

Postbus 30071
6803 AB Arnhem
Telefoon [REDACTED]
Fax [REDACTED]

Gelderland-Midden

- Korpschef

Buro Jansen & Janssen
t.a.v. De heer [REDACTED]
Postbus 10591
1001 EN AMSTERDAM

Bezoekadres Snelliusweg 1, Arnhem

Korpsonderdeel Bureau Juridische Zaken
Behandeld door [REDACTED]
Doorkiesnummer [REDACTED]
Doorkiesfaxnr [REDACTED]
Ons kenmerk IN12/04245 19 JUL 2012
Behandeldatum 17 juli 2012
Onderwerp Besluit Wob verzoek oktober 201250007



Geachte heer: [REDACTED]

Op 29 mei 2012 heb ik uw brief van 24 mei 2012 ontvangen. In deze brief verzoekt u, op basis van de Wet openbaarheid van bestuur (Wob), om informatie discriminatoir handelen van de politie en/of haar medewerkers.

De ontvangst van uw verzoek is bij brief van 1 juni 2012, verzonden op 4 juni 2012, aan u bevestigd. Bij brief van 7 juni 2012, verzonden op 8 juni 2012, werd door mij de termijn voor beantwoording van uw verzoek met vier weken verdaagd. Hierbij ontvangt u mijn besluit naar aanleiding van uw verzoek van 24 mei 2012.

1. Overwegingen.

In een telefonisch onderhoud met de heer L. van de Berg van de politie Zeeland, waarnemend landelijk wob-coördinator, heeft u meer specifiek aangegeven dat uw verzoek:

- ziet op de periode van de afgelopen vijf jaar;
- niet ziet op individuele kwesties maar om rapportages en evaluaties naar aanleiding van gevallen van discriminatie;
- betrekking heeft op de uitvoering van de politietak.

Uit een inventarisatie binnen het korps, op basis van de door u aangegeven specificatie, is gebleken dat er geen documenten bij het korps berusten aangaande discriminatie door het korps en/of haar medewerkers.

Niet is gebleken dat er in de door u genoemde periode aangiften in behandeling zijn genomen met betrekking tot discriminatie door het korps of een van haar medewerkers. Evenmin hebben interne onderzoeken plaatsgevonden die verband houden met discriminatoir handelen door medewerkers.

Bij behandeling van klachten is discriminatie een klachtelement. Een klacht kan meerdere klachtelementen bevatten. Ter informatie doe ik u de informatie uit de jaarverslagen toekomen met betrekking tot de afhandeling van klachten over de periode 2007-2011. Uit deze informatie blijkt dat het klachtelement discriminatie nauwelijks voorkomt en ook niet heeft geleid tot gegronde klachten. De bijgevoegde stukken zijn overigens (onderdelen van) openbare documenten.

Gelet hierop zijn er ook geen (beleids)documenten opgesteld met betrekking tot discriminatie door het korps en/of haar medewerkers of naar aanleiding van specifieke incidenten in de afgelopen vijf jaren. Aan uw verzoek kan derhalve niet worden voldaan.

Ik merk echter op dat het korps grote waarde hecht aan de integriteit van zowel het korps zelf als ook van haar medewerkers. Zo is er de beroepscode voor politie Nederland, Code Blauw. Voorts hebben alle medewerkers binnen het korps Gelderland-Midden in de afgelopen twee jaar de training Professioneel Blauw gevolgd. Deze training is gericht op diversiteit, multicultureel vakmanschap, omgangsvormen en integriteit. Aandacht daarbij voor het aspect discriminatie is inherent aan de aard van deze training.

Vertrouwende hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

De korpsbeheerder,
namens deze,
de korpschef,



Mr. H.P. Mittenburg
b/a A Lith, p.v. KC

Overeenkomstig de Algemene wet bestuursrecht kunt u tegen dit besluit, binnen zes weken na bekendmaking daarvan, schriftelijk bezwaar indienen bij de korpsbeheerder van de Politie Gelderland-Midden, Postbus 30071, 6803 AB Arnhem.

Jaarverslag klachten 2007

1 Bijlage II : Klachtenjaarverslag

Voor u ligt het verslag klachtbehandeling 2007 van de Regiopolitie Gelderland-Midden. Dit verslag wordt verspreid over de politiebureaus in de regio en ter kennis gebracht van alle betrokken gemeentebesturen, de Klachtenadviescommissie politie Gelderland-Midden en de Nationale ombudsman. Het regiokorps hecht waarde aan het in beeld brengen van de wijze waarop door haar ontvangen klachten worden behandeld. Volgens de Politiewet 1993 draagt de korpsbeheerder zorg voor de registratie en jaarlijkse publicatie van klachten over politieoptreden. Dit verslag geeft weer hoe dit er voor 2007 uit zag.

Doel van klachtbehandeling is om politieoptreden te toetsen op behoorlijkheid en ook het instandhouden of herstellen van een goede relatie tussen de politie en de burger.

De keten van voorzieningen voor klachtbehandeling ziet er als volgt uit¹. In eerste instantie worden klachten over gedragingen van de regiopolitie afgedaan door zogeheten informele bemiddeling. In tweede instantie wordt door gesprekken met betrokken klagers en politiemedewerker(s) geprobeerd om deze nader tot elkaar te brengen. Slaagt dit niet of stellen klagers geen prijs op deze bemiddeling, dan wordt de klacht via zogeheten formele behandeling schriftelijk door de korpsbeheerder afgedaan, ondermeer na advies van de klachtenadviescommissie. Die commissie (voluit: de Commissie voor de politiekklachten) is een onafhankelijke instantie die de korpsbeheerder adviseert bij de klachtbehandeling. Is de klager het niet eens met de wijze waarop zijn klacht door de korpsbeheerder is afgedaan, dan kan hij uiteindelijk nog de Nationale ombudsman vragen om een oordeel hierover.

Klachten over het optreden van de politie gaan in feite allemaal over vormen van bejegening door medewerkers van de politie.

Deze vormen van bejegening zijn naar hun aard verdeeld in 10 zogeheten klachtelementen². Deze klachtelementen worden geregistreerd om klachten beter te kunnen beoordelen.

Hieronder zal inzicht worden geboden in gegevens over aantallen klachten, termijnen voor klachtbehandeling, inbreng van de klachtenadviescommissie, informatie over de relatie met de Nationale ombudsman en een aantal algemene beschouwingen over het jaar 2007.

1.1 Aantallen klachten

Algemeen

Naast de inhoud van klachten, indiceren aantallen ontvangen klachten hoe door burgers tegen overheidsinstanties wordt aangekeken. Aantallen afgedane klachten vormen daarnaast een goede indicatie voor de capaciteit om ontvangen klachten te behandelen. De regiopolitie registreert aantallen schriftelijk ontvangen klachten (klaagschriften).

Ontvangen klaagschriften

In 2007 zijn bij de regiopolitie in totaal 201 klaagschriften ontvangen (in 2006: 169). Van deze klachten zijn er 23 als niet-klacht behandeld (in 2006: 14), 9 klachten geschorst (in 2006: 3).

Afgedane klaagschriften

In 2007 zijn door de regiopolitie in totaal 164 klaagschriften afgedaan. Van deze klachten zijn er 138 afgedaan via formele bemiddeling, 26 via formele behandeling met tussenkomst van de klachtenadviescommissie.

1.2 Termijnen

Algemeen

¹ Voor een meer uitgebreide beschrijving van het klachtbehandelingsproces: zie bijlage 1.

² Voor nadere uitleg over de inhoud van klachtelementen zie ook hoofdstuk 4 ('Klachtenadviescommissie').

Voor goede klachtbehandeling is niet alleen belangrijk dat klachten inhoudelijk goed worden onderzocht, maar ook dat dit voortvarend gebeurt, dat wil zeggen binnen de wettelijke termijnen. Klachtbehandeling moet volgens de wet zijn afgerond binnen 10 weken. Indien de klachtenadviescommissie om advies wordt verzocht, bedraagt deze termijn 14 weken. Beide termijnen kunnen in bijzondere gevallen met 4 weken worden verlengd. Het beeld over het jaar 2007 ziet er in dit verband als volgt uit.

Formele bemiddeling

De gemiddelde termijn voor afdoening via formele bemiddeling bedroeg in 2007 16 weken dit is sterke daling van de termijnen ten opzichte van de 19 weken in 2006.

Formele behandeling

De behandelingstermijn van afgedane klachten via formele behandeling bedroeg in 2007 gemiddeld 46 weken. Ondanks een aantal zeer langdurige klachten van 80 weken en meer kunnen we toch een sterke daling constateren ten opzichte van de gemiddelde behandelingstermijn van 65 weken in 2006.

Overig

De behandelingstermijn van niet-klachten (kort uitgelegd: gevallen waarin een ontvangen klacht niet valt binnen de formele klachtdefinitie), bedroeg in 2007 gemiddeld 3 weken³.

1.3 Klachtenadviescommissie

1.3.1 Algemeen

In 2007 heeft de klachtenadviescommissie 41 klachten onderzocht (waarvan 26 afgedaan in 2007). De meeste klachten bevatten meerdere klachtelementen. Een aanzienlijk aantal door de commissie behandelde klachten betrof bejegening in zijn algemeenheid van burgers en het gebruik van geweld door politieambtenaren bij de uitoefening van hun functie. In 2006 is door de regionale klachtencoördinator uitgebreid overleg gevoerd met de leden van de klachtencommissie. In deze vergadering is o.a. vastgesteld dat de commissie het waardevol vindt, indien lijnschefs aanwezig zijn bij de behandeling van klachten (zie districten). De klachtencommissie heeft laten weten dat ze het in 2007 als zeer positief heeft ervaren dat tijdens bijna alle zittingen een lijnchef aanwezig is geweest.

1.3.2 Klachtelementen

Bejegening in zijn algemeenheid

In veel klachten komt dit element aan de orde. Wat dat betreft is er niet veel veranderd in vergelijking met eerdere jaren. Dit deels doordat de politie meer is gaan handhaven en deels omdat burgers steeds mondiger worden, hetgeen leidt tot meer verbale confrontaties.

Ook het door de politie gebruikte geweld is vaak een reden tot het indienen van een klacht. Burgers weten dat het geweldsmonopolie bij de politie berust als deze haar handhavende taken uitoefent, maar op het moment dat zij er mee worden geconfronteerd, vinden zij dit geweldsgebruik toch vaak te sterk of te zwaar. Vastgesteld wordt dat de meeste klachten over geweldgebruik betrekking hebben op het uitgaansleven in Arnhem en Ede en in mindere mate in Zevenaar.

Boeien

Het aantal klachten over het boeien geeft hetzelfde beeld als eerdere jaren. De commissie heeft er begrip voor dat het voor de meeste mensen een bijzonder nare ervaring is als ze geboeid naar een bureau worden

³ De wettelijke termijn voor die afdoening is vier weken.

gebracht. Maar vaak is er al heel wat aan voorafgegaan en kan of mag de politie geen risico nemen als de aangehouden persoon wordt vervoerd.

