



JAARVERSLAG KLACHTENCOMMISSIE 2018

Redactie: Henny Doornbos- van de Scheur
Driebergen, 27 mei 2019
Versie: definitief

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 2018 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.

De klachtencommissie is als volledige commissie zeven keer bijeen geweest. Naast de behandeling van de klachten heeft de commissie enkele andere activiteiten ondernomen. Een werkbezoek aan een tweetal onderdelen van de Landelijke Eenheid heeft ons inzicht in de politiepraktijk versterkt. Een drietal leden van de commissie is ingegaan op de uitnodiging van de politiechef om de theatervoorstelling "Rauw" te bekijken. Ook dat heeft bijgedragen aan het inzicht in het werken bij de politie, met name waar het raakt aan ethische aspecten en "rauwe" dilemma's binnen het politiewerk. In het jaarlijkse overleg met de politiechef hebben we met genoeg kunnen constateren dat de aandacht voor het lerend vermogen binnen de politieorganisatie naar aanleiding van concrete klachten, toegenomen is. De commissie hecht veel belang aan het middel van de hoorzitting. Indien enigszins mogelijk worden beide "partijen" in elkaars aanwezigheid gehoord. Om als commissie te kunnen leren van het verloop van hoorzittingen geven wij een zelf ontwikkeld kort evaluatieformulier meteen na afloop mee aan de betrokkenen (ook per mail). Daarmee hoopt de commissie nuttige feedback te krijgen van beide partijen om waar mogelijk het middel van de hoorzitting te verbeteren. We zullen in de loop van 2019 een eerste balans opmaken vanuit de ontvangen evaluatieformulieren. In dit jaar moest de commissie op zoek naar een nieuw lid omdat mevrouw mr. D.G. Oomkes in verband met te drukke werkzaamheden én studie de commissie heeft verlaten. Mevrouw D.G. Oomkes is vier jaar een gewaardeerd lid van de klachtencommissie geweest. Vanuit tachtig sollicitanten is medio 2018 een nieuwe lid door de minister benoemd, mevrouw N. van den Berg - Shayanfar.

Driebergen-Zeist, maart 2019

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 Korpschef 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 concept-adviezen. 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 2018 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
Tot 01.04.18 Lid	Mw.	Mr.	D.G.		Oomkes	Rechterlijke Macht
m.i.v. 01.07.18 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 haar 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 2018 heeft de politiechef in *alle* door de commissie behandelde zaken de gegeven *adviezen overgenomen*. 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 2018 zijn in de 2^e fase van de klachtbehandeling in totaal vijf klachten behandeld waarvan drie in een hoorzitting.

2.1. Totaaloverzicht en termijnen

<i>Totalen behandeling door commissie</i>	aantal
Openstaand 31-12-2017	0
Ontvangen 2018	5
Ingetrokken	0
Niet in behandeling genomen (niet-ontvankelijk)	0
Afgehandeld door bemiddeling door de commissie	0
Afgehandeld met een advies	5
Openstaand 31-12-2018	0

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.

Toelichting op de tabel:

Openstaande klachten

Zowel op 31 december 2017 als op 31 december 2018 waren er geen openstaande klachten meer voor de klachtencommissie.

Ontvangen in 2018

De commissie heeft in 2018 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

Van de vijf klachten die door de commissie in behandeling zijn genomen zijn er drie behandeld in een hoorzitting. Van de twee overige dossiers was één een klacht die in 2017 reeds door de commissie was behandeld maar nu op verzoek van de Nationale ombudsman opnieuw ter beoordeling werd voorgelegd. Het onderzoek van de Nationale ombudsman spitste zich toe op één klachtelement. Deze klacht is zonder hoorzitting door de commissie opnieuw beoordeeld. Aanwezigheid van klager en betrokken medewerker was niet nodig omdat de commissie reeds over alle relevante informatie beschikte.

Reden voor behandeling van het tweede dossier zonder hoorzitting was dat de casus naar de mening van de commissie kenmerken had van een civiele zaak. Ze heeft zich hier toch over uitgesproken omdat het ten eerste nadrukkelijk om een geschil ging van betaling ten behoeve van een politiehond. Ten tweede omdat de Nationale ombudsman van mening was dat de klachtenprocedure afgerond moest worden. En ten derde omdat er richting de klager in eerste instantie de verwachting gewekt was dat de klacht bij de klachtencommissie ter beoordeling terecht zou komen en dat er een standpunt van de politiechef zou komen.

