lid, vanaf 1 september 2010.

Aan de commissie zijn als secretaris toegevoegd de heer C.J.J. van Rijsbergen en de heer C.J. van Leeuwen. Zij maken geen deel uit van de commissie.

4. Werkbezoeken.

Commissieleden brachten oriënterende / informatieve bezoeken aan het Bureau Levende Have (hondengeleiders) en het Bureau Opleiden (Integrale Beroepsvaardigheidstraining). Tevens woonden commissieleden de studiedagen van de Vereniging voor Klachtrecht bij.

5. Voortgang werkzaamheden.

Klachten dienen, indien de commissie met de behandeling van en advisering over de klacht is belast, binnen 14 weken na ontvangst te worden afgehandeld. Indien de klacht niet binnen deze termijn wordt afgehandeld, kan de termijn met ten hoogste 4 weken worden verlengd.

Van de 99 in behandeling genomen klachten zijn er thans 96 geheel afgehandeld. De behandeling van de overige 3 klachten zal in 2011 worden afgerond.

In 2010 handelde de commissie 61% van de klachten binnen de wettelijk maximale termijn van 18 weken af (in 2009 52%). De gemiddelde duur van de klachtafhandeling bedroeg 19 weken (in 2009 21 weken).

De commissie werd geregeld geconfronteerd met te laat, veelal pas na het verstrijken van de afhandelingstermijn, door de bureaus aangeleverde dossiers. De betreffende bureaus zijn hierop via de hiërarchieke lijn aangesproken.

De doelstelling de gemiddelde doorlooptijd in 2010 terug te brengen tot de wettelijk maximale termijn van 18 weken kon hierdoor niet worden gehaald.

De door de commissie afgehandelde klachten worden hieronder uitgesplitst naar afhandelingstermijn.

Afhandelingstermijn	2008	%	2009	%	2010	%
afgehandeld binnen 14 weken	10	14%	20	24%	26	27%
afgehandeld tussen 14 en 18 weken	21	29%	24	28%	33	34%
afgehandeld tussen 18 en 22 weken	13	18%	11	13%	11	11%
afgehandeld na 22 weken	28	39%	29	35%	26	27%
Totaal afgehandelde klachten	72	100%	84	100%	96	100%
Gemiddelde afhandelingstermijn in weken	22		21		19	

In 2010 werden aan de korpsbeheerder geen adviezen gegeven over beleidsaspecten.

6. Klachtbehandeling

Indien de klacht niet door overleg met klager of door bemiddeling kan worden afgehandeld, wordt het klachtonderzoek uitgevoerd en een klachtdossier gevormd door de klachtbehandelaar van het betreffende bureau. Deze klachtbehandeling dient ter voorbereiding op de behandeling van de klacht door de commissie.

De commissie constateert in het algemeen een voldoende kwaliteit van de stukken die bij de commissie worden aangeleverd. Indien bureaus niet voldoen aan de eisen van tijdigheid en kwaliteit worden deze hierop via de hiërarchieke lijn aangesproken.

Ter handhaving en verdere verbetering van de kwaliteit worden algemene verbeterpunten onder de aandacht gebracht van de regionale klachtencoördinator. De regionale klachtencoördinator bespreekt deze verbeterpunten tijdens het periodieke overleg met de klachtbehandelaars.

7. Cijfermatig overzicht

Het aantal in behandeling genomen klachten is hieronder aangegeven in vergelijking met voorgaande jaren. Het aantal door de commissie behandelde klachten is in 2010 toegenomen met 18 %. De stijgende trend van het aantal door de commissie te behandelen klachten heeft zich voortgezet.

In behandeling genomen	2008	2009	2010
Aantal klachten	72	84	99

Het aantal door de commissie behandelde klachten is hieronder uitgesplitst naar bureau / directie. De grootste daling van het aantal behandelde klachten betreft de bureaus Beresteinlaan (van 4 naar 0) en Pijnacker/Nootdorp (van 4 naar 0).

De grootste stijging van het aantal behandelde klachten betreft de bureaus Jan Hendrikstraat (van 6 naar 12), Westland (van 0 naar 5) en Zoetermeer (van 7 naar 11).

De bureaus Jan Hendrikstraat en Zoetermeer zijn ook de bureaus met de meeste door de commissie behandelde klachten.

Van de in totaal tegen Politie Haaglanden ingediende klachten werd 16% (99 van 633) ter advisering voorgelegd aan de commissie. Dit is een stijging ten opzichte van 2009 (13%).

Als gekeken wordt naar de verhouding tussen het aantal door de commissie behandelde klachten per bureau en de klachten in eerste aanleg per bureau, vallen de volgende zaken op.

Verhoudingsgewijs heeft de commissie veel klachten behandeld van de bureaus Jan Hendrikstraat 24% (12 van 51), Karnebeek 25% (4 van 16), Overbosch 24% (7 van 29), BPM 100% (3 van 3), Rijswijk 24% (5 van 21) en Westland 23% (5 van 23).

Verhoudingsgewijs zijn weinig klachten behandeld van de bureaus Wassenaar 8% (1 van 13), Delft 10% (5 van 52), Loosduinen 9% (2 van 22) en Laak 8% (2 van 25).

Bureau	2008	2009	2010	Bureau	2008	2009	2010	Bureau	2008	2009	2010
Conf. & Crisisbeh.	0	1	0	Beresteinlaan	3	4	0	Delft	10	5	5
De Heemstraat	2	2	3	Best. Pol.z. & Mil.	0	0	3	Meldkamer	0	0	0
Hoefkade	3	3	3	Laak	3	3	2	P'acker/Nootdorp	3	4	0
Jan Hendrikstraat	7	6	12	Loosduinen	2	4	2	Rijswijk	4	2	5
Karnebeek	2	2	4	Segbroek	1	4	3	Teleservice	0	0	0
Bur. Orde & Bew.	0	0	0	Verkeer	4	3	5	Westland	1	0	5
Overbosch	2	9	7	Ypenburg/L'veen	2	3	4				
Scheveningen	5	9	7	Zuiderpark	4	6	5				
Totaal Haagl. I	21	32	36	Totaal Haagl. II	19	27	24	Totaal Haagl. III	18	11	15

Bureau	2008	2009	2010	Bureau	2008	2009	2010
L'dam/Voorburg	1	4	4	BBR	0	0	0
Levende have	0	0	2	BRE	0	0	0
Vrijwilligers	0	1	1	BRI	0	0	0
Wassenaar	0	0	1	BRR	0	1	0
Zoetermeer	9	7	11	Arrestantenzorg	0	0	2
				Arrestatieteam	0	0	1
				DOEN	1	0	0
				Obs.&Tech. Ond.	0	0	0
				Vreemdelingenpol.	2	1	0
				BIM	1	0	0
				Communicatie	0	0	1
				Slachtofferzorg	0	0	0
				SKD	0	0	1
Totaal Haagl. IV	10	12	19	Totaal Overige	4	2	5

Iedere klacht kan een of meer klachtelementen bevatten. Bij de registratie en behandeling wordt sinds 1 januari 2010 gebruik gemaakt van landelijk vastgestelde standaard klachtelementen ten einde registratie en vergelijking van de cijfers mogelijk te maken. Het aantal te behandelen klachtelementen is in 2010 afgenomen met 9 %.

Klachtelementen	2008	2009	2010
Aantal klachtelementen	212	228	208

Hieronder is een uitsplitsing gemaakt van de behandelde klachtelementen naar het aantal per standaard klachtelement.

Door het gebruik van de landelijk vastgestelde klachtelementen is een juiste vergelijking met voorgaande jaren niet mogelijk.

Duidelijk is wel dat de bejegening / houding / gedrag van politieambtenaren aandacht blijft vragen.

Klachtelement	Aantal	%	Klachtelement	Aantal	%
Geweld					
1. Fysiek	7	3%	18. Informatieverstrekking	13	6%
2. Handboeien	2	1%	19. Privacyschending	2	1%
3. Wapenstok	1	0%	20. Persvoorlichting	1	0%
4. Pepperspray	0	0%	21. Klachtbehandeling	6	3%
5. Diensthond	0	0%	Niet individueel optreden		
6. Vuurwapen	1	0%	22. Geen of onvoldoende actie	8	4%
Bevoegdheden			23. Onjuiste actie	14	7%
7. Vrijheidsbeneming	10	5%	24. Arrestantenbehandeling	4	2%
8. Binnentreden	10	5%	Individueel politieoptreden		
9. Doorzoeken	1	0%	25. Discriminatie	3	1%
10. Inbeslagneming	4	2%	26. Seksuele intimidatie	0	0%
11. Fouillering	2	1%	27. Bejegening/houding/gedrag	49	24%
12. Zaakwaarneming	2	1%	28. Afspraken niet nakomen	5	2%
13. Identificatie (conf. WID)	0	0%	29. Naam/legitimatie	4	2%
14. Verhoor	0	0%	30. Verkeersgedrag	2	1%
Dienstverlening & Service			31. Vastleggen/verantwoorden	6	3%
15. Bereikbaarheid	2	1%	32. Deskundigheid	29	14%
16. Niet of te laat komen	0	0%	33. Objectiviteit	6	3%
17. Aangifte/klacht niet opnemen	14	7%	Totaal klachtelementen	208	100%

8. Oordeel klachtelelementen nader bekeken

Hieronder is een overzicht gegeven van het oordeel van de commissie over het totaal van de klachtelelementen. Deze zijn vergeleken met het oordeel / de zienswijze van de bureaucheefs. Er is een waarneembaar verschil in percentage gegrond en niet gegrond tussen de commissie en de bureaucheefs. In vergelijking met voorgaande jaren zijn de verschillen, zowel onderling als tussen de commissie en de bureaus, niet opmerkelijk.

Oordeel klachtelelementen	Commissie 2008		Commissie 2009		Commissie 2010		Bureauchef 2008		Bureauchef 2009		Bureauchef 2010	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
Gegrond	65	31%	70	31%	66	32%	31	15%	27	12%	32	15%
Niet gegrond	109	51%	113	50%	105	50%	151	71%	150	66%	142	68%
geen oordeel	35	17%	36	16%	31	15%	25	12%	47	21%	31	15%
Niet ontv/bevoegd	3	1%	9	4%	6	3%	5	2%	4	2%	3	1%
totaal behandeld	212	100%	228	100%	208	100%	212	100%	228	100%	208	100%

Een overzicht per klachtelelement van het jaar 2010 is als bijlage bijgevoegd.

Bij 69% van de behandelde klachtelelementen (144 van 208) kwamen de commissie en de bureauchef tot een eensluidend oordeel. Dit is een hoger percentage dan in 2009 (64%). Conclusies over de oorzaken hiervan zijn gezien de geringe aantallen per klachtelelement niet te trekken.

Bijlage 1. Overzicht oordeel per klachtelement 2010.

1. Fysiek	com	%	bur	%
Gegrond	2	29%	0	0%
niet gegrond	4	57%	5	71%
geen oordeel	1	14%	2	29%
niet ontvankelijk	0	0%	0	0%
totaal behandeld	7	100%	7	100%
2. Handboeien	com	%	bur	%
Gegrond	1	50%	0	0%
niet gegrond	1	50%	1	50%
geen oordeel	0	0%	1	50%
niet ontvankelijk	0	0%	0	0%
totaal behandeld	2	100%	2	100%
3. Wapenstok	com	%	bur	%
Gegrond	0	0%	0	0%
niet gegrond	1	100%	1	100%
geen oordeel	0	0%	0	0%
niet ontvankelijk	0	0%	0	0%
totaal behandeld	1	100%	1	100%
4. Pepperspray	com	%	bur	%
Gegrond	0	0%	0	0%
niet gegrond	0	0%	0	0%
geen oordeel	0	0%	0	0%
niet ontvankelijk	0	0%	0	0%
totaal behandeld	0	0%	0	0%
5. Diensthond	com	%	bur	%
Gegrond	0	0%	0	0%
niet gegrond	0	0%	0	0%
geen oordeel	0	0%	0	0%
niet ontvankelijk	0	0%	0	0%
totaal behandeld	0	0%	0	0%
6. Vuurwapen	com	%	bur	%
gegrond	0	0%	0	0%
niet gegrond	0	0%	1	100%
geen oordeel	1	100%	0	0%
niet ontvankelijk	0	0%	0	0%
totaal behandeld	1	100%	1	100%
7. Vrijheidsbeneming	com	%	bur	%
gegrond	6	60%	0	0%
niet gegrond	4	40%	9	90%
geen oordeel	0	0%	1	10%
niet ontvankelijk	0	0%	0	0%
totaal behandeld	10	100%	10	100%
8. Binnentreden	com	%	bur	%
gegrond	2	20%	1	10%
niet gegrond	8	80%	8	80%
geen oordeel	0	0%	1	10%
niet ontvankelijk	0	0%	0	0%
totaal behandeld	10	100%	10	100%
9. Doorzoeken	com	%	bur	%
gegrond	1	100%	0	0%
niet gegrond	0	0%	1	100%
geen oordeel	0	0%	0	0%
niet ontvankelijk	0	0%	0	0%
totaal behandeld	1	100%	1	100%
10. Inbeslagneming	com	%	bur	%
gegrond	0	0%	0	0%
niet gegrond	4	100%	3	75%
geen oordeel	0	0%	1	25%
niet ontvankelijk	0	0%	0	0%
totaal behandeld	4	100%	4	100%
11. Fouilleren	com	%	bur	%
gegrond	0	0%	0	0%
niet gegrond	2	100%	2	100%
geen oordeel	0	0%	0	0%
niet ontvankelijk	0	0%	0	0%
totaal behandeld	2	100%	2	100%

12. Zaakwaarneming	com	%	bur	%
gegrond	1	50%	0	0%
niet gegrond	1	50%	2	100%
geen oordeel	0	0%	0	0%
niet ontvankelijk	0	0%	0	0%
totaal behandeld	2	100%	2	100%
13. Identificatie (conform W.I.D.)	com	%	bur	%
gegrond	0	0%	0	0%
niet gegrond	0	0%	0	0%
geen oordeel	0	0%	0	0%
niet ontvankelijk	0	0%	0	0%
totaal behandeld	0	0%	0	0%
14. Verhoor	com	%	bur	%
gegrond	0	0%	0	0%
niet gegrond	0	0%	0	0%
geen oordeel	0	0%	0	0%
niet ontvankelijk	0	0%	0	0%
totaal behandeld	0	0%	0	0%
15. Bereikbaarheid	com	%	bur	%
gegrond	1	50%	1	50%
niet gegrond	1	50%	1	50%
geen oordeel	0	0%	0	0%
niet ontvankelijk	0	0%	0	0%
totaal behandeld	2	100%	2	100%
16. Niet of te laat komen	com	%	bur	%
gegrond	0	0%	0	0%
niet gegrond	0	0%	0	0%
geen oordeel	0	0%	0	0%
niet ontvankelijk	0	0%	0	0%
totaal behandeld	0	0%	0	0%
17. Aangifte/klacht niet opnemen	com	%	bur	%
gegrond	6	43%	3	21%
niet gegrond	7	50%	10	71%
geen oordeel	1	7%	1	7%
niet ontvankelijk	0	0%	0	0%
totaal behandeld	14	100%	14	100%
18. Informatieverstrekking	com	%	bur	%
gegrond	4	31%	3	23%
niet gegrond	6	46%	9	69%
geen oordeel	3	23%	1	8%
niet ontvankelijk	0	0%	0	0%
totaal behandeld	13	100%	13	100%
19. Privacyschending	com	%	bur	%
gegrond	0	0%	0	0%
niet gegrond	1	50%	1	50%
geen oordeel	0	0%	0	0%
niet ontvankelijk	1	50%	1	50%
totaal behandeld	2	100%	2	100%
20. Persvoorlichting	com	%	bur	%
gegrond	1	100%	1	100%
niet gegrond	0	0%	0	0%
geen oordeel	0	0%	0	0%
niet ontvankelijk	0	0%	0	0%
totaal behandeld	1	100%	1	100%
21. Klachtbehandeling	com	%	bur	%
gegrond	6	100%	3	50%
niet gegrond	0	0%	1	17%
geen oordeel	0	0%	1	17%
niet ontvankelijk	0	0%	1	17%
totaal behandeld	6	100%	6	100%
22. Geen of onvoldoende actie	com	%	bur	%
gegrond	2	33%	2	25%
niet gegrond	6	100%	5	63%
geen oordeel	0	0%	1	13%
niet ontvankelijk	0	0%	0	0%
totaal behandeld	8	133%	8	100%

23. Onjuiste actie	com	%	bur	%
gegrond	4	29%	4	29%
niet gegrond	8	57%	10	71%
geen oordeel	1	7%	0	0%
niet ontvankelijk	1	7%	0	0%
totaal behandeld	14	100%	14	100%
24. Arrestantenbehandeling	com	%	bur	%
gegrond	1	25%	1	25%
niet gegrond	2	50%	3	75%
geen oordeel	1	25%	0	0%
niet ontvankelijk	0	0%	0	0%
totaal behandeld	4	100%	4	100%
25. Discriminatie	com	%	bur	%
gegrond	0	0%	0	0%
niet gegrond	2	67%	3	100%
geen oordeel	1	33%	0	0%
niet ontvankelijk	0	0%	0	0%
totaal behandeld	3	100%	3	100%
26. Seksuele intimidatie	com	%	bur	%
gegrond	0		0	
niet gegrond	0		0	
geen oordeel	0		0	
niet ontvankelijk	0		0	
totaal behandeld	0		0	
27. Bejegening/houding/gedrag	com	%	bur	%
gegrond	11	22%	5	10%
niet gegrond	20	41%	30	61%
geen oordeel	18	37%	14	29%
niet ontvankelijk	0	0%	0	0%
totaal behandeld	49	100%	49	100%
28. Afspraken niet nakomen	com	%	bur	%
gegrond	1	20%	1	20%
niet gegrond	1	20%	2	40%
geen oordeel	3	60%	2	40%
niet ontvankelijk	0	0%	0	0%
totaal behandeld	5	100%	5	100%
29. Naam/legitimatie	com	%	bur	%
gegrond	0	0%	0	0%
niet gegrond	3	75%	4	100%
geen oordeel	1	25%	0	0%
niet ontvankelijk	0	0%	0	0%
totaal behandeld	4	100%	4	100%
30. Verkeersgedrag	com	%	bur	%
gegrond	1	50%	1	50%
niet gegrond	0	0%	1	50%
geen oordeel	0	0%	0	0%
niet ontvankelijk	1	50%	0	0%
totaal behandeld	2	100%	2	100%
31. Vastleggen/verantwoorden	com	%	bur	%
gegrond	1	17%	1	17%
niet gegrond	5	83%	5	83%
geen oordeel	0	0%	0	0%
niet ontvankelijk	0	0%	0	0%
totaal behandeld	6	100%	6	100%
32. Deskundigheid	com	%	bur	%
gegrond	14	48%	5	17%
niet gegrond	13	45%	19	66%
geen oordeel	0	0%	5	17%
niet ontvankelijk	2	7%	0	0%
totaal behandeld	29	100%	29	100%
33. Objectiviteit	com	%	bur	%
gegrond	0	0%	0	0%
niet gegrond	5	17%	5	17%
geen oordeel	0	0%	0	0%
niet ontvankelijk	1	3%	1	3%
totaal behandeld	6	21%	6	21%
Totaal klachtelelementen	com	%	bur	%
gegrond	66	32%	32	15%
niet gegrond	105	51%	142	68%
geen oordeel	31	15%	31	15%
niet ontvankelijk	6	3%	3	1%
totaal behandeld	207	100%	207	100%

Totaal klachtelelementen	com	%	bur	%
gegrond	66	32%	32	15%
niet gegrond	105	51%	142	68%
geen oordeel	31	15%	31	15%
niet ontvankelijk	6	3%	3	1%
totaal behandeld	208	100%	208	100%

JAARVERSLAG KLACHTEN POLITIE HAAGLANDEN 2007

April 2008

INHOUDSOPGAVE.

