

**Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden**

## 1680

Vragen van de leden **Kuzu** en **Öztürk** (beiden Groep Kuzu/Öztürk) aan de Minister van Veiligheid en Justitie over *dat de politie te weinig leert van klachten die worden ingediend door burgers* (ingezonden 11 februari 2016).

Antwoord van Minister **Van der Steur** (Veiligheid en Justitie) (ontvangen 1 maart 2016).

Vraag 1

Bent u bekend met het artikel «Politie leert te weinig van klachten»?<sup>1</sup>

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Hoe beoordeelt u het feit dat in 2014 bijna 3.000 van de 10.898 ingediende klachten niet zijn behandeld en ruim 1.500 klachten aan het eind van 2014 nog open stonden?

Antwoord 2

Er kunnen diverse redenen zijn waarom een klacht niet in de klachtenprocedure in behandeling is genomen of aan het eind van het jaar nog open staat voor behandeling. Het aantal klachten dat niet in behandeling wordt genomen is relatief groot, omdat het voor burgers niet altijd duidelijk is welke klachten in aanmerking komen voor behandeling in de klachtenprocedure die gebaseerd is op de Algemene wet bestuursrecht. Het komt regelmatig voor dat klachten worden ingediend die niet in de klachtenprocedure thuishoren, bijvoorbeeld wanneer men het niet eens is met (de hoogte van) een bekeuring of over voorvallen van langer dan een jaar geleden. Aan burgers wordt dan beargumenteerd medegedeeld dat dergelijke klachten niet in behandeling worden genomen en waar van toepassing wordt verwezen naar het juiste loket. Die klachten worden door de politie echter wel meegeteld als «ontvangen klacht» en worden vervolgens als «niet in behandeling» geregistreerd.

Daarnaast kunnen klachten, vooral als deze aan het einde van een kalenderjaar zijn ontvangen, op 31 december nog open staan. Die openstaande

<sup>1</sup> <http://nos.nl/artikel/2085728-politie-leert-te-weinig-van-klachten.html>

klachten worden logischerwijs in het nieuwe jaar afgehandeld. De klachten die eind 2014 open stonden, zijn derhalve in 2015 in behandeling genomen.

Vraag 3 en 4

Welke acties en maatregelen heeft u al ondernomen naar aanleiding van het rapport?

Gaat u naast het bieden van extra onderwijs in bemiddelings- en gespreksvaardigheden aan de klachtenbehandelaars ook andere maatregelen nemen? Zo ja, wat voor soort maatregelen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 3 en 4

Ik verwijs u voor het antwoord op deze vraag naar mijn brief aan uw Kamer van 5 februari jl. in reactie op het rapport «Klachtbehandeling door de politie» van de Inspectie Veiligheid en Justitie (hierna: de inspectie)<sup>2</sup>. Daarin is aangegeven welke maatregelen al zijn en nog worden getroffen om de gewenste verbeteringen te realiseren.

Vraag 5

Wat vindt u van de verklaringen van de medewerkers waarin zij benadrukken dat zij afhoudend tegenover klachten staan, omdat ze bang zijn dat het schadelijk is voor hun carrière?

Antwoord 5

Voor een goede klachtbehandeling is het randvoorwaardelijk dat de betrokken medewerkers de ruimte en vrijheid voelen om fouten toe te geven en daarmee een open houding hebben ten aanzien van het bespreekbaar maken en leren van klachten. Wanneer daarvan geen sprake is, staat dit de afhandeling en het lerend effect van klachten in de weg. Een klacht is op zichzelf geen reden voor een rechtspositionele maatregel. Het is dan ook belangrijk dat de medewerkers goed zijn geïnformeerd over het achterliggende doel van de klachtenprocedure en dat zij ervaren dat klachten geen bedreiging zijn voor hun loopbaan.

Indien bij herhaling over dezelfde medewerker wordt geklaagd, kan de betreffende leidinggevende hierover wel in gesprek gaan met deze medewerker. Doel is dan om na te gaan wat de oorzaken van deze klachten zijn en of het wenselijk c.q. nodig is om het functioneren van de medewerker op dat vlak te verbeteren.

Vraag 6

Deelt u de mening dat u meer zorg moet dragen voor het informeren van de medewerkers over de procedure en gevolgen van klachten? Zo ja, hoe gaat u dit doen? Zo, nee waarom niet?

Antwoord 6

Ik onderschrijf dat het belangrijk is dat ook de medewerkers goed geïnformeerd zijn over de klachtenprocedure en het achterliggende doel voor de politie: het herstel van het vertrouwen van de burger in de politie en het versterken van het lerend vermogen van de politie. Daarin wordt ook geïnvesteerd. Zo wordt specifiek voorlichting gegeven over het doel en de werkwijze van klachtbehandeling aan de medewerkers in het algemeen en de bij een klacht betrokken medewerker in het bijzonder. In het kader van de algemene voorlichting is naar aanleiding van het verschijnen van het rapport van de inspectie tevens een bericht op het korpsnet geplaatst waarin het doel van klachtbehandeling onder de aandacht is gebracht.

