

Klachtencommissie voor de politie Noord-Nederland

Jaarverslag Klachtencommissie 2016

Auteur: Lilian Bouman

Status: definitief

Versie 11-05-2017

Rubricering: Groen

“De klachtencommissie kent een eigen procedure en geeft de politiechef een onafhankelijk advies. Onderdeel van de procedure is het organiseren van een hoorzitting. Daar kunnen beide partijen – klager en de betrokken politiemedewerker – hun visie toelichten op het politieoptreden waarover u ontevreden bent. Op grond van het klachtonderzoek en het resultaat van de hoorzitting stelt de klachtencommissie een advies op voor de politiechef.”

Voorwoord

In dit jaarverslag geven wij een verantwoording van onze werkzaamheden in de Klachtencommissie voor de Politie Eenheid Noord Nederland over 2016.

De huidige commissie startte in 2014 met haar werkzaamheden. De commissieleden komen uit diverse geledingen van de maatschappij en dat wordt als positief ervaren. Ook bij toekomstige vacatures in de commissie is de verscheidenheid in achtergrond een belangrijk aspect om te bewaken.

Ook in het afgelopen jaar heeft de commissie gewerkt aan verbetering van het proces van klachtenbehandeling en de kwaliteit van advisering. Dit doen we door bij hoorzittingen aan de klagers en de betrokken politiemedewerkers te vragen of men zich door de commissie gehoord voelt. Nagenoeg zonder uitzondering wordt hierop positief geantwoord, Tevens wordt er na afloop van de hoorzittingen aandacht besteed aan het verloop en wordt ook aan elkaar feedback gegeven. Bovendien wordt er bij algemene vergaderingen van de klachtencommissie gezamenlijk overlegd over de voortgang en kwaliteit van de advisering.

Daarnaast gaan wij, op basis van opgedane ervaringen, regelmatig in gesprek met de politieorganisatie over mogelijke verbeteringen van de klachtenprocedure in de informele fase en leveren we ook bijdragen aan de verbeteringen van de klachtenbehandeling in het kader van landelijk overleg van de klachtencommissies.

De commissie constateert met genoegen dat ondanks personele wisselingen in 2016 toch geen grote achterstanden bij de behandeling van klachten zijn ontstaan zoals in ons startjaar 2014. Verheugend is bovendien dat er wederom in toenemende mate in behandeling genomen klachten in de bemiddelingsfase worden afgehandeld. Met voldoening constateert de commissie dat alle uitgebrachte adviezen in 2016 door de politiechef volledig zijn overgenomen.

De commissie moet helaas constateren dat in toenemende mate de afhandelingstermijnen van klachten in de formele fase zijn overschreden. Dit is vooral te wijten aan de soms te lange tijd tussen ontvangst van de klacht door het team Juridische Zaken (JZ) en de hoorzitting en die tussen de ontvangst van het commissieadvies door het team VIK (Veiligheid, integriteit en klachten) en de beslissing/afdoening door de politiechef. De commissie reikt dit als belangrijk aandachtspunt voor de politieorganisatie aan, temeer omdat er voor 2017 is besloten de frequentie van de hoorzittingen te verlagen.

De commissie spreekt zijn dank uit voor de inzet en ondersteuning van de bij de formele klachtenbehandeling betrokken politiemedewerkers. In het bijzonder bedanken wij onze voormalige voorzitter José van Schie voor haar grote inzet en rol binnen de commissie vanaf ons startjaar 2014 tot haar vertrek in het najaar van 2016 vanwege haar benoeming als wethouder in de gemeente Hoogezand-Sappemeer.

Rendert H. Algra, Plaatsvervangend Voorzitter
Theunis R. Piersma, Fungerend Voorzitter Fryslân

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	3
Inhoudsopgave.....	4
De Klachtbehandeling.....	5
Hoofdstuk 1 – Formele klachtbehandeling door de onafhankelijke Klachtencommissie	6
1. Inleiding	6
1.1. Werkzaamheden	6
1.2. Leden.....	6
2. Klachten en evaluaties	6
2.1. Totaaloverzicht behandelde klachten.....	6
2.2. Meest voorkomende klachtrubrieken en hun afdoening	7
3. Samenvatting.....	9
Hoofdstuk 2 – Conclusies en leerpunten Klachtbehandeling 2016	10

De Klachtbehandeling

Inleiding

Voor de Klachtencommissie Noord Nederland staat voorop dat klagers en betrokken politiemedewerkers zich gehoord voelen. Klachtbehandeling kan bijdragen aan het verbeteren van de kwaliteit van het politiewerk. Eventuele structurele tekortkomingen in de dienstverlening kunnen op basis van ingediende klachten wordenesignaleerd. Door de klachtbehandeling wordt getracht het vertrouwen van de klager in de organisatie te herstellen en de dienstverlening binnen de eenheid te verbeteren.