Aangifte

Rondom het doen van aangifte bestaan nog steeds veel misverstanden en in een aantal gevallen leidt dat ook tot het indienen van klachten. Dat heeft soms te maken met een burger die wat kort aangebonden is en mogelijk nog onder de indruk is van hetgeen is voorgevallen en waarvan hij of zij aangifte wil komen doen. In een aantal gevallen heeft het ook te maken met de behandelend politieambtenaar die tekort schiet in het geven van de juiste informatie of in het vinden van een goede toon voor communicatie.

Informatie

In een aantal gevallen gaat er wat mis bij het verstrekken van informatie door de politie. Soms wordt er geen, soms te weinig, soms te veel en soms wordt er te laat informatie verstrekt. Het gaat dan vaak om informatie die door medewerkers van de politie op straat wordt verstrekt. Ook het niet meer of veel te laat informeren van aangevers over het verdere verloop van hun zaak is nogal eens een reden om een klacht in te dienen.

Geen advies mogelijk

In sommige gevallen is het voor de commissie niet mogelijk een advies te geven in een bepaalde klacht. Soms is de reden dat de lezingen van klager en beklaagde over een bepaald voorval zo tegengesteld zijn dat er gewoonweg niet uit te komen is welke van de lezingen juist is. In enkele gevallen lijkt het mogelijk dat door middel van nader onderzoek toch nog de benodigde informatie kan worden verkregen en wordt de klachtbehandeling geschorst voor nader onderzoek of is de advisering aangehouden.

Het afgelopen jaar heeft de commissie bijna in alle gevallen advies kunnen uitbrengen. De commissie heeft in 2 klachten geen advies uitgebracht aangezien deze klachten ter zitting zijn ingetrokken.

(Het aantal in 2007 ingediende klachten was 201 (169 in 2006). Naar rato zijn het aantal klachtelelementen eveneens gestegen).

1.4 Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman heeft in 2007 3 openbare rapporten uitgebracht over de regiopolitie. Hij heeft daarin enkele aanbevelingen gedaan. De 3 onderzochte klachten zijn elk deels gegrond en deels ongegrond verklaard. Indien sprake was van gegronde klachtelelementen zijn deze rapporten door de regionale klachtencoördinator teruggekoppeld aan de districts- of divisiechef binnen wiens onderdeel het beklaagde politieoptreden plaatshad. Zij zijn verzocht naar aanleiding van deze rapporten maatregelen te nemen en de korpschef daar schriftelijk over te informeren. Het korps streeft ernaar om uit resultaten van klachtbehandeling waar mogelijk leermomenten af te leiden.

1.5 Ontwikkelingen in 2007

De klachtbehandeling in 2007 werd gekenmerkt door de volgende aspecten:

Aantallen

- In 2007 is het totaal aantal klachten toegenomen ten opzichte van (2006) 169 naar 201 (2007). Meer klagers verzochten echter om een besluit van de korpsbeheerder en advies van de klachtenadviescommissie over hun klacht. Voor deze ontwikkeling, die sinds enige jaren gaande is, is geen duidelijke objectieve reden te geven;
- Evenals in 2006 zijn en in 2007 relatief veel klachten ontvangen in de sfeer van bejegening, het optreden bij aangiften en meldingen en informatieverstrekking. Deze klachtelelementen worden ook vaker gegrond verklaard dan andere elementen.

Termijnen

- In 2007 is hard gewerkt aan de ontwikkeling van Corsa Case dit is een modulaire opgezet softwarepakket ten behoeve van: Postregistratie, Archiefbeheer, Bibliotheekbeheer, Digitalisering van documenten en Workflowmanagement. De Workflow-module binnen Corsa genaamd Corsa-Case is een module waarin werkprocessen van een organisatie nagebootst kunnen worden. Corsa-Case ondersteunt vervolgens de gebruiker bij het uitvoeren van deze werkprocessen. In ons geval het werkproces van het behandelen van klachten tegen politie-optreden. In Corsa Case worden klachtbrieven en e-mails geregistreerd. Het systeem geeft vervolgens stap voor stap aan welke actie door wie in een klacht-behandeling genomen moet worden. Daarbij worden uitgaande brieven die horen bij deze stappen, automatisch aangemaakt met alle gegevens van de klager. Aan het eind van het proces worden alle documenten gearchiveerd. Bijkomend voordeel is zeker dat Corsa Case alle gewenste management-informatie kan genereren.
- Middels vaste stappen en automatische rappelling kunnen de termijnen nog actiever bewaakt worden, zodat de daling die afgelopen jaar ingezet is, gewaarborgd blijft.
- Voor de opgetreden termijnoverschrijdingen bij de formele behandeling van klachten bestaan meerdere verklaringen. Er wordt, naast het halen van termijnen, veel waarde gehecht aan deugdelijk feitenonderzoek bij de klachtbehandeling. Bij uitvoerig onderzoek of bij klachten die schriftelijk ter beoordeling aan de klachtenadviescommissie worden voorgelegd, blijken voorgeschreven termijnen soms moeilijk haalbaar. Daarnaast is het aantal klachten waarover de klachtenadviescommissie adviseert aanzienlijk toegenomen. De klachtenadviescommissie houdt inmiddels gemiddeld vier hoorzittingen per maand. Dit voorkomt echter niet dat klachten pas na een aantal maanden door de klachtenadviescommissie kunnen worden behandeld. Overige redenen voor termijnoverschrijdingen blijken vaak gelegen in het verzetten van gesprekken met klagers en/of gemachtigden, bijvoorbeeld vanwege vakantieperiodes. Tevens zijn de klachten steeds complexer en worden klagers geregeld ondersteund door een raadsman/-vrouw.
- Uit landelijk onderzoek is gebleken dat klagers optredende termijnoverschrijdingen acceptabel vinden als dit leidt tot zorgvuldiger onderzoek en als de overschrijding hen goed wordt meegedeeld.

Klagers

Om de communicatie met klagers te verbeteren wordt er (vaker) eerst gebeld, voordat de klacht uitgezet wordt. Een aantal klachten kan naar aanleiding van een eenvoudig telefoongesprek al worden afgedaan. Het gaat vooral om de aandacht en een luisterend oor waar veelal behoefte aan is.

Het komt ook regelmatig voor dat een klager de gevolgde procedure niet begrijpt of onduidelijk uitgelegd heeft gekregen en dat na wat opheldering en verduidelijking te hebben gekregen, de klager de klacht als afgedaan beschouwt.

In 2008 gaan we nog actiever klachten selecteren die in aanmerking komen voor een intake gesprek.

districten

- Door de districten is in 2007 meer aandacht gegeven aan hun bijdrage aan klachtbehandeling;
- Als betrokken politieambtenaren zich afmelden voor geplande hoorzittingen, is daarvoor schriftelijke toestemming van hun unithoofd noodzakelijk. Vanuit de districten gaat sinds enige tijd altijd een lijnchef mee naar de hoorzitting van de Klachtencommissie;
- Rapporten en beoordelingen van de Nationale ombudsman worden met districten en de divisie teruggekoppeld.

Nationale ombudsman

De contacten met de Nationale ombudsman zijn verbeterd. Zodra blijkt dat termijnen die de Nationale ombudsman stelt om te reageren op zijn informatieverzoeken, niet worden gehaald, wordt direct contact opgenomen met de Nationale ombudsman met gemotiveerde verzoeken om uitstel. De Nationale ombudsman verleent dan over het algemeen 4 weken uitstel.

Klachtmanagement en -coördinatie (overig)

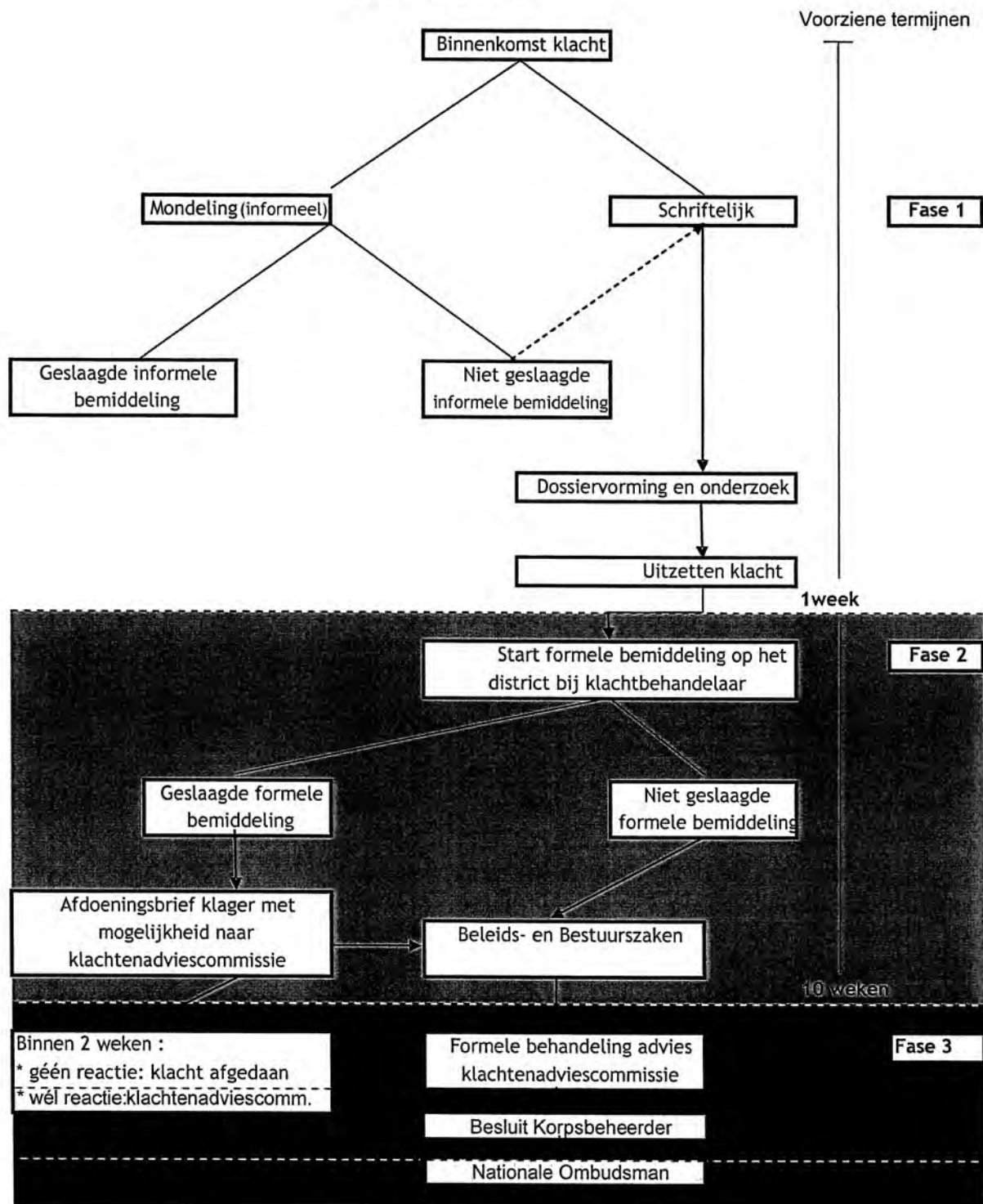
Vanaf 1 mei 2008 zal het nieuwe klachtregistratiesysteem Corsa Case volledig operationeel zijn.

