

# Inspectiebericht

## Inhoud

- 1** Kwaliteit klachtbehandeling kan beter door één landelijke regeling én uniform registratiesysteem
- 4** Klachten worden in Amsterdam al sinds 80-er jaren door commissie behandeld
- 8** Het serieus behandelen van klachten door de politie is voor de burger belangrijker dan gelijk krijgen!
- 10** Hoe meer klachten, hoe meer kansen voor verbeteringen!
- 13** Juridische onderbouwing onmisbaar bij professionele klachtbehandeling
- 15** Uniforme klachtenregistratie is startpunt van interregionale afstemming Zes Zuid



## Klagen staat vrij

## Onderzoek klachtbehandeling bij de politie

Na een uitgebreid onderzoek van de Inspectie Openbare Orde en Veiligheid doet de Inspectie een aantal aanbevelingen waarmee de kwaliteit van de klachtbehandeling kan worden verbeterd. Hoewel de korpsen ieder op eigen wijze serieus blijken om te gaan met de klachten van burgers, vindt de Inspectie het wenselijk dat er één landelijk uniforme klachtenregeling voor de korpsen wordt opgesteld. Een andere belangrijke aanbeveling is om op korte termijn ook een uniform klachtenregistratiesysteem te ontwikkelen. Over de dagelijkse praktijk staan in dit Inspectiebericht interviews met vijf politiekorpsen.

## BURGERVRIENDELIJK?

De Inspectie Openbare Orde en Veiligheid heeft een onderzoek gedaan naar de klachtbehandeling in de politiekorpsen nu sinds 1 maart 2004 de Algemene wet bestuursrecht (Awb) daarop van toepassing is. Er is vooral gekeken naar de burger-vriendelijkheid van de klachtbehandeling en de naleving van de wettelijke bepalingen. Ook bekeek de Inspectie in hoeverre de 26 politiekorpsen gebruikmaken van de modelregeling van het Nederlands Politie Instituut (NPI) uit 2003. Het doel van dit onderzoek is om de korpsen - waar nodig - te stimuleren om de klachtbehandeling in de korpsen, op de onderzochte onderdelen, te verbeteren. Bij het onderzoek keek de Inspectie vooral hoe burgersvriendelijk de 26 korpsen omgaan met klachten van burgers over het optreden van politie-medewerkers.

## VIJF KORPSSEN

In dit Inspectiebericht worden klachten-coördinatoren geïnterviewd over de huidige dagelijkse praktijk. De korpsen Amsterdam-Amstelland, Drenthe, Utrecht, Midden- en West-Brabant en het KLPD scoorden naar de opvatting van de Inspectie positief op de aspecten:

- publieksvriendelijke informatie over de klachtprocedure;
- duidelijke opbouw van de klachten-regeling en het uitschrijven van wets-artikelen;
- publicatie van klachten, het omgaan met leermomenten en het nemen van maatregelen.

**IEDERE LERENDE ORGANISATIE  
WEET DAT HET INGAAN OP  
KLACHTEN KANSEN BIEDT OM  
DE KWALITEIT VAN HET WERK  
TE VERBETEREN.**

klachtbehandeling. Om medewerkers klantgericht te laten werken is het nodig dat de top van de organisatie volledig achter de klacht-behandeling staat. Iedere klacht is een kans om de kwaliteit van de politie te verbeteren. In de hele organisatie moeten medewerkers gericht zijn op het willen verbeteren en openstaan voor kritiek. Vooral de oorzaak van de klachten zou centraal moeten staan en niet de symptomen. Vandaar dat het belangrijk is gegevens over klachten te verzamelen, deze te analyseren en te vertalen naar managementinformatie. Als de burger reden tot klagen heeft, moet de politie op haar gedrag kunnen worden aangesproken. De politie moet goed uitleggen wat ze doet en waarom. Bij de behandeling van de klacht kan ook in begrijpelijk Nederlands worden verteld wat de politie wel of niet volgens de wet mag. Niet alle burgers zijn daar namelijk van op de hoogte. Bij klachtbehandeling is het in stand houden of herstellen van een goede relatie tussen politie en burger belangrijk.

## KLAGEN STAAT VRIJ

Het volledige rapport 'Klagen staat vrij, een onderzoek naar de klachtbehandeling bij de politie' is te vinden op [www.ioov.nl](http://www.ioov.nl) en is ook op te vragen bij de Inspectie telefoonnummer 070 426 62 61.

## GOEDE KLACHTBEHANDELING BELANGRIJK

Net als bij het bedrijfsleven wordt bij de politie steeds meer ingezien dat klachtbehandeling een belangrijke kans biedt om de kwaliteit van de organisatie te verbeteren. Nog niet zo lang geleden vonden organisaties het eigenlijk alleen maar lastig om klachten te krijgen en die dan ook nog te moeten behandelen. Tegenwoordig wordt erkend dat het voor iedere organisatie juist goed is om het klanten makkelijker te maken om klachten in te dienen. Dat besef is ook bij de politie doorgedrongen en wordt steeds beter in praktijk gebracht. Ieder korps heeft een klachtencoördinator en er wordt veel energie gestoken in

## KLACHTEN ALTIJD SERIEUS NEMEN

Uit de interviews met de vijf klachten-coördinatoren blijkt het voor het merendeel van de klagers belangrijk te zijn dat hun klacht serieus door de politie wordt behandeld. Na afhandeling van de klacht is het ook belangrijk dat de politie de burger laat weten wat zij eventueel heeft geleerd van de klacht en welke maatregelen er zijn of worden genomen om de kwaliteit van het politiewerk te verbeteren.

## CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

Uitgebreide conclusies en aanbevelingen staan in het rapport 'Klagen staat vrij, een onderzoek naar de klachtbehandeling bij de politie'. Kort samengevat zijn hier de conclusies en aanbevelingen van de Inspectie OOV:



De interviews met vijf korpsen vonden plaats in november/december 2006 – nog voordat het definitieve rapport van de Inspectie uitkwam. De geïnterviewden hadden op dat moment dus nog geen kennis van de conclusies en aanbevelingen van de Inspectie OOV.

### Indienen van klachten

- In het algemeen gaan de korpsen op een serieuze manier om met klachten van burgers.
- Een landelijk uniforme klachtenregeling is gewenst vanuit het oogpunt van rechtsgelijkheid en herkenbaarheid. In begrijpelijke taal moet de burger daarin kunnen lezen wat de wet heeft geregeld.
- Niet alle korpsen publiceren de klachtenregeling op een voor burgers toegankelijke wijze. Publicatie op internet en het beschikbaar stellen van folders is gewenst.

### Registratie

- Het is belangrijk dat op korte termijn een landelijk uniform registratiesysteem wordt ontwikkeld met gebruikmaking van de ervaring bij de korpsen.

### Schriftelijk contact met klager

- Alle korpsen sturen een ontvangstbevestiging van de ingediende klacht. Dit gebeurt binnen uiteenlopende termijnen: van twee werkdagen tot veertien dagen.
- De meeste politiekorpsen voldoen niet volledig aan het wettelijk voorschrift dat de klager in kennis moet worden gesteld van de bevindingen van het onderzoek, het oordeel van de korpsbeheerder, de conclusies van de korpsbeheerder, informatie over de mogelijkheid een verzoekschrift in te dienen bij de Nationale ombudsman en binnen welke termijn dat moet gebeuren.
- Weinig korpsen onderzoeken de tevredenheid van de klager en/of beklaagde. De Inspectie vindt dat korpsen gebaat kunnen zijn bij het verzamelen van informatie over de tevredenheid van het verloop van de klachtbehandeling in het korps. Voorwaarde is dan wel dat de resultaten van dat onderzoek worden geanalyseerd en er maatregelen worden genomen om verbeteringen te realiseren.

### Klachtencommissie

- De leden van de klachtencommissie moeten onafhankelijk zijn. De Inspectie geeft er de voorkeur aan om niet meer

dan één voormalig leidinggevende van de politie zitting te laten hebben in de commissie. Ook het feit dat in vijf korpsen de secretaris van de klachtencommissie tevens klachtencoördinator is binnen het korps, kan de indruk wekken dat er sprake is van belangenverstrengeling.

