

Kabinet Korpsleiding

Postadres Postbus 400, 1544 ZG Zaandijk

Dhr. ██████████

Bezoekadres Guishof 1
ZaandijkPostbus 10591
1001 EN AMSTERDAM

Behandeld door: ██████████

Telefoon <0900-8844>

Fax ██████████

E-mail postbus@zaanstreek.politie.nl

Uw kenmerk wobverzoek oktober 20120011

Ons kenmerk 12ink08064

Datum 18-07-2012

Onderwerp Besluit

Bijlagen 1

Geachte ██████████,

Op 24 mei 2012 heeft u bij de politieregio Zaanstreek-Waterland een verzoek ingediend op grond van de Wet openbaarheid van bestuur.

In dit verzoek heeft u - kort samengevat - verzocht om verstrekking van documenten ten aanzien van discriminatoir- /etnisch handelen, optreden of op een andere manier functioneren van zowel individuele functionarissen als beleidsmatig handelen van het apparaat als geheel.

Omdat er van onze kant vragen waren over de reikwijdte van uw verzoek, is u door collega mevr. L. Pavijs van politie Kennemerland per mail verduidelijking gevraagd.

1. Uw verzoek ziet op een periode van de afgelopen vijf jaar;
2. Uw verzoek beperkt zich tot de uitvoering van de politietaak;
3. Uw verzoek ziet alleen op discriminatoir handelen door politieambtenaren of de organisatie als zodanig en niet op individuele gevallen. Het gaat u daarbij om, onderzoeken, evaluaties, etc. die zijn opgesteld naar aanleiding van specifieke incidenten, dat wil zeggen gevallen waarin mogelijk sprake is geweest van discriminatie of anderszins etnisch profileren door politieambtenaren;
4. Uw verzoek ziet op beleidsdocumenten, folders etc. ten aanzien van discriminatie/etnisch profileren, die zijn opgesteld naar aanleiding van specifieke incidenten (zie punt 3) in de relatie tussen politie en burger, dus niet om discriminatoire handelen van burgers onderling.

Na herhaalde zoekslagen hebben wij uiteindelijk vastgesteld dat ten aanzien van deze bestuurlijke aangelegenheid bijgaand jaarverslag 2007 bij ons korps berust. Daarin komen 2 gevallen als door u bedoeld aan de orde. Bijgaand ter informatie een afschrift van dit (al openbare) document.

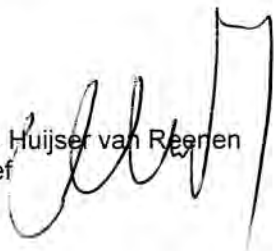
ZAW

In vertrouwen u hiermee van dienst te zijn, tekent,

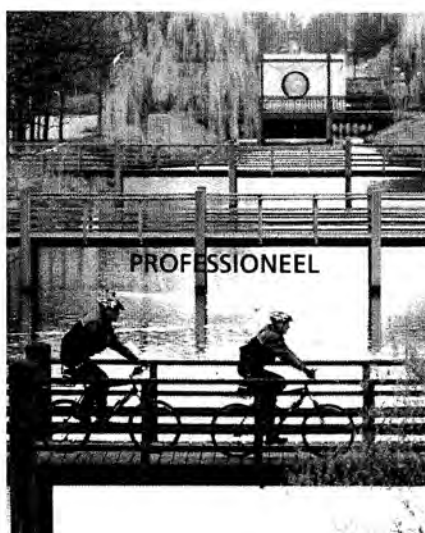
Hoogachtend,

De korpsbeheerder van de politieregio Zaanstreek-Waterland
namens deze,

G.H.P.K. Huijser van Reenen
korpschef



Mocht u het niet eens zijn met dit besluit, dan kunt u binnen zes weken na bekendmaking een bezwaarschrift indienen bij de korpsbeheerder van de politieregio t.a.v. de Interregionale Bezwaren Adviescommissie, Postbus 21 1800 AA Alkmaar.