Voorlichting

In 2006 is een begin gemaakt met het geven van voorlichting over de klachtenregeling van de Regiopolitie Gelderland-Midden aan het eigen personeel van de regio. Klachtenvoorlichting is inmiddels een vast onderdeel tijdens het introductieprogramma van studenten die beginnen aan hun eerste Korpskwartiel.

1.6 Bijlage 1 - Schematische weergave fases klachtbehandelingsproces

De weg van een klacht



1.7 Bijlage 2 - Samenvatting rapporten Nationale ombudsman

Rapport 2007/085

- Verzoekster ging om met K, die wel eens van huis wegliep en dan bij haar verbleef. Verzoekster kreeg bezoek van de politie die K verzocht om met hen mee te gaan. Verzoekster ging naar het politiebureau om haar beklag te doen over de wijze waarop zij door de politie was bejegend. Zij deed hierbij aangifte van vernieling (het intrappen van de deur van haar woning) door een politieambtenaar. Dezelfde politieambtenaar hield haar hierop aan wegens het doen van een valse aangifte wegens vernieling van haar voordeur.
- De Nationale ombudsman is van oordeel dat nu verzoekster heeft gezegd dat het er op leek (en dus niet gezien) dat er tegen de deur werd getrapt en de schade aan de deur tijdens het onderzoek niet heeft aangetoond, het niet aannemelijk is dat de politieambtenaar tegen de deur heeft getrapt. Mogelijk is het bonzen op de deur wel agressief overgekomen, maar deze gedraging is niet af te keuren, aangezien er een melding was binnengekomen dat er mogelijk een persoon ongewild in de woning werd opgehouden en verzoekster na het aanbellen niet opendeed. Hiermee is gehandeld in overeenstemming met het evenredigheidsvereiste. De Nationale ombudsman acht de gedraging behoorlijk en daarom is de klacht ongegrond
- De Nationale ombudsman is daarnaast van mening dat de politie op zijn minst de schijn van partijdigheid heeft gewekt, nu uit onderzoek is gebleken dat de politieambtenaar die verzoekster heeft aangehouden wegens het doen van een valse aangifte, dezelfde ambtenaar is geweest tegen wie verzoekster aangifte had gedaan. Aldus is gehandeld in strijd met het verbod van vooringenomenheid. De onderzochte gedraging is niet behoorlijk en derhalve is dit klachtonderdeel gegrond.

Rapport 2007/169

- Door de politie werd een hennepkwekerij ontdekt in een loods die verzoeker aan een derde had verhuurd. Aanvankelijk is verzoeker als verdachte aangemerkt en verhoord. Verzoeker gaf tijdens zijn verhoor aan dat hij aangifte wilde doen tegen zijn huurder, echter dit is geweigerd. Verzoeker heeft hierover een klacht ingediend. Voorts klaagt verzoeker erover dat hij niet op de hoogte is gehouden door de politie over de stand van zaken van het onderzoek en zijn status hierin. Tenslotte klaagt verzoeker over het feit dat de politie zijn verzoek tot een schadeclaim heeft laten behandelen door een verkeerde verzekeraar.
- De Nationale ombudsman is van mening dat door het weigeren van het opnemen van een aangifte door de politie, omdat verzoeker ook als verdachte was aangemerkt, in strijd is gehandeld met het beginsel van fair play. De gedraging is op dit punt niet behoorlijk en het klachtonderdeel is gegrond.
- Volgens de Nationale ombudsman staat vast dat verzoeker meermalen aan de politie heeft verzocht om hem te informeren over de voortgang van het opsporingsonderzoek en over zijn status in het onderzoek. De politie heeft hierop nimmer inhoudelijk gereageerd. De Nationale ombudsman vindt het onbegrijpelijk dat, vanaf het moment dat de Officier van Justitie het onderzoek heeft overgenomen, de politie zijn vragen niet heeft doorverwezen naar het Openbaar Ministerie. Het nalaten om verzoeker te informeren is in strijd met vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking. De onderzochte gedraging is niet behoorlijk en de klacht is daarom gegrond.
- De Nationale ombudsman is van oordeel dat de Korpsbeheerder het verzoek tot schadevergoeding van verzoeker wel degelijk door de juiste verzekeraar heeft laten behandelen. Het gedrag is behoorlijk en derhalve is dit klachtonderdeel ongegrond.

Aanbeveling

Nationale ombudsman geeft Korpsbeheerder in overweging om verzoeker te informeren over de stand van zaken van het onderzoek naar aanleiding van aangifte van verzoeker. Voorts geeft de Nationale

ombudsman de korpsbeheerder in overweging om verzoeker te informeren door welke Zaakofficier van Justitie en bij welke Arrondissementsparket zijn zaak wordt behandeld, zodat verzoeker de kans krijgt zich te voegen in het strafproces.

Rapport 2007/305

- Gemachtigde van verzoeker diende namens verzoeker bij de Officier van Justitie een schriftelijke aangifte in van valse aangifte en/of lasterlijke aangifte tegen een gezinslid, welke aangifte tegen verzoeker had gedaan van een zedendelict. De Officier heeft verzoeker verzocht om zich te richten tot de politie tot het doen van een aangifte. Verzoeker klaagt erover dat zowel de politie als de Officier van Justitie geen gevolg heeft gegeven aan de aangifte.
- De Nationale ombudsman overwoog dat doordat de gemachtigde van verzoeker niet was ingegaan op het verzoek van politie om de verblijfplaats aan te geven, zodat verzoeker kon worden uitgenodigd om aangifte te doen, en vanwege onduidelijkheid in de brieven van gemachtigde, het niet onredelijk was dat de politie had besloten om verder geen gevolg te geven aan de aangifte. Hiermee is niet gehandeld in strijd met het redelijkheidsvereiste. De onderzochte gedraging is behoorlijk en de Nationale ombudsman is van mening dat dit klachtonderdeel ongegrond is.
- Daarnaast is de Nationale ombudsman van oordeel dat de politie verzoeker had moeten wijzen op de rechtsmiddelen die voor verzoeker openstonden, namelijk dat verzoeker zich had kunnen wenden tot het Openbaar Ministerie die de beslissing van de politie had kunnen beoordelen. Door dit niet te doen heeft de politie in strijd gehandeld met het beginsel van fair play. De Nationale ombudsman acht deze gedraging niet behoorlijk en acht dit klachtonderdeel gegrond.

1.8 Bijlage 3 - Inventarisatie klachtelementen

Onderstaande tabel handelt over de klachten die niet door zijn gegaan naar de klachtencommissie en niet door de korpsbeheerder van een besluit zijn voorzien. Deze klachten zijn tijdens de bemiddelingsfase afgedaan. Per klacht worden de klachtelementen bepaald. Het komt vaak voor dat één klacht meerdere klachtelementen bevat. Het aantal klachtelementen is dus niet representatief voor het aantal klachten. Omdat het voor het korps van belang is de gegrondheid van de afzonderlijke elementen te weten (om daar op te kunnen sturen) wordt het overzicht op het niveau van klachtelementen weergegeven.

Beoordelingen klachtelementen bij formele bemiddeling (138 klachten)⁴

Klachtelementen	G	D	O
1. optreden nav aangiften en meldingen	1	7	8
2. optreden in verkeer	1	1	1
3. geweldgebruik	3	3	7
4. bejegening	6	13	15
5. discriminatie	-	-	-
6. toepassing dwangmiddelen m.u.v. geweldgebruik	-	5	4
7. verblijfsomstandigheden aan bureau	1	-	8
8. beschadiging/vermissing goederen	2	-	3
9. informatieverstrekking	2	4	8
10. administratieve organisatie	1	3	2
Totaal	19	36	58

Onderstaande tabel handelt over de klachten die door de korpsbeheerder van een besluit zijn voorzien (al dan niet met een advies van de klachtencommissie). Ook hiervoor geldt dat het vaak voorkomt dat één klacht meerdere klachtelementen bevat. Het aantal klachtelementen is dus niet representatief voor het aantal klachten.

Beoordelingen klachtelementen bij formele behandeling (41 klachten)

Klachtelementen	G	D	O
1. optreden nav aangiften en meldingen	5	-	1
2. optreden in verkeer	-	-	-
3. geweldgebruik	1	-	3
4. bejegening	3	2	-
5. discriminatie	-	-	1
6. toepassing dwangmiddelen m.u.v. geweldgebruik	1	-	7
7. verblijfsomstandigheden aan bureau	-	2	1
8. beschadiging/vermissing goederen	-	-	-
9. informatieverstrekking	5	1	4
10. administratieve organisatie	-	-	2
Totaal	15	5	30

⁴ In deze tabellen is per klachtelement weergegeven of het betreffende klachtelement was aan te merken als gegrond (G), ongegrond (O) of deels gegrond / deels ongegrond (D).

Jaarverslag klachten 2008

1 BIJLAGE 2. KLACHTENJAARVERSLAG

1.1 ALGEMEEN

Voor u ligt het Jaarverslag Klachtbehandeling 2008 van Politie Regio Gelderland-Midden. Dit verslag wordt verspreid over de politiebureaus in de regio en ter kennis gebracht aan alle betrokken gemeentebesturen, de Klachtenadviescommissie politie Gelderland-Midden en de Nationale ombudsman.

Het korps hecht veel waarde aan het in beeld brengen van de wijze waarop door haar ontvangen klachten worden behandeld. Volgens de Politiewet 1993 draagt de korpsbeheerder zorg voor de registratie en jaarlijkse publicatie van klachten over politietoetredingen. Dit verslag geeft weer hoe dit er voor 2008 uit zag.

1.1.1 KLACHTBEHANDELINGSKETEN

De keten van voorzieningen voor klachtbehandeling ziet er als volgt uit¹.

- In de eerste fase worden klachten over gedragingen van de politie afgedaan middels informele bemiddeling. Hierbij wordt ernaar gestreefd om met de klager, na ontvangst van zijn brief, binnen twee dagen telefonisch contact te leggen. Persoonlijke aandacht voor de klager, een persoonlijk aanspreekpunt binnen de voor de buitenstaander massieve politieorganisatie, verlaagt de drempel. De klachtenbehandelaar als intermediair tussen de organisatie en de klager.
- In de tweede fase wordt door gesprekken met klagers en betrokken politiemedewerker(s) geprobeerd om deze nader tot elkaar te brengen. Slaagt dit niet of stellen klagers geen prijs op deze bemiddeling, dan wordt de klacht via zogeheten formele behandeling schriftelijk door de korpsbeheerder afgedaan, ondermeer na advies van de klachtenadviescommissie. Die commissie is een onafhankelijke instantie die de korpsbeheerder adviseert bij de klachtbehandeling.