Vraag 7

Bent u bereid om dit onderzoek te verrichten bij alle politie-eenheden van Nederland? Zo ja, wanneer? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 7

Om een goede afspiegeling te krijgen van de manier waarop de politie omgaat met klachtbehandeling heeft de inspectie vier regionale eenheden van politie geselecteerd op basis van grootte van de eenheid, geografische

<sup>2</sup> Tweede Kamer, 2015–2016, 29 628, nr. 611.

spreiding en adviezen van onder meer de Nationale ombudsman. De inspectie geeft aan dat deze selectie en de gekozen onderzoeksmethoden een landelijk betrouwbaar beeld opleveren van de klachtbehandeling door de politie en de beleving daarvan door de klagers. Derhalve zie ik geen reden om dit onderzoek te verrichten bij alle politie-eenheden.

Vraag 8 en 9

Deelt u de mening dat het huidige onderzoeksrapport onduidelijkheid bevat over het aantal klachten die al op voorhand aan de balie werden afgewezen? Zo ja, vindt u dan ook dat het rapport géén totaal beeld schetst en dus te kort schiet? Zo nee, waarom niet?

Bent u bereid om een onderzoek te laten verrichten naar het aantal afgewezen klachten bij de balie en de redenen hiervan? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 8 en 9

Het onderzoek van de inspectie betrof voor een belangrijk deel de ervaringen van burgers met klachtbehandeling bij de politie. Middel daarvoor was het telefonisch interviewen van burgers die een klacht hebben ingediend. Burgers die een klacht hadden willen indienen aan de balie, maar wiens klacht(en) bij de balie werd(en) afgewezen, zijn niet in de politieregistratie terug te vinden en kunnen derhalve ook niet als doelgroep voor onderzoek worden benaderd. De inspectie heeft wel aan de politie gevraagd in welke gevallen burgers het indienen van een klacht wordt ontraden c.q. deze worden afgewezen. Daaruit kwam naar voren dat dit naar schatting slechts sporadisch ten onrechte gebeurt. De inspectie heeft dit geverifieerd door bij de Nationale ombudsman na te vragen of aldaar klachten waren ingediend over afgewezen klachten bij de balie. Dat was niet het geval. Ook bij de politie zelf zijn hierover geen klachten ingediend. Dat maakt het aannemelijk dat dit hooguit incidenteel plaatsvindt. De inspectie heeft geen nader onderzoek gedaan naar dit aspect, omdat dat onevenredig veel inspanning zou hebben gevergd voor een naar verwachting geringe opbrengst.

Vraag 10 en 11

Bent u bereid om de klachtenprocedure te herzien en zo nodig te vereenvoudigen, om het indienen van klachten te vergemakkelijken voor burgers? Zo nee, waarom niet?

Bent u bereid om het initiatief te nemen om samen met de politie en burgers in gesprek te gaan over het verbeteren van de klachtenprocedure? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 10 en 11

Sinds de vorming van de nationale politie zijn al belangrijke stappen gezet om de klachtbehandeling bij de politie te verbeteren. Dit wordt bevestigd door de commissie Evaluatie Politiewet 2012 in haar eerste rapport<sup>3</sup> en door de Nationale ombudsman in zijn jaarverslag over 2014<sup>4</sup>. Deze bevindingen heb ik ook vermeld in mijn bovenvermelde reactie op het rapport van de inspectie aan uw Kamer.

Wat ik in dit kader specifiek onder uw aandacht wil brengen, is dat twee derde van de geïnterviewde klagers tevreden is over de gehele klachtbehandeling: zij geven een rapportcijfer tussen 6 en 10. De klagers zijn vooral tevreden over de bejegening tijdens de behandeling van hun klacht. Minder tevreden zijn zij over het vervolg dat aan de klacht wordt gegeven.

Dat er ruimte is voor verbetering wordt ook door de politie erkend. Zoals ook al aangegeven in mijn reactie op het rapport zal de politie verder investeren in de verbetering van de klachtbehandeling. Dit gebeurt onder meer door de meer uniforme implementatie van de huidige klachtenprocedure, het verder verbeteren van de professionaliteit van de klachtbehandelaars, het beter informeren van de politiemedewerkers over het doel van de klachtenprocedure en van de klager bij de intake en het vervolg dat aan de klacht wordt gegeven. De commissie Evaluatie Politiewet 2012 zal onderzoeken of dit tot de gewenste effecten leidt. Dat rapport komt eind 2017 beschikbaar.

<sup>3</sup> Tweede Kamer, 2015–2016, 29 628 nr.598.

<sup>4</sup> Tweede Kamer, 2014–2015, 34 167, nr. 2.

Vraag 12

Bent u bereid om namens de politie uw excuses aan te bieden aan mensen die slachtoffer zijn geworden van een slechte klachtenprocedure?

Antwoord 12

Daarvoor zie ik, gezien de beantwoording op bovenstaande vragen, geen aanleiding.