1.	INLEIDING.....	3
1.1.	Algemeen.....	3
1.2.	De klachtenprocedure.....	3
1.3.	Verantwoording cijfers in dit jaarverslag.....	3
1.4.	Leeswijzer.....	4
2.	HET OVERZICHT VAN DE KLACHTEN.....	4
2.1.	Aantal klachten.....	4
2.2.	Waarover wordt geklaagd?.....	6
2.3.	Het oordeel over de klachtelementen.....	8
2.4.	De top 10 van de gedragingen in 2007.....	9
2.5.	De afhandeltijd van klachten.....	10
2.6.	Tevredenheidsenquête.....	11
2.6.1.	Klagers.....	11
2.6.2.	Beklaagde collega's.....	11
2.7.	Leereffecten.....	11
3.	KLACHTEN BIJ HET BUREAU NATIONALE OMBUDSMAN.....	14
3.1.	Algemeen.....	14
3.2.	Soorten klachten.....	14
3.3.	Aantal klachten.....	14
3.4.	Rapporten in 2007.....	15
3.5.	Leereffecten.....	15
3.6.	Aanbevelingen.....	15

1. INLEIDING

1.1. Algemeen

Klachtbehandeling kent vele potentiële baten voor de politie: het draagt bij aan het (herstel van het) vertrouwen van burgers in de politie, het verschaft informatie over de waardering voor de politie door individuele klanten en de maatschappij en het is een instrument om tot kwaliteitsverbetering te komen door het leren van de individuele organisatieleden en de organisatie als geheel.

De politie moet op haar gedrag kunnen worden aangesproken. Juist omdat de politie daadwerkelijk – in het uiterste geval met geweld – de rechtsorde moet handhaven, ieders veiligheid zoveel mogelijk moet garanderen en ook nog eens als laatste steun en toeverlaat voor de burger geldt, is het van belang dat het politietoedreden aan de eisen van behoorlijkheid voldoet. Dat de politie een overheidsorganisatie is, betekent dat er hoge eisen gesteld mogen worden aan de kwaliteit van de dienstverlening aan en de bejegening van de burgers. Hierbij dienen burgers te beseffen dat het perspectief waaruit de politie optreedt, een ander kan zijn dan dat van de burger.

Het korps Haaglanden hecht groot belang aan een goede klachtbehandeling. Het doel van de klachtbehandeling is onder meer het verschaffen van inzicht aan de burgers waarom de politie op een bepaalde wijze is opgetreden. Uiteindelijk moet daardoor de aangetaste vertrouwensrelatie tussen het korps en de samenleving worden hersteld. Een ander doel van de behandeling van klachten is het destilleren van leermomenten uit klachten voor de individuele politieambtenaar, het betreffende bureau en de het gehele korps Haaglanden.

De klachten betreffen veelal 1^e-lijns-politiewerk. Dit kenmerkt zich door een spanningsveld tussen hulpverlening en wetshandhaving, veel interactie en communicatie, conflictsituaties en geweld, snel handelen, het toepassen van ingrijpende bevoegdheden en het in het middelpunt van de belangstelling staan. Dit werk - dat voornamelijk wordt verricht door juist politiemensen in de beginfase van hun loopbaan - is moeilijk, stelt hoge eisen aan hen en levert een hoge werkdruk op. Bovendien wordt de burger steeds mondiger en is steeds beter geïnformeerd. Van politiemensen wordt verwacht dat zij dit beseffen en hier professioneel mee weten om te gaan. Voorts geldt dat waar hard gewerkt wordt, nu eenmaal (meer) fouten worden gemaakt. Het politiewerk is, gezien de inhoud van de politietaak, klachtgevoelig. De klachtbehandeling is een onlosmakelijk onderdeel van het politiewerk en vergt veel tijd, inzet en aandacht binnen alle geledingen van het korps.

1.2. De klachtenprocedure

Een klacht wordt in principe afgehandeld aan het bureau waar de politiefunctionaris, over wie wordt geklaagd, werkzaam is. In bijzondere gevallen, bijvoorbeeld bij de inzet van de Mobiele Eenheid of het parate peloton, is de chef van het bureau waar de inzet plaats heeft gevonden verantwoordelijk. Wanneer de politie een klacht binnen krijgt wordt eerst getracht samen met de klager door bemiddeling de klacht naar tevredenheid van klager en de betrokken politiefunctionarissen af te handelen. In dit proces staat het principe van hoor en wederhoor centraal. Ter afsluiting krijgt de klager van de chef van het betreffende bureau een brief waarin de conclusies van de gevoerde gesprekken staan en waarin de chef zijn oordeel geeft over de gegrondheid van de klachtelelementen. Wanneer dit niet lukt of de klager geen prijs stelt op deze wijze van afdoen van zijn klacht, wordt de klacht voorgelegd aan de korpsbeheerder, die zich voor advisering bedient van de 'Onafhankelijke commissie voor klachten tegen politie Haaglanden' (vanaf nu: de commissie).

1.3. Verantwoording cijfers in dit jaarverslag

Alle cijfers voor de periode van 1 januari 2007 tot en met 31 december 2007 zijn gegenereerd uit gegevens in Mailplus Klachten in combinatie met Excel en de opgave van de bureaus. Wanneer bij een tabel geen specifieke bronvermelding staat, betreft het cijfers die uit bovengenoemde bronnen zijn samengesteld.

1.4. Leeswijzer

In het jaarverslag dat voor u ligt wordt ingegaan op de klachten die door de bureaus zijn afgehandeld en de klachten die door de Nationale Ombudsman zijn behandeld. De commissie heeft zelfstandig een verslag gemaakt van de door haar verrichte werkzaamheden in 2007.

2. HET OVERZICHT VAN DE KLACHTEN

2.1. Aantal klachten

In 2007 zijn tegen politie Haaglanden 661 klachten ingediend. Van deze klachten zijn op dit moment (begin april 2008) 10 klachten nog niet afgehandeld.

Tabel 1. Aantal klachten

	2007	2006	2005	2004
Aantal	661	789	724	669

Uit de cijfers blijkt een daling van het aantal klachten van 15%. Deze daling is een trendbreuk met de jaarlijkse stijging van ongeveer 8% in de voorgaande 5 jaren.

Het aantal klachten dat na behandeling door het bureau aan de commissie werd voorgelegd kent een vergelijkbare daling. In 2007 zijn 101 klachten voorgelegd aan de commissie (2006: 120). Dat betreft 15% van het totaal aantal ingediende klachten (in 2006 15%).

Onderzoek naar de oorzaken van deze daling van het aantal klachten dat tegen medewerkers van politie Haaglanden wordt ingediend, is niet verricht. Een mogelijke verklaring kan gezocht worden in de effecten van het korpsbrede project rond het onderwerp bejegening. Deze verklaring wordt ondersteund door het feit dat het aantal klachtelelementen 'wijze van optreden/bejegening' met 25% is afgenomen (zie 2.2.).

In tabel 2 is een uitsplitsing van het aantal klachten betreffende het jaar 2007 over de verschillende bureaus weergegeven. Hierbij zijn tevens de aantallen klachten per bureau over de jaren 2006 en 2005 opgenomen.

Tabel 2: Aantal klachten per bureau

	2007	2006	2005
Haaglanden I			
Jan Hendrikstraat	79	89	88
De Heemstraat	27	36	34
Hoefkade	33	28	29
Karnebeek	17	21	32
Overbosch	21	34	45
Scheveningen	47	50	47
CCB	1	0	2
Haaglanden II			
Segbroek	16	39	37
Laak	33	45	35
Zuiderpark	37	50	25
Den Haag ZW *	-	-	42
Beresteinlaan *	25	21	-
Loosduinen *	29	28	-
Ypenburg/Leidschenveen	28	14	10
BOB	3	4	6
Haaglanden III			
Delft	31	49	40
Pijnacker-Nootdorp **	15	44	7
Westland	25	36	27
Rijswijk	20	27	31
Teleservice	6	7	6
Levende Have	6	4	11
BPM	4	0	2
Haaglanden IV			
Zoetermeer	58	54	61
Leidschendam-Voorburg	29	45	46
Wassenaar	16	22	16
Vrijwilligers	0	0	1
Meldkamer	3	2	5
Verkeer	23	16	22
Tactische Opsporing			
BRR	1	4	1
BBR	2	2	3
Vreemdelingenpolitie	4	3	6
BRE	3	2	1
Informatie en Ondersteuning			
Arrestantenzorg	11	2	3
BRI	0	1	0
Human Resource Management			
Opleiden	0	2	2
Loopbaanontwikkeling & Mobiliteit	1	0	0
Bedrijfsvoering			
Financiën	1	1	0
Vervoer	2	0	0
Overige bureaus			
Staf KD	0	1	0
Communicatie	3	4	0
Kwaliteit & Innovatie	0	1	0
Integriteit & Security	1	0	1

- * **Per 1 januari 2006 zijn de klachten die betrekking hadden op het toenmalige bureau Den Haag Zuid-West toegedeeld aan de bureaus Loosduinen en Beresteinlaan**
- ** **Het aantal klachten in 2006 bestaat voor een groot deel (36 stuks) uit klachten die betrekking hebben op het politieoptreden in de nacht van 6 op 7 mei 2006 in Pijnacker.**

Bovenstaand overzicht geeft aan dat het merendeel van de bureaus een daling van het aantal klachten ten opzichte van het afgelopen jaar te zien geeft. Slechts een enkel bureau kent een stijging van het aantal klachten.

Met name de stijging van het aantal klachten van bureau Arrestantenzorg springt in het oog. Waar het aantal klachten in 2006 twee bedroeg, werd dit jaar 11 keer geklaagd over gedragingen van medewerkers van dit bureau. De klachten hadden veelal betrekking op het omgaan met arrestanten en de professionaliteit van de politieambtenaren. Opvallend is dat alle klachten die betrekking hadden op het omgaan met arrestanten niet gegrond werden verklaard.

Ook opvallend is de verdubbeling van het aantal klachten dat is behandeld door bureau Ypenburg-Leidschenveen. Het bureau dat de grootste daling van het aantal klachten kent is bureau Segbroek. Tegen 39 klachten in 2006 staan in 2007 16 klachten.

Ten aanzien van de dalingen en de stijgingen van de aantallen klachten kunnen geen specifieke oorzaken worden aangegeven. Bij de stijging van het aantal klachten van bureau Ypenburg-Leidschenveen kan gedacht worden aan de toename van het aantal potentiële klagers door de toename van het aantal wijkbewoners, waardoor aannemelijk is dat het aantal politiecontacten is toegenomen.

2.2. Waarover wordt geklaagd?

Over het algemeen bestaat een klacht uit meerdere gedragingen van politieambtenaren waarover een klager zijn beklag doet (klachtelementen). Voor het jaar 2007 ging het om 998 klachtelementen (2006: 1163 klachtelementen). Dit aantal klachtelementen heeft betrekking op het totaal aan klachten dat door de bureaus zijn afgedaan en de klachten die de commissie heeft afgehandeld.

Wanneer een burger een klacht indient, wordt samen met de klachtbehandelaar afgesproken welk(e) klachtelement(en) aan de orde zal (zullen) komen. In onderstaande tabel 3 wordt een overzicht gegeven van deze klachtelementen. Deze tabel geeft geen inzicht in het oordeel over de klachtelementen. Zie daarvoor paragraaf 2.4.

In de tabel zijn de klachtelementen van de klachten die uiteindelijk door de commissie zijn behandeld ook opgenomen. Immers deze klachten zijn veelal in eerste instantie door een bureau behandeld en over de klachtelementen van een dergelijke klacht heeft een bureauchef zijn of haar oordeel gegeven. Uit deze cijfers blijkt dat er in het jaar 2007 een daling van het aantal klachtelementen van ongeveer 14% ten opzichte van het jaar 2006 heeft plaatsgevonden.

Tabel 3: Klachtelementen

Klachtelementen/ gedragingen	2007	2006	2005
Geweldsaanwending	51	78	60
Toepassing bevoegdheden	89	88	87
Wijze van optreden/bejegening	295	391	320
Discriminatie	6	17	10
Onvoldoende dienstverlening	69	77	58
Omgang met arrestanten	35	50	27
Schending van privacy	18	17	9
Verkeersgedrag	32	26	30
Schade aanrichten	16	21	25
Verbaliseren	25	39	21
Weigeren noemen naam/dienstnr.	27	35	16
Weigeren aangifte op te nemen	30	32	35
Gebruik handboeien	8	16	12
Aanspreekbaarheid/bereikbaarheid	7	10	13
Deskundigheid/professionaliteit	151	126	109
Gebrekkige informatieverstrekking	61	55	53
Gebrekkige rapportage/p.v.	19	10	14
Niet nakomen afspraken	16	33	21
Niet tijdig reageren	14	13	18
Omgang met eigendom derden	14	13	14
Partijdigheid/vooringenomenheid	15	16	4
TOTAAL	998	1163	956

Over de algehele lijn laat het aantal klachtelementen over de verschillende type gedragingen een dalende lijn zien. Slechts enkele gedragingen kennen een toename van het aantal klachtelementen.

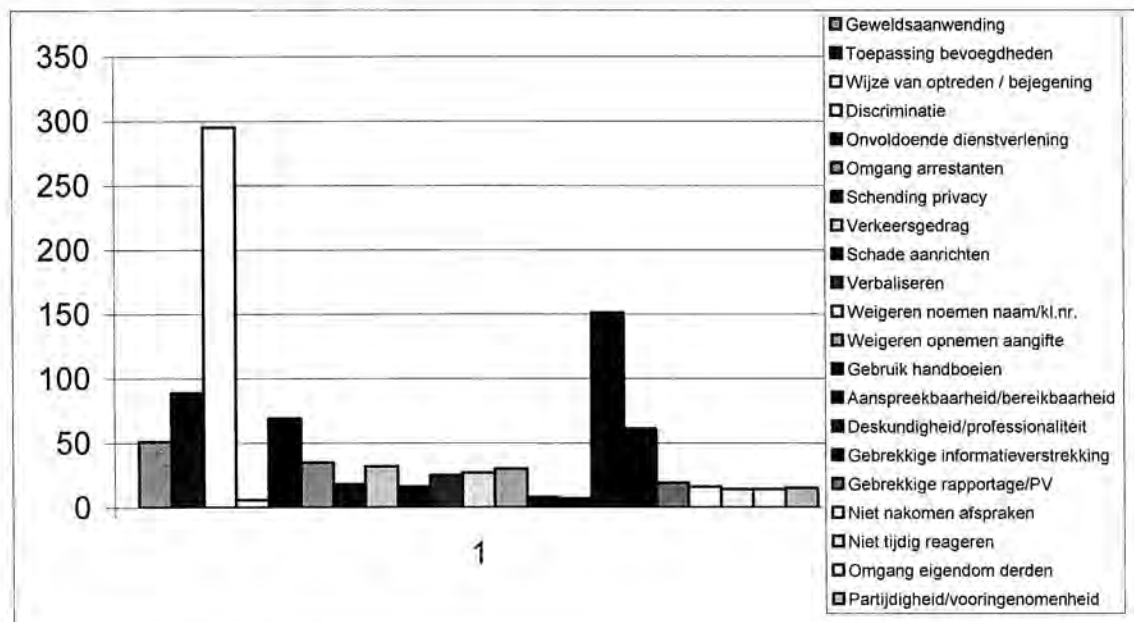
Het klachtelement 'gebrekkige rapportage/p.v.' stijgt met 90% (van 10 naar 19). Opvallend is de stijging van het aantal klachtelementen 'deskundigheid/professionaliteit' (bijvoorbeeld het niet mededelen van de reden van iemands aanhouding) van 126 naar 151(20%). De stijgende tendens van dit klachtelement wordt hiermee voortgezet. Ook de elementen 'gebrekkige informatieverstrekking' (11%) en 'verkeersgedrag' (23%) laten een stijging zien.

De grootste procentuele daling valt waar te nemen bij het klachtelement 'discriminatie' (65%). Opvallende dalers zijn verder 'omgang arrestanten' (30%), 'gebruik handboeien' (50%) en 'niet nakomen afspraken' (52%).

Het klachtelement 'wijze van optreden/bejegening' neemt nog steeds een prominente plaats in de klachtenprocedure in. Ten aanzien van dit klachtelement valt een daling van 25% ten opzichte van het jaar 2006 waar te nemen.