- De Inspectie constateert dat de klachtencommissies bij de behandeling en advisering nog onvoldoende aandacht besteden aan de vraag in hoeverre bepaalde klachten wijzen op structurele tekortkomingen in het functioneren van de politie en de middelen om deze tekortkomingen op te heffen. Met nadruk wordt geadviseerd de commissies hierop te wijzen.

### Klachtbehandeling

- Alle korpsen hanteren in de klachtenregeling de mogelijkheid om eerst in de klacht te bemiddelen (de informele fase). Als de klacht naar tevredenheid van de klager kan worden behandeld, wordt de klacht niet naar de klachtencommissie gestuurd. De verantwoordelijkheid voor de klachtbehandeling wordt neergelegd bij de lijnchef, die vaak de behandeling overdraagt aan een medewerker. De Inspectie vindt het aan te raden in de klachtenregeling op te nemen dat de klachtbehandelaar niet (direct of indirect) betrokken mag zijn bij de gedragingen waar de klacht betrekking op heeft. Dit is vooral belangrijk voor een transparante werkwijze naar de klagende burger.
- Hoewel het niet wettelijk is geregeld, adviseert de Inspectie in de klachtenregeling ook de mogelijkheid voor de burger en beklaagde op te nemen om zich te laten bijstaan.
- Eveneens uit het oogpunt van transparantie raadt de Inspectie aan een kopie van het verslag van het horen van klager en beklaagde naar deze beide partijen te sturen.
- Raadzaam is het om in pilots meer ervaring op te doen met mediation in de bemiddelingsfase. Het aantal klachten

dat doorgestuurd wordt naar de klachtencommissie kan hierdoor afnemen. De druk op de commissie en de doorlooptijd kunnen zo worden verminderd.

### Afhandeling van de klacht

- Alle korpsen sturen na afhandeling van de klacht een afdoeningsbrief naar de klager hoewel dit niet in de wet is opgenomen. Aandacht vraagt de Inspectie voor de formulering en ondertekening van deze brief. Sommige korpsen laten de brief ondertekenen door de districtchef of maken melding van een vorm van beroepsmogelijkheid bij de korpsbeheerder. Beide aspecten zijn ongewenst.
- Aandacht wordt gevraagd voor de vaak flinke overschrijding van de wettelijke afhandelingstermijnen. Vertragingen door intern-organisatorische redenen moeten door de korpsen worden opgelost.

### Publicatie van klachten

- Korpsen publiceren in- en extern op verschillende manieren over de afgehandelde geregistreerde klachten. Er is daarbij nog te weinig aandacht voor structurele tekortkomingen naar aanleiding van de klachten.
- De Inspectie suggereert de leermomenten uit de klachten ook te verwerken in opleidingen.

### Landelijk platform

- De Inspectie constateert dat er bij verschillende korpsen behoefte is aan een landelijk platform voor de klachtencoördinatoren om te komen tot meer landelijke uniformiteit in bijvoorbeeld klachtenrubrieken en ook ten behoeve van benchmarking en uitwisseling van kennis en ervaring.

## *Klachten worden in Amsterdam al sinds 80-er jaren door commissie behandeld*

Waarschijnlijk is het korps Amsterdam-Amstelland het korps met de langste geschiedenis als het gaat over klachtbehandeling. Klachtencoördinator Ruud Meijer is al sinds de jaren 80 betrokken bij de klachten van burgers over het optreden van de politie. 'Dat wij er zo vroeg bij waren, was noodgedwongen. Er gebeurde veel in Amsterdam tussen burgers en politie. De gemeenteraad drong dan ook aan op een goede klachtenregeling. Elke klacht werd voorgelegd aan de klachtencommissie die naar het gedrag van de politie keek en advies uitbracht aan de toenmalige burgemeester Ed van Thijn. Wij weten dus ook al jaren dat een klager blij is als hij snel wordt gehoord en zijn klacht serieus in behandeling wordt genomen. Die snelheid maakt vaak de boosheid van de klager minder en kan ook maken dat de klacht snel is verholpen.'



Ruud Meijer

### MEERDERE ONDERZOEKEN

Ruud Meijer, coördinator bureau Ondersteuning (voorheen Bedrijfsbureau) en Regionaal Klachtencoördinator constateert dat er de laatste maanden een aantal onderzoeken over klachtbehandeling liep. Het onderzoek van de Inspectie OOV en van het Nederlands Politie Instituut (NPI) blijken aanvullend te zijn. Zijn hoop dat de aanbevelingen van de Inspectie zullen leiden tot een versneld invoeren van een landelijk registratiesysteem, is klein. 'Portefeuillehouder Magda Berndszen liet daarover geen twijfel bestaan tijdens de expertmeeting bij de Inspectie OOV in november vorig jaar. Zij liet bij voorbaat weten dat meer blauw op straat de hoogste prioriteit heeft. Vóór 2010 zal er volgens haar geen geld voor een uniform systeem zijn.'

### HISTORIE

In de loop der jaren is de werkwijze van de klachtencommissie wel gewijzigd. De klachtencoördinator weet nog goed dat vlak voor de regionalisering van de politie gezocht werd naar een simpeler afhandeling van de klachten. 'Wij hadden al jaren te maken met dikke rapportages en stapels werk. In de jaren 90 zochten wij het meer in de bemiddelingssfeer. Dat gaf de mogelijkheid meer uit te leggen aan de burger en meer begrip te kweken.' Met het oog op de regionalisering kwam het Nederlands Politie Instituut met een modelregeling omdat de gemeente- en rijkspolitie verschillende klachtenregelingen hanteerden. Hoewel dit begin 2000 een poging was om tot een landelijke uniforme regeling te komen, werd toegestaan dat iedere regio de



modelregeling aan de eigen situatie mocht aanpassen. 'Vandaar dat we nu in feite te maken hebben met 26 verschillende klachtenregelingen!' Ook in Amsterdam werd op basis van de modelregeling een eigen regeling opgesteld die in de praktijk goed blijkt te voldoen. Toch is Meijer een voorstander van één landelijke regeling.

#### **GEBASEERD OP BESTAAND SYSTEEM**

Begin 2007 hoopt Meijer dat zijn regio het eigen vernieuwde geautomatiseerde systeem in gebruik kan nemen. Het nieuwe systeem wordt voor de klachtencommissie toegankelijker gemaakt.

Meijer geeft aan dat dit systeem is gebaseerd op de klachtenmodule uit het bij de korpsen vertrouwde postregistratiesysteem Corsa. 'Misschien is het mogelijk om een uniform landelijk registratiesysteem ook op deze manier te realiseren. Ons systeem is niet geschikt omdat wij door onze jarenlange manier van werken maar liefst 50 categorieën klachten hebben gedefinieerd. Er zijn ook korpsen die slechts tien categorieën hanteren. Toch zou ik direct overschakelen op een landelijk systeem. Het lijkt mij voor het ministerie van BZK toch ook erg handig om met één druk op de knop over allerlei landelijke gegevens te kunnen beschikken. Landelijk kunnen vele zaken worden vergeleken en ook het uitwisselen van gegevens en bijvoorbeeld best practices is voor alle korpsen beslist kwaliteitverhogend voor het politiewerk. Misschien ligt hier een taak voor het ministerie?'



#### **WETENSCHAPPELIJK ONDERZOEK**

In al die jaren van klachtbehandeling blijkt ook in het Amsterdamse korps 'bejegening' een hot item. Meijer: 'Omdat het in heel politieland een moeilijk onderwerp is, besloot de korpsleiding daar onderzoek naar te laten doen. Voor ons was het belangrijk om te zien wat we van de klachten kunnen leren. In 2004 werd onderzoek naar de interactie tussen politie en burgers gedaan.' Onder de titel 'Beledigd in Amsterdam' kwam het rapport van dr. Bas van Stokkom van de Radboud Universiteit in Nijmegen in 2005 uit. Hij onderzocht de bejegening tussen politie en publiek en ging na met welke problemen en dilemma's politieagenten te maken hebben tijdens het alledaagse werk op straat.

#### **LEERMOMENTEN**

De onderzoeker maakte gebruik van de klachtendossiers en sprak met vele politie-ambtenaren. 'Dit soort onderzoeken en onze eigen bevindingen naar aanleiding van de

klachten over het optreden van de politie, levert ons veel op.'

