



JAARVERSLAG KLACHTENCOMMISSIE 2019

Inhoudsopgave

Voorwoord

1. Inleiding
 1. Leden klachtencommissie
 2. Werkzaamheden
2. Klachten en evaluatie
 1. Totaaloverzicht en termijnen
 2. Meest voorkomende klachtrubrieken en hun afdoeningen
 3. Aanbevelingen

Bijlage: Klachtrubrieken

Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag 2019 van de klachtencommissie van Landelijke Eenheid. Het verslag geeft inzicht in de aard en omvang van de klachten, maar ook in de werkwijze en afhandeling bij de klachtencommissie.

In het jaar 2019 is de klachtencommissie van de Landelijke Eenheid acht keer bijeen gekomen. Naast de behandeling van de klachten heeft de commissie in een aparte bijeenkomst een zelf-evaluatie gehouden. Dit heeft geleid tot enkele verbeteringen in de werkwijze van de commissie bij hoorzittingen en bij het opstellen en uiteindelijk gezamenlijk vaststellen van het schriftelijk eindadvies over de behandelde klachten.

In het afzonderlijk jaarlijkse overleg met de politiechef van de Landelijke Eenheid is van gedachten gewisseld over de voor de klachtbehandeling van belang zijnde ontwikkelingen binnen en buiten de politieorganisatie. De commissie heeft daarbij ook haar reactie gegeven op de visie van de Nationale Ombudsman over de klachtbehandeling door de politie. Verder heeft de commissie een kennismakingsbijeenkomst georganiseerd met de kwartiermaker van de nieuw ingestelde adviescommissie “Stelselherziening Geweldsaanwending”. Naar de opvatting van de klachtencommissie LE is de mogelijke samenloop van klachtbehandeling bij deze nieuwe commissie en bij de klachtencommissie nog niet goed doordacht: de politiechef kan in een onoverzichtelijke situatie terecht komen. De klachtencommissie heeft geadviseerd om bij de inrichting en de werkwijze van deze nieuwe adviescommissie hier terdege rekening mee te houden.

Op 17 mei 2019 hebben leden van de klachtencommissie deelgenomen aan de landelijke conferentie over de klachtbehandeling bij de politie, waarbij zowel bij de voorbereiding als op de dag zelf een actieve inbreng vanuit de klachtencommissie LE is geleverd.

De commissie heeft zich intensief gebogen over een casus uit 2017, waarin de Nationale Ombudsman in 2019 alsnog een afwijkend oordeel heeft geveld: waar de commissie een klachtelement ongegrond achtte heeft de Ombudsman anders beslist. De commissie heeft daaruit geconcludeerd dat in specifieke gevallen zij niet moet aarzelen om externe expertise in te roepen.

Een essentieel onderdeel van de klachtbehandeling door de klachtencommissie LE is de hoorzitting. De commissie streeft er altijd naar om de klager(s) en de politiemedewerker(s) in elkaars aanwezigheid te horen. Op deze manier is de kans op het alsnog ontstaan van enig wederzijds begrip het beste gediend al moet de commissie erkennen dat helaas ook dit jaar is gebleken dat dit slechts een beperkte kans van slagen heeft. Het door onze commissie ontwikkelde evaluatieformulier is in 2019 meteen na afloop meegegeven aan alle betrokkenen (ook per mail). Daarmee hoopt de commissie nuttige feedback van zowel de klagers als de betrokken medewerkers te verkrijgen om waar mogelijk het middel van de hoorzitting te verbeteren. De commissie heeft in 2019 nog te weinig evaluatieformulieren retour mogen ontvangen om daaruit een eerste balans op te kunnen maken. Het voornemen is dat in de loop van 2020 te doen.

Drs. Frank A. M. Kerckhaert
Voorzitter

1. Inleiding

Op grond van artikel 67a de Politiewet 2012 is een onafhankelijke commissie belast met de behandeling van en advisering over klachten, tenzij na behandeling door de Minister, de korpschef of politiechef naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet gekomen is. Dit betekent dat een klacht eerst in de informele fase door de politieorganisatie wordt behandeld. Dit geschiedt door een klachtbehandelaar. De klachtbehandelaar voert (bemiddelings)-gesprekken en probeert zo te komen tot een voor de klager bevredigende oplossing. De politie heeft de laatste jaren sterk geïnvesteerd in het verbeteren van die informele behandeling van klachten. Dit is in de lijn met andere overheidsinstanties en met de wens van de Nationale ombudsman. Dat heeft ertoe geleid dat het merendeel van de klachten daadwerkelijk in deze informele fase wordt afgedaan. Is de klacht niet naar tevredenheid van de klager afgehandeld dan wordt de klacht door een onafhankelijke klachtencommissie behandeld.