Jaarverslag 2007

Klachtbemiddeling

Inhoudsopgave

1.	Inleiding.....	3
2.	Algemeen	4
3.	Ontwikkelingen in het verslagjaar 2007	5
4.	Resultaten	6
5.	Conclusie	9
	Bijlage 1.....	10
	CIJFERMATIGE WEERGAVE KLACHTEN 2007	10
	Bijlage 2.....	11
	SPECIFICATIE AARD VAN DE IN 2007 GEREgistREERDE KLACHTEN.....	11
	Bijlage 3.....	12
	OVERZICHT AANTAL KLACHTEN PER UNIT / WIJKTEAM / ONDERDEEL.....	12

1. Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag 2007 van de afdeling Klachtbemiddeling van de regiopolitie Zaanstreek - Waterland.

Volgens de Politiewet 1993 en de daaruit voortvloeiende Klachtenregeling Politie Zaanstreek - Waterland 2004 draagt de korpsbeheerder zorg voor de behandeling, de registratie en de publicatie van de ingediende klachten over gedragingen van ambtenaren van het regionale politiekorps Zaanstreek - Waterland.

De korpsbeheerder heeft deze taak, evenals de afdoening van klachten, gemandateerd aan de korpschef.

De korpschef wordt terzijde gestaan door een onafhankelijke klachtencommissie, benoemd door de korpsbeheerder, die de regie over de klachtenafhandeling voert en de korpsbeheerder adviseert over de afdoening van klachten welke niet door middel van overleg met de klager of bemiddeling kunnen worden afgehandeld.

De klachtencommissie wordt gevormd door drie onafhankelijke leden: een voorzitter, twee commissieleden en een secretaris. De secretaris is ondersteunend en geen lid van de commissie.

Naast de commissie zijn binnen het korps een klachtencoördinator (procedurebewaking en registratie) en twee klachtbemiddelaars (bemiddeling, onderzoek en overige afdoening) werkzaam.

Van de twee klachtbemiddelaars is één bemiddelaar fulltime en één bemiddelaar parttime belast met de afhandeling van klachten.

Beperkte administratieve ondersteuning werd geleverd door twee administratieve medewerkers van de afdeling Bijzondere Taken.

2. Algemeen

Klachten van burgers gaan meestal over dagelijkse zaken als onbegrip, misverstanden en irritaties. Wanneer politieambtenaren handelen vanuit hun bevoegdheden zoals verbaliseren, staande houden of aanhouden, zal er eerder sprake zijn van ongenoegen bij de burger dan tijdens hulpverleningssituaties. Van politieambtenaren wordt vaak een grote mate van professionaliteit gevraagd om in conflictsituaties een correcte houding te blijven bewaren. Dat mag van ze worden verwacht, daar zijn ze voor opgeleid.

Toch kan het voorkomen dat er in de veelvuldige dagelijkse contacten van mens tot mens soms iets misgaat. De burger moet dan de mogelijkheid hebben daarover zijn of haar ongenoegen te uiten. Derhalve is daarvoor de klachtenregeling politie Zaanstreek-Waterland in het leven geroepen.

In 2007 waren in totaal ongeveer 385.000 geregistreerde publiekscontacten (L.T.P., Bedijfs Processen Systeem, Tobias contacten en overige bekeuringssituaties). Die geregistreerde contacten, opgeteld bij de talloze niet geregistreerde contacten, hebben in 2007 geleid tot ongeveer 212 brieven van burgers.

Een groot deel daarvan handelde over de rechtmatigheid van bekeuringen of aanhoudingen en viel daardoor buiten de klachtenprocedure. Ook klachten, die snel telefonisch afgehandeld konden worden en klachten en meldingen, die via eenvoudige correspondentie konden worden afgedaan, bleven buiten de klachtenprocedure.

In totaal werden er van de ingekomen brieven 62 als overleg/bemiddelingsklacht geregistreerd (in 2006: 86 en in 2005:107)

Van de 62 klachten werden er 8 door de commissie behandeld en van advies voorzien.