Daarnaast wordt scherp in de gaten gehouden wanneer klachten een terugkerend patroon vertonen. Zo bleken er bijvoorbeeld op een gegeven moment meerdere klachten te zijn over het zoekraken van persoonlijke eigendommen nadat deze in beslag waren genomen. Bij vrijlating van arrestanten bleken soms niet alle in beslag genomen voorwerpen boven water te komen. Na onderzoek hebben wij ervoor gezorgd dat voortaan alles zorgvuldig wordt geregistreerd en ook wordt genoteerd waar de voorwerpen worden bewaard. Een dergelijke verbeteractie maken we dan natuurlijk bekend aan alle districten en alle teams!

Wanneer uit de klachtenregistratie blijkt dat er in een bepaald wijkteam sprake is van het inzetten van bijvoorbeeld veel geweld, wordt dat nader onderzocht – eventueel samen met het eigen bureau Integriteit. Het onderzoeken en actie nemen is net zo belangrijk als het preventief voorlichting geven over wat er allemaal mis kan gaan en vooral hoe dat kan worden voorkomen. Via de verplichte cursus Integriteit maar ook via de opleidingen worden de leermomenten onder de aandacht gebracht.

#### **BELANG ONDERKENNEN**

Meijer doet zijn werk als klachtencoördinator naast zijn werk als coördinator bureau Ondersteuning. 'Wij hebben maar één fulltime medewerker voor de klachtbehandeling en één dag per week een

**DE KORPSLEIDING  
MOET VOORTDUREND OOG  
HEBBEN VOOR EEN GOEDE  
KLACHTBEHANDELING!**

voormalig plaatsvervangend wijkteamchef die gebruikmaakt van de TOR (Tijdelijke Ouderen Regeling). In ieder wijkteam is iemand aangewezen als vast aanspreekpunt voor klachtbehandeling. Daarnaast zijn een kleine 300 klachtbehandelaars allemaal getraind in klachtbemiddeling en doen zij klachtbehandeling naast hun gewone werkzaamheden. Op jaarbasis hebben wij te maken met zo'n 500 tot 600 klachten. De laatste tijd zien we dat burgers vaker na de behandeling van hun klacht door de klachtencommissie naar de Nationale ombudsman gaan.'

Meijer weet niet of zijn korps beter zou functioneren met meer fulltime klachtbehandelaars. Volgens hem is het vooral van groot belang dat de korpsleiding voortdurend aandacht heeft voor een goede klachtbehandeling. 'In Amsterdam is het altijd een van de belangrijkste onderwerpen geweest. Ook nu zie je dat onze korpschef Bernard Welten zelf dit onderwerp in zijn portefeuille heeft.'

### GEEN SUCCES

Voor de training van de klachtbehandelaars wordt een externe trainer ingeschakeld. Bij het zoeken naar een manier om het traject bij de behandeling van een klacht in te korten, heeft Amsterdam een korte periode de externe trainer gevraagd als mediator op te treden. In de praktijk bleek dit niet te voldoen. De belangrijkste redenen waren dat er in die periode net ingewikkelde bejegeningssklachten binnenkwamen. Om aan de nodige specifieke informatie te komen, bleken er voor de externe mediator te veel drempels te zijn. Waar de eigen klachtbehandelaars toegang hebben tot alle politiestructuren, moet de mediator daarvoor steeds een politiemedewerker inschakelen. In plaats van tijdsbesparend bleek het inschakelen van een mediator hierdoor juist tijdrovender te zijn.

### AFRONDING

Na het afhandelen van de klacht neemt het Amsterdamse korps contact op met de klager om hem te vragen of hij over de behandeling van de klacht tevreden was. Dat gebeurt ook na het behandelen van

een klacht door de Nationale ombudsman. Twee maal per jaar worden in Amsterdam 'klagersbijeenkomsten' georganiseerd. Op die manier wordt gecontroleerd of het klachtentraject klantvriendelijk is en inderdaad het vertrouwen in de politie bij de burger door de manier van behandeling is hersteld. Regelmatig worden klagers - ongeacht of de klacht gegrond werd verklaard - uitgenodigd om een paar uur mee te kijken tijdens het werk van de politie. Vaak geeft dat veel meer begrip voor het optreden van de politie dan een mondelinge of schriftelijke uitleg.

### LANDELIJK INITIATIEF

Ruud Meijer heeft - net als een aantal collega's uit andere regio's - behoefte aan meer landelijke uitwisseling van ervaringen. 'Het is prettig om in informele sfeer ook eens met je collega's te kunnen overleggen. Ik hoop van harte dat alle coördinatoren gehoor zullen geven aan de uitnodiging voor een landelijke bijeenkomst die door Maria van Rossum van het regiokorps Utrecht inmiddels is verstuurd.'

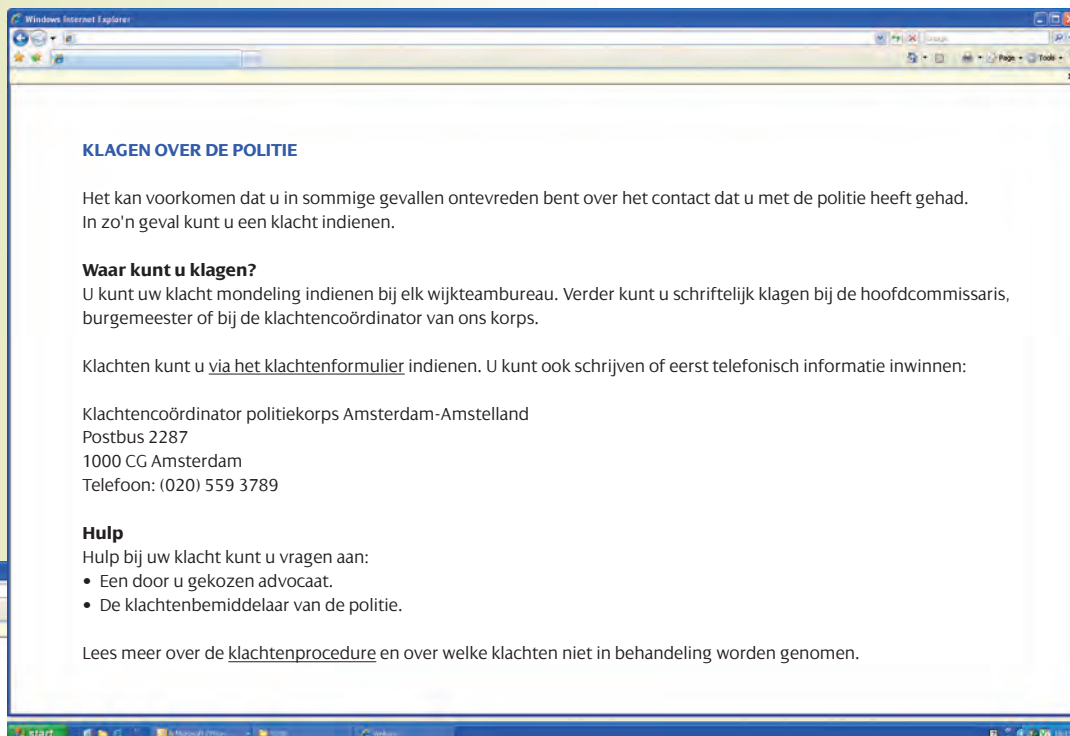
### FRAGMENTEN UIT HET JAAR- VERSLAG 2005 VAN DE COMMISSIE VOOR DE POLITIEKLACHTEN AMSTERDAM-AMSTELLAND

Enerzijds moet de politie, ingeval er inderdaad reden tot klagen is, op haar gedrag worden aangesproken. In die zin dient de klagende burger een hoger belang: de klacht kan bijdragen aan de verbetering van de kwaliteit van het politietoedelen. Ze kan aanleiding zijn het politietoedelen te veranderen. Juist omdat de politie daadwerkelijk - dus mogelijk met geweld - de rechtsorde moet handhaven, ieders veiligheid zoveel mogelijk moet garanderen en óók nog eens als laatste steun

en toeverlaat voor de burger geldt, is het van belang dat het politietoedelen aan de eisen van behoorlijkheid voldoet. Anderzijds dienen burgers er rekening mee te houden dat het perspectief van waaruit de politie optreedt, een ander kan zijn dan dat van de burger. Dat kan het gevolg zijn van een verschil in informatie, zodat wat voor de burger onbegrijpelijk lijkt, voor de politie het meest geëigende handelen is. Voorts dienen individuele politieambtenaren tegen irreële klachten te worden beschermd die onder meer het gevolg kunnen zijn van onjuiste opvattingen over of te hoge verwachtingen van de taak van de politie.