Andere relevante regelgeving

- Regeling klachtbehandeling politie ((Ministeriële regeling van 13 december 2012, nr. 330698).
- Uitvoeringsregeling klachtbehandeling politie 2018 (Regeling van de Korpschef 2018).

- Regeling vergoedingen commissies politie 2013 (Regeling van de Korpchef 2013).
- Huishoudelijk Reglement van de voorzitters van de klachtencommissies van de eenheden, tevens Nationale klachtencommissie 2013. Dit reglement is op 15 oktober 2013 officieel vastgesteld.

1.1. Leden klachtencommissie

Eén van de consequenties van de Politiewet 2012 en de daarop gebaseerde regelgeving, is dat er in Nederland elf klachtencommissies zijn (een voor elke eenheid) en een Nationale klachtencommissie (bestaande uit alle voorzitters van de klachtencommissies van de eenheden). Bij de Landelijke Eenheid is sprake van één klachtencommissie.

In artikel 3 van de Regeling klachtbehandeling politie is opgenomen dat de leden van de klachtencommissie op basis van een open sollicitatieprocedure worden benoemd en ontslagen door de minister van Veiligheid en Justitie, op voordracht van het college van procureurs-generaal. Bij de samenstelling van de commissie wordt zorg gedragen voor de benodigde juridische deskundigheid, vaardigheden op het gebied van geschillenbeslechting of bemiddeling en kennis van het politiewerk. De leden van de commissie komen uit diverse maatschappelijke geledingen.

De leden van de klachtencommissie zijn onafhankelijk en functioneren zonder last of ruggespraak (onpartijdig en niet beïnvloedbaar). De vaste voorzitter en zijn plaatsvervanger zijn lid van de commissie en bewaken onder meer de onafhankelijkheid van de commissie. De ambtelijk secretaris draagt onder meer zorg voor de verslaglegging van de hoorzittingen en schrijft conceptadviezen. De onafhankelijkheid van de commissie zit ook in de uitstraling van de commissie naar de klager toe. De volgende zaken zijn hierbij van belang:

- leden hebben voldoende afstand tot de politie;
- er nemen ten minste drie leden deel aan de zitting;
- leden die aan de zitting deelnemen, kennen klager noch betrokken medewerker uit de persoonlijke levenssfeer.

In het verslagjaar 2019 was de samenstelling van de commissie als volgt:

FUNCTIE	DHR/MW	TITEL	VOORL	TUSSENVOEGSEL	NAAM	Achtergrond
Voorzitter	Dhr.	Drs.	F.A.M.		Kerckhaert	Openbaar bestuur
Lid en Plv. voorzitter	Dhr.	Mr.	G.		Veenhof	Openbaar bestuur
Lid	Dhr.	Drs. MMO	J.		Vroege	Openbaar Ministerie
Lid	Dhr.		J.J.		Delzenne	Politie
Lid	Mevr.		N.	Van den	Berg – Shayanfar	Sociaal werk en communicatie

De klachtencommissie wordt ondersteund door een secretaris, mevr. H. Doornbos- van de Scheur. De secretaris is geen lid van de klachtencommissie en neemt niet deel aan de besluitvorming van de commissie over de klachten.

1.2. Werkzaamheden

Voor het nemen van een beslissing op de klacht, laat de politiechef zich adviseren door de klachtencommissie. De commissie brengt advies uit op basis van het klachtonderzoek, de onderliggende stukken en de verkregen informatie tijdens de hoorzitting.

De politiechef kan dat advies in zijn beslissing al dan niet geheel of gedeeltelijk overnemen. Afwijken van het advies dient gemotiveerd te worden. Haar beoordeling van de klacht(onderdelen) kan luiden:

- niet-ontvankelijk;

- gegrond;
- ongegrond;
- geen oordeel.