De cijfers van tabel 3 in de kolom '2007' in een grafiek weergegeven:

Grafiek 1: Klachtelementen 2007



2.3. Het oordeel over de klachtelementen

Iedere klacht wordt geanalyseerd en onderverdeeld in meerdere klachtelementen. Een bureauchef oordeelt of elementen van een klacht gegrond of niet gegrond zijn. Wanneer er onduidelijkheden blijven, onthoudt een bureauchef zich van een oordeel.

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

In onderstaande tabel 4 zijn de oordelen van de bureauchefs over alle klachtelementen in 2007 opgenomen.

Tabel 4: Oordelen over de klachtelementen

	2007	2006	2005
Gegrond	30%	27%	34 %
Niet gegrond	49%	51%	44%
Geen oordeel	21%	22%	20%
Niet bekend	0%	0%	2%

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

Verder blijkt soms al tijdens het intakegesprek dat met een klager wordt gevoerd dat deze tevreden is met dit gesprek of dat men eigenlijk iets anders voor ogen had met de klacht. Dan wordt de klacht ingetrokken.

Van de 661 klachten die in 2007 werden ingediend zijn er 66 opgeschort in verband met een strafrechtelijke procedure die tegelijkertijd met de klacht doorlopen werd. Dit houdt in dat 10% van de ingediende klachten in 2007 opgeschort werd (2006: 18%). Een deel van deze klachten (7 stuks) is na

afronding van de strafrechtelijke procedure weer in behandeling genomen. De klagers inzake de overige opgeschorte klachten hebben nog geen verzoek gedaan tot heropening van hun klacht. In totaal werden 21 klachten op enig moment tijdens het klachtproces door klager ingetrokken, hetgeen neerkomt op 3% van alle in 2007 ingediende klachten (2006: 4%).

2.4. De top 10 van de gedragingen in 2007

Uit tabel 3 is een overzicht gemaakt van de gedragingen waarover in 2007 het meest werd geklaagd. Deze zijn opgenomen in onderstaande grafiek. Hieruit blijkt dat in de meeste gevallen werd geklaagd over de wijze van optreden/bejegening (29%; 2006: 34%). Andere regelmatig voorkomende klachtelementen zijn deskundigheid/professionaliteit (15%; 2006: 11%) en toepassing bevoegdheden (9%; 2006: 7%)

Grafiek 2: Verhoudingsgewijze weergave klachtelementen



Ten aanzien van deze 10 meest voorkomende klachtelementen werd als volgt geoordeeld:

Tabel 6: Oordeel over de gedragingen waarover het meest wordt geklaagd

Klachtelement	gegrond	niet gegrond	geen oordeel
1. Wijze van optreden/bejegening	26%	45%	29%
2. Deskundigheid/professionaliteit	31%	54%	15%
3. Toepassing bevoegdheden	25%	66%	9%
4. Onvoldoende dienstverlening	45%	38%	17%
5. Gebrekkige informatieverstrekking	43%	36%	21%
6. Geweldsaanwending	4%	80%	16%
7. Omgang arrestanten	34%	60%	6%
8. Verkeersgedrag	44%	34%	22%
9. Weigeren aangifte op te nemen	33%	47%	20%
10. Weigeren noemen naam/dienstnr.	48%	30%	22%

Van alle klachtelementen 'wijze van optreden/ bejegening' werd 26% gegrond verklaard. Dit ligt enigszins lager dan het gemiddelde percentage gegrond verklaarde klachtelementen (30%).

Bij een aantal gedragingen ligt het percentage gegrond verklaarde klachtelementen boven het gemiddelde van het korps. Dit betreft onder andere de klachtelementen 'gebrekkige informatieverstrekking' (43%), 'verkeersgedrag' (44%), 'onvoldoende dienstverlening' (45%) en 'weigeren noemen naam/dienstnummer' (48%).

Het klachtelement 'geweldsaanwending' is een element waarover geregeld wordt geklaagd, maar waarvan slechts een klein percentage (4%) gegrond wordt verklaard. Net als voorgaande jaren betekent dit dat bureauchefs over het algemeen oordelen dat het aangewende geweld waarover wordt geklaagd proportioneel en subsidiair is toegepast.

2.5. De afhandeltijd van klachten

De Klachtregeling Haaglanden 2004 bepaalt dat klachten binnen 10 weken dienen te worden afgehandeld. Wanneer een zaak wordt voorgelegd aan de commissie wordt deze termijn met 4 weken verlengd. Indien noodzakelijk kan de termijn in de gehele klachtenprocedure eenmaal met 4 weken worden verlengd.

Na de voorgaande jaren als doelstelling te hebben gehad om 80% van de klachten binnen de gestelde termijn af te handelen, werd vanaf 2006 deze doelstelling vastgesteld op 90%.

In 2007 is deze doelstelling ruim gehaald. Van alle klachten die in 2007 werden ingediend werd ruim 96% binnen de gestelde termijn (10 weken) afgehandeld. Dit betekent dat dit percentage een kleine verbetering is van het percentage van het voorgaande jaar.

Tabel 7:

klachten binnen de termijn afgehandeld	2007	2006	2005	2004	2003
	96%	95%	90%	94%	89%

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

Wanneer klachten buiten de termijn zijn afgehandeld, dan ligt de oorzaak in de meeste gevallen in de organisatorische beschikbaarheid van klachtbehandelaar en beklagden.

2.6. Tevredenheidsenquête

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

2.6.1. Klagers

In 2007 hebben 50 klagers de enquête geretourneerd (8%). Hoewel de respons te laag is om de cijfers te kunnen generaliseren, bieden de cijfers wel enig inzicht.

Van de klagers die de enquête hebben geretourneerd is 62% (2006:55%) tevreden over de afhandeling van de klacht, 4% (2006: 7%) is neutraal en 34% (2006: 38%) is niet tevreden over de afhandeling van de klacht.

Van de respondenten geeft 53% aan dat het vertrouwen in het korps Haaglanden gelijk is gebleven, 12% dat het vertrouwen is toegenomen door de wijze van afhandeling van de klacht en 35% geeft aan dat het vertrouwen is afgenomen. In 2006 was dit respectievelijk 45%, 19% en 36%.

De respondenten die niet tevreden waren, gaven met name aan dat zij twijfels hadden over de objectiviteit van de klachtafhandeling. Ook werd enkele malen aangegeven dat men een persoonlijk gesprek met de betrokken politieambtenaren had gewenst.

Tot slot zegt 68% van de respondenten dat zij er vertrouwen in hebben dat een eventuele nieuwe klacht op een zorgvuldige manier zal worden afgehandeld (2006: 62%).

2.6.2. Beklaagde collega's

In 2007 hebben 70 collega's de enquête geretourneerd.

De tevredenheid over en daarmee het vertrouwen dat de beklagde collega heeft in een zorgvuldige afhandeling in het jaar 2007 was 91%. Dit percentage is ten opzichte van het jaar 2006 (96%) enigszins afgenomen.

2.7. Leereffecten

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

Teneinde nadrukkelijker lering te trekken uit klachten is in 2007 een aanvang gemaakt met het publiceren van behandelde klachten. In het medium Hartnieuws werd iedere maand een afgehandelde klacht uitgelicht en werd ingegaan op het oordeel dat de bureauchef of de korpsbeheerder ten aanzien van de klachtelementen had gegeven. Hierbij werd nadrukkelijk ingegaan op de leermomenten die naar aanleiding van de verschillende klachten aanwezig waren.

Zo leverde een klacht leermomenten op over de behandeling van ingesloten arrestanten.

Een man was aangehouden en overgebracht naar het politiebureau, waar hij rond 19.45 uur arriveert. De arrestant verblijft vervolgens drie dagen op het bureau. Op de avond van zijn komst krijgt hij geen eten, de ochtend erna ook niet. Hij dient geen verzoeken in bij de wachtcommandant om te douchen of om te eten; gedurende zijn tijd in verzekering wast of doucht hij zich niet.

In zijn klacht geeft de man aan dat hij in de gelegenheid moest worden gesteld om te douchen. Daarnaast klaagt hij over het feit dat hij de eerste avond en de eerste ochtend geen eten kreeg.

Geconcludeerd werd dat een ingeslotene in de gelegenheid gesteld dient te worden zich te wassen/ douchen en te scheren. Dit moet minimaal een keer per 24 uur aangeboden worden. Hoewel de man er niet om vroeg, had de arrestant dus moeten worden aangeboden om te douchen. Feitelijk had de man dat aanbod twee keer moeten krijgen. Voor wat het eten betreft hoefde de man de avond van zijn insluiting geen maaltijd aangeboden te krijgen. Hij arriveerde om 19.45 uur en volgens de huisregels krijgen arrestanten tussen 17.00 en 19.00 uur een maaltijd aangeboden. Los hiervan kon uiteraard altijd aan een arrestant gevraagd worden of hij al heeft gegeten en staat er niets in de weg om alsnog een maaltijd te verstrekken. Vanzelfsprekend had aan de man de volgende ochtend wel ontbijt aangeboden moeten worden.

Een volgende casus leert dat met de uiterste zorgvuldigheid moet worden omgegaan met de persoonsgegevens van een melder die aangeeft anoniem te willen blijven.

Een man komt aan de balie anoniem melden dat een man van wie hij weet dat deze gesignaleerd stond, zich op een bepaalde plaats in Den Haag bevindt. Hierop begeeft een aantal politieambtenaren zich ter plaatse en houden hem aan. In het proces-verbaal dat wordt opgemaakt, wordt het mobiele telefoonnummer van de melder vermeld.

De melder is er achter gekomen dat de betrokken politieambtenaren zijn telefoonnummer op het proces-verbaal hebben vermeld. De gesignaleerde kreeg namelijk een kopie van dit proces-verbaal en heeft de melder, die blijkbaar familie van hem is, daarop aangesproken. De melder is woedend. Hij ziet zich zelfs gedwongen om te verhuizen. Hij wil dan ook vergoeding van de door hem geleden schade.

Gesteld is dat een melder er vanuit mag gaan dat zijn anonimiteit gewaarborgd blijft als hij een melding doet waarbij hij aangeeft anoniem te willen blijven. Door het vermelden van het telefoonnummer in het proces-verbaal is de identiteit van de melder ook bij de verdachte terechtgekomen. Een klein foutje heeft dus enorm schadelijke gevolgen gehad voor de melder.

Ook in lastige omstandigheden en bij lastige personen dient te allen tijde professioneel opgetreden te worden.

Een man wordt door twee agenten aangehouden omdat hij dronken achter het stuur van zijn auto zit. Hij wordt met een politieauto naar het bureau gebracht. Tijdens deze rit wordt hij onwel. Hij geeft over, de auto wordt hierdoor behoorlijk vies. Een van de agenten roept daarop: 'wat doe je nou, klootzak'. Op het bureau wordt de man verzocht om zijn persoonlijke spullen op de balie neer te leggen. Hij gooit hierop zijn spullen op de balie. Hij gaat erg tekeer, hij scheldt, vloekt en tiert. De agent verzoekt hem om het een beetje rustig aan te doen, maar daar reageert hij niet op. De agent verliest zijn geduld en zegt tegen hem dat hij zijn 'kankermond' moet houden.

De aangehouden man klaagt erover dat hij de woorden 'klootzak' en 'kankermond' naar zijn hoofd geslingerd kreeg.

In deze casus was het oordeel van de bureauchef dat dergelijke woorden niet uitgesproken mogen worden door politieambtenaren in functie. Ondanks dat deze man zich bijzonder

vervelend opgestelde en daarmee het bloed onder de nagels vandaan haalde, is het toch belangrijk dat een politieambtenaar zich niet laat verleiden tot terugschelden.

Middels een behandelde klacht is wederom aandacht gevraagd voor de procedure rondom het opnemen van aangiften.

Een man komt aan de balie aangifte doen. Eerder op de dag is hij in de tram bespuugd door een aantal allochtone jongeren. Hij maakt duidelijk dat diezelfde jongeren dat ook bij twee andere autochtone personen hebben gedaan. Daarom vindt hij dat er sprake is van discriminatie. De dienstdoende collega vertelt hem dat dit niet onder discriminatie maar belediging valt. Aangezien dit een klachtmisdrijf is, kan deze klacht slechts door een hulpofficier opgenomen worden. Omdat het feit zich had voorgedaan in een ander verzorgingsgebied is met dat bureau contact opgenomen. Nadat de collega een aantal telefoontjes heeft gepleegd vertelt hij de man dat hij de volgende dag bij een ander bureau zijn aangifte/klacht kan gaan doen. De reden dat de man op dat moment geen aangifte/klacht kon doen had te maken met het feit dat er zich eerder op de dag een ernstig incident had voorgedaan aan het bureau en daardoor hadden collega's het te druk om zich op dat moment met de aangifte/klacht bezig te houden. De man werd van het bovenstaande slechts summier op de hoogte gebracht.

De bespuugde man vindt dat hij tijdens zijn bezoek aan het bureau is afgewimpeld. Hij is van mening dat zijn aangifte niet serieus werd genomen. Bovendien vindt hij dat de agent zijn aangifte niet in belediging mag veranderen.

Aangegeven is dat het door omstandigheden in dit geval niet mogelijk was om direct de aangifte/klacht op te nemen. In dit geval was er sprake van een uitzonderlijke situatie, waarin een man in de hal van het bureau gedreigd had zijn keel en die van een collega door te snijden. De hulpofficier die de aangifte/klacht diende op te nemen, was druk bezig met de afwikkeling van deze zaak. Na een bemiddelingsgesprek toonde de aangever begrip voor de situatie en snapte hij ook waarom er sprake was van belediging en niet van discriminatie.

Een aangifte dient opgenomen te worden. Slechts in het geval dat expliciet duidelijk is dat er geen sprake is van een strafbaar feit, hoeft een aangifte niet te worden opgenomen. Vaak is met het opnemen van een aangifte minder tijd gemoeid dan met de discussie met de burger over het feit dat de aangifte niet wordt opgenomen. De beoordeling of er daadwerkelijk sprake is van een strafbaar feit wordt, na het opnemen van de aangifte, overgelaten aan een PPS-er of een Officier van Justitie.

Een klacht kan een leermoment opleveren voor de politieorganisatie maar ook voor de klager zelf. In de onderstaande casus worden politieambtenaren gewezen op de voorbeeldfunctie die zij hebben en de klager op de bevoegdheden die politieambtenaren in bepaalde omstandigheden hebben.

Een vrouw parkeert haar auto op een plek waar dit niet mag. Ze krijgt daarom een boete. Een dag later ziet haar echtgenoot een politieauto op precies dezelfde locatie staan.

De man vindt het niet eerlijk dat zijn vrouw een boete krijgt voor een parkeerovertrekking die de politie zelf ook maakt. Hij wil daarom dat de bekeuring van zijn vrouw wordt ingetrokken.

Aan de man wordt uitgelegd dat de betrokken agenten hun auto op deze plek mochten parkeren omdat dit noodzakelijk was voor hun werkzaamheden. Zij hebben hierbij gebruikgemaakt van de aan hen verleende vrijstelling van het reglement verkeersregels en verkeerstekens.

Uit deze casus blijkt dat het goed is om bewust te zijn van het feit dat burgers niet altijd weten dat de politie bepaalde vrijstellingen heeft op het moment dat dit noodzakelijk is voor het werk. Van belang is om deze noodzakelijkheid in iedere situatie nadrukkelijk te wegen.

3. KLACHTEN BIJ HET BUREAU NATIONALE OMBUDSMAN

3.1. Algemeen

Burgers kunnen een klacht indienen over de politie bij de Nationale Ombudsman (vanaf nu: NOM). De NOM neemt alleen klachten in behandeling die eerst zijn ingediend bij de politie, en die de gehele klachtprocedure hebben doorlopen. Klachten kunnen tot 1 jaar na de datum waarop het incident plaatsvond of waarop in de interne klachtenprocedure een oordeel is gegeven bij de NOM worden ingediend.

Wanneer de NOM besluit een klacht in behandeling te nemen dan schrijft hij de korpsbeheerder aan. Hij vraagt de korpsbeheerder alle benodigde informatie over de in onderzoek genomen klachtelementen en vraagt naar een oordeel over de gegrondheid van de klacht.

Onder verantwoordelijkheid van de korpschef wordt de benodigde informatie verzameld aan de betreffende bureaus en bij de betreffende politiefunctionarissen. De korpsbeheerder geeft op basis van genoemde informatie zijn formele standpunt door aan de NOM. De uitvoering van deze taken, inclusief de voortgangsbewaking, verloopt via de regionaal klachtencoördinator in zijn functie van contactfunctionaris Nationale ombudsman.

3.2. Soorten klachten

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

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

3.3. Aantal klachten

In 2007 zijn ten aanzien van het korps Haaglanden de onderstaande aantallen klachten door de NOM ontvangen. Niet alle klachten zijn in behandeling genomen.

Tabel 8 Aantal klachten NOM

Ontvangen			In behandeling		
2007	2006	2005	2007	2006	2005
132	146	131	18	19	17

Bron: NOM

Uit bovenstaande tabel 8 blijkt dat het aantal verzoeken aan de NOM tot het behandelen van klachten die betrekking hebben op het korps Haaglanden enigszins is afgenomen, terwijl het aantal daadwerkelijk door de NOM in behandeling genomen klachten nagenoeg gelijk is gebleven.

In de onderstaande tabel 9 is een uitsplitsing gemaakt van de klachten die de NOM in behandeling heeft genomen.

Tabel 9 Soort klachten NOM

Soort behandeling	2007	2006
Beroepszaken	11	16
Interventiezaken	6	2
Onderzoeken uit eigen beweging	1	1
Totaal	18	19

Het aantal onderzoeken dat de NOM uitvoert na afloop van de klachtbehandeling door ons korps (beroepszaken) is ten opzichte van 2006 gedaald.

Het aantal interventies van de NOM is meer dan verdubbeld. Deze stijging is in lijn met het initiatief van de NOM om klachten waar een burengeschil aan ten grondslag ligt, middels bemiddeling te trachten op te lossen. Bij dergelijke klachten levert een onderzoek van de NOM vaak niet als resultaat op dat de oorzaak van de klachten wordt weggenomen. Een interventie van de NOM waarbij wordt verzocht een traject van bemiddeling aan te vangen, levert betere resultaten op.