De overige 150 brieven werden gerangschikt onder de categorieën correspondentie, verweer tegen bekeuring, brieven betrekking hebbende op zaken die nog in behandeling zijn bij justitie en overige zaken, zoals bijvoorbeeld schadeclaims en doorzendingen naar andere instanties (in 2006: 164 en in 2005: 169)

Op basis van voornoemde cijfers valt er een daling in het aantal klachten te constateren t.o.v. 2006 met ruim 15%. Een specifieke reden voor deze daling is niet aan te geven.

Omdat het uitgangspunt van de klachtenregeling onder meer is dat we willen leren van klachten, worden in beginsel alle uitingen van ongenoegen over politie optreden serieus genomen. Een ieder, die een klacht indient, ontvangt een reactie.

Die reactie kan variëren van een uitleg waarom een klacht niet in behandeling kan worden genomen tot een uitgebreid klachtonderzoek met een beoordeling van de korpsbeheerder.

3. Ontwikkelingen in het verslagjaar 2007

Klachtencommissie

In het jaarverslag 2007 van de klachtencommissie wordt in de conclusie aangegeven dat de samenwerking met de beide klachtbemiddelaars goed is verlopen.

Het feit dat veel klachten binnenkomen via klachtregistratieformulieren wijst volgens de commissie op bekendheid met de klachtenregeling binnen het korps.

De klachtencommissie spreekt uit dat zij de indruk heeft dat de klachtenregeling binnen het korps goed bekend is en dat de voorlichting hierover aan klagers ook een plaats heeft gekregen.

Interregionaal

Naar aanleiding van het document Visie op Interregionale Bestuurlijke en Juridische samenwerking binnen de politieregio's Noord Holland Noord, Zaanstreek-Waterland en Kennemerland hebben in het jaar 2007 enkele oriënterende gesprekken plaatsgevonden met de klachtcoördinatoren van de politieregio's Noord Holland Noord en Kennemerland met betrekking tot interregionale samenwerking op het gebied van klachten.

Na de eerdergenoemde gesprekken werd het vervolg traject vooralsnog opgeschort in verband met prioriteiten op andere werkterreinen .

Landelijk.

De Inspectie Openbare Orde en Veiligheid heeft een onderzoek gedaan naar de klachtbehandeling in de politiekorpsen. Uit het in januari 2007 verschenen rapport "Klagen staat vrij, een onderzoek naar de klachtbehandeling bij de politie" zijn een aantal aanbevelingen gedaan die door de Minister van Binnenlandse Zaken werden onderschreven.

Naar aanleiding van vorenstaande werden enkele landelijke bijeenkomsten van klachtcoördinatoren gehouden , waaruit een landelijk platform voor klachtcoördinatoren is ontstaan. Tevens zal worden gekeken naar de invoering van een landelijke eensluidende klachtenregeling en een landelijk eenduidig klachtregistratiesysteem. Vanuit de regio Zaanstreek-Waterland werden genoemde landelijke bijeenkomsten bijgewoond door de klachtbemiddelaar.

Nationale Ombudsman.

In april 2007 vond de jaarlijkse contactambtenarendag Nationale Ombudsman in Utrecht plaats.

Als thema van deze dag werd gekozen voor Buurtbemiddeling. Dit thema was mede ingegeven door de onder de politiekorpsen gehouden inventarisatie over de aanpak van burengeschillen. Een van de conclusies uit de inventarisatie: De ervaringen met buurtbemiddeling zijn overwegend positief.

Binnen de gemeente Zaanstad is reeds ongeveer vijf jaar sprake van buurtbemiddeling. In het jaar 2007 werd ongeveer 120 maal een beroep gedaan op buurtbemiddeling.

Binnen de gemeente Purmerend werd in het jaar 2007 met buurtbemiddeling met twee pilots gestart. Deze pilots waren succesvol zodat voor het jaar 2008 met buurtbemiddeling zal worden gestart in heel Purmerend.

In de overige gemeenten binnen de regio is het project buurtbemiddeling (nog) niet ingevoerd.