## INFORMATIE OVER KLACHTENREGELING VIA HET WEB

Het regiokorps Amsterdam-Amstelland geeft folders uit waarin burgers worden gewezen op welke wijze zij een klacht over de politie kunnen indienen. Onder het motto 'Als burgers ontevreden zijn moeten zij snel hun ei kwijt kunnen' worden er ook op strategische punten posters opgehangen. Klagers kunnen ook hun klacht via e-mail indienen wat nog lang niet bij alle regio's mogelijk is. Op de internetsite vinden burgers alle nodige informatie op de volgende manier:



### KLACHTENPROCEDURE

#### Intake gesprek

Allereerst zal de klachtencoördinator u bellen voor een intake gesprek. Dit gesprek is bedoeld om de reden voor de klacht duidelijk te krijgen en om eventueel ontbrekende informatie te achterhalen. Ook legt de klachtencoördinator u in dit gesprek de procedure uit.

#### Praten met een klachtbemiddelaar

Doorgaans probeert de politie samen met u een oplossing te vinden voor de klacht. Daarvoor heeft de hoofdcommissaris op alle bureaus en bij alle politiediensten een klachtbemiddelaar aangewezen. Deze persoon nodigt u uit voor een gesprek. U kunt hierbij iemand meenemen, bijvoorbeeld een advocaat of een goede bekende. Het gesprek vindt meestal op het bureau plaats, maar het kan ook ergens anders, bijvoorbeeld bij u thuis. Tijdens dit gesprek kunt u:

- de klacht toelichten.
- de verklaring van de betrokken politieambtenaar doornemen en erop reageren.

Indien gewenst kan er gesproken worden met de politieambtenaar over wie u klaagt. De klachtbemiddelaar treedt hierbij op als gespreksleider.

Als u en de bemiddelaar tot een oplossing komen, eindigt de klacht. De bemiddelaar maakt dan een kort verslag, waarvan de Commissie voor de Politieklachten een afschrift ontvangt. U wordt over de afronding schriftelijk geïnformeerd.

Soms biedt bemiddeling geen uitkomst. Dan gaat de klacht naar de Commissie voor de Politieklachten.

### COMMISSIE VOOR DE POLITIEKLACHTEN

Als bemiddeling niet het gewenste resultaat oplevert stuurt de politie de klacht inclusief onderzoeksrapportage naar de onafhankelijke Commissie voor de Politieklachten. Als de klacht voldoet aan bepaalde eisen, neemt de commissie de zaak in behandeling. Tijdens het onderzoek kan de klager reageren op de verklaring van de betrokken politieambtenaar. De Commissie beoordeelt de gedragingen en geeft de korpsbeheerder advies over de afhandeling van de klacht. De korpsbeheerder neemt uiteindelijk een beslissing en stuurt de klager en de hoofdcommissaris daarvan een bericht.

#### Officier van justitie

Als het vermoeden bestaat dat de politieambtenaar een strafbaar feit heeft gepleegd, behandelt de officier van justitie uw klacht. U krijgt hiervan bericht.

#### Nationale ombudsman

Als u het niet eens bent met de beslissing van de korpsbeheerder kunt u zich wenden tot de Nationale ombudsman in Den Haag.



# Het serieus behandelen van klachten door de politie is voor de burger belangrijker dan gelijk krijgen!



Maria van Rossum, klachtencoördinator bij het regiokorps Utrecht, hoopt dat het onderzoek van de Inspectie OOV op een of andere manier zal leiden tot meer landelijke uniformiteit in klachtbehandeling. Zij is al jaren betrokken bij deze materie – eerst bij de gemeentepolitie en nu bij het regiokorps Utrecht. Zij constateert dat er in de loop der jaren bij haar regiokorps vanzelfsprekender wordt geaccepteerd dat het ingaan op klachten van burgers de kwaliteit van het politiewerk kan verbeteren. 'Ik voel me in ieder geval veel meer gesteund dan een aantal jaren geleden. Ik denk dat nu de tijd rijp is om de grote samenhang te ontwikkelen. Een landelijk stramien zou ik zeer toejuichen: een meer uniforme regeling en ook een



Maria van Rossum

**MET EEN MEER UNIFORME  
REGLING ZIJN ER MEER  
KANSEN OM TE BENCHMARKEN.  
JAMMER DAT WE DAT  
NIET ALLANG DOEN!**

## BELANGSTELLING

Voor 'Klachtbehandeling bij de politie' is volop belangstelling. Voor veel studenten en promovendi is het een geliefd onderwerp. 'Nu het onderzoek door de Inspectie OOV wordt gedaan, heb ik meer dan ooit de verwachting dat het ministerie van BZK iets met de resultaten zal gaan doen. Teleurgesteld was ik wel dat korpschef Magda Bernds tijdens de expertmeeting (over het onderzoek van de Inspectie in november 2006, red.) op voorhand al meedeelde dat er op korte termijn geen

uniform registratiesysteem waar je de nodige gegevens uit kunt halen. Wij maken al zestien jaar gebruik van een registratiesysteem dat niet meer voldoet aan de eisen van de huidige visie op klachtbehandeling. Er zijn veel handelingen nodig en om leermomenten uit het systeem te halen, moeten we bijvoorbeeld handmatig klachten tellen!'

geld is voor een gezamenlijk registratiesysteem. Ik hoop dat zij hier als portefeuillehouder Klachtbehandeling in de Raad van Hoofdcommissarissen naar aanleiding van de aanbevelingen van de Inspectie toch meer aandacht voor zal vragen. Het is al lang niet meer iets wat je er en passant bij doet als korps. Professionele klachtbehandeling hoort bij een politieorganisatie met oog voor kwaliteit. Als alle korpsen gebruikmaken van een meer uniforme regeling en één registratiesysteem, geeft dat ook de mogelijkheid te benchmarken. Het is echt jammer dat we dat niet allang doen!'

## UITWISSELEN CASUÏSTIEK

Zij noemt het uitwisselen van casuïstiek tussen de korpsen eigenlijk een must en stelt zich voor dat dit bijvoorbeeld via het Politie Kennis Net zou kunnen worden gerealiseerd. Van Rossum is niet het type dat rustig gaat afwachten wat er met het rapport van de Inspectie gaat gebeuren. Zij heeft samen met collega-klachtencoördinatoren na de expertmeeting inmiddels

contacten gelegd om regelmatig met elkaar om de tafel te gaan zitten. 'Uit een eerste belangstellingspeiling is gebleken dat de meeste regionale klachtencoördinatoren behoefte hebben aan onderling contact. Dat zal in elk geval leiden tot een eerste bijeenkomst in het voorjaar van 2007.' Zij verwijst naar de clustervorming op het gebied van Integriteit en ziet daarin een voorbeeld voor de klachtencoördinatoren.

## BEJEGENING

Maria van Rossum heeft inmiddels al tien jaar ervaring als klachtencoördinator bij het regiokorps Utrecht. Voor Van Rossum is het een fulltime job waarbij zij ambtelijk ondersteund wordt door anderhalve fte. Jaarlijks heeft zij te maken met zo'n 850 klachten. Daarvan komen er 150 tot 200 niet in de klachtenprocedure terecht. Voorbeelden zijn de vele klachten over bekeuringen die onder het Openbaar Ministerie vallen. In principe houdt een klachtbehandelaar altijd een intakegesprek om er achter te komen wat de klager met zijn klacht wil bereiken en wat de burger en/of de politie ervan kan leren. Net als bij



de andere regiokorpsen vallen de meeste klachten onder de rubriek 'Bejegening'. In de regio Utrecht komen de klachten binnen via de politiebureaus of tegenwoordig ook via e-mail. Op alle bureaus zijn folders beschikbaar waarin de procedure wordt uitgelegd. Klagers kunnen ook worden geïnformeerd via internet ([www.politie.nl](http://www.politie.nl)) en door de dienstdoende balie-medewerker op ieder politiebureau. Van Rossum wil de herziene folder die eerdaags uitkomt, ook gaan verspreiden bij gemeentes, bibliotheken en advocatenkantoren.