Hiernaast komt het voor dat een burger met een klacht over het optreden van een medewerker van politie Haaglanden rechtstreeks de NOM benadert voor het indienen van deze klacht, terwijl deze nog niet kenbaar gemaakt is bij politie Haaglanden zelf. De NOM maakt de ontvangst van deze klacht vervolgens kenbaar aan ons korps en verzoekt tot het in behandeling nemen van de klacht. In 2007 heeft de NOM 41 keer een dergelijke klacht doorgestuurd naar ons korps. In 2006 bedroeg dit aantal 47. Het komt dus regelmatig voor dat een burger met een klacht direct de NOM benadert zonder eerst zijn klacht aan het korps bekend te maken.

3.4. Rapporten in 2007

De onderzoeken die de NOM instelt hebben vaak een lange looptijd. Vaak hebben de uitspraken van de NOM dan ook betrekking op gedateerde incidenten.

In 2007 heeft de NOM 20 rapporten uitgebracht. Een dergelijk rapport wordt in geanonimiseerde vorm als openbaar rapport gepubliceerd.

In totaal werden 59 gedragingen onderzocht.

Van deze gedragingen werd 42% (2006:40%) gegrond verklaard. In 44% (2006: 49%) van de gevallen oordeelde de NOM dat de klacht niet gegrond was en in 14% (2006: 11%) onthield hij zich van een oordeel.

3.5. Leereffecten

Om te leren van deze werden de openbare rapporten die in 2007 werden uitgebracht onder de aandacht gebracht van de betrokken onderdelen van het korps.

3.6. Aanbevelingen

Wanneer de NOM dit noodzakelijk acht kan hij een aanbeveling doen. Dit is een aanwijzing voor het nemen van maatregelen ter voorkoming van herhaling van klachten. In de meeste gevallen wordt een aanbeveling door het korps overgenomen.

In 2007 heeft de NOM één aanbeveling gedaan, welke door de korpsbeheerder is overgenomen

JAARVERSLAG KLACHTEN POLITIE HAAGLANDEN 2008

April 2009

INHOUDSOPGAVE

1.	INLEIDING	3
1.1.	Algemeen.....	3
1.2.	De klachtenprocedure	3
1.3.	Verantwoording cijfers in dit jaarverslag.....	3
1.4.	Leeswijzer.....	3
2.	HET OVERZICHT VAN DE KLACHTEN	4
2.1.	Aantal klachten	4
2.2.	Waarover wordt geklaagd?.....	6
2.3.	Het oordeel over de klachtelementen.....	7
2.4.	De top 10 van gedragingen	8
2.5.	De afhandeltijd van klachten	9
2.6.	Tevredenheidsenquête.....	10
2.7.	Leereffecten.....	10
3.	KLACHTEN BIJ DE NATIONALE OMBUDSMAN	11
3.1.	Algemeen.....	11
3.2.	Soorten klachten.....	11
3.3.	Aantal klachten	11
3.4.	Rapporten in 2008	12
3.5.	Leereffecten.....	12
3.6.	Aanbevelingen	12

1. INLEIDING

1.1. Algemeen

De politie is een dienstverlenende overheidsinstantie ten behoeve van de veiligheid van de burgers. Dit betekent dat er hoge eisen gesteld mogen worden aan de kwaliteit van de dienstverlening aan en de bejegening van de burgers. Omdat de politie daadwerkelijk – in het uiterste geval met geweld – de rechtsorde moet handhaven, ieders veiligheid zoveel mogelijk moet garanderen en ook nog eens als laatste steun en toeverlaat voor de burger geldt, is het van belang dat het politieoptreden aan de eisen van behoorlijkheid voldoet. Om te kunnen beoordelen of het betreffende politieoptreden aan deze eisen voldoet is het van belang dat de politie op haar gedrag kan worden aangesproken. Hierbij is het van belang dat een burger met zijn klacht over het (laatste) politiecontact bij de politie terecht kan en dat deze klacht op een juiste wijze behandeld wordt.

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

De klachten betreffen veelal eerstelijns-politiewerk. Dit kenmerkt zich door een spanningsveld tussen hulpverlening en wetshandhaving, veel interactie en communicatie, conflictsituaties en geweld, snel handelen, het toepassen van ingrijpende bevoegdheden en het in het middelpunt van de belangstelling staan. Dit werk - dat voornamelijk wordt verricht door juist politiemensen in de beginfase van hun loopbaan - is moeilijk, stelt hoge eisen aan hen en levert een hoge werkdruk op. Bovendien wordt de burger steeds mondiger en is steeds beter geïnformeerd. Van politiemensen wordt verwacht dat zij dit beseffen en hier professioneel mee weten om te gaan. Voorts geldt dat waar hard gewerkt wordt, nu eenmaal fouten worden gemaakt. Het politiewerk is, gezien de inhoud van de politietaak, klachtgevoelig. De klachtbehandeling is een onlosmakelijk onderdeel van het politiewerk en vergt veel tijd, inzet en aandacht binnen alle geledingen van het korps.

1.2. De klachtenprocedure

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

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

1.3. Verantwoording cijfers in dit jaarverslag

Alle cijfers voor de periode van 1 januari 2008 tot en met 31 december 2008 zijn gegenereerd uit gegevens in Mailplus Klachten in combinatie met een bijgehouden Excelbestand met betrekking tot de ingediende en afgehandelde klachten. Wanneer bij een tabel geen specifieke bronvermelding staat, betreft het cijfers die uit bovengenoemde bronnen zijn samengesteld.

1.4. Leeswijzer

In het jaarverslag dat voor u ligt wordt ingegaan op de klachten die door de bureaus zijn afgehandeld en de klachten die door de Nationale Ombudsman zijn behandeld. De commissie heeft zelfstandig een verslag gemaakt van de door haar verrichte werkzaamheden in 2008.

2. HET OVERZICHT VAN DE KLACHTEN

2.1. Aantal klachten

In 2008 zijn tegen politie Haaglanden 620 klachten ingediend. Van deze klachten zijn op dit moment (april 2009) 4 klachten nog niet afgehandeld.

Tabel 1: Aantal klachten

	2008	2007	2006	2005
Aantal	620	661	789	724

Uit de cijfers blijkt een daling van het aantal klachten van ongeveer 6%. De daling van vorig jaar zet zich voort, zij het in mindere mate.

Het aantal klachten dat na behandeling door het bureau aan de commissie werd voorgelegd kent een daling van 29%. In 2008 zijn 72 klachten voorgelegd aan de commissie (2007: 101). Dat betreft 12% van het totaal aantal ingediende klachten (in 2007 15%).

Onderzoek naar de oorzaken van deze daling van het aantal klachten dat tegen medewerkers van politie Haaglanden wordt ingediend, is niet verricht. Eerdere pogingen hierin inzicht te verkrijgen, heeft nog geen bruikbare methodiek waarmee de daling kan worden verklaard, opgeleverd. Het feit dat geregeld intern wordt gecommuniceerd over de leermomenten die uit klachten zijn voortgekomen, heeft waarschijnlijk een positieve uitwerking gehad (zie paragraaf 2.7.). Tevens besteedt het korps regelmatig aandacht aan het onderwerp bejegening.

In tabel 2 is een uitsplitsing van het aantal klachten betreffende het jaar 2008 over de verschillende bureaus weergegeven. Hierbij zijn tevens de aantallen klachten per bureau over de jaren 2007 en 2006 opgenomen.

Tabel 2: Aantal klachten per bureau

	2008	2007	2006
Haaglanden I			
Jan Hendrikstraat	58	79	89
De Heemstraat	20	27	36
Hoefkade	22	33	28
Karnebeek	14	17	21
Overbosch	27	21	34
Scheveningen	41	47	50
CCB	0	1	0
Haaglanden II			
Segbroek	30	16	39
Laak	30	33	45
Zuiderpark	41	37	50
Beresteinlaan	25	25	21
Loosduinen	19	29	28
Ypenburg/Leidschenveen	22	28	14
BOB	0	3	4
Haaglanden III			
Delft	59	31	49
Pijnacker-Nootdorp *	21	15	44
Westland	27	25	36
Rijswijk	20	20	27
Teleservice	10	6	7
Levende Have	4	6	4
BPM	2	4	0

Haaglanden IV			
Zoetermeer	46	58	54
Leidschendam-Voorburg	18	29	45
Wassenaar	10	16	22
Vrijwilligers	0	0	0
Meldkamer	4	3	2
Verkeer	17	23	16
Tactische Opsporing			
BRR	3	1	4
BBR	0	2	2
Vreemdelingenpolitie	4	4	3
BRE	2	3	2
Informatie en Ondersteuning			
Arrestantenzorg	9	11	2
Arrestatieteam	0	0	0
DOEN	1	0	0
Observatie & Technische Ondersteuning	0	0	0
BRI	0	0	1
Human Resource Management			
Arbeidsvoorwaarden	1	0	0
HRM-services	1	0	0
Loopbaanontwikkeling & Mobiliteit	0	1	0
Opleiden	5	0	2
Veiligheid, Gezondheid en Welzijn	0	0	0
Bedrijfsvoering			
Financiën	1	1	1
Huisvesting	0	0	0
Informatie Management	1	0	0
Interne Dienstverlening	0	0	0
Vervoer	0	2	0
Overige bureaus			
Staf KD	2	0	1
Communicatie	2	3	4
Kwaliteit & Innovatie	0	0	1
Integriteit & Security	1	1	0

- * **Het aantal klachten in 2006 bestaat voor een groot deel (36 stuks) uit klachten die betrekking hebben op het politieoptreden in de nacht van 6 op 7 mei 2006 in Pijnacker.**

Bovenstaand overzicht geeft aan dat het merendeel van de bureaus een daling van het aantal klachten ten opzichte van het afgelopen jaar te zien geeft. Slechts een enkel bureau kent een stijging van het aantal klachten.

Opvallend is de stijging van het aantal klachten van bureau Delft en bureau Segbroek. Bij beide bureaus is het aantal klachten bijna verdubbeld. Gekeken is naar een mogelijke oorzaak; de aard van de afzonderlijke klachten laat echter geen samenhang zien, waardoor deze stijging niet te verklaren is. Wel is het zo dat beide bureaus in 2007 juist een zeer sterke daling van het aantal klachten hebben gekend.

Ook over bureau Opleiden is in 2008 beduidend meer geklaagd. Al deze klachten betroffen het verkeersgedrag van politieambtenaren gedurende hun rijopleiding. Na uitleg van de klachtbehandelaar omtrent deze opleiding waren de klagers reeds tevreden. Dit geeft aan dat het inzicht geven in de werkwijze van de politie en het informatie verschaffen met betrekking tot deze werkwijze, in veel gevallen leidt tot begrip van de burger.

2.2. Waarover wordt geklaagd?

Over het algemeen bestaat een klacht uit meerdere gedragingen van politieambtenaren waarover een klager zijn beklag doet (klachtelementen). Voor het jaar 2008 ging het om 967 klachtelementen (2007: 998 klachtelementen). Dit aantal klachtelementen heeft betrekking op het totaal aan klachten dat door de bureaus zijn afgedaan en de klachten die de commissie heeft afgehandeld.

Wanneer een burger een klacht indient, wordt samen met de klachtbehandelaar besproken welk(e) klachtelement(en) aan de orde zal (zullen) komen. In onderstaande tabel 3 wordt een overzicht gegeven van deze klachtelementen. Deze tabel geeft geen inzicht in het oordeel over de klachtelementen. Zie daarvoor paragraaf 2.4.

In de tabel zijn de klachtelementen van de klachten die uiteindelijk door de commissie zijn behandeld ook opgenomen. Immers deze klachten zijn veelal in eerste instantie door een bureau behandeld en over de klachtelementen van een dergelijke klacht heeft een bureauchef zijn of haar oordeel gegeven.

Tabel 3: Klachtelementen

Klachtelementen/ gedragingen	2008	2007	2006
Geweldsaanwending	37	51	78
Toepassing bevoegdheden	99	89	88
Wijze van optreden/bejegening	322	295	391
Discriminatie	6	6	17
Onvoldoende dienstverlening	54	69	77
Omgang arrestanten	35	35	50
Schending privacy	9	18	17
Verkeersgedrag	36	32	26
Schade aanrichten	18	16	21
Verbaliseren	29	25	39
Weigeren noemen naam/dienstnr.	23	27	35
Weigeren opnemen aangifte	25	30	32
Gebruik handboeien	9	8	16
Aanspreekbaarheid/bereikbaarheid	8	7	10
Deskundigheid/professionaliteit	120	151	126
Gebrekkige informatieverstrekking	58	61	55
Gebrekkige rapportage/p.v.	16	19	10
Niet nakomen afspraken	24	16	33
Niet tijdig reageren	18	14	13
Omgang eigendom derden	8	14	13
Partijdigheid/vooringenomenheid	13	15	16
TOTAAL	967	998	1163

Het totaal aantal klachtelementen laat een kleine daling (3%) zien. Veel van de afzonderlijke klachtelementen tonen een marginale stijging dan wel daling ten opzichte van 2007.

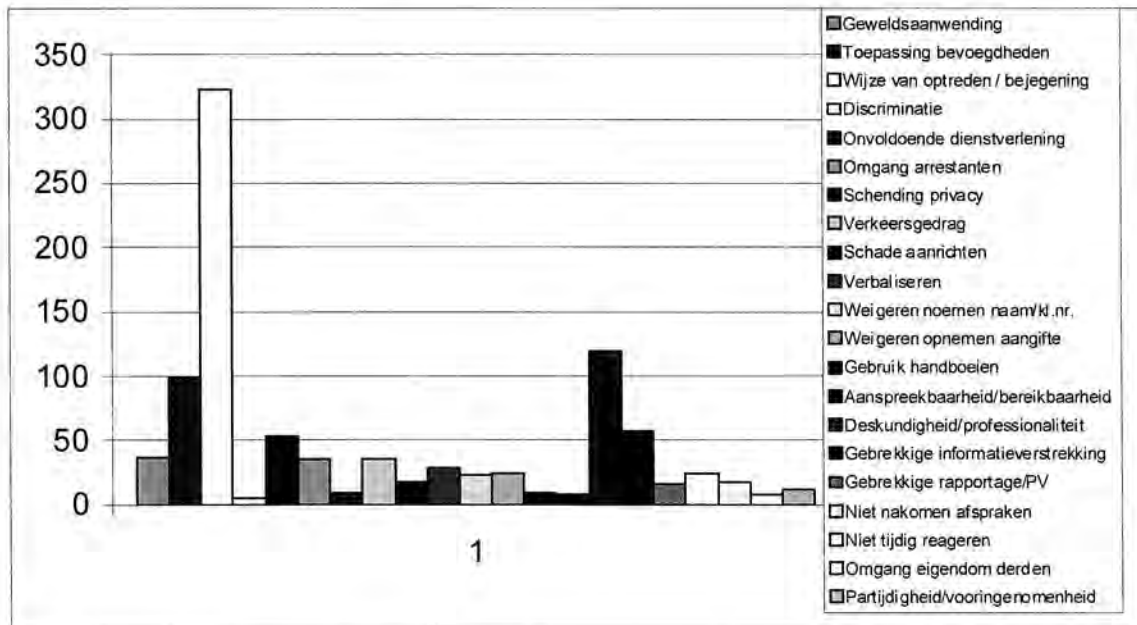
Het klachtelement 'geweldsaanwending' laat een sterke daling zien van 27% (van 51 naar 37). De elementen 'onvoldoende dienstverlening' en 'deskundigheid/professionaliteit' zijn beiden met 21% gedaald. Opvallend is dat 'omgang eigendom derden' met 43% is afgenomen. De grootste procentuele daling valt waar te nemen bij het klachtelement 'schending privacy', te weten 50%.

De opvallendste stijgingen zijn die van de elementen 'niet nakomen afspraken' (20%) en 'niet tijdig reageren' (30%). Een mogelijke oorzaak voor de stijging van deze klachtelementen zou kunnen zijn dat de serviceverlening door de werkdruk aan de juiste aandacht en invulling dreigen te ontsnappen.

Het klachtelement 'wijze van optreden/bejegening' neemt wederom een prominente plaats in de klachtenprocedure in. Ten aanzien van dit klachtelement is een stijging van 9% ten opzichte van het jaar 2007 waar te nemen.

De cijfers van tabel 3 in de kolom '2008' in een grafiek weergegeven:

Grafiek 1: Klachtelementen 2008



2.3. Het oordeel over de klachtelementen

Iedere klacht wordt geanalyseerd en onderverdeeld in meerdere klachtelementen. Een bureauchef oordeelt of elementen van een klacht gegrond of niet gegrond zijn. Wanneer er onduidelijkheden blijven, onthoudt een bureauchef zich van een oordeel.

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

In onderstaande tabel 4 zijn de oordelen van de bureauchefs over alle klachtelementen in 2008 opgenomen.