Het doel van de klachtbehandeling is, naast advisering van de politiechef, het zorgdragen van het herstel van vertrouwen tussen burger en politie.

Tevens schenkt de commissie aandacht aan de vraag in hoeverre bepaalde klachten wijzen op structurele tekortkomingen in het functioneren van de politie binnen de eenheid en aan de mogelijke maatregelen om deze tekortkomingen op te heffen.

De commissie organiseert in beginsel¹ een hoorzitting naar aanleiding van de klacht om tot een advies te komen. Betrokkenen ontvangen een schriftelijke uitnodiging voor deze zitting. Zo worden klager en betrokken medewerker(s) in de gelegenheid gesteld in elkaars aanwezigheid te worden gehoord. Het daarvan opgemaakte verslag wordt als bijlage aan het advies gehecht en wordt daarmee geacht deel uit te maken van het advies. Het verslag betreft geen woordelijke weergave van de zitting.

Bij de hoorzittingen zijn een voorzitter en (minimaal) twee leden van de commissie aanwezig. Ter ondersteuning van de commissie is tevens de ambtelijk secretaris aanwezig. De klachtencommissie sluit haar behandeling van de klacht af door daarover een advies uit te brengen aan de politiechef.

In het verslagjaar 2019 heeft de politiechef in vier door de commissie behandelde zaken de gegeven adviezen overgenomen. In één zaak is zij ten aanzien van één klachtelement van het advies van de commissie afgeweken. Dit betrof een klachtelement uit de rubriek Geweld. Hierover is in het jaarlijkse overleg tussen de commissie en de politiechef nog uitgebreid gesproken. Er is afgesproken dat indien de politiechef de intentie heeft om af te wijken van het advies van de klachtencommissie zij eerst contact opneemt met de voorzitter om dit te bespreken. Overigens bestaat ook de mogelijkheid dat de klachtencommissie bemiddelt tussen klager en de betrokken medewerker en aldus alsnog de klacht naar tevredenheid van klager wordt opgelost. In dat geval is een advies van de commissie en oordeel van de politiechef niet meer noodzakelijk en dient slechts de bemiddeling schriftelijk bevestigd te worden.

2. Klachten en evaluatie

In 2019 zijn in de 2^e fase van de klachtbehandeling in totaal vijf klachten behandeld, allen in een hoorzitting.

2.1. Totaaloverzicht en termijnen

Totalen behandeling door commissie	aantal
Openstaand 31-12-2018	0
Ontvangen 2019	5
Ingetrokken	0
Niet in behandeling genomen (niet-ontvankelijk)	0
Afgehandeld door bemiddeling door de commissie	0
Afgehandeld met een advies	5
Openstaand 31-12-2019	0

Toelichting op de tabel:

Openstaande klachten

Op 31 december 2018 waren er geen openstaande klachten meer voor de klachtencommissie.

¹ Het Huishoudelijk Reglement klachtencommissies politie 2013 bepaalt in artikel 10 in welke gevallen kan worden afgezien van het horen van klager of betrokken medewerker.

Ontvangen in 2019

De commissie heeft in 2019 vijf klachten ontvangen en in behandeling genomen.

Ingetrokken klachten

Er zijn geen klachten ingetrokken.

Niet in behandeling genomen (niet-ontvankelijk)

Alle klachten die de commissie heeft ontvangen zijn in behandeling genomen.

Afgehandeld in bemiddeling 2^{de} fase

Er zijn geen klachten middels bemiddeling afgehandeld door de commissie.

Afgehandeld met een advies 2^e fase

De vijf klachten die door de commissie in behandeling zijn genomen zijn alle vijf behandeld in een hoorzitting. In één dossier heeft de klager aangegeven niet in bijzijn van de betrokken medewerker gehoord te willen worden. Daarom zijn de betrokken medewerker en de klager afzonderlijk van elkaar gehoord. In een ander dossier bleek het niet mogelijk om één van de betrokken medewerkers tijdens de zitting te horen. Er is daarom voor gekozen om deze medewerker telefonisch te horen. In weer een ander dossier meldde de partner van de klaagster op de ochtend van de hoorzitting de klaagster wegens ziekte af. De zitting heeft wel doorgang gevonden. De voorzitter heeft op een later moment telefonisch contact gehad met de klaagster. Bij de laatste hoorzitting van 2019 waren vier medewerkers betrokken. Zij waren alle vier aanwezig echter de klager is niet verschenen. De zitting heeft daarom zonder de klager doorgang gevonden.