#### NODIG KLAGER UIT

Om begrip bij de burger te kweken, wordt hij soms uitgenodigd om een kijkje achter de schermen te komen nemen. Een klager vond dat hij door de meldkamermedewerker wel erg kortaf was behandeld. Toen hij op uitnodiging de meldkamer in actie had gezien, had hij meer begrip voor de politiemedewerkers die vooral in het weekend met vele meldingen te maken krijgen.

#### VASTE KLACHTBEHANDELAARS

In de regio Utrecht heeft ieder district zijn eigen vaste klachtbehandelaar. 'Niet iedereen is geschikt voor dit werk. Je moet het belang van een goede afhandeling van klachten zien en het ook leuk vinden om zowel de klager als beklagde uit te leggen waarom zij al dan niet gelijk hebben. Wij laten mensen intern solliciteren op de functie van klachtbehandelaar. Iedere klachtbehandelaar wordt bij ons door een extern bureau een paar dagen getraind. De meeste politiemedewerkers zijn goed op de hoogte van het strafrecht maar hier komt juist het administratief recht aan de orde. Die kennis moet je ook hebben om de werking en bedoeling van de klachtenregeling gebaseerd op de Algemene wet bestuursrecht, uit te kunnen leggen aan zowel burgers als politiemensen.'

#### MEDIATION

Bij de training van de ruim twintig speciale medewerkers worden ook enkele media-

tion-tools aangereikt. 'Er zijn veel vaardigheden van mediation die je als klachtbehandelaar goed kan gebruiken. Wij maken overigens geen gebruik van mediators omdat zij een geheimhoudingsplicht hebben. Stel je voor dat er tijdens een klachtbehandeling strafbare feiten zoals buitengewoon gewelddadig optreden aan het licht komen. Je zou daar dan niets mee kunnen doen. Bij mediation is vooral ook het stap voor stap bewaken van de procedure een sterk punt en daar hebben we al veel van geleerd.'

#### KLACHTEN SERIEUS NEMEN

De kracht bij klachtbehandeling is te komen tot een geslaagde bemiddeling. 'Dat betekent niet altijd dat een klant pas tevreden is als hij gelijk heeft gekregen. Het goed luisteren en begrip krijgen voor de situatie is in het eerste contact belangrijk. Als er een goede verstandhouding ontstaat, is dat je belangrijkste winst. In een goed bemiddelingsgesprek kan het zijn dat een klager geen gelijk krijgt maar wel met een goed gevoel over de klachtbehandeling de deur uitgaat.'

Vaak weten burgers niet dat het bij klachtbehandeling niet gaat om financiële genoegdoening maar echt alleen om het vaststellen of de klacht van de burger gegrond is of niet. 'Het maakt niet uit of de klacht wordt afgehandeld in de bemiddelingsfase door het korps zelf, door de

klachtencommissie of door de Nationale ombudsman. Dat wij daar als organisatie altijd van kunnen en willen leren, kan je dan ook niet genoeg laten zien.' In het korps Utrecht worden de leermomenten niet alleen in het jaarverslag, via intranet en in de vaste rubriek in de korpskrant gepubliceerd. Zij worden óók doorgespeeld via de Regiegroep IBT om opgenomen te kunnen worden in de opleidingen.

#### KLANTTEVREDENHEIDS-ONDERZOEK

Bij het regiokorps Utrecht is het gebruikelijk 50% van de klagers met behandelde klachten achteraf te benaderen met vragen over de wijze van klachtbehandeling. 'Het is weliswaar geen wetenschappelijk onderzoek maar we krijgen toch een goed beeld. Mensen zijn in het algemeen tevreden als hun klacht serieus wordt genomen.'

#### MANDAAT

Anders dan bij de meeste andere korpsen heeft in deze regio de korpsbeheerder voor de klachtbehandeling een volledig mandaat gegeven aan de korpschef. Dit stamt nog uit de beginperiode van de regiovorming waarin de toenmalige korpschef uitdrukkelijk bij de klachtbehandeling betrokken wilde zijn. Tot nu toe is uit geen enkele reactie gebleken dat deze werkwijze de onafhankelijkheid van de behandeling van klachten in de weg zou staan.

#### SPREKEND VOORBEELD VAN LEERMOMENT

Twee vrouwen waren getuige van een overval op een winkel. Zij gingen naar het politiebureau om een getuigenverklaring af te leggen. Toen zij naar huis wilden, bleek er geen openbaar vervoer te zijn op dat tijdstip. Bij wijze van uitzondering (het is tegen de regels) werd aangeboden dat zij met een dienstauto mee konden rijden. Onderweg komt een spoedmelding binnen. De dienstdoende politiemedewerkers gaan direct naar de gemelde winkelloverval. Ter plaatse kunnen de twee passagiers op de achterbank tijdens het

politieoptreden niet uit de dienstauto en zijn - na hun toch al traumatische ervaring eerder op die dag - ongewild weer betrokken bij een overval.

De vrouwen dienen na afloop een klacht in. Er wordt een bemiddelingsgesprek geregeld waarbij de politiemedewerkers uitleggen dat zij eigenlijk geen lift hadden mogen aanbieden. Zij leggen uit dat er sprake was van overmacht en zich achteraf realiseerden hoe vervelend de situatie was voor de betrokken vrouwen. Zij bieden de vrouwen een bloemetje aan als excuus en geven aan er ook van geleerd te hebben. Onder diensttijd nemen zij nooit meer passagiers mee!

## Hoe meer klachten, hoe meer kansen voor verbeteringen!

Net als ieder regiokorps heeft het Korps landelijke politiediensten zijn eigen klachtenregeling, gebaseerd op de modelregeling van het NPI. Onder het KLPD vallen vele diensten die op een verschillende manier invulling blijken te geven aan het behandelen van klachten. Wij spraken hierover met Gert Brouwer die al sinds 1988 vertrouwd is met de klachtenmaterie. Met een korte onderbreking was hij sinds die tijd vele jaren bij de spoorwegpolitie belast met de klachtbehandeling. Hij kwam mee naar het KLPD toen de spoorwegpolitie daar werd ondergebracht. Vanaf januari 2003 is hij fulltime klachtencoördinator en valt hij onder het Bureau Veiligheid & Integriteit van het KLPD.



### TE VEEL KLACHT- BEHANDELAARS

Bij de afdeling van Gert Brouwer komen jaarlijks zo'n 150 klachten binnen. Dit is een aanzienlijk lager aantal dan bij de meeste korpsen: een min of meer logisch gevolg van het feit dat de meeste KLPD-medewerkers een kantoorbaan hebben. De meeste klachten bij deze organisatie gaan - net als bij de andere korpsen - over het optreden van

medewerkers van diensten met veel publiekscontacten: verkeers-, water- en spoorwegpolitie. Hoewel het KLPD één klachtenregeling

heeft, zijn er bij de diensten verschillen te zien. Dat komt doordat de diensthoofden autonoom zijn in het aanwijzen van een klachtbehandelaar. De ene dienst wijst een stafmedewerker aan die alle klachten moet behandelen en een ander diensthoofd vindt juist dat elke operationeel chef in voorkomende gevallen een klacht moet kunnen behandelen. In het laatste geval heb je het dan over honderden mensen. Gezien het feit dat er jaarlijks niet zoveel klachten binnenkomen en er bij sommige diensten zeer sporadisch een klacht in aanmerking komt voor behandeling, is het organisatorisch moeilijk en financieel te belastend om al die mensen een training aan te bieden.

Bij de spoorwegpolitie is dat anders georganiseerd. Per unit is een van de chefs met de neventaak klachtbehandeling belast. Brouwer: 'Je hebt het dan over tien klachtbehandelaars die meerdere keren per jaar een klacht te behandelen krijgen. Een training is bij deze aantallen natuurlijk zinvol en haalbaar. Je hebt de mogelijkheid een klachtbehandelaar beter te coachen.'

## TRAINING

De klachtbehandelaars krijgen een drie-daagse training waarbij de deelnemers leren op welke manier zij de gesprekken met klagers kunnen voeren. In een rollenspel worden gesprekken geoefend en wijst de trainer op ieders persoonlijke zwakheden en valkuilen. De tweede dag gaat de training over de manier waarop de klachtbehandelaar de beklaagde politiemedewerker moet benaderen. Bij de beklaagde spelen ook veel emoties mee en vaak vinden de betrokkenen een klacht alleen maar lastig. De behandelaar zal dan ook begrip moeten zien te krijgen voor het feit dat de politie juist wil leren van de klachten en daarom ook zo serieus omgaat met hoor en wederhoor.