1.1.2 KLACHTCOMMISSIE

In 2008 was de klachtenadviescommissie als volgt samengeteld:

Eerste kamer

Voorzitter	Dhr. mr. W.A. Zwijnenberg
Lid advocatuur	Mw. Mr. E.M. Stoffels
Lid maatsch. Instellingen	Mw. drs. I.G. Sasse-Van Griethuysen
Lid burgerij	Dhr. S.J.C. Lugard
Lid politie	Dhr. F.H. Hummeling
Secretaris	Dhr. W.J. Bosveld
Administratieve ondersteuning	Mw. M. ten Bosch

Tweede kamer

Voorzitter	Dhr. mr. A.Th.M. Vrijhoeven
Lid advocatuur	Mw. mr. N.J.W.G. Simons
Lid maatsch. Instellingen	Mw. drs. J.H.M. Vinkenburg-Hulsbosch
Lid burgerij	Dhr. T.C. Waller
Lid politie	Dhr. P.C.M. van Liessum
Secretaris	Dhr. W.J. Bosveld
Administratieve ondersteuning	Mw. M. ten Bosch

In de volgende hoofdstukken wordt inzicht geboden in de aantallen klachten, termijnen voor klachtbehandeling, inbreng van de klachtenadviescommissie, informatie over de relatie met de Nationale Ombudsman en een aantal algemene beschouwingen over het jaar 2008. Doel van klachtbehandeling is om politietoetredingen te toetsen op behoorlijkheid en ook het instandhouden of herstellen van een goede relatie tussen de politie en de burger.

Bij de klachtenafhandeling staat de mens (intern en extern) centraal en wordt gestreefd naar oplossingen in maatwerk.

¹ Voor een meer uitgebreide beschrijving van het klachtbehandelingsproces: zie bijlage 2.

1.2 ONTWIKKELINGEN IN 2008

De klachtbehandeling in het korps Gelderland-Midden werd in 2008 gekenmerkt door de volgende aspecten:

1.2.1 SOFTWAREMATIGE ONDERSTEUNING

In 2007 werd al gebruik gemaakt van Corsa-case, als ondersteunend softwarepakket. In 2008 is er geleidelijk begonnen met proefdraaien met het systeem. Kinderziektes werden uitgefilterd en regio-eigen aanpassingen doorgevoerd. Inmiddels is de uitprobeerfase achter de rug en vanaf medio 2008 is op steeds grotere schaal van Corsa-case gebruik gemaakt. Vanaf ultimo 2008 is Corsa-case volledig operationeel. Klachten kunnen nu volledig gevolgd worden en op ieder moment kan de status van de klacht en bijbehorende stukken geraadpleegd worden. Tevens ondersteunt het systeem om termijn overschrijdingen te voorkomen middels een signaal functie. Daarnaast genereert Corsa-case management informatie.

1.2.2 PERSONELE EN ORGANISATORISCHE AANPASSINGEN

In 2008 is een wijziging in de organisatievorm doorgevoerd. Bureau Juridische Zaken werd opgericht. Het team klachten maakt hiervan onderdeel uit. Voorheen werden de klachten decentraal op de onderdelen behandeld, met een centrale regierol voor de klachtencoördinator. Vanaf medio 2008 is daar verandering in gekomen. De decentrale klachtbehandeling op de onderdelen is vervangen door een centrale behandeling op regionaal niveau. Door de centralisering van de klachten afhandeling wordt bereikt dat de doorlooptijden sterk zullen gaan verbeteren; daarnaast zal er meer eenduidigheid in de consistentie van de klachtbeoordeling worden bereikt. Het klachten team bestaat uit 2 vaste klachtenbehandelaars de regionale klachtencoördinator en administratieve ondersteuner.

1.2.3 AANTALLEN

De aantallen klachten over 2008 laten een stijging zien ten opzichte van 2007. Dat is enerzijds te verklaren door een betere registratie. Werden voorheen klachtenbrieven gerubriceerd onder de noemer "niet-klachten" en verdwenen deze brieven in het niet, vanaf de invoering van Corsa-case worden meer klachtenprocedures opgestart. Het aantal wezenlijke klachten qua ernst of omvang is niet significant afwijkend ten opzichte van 2007.

Anderzijds is de stijging verklaarbaar door een reeks van klachten (ruim 12 stuks) over politieoptreden te Doesburg in de maand september 2007.

1.2.4 VEELKLAGERS

De regio Gelderland-Midden kent een aantal klagers dat bovenmatig veel klachten indient. Door een veelheid van klachten over (deel)aspecten van veelal dezelfde onderwerpen of gebeurtenissen ontstond er dossier vervuiling. Door de centrale verwerking, het aanwijzen van een persoonlijk aanspreekpunt en het veelvuldig samen met klager de stand van zaken doornemen, wordt voorkomen dat verzend wordt in lange procedures. Enkele klagers worden in overleg met de Korpsbeheerder de Hoofd Officier van Justitie en de Ombudsman niet meer in behandeling genomen.

1.2.5 AANBEVELINGEN

De Inspectie Openbare Orde en Veiligheid heeft een onderzoek gedaan naar de wijze waarop de politiekorpsen in Nederland omgaan met klachtbehandeling. Het onderzoek was specifiek gericht op de toepassing van de klachtenregelingen door de korpsen, de burgervriendelijke werkwijze ervan en de rol van de klachtencommissies. Uit dit onderzoek zijn een aantal aanbevelingen naar voren gekomen:

- Het voorzien van de klager van alle wettelijke informatie.
- Het wegnemen intern organisatorische oorzaken voor het overschrijden van de termijnen voor klachtbehandeling.
- Publiceren leermomenten.
- Aandacht besteden in publicaties aan eventuele maatregelen om gesignaleerde tekortkomingen op te lossen.

Zoals in de bovenstaande alinea's al valt te lezen zijn een groot aantal van de aanbevelingen opgevolgd. 2009 zal in het teken staan van het communiceren en effectief borgen van leermomenten.

1.3 RESULTATEN

1.3.1 ALGEMEEN

Naast de inhoud van klachten, indiceren aantallen ontvangen klachten hoe door burgers tegen overheidsinstanties wordt aangekeken. Aantallen afgedane klachten vormen daarnaast een goede indicatie voor de capaciteit om ontvangen klachten te behandelen. De regiopolitie registreert aantallen schriftelijk ontvangen klachten (klaagschriften).

1.3.2 ONTVANGEN KLAAGSCHRIFTEN

In 2008 zijn bij de regiopolitie in totaal 248 klaagschriften ontvangen (in 2007: 201). Van deze klachten zijn er 52 als niet-klacht behandeld (in 2006: 23).

1.3.3 AFGEDANE KLAAGSCHRIFTEN

In 2008 zijn door de regiopolitie in totaal 144 klaagschriften afgedaan. Van deze klachten zijn er 133 afgedaan via formele bemiddeling, 11 via formele behandeling met tussenkomst van de klachtenadviescommissie.

1.3.4 TERMIJNEN

Voor goede klachtbehandeling is niet alleen belangrijk dat klachten inhoudelijk goed worden onderzocht, maar ook dat dit voortvarend gebeurt, dat wil zeggen binnen de wettelijke termijnen. Klachtbehandeling moet volgens de wet zijn afgerond binnen 10 weken. Indien de klachtenadviescommissie om advies wordt verzocht, bedraagt deze termijn 14 weken. Beide termijnen kunnen in bijzondere gevallen met 4 weken worden verlengd.

Voor een succesvolle klachtafhandeling is een snelle reactie op een ingezonden klacht van groot belang. Daarom wordt gestreefd om binnen 1 à 2 dagen telefonisch contact te hebben met de klager.

Informele bemiddeling

Doordat in de tweede helft van 2008 is begonnen met de nieuwe werkwijze met betrekking tot de klachtbehandeling is er duidelijk een kentering² te zien in de termijnen. Vanaf juni 2008 wordt gebruik gemaakt van het intake gesprek. Voordat een klacht officieel in behandeling wordt genomen wordt middels een intake gesprek de kern van de klacht vastgesteld. In de praktijk hebben we geconstateerd dat we met dit eerste contact al klachten naar volle tevredenheid afhandelen. De officiële termijn voor intake (informele bemiddeling) bedraagt 3 weken. Gebleken is dat de termijn van klachtbehandeling sinds de inzet van intake gesprekken sterk is gedaald. Het eerste halfjaar van 2008 was er een gemiddelde doorlooptijd van 21,7 weken gemiddeld. In het tweede gedeelte van 2008 was de gemiddelde doorlooptijd 9,1 weken. Een sterke daling van 12,6 weken. Deze daling is een gevolg van het feit dat klachten vaak door middel van een goed gesprek of een uitleg van de procedure naar tevredenheid kunnen worden afgehandeld.

Formele behandeling

De behandelingstermijn van afgedane klachten via formele behandeling bedroeg in 2008 gemiddeld 39 weken. Ondanks een aantal zeer langdurige klachten kunnen we toch weer spreken van een sterke daling ten opzichte van de gemiddelde behandelingstermijn van 65 weken in 2006 en 46 weken in 2007.

1.3.5 KLACHTENADVIESCOMMISSIE

In 2008 heeft de klachtenadviescommissie 24 klachten onderzocht (waarvan 11 afgedaan in 2008). De meeste klachten bevatten meerdere klachtelelementen. Een aanzienlijk aantal door de commissie behandelde klachten betrof bejegening in zijn algemeenheid van burgers en het gebruik van geweld door politieambtenaren bij de uitoefening van hun functie. Tijdens de jaarlijkse vergadering zijn een aantal onderwerpen besproken. Een van de belangrijkste is het organiseren van een bezoek aan het IBT centrum en de parketpolitie. Tijdens deze bezoeken zullen de procedures en werkwijze centraal staan voor de leden van de Klachtencommissie.

Tevens is er afgesproken dat iedere zitting iemand van het klachtenteam aanwezig zal zijn. Wij steunen hiermee de aanwezige collega's en zijn er om eventuele vragen en onduidelijkheden met betrekking tot de klachtafhandeling te beantwoorden.

² Zie bijlage 1, tabel 2. Doorlooptijden.

Hiermee zijn we eind 2008 gestart en dit wordt als zeer positief ervaren. Er dient hierbij wel opgemerkt te worden dat wij de lijnchefs niet vervangen. Hun aanwezigheid tijdens zittingen blijft zeer waardevol zoals is gebleken tijdens het afgelopen jaar.

1.3.6 KLACHTELEMENTEN

Bejegening in zijn algemeenheid

In veel klachten komt dit element aan de orde. Wat dat betreft is er niet veel veranderd in vergelijking met eerdere jaren. Dit deels doordat de politie meer is gaan handhaven en deels omdat burgers steeds mondiger worden, hetgeen leidt tot meer verbale confrontaties.

Ook het door de politie gebruikte geweld is vaak een reden tot het indienen van een klacht. Burgers weten dat het geweldsmonopolie bij de politie berust als deze haar handhavende taken uitoefent, maar op het moment dat zij er mee worden geconfronteerd, vinden zij dit geweldsgebruik toch vaak te sterk of te zwaar. Vastgesteld wordt dat de meeste klachten over geweldgebruik betrekking hebben op het uitgaansleven in Arnhem en Ede en in mindere mate in Zevenaar.

Boeien

Het aantal klachten over het boeien geeft hetzelfde beeld als eerdere jaren. De commissie heeft er begrip voor dat het voor de meeste mensen een bijzonder nare ervaring is als ze geboeid naar een bureau worden gebracht. Maar vaak is er al heel wat aan voorafgegaan en kan of mag de politie geen risico nemen als de aangehouden persoon wordt vervoerd.