Tabel 4: Oordelen over de klachtelementen

	2008	2007	2006
Gegrond	32%	30%	27%
Niet gegrond	48%	49%	51%
Geen oordeel	20%	21%	22%

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

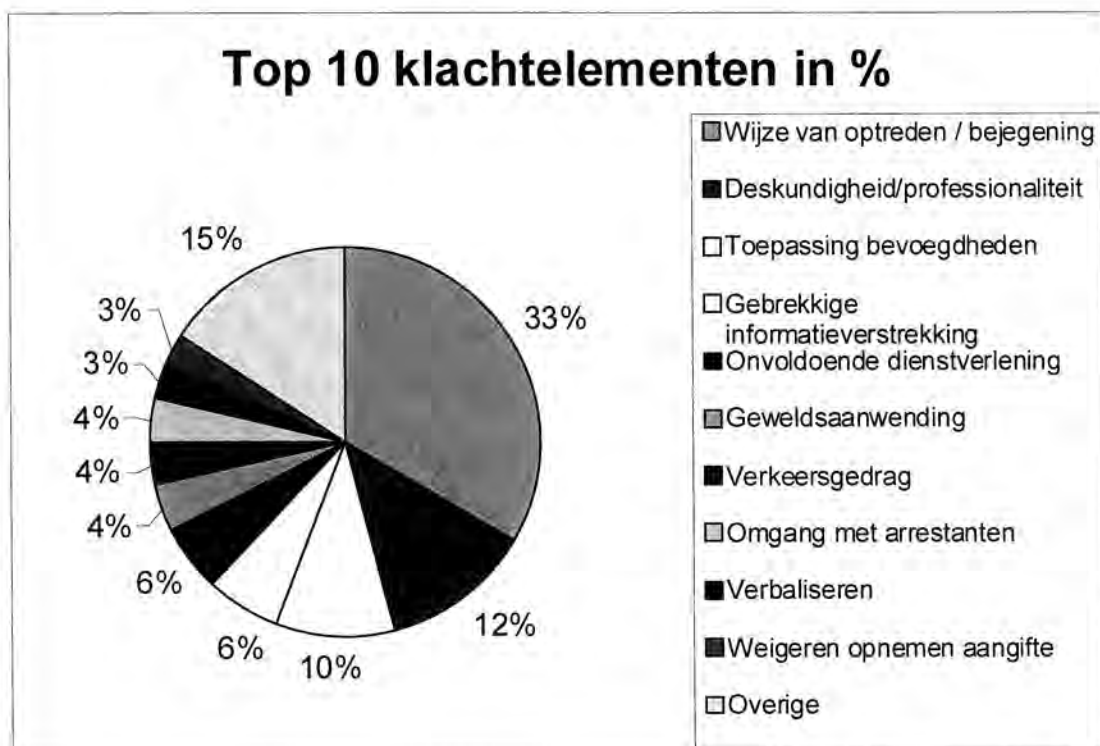
Verder blijkt soms al tijdens het intakegesprek dat met een klager wordt gevoerd dat deze tevreden is met dit gesprek. De klacht wordt dan niet meer beoordeeld door de bureauchef, er wordt dan dus geen oordeel gegeven. Soms heeft men eigenlijk iets anders voor ogen met de klacht. De klacht wordt dan ingetrokken.

Van de 620 klachten die in 2008 werden ingediend zijn er 54 opgeschort in verband met een strafrechtelijke procedure die tegelijkertijd met de klacht doorlopen werd. Dit houdt in dat 9% van de ingediende klachten in 2008 opgeschort werd (2007: 10%). Een deel van deze klachten (6 stuks) is na afronding van de strafrechtelijke procedure weer in behandeling genomen. De klagers inzake de overige opgeschorte klachten hebben nog geen verzoek gedaan tot heropening van hun klacht. In totaal werden 15 klachten op enig moment tijdens het klachtproces door klager ingetrokken, hetgeen neerkomt op 2% van alle in 2008 ingediende klachten (2007: 3%).

2.4. De top 10 van gedragingen

Uit tabel 3 is een overzicht gemaakt van de tien gedragingen waarover in 2008 het meest werd geklaagd. Deze zijn opgenomen in onderstaande grafiek. Hieruit blijkt dat in de meeste gevallen werd geklaagd over de 'wijze van optreden/bejegening' (33%; 2007: 29%). Andere regelmatig voorkomende klachtelementen zijn 'deskundigheid/professionaliteit' (12%; 2007: 15%) en 'toepassing bevoegdheden' (10%; 2007: 9%).

Grafiek 2: Verhoudingsgewijze weergave klachtelementen



Ten aanzien van deze tien meest voorkomende klachtelementen werd als volgt geoordeeld:

Tabel 6: Oordeel over de gedragingen waarover het meest wordt geklaagd

Klachtelement	gegrond	niet gegrond	geen oordeel
1. Wijze van optreden/bejegening	25%	46%	29%
2. Deskundigheid/professionaliteit	37%	45%	18%
3. Toepassing bevoegdheden	16%	75%	9%
4. Gebrekkige informatieverstrekking	47%	39%	14%
5. Onvoldoende dienstverlening	45%	43%	12%
6. Gewelddaanwending	11%	78%	11%
7. Verkeersgedrag	47%	36%	17%
8. Omgang arrestanten	64%	33%	3%
9. Verbaliseren	7%	62%	31%
10. Weigeren opnemen aangifte	38%	54%	8%

Bij zes van de klachtelementen uit de top tien ligt het percentage gegrond verklaarde elementen boven het gemiddelde van het korps. Dit betreft de klachtelementen 'deskundigheid/professionaliteit' (37%), 'gebrekkige informatieverstrekking' (47%), 'onvoldoende dienstverlening' (45%), 'verkeersgedrag' (47%), 'omgang arrestanten' (64%) en 'weigeren opnemen aangifte' (38%). Veel voorkomende gedragingen binnen deze categorieën zijn het niet mededelen van een politiesepot aan de verdachte, het overtreden van de verkeersregels zonder noodzaak en/of het in gevaar brengen van medeweggebruikers, ouders van minderjarige arrestanten niet of te laat kennis geven van de aan- en ophouding van hun kinderen en het weigeren van het opnemen van een aangifte, omdat er weinig tot geen onderzoek in de zaak mogelijk is. In paragraaf 2.7 wordt ingegaan op welke wijze de politieorganisatie met deze leermomenten omgaat.

Bij de klachtelementen 'gewelddaanwending' en 'verbaliseren' wordt maar een klein percentage gegrond verklaard, respectievelijk 11% en 7%. Net als voorgaande jaren betekent dit dat bureauehfs over het algemeen oordelen dat het aangewende geweld waarover wordt geklaagd proportioneel en subsidiair is toegepast. Het klachtelement 'verbaliseren' wordt veelal niet gegrond verklaard, daar verbaliseren een discretionaire bevoegdheid is. Bovendien staat tegen aankondiging van beschikking of kennisgeving van bekeuring een afzonderlijke procedure open bij de Officier van Justitie en/of de kantonrechter.

2.5. De afhandeltijd van klachten

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

Sinds 2006 is de doelstelling klachten binnen de gestelde termijn af te handelen vastgesteld op 90%. In 2008 is deze doelstelling ruim gehaald. Van alle klachten die in 2008 werden ingediend werd 95% binnen de gestelde termijn (tien weken) afgehandeld.

Tabel 7: Klachten binnen de termijn afgehandeld

klachten binnen de termijn afgehandeld	2008	2007	2006	2005	2004
	95%	96%	95%	90%	94%

Over het algemeen worden de klachten door de klachtencoördinatoren en klachtbehandelaars aan de bureaus voortvarend opgepakt. Ieder bureau heeft een vaste klachtencoördinator. Dit werpt zijn vruchten af, niet alleen in de tijd, maar tevens in de kwaliteit van de afgehandelde klachten.

Er wordt direct gestuurd op de planning van klachten, waardoor het buiten de termijn lopen van de klachtafhandeling weinig voorkomt.

Wanneer klachten buiten de termijn zijn afgehandeld, dan ligt de oorzaak in de meeste gevallen in de organisatorische beschikbaarheid van klachtbehandelaar en beklagden. In voorkomende gevallen is hier aandacht aan besteed, hetgeen aan een aantal bureaus geleid heeft tot het benoemen van andere klachten coördinatoren. Dit heeft de afhandeltermijnen positief beïnvloed.

2.6. Tevredenheidsenquête

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

De enquêtes geretourneerd in 2008 zijn niet geanalyseerd. In de periode februari 2008 tot oktober 2008 is de functie van regionaal klachtencoördinator vacant geweest. Tevens viel de volledige administratieve ondersteuning betreffende de klachtafhandeling gedurende lange tijd weg door het overlijden op 27 april 2008 van een medewerkster en het aanvaarden van een nieuwe functie per 1 juni 2008 door een andere medewerkster. Ook deze vacatures zijn per 1 oktober 2008 ingevuld. Gezien bovenstaande personele bezetting zijn er keuzes gemaakt met betrekking tot het stellen van prioriteiten in werkzaamheden. Aan het analyseren van de enquêtes is geen prioriteit toegekend. In 2009 wordt de analyse van de enquêtes wederom opgepakt.

2.7. Leereffecten

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

De oordelen van de bureauchef, korpsbeheerder, of de Nationale ombudsman worden verstrekt aan de leidinggevende van de beklagde medewerker. De leidinggevende bespreekt dan de klacht met zijn of haar medewerker en destilleert hier eventuele leermomenten uit. Tevens worden klachten regelmatig op ploegbesprekingen of binnen Managementteams besproken.

Teneinde nadrukkelijker lering te trekken uit klachten is in 2008 elke twee weken een afgehandelde klacht onder de aandacht gebracht. Ofwel in de korpskrant, ofwel op intranet wordt het oordeel dat de bureauchef, de korpsbeheerder of de Nationale ombudsman ten aanzien van de klachtelelementen had gegeven, behandeld. Hierbij wordt nadrukkelijk ingegaan op de leermomenten die naar aanleiding van de verschillende klachten aanwezig waren. Tevens worden een aantal van deze klachten op de intranetsite van klachten aangeboden in de vorm van casuïstiek. Op deze wijzen worden klachten meer bespreekbaar gemaakt.

3. KLACHTEN BIJ DE NATIONALE OMBUDSMAN

3.1. Algemeen

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

Wanneer de NOM besluit een klacht in behandeling te nemen dan schrijft hij de korpsbeheerder aan. Hij vraagt de korpsbeheerder alle benodigde informatie over de in onderzoek genomen klachtelelementen en vraagt naar een oordeel over de gegrondheid van de klacht.

Onder verantwoordelijkheid van de korpschef wordt de benodigde informatie verzameld aan de betreffende bureaus en bij de betreffende politiefunctionarissen. De korpsbeheerder geeft op basis van genoemde informatie zijn formele standpunt door aan de NOM. De uitvoering van deze taken, inclusief de voortgangsbewaking, verloopt via de regionaal klachtencoördinator in zijn functie van contactfunctionaris Nationale ombudsman.

3.2. Soorten klachten

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

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

3.3. Aantal klachten

In 2008 zijn ten aanzien van het korps Haaglanden de onderstaande aantallen klachten door de NOM ontvangen. Deze aantallen behelzen alle bovengenoemde soorten klachten. Niet alle klachten zijn echter door de NOM in behandeling genomen.

Tabel 8: Aantal klachten NOM

Ontvangen		
2008	2007	2006
118	132	146

Bron: NOM

Uit bovenstaande tabel 8 blijkt dat het aantal verzoeken aan de NOM tot het behandelen van klachten die betrekking hebben op het korps Haaglanden wederom is gedaald.

In de onderstaande tabel 9 is een uitsplitsing gemaakt van de klachten die de NOM in behandeling heeft genomen.

Tabel 9: Soort klachten NOM

Soort onderzoek	2008	2007
Beroepszaken	14	12
Interventiezaken	21	6
Kenbaarheidszaken	38	41
Eigen initiatiefzaken	0	1
Totaal	73	59

Het aantal onderzoeken dat de NOM uitgevoerd heeft na afloop van de klachtbehandeling door ons korps (beroepszaken) is ten opzichte van 2007 met twee onderzoeken gestegen.

Het aantal interventies van de NOM is enorm gestegen. Deze stijging is in lijn met het initiatief van de NOM om klachten waar een burengeschil aan ten grondslag ligt, middels bemiddeling te trachten op te lossen. Bij dergelijke klachten levert een onderzoek van de NOM vaak niet als resultaat op dat de oorzaak van de klachten wordt weggenomen. Een interventie van de NOM waarbij wordt verzocht een traject van bemiddeling aan te vangen, levert betere resultaten op.

Hiernaast komt het voor dat een burger met een klacht over het optreden van een medewerker van politie Haaglanden rechtstreeks de NOM benadert voor het indienen van deze klacht, terwijl deze nog niet kenbaar gemaakt is bij politie Haaglanden zelf. De NOM maakt de ontvangst van deze klacht vervolgens kenbaar aan ons korps en verzoekt tot het in behandeling nemen van de klacht. In 2008 heeft de NOM 38 keer een dergelijke klacht doorgestuurd naar ons korps. In 2007 bedroeg dit aantal 41. Het komt dus regelmatig voor dat een burger met een klacht direct de NOM benadert zonder eerst zijn klacht aan het korps bekend te maken.

In 2008 heeft de NOM niet op eigen initiatief een onderzoek dat betrekking heeft op de politie Haaglanden ingesteld.

3.4. Rapporten in 2008

De onderzoeken die de NOM instelt hebben vaak een lange looptijd. Vaak hebben de uitspraken van de NOM dan ook betrekking op gedateerde incidenten. In 2008 heeft de NOM 10 rapporten uitgebracht. Een dergelijk rapport wordt in geanonimiseerde vorm als openbaar rapport gepubliceerd. In totaal werden 22 gedragingen onderzocht. Van deze gedragingen werd 50% (2007:42%) gegrond verklaard. In 25% (2007: 44%) van de gevallen oordeelde de NOM dat de klacht niet gegrond was en in 25% (2007: 14%) onthield hij zich van een oordeel.

3.5. Leereffecten

Om te leren van deze werden de openbare rapporten die in 2008 werden uitgebracht onder de aandacht gebracht van de betrokken onderdelen van het korps. Dit gebeurde door het verstrekken van de rapporten, maar ook door een vereenvoudigde publicatie in de korpskrant of op intranet.

3.6. Aanbevelingen

Wanneer de NOM dit noodzakelijk acht kan hij een aanbeveling doen. Dit is een aanwijzing voor het nemen van maatregelen ter voorkoming van herhaling van klachten. In de meeste gevallen wordt een aanbeveling door het korps overgenomen. In 2008 heeft de NOM één aanbeveling gedaan, welke door de korpsbeheerder werd overgenomen. Het betrof hier de aanbeveling een verzoek om schadevergoeding opnieuw in overweging te nemen, naar aanleiding van het oordeel van de NOM betreffende de klacht.

JAARVERSLAG KLACHTEN POLITIE HAAGLANDEN 2009

Mei 2010

INHOUDSOPGAVE

1.	INLEIDING.....	3
1.1.	Algemeen.....	3
1.2.	De klachtenprocedure.....	3
1.3.	Verantwoording cijfers in dit jaarverslag.....	3
1.4.	Leeswijzer.....	3
2.	HET OVERZICHT VAN DE KLACHTEN.....	4
2.1.	Aantal klachten.....	4
2.2.	Waarover wordt geklaagd?.....	6
2.3.	Het oordeel over de klachtelementen.....	7
2.4.	De top 10 van gedragingen.....	8
2.5.	De afhandeltijd van klachten.....	9
2.6.	Tevredenheidsenquête.....	10
2.6.1.	Klagers.....	10
2.6.2.	Beklaagde collega's.....	10
2.7.	Leereffecten.....	10
3.	KLACHTEN BIJ DE NATIONALE OMBUDSMAN.....	12
3.1.	Algemeen.....	12
3.2.	Soorten klachten.....	12
3.3.	Aantal klachten.....	12
3.4.	Rapporten in 2009.....	13
3.5.	Leereffecten.....	13
3.6.	Aanbevelingen.....	14

1. INLEIDING

1.1. Algemeen

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

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

1.2. De klachtenprocedure

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

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

1.3. Verantwoording cijfers in dit jaarverslag

Alle cijfers voor de periode van 1 januari 2009 tot en met 31 december 2009 zijn gegenereerd uit gegevens in Mailplus Klachten in combinatie met een bijgehouden excelbestand met betrekking tot de ingediende en afgehandelde klachten. Wanneer bij een tabel geen specifieke bronvermelding staat, betreft het cijfers die uit bovengenoemde bronnen zijn samengesteld.

1.4. Leeswijzer

In het jaarverslag dat voor u ligt wordt ingegaan op de klachten die door de bureaus zijn afgehandeld en de klachten die door de Nationale Ombudsman zijn behandeld. De commissie heeft zelfstandig een verslag gemaakt van de door haar verrichte werkzaamheden in 2009.

2. HET OVERZICHT VAN DE KLACHTEN

2.1. Aantal klachten

In 2009 zijn tegen politie Haaglanden 658 klachten ingediend. Van deze klachten zijn op dit moment (mei 2010) 8 klachten nog niet afgehandeld.

Tabel 1: Aantal klachten

	2009	2008	2007	2006
Aantal	658	620	661	789

Uit de cijfers blijkt een stijging van het aantal klachten van ongeveer 6%. Het aantal klachten is hiermee weer nagenoeg op het niveau van 2007.

Het aantal klachten dat na behandeling door het bureau aan de commissie werd voorgelegd kent een stijging van 17%. In 2009 zijn 84 klachten voorgelegd aan de commissie (2008: 72). Dit betreft 13% van het totale aantal ingediende klachten (in 2008 12%).

Onderzoek naar de oorzaken van deze stijging van het aantal klachten dat tegen medewerkers van politie Haaglanden wordt ingediend, is niet verricht. Eerdere pogingen inzicht te verkrijgen in zowel de dalingen als de stijgingen van de afgelopen jaren, heeft nog geen bruikbare methodiek waarmee de huidige stijging kan worden verklaard, opgeleverd.

In tabel 2 is een uitsplitsing van het aantal klachten betreffende het jaar 2009 over de verschillende bureaus weergegeven. Hierbij zijn tevens de aantallen klachten per bureau over de jaren 2008 en 2007 opgenomen.

Tabel 2: Aantal klachten per bureau

	2009	2008	2007
Haaglanden I			
Jan Hendrikstraat	51	58	79
De Heemstraat	20	20	27
Hoefkade	21	22	33
Karnebeek	29	14	17
Overbosch	34	27	21
Scheveningen	37	41	47
CCB	4	0	1
BOB	3	0	3
Haaglanden II			
Segbroek	28	30	16
Laak	38	30	33
Zuiderpark	48	41	37
Beresteinlaan	24	25	25
Loosduinen	31	19	29
Ypenburg/Leidschenveen	13	22	28
BPM	5	2	4
Verkeer	19	17	23
Haaglanden III			
Delft	59	59	31
Pijnacker-Nootdorp	16	21	15
Westland	25	27	25
Rijswijk	22	20	20
Teleservice	7	10	6
Meldkamer	5	4	3

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

Over de gehele linie zijn de klachten per bureau nagenoeg gelijk gebleven. Bij een aantal bureaus is het aantal klachten echter gestegen. Dit zijn met name de bureaus die in 2009 een forse daling in het aantal klachten vertoonden. Deze trend heeft zich dus niet voortgezet voor de bureaus Wassenaar, Opleiden en Arrestantenzorg. Andere bureaus waarbij het aantal klachten gestegen is, zijn Ypenburg-Leidschenveen en Levende Have. Dit laatste bureau geeft aan dat de klachten bij hen voornamelijk gaan over de hondengeleiders. Zij worden veelal ingezet bij geweldsincidenten. Daar vorig jaar hun inzetten bij geweldsincidenten zijn toegenomen, zullen mogelijk ook het aantal klachten zijn toegenomen. Bureau Ypenburg-Leidschenveen heeft gekeken naar een mogelijke oorzaak; de aard van de afzonderlijke klachten laat echter geen samenhang zien, waardoor deze stijging niet te verklaren is.