De derde dag worden de deelnemers vertrouwd gemaakt met bepaalde technieken van mediation die vooral tijdens de gesprekken in de eerste fase kunnen worden toegepast.

## TUSSEN DE OREN

Bijeenkomsten met klachtbehandelaars worden door Brouwer aangegrepen om de visie op klachtbehandeling over te brengen. 'Eigenlijk moet het bij iedere medewerker in de hele organisatie tussen de oren zitten dat wij van klachten kunnen en willen leren.' Brouwer herinnert zich uit zijn periode bij de NS dat de spoorwepolitie blij was met iedere klacht. 'Zij wisten al in een vroeg stadium dat je moet voorkomen dat klachten een eigen leven gaan leiden. Hoe sneller je na het binnenkomen van een klacht contact opneemt met de klager, hoe meer kans je hebt de klacht de wereld uit te helpen voordat het vertrouwen in je organisatie helemaal verdwenen is. Op verjaardagen kunnen mensen beter vertellen hoe snel de politie inging op hun klacht in plaats van een verontwaardigd verhaal over de reden van de klacht.' Via de klachtbehandelaars heeft Brouwer de mogelijkheid zijn visie uit te dragen en



Gert Brouwer

te wijzen op het belang van een serieuze klachtbehandeling. Hij is ook blij met het onderzoek van de Inspectie OOV. 'Daarmee wordt onderstreept dat het om een belangrijk onderwerp gaat en onze politieorganisatie daar serieus mee om moet springen. Ik hoop dat er uit het onderzoek verbeterpunten rollen.' De plannen voor regelmatigere overleg met de collega's van andere korpsen is al een winstpunt van de expertmeeting bij de Inspectie. 'Bij goede ideeën moet je vaak zelf het voortouw nemen

en daar ontbreekt dan vaak de tijd voor. Het is prima dat er nu actie is genomen. Ik hoop dat een eerder initiatief om via het Politie Kennis Net casuïstiek uit te wisselen ook van de grond komt. Het zou eigenlijk nog mooier zijn dat dit soort dingen niet afhangt van actieve collega's maar gestuurd zou worden vanuit bijvoorbeeld het ministerie. Veel goede ideeën komen immers niet verder doordat er geen tijd voor de uitvoering vrij kan worden gemaakt.'

**BIJ IEDERE MEDEWERKER  
VAN HOOG TOT LAAG MOET  
TUSSEN DE OREN ZITTEN DAT  
WIJ VAN KLACHTEN KUNNEN  
EN WILLEN LEREN!**



## OPLOSSINGSGERICHT

Gert Brouwer vindt het een goede ontwikkeling dat de klachtbehandeling tegenwoordig oplossingsgericht is. 'Ik herinner me goed dat de klachtbehandelaars jaren lang bezig waren met het verzamelen van feiten over de klacht. Gelukkig is het de laatste jaren nadrukkelijk de bedoeling er samen met de klager uit te komen. Lukt dat niet in de bemiddelingsfase, dan hebben we de klachtencommissie en in het uiterste geval nog de Nationale ombudsman.'

## INTERNET

Ook op de internetsite van het KLPD is de klachtenregeling uitgebreid te vinden. Met klachten via e-mail wil Brouwer soepel omspringen. 'Reageer je star met het terugsturen van de klacht met vermelding dat de ondertekening ontbreekt en de klacht daarom niet in behandeling wordt genomen, dan mis je de eerste slag!' In het verdere traject kunnen de regels volgens hem wel aan de orde komen.

## FOLDERS VOOR BEIDE PARTIJEN

Opvallend bij het KLPD is dat er niet alleen folders worden uitgegeven met informatie voor de klagers ('Heeft u een klacht?') maar ook speciale folders voor de beklaagden. Deze folder 'Er is een klacht tegen u ingediend' geeft de politiemedewerker informatie over de gang van zaken. Er wordt geïnformeerd over de bemiddelingsfase en de formele klachtenprocedure. Uitgelegd wordt dat de klachtbehandelaar allereerst probeert de klacht naar tevredenheid op te lossen. 'Als er een bemiddelingsgesprek plaatsvindt is het doel nadrukkelijk niet het uitspreken van een oordeel over de gegrondheid van de klacht', lezen we in de folder.

In een apart kader wordt ook aangegeven dat het risico om een klacht te krijgen voor een politieambtenaar bovengemiddeld is. 'De politie heeft intensieve contacten, vaak in een beladen context, met het publiek.

Klachten zijn soms onvermijdelijk en fouten maken mag (als het maar niet steeds dezelfde fout is). Een klacht kan soms ook gezien worden als leermoment voor verbetering van het politiewerk.' Verder wordt uitgelegd dat het begrijpelijk is dat een klacht bij de beklaagde veel los maakt en de chef of klachtbehandelaar daarvoor een luisterend oor heeft. Er wordt tenslotte een constructieve houding gevraagd van degene tegen wie de klacht is ingediend om de klacht serieus te kunnen behandelen.

### FRAGMENTEN UIT FOLDER 'HEEFT U EEN KLACHT?' VAN HET KORPS LANDELIJKE POLITIEDIENSTEN

Wil het Korps Landelijke Politiediensten (KLPD) een integere organisatie zijn, dan moeten de medewerkers van het korps u als burger op een nette manier benaderen. Het gedrag van de medewerkers moet voldoen aan de normen van onze maatschappij. Maar ook een politiemans of -vrouw is een mens en maakt fouten.

Van fouten kan het KLPD leren en de kwaliteit van het werk verbeteren. Het KLPD stelt het daarom op prijs als u uw ongenoegens kenbaar maakt. Bijvoorbeeld omdat u het gevoel heeft dat u onjuist bent behandeld. Het KLPD neemt uw klacht serieus en probeert het probleem zo snel mogelijk naar tevredenheid op te lossen. Hóe we dat doen leest u in onze folder.

## ONAFHANKELIJK

De klachtencommissie KLPD bestaat uit vijf personen afkomstig uit de zittende magistratuur, het Openbaar Ministerie, de politieorganisatie, het openbaar bestuur en Slachtofferhulp Nederland. De commissie wordt door alle betrokkenen beschouwd als een externe onafhankelijke instantie.

## UITDAGING

Brouwer besluit met te constateren dat hij het na al die jaren nog steeds een uitdaging



vindt om mensen tevreden te stellen. 'Je moet goed kunnen luisteren en laten zien dat je begrip hebt voor de boosheid van de klager. Het gaat er echt niet om de klager gelijk te geven. Het doel is om de burger een goed gevoel te geven over de manier waarop wij met de klacht over het gedrag van de politie omspringen. Laat maar zien dat we inderdaad zoveel mogelijk klachten willen horen om daarvan vooral te kunnen leren hoe wij onze werkwijze kunnen verbeteren!'



# Juridische onderbouwing onmisbaar bij professionele klachtbehandeling

Klachtencoördinator Bart Benedick heeft als jurist overtuigend zijn stempel gedrukt op de manier waarop klachten worden behandeld in het korps Drenthe. Elk advies van de klachtencommissie kenmerkt zich door de uitgebreide, gedegen verslaglegging van de hoorzitting. In voetnoten wordt aangegeven welke wetsartikelen van toepassing zijn en of de beklagde zich bij zijn optreden al dan niet heeft gehouden aan de wettelijke regels. Deze werkwijze zal begin 2007 worden ingevoerd in de drie noordelijke regio's Drenthe, Friesland en Groningen



Bart Benedick

waar in december 2006 een 'Noordelijke Adviesraad voor klachten en bezwaarschriften' is ingesteld.

klachtbehandeling, kan zo nodig de interne mediator worden ingeschakeld. Dat gebeurt bij uitzondering.' De leidinggevendenden worden overigens regelmatig via presentaties van de juridische dienst gewezen op welke aspecten zij bij klachtbehandeling moeten letten.

## REGISTRATIESYSTEEM

In het eigen Excel registratiesysteem van het korps wordt door middel van kleurcodering bijgehouden of de in de klachtenregeling gestelde termijn van reageren op een klacht en de doorlooptijd wordt gehaald. 'Geen enkel district wil in de rode fase terechtkomen!'

