

Van FAJB van der Veeke (TC VIK)
Aan H.Visser (Politiechef ZWB)
Onderwerp Klachtbehandeling 2015
Datum 15 juni 2016
Status Informatief
Versie Eindversie
Laatste wijziging 12 juli 2016.

Klachtbehandeling 2015

• Inleiding.

In deze nota wordt stilgestaan bij de klachtbehandeling in het jaar 2015.

- A. Er zal kort worden ingegaan op het onderscheid tussen afwerking in de 1e en 2e fase (informeel – formeel)
- B. In de tweede paragraaf vergelijken we de cijfers van 2013, 2014 en 2015 met elkaar.
- C. In deze paragraaf duiden we de top 5 klacht(sub)rubrieken en geven een toelichting.
- D. Ontwikkelingen

(A) Klachtbehandeling.

In de uitvoeringsregeling klachtbehandeling politie 2013 is een klacht gedefinieerd als:
"iedere uiting van ongenoegen gericht tegen een concrete gedraging van een ambtenaar van politie"

Het doel van klachtbehandeling is drieledig:

- (1) herstel van vertrouwen van de burger in de politie
- (2) het lerend vermogen van de politie versterken
- (3) het imago van de politie verbeteren

Een klacht is niet gericht op rechtsgevolg, zoals het straffen van de desbetreffende ambtenaar, het inwilligen van (schade)claims, het niet willen betalen van een bekeuring of het niet eens zijn met bepaald beleid. In deze gevallen wordt doorverwezen naar bijvoorbeeld het CJIB, OM, het desbetreffende bestuursorgaan etc.

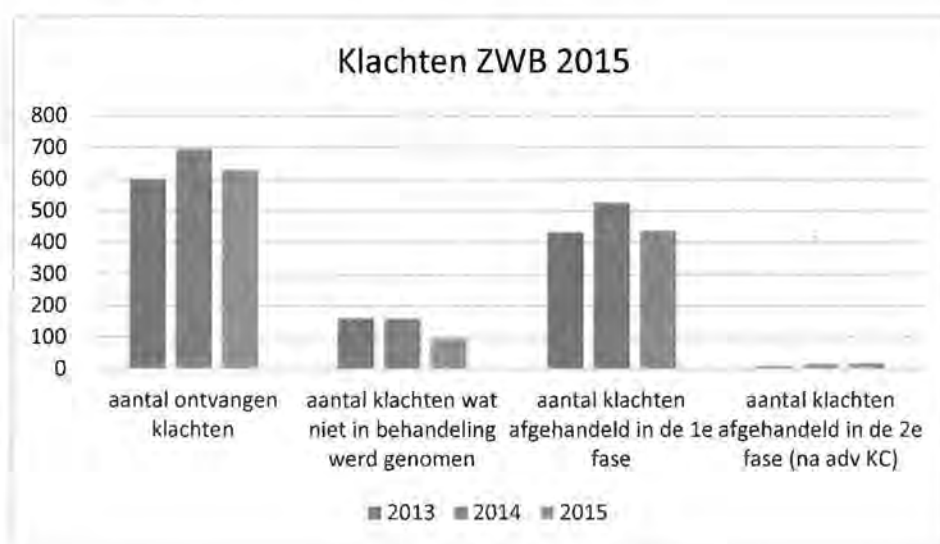
De klachtbehandeling kent een 1e en een 2e fase. In de 1e fase, ook wel informele fase genoemd, is de behandeling gericht op bemiddeling. In de 2^{de}, zgn formele fase, wordt het standpunt van de organisatie door de politiechef (PC) geformuleerd na advies te hebben ingewonnen van de klachtencommissie, de burgemeester en het Openbaar Ministerie. De burgemeesters en het OM maken slechts incidenteel gebruik van de mogelijkheid om de PC van advies te voorzien.

Het OM heeft in het verleden kenbaar gemaakt geen gebruik van deze mogelijkheid te maken, tenzij...