4. Resultaten

Aantal klachten

Het aantal ontvangen klachten dat in 2007 werd geregistreerd is in 2007 gedaald ten opzichte van het voorgaande jaar. (bijlage 1, tabel 1)

Het aantal overige ontvangen brieven dat in 2007 werd ontvangen daalde eveneens ten opzichte van het voorgaande jaar. (bijlage 1, tabel 2)

Een reden voor deze daling is niet aan te geven.

Een overzicht van de in 2007 binnengekomen klachten onderverdeeld naar unit, wijkteam of korpsonderdeel is weergegeven in bijlage 3.

Ontvankelijkheid

Veel brieven hebben betrekking op de rechtmatigheid van bekeuring of aanhoudingssituaties en vallen daardoor buiten de klachtenprocedure.

Ook klachten waarbij de gedraging van een politieambtenaar al langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden en klachten die anoniem zijn ingediend, worden als niet ontvankelijk aangemerkt.

Opschorten

Voor zover klachten betrekking hebben op een lopend strafrechtelijk onderzoek en waartoe een proces-verbaal / dossier bij justitie ter behandeling is ingediend, wordt de behandeling opgeschort totdat justitie cq de rechter een uitspraak heeft gedaan.

Na een dergelijke definitieve uitspraak kan klager zelf verzoeken om zijn klacht verder te behandelen.

Termijnen

De eerste klap is een daalder waard: dit gaat zeker op als het gaat om klachten. Een snelle (persoonlijke) reactie op een klachtbrief biedt de grootste kans op tevredenheid bij alle betrokkenen. Daarom wordt gestreefd naar een eerste (telefonisch) contact tussen klachtbemiddelaar en klager binnen twee weken na ontvangst van de klachtbrief en bemiddeling binnen 10 weken.

Over het algemeen konden de klachten in het jaar 2007 binnen de gestelde termijnen worden afgewikkeld.

Door met name de grotere hoeveelheid klachtbrieven, die in het tweede kwartaal van 2007 (zomer/vakantie periode) werd ontvangen, heeft ertoe geleid dat er vertraging in de afhandeling is ontstaan.

De kortste informele behandeling duurde 3 dagen (in 2006: 1 dag en in 2005: 1 dag), de langste informele behandeling duurde 123 dagen (in 2006: 107 dagen en in 2005: 125 dagen).

De kortste formele behandeling duurde 32 dagen (in 2006: 59 dagen en in 2005: 53 dagen), de langste formele behandeling duurde 150 dagen (in 2006: 110 dagen en in 2005: 113 dagen).

De verplichte hoorzittingen door de klachtencommissie, waarbij hoor en wederhoor bij zowel klager als beklaagde wordt toegepast, zijn mede de oorzaak dat de termijnen voor formele behandelingen langer zijn dan in het verleden.

Klachtonderdelen

In 2007 bleken de meeste overlegklachten te zijn ingediend over het onderwerp Bejegening (35).

De klachten over bejegening werden onderverdeeld in de subcategorieën Belediging (4), Intimidatie (15) en Uitlatingen (16).

Het onderwerp Uitvoering (23) komt op de tweede plaats.

De klachten over uitvoering werden onderverdeeld in de subcategorieën Niet optreden (16), Optreden disproportioneel (2), Rijgedrag (3), Veroorzaken schade (1) en Weigeren aangifte (1).

De onderwerpen Discriminatie (2) en Misbruik bevoegdheden (2) eindigden gelijk.

De klachten over discriminatie vielen onder de subcategorie Mondeling (2) en de klachten over Misbruik bevoegdheden vielen onder de subcategorie Aanhouding (2).

Zie verder bijlage 2.

Beoordeling van klachten

Van de 62 geregistreerde klachten werden er 8 formeel behandeld door de Commissie voor politiekklachten.

Van de overige in 2007 ingediende klachten werden er 50 informeel bemiddeld door de klachtbemiddelaars tot tevredenheid van klagers en waren er op 1-1-08 nog 4 klachten in behandeling.

Over de 8 door de Commissie voor politiekklachten afgehandelde klachten, waarbij een advies aan de korpsbeheerder werd uitgebracht, kwam de commissie in 5 gevallen tot het oordeel "behoorlijk", in twee gevallen tot het oordeel "niet behoorlijk" en in één zaak werd geen oordeel gegeven.