De stand van zaken rond de klachtbehandeling heeft volop de aandacht van de leiding van het korps. Maandelijks wordt een uitdraai van het Excel bestand meegenomen in de Marap vergadering. Het eigen registratiesysteem van het korps Drenthe voldoet goed en geeft alle informatie waar Benedick behoefte aan heeft. Vandaar dat deze klachtencoördinator op dit moment niet is geïnteresseerd in een - wellicht trager - vervangend landelijk systeem. >>>

## BEMIDDELINGSHANDLEIDING

Bij het regiokorps Drenthe is op jaarbasis bij meer dan een miljoen publiekscontacten sprake van zo'n 130 klachten. Van dat aantal wordt zo'n 60 tot 70% van de klachten in de bemiddelingsfase naar tevredenheid behandeld. Benedick: 'Burgers mogen natuurlijk klagen over het optreden van de politie. Wij gaan daar ook in Drenthe professioneel mee om. Na het binnenkomen van een klacht krijgt de

klager binnen twee tot vier werkdagen een ontvangstbevestiging en wordt er zo snel mogelijk contact met hem opgenomen. In eerste instantie proberen wij of de klacht in de bemiddelingsfase kan worden behandeld. Iedere klacht komt via de klachtencoördinator terecht bij de lijnchef van de betrokken politiemedewerker. Wij hanteren een strakke werkwijze die is vastgelegd in de bemiddelingshandleiding. Als de leidinggevende niet succesvol is bij de

## ONDERBOUWD ADVIES

Als een klacht niet door bemiddeling kan worden afgedaan, gaat deze voor behandeling door naar de klachtencommissie. Benedick geeft aan dat het belangrijk is dat de klager tijdens de hoorzitting uitgebreid de gelegenheid krijgt zijn klacht toe te lichten. Zijn verhaal wordt bijna letterlijk genoteerd. De klachtencoördinator geeft in het advies, waar het 'hoorverslag' deel van uitmaakt, in voetnoten aan welke wetsartikelen van toepassing zijn en of de wet door de betrokken politieambtenaar al dan niet goed is toegepast. 'In onze regio behelst het advies aan de klachtencommissie vaak tien tot twaalf pagina's. Vergeleken met andere regio's kan dat als omvangrijk worden aangemerkt.'

### NOTOIRE KLAGER MOND GESNOERD

Een professionele en serieuze behandeling van klachten kan ook helpen een notoire klager de mond te snoeren. In de Drentse regio diende een journalist steeds weer klachten in over de politie die hem zonder perskaart niet toeliet bij incidenten. Jurist Benedick verzamelde de lange lijst klachten en vroeg een behandeling bij de klachtencommissie aan. De klachtencommissie nodigde de klager uit voor een hoorzitting. Toen de man niet verscheen terwijl de volledige commissie klaar zat, kreeg hij schriftelijk te horen dat mede door zijn niet-verschijnen toekomstige klachten met eenzelfde strekking niet meer voor behandeling in aanmerking kwamen. Ook werd hem te verstaan gegeven dat bij herhaling van hetzelfde gedrag, dat leidde tot alle door hem ingediende klachten, hij van iedere locatie zou worden verwijderd of zelfs aangehouden omdat hij 'ambts-handelingen verhindert'. Na deze officiële reactie van de politie, heeft de klager nooit meer iets van zich laten horen en bleef hij tot nu toe ook op veilige afstand...

## JURIDIFICATIE

Hoewel er geen relatie kan worden vastgesteld tussen de juridische aanpak en het aantal doorgestuurde klachten, is het opmerkelijk dat er in het afgelopen jaar geen enkele klacht voor de Nationale ombudsman reden was om een nader onderzoek in te stellen. Voor de klachten die in voorgaande jaren wel naar de ombudsman werden gestuurd, bleek het gedegen advies met juridische voetnoten prima informatie te zijn.

In 2007 zal in het kader van shared services voor de drie noordelijke politieregio's de 'Noordelijke adviesraad voor klachten en bezwaarschriften' worden opgericht. De juridificatie bij de klachtbehandeling bevat inmiddels zo goed dat deze werkwijze ook binnen deze 'Noordelijke adviesraad' zal worden gevolgd. Naar Drents voorbeeld zal de juridische uitleg in voetnoten bij de adviezen worden overgenomen.

## INTERREGIONAAL

Met de gezamenlijke Adviesraad betekent dit voor het klachtendeel dat de klachtencommissies voortaan uniformer kunnen werken. De verwachting is dat het uitwisselen van kennis en ervaringen nu interregionaal beter kan worden opgepakt. Benedick, de enige jurist in het gezelschap van de noordelijke klachtencoördinatoren, wil zich hier mede als coördinerend secretaris van de Adviesraad sterk voor maken en de kwaliteit bewaken.

PUBLICATIE VAN KLACHTEN  
OP HET INTERNET KAN  
LEERMOMENTEN OPLEVEREN  
VOOR POLITIEMEDEWERKERS  
ÉN BURGERS

## LEERMOMENTEN

De leermomenten kunnen voortaan ook interregionaal worden gedeeld. Benedick publiceert al langere tijd op het intranet van het korps Drenthe de leermomenten, die op alfabet zijn gerangschikt. 'Ik verheug me er al op dat we die lijst nu ook met de andere noordelijke regio's kunnen bijhouden en van elkaar kunnen leren.' Naast het publiceren van de klachten in een jaarverslag en op het intranet, zou Benedick ook graag de klachten bekend willen maken op het internet. 'Dat geeft niet alleen informatie aan collega's maar ook aan burgers. Voor beide partijen kunnen dat leermomenten zijn. Ik maak vaak mee dat burgers slecht op de hoogte zijn van wat de politie volgens de wet wel of niet mag doen. Door meer daarover te informeren, kunnen we daar zelf ook wat aan proberen te doen.'

## AFSLUITEN

Benedick is ervan overtuigd dat door de gedegen behandeling van de klachten de pijnpunten er, ook voor de burger die geen gelijk krijgt, worden uitgehaald. Aan het eind van het traject wordt een afdoeningsbrief van de korpsbeheerder met het advies van de klachtencommissie naar de klager gestuurd. In dat advies kan de klager nog eens het uitgebreide hoorverslag doorlezen en kennismaken van de overwegingen van de klachtencommissie met - waar mogelijk - de juridische onderbouwing. 'Juist door te kiezen voor zo'n uitgebreid en gemotiveerd advies, ontstaat er ook bij de klager draagvlak voor de acceptatie van de beslissing van de korpsbeheerder.'

## BELEIDSDRIEHOEK

Wat betreft het vervolg van de klachtbehandeling in de eigen organisatie, benadrukt Benedick dat de klachtencommissie één keer per jaar bijeenkomt met de beleidsdriehoek. Hier heeft de klachtencommissie de gelegenheid opvallende tekortkomingen te signaleren zodat de beleidsdriehoek daar actie op kan nemen.

# Uniforme klachtenregistratie is startpunt van interregionale afstemming Zes Zuid

**In het regiokorps Midden- en West-Brabant werd bewust gekozen voor een afwijkende manier van klachtbehandeling. In tegenstelling tot alle andere korpsen, heeft dit korps in de klachtenregeling vooraf benoemd bij welke klachten de klachtencommissie om advies wordt gevraagd. Alle andere klachten worden in de lijn onderzocht waarbij de leidinggevende advies uitbrengt aan de korpsbeheerder.**

**Over deze werkwijze en over de pogingen om met de zes zuidelijke regio's te komen tot een uniforme methodiek van klachtenregistratie, vertelt Peter Roestenberg, coördinator Klachten van de Unit Veiligheid & Integriteit.**

## CATEGORIEËN KLACHTEN

Er werd in 2003 door het regiokorps Midden- en West-Brabant gebruikgemaakt van de ruimte die de modelregeling van het NPI gaf. De keus werd gedaan om vooral het lerend effect bij klachtbehandeling optimaal te laten zijn.

In de Midden- en West-Brabantse klachtenregeling is vastgelegd dat alle klachten over geweld, discriminatie, seksuele intimidatie en maatschappelijke onrust worden doorbestuurd naar de klachtencommissie ter advisering van de korpsbeheerder. Alle andere klachten worden 'in de lijn' door de districtchef van de beklaagde onderzocht.