Aangifte

Rondom het doen van aangifte bestaan nog steeds veel misverstanden en in een aantal gevallen leidt dat ook tot het indienen van klachten. Dat heeft soms te maken met een burger die wat kort aangeboden is en mogelijk nog onder de indruk is van hetgeen is voorgevallen en waarvan hij of zij aangifte wil komen doen. In een aantal gevallen heeft het ook te maken met de behandelend politieambtenaar die tekort schiet in het geven van de juiste informatie of in het vinden van een goede toon voor communicatie.

Informatie

In een aantal gevallen gaat er wat mis bij het verstrekken van informatie door de politie. Soms wordt er geen, soms te weinig, soms te veel en soms wordt er te laat informatie verstrekt. Het gaat dan vaak om informatie die door medewerkers van de politie op straat wordt verstrekt. Ook het niet meer of veel te laat informeren van aangevers over het verdere verloop van hun zaak is nogal eens een reden om een klacht in te dienen.

1.3.7 NATIONALE OMBUDSMAN

De Nationale ombudsman heeft in 2008 3 openbare rapporten³ uitgebracht over de regiopolitie. Hij heeft daarin enkele aanbevelingen gedaan. Van de onderzochte klachten is er één ongegrond, één gegrond en één deels gegrond deels ongegrond verklaard. Indien sprake was van gegronde klachtelementen zijn deze rapporten door de regionale klachtcoördinator teruggekoppeld aan de districts- of divisiechef binnen wiens onderdeel het beklagde politieoptreden plaatsvond. Zij zijn verzocht naar aanleiding van deze rapporten maatregelen te nemen en de korpschef daar schriftelijk over te informeren. Het korps streeft ernaar om uit resultaten van klachtbehandeling waar mogelijk leermomenten af te leiden.

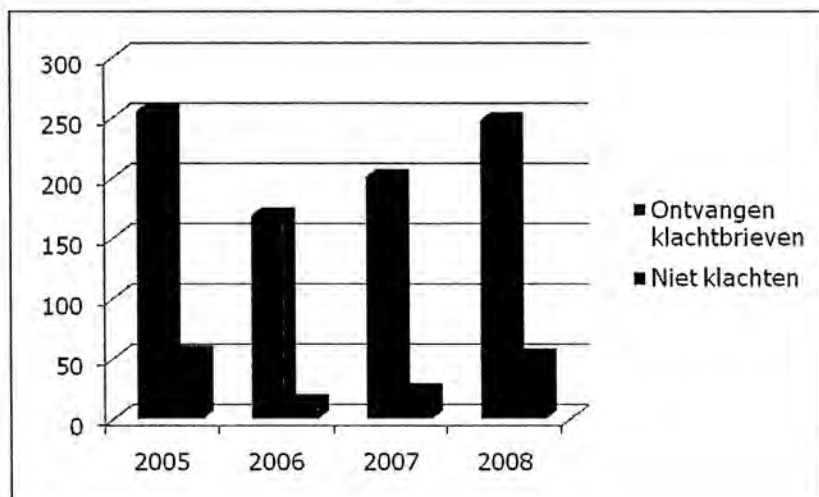
³ Zie bijlage 3.

1.4 BIJLAGE 1: KLACHTAFHANDELING IN CIJFERS

1.4.1 TABEL 1. ONTVANGEN KLACHTBRIEVEN

	2005	2006	2007	2008
Ontvangen klachtbrieven	256	169	201	248
Niet klachten	54	14	23	52

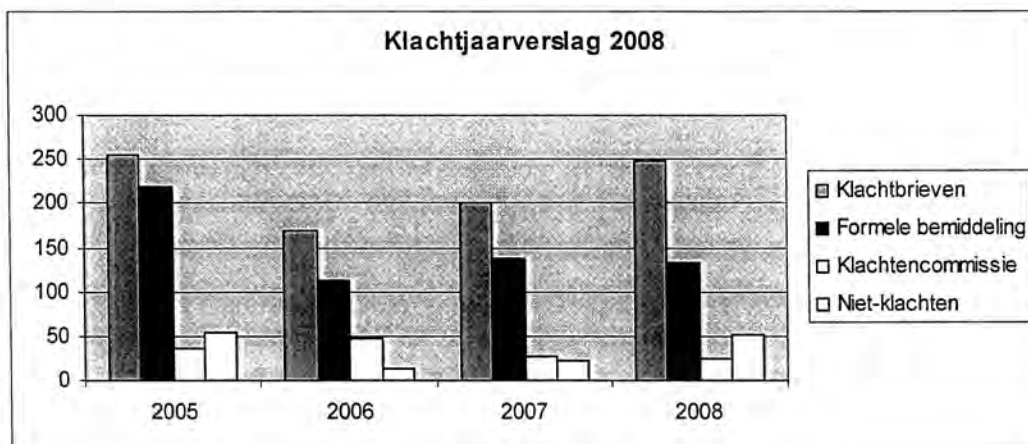
1.4.2 GRAFIEK 1. ONTVANGEN KLACHTBRIEVEN



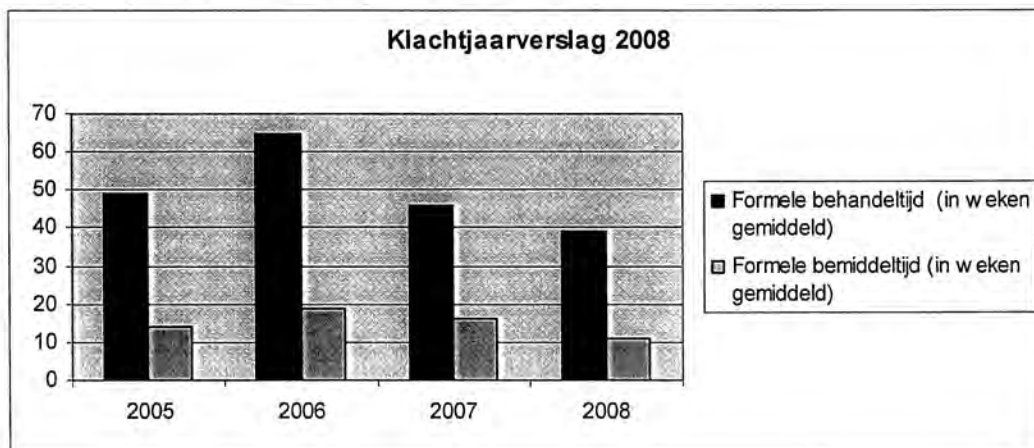
1.4.3 TABEL 2: AANTALLEN PER KLACHTAFHANDELINGSFASE

	2005	2006	2007	2008
Klachtbrieven	256	169	201	248
Formele bemiddeling	219	112	138	133
Klachtencommissie	37	47	26	24
Niet-klachten	54	14	23	52
In percentage t.o.v. brieven	21%	8%	11%	21%
Formele behandeltijd (in weken gemiddeld)	49	65	46	39
Formele bemiddeltijd (in weken gemiddeld)	14	19	16	11

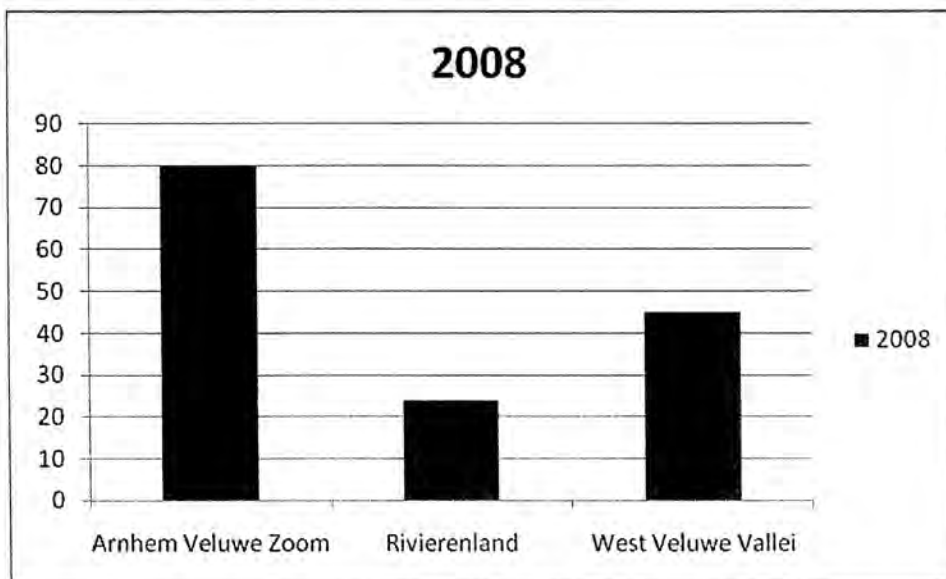
1.4.4 GRAFIEK 2: AANTALLEN PER KLACHTAFHANDELINGSFASE



1.4.5 GRAFIEK 3: BEHANDELTID KLACHTEN



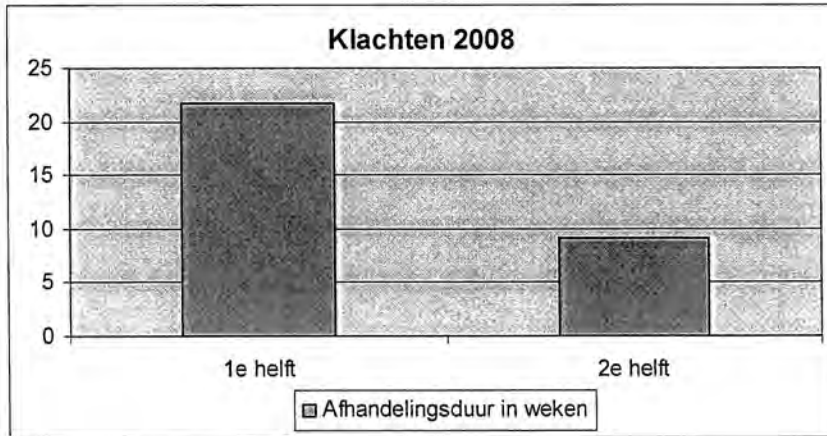
1.4.6 GRAFIEK 4: AANTAL KLACHTEN PER DISTRICT