De afgelopen jaren is een trend waarneembaar dat klagers zich steeds vaker en sneller tot de Nationale Ombudsman (NOM) richten. In nagenoeg alle gevallen dat dit gebeurt verwijst de NOM de klager terug naar de eenheid om daar eerst klachtbehandeling te laten plaatsvinden. In sommige gevallen geeft de NOM al direct een advies mee hoe met de klacht om te gaan.

De doorstap naar een formele behandeling (fase 2) is in 2015, 20 keer gedaan. Dat is in 3,2% van de gevallen. In 2013 was dat 12 keer en in 2014 17 keer. In alle gevallen heeft de klachtencommissie advies uitgebracht aan de politiechef.

(B) Vergelijking 2013, 2014 en 2015.



Wat opvalt:

- (1) Het aantal klachten in 2015 (630) is nagenoeg gelijk aan het gemiddelde van de afgelopen drie jaren (641).
 Net als in 2014 wordt ongeveer 80 – 90% van de klachten ingediend door gebruik te maken van een "klachtformulier", dat te vinden is op de website Politie.nl.
 Burgers uiten hun onvrede, o.a. over overheidsoptreden, vaak via social media. Tot op dit moment volgt de Nationale Politie deze uitingen niet structureel en beschouwt dat soort uitingen ook niet als klacht.
- (2) In 2015 is er een substantiële afname van het aantal niet in behandeling genomen klachten. In 2015 bedroeg dit 15% van het totaal aantal klachten, in 2013 was dat 27% en in 2014 23%. De reden van deze afname is niet duidelijk.
 Voorbeelden van klachten die niet in behandeling worden genomen zijn:
 - Conform Algemene Wet Bestuursrecht (AWB) bijvoorbeeld omdat zaak nog onder de rechter is;
 - Ander bezwaar mogelijk is bijvoorbeeld bij CJIB (Centraal Justitieel Incasso Bureau)
 - Klacht van geringe betekenis. Klager vindt bijvoorbeeld dat de politie zonder enige reden teveel door de straat rijdt waar klager woonachtig is;
 - Als de gedraging waarover geklaagd wordt ouder is dan 1 jaar dan hoeft de klacht niet in behandeling worden genomen.
- (3) In 2015 werd 3,2% van het aantal ontvangen klachten formeel afgewerkt. Dit percentage was in 2014 2,5 % en in 2013 2%.

« waakzaam en dienstbaar »

• **(C) Top 5 Klachten.**

2015

Top 5 Klachtrubrieken (meest voorkomend)	Subrubriek	Aantal klachtelementen
1. Politieoptreden	Bejegening/houding/gedrag	138
2. Politieoptreden	Geen of onvoldoende actie	58
3. Politieoptreden	Onjuiste actie	56
4. Dienstverlening & service	Informatieverstrekking	45
5. Politieoptreden	Verkeersgedrag	34

2014

Top 5 Klachtrubrieken (meest voorkomend)	Subrubriek	Aantal klachtelementen
1. Politieoptreden	Bejegening/houding/gedrag	114
2. Politieoptreden	Onjuiste actie	100
3. Politieoptreden	Afspraken niet nakomen	69
4. Politieoptreden	Geen of onvoldoende actie	67
5. Dienstverlening & Service	Informatieverstrekking	47

2013

Top 5 Klachtrubrieken (meest voorkomend)	Subrubriek	Aantal klachtelementen
1. Politieoptreden	Bejegening/houding/gedrag	115
2. Politieoptreden	Geen of onvoldoende actie	108
3. Politieoptreden	Onjuiste actie	103
4. Dienstverlening & service	Informatieverstrekking	68
5. Politieoptreden	Afspraken niet nakomen	45

Toelichting: Per klacht kunnen er meerdere klachtrubrieken onderscheiden worden en dus ook beoordeeld worden. Als uitgangspunt wordt in de beoordeling vaak de klachtbrief gebruikt voor de rubricering; in de loop van de klachtbehandeling worden nuances aangebracht (hoor en wederhoor). Echter, in het registratiesysteem blijft de ingevoerde rubricering (doorgaans) staan. Verder is het goed te beseffen dat de verschillende rubrieken elkaar hier en daar overlappen.