De klager is een aantal keren gebeld door de secretaris. De reden die de klager uiteindelijk aandroeg voor zijn afwezigheid (*hij zou door iemand gebeld zijn met de mededeling dat de zitting geen doorgang zou vinden*) was voor de commissie niet excusabel. Daarmee heeft de commissie deze klacht afgehandeld zonder dat de klager is gehoord. De commissie heeft zich gebaseerd op de schriftelijke informatie in het dossier, het gesprek wat heeft plaatsgevonden met de betrokken medewerkers en de mail van de klager die na het contact tussen hem en de secretaris is gestuurd.

2.2. Meest voorkomende klachtrubrieken

<u>Klachtrubrieken 2e fase</u>	<u>2019</u>
Politieoptreden	10
Geweld	2
Dienstverlening & Service	1

2.3 Aanbevelingen /leerpunten:

De klachtencommissie heeft als taak om aan het herstel van vertrouwen tussen burger en politie een bijdrage te leveren. Zij ervaart het derhalve als een gemiste kans indien de klager niet in bijzijn van de betrokken medewerker gehoord wil worden.

De commissie heeft de vijf klachten bekeken op de vraag of en in hoeverre bepaalde klachten wijzen op structurele tekortkomingen in het functioneren van de politie en de mogelijke maatregelen om deze tekortkomingen op te heffen. Daarom geeft zij de organisatie de volgende potentiële leerpunten mee:

- Klachtbehandeling in 1^e en 2^e fase is ook gericht op het herstel van vertrouwen tussen burger en politie. Het is een aantal keren voorgekomen dat het in het werk als klachtencommissie LE niet is gelukt om klager en betrokken medewerker in elkaars aanwezigheid te kunnen horen. De commissie ervaart dat als een gemiste kans. Al is het niet altijd mogelijk en heeft de klager het recht om afzonderlijk gehoord te worden, toch dient de inzet in de 1^e en 2^e fase gericht te zijn en te blijven op het gezamenlijk horen van klager(s) en politiemedewerker(s).

- Reeds in 2017 heeft de commissie een advies uitgebracht aan de politiechef betreffende het optreden van de politie buiten diensttijd. Gelet op het feit dat nu in 2019 opnieuw een casus is behandeld waarin dit aspect een belangrijke rol heeft gespeeld, geeft de klachtencommissie dit punt nogmaals als leerpunt voor de organisatie:
 - optreden buiten diensttijd, in burger gekleed en eventueel ook rijdend in de privéauto is al snel een bron voor klachten van burgers als het gaat om uitstelbare handelingen zoals de meeste handhavingsacties bij verkeersovertredingen c.a. (geldt niet voor hulpverlening, inbraak, geweld e.d.);
 - als de herkenning als politieambtenaar bij de burger niet aan de orde is, is de reactie van de burger op een opmerking of opdracht vaak anders; komt daarna het besef dat er een politieambtenaar tegenover de burger staat dan kan er een kettingreactie ontstaan die verder kan ontsporen (er kan eenvoudig een gevoel ontstaan van misbruik van bevoegdheden);
 - mocht de communicatie meteen verkeerd lopen dan heeft de politiemedewerker in burger meestal geen mogelijkheid om assistentie te vragen; voor de eigen veiligheid is dit een onwenselijke situatie.

Kortom: wij adviseren om medewerkers, buiten diensttijd en in burger gekleed, af te raden om in gevallen van verkeersovertredingen en staande houdingen persoonlijk direct op te treden, maar waar nodig te volstaan met bekeuren op kenteken. De boete kan desgewenst op een later moment worden toegelicht in een telefoongesprek. Deze wijze van handelen voorkomt misverstanden en ergernis. De klachtencommissie LE heeft met genoeg geconstateerd dat er op 14 juni 2019 een intranetbericht² met deze strekking is geplaatst voor alle medewerkers.
- De wettelijke bewaartermijn van camerabeelden is erg kort. Het zou in bepaalde situaties zeker kunnen bijdragen als deze termijnen langer zouden zijn.