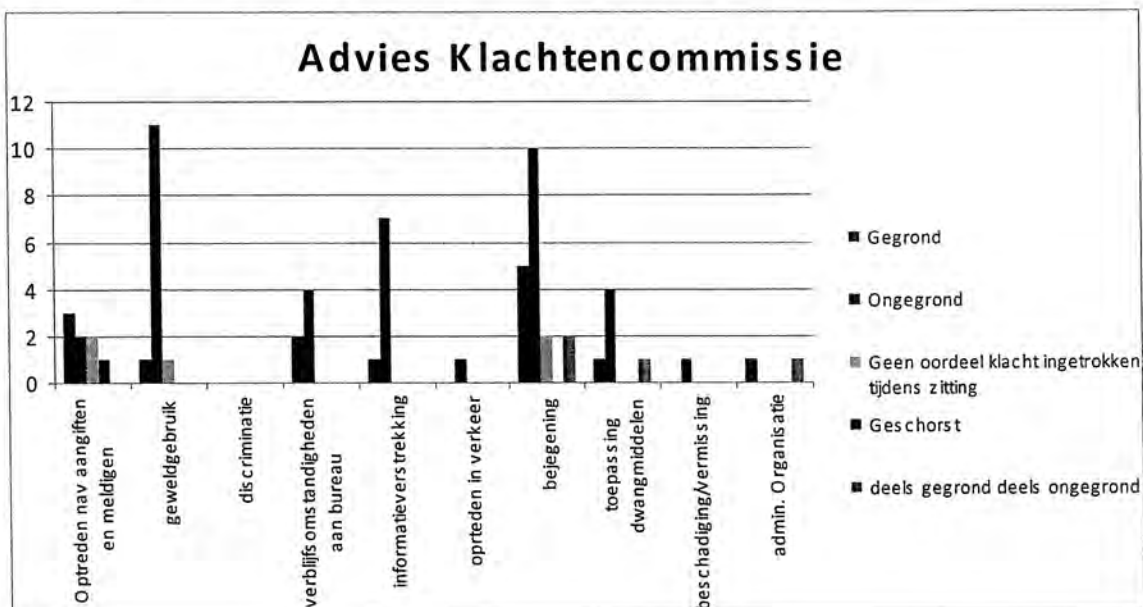
1.4.7 TABEL3: KLACHTELEMENTEN PER DISTRICT

	AVZ			RIV			WVV		
	Excel	Corsa	Totaal	Excel	Corsa	Totaal	Excel	Corsa	Totaal
Optreden nav aangiften en meldingen	5	4	9	3	2	5	9	8	17
Optreden in het verkeer	0	1	1	0	0	0	2	0	2
Geweldgebruik	11	2	13	3	1	4	4	2	6
Bejegening	21	8	29	6	4	10	13	6	19
Discriminatie	1	0	1	0	3	3	0	3	3
Toepassing dwangmiddelen	3	0	3	0	0	0	0	0	0
Verblijfsomstandigheden	6	0	6	12	0	12	2	1	3
Beschadiging/vermissing goederen	4	0	4	2	0	2	1	0	1
Informatieverstrekking	7	1	8	1	0	1	2	0	2
Administratieve organisatie	3	0	3	2	0	2	2	0	2
Totaal klachten	32	48	80	14	10	24	21	24	45

1.4.8 GRAFIEK 5: VERSCHIL AFHANDELINGSTERMIJN 1STE HELFT EN 2DE HELFT 2008.

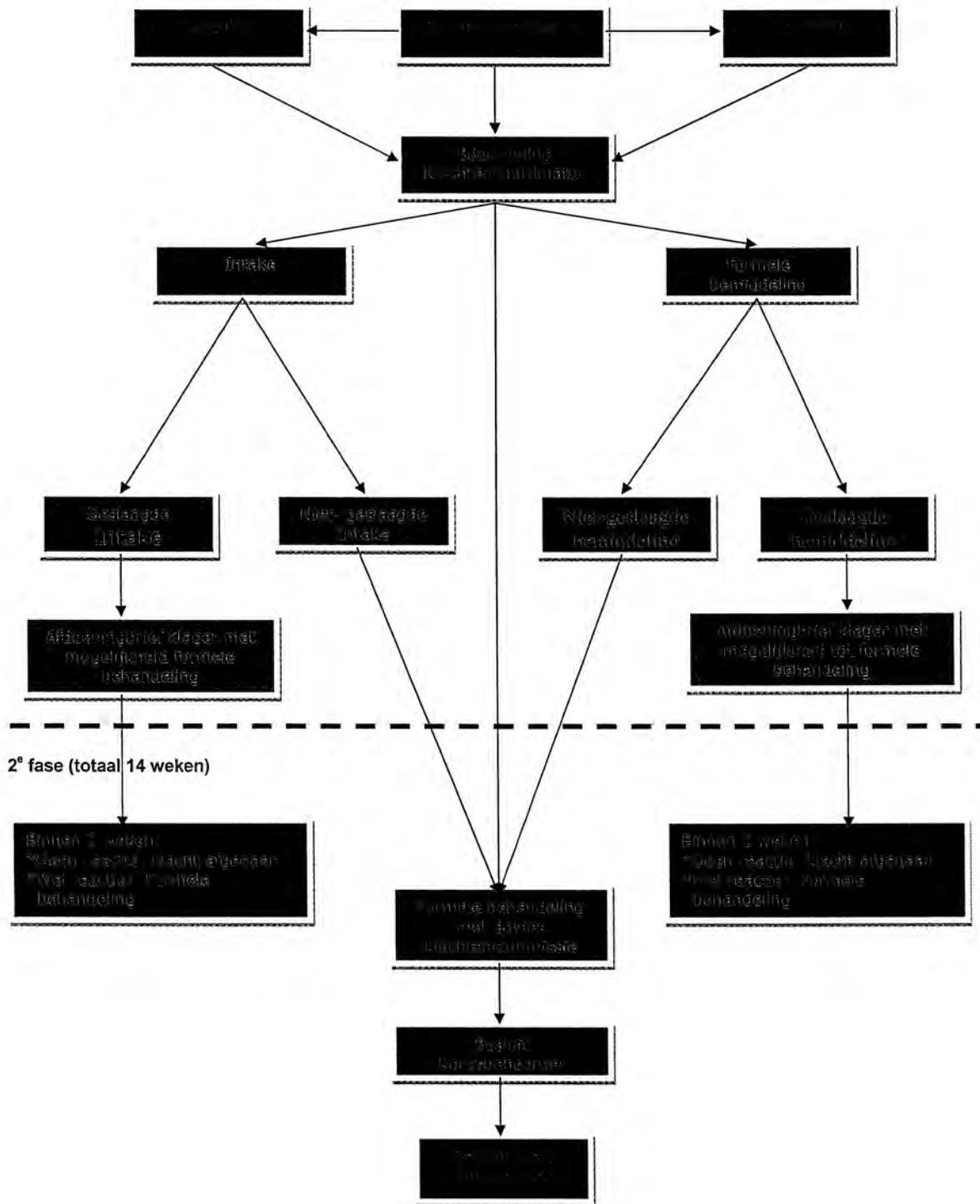


1.4.9 GRAFIEK 6. ADVIES KLACHTENCOMMISSIE



1.5 BIJLAGE 2: DE WEG VAN EEN KLACHT

1^o fase (zes weken)



1.6 BIJLAGE 3: SAMENVATTING RAPPORTEN NATIONALE OMBUDSMAN

1.6.1 RAPPORT 2008/0018

- Verzoeker werd staande gehouden en bekeurd door twee politieambtenaren wegens het begaan van een verkeersovertreding. Verzoeker reageerde geagiteerd en er ontstond een woordenwisseling. Verzoeker werd vervolgens aangehouden, omdat hij zich niet kon legitimeren. Bij deze aanhouding werd geweld gebruikt en werd verzoeker geboeid. Verzoeker liep hierbij lichamelijk letsel op. Verzoeker klaagt erover dat de politieambtenaren handboeien en geweld hebben gebruikt bij de aanhouding.
- De Nationale ombudsman is van oordeel dat het door de politieambtenaren gerelateerde feit dat verzoeker zelfstandig in het dienstvoertuig ging zitten, het niet aannemelijk maakt dat verzoeker zich hiermee ook op zodanige wijze tegen zijn aanhouding verzette dat boeien noodzakelijk was. En tevens dat dit niet duidt op vluchtgevaar. De omstandigheid dat verzoeker niet meewerkte en –volgens de politie- fysiek tegenwerkte, levert naar het oordeel van de Nationale ombudsman op zichzelf niet een zodanig veiligheidsrisico op, dat het gebruik van handboeien noodzakelijk was. Al met al zijn er naar het oordeel van de Nationale ombudsman onvoldoende redenen geweest die het gebruik van handboeien kunnen rechtvaardigen. Het gebruik hiervan was dan ook in strijd met verzoekers recht op onaantastbaarheid van zijn lichaam. De onderzochte gedraging is onbehoorlijk en derhalve is de klacht **gegrond**.
- De Nationale ombudsman is daarnaast van oordeel dat nu vastgesteld is dat het gebruik van handboeien in strijd was met verzoekers recht op onaantastbaarheid van zijn lichaam, daaruit volgt dat ook het bij het aanleggen van de handboeien gebruikte geweld niet juist is en in strijd met dit recht. De reden van aanhouding was gelegen in een strafbaar feit van relatief geringe ernst, namelijk het zich niet kunnen legitimeren. De Nationale ombudsman is van mening dat een minder ingrijpende aanpak mogelijk was. Gelet op het voorgaande en mede gelet op het uit de medische verklaring blijkende letsel, is de Nationale ombudsman met de klachtenadviescommissie van oordeel dat het gebruikte geweld niet heeft voldaan aan de vereisten van proportionaliteit en subsidiariteit. Ook met het toegepaste geweld is gehandeld in strijd met het recht op onaantastbaarheid van het lichaam. De onderzochte gedraging is onbehoorlijk en derhalve is ook dit klachtonderdeel **gegrond**.

1.6.2 RAPPORT 2008/0081

- Verzoeker klaagt over de wijze waarop de politie Gelderland-Midden zich heeft opgesteld in het conflict dat verzoeker heeft met twee van zijn burens. Verzoeker is van mening dat de politie hem onheus bejegent en zich partijdig opstelt. Klacht van verzoeker richt zich er met name tegen dat:
 - 1) *ambtenaren van politie hem verschillende keren de toezegging hebben gedaan om op te treden tegenover de buurman die zijn caravan foutief parkeert, maar dat zij, nadat zij op het politiebureau zijn geweest, handelend optreden achterwege laten;*
 - 2) *de politie verzoeker bij een melding van de burens intimiderend en vooringenomen heeft bejegend;*
 - 3) *één van de politieambtenaren aan verzoeker bij dit huisbezoek een valse naam heeft opgegeven;*
 - 4) *de politie niet handelend heeft opgetreden tegen de buurman die in strijd met de regels verschillende voertuigen foutief, want bijvoorbeeld op het trottoir, heeft geparkeerd;*
 - 5) *de politie niet de tijd heeft genomen om overleg te plegen met de gemeente Zevenaar, zodat verzoeker adequaat kon worden geïnformeerd over de geldende regelgeving;*
 - 6) *de korpsbeheerder niet inhoudelijk heeft gereageerd op een terzake ingediende klacht.*
- De Nationale ombudsman acht met betrekking tot **klachtonderdeel 1** de lezing van één van de ambtenaren, dat hij de toezegging had gedaan om één en ander uit te zoeken, en op grond daarvan te beslissen om wel of niet verbaliserend op te treden, het meest aannemelijk. Immers, wanneer deze politiemans al direct tot de conclusie was gekomen dat hij verbaliserend zou optreden, zoals verzoeker stelt, valt niet in te zien, waarom hij daartoe dan niet direct was overgegaan. Derhalve is niet aannemelijk dat deze politieambtenaar een gedane toezegging niet is nagekomen. De onderzochte gedraging is behoorlijk en derhalve is dit klachtonderdeel **ongegrond**. Niet kan worden vastgesteld of, en zo ja welke, toezegging een andere politieambtenaar heeft gedaan. Op dit punt kan dan ook **geen oordeel** worden gegeven.
- De Nationale ombudsman stelt met betrekking tot **klachtonderdeel 2** vast dat waar het betreft de subjectieve beleving van het incident, de lezingen van betrokkenen uiteenlopen. Verzoeker spreekt van een vooringenomen, onbeleefde en

intimiderende opstelling van de politie en suggereert dat er een familie- of vriendschapsband bestaat tussen de politie en de burens, terwijl de politie op haar beurt verzoeker omschrijft als iemand met wie niet te praten viel. De Nationale ombudsman benadrukt dat de wijze waarop iemand de gedraging van een ander ervaart, bij uitsluiting subjectief is en derhalve ook moeilijk toetsbaar. Indien de Nationale ombudsman tot oordelen wordt geroepen, dient hij dit echter naar objectieve maatstaven te doen. Wanneer de verklaringen in onderling verband en samenhang worden gezien, hecht de Nationale ombudsman meer waarde aan de zienswijze van de betrokken politieambtenaren dan aan de zienswijze van verzoeker. De Nationale ombudsman heeft geen redenen om aan te nemen dat zij verzoeker niet correct te woord hebben gestaan. De Nationale ombudsman acht het daarentegen wel voorstelbaar dat verzoeker, die waarschijnlijk een andere verwachting had van het optreden van de politie, hierdoor teleurgesteld was en een bepaalde inkleuring heeft gegeven aan de gebeurtenissen. De Nationale ombudsman acht de onderzochte gedraging behoorlijk en derhalve is dit klachtonderdeel **ongegrond**.