Roestenberg: 'Klachten worden wel belangrijk gevonden maar worden vaak als lastig ervaren. Ze komen, afgezet tegen de reguliere werkzaamheden, vaak niet boven aan het actielijstje te staan. Door de vastgelegde afspraken over termijnen waarbinnen een klacht moet worden behandeld en afgewerkt, is het voordeel dat de betrokkenen in het korps er direct mee worden geconfronteerd en er serieus mee aan de slag moeten. Ook de leermomenten komen onvermijdelijk aan de orde tijdens de gesprekken die de teamchef of leidinggevende met de beklaagde voert.'

In dit regiokorps wordt dus geen gebruikgemaakt van daartoe aangewezen klachtbehandelaars. Ook is er nog geen sprake van trainingen in klachtbehandeling voor de leidinggevendenden. Roestenberg heeft die wens wel maar ziet dat voorlopig door de drukte rond de reorganisatie bij zijn korps nog niet snel gerealiseerd. 'We hebben het gevoel dat we het goed doen op deze manier en voortdurend bezig zijn met het verbeteren van het werkproces.'

## STIJGENDE LIJN

Op de website van het korps Midden- en West-Brabant staat dat dit korps 'een professionele en moderne organisatie is die inspeelt op de wensen en belangen van burgers. Daarom nemen we elke klacht serieus. Uw klachten kunnen ons immers inzicht verschaffen in het functioneren van onze organisatie. We willen leren van onze fouten, zodat we in de toekomst onze dienstverlening verder kunnen verbeteren. Alleen samen met u kunnen we werken aan veiligheid en leefbaarheid. Aarzel dan ook niet gebruik te maken van onze klachtenregeling, als u vindt dat u onjuist bent behandeld.'

Klachten kunnen schriftelijk en ondertekend worden ingediend bij het korps. Via internet is het nog niet mogelijk om klachten in te dienen. 'Wij zijn daar wat terughoudend in. Als een burger iets meer moeite moet doen om een klacht in te dienen dan via e-mail, hebben wij het gevoel dat er serieuzer met de klachtenmogelijkheid wordt omgesprongen. De keren dat er toch via e-mail wordt geklaagd, lezen wij de klacht altijd. Als het dan toch een serieuze klacht lijkt te zijn, nemen wij deze ook direct in behandeling. Op dat moment kunnen we alsnog zorgen voor een schriftelijke klacht met ondertekening. We proberen ons altijd burgervriendelijk op te stellen.'

In dit korps worden alle klachten geregistreerd. Roestenberg constateert dat het aantal klachten de laatste jaren stijgend is. Hij verklaart dit door de veranderde maatschappij met steeds mondiger burgers en politiemedewerkers. Beide partijen zijn niet op hun mondje gevallen en veroorzaken daardoor soms moeilijke situaties. Ook de voorlichtingscampagnes van de Nationale ombudsman zorgen voor het meer bekend zijn met de mogelijkheden om klachten in te dienen over het gedrag van de politie. In 2006 ging het om zo'n 400 klachten. Gemiddeld is 5% van de klagers het niet eens met het oordeel van de korpsbeheerder en dient de klacht binnen een jaar opnieuw in bij de Nationale ombudsman.



Peter Roestenberg

## MOGELIJKHEID TOT TOETSING

De categorie 'klachten over maatschappelijke onrust' geeft ruimte om ingewikkelde, opvallende of herhaald voorkomende klachten onder deze noemer te laten vallen. Zo had de regio te maken met veel invallen in hennepkwekerijen in woonhuizen. Over het optreden bij de invallen en de afhandeling kwamen op een gegeven moment veel klachten binnen. 'In die gevallen sturen we een van de klachten door naar de klachtencommissie waarbij wij kunnen toetsen of de werkwijze van de politie in de ogen van de commissie correct is of aangepast moet worden.'

## DUBBELE PET

De vijf leden van de klachtencommissie zijn vertegenwoordigers van maatschappelijke organisaties zonder binding met de politie. Tegenwoordig maakt één lid met een politieachtergrond op verzoek deel uit van de commissie. 'In de praktijk blijkt het toch heel goed te werken als een lid op de hoogte is van de werkwijze van de politie.' Klachtencoördinator Roostenberg is ook secretaris van de klachtencommissie. Deze combinatie van functies komt in meerdere korpsen voor. 'Die dubbele pet kan voor verwarring zorgen. Enkele klagers stellen vragen in hoeverre de klachtbehandeling onafhankelijk wordt gedaan. Ik laat zien dat ik alleen een ambtelijke taak heb en in het voortraject ook de klager goed kan begeleiden. Toch kan ik me voorstellen dat we op termijn de functies beter kunnen splitsen om te voorkomen dat een verkeerd beeld ontstaat.'

**NEEMT HET MINISTERIE VAN  
BZK HET VOORTOUW OM AL  
DIE AUTONOME REGIO'S OP  
ÉÉN LIJN TE KRIJGEN?**

## ZES ZUID

De zes regiokorpsen in Brabant, Limburg en Zeeland zijn twee jaar geleden gestart met het leggen van meer contacten. Er bleek behoefte aan uitwisseling van ervaringen en regelmatig overleg. 'We komen minimaal twee keer per jaar bijeen. Het contact via e-mail en telefoon is intensiever. Dat is overigens ook zo met de Nationale ombudsman die meedenkt over de manier waarop Zes Zuid vorm wil geven aan een interregionale afstemming. Inmiddels zijn we begonnen met het ontwikkelen van een uniform registratiesysteem. Eerlijk gezegd werden we een beetje gedwongen tot één gezamenlijk systeem door ISC-Zuid (het ICT-servicecentrum, onderdeel van de Voorziening tot samenwerking Politie Nederland). Overigens is het beslist niet verkeerd om straks met hetzelfde systeem te kunnen werken. We kunnen dan uitwisselbare gegevens uit het systeem halen. Het blijkt al met al een moeizaam proces te zijn. We zijn nu nog in het stadium van het benoemen van de onderwerpen. Vervolgens komt de keuze voor de software. We zijn al blij als we begin 2008 kunnen beschikken over het uniforme registratiesysteem voor Zes Zuid', meldt Roostenberg als voorzitter van het overleg.

## MINISTERIE AAN ZET?

Voor hem is het zonder meer duidelijk dat de korpsen in de nabije toekomst over één landelijke klachtenregeling moeten kunnen beschikken. 'Het is echt wonderlijk dat iedere regio op een andere manier omspringt met de klachtbehandeling. Het is volgens mij de makkelijkste en kortste weg als het ministerie van BZK het voortouw neemt om al die autonome regio's op één lijn te krijgen. Dat zou de kwaliteit beslist ten goede komen. Leermomenten moeten niet beperkt blijven tot het eigen korps.'

## PROFESSIELEEL

Roostenberg noemt voorbeelden. Naar aanleiding van een klacht van ongeruste ouders over een aangehouden 18-jarige zoon, moet voortaan standaard aan alle volwassen aangehouden personen worden gevraagd of zij het thuisfront willen laten informeren over de aanhouding. Tot dat moment werd aangenomen dat iedere burger op de hoogte is van dit recht. Uit een aantal andere klachten bleek dat de politie te vaak vergat melding te maken van een weggesleept voertuig. Burgers hoorden pas na twee dagen dat hun auto niet was gestolen maar op een politie-terrein was op te halen! 'Dit zijn niet de enige redenen om tot één landelijke klachtenregeling te komen. De Nederlandse politie straalt beslist meer professionaliteit uit als ieder korps dezelfde regeling hanteert', is de mening van Roostenberg.

## Inspectie OPENBARE ORDE EN VEILIGHEID

Dit Inspectiebericht is een uitgave van de Inspectie Openbare Orde en Veiligheid (Inspectie OOV) van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties  
Bezoekadres: Juliana van Stolberglaan 148, 2595 CL Den Haag  
Postadres: Postbus 20011, 2500 EA Den Haag  
Telefoon: (070) 426 62 61  
Fax: (070) 426 65 13  
Website: [www.ioov.nl](http://www.ioov.nl)  
Januari 2007

## COLOFON

Samenstelling en redactie: Inspectie OOV, AvA Tekst, Stolkwijk  
Vormgeving: Grafisch Buro van Erkelens, Den Haag  
Fotografie: Jan Beernink, Zoetermeer  
Drukwerk: drukkerij Hega, Den Haag

Meerdere exemplaren zijn op aanvraag te verkrijgen.