2.2. Meest voorkomende klachtrubrieken

<u>Klachtrubrieken 2e fase</u>	<u>2018</u>
Politieoptreden	8
Bevoegdheden	2
Dienstverlening & Service	1

2.3 Aanbevelingen /leerpunten:

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 aan de mogelijke maatregelen om deze tekortkomingen op te heffen. Uit de aard van de vijf klachten is de commissie opgevallen dat er ook leerpunten zijn uit zogenaamde voor de hand liggende zaken die kennelijk toch onderhoud vergen. Daarom geeft zij de organisatie de volgende leerpunten mee:

- Laat medewerkers vaker checken bij burgers of zij begrepen hebben wat er gezegd wordt. Zeker als het gaat om burgers die de Nederlandse taal niet volledig machtig zijn.
- *De-escaleren*: wissel waar situaties escaleren, zo mogelijk van speler (*politiemedewerker*). Ga uit de 'arena' en laat de andere politiemedewerker het over nemen. Stap eerder terug.

- *Verschillende culturen*: probeer je te verplaatsen in de denkwereld van andere culturen, bijvoorbeeld als het gaat om gezag en eer.
- Ter bescherming van de politiemedewerkers die *vlogwerkzaamheden* mogen doen dan wel opgedragen krijgen, zou het goed zijn dat er een meekijktoets plaatsvindt. Dit in het kader van het vierogenprincipe. De commissie vindt het van belang om hierin het vierogenprincipe te hanteren waarbij “de slager niet zijn eigen vlees moet keuren”: oftewel haal er iemand van buitenaf bij. Die verantwoordelijkheid ligt bij de organisatie. Als de politie als organisatie van mening is dat het vloggen belangrijk is, dan dient zij ook de randvoorwaarden goed in te vullen. Dit ook ter bescherming van de betrokken medewerkers. De organisatie kan meer doen dan wat ze nu doet om de medewerkers aan wie deze opdracht is verstrekt te beschermen. Ook omdat social media in toenemende mate een rol spelen binnen de organisatie.
- Met betrekking tot het al dan niet toestemming vragen voor het filmen merkt de commissie op dat als het doel van het filmen voorlichting is in die gevallen zoveel als mogelijk situationeel toestemming gevraagd kan worden, dan wel het filmen gemeld kan worden. Voor vlogs die het gewone politiewerk willen tonen aan het algemene publiek is deze toestemming vooraf niet mogelijk en naar de mening van de commissie ook niet nodig, mits het beleidskader gevolgd wordt.

Bijlage

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

Klachtrubrieken

Rubriek		2 ^e fase				
		Geground	On-gegrond	Geen oordeel	Niet ontvankelijk/ o.g.v. 9:8 Awb niet behandeld	Totalen
Geweld						
	Evsiek	1				
	Handboeien					
	Wapenstok					
	Pepperspray					
	Diensthond					
	Vuurwapen					
	Subtotaal:	1	0			
Bevoegdheden						
	Vrijheidsbeneming					
	Binnentreden					
	Doorzoeken		1			
	Inbeslagneming	1				
	Fouilleren					
	Zaakwaarneming					
	Identificatie (conform WID)					
	Verhoor					
	Subtotaal:	1	1			
Dienstverlening & Service						
	Bereikbaarheid					
	Niet of te laat komen					
	Aangifte/klacht niet					
	Informatieverstrekking					
	Privacyschending	1				
	Persvoorlichting					
	Klachtbehandeling					
	Subtotaal:	1	0			
Politieoptreden						
	Geen/onvoldoende actie	1	1			
	Onjuiste actie					
	Arrestantenbehandeling					
	Discriminatie					
	Seksuele intimidatie					
	Bejegening/houding/gedrag	1		1		
	Afspraken niet nakomen					
	Naam/legitimatie			1		
	Verkeersgedrag	1	2			
	Vastleggen/verantwoorden					
	Deskundigheid					
	Objectiviteit					
	Subtotaal:	3	3	2		
	Totalen:	6	4	2		