Van de 8 door de commissie behandelde en door de korpsbeheerder afgedane klachten werd het uitgebrachte oordeel ter kennis gebracht aan de betrokken politiemedewerkers, hun direct leidinggevenden en aan het betreffende unithoofd.

Van het afrondend gesprek tussen leidinggevende en beklagde werd een kort verslag aangaande de reactie van beklagde opgenomen en middels een klachten retourformulier teruggemeld aan de commissie voor politiekklachten.

Effecten van de klachtenprocedure

De doelstellingen van de nieuwe klachtenregeling zijn ongewijzigd:

- versterking van de legitimiteit van het politiewerk;
- het verhogen van de kwaliteit van het politieoptreden;
- het verbeteren van de relatie tussen de burger en het regionale politiekorps.

Het vertrouwen van burgers in de politie kan worden vergroot door hen in de gelegenheid te stellen kritiek te uiten en deze uitingen van ongenoegen serieus te nemen. In veel gevallen is niet het oordeel op de klacht van belang, maar de manier waarop deze behandeld wordt. Daarom wordt zoveel mogelijk gestreefd naar tevredenheid van de klager door te luisteren, vragen te beantwoorden en waar mogelijk te bemiddelen tussen klager en medewerkers van de organisatie.

Om van klachten te kunnen leren is het van belang dat medewerkers open staan voor klachten. De klachtbemiddelaars dragen hieraan in belangrijke mate bij door de manier waarop zij met beklagde medewerkers omgaan: met begrip maar zonder partij te kiezen voor klager of beklagde.

Tevens werd in 2007 begonnen met het onder de aandacht brengen van de klachtenregeling en de klachtenprocedure bij groepen instromers in ons korps.

Aanbevelingen Commissie voor politiekklachten

Bij de klachten, die in 2007 werden ingediend, kwam één aandachtspunt naar voren waarvoor de commissie de aandacht vraagt.

- Het, volgens klagers, zonder noodzaak te hard rijden, verkeerd inhalen of door rood licht rijden met een herkenbaar dienstvoertuig, blijft een punt van aandacht. Ondanks de extra aandacht hiervoor in het korps komen er toch nog regelmatig dergelijke klachten binnen. Het is vaak voor burgers niet duidelijk wanneer wel en wanneer niet een reden aanwezig is om de normale verkeersregels te overtreden. Daarom is zorgvuldig omgaan met de voorschriften van groot belang.
- Verder was de verscheidenheid van de klachten groot. Er was voor de commissie geen aanleiding om hierover aanbevelingen te doen.
- Uit reacties van de Nationale Ombudsman bleken geen omissies van de zijde van het politiekorps Zaanstreek - Waterland die om structurele verbetering vragen.
- De commissie beveelt aan door te gaan op de ingeslagen weg, waarbij zij vraagt ook aan nieuwe collega's de klachtenregeling voldoende bekend te maken en aanbevelingen van zowel klachtenbemiddelaars als commissie binnen het korps bekend te maken.

De Nationale Ombudsman

Indien een klager het niet eens is met het oordeel en de beslissing van de korpsbeheerder over zijn klacht dan bestaat de mogelijkheid om zich binnen een jaar te wenden tot de Nationale Ombudsman met het verzoek een onderzoek in te stellen.

De Nationale Ombudsman heeft in 2007 in twee gevallen aangaande de politieregio Zaanstreek-Waterland een rapport uitgebracht.

- Eén klacht, uit 2005, handelde over onduidelijkheid over de vraag of en op welke wijze de op de computer van de verdachte/klager aangetroffen digitale gegevens, die mogelijk konden dienen als bewijsmateriaal, opgeslagen zijn geweest en om welke reden die gegevens zijn vernietigd. De klacht werd gegrond verklaard.
- Eén klacht, uit 2006, handelde over het geweld dat politieambtenaren zouden hebben toegepast bij de aanhouding van verdachte/klager tijdens een alcoholcontrole en hem zouden hebben geboeid. Deze klacht werd alleen gegrond verklaard voor het overtreden van de termijnen, ondanks dat dit in overleg met klager was gebeurd en klager zelf pas na maanden de klacht had ingediend. Voor wat betreft de inhoudelijke klacht werd deze volledig ongegrond verklaard.