- De Nationale ombudsman is met betrekking tot **klachtonderdeel 3** van oordeel dat verzoeker onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt dat de betrokken politieambtenaar bij het huisbezoek een valse naam heeft opgegeven. Door de politieambtenaar, alsmede door zijn collega, is verklaard dat tegenover verzoeker de eigen naam is gebruikt. De Nationale ombudsman acht het aannemelijk dat hij dit gedaan heeft, daar hij ook geen enkele reden had om een andere naam op te geven. Verzoeker heeft geen feiten of omstandigheden aangevoerd die zijn standpunt kunnen ondersteunen. Mogelijk heeft verzoeker de naam van de betrokken politieambtenaar verkeerd verstaan of is er anderszins sprake geweest van een misverstand. Dit klachtonderdeel mist feitelijke grondslag en is derhalve **ongegrond**.
- De Nationale ombudsman is met betrekking tot **klachtonderdeel 4** van mening dat het optreden van de politie moeten worden gezien in het licht van het redelijkheidsbeginsel. Dit houdt in dat bestuursorganen in het geding zijnde belangen tegen elkaar afwegen en dat de uitkomst hiervan niet onredelijk is. In dit geval betekent dat, dat het accent van politieoptreden bij meldingen als de onderhavige zo veel mogelijk dient te liggen op het voorkomen van verder overlast, bijvoorbeeld door middel van bemiddeling. Indien na en ondanks herhaalde bemiddelingspogingen sprake blijft van overlast én er tevens sprake is van een redelijk vermoeden van het plegen van strafbare feiten, behoort het ook tot de taak van de politie om repressief op te treden. Het staat voldoende vast dat verzoeker niet de bereidheid toont om met zijn burens in gesprek te gaan over de (overlast)situatie. Hij mag vervolgens niet van de politie verwachten dat deze de buurman zonder meer terecht wijst door verbaliserend op te treden; zeker niet nu zonder meer vaststaat dat steeds sprake is van strafbare feiten. Ter plaatse is sprake van een onduidelijke verkeerssituatie en is het aan de gemeente om daarin duidelijkheid te creëren. Op grond van de overlegde informatie kan de Nationale ombudsman niet tot de conclusie komen dat de politie in de onderhavige situatie het redelijkheidsbeginsel heeft geschonden. De onderzochte gedraging is behoorlijk en derhalve is dit klachtonderdeel **ongegrond**.
- De Nationale ombudsman stelt met betrekking tot **klachtonderdeel 5** vast dat het standpunt ten aanzien van de parkeersituatie helder is: de politie is van mening dat in deze situatie geen sprake is van overlast, en treedt derhalve niet repressief op. Wel is de politie van mening dat terzake sprake is van een onduidelijke situatie wat betreft het recht van overpad/de parkeersituatie. De Nationale ombudsman is van mening dat de verantwoordelijkheid hiervoor niet ligt bij de politie, maar bij de gemeente. Het is aan verzoeker om hierin actie te ondernemen, dat mag hij niet van de politie verwachten. De onderzochte gedraging is behoorlijk en daarom is dit klachtonderdeel **ongegrond**.
- De Nationale ombudsman is met betrekking tot **klachtonderdeel 6** van mening dat de klacht in de eerste plaats niet binnen een redelijke termijn is afgehandeld. Ook de korpsbeheerder deelt deze mening. Daarnaast is de Nationale ombudsman van oordeel dat in deze zaak het beginsel van hoor en wederhoor, dat inhoudt dat bestuursorganen bij de voorbereiding van een handeling of beslissing betrokkenen die daarbij een belang hebben in de staat stellen te worden gehoord, een rol speelt. Dit beginsel houdt in dat een burger, ook wanneer deze afziet van deelname aan een gesprek, of afziet van deelname aan een hoorzitting, desalniettemin in de gelegenheid moet worden gesteld om te reageren op de verklaring(en) van de perso(n)en over wiens gedragingen hij had geklaagd. Naar oordeel van de Nationale ombudsman mag, uit het feit dat verzoeker had aangegeven slechts een schriftelijke reactie op zijn klacht te wensen en niet te willen meewerken aan een bemiddelingsgesprek of aan een hoorzitting van de klachtencommissie, niet de conclusie worden getrokken dat verzoeker hiermee had willen afzien van de mogelijkheid tot wederhoor. De korpsbeheerder had –alvorens tot haar besluit te komen– verzoeker schriftelijk in de gelegenheid moeten stellen om een reactie te geven op de standpunten van de betrokken politieambtenaren. Door dit niet te doen is in dit opzicht niet juist gehandeld, vanwege strijd

met het beginsel van hoor en wederhoor. In zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk en derhalve is dit klachtonderdeel **gegrond**.

1.6.3 RAPPORT 2008/0230

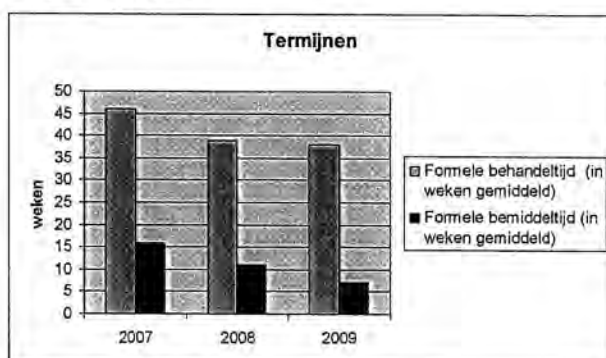
- Door de politie werd in de nachtelijke uren een auto zonder kentekenplaten aangetroffen op een parkeerplaats, gelegen in een zijstraatje van de H.straat te T. Bij deze parkeerplaats hing een bord met de tekst "Parkeren, uitsluitend bezoekers, (...) max. 30 minuten". De betrokken ambtenaren hebben de auto laten wegslepen. Auto bleek achteraf van verzoeker te zijn. Verzoeker klaagt er in de eerste plaats over dat de ambtenaren zijn auto tegen hoge kosten hebben laten wegslepen zonder hem vooraf over dat voornemen te informeren. Vanwege het nachtelijke uur gold een veel hoger tarief voor de sleepkosten dan het tarief dat overdag wordt gehanteerd door het sleepbedrijf. In de tweede plaats klaagt verzoeker erover dat de betrokken politieambtenaren niet bevoegd waren om zijn auto weg te laten slepen. De verwijzing naar artikel 170 Wegenverkeerswet 1994 acht verzoeker niet juist, omdat dit artikel niet de politie maar het college van burgemeester en wethouders de bevoegdheid geeft om een voertuig te laten wegslepen.
- De Nationale ombudsman is van mening dat het evenredigheidsvereiste in deze zaak een rol speelt, dat inhoudt dat bestuursorganen voor het bereiken van een doel een middel aanwenden dat voor de betrokkenen niet onnodig bezwarend is en dat in evenredige verhouding staat tot dat doel. Dit vereiste brengt mee dat de politie alleen mag overgaan tot het wegslepen van een voertuig ten einde de herkomst en eigenaar te kunnen achterhalen, wanneer er op dat moment geen andere manier is om die eigenaar te achterhalen. Ook mogen het wegslepen en de gevolgen daarvan niet onnodig bezwarend zijn voor de eigenaar. Het geheel overziend komt de Nationale ombudsman tot de conclusie dat de betrokken ambtenaren ter plaatse voldoende moeite hebben gedaan om te trachten de herkomst en eigenaar van het aangetroffen voertuig te achterhalen. Toen dit onderzoek geen naam opleverde en hun op dat moment geen andere manieren meer tot beschikking stonden om de eigenaar te kunnen achterhalen, besloten zij tot het veiligstellen van de auto. Gelet op de verklaring van zowel de korpsbeheerder als de betrokken ambtenaar dat de politie regelmatig gestolen voertuigen aantreft op (afgelegen) parkeerplaatsen, acht de Nationale ombudsman deze beslissing niet onredelijk. Dat de betrokken ambtenaren daarmee niet hebben gewacht tot de volgende ochtend, met het risico dat de auto in de tussentijd zou kunnen verdwijnen, is naar het oordeel van de Nationale ombudsman evenmin onbehoorlijk. Hoe vervelend ook voor verzoeker dat hij door het 's nachts wegslepen geconfronteerd werd met hoge wegsleepkosten, niet gesteld kan worden dat deze beslissing onnodig bezwarend voor hem was. De handelswijze van de betrokken politieambtenaren levert dan ook geen schending op van het vereiste van evenredigheid. De onderzochte gedraging is behoorlijk en derhalve is de klacht **ongegrond**.
- Zowel de korpsbeheerder als betrokken ambtenaar L. stelde dat de politie regelmatig wordt geconfronteerd met gestolen voertuigen die zijn achtergelaten op (afgelegen) parkeerplaatsen. In het onderhavige geval troffen de betrokken ambtenaren de auto van verzoeker zonder kentekenplaten aan op een onverlichte, voor het publiek toegankelijke parkeerplaats. Vervolgens bleek ook het chassisnummer niet bekend te zijn. Met de korpsbeheerder is de Nationale ombudsman dan ook van oordeel dat de betrokken ambtenaren op grond van art. 94 Sv bevoegd waren om de auto in beslag te nemen in het kader van de waarheidsvinding met betrekking tot een mogelijk gepleegd strafbaar feit, te weten diefstal. De klacht dat de politie niet bevoegd was om de auto weg te laten slepen, mist hiermee feitelijke grondslag. Derhalve is ook dit klachtonderdeel **ongegrond**. Wel betreurt de Nationale ombudsman het dat verzoeker door onjuiste, tegenstrijdige informatieverstrekking van de politie in de veronderstelling verkeerde dat de politie haar bevoegdheid tot het wegslepen baseerde op art. 170 Wv. De korpsbeheerder gaf in haar reactie op de opening van het onderzoek van de Nationale ombudsman aan dat zij begrip heeft voor de ontstane verwarring en bood dan ook haar verontschuldigingen aan voor de onjuiste informatieverstrekking op dit punt.