De (sub)rubricering is conform landelijk model. Het is moeilijk om duiding te geven aan de bovenstaande cijfers. Een nieuw landelijk registratiesysteem moet het in de nabije toekomst mogelijk maken actualiteit en trends beter te duiden (zie ook onder D: Ontwikkelingen).

Het aantal klachten in 2015 is zoals eerder beschreven t.o.v. 2013 en 2014 stabiel te noemen. Opvallend is wel dat bij nagenoeg alle rubrieken binnen de Top 5, m.u.v. bejegening / houding en gedrag, het aantal klachten substantieel afneemt. De overige klachten zijn dus gelijkmatiger verdeelt over de diverse (sub)rubrieken dan voorgaande jaren.

In bovenstaande overzichten staat in 2015 de subrubriek Verkeersgedrag op de 5^{de} plaats. Deze subrubriek had in 2013 en 2014 geen plaats in de Top 5. Het aantal klachten op dit gebied bedroeg in 2013 en 2014 respectievelijk 40 en 30. Conclusie is dat 2015 met 34 klachten nagenoeg het gemiddelde scoort van de twee voorgaande jaren. Dit past in het eerder beschreven beeld.

1. Politieoptreden: Bejegening/houding/gedrag

- Een groot aantal klachten is weggeschreven onder deze rubricering. In veel klachten wordt geschreven over onfatsoenlijk, brutaal, intimiderend, autoritair of arrogant gedrag van politiemedewerkers.
Uit gesprekken met politiemedewerkers blijkt dat zij in die klachten vaak vinden dat klagers onbehoorlijk gedrag hebben vertoond en dat dit uiteraard niet beschreven is. Veel klagers zijn tevreden als hun vervelende gevoel wordt overgebracht aan de betrokken politie- medewerker(s).
- Deze rubricering komt vaak voor bij bekeuringsituaties, waarbij de klager ten eerste ontevreden is over de uitgeschreven bekeuring en ten tweede ontevreden is over de bejegening en/of houding en/of gedrag van desbetreffende politiemedewerker. Opgemerkt wordt dat het ontevreden zijn over de uitgeschreven bekeuring niet behandeld wordt (andere bezwaarprocedure (CJIB/CVOM) mogelijk). Wel wordt het schrijven met een klachtrubricering geregistreerd.
- Ook in klachten waarbij sprake is van een langstlepend conflict, waarbij hulp van politiemedewerkers wordt ingeroepen zonder dat deze collega's direct oplossend kunnen optreden, omdat bijv verantwoordelijkheid vooral bij andere instanties dan politie ligt, is deze rubricering vaak van toepassing.
- Met 138 klachten in 2015 is de toename op dit gebied ongeveer 20%. Door de zeer grote diversiteit onder deze rubricering is het nauwelijks te duiden waardoor deze toename is ontstaan. Veelal is er sprake van leercasussen op individueel niveau.

2. Politieoptreden: Geen of onvoldoende actie

- In politiewerk is vaak sprake van een interne ketensamenwerking. De één is afhankelijk van het product van de ander. Het totaal product van begin tot einde is daarmee vaak niet aan één medewerker / één afdeling verbonden. De overdrachtsmomenten blijken in de praktijk erg kwetsbaar te zijn. De volgende schakel in de keten is te vaak onvoldoende geïnformeerd, krijgt maar een deel van het tussentijdse product overgedragen, ontvangt het product te laat etc. Ondertussen is het voor de betrokken burger onvoldoende duidelijk wat er met zijn zaak gebeurt. Informatie naar hem / haar blijft uit en de klacht is geboren.
- Hier zit doorgaans een samenhang met de klachtrubricering "Dienstverlening & Service": informatieverstrekking en "Politieoptreden" (afspraken niet nakomen).

Praktijkvoorbeeld: **Schakel W&O - basisteam**

Aangifte → in daarvoor bestemde bak → 1e beoordeling → W&O → onderzoek → coördinatie op politiemedewerker → pakt niet op vanwege langdurig ziek zijn/ veel werkafdoening etc → wordt niet (terug)opgepakt door leidinggevende / W&O en dus niet op andere politiemedewerker gecoördineerd → aangever blijft van informatie verstoken.