Eén klacht werd door de Nationale Ombudsman niet in behandeling genomen aangezien het oordeel van de korpsbeheerder zeer duidelijk en goed onderbouwd was. De Nationale Ombudsman heeft klager van de bevindingen en het niet in onderzoek nemen van de klacht op de hoogte gebracht

5. Conclusie

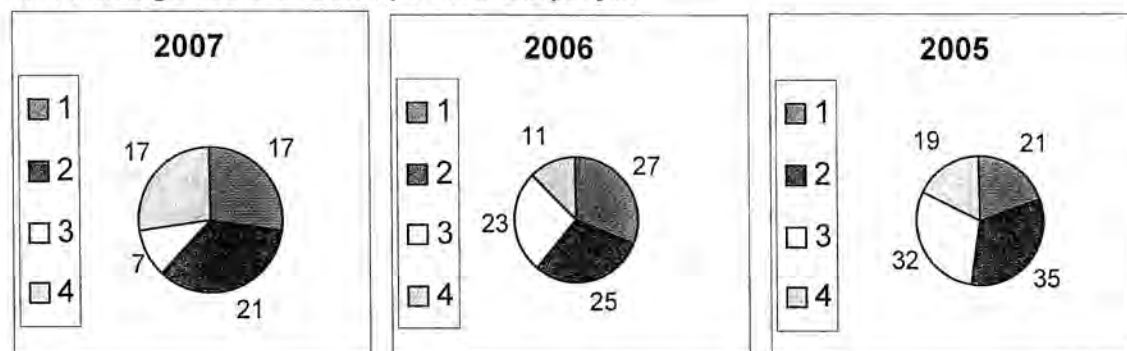
Het uitgangspunt bij de klachtbehandeling in de politieregio Zaanstreek-Waterland is het centraal stellen van de burgers in de regio en daarbuiten.

- Klachten van burgers over gedragingen van politieambtenaren van de regio Zaanstreek-Waterland worden in veel gevallen opgevat als leermomenten. Door terugkoppeling van de uitkomsten van behandelde klachten naar de politieambtenaren over wie geklaagd is en hun leidinggevenden wordt gestreefd naar het bewust maken van de gevolgen van het handelen voor de burger.
- Het aantal klachten en brieven is in 2007 ten opzichte van het jaar 2006 gedaald met ongeveer 15%. Een reden voor deze daling is niet aan te geven. Binnen de regio Zaanstreek-Waterland valt op dat met name gedurende de zomerperiode de meeste klachtbrieven worden ontvangen. Ook hiervoor is geen duidelijke reden aan te geven.
- De meeste klachten in 2007 betroffen het aspect bejegening. De meeste klachten in deze rubriek komen van burgers die de bejegening door de politie als onfatsoenlijk ervaren. Hoewel dit vaak een subjectief gegeven is, blijft de wijze waarop de politie met het publiek omgaat een punt van aandacht.
- Daarnaast kwamen in 2007 de klachten in de rubriek uitvoering nog veelvuldig voor, ondanks de duidelijke daling ten opzichte van het jaar 2006. Hierbij betrof het met name klachten omtrent het niet nakomen van afspraken (bv. beloften om terug te bellen), het niet ingaan op hulp verzoeken van burgers en het niet informeren van burgers over de verloop van een politieonderzoek.
- De wijze waarop klachten bij de politie Zaanstreek-Waterland binnenkomen, zowel per klachtformulier, per brief of per mail, duidt erop dat de inwoners bekend zijn met de klachtenregeling binnen de politieregio Zaanstreek-Waterland.