² Zie bijlage 2

Bijlage 1

Onderstaand overzicht heeft betrekking op alle klachtrubrieken binnen de vijf, door de klachtencommissie, behandelde dossiers.

Klachtrubrieken

Rubriek		2^e fase			
		Geground	Ongegrond	Geen oordeel	Niet ontvankelijk/ o.g.v. 9:8 Awb niet behandeld
Geweld					Totalen
	Fysiek	1		1	
	Handboeien				
	Wapenstok				
	Pepperspray				
	Diensthond				
	Vuurwapen				
	Subtotaal:	1	0	1	0
Bevoegdheden					
	Vrijheidsbeneming				
	Binnentreden				
	Doorzoeken				
	Inbeslagneming				
	Fouilleren				
	Zaakwaarneming				
	Identificatie (conform WID)				
	Verhoor				
	Subtotaal:	0	0	0	0
Dienstverlening & Service					
	Bereikbaarheid				
	Niet of te laat komen				
	Aangifte/klacht niet				
	Informatieverstrekking	1			
	Privacyschending				
	Persvoorlichting				
	Klachtbehandeling				
	Subtotaal:	1	0	0	0
Politieoptreden					
	Geen/onvoldoende actie				
	Onjuiste actie				1
	Arrestantenbehandeling				
	Discriminatie				
	Seksuele intimidatie				
	Bejegening/houding/gedrag	2	2	1	
	Afspraken niet nakomen				
	Naam/legitimatie		2		
	Verkeersgedrag			2	
	Vastleggen/verantwoorden				
	Deskundigheid				
	Objectiviteit				
	Subtotaal:	2	4	3	1
	Totalen:	4	4	4	1

Optreden buiten diensttijd

Laatst gewijzigd: 14-06-2019 | 10:56

Bron: Afdeling Veiligheid, Integriteit en Klachten | Landelijke Eenheid



Gevaarlijke inhaalmanoeuvres, rijden over de vluchtstrook, invoegen zonder voorrang te geven... Het zijn herkenbare ergernissen voor weggebruikers. Waar burgers geen recht hebben bestuurders te bekeuren, kunnen opsporingsambtenaren dit wel. Ook buiten diensttijd. Hoewel deze bevoegdheid de verkeerssituatie veiliger moet maken, heeft het soms juist het tegenovergestelde effect.

Renate van den Boom (coördinator Preventie & Integriteit, afdeling Veiligheid, Integriteit en Klachten (VIK) Landelijke Eenheid): 'Als collega in burger heb je meerdere opties om buiten diensttijd te bekeuren. Dit zijn het bekeuren op kenteken via MEOS, contact opnemen via het Landelijk Meldpunt Asociaal Verkeersgedrag (LMAV) en staandehouden. Team VIK van de Landelijke Eenheid ontvangt regelmatig meldingen van burgers die zich beklagen over hachelijke verkeerssituaties of onheuse bejegening door collega's in burger tijdens een staandehouding buiten diensttijd. Wanneer je in je vrije tijd zelf betrokken bent bij een verkeersruzie, kan er een situatie ontstaan waarbij het zelfstandig optreden juist als agressiekatalysator werkt. Daarnaast kan het de schijn van belangenverstrengeling wekken als je in een dergelijke situatie zelf de tegenpartij gaat bekeuren. Je kunt dan wellicht beter een melding doen bij de lokale politie.'

Staandehouden buiten diensttijd

Vanuit VIK wordt geadviseerd om terughoudend te zijn met staandehoudingen buiten diensttijd. Het kan namelijk voor een burger onduidelijk zijn dat hij of zij te maken heeft met een politieambtenaar. Vergeet dan ook niet om je te allen tijde ongevraagd te legitimeren als politieambtenaar.

MEOS

Bekeuringen kunnen eenvoudig worden afgehandeld via MEOS (Mobiël Effectiever op Straat). Met MEOS kun je met je smartphone plaats onafhankelijk werken. Mocht je niet in de gelegenheid zijn de bekeuring via MEOS af te handelen, dan kun je ook bij het LMAV terecht.

Landelijk Meldpunt Asociaal Verkeersgedrag (LMAV)

Dit meldpunt is 24/7 bereikbaar en in te zetten bij overtredingen waarbij het bekeuren op kenteken is toegestaan.