Waar bureau Karnebeek vorig jaar het aantal klachten zag verdubbelen, ziet het bureau het aantal klachten in 2010 juist weer halveren. De klachtbehandelaar van bureau Karnebeek geeft aan dat dit te maken kan hebben met het feit dat er gesprekken zijn gehouden met beklagden die meer dan gemiddeld klachten ontvingen.

² De bureau's Forensische Opsporing (BFO) en Recherche Expertise en Ondersteuning (BREO) waren eerder ondergebracht in één bureau: Bureau Recherche Expertise (BRE). BRE ontving in zowel 2009 als in 2010 twee klachten.

2.2. Waarover wordt geklaagd?

Over het algemeen bestaat een klacht uit meerdere gedragingen van politieambtenaren waarover een klager zijn beklag doet (klachtelementen). Voor het jaar 2009 ging het om 972 klachtelementen (2008: 967 klachtelementen). Dit aantal klachtelementen heeft betrekking op het totaal aan klachten dat door de bureaus zijn afgedaan en de klachten die de commissie heeft afgehandeld.

Wanneer een burger een klacht indient, wordt samen met de klachtbehandelaar besproken welk(e) klachtelement(en) aan de orde zal (zullen) komen. In onderstaande tabel 3 wordt een overzicht gegeven van deze klachtelementen. Deze tabel geeft geen inzicht in het oordeel over de klachtelementen. Zie daarvoor paragraaf 2.4.

In de tabel zijn de klachtelementen van de klachten die uiteindelijk door de commissie zijn behandeld ook opgenomen. Deze klachten zijn immers veelal in eerste instantie door een bureau behandeld en over de klachtelementen van een dergelijke klacht heeft een bureauchef zijn of haar oordeel gegeven.

Tabel 3: Klachtelementen

Klachtelementen/ gedragingen	2009	2008	2007
Geweldsaanwending	39	37	51
Toepassing bevoegdheden	76	99	89
Wijze van optreden/bejegening	311	322	295
Discriminatie	11	6	6
Onvoldoende dienstverlening	62	54	69
Omgang arrestanten	27	35	35
Schending privacy	12	9	18
Verkeersgedrag	44	36	32
Schade aanrichten	19	18	16
Verbaliseren	24	29	25
Weigeren noemen naam/dienstnr.	23	23	27
Weigeren opnemen aangifte	34	25	30
Gebruik handboeien	8	9	8
Aanspreekbaarheid/bereikbaarheid	14	8	7
Deskundigheid/professionaliteit	109	120	151
Gebrekkige informatieverstrekking	65	58	61
Gebrekkige rapportage/p.v.	20	16	19
Niet nakomen afspraken	34	24	16
Niet tijdig reageren	22	18	14
Omgang eigendom derden	7	8	14
Partijdigheid/vooringenomenheid	11	13	15
TOTAAL	972	967	998

Het totaal aantal klachtelementen is nagenoeg gelijk aan het aantal van 2008. Veel van de afzonderlijke klachtelementen tonen een marginale stijging dan wel daling ten opzichte van vorig jaar.

De opvallendste daling is waar te nemen in de categorie 'omgang arrestanten'. Dit klachtelement is met 20% afgenomen. Dit hangt vermoedelijk samen met de eveneens sterke daling van het aantal klachten van bureau Arrestantenzorg. Bovendien is naar aanleiding van het hoge percentage gegronde klachten in deze categorie in 2008, in 2009 een advies uitgegaan naar de bureauchefs van de wijkbureaus aan dit onderwerp meer aandacht te geven.

De grootste daling is waar te nemen bij het klachtelement 'toepassing bevoegdheden'. Dit element is met 23% gedaald.

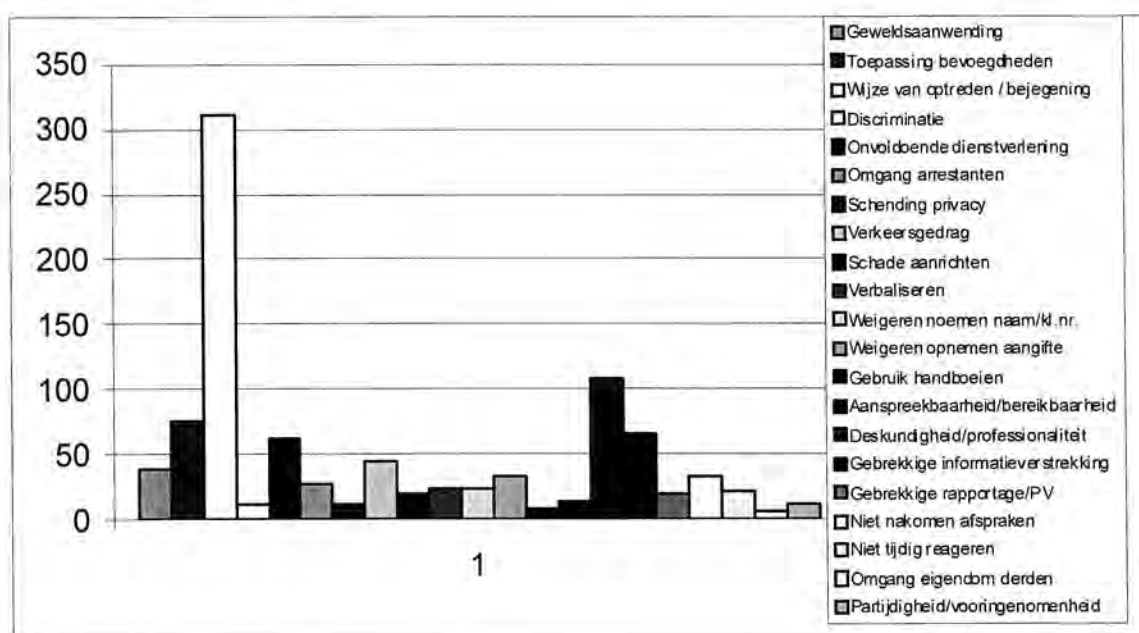
De meeste grote stijgingen zijn te zien bij de klachtelementen die samenhangen met de serviceverlening. Het klachtelement 'aanspreekbaarheid/bereikbaarheid' is met 75% is gestegen (van 8 naar 14). Het element 'weigeren opnemen aangifte' laat een stijging zien van 36%. Het 'niet nakomen afspraken' is met 42% gestegen. Tenslotte is het klachtelement 'niet tijdig reageren' met 22% gestegen. Een mogelijke oorzaak voor de stijgingen hiervan zou kunnen zijn dat de kwaliteit van de serviceverlening door de werkdruk aan de juiste aandacht en invulling dreigen te ontsnappen.

De grootste procentuele stijging is te zien bij het klachtelement 'discriminatie': 83%. In 2010 zal dit onderwerp aandacht krijgen en zal blijken of dit een incidentele of een meer structurele stijging betreft.

Het klachtelement 'wijze van optreden/bejegening' neemt ook in 2009 een prominente plaats in de klachtenprocedure in. Ten aanzien van dit klachtelement is echter wel een daling van 3% ten opzichte van het jaar 2008 waar te nemen.

De cijfers van tabel 3 in de kolom '2009' in een grafiek weergegeven:

Grafiek 1: Klachtelementen 2009



2.3. Het oordeel over de klachtelementen

Iedere klacht wordt geanalyseerd en onderverdeeld in meerdere klachtelementen. Een bureauchef oordeelt of elementen van een klacht gegrond of niet gegrond zijn. Wanneer er onduidelijkheden blijven, onthoudt een bureauchef zich van een oordeel.

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

In onderstaande tabel 4 zijn de oordelen van de bureauchefs over alle klachtelementen in 2009 opgenomen.

Tabel 4: Oordelen over de klachtelementen

	2009	2008	2007
Gegrond	31%	32%	30%
Niet gegrond	45%	48%	49%
Geen oordeel	23%	20%	21%

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

1% van de klachtelementen is niet ontvankelijk verklaard. Dit gebeurt met name, indien klager nog in bezwaar kan tegen een beschikking, of als een andere instantie dan de politie (bijvoorbeeld het OM) een oordeel dient te vellen over dat betreffende klachtelement.

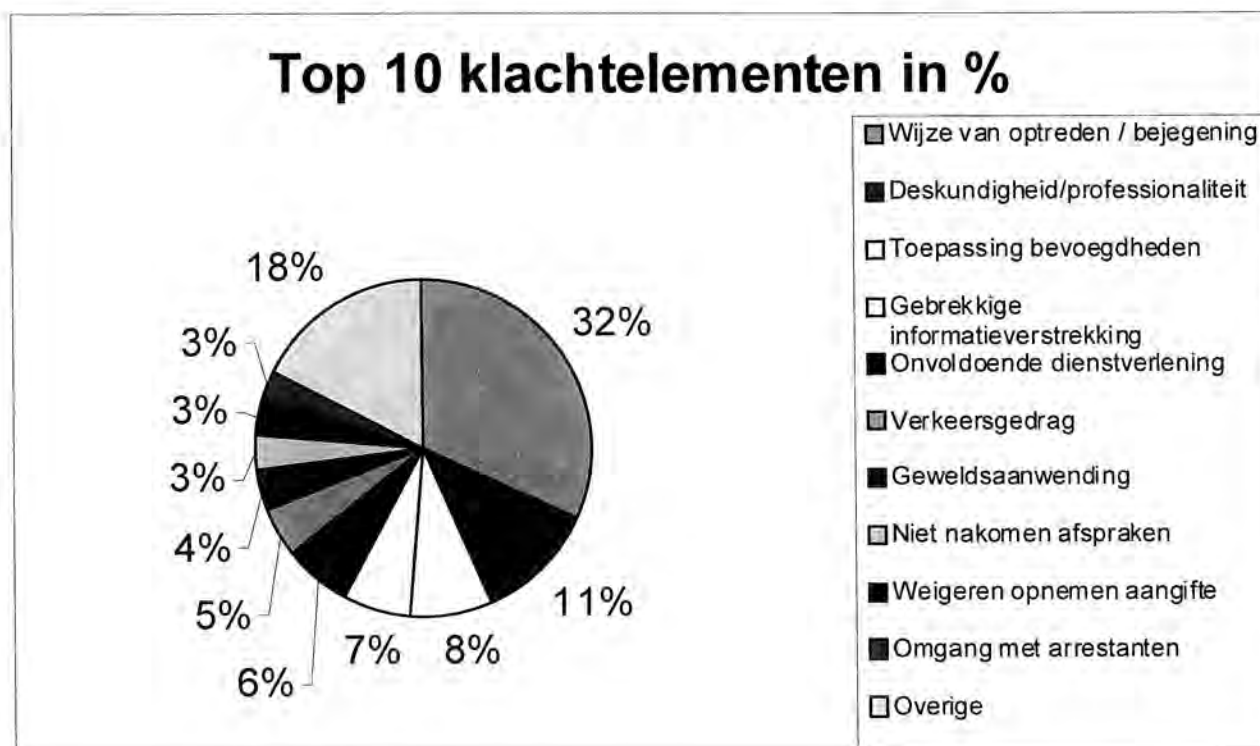
Verder blijkt soms al tijdens het intakegesprek dat met een klager wordt gevoerd dat deze tevreden is met dit gesprek. De klacht wordt dan niet meer beoordeeld door de bureauchef, er wordt dan dus geen oordeel gegeven. Een enkele keer wordt een klacht lopende de klachtenprocedure in zijn geheel ingetrokken door de klager.

Van de 658 klachten die in 2009 werden ingediend, zijn er 63 opgeschort in verband met een strafrechtelijke procedure die tegelijkertijd met de klacht doorlopen werd. Dit houdt in dat 10% van de ingediende klachten in 2009 opgeschort werd (2008: 9%). Een deel van deze klachten (7 stuks) is na afronding van de strafrechtelijke procedure weer in behandeling genomen. De klagers inzake de overige opgeschorte klachten hebben nog geen verzoek gedaan tot heropening van hun klacht. In totaal werden 17 klachten op enig moment tijdens het klachtproces door klager ingetrokken, hetgeen neerkomt op 3% van alle in 2009 ingediende klachten (2008: 2%).

2.4. De top 10 van gedragingen

Uit tabel 3 is een overzicht gemaakt van de tien gedragingen waarover in 2009 het meest werd geklaagd. Deze zijn opgenomen in onderstaande grafiek. Hieruit blijkt dat in de meeste gevallen werd geklaagd over de 'wijze van optreden/bejegening' (32%; 2008: 33%). Andere regelmatig voorkomende klachtelementen zijn 'deskundigheid/professionaliteit' (11%; 2008: 12%) en 'toepassing bevoegdheden' (8%; 2008: 10%).

Grafiek 2: Verhoudingsgewijze weergave klachtelementen



Ten aanzien van deze tien meest voorkomende klachtelementen werd als volgt geoordeeld:

Tabel 6: Oordeel over de gedragingen waarover het meest wordt geklaagd

Klachtelement	gegrond	niet gegrond	geen oordeel
1. Wijze van optreden/bejegening	24%	45%	31%
2. Deskundigheid/professionaliteit	44%	45%	11%
3. Toepassing bevoegdheden	23%	68%	9%
4. Gebrekkige informatieverstrekking	47%	27%	26%
5. Onvoldoende dienstverlening	29%	47%	24%
6. Verkeersgedrag	32%	27%	41%
7. Gewelddaanwending	10%	82%	8%
8. Weigeren opnemen aangifte	53%	26%	21%
9. Niet nakomen afspraken	74%	12%	14%
10. Omgang met arrestanten	22%	67%	11%

Bij vijf van de klachtelementen uit de top tien ligt het percentage gegrond verklaarde elementen boven het gemiddelde van het korps. Dit betreft de klachtelementen 'deskundigheid/professionaliteit' (44%), 'gebrekkige informatieverstrekking' (47%), 'verkeersgedrag' (32%), 'niet nakomen afspraken' (74%) en 'weigeren opnemen aangifte' (53%). Veel voorkomende gedragingen binnen deze categorieën zijn het niet mededelen van een politiesepot aan de verdachte, het overtreden van de verkeersregels zonder noodzaak en/of het in gevaar brengen van medeweggebruikers, het niet terugbellen van betrokkenen en het weigeren van het opnemen van een aangifte, omdat er weinig tot geen onderzoek in de zaak mogelijk is. In paragraaf 2.7 wordt ingegaan op welke wijze de politieorganisatie met deze leermomenten omgaat.

Bij het klachtelement 'gewelddaanwending' wordt maar een klein percentage (10%) gegrond verklaard. Net als voorgaande jaren betekent dit dat bureauchefs over het algemeen oordelen dat het aangewende geweld waarover wordt geklaagd proportioneel en subsidiair is toegepast. Opvallend is dat bij het klachtelement 'omgang met arrestanten' 67% ongegrond wordt verklaard. In 2008 werd juist nog 64% gegrond verklaard. Mogelijkerwijs hangt dit samen met het eerder genoemde advies aan de bureauchefs naar aanleiding van het jaarverslag van 2008.

2.5. De afhandeltijd van klachten

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

Sinds 2006 is de doelstelling klachten binnen de gestelde termijn af te handelen vastgesteld op 90%. In 2009 is deze doelstelling ruim gehaald. Van alle klachten die in 2009 werden ingediend werd 96% binnen de gestelde termijn (tien weken) afgehandeld.

Tabel 7: Klachten binnen de termijn afgehandeld

klachten binnen de termijn afgehandeld	2009	2008	2007	2006	2005
	96%	95%	96%	95%	90%

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

Wanneer klachten buiten de termijn zijn afgehandeld, dan ligt de oorzaak in de meeste gevallen in de organisatorische beschikbaarheid van klachtbehandelaar en beklagden. In voorkomende gevallen is hier aandacht aan besteed, hetgeen aan een aantal bureaus geleid heeft tot het benoemen van andere klachten coördinatoren. Dit heeft de afhandeltermijnen positief beïnvloed.

2.6. Tevredenheidsenquête

Een van de doelstellingen van de klachtenprocedure is het herstel van vertrouwen van burgers in de politie. Derhalve is het belangrijk dat mensen tevreden zijn met de afhandeling van hun klacht. Vrijwel iedere klager en iedere beklagde politieambtenaar hebben na afloop van de klachtenprocedure een enquête ontvangen. In 2008 is er geen tevredenheidsenquête gehouden. In 2009 is dit weer opgepakt.

2.6.1. Klagers

In 2009 hebben 167 klagers de enquête geretourneerd (25%).

Van de klagers die de enquête hebben geretourneerd is 62% (2007:62%) tevreden over de afhandeling van de klacht, 10% (2007: 4%) is neutraal en 28% (2007: 34%) is niet tevreden over de afhandeling van de klacht.

Van de respondenten geeft 58% aan dat het vertrouwen in het korps Haaglanden gelijk is gebleven, 14% dat het vertrouwen is toegenomen door de wijze van afhandeling van de klacht en 28% geeft aan dat het vertrouwen is afgenomen. In 2007 was dit respectievelijk 53%, 12% en 35%.

De respondenten die niet tevreden waren, gaven met name aan dat zij twijfels hadden over de objectiviteit van de klachtafhandeling. Het oordeel 'geen oordeel' wordt door enkele klagers als onbevredigend ervaren. Er werd tevens enkele malen aangegeven dat men een persoonlijk gesprek met de betrokken politieambtenaren had gewenst. Tenslotte werd een aantal keer genoemd dat indien de klacht gegrond werd verklaard, er een gevolg werd gemist. In enkele gevallen werd met dit gevolg excuses door de beklagde zelf bedoeld, in andere gevallen een straf of maatregel voor de beklagde. Dit laatste is echter geen optie binnen de klachtenprocedure.