Bijlage 1

Tabel 1

Overzicht ingediende klachten per kwartaal per jaar



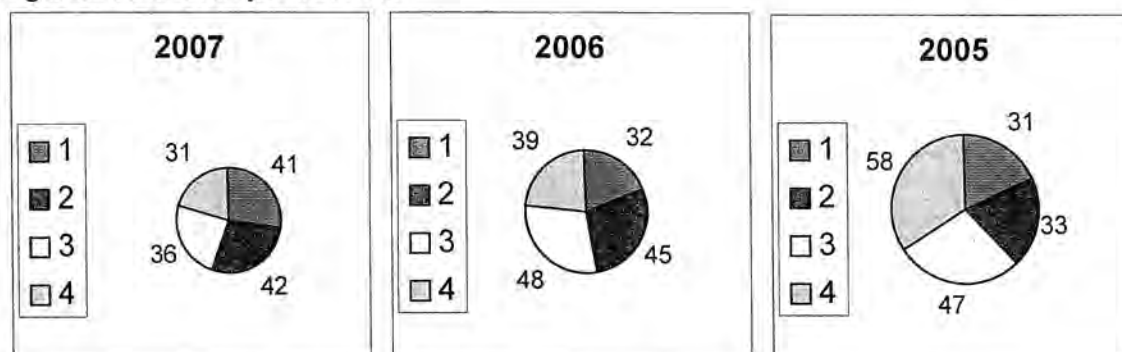
- 1^e kwartaal
- 2^e kwartaal
- 3^e kwartaal
- 4^e kwartaal

Aantal klachten per jaar

Het totale aantal ingediende klachten in 2007 bedraagt 62. Aan het einde van het jaar zijn er nog 4 klachten in behandeling bij de politie.

Tabel 2

Ingediende brieven per kwartaal



- 1^e kwartaal
- 2^e kwartaal
- 3^e kwartaal
- 4^e kwartaal

Bovenstaande brieven hebben onder andere te maken met verweer tegen een bekeuring; zaken waarvan een proces-verbaal/dossier is opgemaakt en ter behandeling bij Justitie liggen; zaken die een schadeclaim inhouden en zaken die op eenvoudige wijze met een korte schriftelijke of telefonische reactie tot tevredenheid van klagers konden worden afgehandeld.

Bijlage 2

SPECIFICATIE AARD VAN DE IN 2007 GEREgistREERDE KLACHTEN

	2007	2006	2005
Bejegening	35	22	35
Belediging	4		1
Intimidatie	15	6	4
Uitlatingen	16	16	30
Uitvoering	23	56	66
Niet optreden	16	22	27
Optreden disproportioneel	2	13	16
Veroorzaken schade	1	3	
Weigeren aangifte/niet correct opnemen	1	4	10
Naam/legitimatie weigeren		2	3
Rijgedrag	3	12	10
Discriminatie	2	4	-
Mondeling	2	3	
Overig		1	-
Geweld	-	-	4
Fysiek geweld			3
Schade			1
Misbruik bevoegdheden	2	4	2
Aanhouding	2	1	-
Gebruik handboeien		-	-
Overig misbruik bevoegdheden		1	-
Uitoefening dwangmiddelen		1	2
Verbaliseren		1	-

De formeel behandelde klachten werden vooraf gegaan door een bemiddelingstraject.

Bijlage 3

OVERZICHT AANTAL KLACHTEN PER UNIT / WIJKTEAM / ONDERDEEL

Unit Zaanstreek Zuid	19	wijkteam Landsmeer	4
		wijkteam Zaandam centrum	8
		wijkteam Zaandam Zuid-oost	7
Unit Zaanstreek Noord	5	wijkteam Koog Zaanwijk	2
		wijkteam Zaandam nieuw-west	1
		wijkteam Krommenie-Assendelft	1
		wijkteam onbekend	1
Unit Purmerend	18	wijkteam Purmerend Purmer	6
		wijkteam Purmerend centrum	4
		wijkteam Purmerend Overwhere	3
		wijkteam onbekend	5
Unit Waterland	4	wijkteam Volendam	2
		wijkteam Waterland	1
		wijkteam Beemster	1
Surveillantenpool	5		
Meld en Service centrum	4		
Verkeershandhaving	5		
Unit Ondersteunende Taken	1		
Sectie Specialistische Taken	1		