Jaarverslag klachten 2009

Aantallen en termijnen

In 2009 ontving het korps 238 klachtbrieven. Op 31 december 2009 zijn er 271 klachten behandeld danwel in behandeling. In 2009 zijn 225 klachten afgedaan. Op 31 december 2009 waren er nog 13 dossiers in behandeling.

Sinds de centralisatie van de klachtenafhandeling blijven de termijnen nog steeds dalen. Dit is het gevolg van de probleem- en persoonsgerichte aanpak. De afhandelingstermijn van de informele bemiddeling bedraagt in 2009 ruim 7 weken. In 2008 was de gemiddelde doorlooptijd 9.1 weken. Dit houdt concreet in dat sinds de centralisatie van klachtafhandeling de termijnen met ruim 13 weken zijn terug gedrongen.



Het merendeel van de klachten omvatte de elementen 'optreden n.a.v. aangiften en meldingen' en ook 'Bejegening' en 'Informatieverstrekking' waren veelvuldig element van een klacht. Eén klacht heeft discriminatie als klachtelelement. Dit element is gegrond verklaard. De klachtprocedure in deze casus is naar volle tevredenheid van de klager afgehandeld. De klacht betreft het niet opzettelijk, weliswaar onnadenkend handelen van een ambtenaar van ons korps bij de afhandeling van een zaak rond de vaststelling van de identiteit van een onverdacht persoon.

Het zwaartepunt voor wat betreft het aantal klachten ligt bij het district Arnhem Veluwezoom. Goede tweede is West- Veluwe Vallei. Vooral de druk bezochte uitgaansgebieden met een grote landelijke of regionale functie zijn klachtengenerator. Grote evenementen in Gelredome spelen hierin ook een rol.

KLACHTELEMENTEN PER DISTRICT	ARNHEM VELUWEZOOM				RIVIERENLAND				WEST VELUWE-VALLEI			
	Deels gegrond ongegrond	Geen oordeel	Gegrond	Ongegrond	Deels gegrond ongegrond	Geen oordeel	Gegrond	Ongegrond	Deels gegrond ongegrond	Geen oordeel	Gegrond	Ongegrond
Optreden nav aangifte en meldingen	4	2	12	18	4	0	0	8	9	0	6	13
Optreden in het verkeer	2	0	3	2	0	0	1	0	1	0	1	3
Geweldgebruik	1	0	0	8	0	0	1	1	0	0	1	8
Bejegening	4	0	4	15	5	0	1	1	2	0	9	10
Discriminatie	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Toepassing Dwangmiddelen	0	0	3	1	0	0	0	1	0	0	0	1
Verblijfsomstandigheden	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
Beschadiging/Vermissing goederen	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Informatie verstrekking	1	0	5	7	0	0	1	2	2	0	2	1
Administratieve organisatie	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	3	2
TOTAAL AANTAL KIACHTEN	89				22				75			

De Klachtencommissie

De commissie heeft in 2009 27 klachtendossiers behandeld, waarvan er 2 zijn aangehouden en 22 klachten zijn afgedaan. Bureau Juridische Zaken is bij alle zittingen aanwezig geweest en heeft daar waar nodig een coachende en informerende rol vervuld.

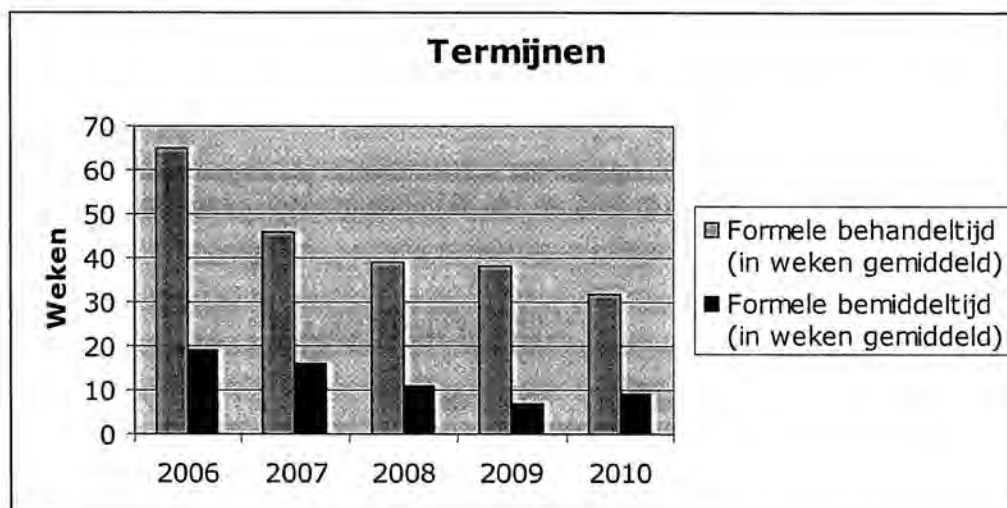
De Nationale Ombudsman bracht in 2009 vijf openbare rapporten uit over (het optreden van) het korps. 4 rapporten zijn deels gegrond/ deels ongegrond verklaard en 1 rapport is geheel ongegrond verklaard. Voor de volledige rapporten wordt u verwezen naar de internetsite van De Nationale Ombudsman.

Jaarverslag klachten 2010

Aantallen en termijnen

In 2010 ontving het korps 325 klachtbrieven. Op 31 december 2010 zijn er in totaal 348 klachten behandeld. In 2010 zijn 307 klachten afgedaan. Op 31 december 2010 waren er nog 41 dossiers in behandeling van de in 2010 ingediende klachten.

In 2009 was de gemiddelde doorlooptijd 38 weken en in 2010 32 weken. In 2010 werden 15 % van de klachten binnen 2 weken afgehandeld, 55% binnen 10 weken en 12% binnen 14 weken. 18% van de klachten hadden een langere behandeltermijn. Dit jaar zien we een lichte stijging in de afhandelingstermijn van de informele bemiddeling van 7 naar 9 weken gemiddeld. Dit is te verklaren door de toename van het aantal te behandelen klachten. De behandeltermijn van de formele behandeling is met 6 weken afgenomen.



Het merendeel van de klachten omvatte wederom de elementen 'optreden n.a.v. aangiften en meldingen' en ook 'Bejegening' en 'Informatieverstrekking' waren veelvuldig element van een klacht. Eén klacht heeft discriminatie als klachtelement. Dit element is ongegrond verklaard.

Het zwaartepunt voor wat betreft het aantal klachten blijft liggen bij het district Arnhem Veluwezoom. Goede tweede is West- Veluwe Vallei. Vooral de druk bezochte uitgaansgebieden met een grote landelijke of regionale functie zijn klachtengenerator. Grote evenementen in Gelredome spelen hierin ook een rol.

Klachtelementen per district	ARNHEM VELUWEZOOM			
	Deels gegrond/ongegrond	Geen oordeel	Gegrond	Ongegrond
Optreden nav aangifte en meldingen	1	16	11	27
Optreden in het verkeer	0	3	2	4
Geweldgebruik	1	5	0	12
Bejegening	1	7	8	11
Discriminatie	0	0	0	0
Toepassing Dwangmiddelen	0	2	0	1
Verblijfsomstandigheden	0	0	0	3
Beschadiging/Vermissing goederen	0	0	1	1
Informatie verstrekking	1	5	5	7
Administratieve organisatie	0	0	2	2
Totaal aantal klachten		112		

In totaal zijn er in 2010 112 klachten ingediend over gedragingen die hebben plaatsgevonden in het district Arnhem Veluwezoom. Hiervan zijn 96 klachten in 2010 en 6 in 2011 afgehandeld. Er zijn nog 10 klachten in behandeling.

In totaal zijn er 36 klachten ingediend over gedragingen die in 2010 hebben plaatsgevonden binnen de Divisie Regionale Taken. Hiervan zijn 32 klachten in 2010 en 1 in 2011 afgehandeld. Er zijn nog 3 klachten in behandeling.

De Klachtencommissie

De commissie heeft in 2010 23 klachtendossiers behandeld (2009: 27), waarvan er 1 is aangehouden en 22 klachten zijn afgedaan. Bureau Juridische Zaken is bij alle zittingen aanwezig geweest en heeft daar waar nodig een coachende en informerende rol vervuld.

De Nationale Ombudsman bracht in 2010 2 (2009: 5) openbare rapporten uit over (het optreden van) het korps. 2 rapporten zijn deels gegrond/ deels ongegrond verklaard. Voor de volledige rapporten wordt u verwezen naar de internetsite van De Nationale Ombudsman.

Jaarverslag klachten 2011

beslistermijnen van de WOB relatief kort zijn (maximaal 8 weken). Tegen besluiten inzake complexe WOB-verzoeken worden doorgaans alle beschikbare rechtsmiddelen (bezwaar, beroep, hoger beroep) ingesteld. In 2011 zijn 26 complexe WOB-verzoeken afgehandeld. (2010: 16).

8.5.2 Klachten

Aantallen en termijnen

In 2011 ontving het korps 300 klachtbrieven. In 2011 zijn 266 klachten afgedaan. Op 31 december 2011 waren er nog 70 dossiers in behandeling van de in 2011 ingediende klachten.

Het merendeel van de ingediende klachten gaat over Politieoptreden, gevolgd door Dienstverlening&Service, Geweldgebruik en Bevoegdheden. Een klacht kan meerdere elementen bevatten, dus het aantal elementen bij elkaar opgeteld, is niet het totaal aantal klachten. In totaal zijn er in 2011 122 klachten ingediend over gedragingen die hebben plaatsgevonden in district Arnhem Veluwezoom (AVZ). 95 zijn er afgehandeld en 27 zijn nog in behandeling. Er zijn 52 klachten ingediend over gedragingen die hebben plaatsgevonden in Rivierenland. 44 daarvan zijn afgehandeld en 8 zijn nog in behandeling.

Er zijn 74 klachten ingediend over gedragingen die hebben plaatsgevonden in district West Veluwe Vallei (WVV). 54 daarvan zijn afgehandeld en 20 zijn nog in behandeling.

Voor de Divisie Regionale taken zijn 22 klachten geregistreerd. Daarvan zijn er nog twee in behandeling.

8.5.3 De Klachtencommissie

De Klachtencommissie heeft in 2011 10 klachtendossiers behandeld (2010: 23). Dit is een aanzienlijke daling t.o.v. 2010. Bureau Juridische Zaken is bij alle zittingen aanwezig geweest en heeft daar waar nodig een coachende en informerende rol vervuld.

De Nationale Ombudsman bracht in 2011 6 (2010: 2) openbare rapporten uit over (het optreden van) het korps. 4 rapporten zijn deels gegrond / deels ongegrond verklaard, 1 klacht is nog in behandeling en 1 klacht is ongegrond verklaard. Voor de volledige rapporten wordt u verwezen naar de internetsite van De Nationale Ombudsman.