Tot slot zegt 65% van de respondenten dat zij er vertrouwen in hebben dat een eventuele nieuwe klacht op een zorgvuldige manier zal worden afgehandeld (2007: 68%).

2.6.2. Beklaagde collega's

In 2009 hebben 58 collega's de enquête geretourneerd. Meerdere beklagden hebben een bericht gestuurd dat zij geen tijd hadden om de enquête in te vullen en te retourneren. Hoewel de respons dan ook te laag is om de cijfers te kunnen generaliseren, bieden de cijfers wel enig inzicht.

De tevredenheid over en daarmee het vertrouwen dat de beklagde collega heeft in een zorgvuldige afhandeling in het jaar 2009 was 90% (2007: 91%). 48% van de beklagden geeft aan dat er zich tijdens de klachtbehandeling leermomenten hebben voor gedaan. 45% geeft aan dat dit niet het geval was. 7% van de collega's is hierin neutraal.

De meeste beklagden die niet tevreden waren, gaven aan dat zij de klacht als vergelding op een bekeuring of aanhouding ervoeren. Zij vinden het jammer dat ook zulke klachten volgens de klachtenprocedure worden afgehandeld. Enkele respondenten gaven aan dat zij door de klachtbehandelaar of bureauchef niet op de hoogte zijn gesteld van de afdoening van de klacht.

2.7. Leereffecten

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

De oordelen van de bureauchef, korpsbeheerder of de Nationale ombudsman worden verstrekt aan de leidinggevende van de beklagde medewerker. De leidinggevende bespreekt dan de klacht met zijn of haar medewerker en destilleert hier eventuele leermomenten uit. Tevens worden klachten regelmatig op ploegbesprekingen of binnen managementteams besproken. Tijdens het halfjaarlijkse overleg met de klachtencoördinatoren en de klachtbehandelaars wordt extra gewezen op leermomenten uit zowel de klachten inhoudelijk, als de klachtenprocedure.

Teneinde nadrukkelijker lering te trekken uit klachten is net als in 2008, ook in 2009 elke twee weken een afgehandelde klacht onder de aandacht gebracht. Ofwel in de korpskrant, ofwel op intranet wordt het oordeel dat de bureauchef, de korpsbeheerder of de Nationale ombudsman ten aanzien van de klachtelementen had gegeven, behandeld. Hierbij wordt nadrukkelijk ingegaan op de leermomenten die naar aanleiding van de verschillende klachten aanwezig waren. Tevens worden een aantal van deze klachten op de intranetsite van klachten aangeboden in de vorm van casuïstiek. Naast de directe benadering vanuit de lijn, worden ook op deze wijzen klachten meer bespreekbaar gemaakt.

3. KLACHTEN BIJ DE NATIONALE OMBUDSMAN

3.1. Algemeen

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

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

3.2. Soorten klachten

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

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

3.3. Aantal klachten

In 2009 zijn ten aanzien van het korps Haaglanden de onderstaande aantallen klachten door de NOM ontvangen. Deze aantallen behelzen alle bovengenoemde soorten klachten. Niet alle klachten zijn echter door de NOM in behandeling genomen.

Tabel 8: Aantal klachten NOM

Ontvangen		
2009	2008	2007
111	118	132

Bron: NOM

Uit bovenstaande tabel 8 blijkt dat het aantal verzoeken aan de NOM tot het behandelen van klachten die betrekking hebben op het korps Haaglanden wederom is gedaald.

In de onderstaande tabel 9 is een uitsplitsing gemaakt van de klachten die de NOM in behandeling heeft genomen.

Tabel 9: Soort klachten NOM

Soort onderzoek	2009	2008
Beroepszaken	5	14
Interventiezaken	19	21
Kenbaarheidszaken	31	38
Eigen initiatiefzaken	0	0
Totaal	55	73

Uit bovenstaand overzicht blijkt dat zowel de beroepszaken, als de interventie- en kenbaarheidszaken zijn gedaald. De overige 56 zaken zijn niet in onderzoek genomen door de NOM.

Dat het aantal beroepszaken is gedaald, heeft er onder meer mee te maken dat de NOM in 2009 zich heeft toegelegd op het korter, sneller en begrijpelijker afhandelen van klachten. Dit heeft erin geresulteerd dat meerdere klachten, waarop eerder een uitgebreid rapport had gevolgd, nu niet in onderzoek worden genomen, omdat deze kennelijk ongegrond zijn. Deze beslissing wordt door de NOM met redenen omkleed gecommuniceerd naar klager. In 2009 heeft zich dit een vijftal keren voorgedaan.

Het aantal kenbaarheidszaken en interventies zijn iets gedaald. In 2009 heeft er tevens een bemiddeling van de NOM plaatsgevonden. Er is toen bij de NOM een gesprek gevoerd met een vrouw met psychische problemen en de politie. De vrouw krijgt vanwege haar psychische toestand regelmatig pseudo-epileptische aanvallen. Tijdens een dergelijke aanval hadden enkele politieambtenaren on gepaste opmerkingen gemaakt (in de veronderstelling dat zij die niet zou kunnen horen) en haar pijnprikkels toegediend. Hierdoor had haar vertrouwen in de politie een behoorlijke deuk opgelopen. Tijdens het bemiddelingsgesprek bij de NOM werden een aantal afspraken gemaakt, waaronder de afspraak dat de politie de juiste informatie over de achtergrond van de vrouw zou registreren, zodat de politie weet hoe zij moet reageren indien de vrouw opnieuw een dergelijke aanval krijgt. Alle betrokkenen waren tevreden over de uitkomst van het gesprek.

In 2009 heeft de NOM niet op eigen initiatief een onderzoek dat betrekking heeft op de politie Haaglanden ingesteld.

3.4. Rapporten in 2009

De onderzoeken die de NOM instelt hebben vaak een lange looptijd. Vaak hebben de uitspraken van de NOM dan ook betrekking op gedateerde incidenten. In 2009 heeft de NOM 7 rapporten uitgebracht. Een dergelijk rapport wordt in geanonimiseerde vorm als openbaar rapport gepubliceerd. In totaal werden 22 gedragingen onderzocht. Van deze gedragingen werd 50% (2008:50%) gegrond verklaard. In 45% (2008: 25%) van de gevallen oordeelde de NOM dat de klacht niet gegrond was en in 5% (2008: 25%) onthield hij zich van een oordeel. Binnen deze aantallen betreffende de gegrondheid, zijn niet de 5 hierboven genoemde kennelijk ongegronde klachten opgenomen. Deze werden bij de NOM geregistreerd als zijnde niet in onderzoek genomen. Op verzoek van onder meer politiekorps Haaglanden, zal dit in 2010 waarschijnlijk wel afzonderlijk worden gepubliceerd.

3.5. Leereffecten

Om te leren van deze klachten werden de openbare rapporten die in 2009 werden uitgebracht onder de aandacht gebracht van de betrokken onderdelen van het korps. Dit gebeurde door het verstrekken van de rapporten, maar ook door een gecompriëerde publicatie in de vorm van een casus in de korpskrant of op intranet.

Speciale aandacht is besteed aan één rapport. Naar aanleiding van dit rapport werd duidelijk dat er door de politie en de NOM niet goed met elkaar, maar ook niet met de beklagde en haar raadsman was gecommuniceerd. Hierop is er een gesprek geweest tussen de regionaal klachtencoördinator, de leiding van het betreffende bureau en de direct leidinggevende van beklagde. Aan de hand hiervan heeft de regionaal klachtencoördinator een gesprek gehad met de betreffende onderzoeker van de NOM. Voor zowel de individuele politieambtenaar, als regiokorps Haaglanden en de NOM werden er

leermomenten gesignaleerd. Door alle betrokkenen is het als zeer positief ervaren dat dit rapport van de NOM werd nabesproken ten einde daar lering uit te trekken.

3.6. Aanbevelingen

Wanneer de NOM dit noodzakelijk acht kan hij een aanbeveling doen. Dit is een aanwijzing voor het nemen van maatregelen ter voorkoming van herhaling van klachten. In de meeste gevallen wordt een aanbeveling door het korps overgenomen. In 2009 heeft de NOM één aanbeveling gedaan naar aanleiding van de inzet van een politiehond in Haaglanden, waarbij de NOM concludeerde dat zich in deze geen situatie had voorgedaan die de inzet van een politiehond rechtvaardigde. Tijdens het onderzoek constateerde de NOM dat er geen nadere regelgeving bestaat waarin duidelijk is omschreven of en onder welke voorwaarden een politiehond mag worden ingezet. De NOM gaf de minister van Binnenlandse Zaken in overweging om op dit punt tot nadere regelgeving te komen. De minister heeft laten weten de aanbeveling op te volgen en de nodige stappen te zullen nemen om te komen tot regelgeving over de inzet van de politiehond als geweldsmiddel.

JAARVERSLAG KLACHTEN POLITIE HAAGLANDEN 2010

Mei 2011

INHOUDSOPGAVE

1.	INLEIDING	3
1.1.	Algemeen.....	3
1.2.	De klachtenprocedure	3
1.3.	Verantwoording cijfers in dit jaarverslag.....	3
1.4.	Leeswijzer.....	3
2.	HET OVERZICHT VAN DE KLACHTEN	4
2.1.	Aantal klachten	4
2.2.	Waarover wordt geklaagd?.....	6
2.3.	Het oordeel over de klachtelementen.....	8
2.4.	De afhandeltijd van klachten	9
2.5.	Tevredenheidsenquête.....	9
2.5.1.	Klagers	9
2.5.2.	Beklaagde politieambtenaren.....	10
2.6.	Leermomenten	10
2.7.	Complimenten	10
3.	KLACHTEN BIJ DE NATIONALE OMBUDSMAN	13
3.1.	Algemeen.....	13
3.2.	Soorten klachten.....	13
3.3.	Aantal klachten	13
3.4.	Rapporten in 2010	14
3.5.	Leermomenten	14
3.6.	Aanbevelingen	14

1. INLEIDING

1.1. Algemeen

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

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

1.2. De klachtenprocedure

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

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

1.3. Verantwoording cijfers in dit jaarverslag

Alle cijfers voor de periode van 1 januari 2010 tot en met 31 december 2010 zijn gegenereerd uit gegevens in Mailplus Klachten in combinatie met een bijgehouden excelbestand met betrekking tot de ingediende en afgehandelde klachten. Wanneer bij een tabel geen specifieke bronvermelding staat, betreft het cijfers die uit bovengenoemde bronnen zijn samengesteld.

1.4. Leeswijzer

In het jaarverslag dat voor u ligt wordt ingegaan op de klachten die door de bureaus zijn afgehandeld en de klachten die door de Nationale Ombudsman zijn behandeld. De commissie heeft zelfstandig een verslag gemaakt van de door haar verrichte werkzaamheden in 2010.

2. HET OVERZICHT VAN DE KLACHTEN

2.1. Aantal klachten

In 2010 zijn tegen politie Haaglanden 633 klachten ingediend. Van deze klachten zijn op dit moment (mei 2011) 3 klachten nog niet afgehandeld.

Tabel 1: Aantal klachten

	2010	2009	2008
Aantal	633	658	620

Uit de cijfers blijkt een daling van het aantal klachten van ongeveer 4%.

Van de in totaal tegen Politie Haaglanden ingediende klachten werd 16% (99 van 633) ter advisering voorgelegd aan de commissie. Dit is een stijging van 13% en opzichte van 2009.

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

Tabel 2: Aantal klachten per bureau

	2010	2009	2008
Haaglanden I¹			
Jan Hendrikstraat	51	51	58
De Heemstraat	24	20	20
Hoefkade	26	21	22
Karnebeek	16	29	14
Overbosch	29	34	27
Scheveningen	40	37	41
CCB	2	4	0
BOB	2	3	0
Haaglanden II			
Segbroek	20	28	30
Laak	25	38	30
Zuiderpark	49	48	41
Beresteinlaan	16	24	25
Loosduinen	22	31	19
Ypenburg/Leidschenveen	23	13	22
BPM	3	5	2
Verkeer	24	19	17
Haaglanden III			
Delft	52	59	59
Pijnacker-Nootdorp	10	16	21
Westland	22	25	27
Rijswijk	21	22	20
Teleservice	10	7	10
Meldkamer	4	5	4

¹ In de loop van 2010 is de verdeling van de bureaus per adjunct-directoraat gewijzigd. Er is uitgegaan van de situatie zoals deze was op 1 januari 2010.

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

Over de gehele linie zijn de klachten per bureau nagenoeg gelijk gebleven. Bij een aantal bureaus is het aantal klachten echter gestegen. Dit zijn met name de bureaus die in 2009 een forse daling in het aantal klachten vertoonden. Deze trend heeft zich dus niet voortgezet voor de bureaus Wassenaar, Opleiden en Arrestantenzorg. Andere bureaus waarbij het aantal klachten gestegen is, zijn Ypenburg-Leidschenveen en Levende Have. Dit laatste bureau geeft aan dat de klachten bij hen voornamelijk gaan over de hondengeleiders. Zij worden veelal ingezet bij geweldsincidenten. Daar vorig jaar hun inzetten bij geweldsincidenten zijn toegenomen, zullen mogelijk ook het aantal klachten zijn toegenomen. Bureau Ypenburg-Leidschenveen heeft gekeken naar een mogelijke oorzaak; de aard van de afzonderlijke klachten laat echter geen samenhang zien, waardoor deze stijging niet te verklaren is.

Waar bureau Karnebeek vorig jaar het aantal klachten zag verdubbelen, ziet het bureau het aantal klachten in 2010 juist weer halveren. De klachtbehandelaar van bureau Karnebeek geeft aan dat dit te maken kan hebben met het feit dat er gesprekken zijn gehouden met beklagden die meer dan gemiddeld klachten ontvingen.

² De bureau's Forensische Opsporing (BFO) en Recherche Expertise en Ondersteuning (BREO) waren eerder ondergebracht in één bureau: Bureau Recherche Expertise (BRE). BRE ontving in zowel 2009 als in 2010 twee klachten.

Andere bureaus waarbij het aantal klachten fors gedaald is, zijn de bureaus Laak, Beresteinlaan en Vreemdelingenpolitie. De klachtbehandelaars van bureau Laak en bureau Beresteinlaan geven aan dat er in zijn algemeenheid op dit bureau meer aandacht is besteed aan de leermomenten uit de klachten. Wellicht heeft dit geleid tot meer bewustwording bij de politieambtenaren. Bureau Vreemdelingenpolitie kon geen verklaring vinden voor de forse daling van het aantal klachten aan dit bureau.

2.2. Waarover wordt geklaagd?

Over het algemeen bestaat een klacht uit meerdere gedragingen van politieambtenaren waarover een klager zijn beklag doet (klachtelementen). Voor het jaar 2010 ging het om 877 klachtelementen (2009: 972 klachtelementen).

Wanneer een burger een klacht indient, wordt samen met de klachtbehandelaar besproken welk(e) klachtelement(en) aan de orde zal (zullen) komen. Het Landelijk Platform Klachten heeft besloten dat met ingang van 1 januari 2010 er landelijk met dezelfde klachtelementen gewerkt gaat worden, teneinde ook landelijk trends te kunnen vaststellen en te kunnen vergelijken. Deze nieuwe klachtelementen wijken af van de eerder door Haaglanden gebruikte klachtelementen. Een eenduidige vergelijking ten opzichte van voorgaande jaren is dan ook niet goed mogelijk. In onderstaande tabel 3 wordt een overzicht gegeven van de klachtelementen zoals deze gehanteerd werden per 1 januari 2010. Deze tabel geeft geen inzicht in het oordeel over de klachtelementen. Zie daarvoor paragraaf 2.3.

Tabel 3: Klachtelementen

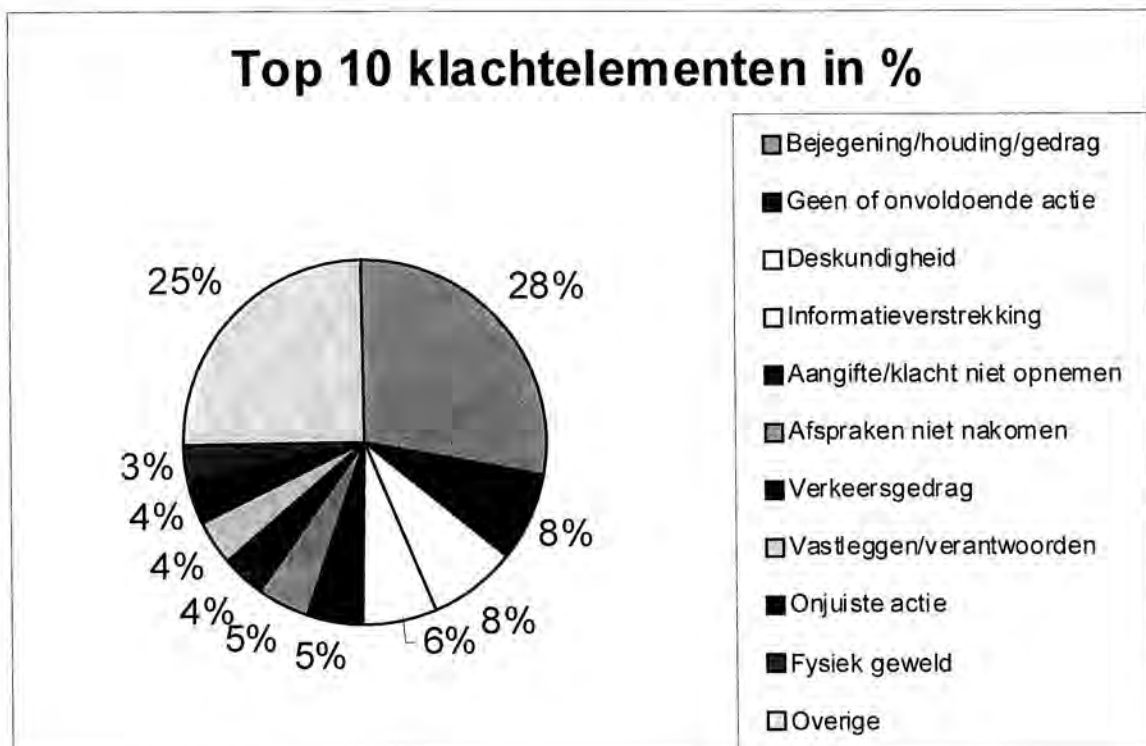
Klachtelementen/ gedragingen	2010
Geweld	
Fysiek	30
Handboeien	12
Wapenstok	6
Pepperspray	3
Diensthond	4
Vuurwapen	2
Bevoegdheden	
Vrijheidsbeneming	22
Binnentreden	16
Doorzoeken	3
Inbeslagneming	10
Fouilleren	5
Zaakwaarneming	7
Identificatie (conform W.I.D.)	7
Verhoor	1
Dienstverlening & Service	
Bereikbaarheid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

Individueel politieoptreden	
Discriminatie	9
Seksuele intimidatie	0
Bejegening/houding/gedrag	246
Afspraken niet nakomen	40
Naam/legitimatie	28
Verkeersgedrag	36
Vastleggen/verantwoorden	34
Deskundigheid	67
Objectiviteit	26
TOTAAL	877

De klachtelelementen zijn onderverdeeld in vijf hoofdcategorieën met daarin onderverdeeld 33 klachtelelementen. Het minst werd er geklaagd over de hoofdcategorie 'geweld' (6%) en het meest over de hoofdcategorie 'individueel politieoptreden' (55%). Onder deze hoofdcategorie valt het klachtelelement 'bejegening/houding/gedrag', waar in zijn totaliteit het meest over werd geklaagd, namelijk in 28% van de gevallen. Dit klachtelelement is vergelijkbaar met het klachtelelement 'wijze van optreden/bejegening' dat in voorgaande jaren ook het meest gebruikte klachtelelement was. In 2009 werd er in 32% van de gevallen over dit klachtelelement geklaagd.