- De dalende trend met betrekking tot deze klacht zet zich voort. Het aantal klachten op dit gebied (58) is t.o.v. 2013 nagenoeg gehalveerd. Dit wordt geduid als een positieve ontwikkeling, er wordt meer vanuit de optiek van de burgers gehandeld.

3. Politieoptreden: Onjuiste actie

- Het klachtelement "Onjuiste actie" wordt ook gebruikt in een klacht over bv een bekeuring. Dus naast de rubricering onder 1 wordt/kan deze rubricering als 2e rubricering ingebracht worden in een klachtbehandeling;
- Deze rubricering komt geregeld voor in combinatie met politieoptreden: bejegening/houding/gedrag EN politieoptreden: geen of onvoldoende actie;

4. Dienstverlening & Service: informatieverstrekking

- Onder deze rubricering worden veel klachten geplaatst tegen medewerkers van het Regionaal Service Centrum (voorheen Intake en Service). Gezien de rubriek en de aard van hun werkzaamheden is dit ook niet verwonderlijk. Deze problematiek is al eerder onderkend en daar is mede op initiatief van de klachtbehandelaars binnen VIK, door de leiding van RSC al actie in ondernomen door de opgenomen gesprekken terug te luisteren en met elkaar in gesprek te zijn over de leeraspecten van het gesprek.
- Veel van deze rubriek is ook terug te vinden onder (2) Geen of onvoldoende actie.
- In 2015 waren er 45 klachten, dat is een afname met 33% t.o.v. 2013.

5. Politieoptreden: Verkeersgedrag

Hieronder vallen de klachten die betrekking hebben op het verkeersgedrag van politieambtenaren. Voorbeelden van klachten op dit gebied zijn:

- Te hard rijden politievoertuig;
- Geen richting aangeven politievoertuig;
- Verkeerd geparkeerd staan politievoertuig;
- Gebruik van optische signalen zonder gebruik te maken van geluidssignalen

In het algemeen worden klachten van deze aard beantwoord met een schriftelijke reactie. In deze brief staat o.a. de ontheffing voor politievoertuigen beschreven. In de brief is verder opgenomen dat klager binnen 14 dagen na ontvangst van de brief in contact kan treden met de klachtbehandelaar om te bezien of eventuele verdere klachtbehandeling toch wenselijk is. In 2015 is er door de politie via intranet extra aandacht besteed aan dit onderwerp bij de eigen medewerkers, gericht op bewustwording van het effect van eigen gedrag op de omgeving.

(D) Ontwikkelingen.

Op 1 december 2015 is er een nieuw landelijk registratiesysteem voor klachten in gebruik genomen (Documentum). Dat gaat er voor zorgen dat klachten in het land op eenduidige wijze worden geregistreerd.

Door dit landelijke systeem en eenduidige registratie moeten bijvoorbeeld trends rondom actuele thema's sneller te duiden zijn.

Ook gaat dit systeem helpen om per district, team nog meer inzicht te geven over de aard van de ontvangen klachten en trends. Tijdens periodiek overleg met de sectorhoofden is met name het leeraspect van klachten onderwerp van gesprek. Sommige onderwerpen lenen zich voor een aanpak op landelijk / eenheidsniveau terwijl andere juist op individueel niveau plaatsvinden. Onderwerpen die op eenheidsniveau aandacht hebben gehad zijn o.a. de verplichting om een aangifte op te nemen, verkeersgedrag en het als politieambtenaar op verzoek verstrekken van gegevens, zoals je naam en dienstnummer.

- Regelmatig blijkt dat beklaagden (politieambtenaren tegen wie de klacht is gericht) het idee hebben dat klachtbehandeling gevolgen kan hebben voor bijvoorbeeld hun carrière etc. Om hen duidelijk te maken dat klachtbehandeling vooral gericht is op leren en herstel van vertrouwen is er landelijk een brochure ontwikkeld die elke beklaagde via zijn leidinggevende ontvangt. Deze brochure moet de beklaagde inzicht geven in de procedure, zijn positie en vooral ook het doel van de klachtbehandeling.