Uit tabel 3 is een overzicht gemaakt van de tien gedragingen waarover in 2010 het meest werd geklaagd. Deze zijn opgenomen in onderstaande grafiek. Behalve 'bejegening/houding/gedrag', werd er ook veel geklaagd over 'geen of onvoldoende actie' (8%) en 'deskundigheid' (8%). In 2009 werd er over het vergelijkbare klachtelelement 'deskundigheid/professionaliteit' in 11% van de gevallen geklaagd. Het is nog maar de vraag of er over de bejegening en de deskundigheid minder is geklaagd dan voorgaande jaren, daar het vergelijk niet geheel zuiver is door de wijziging in rubricering van de elementen. Voor het klachtelelement 'geen of onvoldoende actie' bestond in de voorgaande jaren geen vergelijkbaar klachtelelement.

Grafiek 1: Verhoudingswijze weergave klachtelelementen



2.3. Het oordeel over de klachtelementen

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

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

In onderstaande tabel 4 zijn de oordelen van de bureauechefs over alle klachtelementen in 2010 opgenomen.

Tabel 4: Oordelen over de klachtelementen

	2010	2009	2008
Gegrond	34%	31%	32%
Niet gegrond	47%	45%	48%
Geen oordeel	19%	23%	20%

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

Van de 633 klachten die in 2010 werden ingediend, zijn er 64 opgeschort in verband met een strafrechtelijke procedure die tegelijkertijd met de klacht doorlopen werd. Dit houdt in dat 10% van de ingediende klachten in 2010 opgeschort werd (2009: 10%). Een deel van deze klachten (7 stuks) is na afronding van de strafrechtelijke procedure weer in behandeling genomen. De klagers betreffende de overige opgeschorte klachten hebben nog geen verzoek gedaan tot heropening van hun klacht. 8 klachten werden op enig moment tijdens het klachtproces door de klager ingetrokken, hetgeen neerkomt op 1% van alle in 2010 ingediende klachten (2009: 3%).

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

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

Tabel 6: Oordeel over de gedragingen waarover het meest wordt geklaagd

Klachtelement	gegrond	niet gegrond	geen oordeel
1. Bejegening/houding/gedrag	26%	38%	36%
2. Geen of onvoldoende actie	44%	45%	11%
3. Deskundigheid	42%	43%	15%
4. Informatieverstrekking	49%	37%	14%
5. Aangifte/klacht niet opnemen	44%	47%	9%
6. Afspraken niet nakomen	58%	28%	14%
7. Verkeersgedrag	39%	42%	19%
8. Vastleggen/verantwoorden	47%	41%	12%
9. Onjuiste actie	33%	64%	3%
10. Fysiek geweld	10%	80%	10%

Bij zeven van de klachtelementen uit de top tien ligt het percentage gegrond verklaarde elementen boven het gemiddelde van het korps. Dit betreft de klachtelementen 'geen of onvoldoende actie', 'deskundigheid', 'informatieverstrekking', 'aangifte/klacht niet opnemen', 'afspraken niet nakomen',

'verkeersgedrag' en 'vastleggen/verantwoorden'. Veel voorkomende gedragingen binnen deze categorieën zijn het niet mededelen van een politiesepot aan de verdachte, geen actie ondernemen naar aanleiding van een aangifte, het weigeren van het opnemen van een aangifte, omdat er weinig tot geen onderzoek in de zaak mogelijk is, het niet terugbellen van betrokkenen, het overtreden van de verkeersregels zonder noodzaak en/of het in gevaar brengen van medeweggebruikers en het niet behoorlijk vastleggen van incidenten in het bedrijfsprocessensysteem. In paragraaf 2.6 wordt ingegaan op welke wijze de politieorganisatie met deze leermomenten omgaat.

Bij het klachtelement 'fysiek geweld' wordt maar een klein percentage (10%) gegrond verklaard. Ook in 2009 werd het enigszins vergelijkbare klachtelement 'geweldsaanwending' in 10% van de gevallen de klacht gegrond verklaart. Dit betekent dat bureauchefs over het algemeen oordelen dat het aangewende geweld waarover wordt geklaagd op behoorlijke wijze is toegepast.

2.4. De afhandeltijd van klachten

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

Sinds 2006 is de doelstelling klachten binnen de gestelde termijn af te handelen vastgesteld op 90%. In 2010 is deze doelstelling ruim gehaald. Van alle klachten die in 2010 werden ingediend werd 95% binnen de gestelde termijn (tien weken) afgehandeld.

Tabel 7: Klachten binnen de termijn afgehandeld

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

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

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

2.5. Tevredenheidsenquête

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

2.5.1. Klagers

In 2010 hebben 144 klagers de enquête geretourneerd (23%).

Van de klagers die de enquête hebben geretourneerd is 69% (2009:62%) tevreden over de afhandeling van de klacht, 3% (2009: 10%) is neutraal en 27% (2009: 28%) is niet tevreden over de afhandeling van de klacht.

Van de respondenten geeft 52% aan dat het vertrouwen in het korps Haaglanden gelijk is gebleven, 22% dat het vertrouwen is toegenomen door de wijze van afhandeling van de klacht en 26% geeft aan dat het vertrouwen is afgenomen. In 2009 was dit respectievelijk 58%, 14% en 28%.

De respondenten die niet tevreden waren, gaven met name aan dat zij twijfels hadden over de objectiviteit van de klachtafhandeling. Tevens was een groot deel van te niet tevreden klagers vooral

niet te tevreden omdat zij het niet eens waren met het oordeel van de bureauchef. Een aantal klagers vond de procedure te lang duren en te bureaucratisch ingericht. Tenslotte werd een aantal keer genoemd dat indien de klacht gegrond werd verklaard, er een gevolg werd gemist. Daarmee doelde men op een straf of maatregel voor de betrokken politieambtenaar of kwijtschelding van de bekeuring. Dit kan echter niet bewerkstelligd worden middels de klachtenprocedure.

Tot slot zegt 66% van de respondenten dat zij er vertrouwen in hebben dat een eventuele nieuwe klacht op een zorgvuldige manier zal worden afgehandeld (2009: 65%).

2.5.2. Beklaagde politieambtenaren

In 2010 hebben 91 politieambtenaren de enquête geretourneerd. In 2009 waren dit er nog 58. De invulbereidheid is derhalve toegenomen.

De tevredenheid over en daarmee het vertrouwen dat de beklagde heeft in een zorgvuldige afhandeling in het jaar 2010 was 89% (2009: 90%). 55% van de beklagden geeft aan dat er zich tijdens de klachtbehandeling leermomenten hebben voor gedaan. 45% geeft aan dat dit niet het geval was.

De meeste beklagden die niet tevreden waren, gaven aan dat zij het jammer vinden dat een klacht die op onwaarheden berust, serieus wordt genomen. Bovendien stellen zij dat als dit dan vast staat, er niets tegen de liegende klager ondernomen kan worden, terwijl deze de politieorganisatie wel erg veel tijd heeft gekost. Een aantal beklagden vindt de klachtenprocedure te lang duren en erg bureaucratisch. Tenslotte gaven enkele respondenten aan dat zij de klachtenprocedure erg eenzijdig vinden. Deze is er volgens hen op gericht de klager tevreden te houden en zo wordt dan ook vaak gehandeld. Deze beklagden zouden graag zien dat ook zij naar de klachtencommissie kunnen gaan, indien zij het niet eens zijn met het oordeel van de bureauchef.

2.6. Leermomenten

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

De oordelen van de bureauchef, korpsbeheerder of de Nationale ombudsman worden verstrekt aan de leidinggevende van de beklagde medewerker. De leidinggevende bespreekt dan de klacht met zijn of haar medewerker en destilleert hier eventuele leermomenten uit. Tevens worden klachten regelmatig op ploegbesprekingen of binnen managementteams besproken. Tijdens het halfjaarlijkse overleg met de klachtencoördinatoren en de klachtbehandelaars wordt extra gewezen op leermomenten uit zowel de klachten inhoudelijk, als de klachtenprocedure.

Teneinde nadrukkelijker lering te trekken uit klachten is net als in 2009, ook in 2010 regelmatig een afgehandelde klacht korpsbreed onder de aandacht gebracht. Ofwel in de korpskrant (iedere zes weken, dus om de korpskrant), ofwel op intranet (iedere vier weken) wordt het oordeel dat de bureauchef, de korpsbeheerder of de Nationale ombudsman ten aanzien van de klachtelementen had gegeven, in anonieme casusvorm behandeld. Hierbij wordt nadrukkelijk ingegaan op de leermomenten die naar aanleiding van de verschillende klachten aanwezig waren. Naast de directe benadering vanuit de lijn, worden ook op deze wijzen klachten meer bespreekbaar gemaakt.

2.7. Complimenten

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

Tabel 8: Complimenten

	2010
Haaglanden I	
Jan Hendrikstraat	1
De Heemstraat	0
Hoefkade	0
Karnebeek	1
Overbosch	3
Scheveningen	5
CCB	1
BOB	0
Haaglanden II	
Segbroek	7
Laak	1
Zuiderpark	0
Beresteinlaan	2
Loosduinen	1
Ypenburg/Leidschenveen	0
BPM	3
Verkeer	6
Haaglanden III	
Delft	2
Pijnacker-Nootdorp	0
Westland	5
Rijswijk	15
Teleservice	0
Meldkamer	0
Haaglanden IV	
Zoetermeer	10
Leidschendam-Voorburg	17
Wassenaar	3
Vrijwilligers	0
Levende Have	1
Tactische Opsporing	
BRR	2
BBR	0
Vreemdelingenpolitie	0
BFO	0
BREO	0
Informatie en Ondersteuning	
Arrestantenzorg	0
Arrestatieteam	0
DOEN	0
Observatie & Technische Ondersteuning	0
BRI	0
Human Resource Management	
Arbeidsvoorwaarden	0
HRM-services	0
Loopbaanontwikkeling & Mobiliteit	0
Opleiden	0
Veiligheid, Gezondheid en Welzijn	0
Bedrijfsvoering	
Financiën	0

Huisvesting	0
Informatie Management	0
Interne Dienstverlening	0
Vervoer	0
Overige bureaus	
Staf KD	0
Communicatie	0
Kwaliteit & Innovatie	0
Integriteit & Security	0

Er zijn 86 complimenten over de politie Haaglanden geregistreerd. Het beeld over de bureaus is heel wisselend. De verklaring hiervoor ligt waarschijnlijk in het feit dat niet alle bureaus hun complimenten laten doorsturen naar Bureau Integriteit en Security, die deze dan weer registreert. De regionaal klachtencoördinator zal dit nogmaals onder de aandacht brengen van de bureaus.

De complimenten gaan met name over de hulpverlenende taken die de politie verricht. Vooral over de hulp bij ongevallen, het handelen bij onwelwordingen en het aanhoren van leed, krijgt de politie complimenten. Toch zijn er ook enkele complimenten bij de bureaus binnen gekomen over het feit dat de politie snelheidscontroles houdt in hun wijk en dat foutparkeerders worden aangepakt.

3. KLACHTEN BIJ DE NATIONALE OMBUDSMAN

3.1. Algemeen

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

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

3.2. Soorten klachten

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

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

3.3. Aantal klachten

In 2010 zijn ten aanzien van het korps Haaglanden de onderstaande aantallen klachten door de NOM ontvangen. Deze aantallen behelzen alle bovengenoemde soorten klachten. Niet alle klachten zijn echter door de NOM in behandeling genomen.

Tabel 9: Aantal klachten NOM

Ontvangen		
2010	2009	2008
139	111	118

Bron: NOM

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

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

Tabel 10: Soort klachten in behandeling bij NOM

Soort onderzoek	2010	2009	2008
Beroepszaken	3	5	14
Interventiezaken	17	19	21
Eigen initiatiefzaken	0	0	0
Totaal	20	24	35

Uit bovenstaand overzicht blijkt dat zowel de beroepszaken, als de interventie- en kenbaarheidszaken zijn gedaald. 119 zaken zijn niet in onderzoek genomen door de NOM. Hierbij inbegrepen zijn de kenbaarheidsklachten (24), die zijn doorgestuurd naar de politie Haaglanden en de kennelijk ongegrondverklaringen (8). Deze laatste categorie betreft klachten, waarop eerder een uitgebreid rapport had gevolgd. Deze zijn nu niet in onderzoek genomen, omdat deze na lezing van het klachtdossier reeds kennelijk ongegrond bleken te zijn. Deze beslissing wordt door de NOM met redenen omkleed gecommuniceerd naar klager. In 2010 oordeelde de NOM dat 8 zaken kennelijk ongegrond waren. In 2009 deed zich dit een vijftal keren voor.

20 zaken zijn er uiteindelijk wel in behandeling genomen door de NOM. 17 zijn afgedaan middels interventie. Naar 3 zaken heeft de NOM uitgebreider onderzoek gedaan (beroepszaken). Dat het aantal beroepszaken is gedaald, heeft er onder meer mee te maken dat de NOM in 2009 zich heeft toegelegd op het korter, sneller en begrijpelijker afhandelen van klachten. De kennelijk ongegrondverklaringen zijn hier een voorbeeld van.

In 2010 heeft de NOM niet op eigen initiatief een onderzoek dat betrekking heeft op de politie Haaglanden ingesteld.

3.4. Rapporten in 2010

De onderzoeken die de NOM instelt hebben vaak een lange looptijd. Vaak hebben de uitspraken van de NOM dan ook betrekking op gedateerde incidenten. In 2010 heeft de NOM 8 rapporten uitgebracht. Een dergelijk rapport wordt in geanonimiseerde vorm als openbaar rapport gepubliceerd. Er werden 15 gedragingen onderzocht. Van deze gedragingen werd 47% (2009:50%) gegrond verklaard. In 40% (2009: 45%) van de gevallen oordeelde de NOM dat de klacht niet gegrond was en in 13% (2009: 5%) onthield hij zich van een oordeel. Binnen deze aantallen betreffende de gegrondheid, zijn niet de 8 hierboven genoemde kennelijk ongegronde klachten opgenomen. Deze werden bij de NOM geregistreerd als zijnde niet in onderzoek genomen.

3.5. Leermomenten

Om te leren van deze klachten werden de openbare rapporten die in 2010 werden uitgebracht onder de aandacht gebracht van de betrokken onderdelen van het korps. Dit gebeurde door het verstrekken van de rapporten, maar ook door een gecomprimeerde publicatie in de vorm van een casus in de korpskrant of op intranet.

3.6. Aanbevelingen

Wanneer de NOM dit noodzakelijk acht kan hij een aanbeveling doen. Dit is een aanwijzing voor het nemen van maatregelen ter voorkoming van herhaling van klachten. In 2010 heeft de NOM één aanbeveling gedaan naar aanleiding van een klacht van een man die stelde dat hij al ruim twintig jaar geheel ten onrechte in informatiesystemen van de politie geregistreerd staat als harddrugsgebruiker en alcoholist. Hij was dit bij toeval te weten gekomen. Ook klaagde hij erover dat de gevarenclassificatiecodes niet van zijn naam zijn gehaald, ondanks zijn pogingen daartoe gedurende anderhalf jaar. Klager stond geregistreerd in de politieregio's Noord- en Oost-Gelderland, Zaanstreek-Waterland, Hollands-Midden en Haaglanden. Uit het onderzoek van de NOM kwam naar voren dat alle vier de korpsen verantwoordelijk waren voor de gemaakte fouten ten aanzien van klager. Regiokorps Noord- en Oost-Gelderland heeft waarschijnlijk klager foutief in het Herkenningsdienstsysteem (HKS) ingevoerd, maar de andere korpsen hebben dit zonder controle op juistheid overgenomen en ook geen actie ondernomen één en ander te verwijderen, toen klager daarom verzocht. Het beheer van HKS was in deze dan ook de grootste bron van fouten. De NOM gaf dan ook als aanbeveling dat als er binnenkort een nieuw informatiesysteem komt, de politie er zorg

voor moet dragen dat bij de overgang van HKS naar dit systeem alleen op juistheid gecontroleerde informatie wordt overgenomen. Tevens gaf de NOM de aanbeveling om er op korte termijn zorg voor te dragen dat het voor een individuele burger op een eenvoudige wijze mogelijk is een landelijk overzicht te verkrijgen op welke wijze hij in welke politiesystemen vermeld staat. Bij geconstateerde onjuistheden moet het mogelijk zijn om met een eenmalige aanvraag correctie te verzoeken. Het is aan de Minister van Veiligheid en Justitie of hij deze aanbevelingen zal overnemen.