Klachtbehandeling

De politie voert haar werk zo goed mogelijk uit. Vaak gaat dat goed, ook in lastige situaties. Maar waar mensen werken, worden fouten gemaakt. Het kan gebeuren dat een burger het gevoel krijgt niet naar behoren behandeld te zijn. In dat geval kan de burger binnen één jaar een klacht indienen.

Klachten die bij de politie binnenkomen moeten behoorlijk worden afgehandeld. De burger heeft het recht om een klacht in te dienen op basis van art. 9:1 van de Algemene wet bestuursrecht. De procedure bij de politie is vormgegeven in hoofdstuk 7 van de Politiewet, hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en de Regeling klachtbehandeling politie. We kunnen deze klachtenprocedure indelen in een informele fase (fase 1) en een formele fase (fase 2).

Fase 1

Tijdens de informele fase wordt getracht om met de klager en betrokken politiemedewerkers in gesprek te gaan en de klacht naar tevredenheid op te lossen. Als de klager tevreden is over de manier waarop de klacht informeel is afgehandeld, stopt de klachtbehandeling hier. Indien dit niet lukt wordt de behandeling van de klacht voortgezet in de formele fase. In alle gevallen krijgt de klager een brief als de informele fase wordt afgesloten. De afdeling Veiligheid, Integriteit en Klachten (VIK) is namens de Politiechef belast met het uitvoeren van klachtonderzoek in deze fase.

Fase 2

In de formele fase behandelt een onafhankelijke klachtencommissie de klacht (art. 67a lid 1 Politiewet 2012) en geeft hierover een advies aan de Politiechef. Ook de burgemeester en/of Hoofdofficier van Justitie worden in deze fase in de gelegenheid gesteld om advies uit te brengen over de klacht. Op basis van het advies van de onafhankelijke klachtencommissie neemt de Politiechef een beslissing op de klacht. Indien klager zich niet kan vinden in dit besluit kan hij zijn klacht voorleggen aan de Nationale Ombudsman.

De klachtencommissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris en medewerkers van de afdeling Bestuursondersteuning.

Tijdljn

Klachten dienen in Fase 1 binnen tien weken na registratie te zijn behandeld, waarvan de termijn vier weken kan worden uitgesteld. De klager moet bij een verlenging van de termijn hiervan mondeling of schriftelijk op de hoogte worden gesteld. Alleen in dat geval kan de afhandeling van de klacht als binnen de gestelde termijn worden meegeteld. In totaal moet een klacht in de informele fase dus in ieder geval binnen veertien weken worden behandeld. Na een geslaagde bemiddeling door een klachtbehandelaar ontvangt de klager een afdoeningsbrief van het Sectorhoofd van het district.

Klachten die aan de onafhankelijke Klachtencommissie worden voorgelegd dienen binnen een termijn van veertien weken te worden behandeld na registratie door VIK. Hiervoor geldt tevens een verdagingsmogelijkheid van vier weken. Deze klachten dienen in ieder geval binnen achttien weken te zijn afgerond. De klager ontvangt na het advies van de klachtencommissie een afdoeningbrief van de Politiechef.

Onderstaand schema verduidelijkt de termijnen.

	Behandelingstermijn na registratie VIK	Verdagingsstermijn	Uiterste datum besluit op klacht
Informele fase	10 weken	4 weken	14 weken
Formele fase	14 weken	4 weken	18 weken

De termijn begint in alle gevallen te lopen op de dag dat de afdeling VIK de klacht registreert. Het einde van de termijn is in alle gevallen de verzenddatum van het besluit door de Politiechef aan de klager, of de verzenddatum van de afdoeningsbrief na bemiddeling van de klacht.

Hoofdstuk 1 – Formele klachtbehandeling door de onafhankelijke Klachtencommissie

1. Inleiding

1.1. Werkzaamheden

De onafhankelijke Klachtencommissie voor de politie Noord-Nederland behandelt klachten die bij de politie binnengekomen zijn. Het betreft hier klachten die tijdens de bemiddelingsfase in het voortraject niet naar tevredenheid van de klager zijn afgehandeld. De eenheid Noord-Nederland heeft een eigen Klachtencommissie die klachten in behandeling neemt tijdens deze formele fase. Ook de burgemeester en/of Hoofdofficier van Justitie worden in deze fase in de gelegenheid gesteld om advies uit te brengen over de klacht. Hiervan is echter nooit gebruik gemaakt. De Klachtencommissie vergadert in Groningen, Assen en Leeuwarden. De Klachtencommissie komt ongeveer eens per maand bijeen in deze steden voor de afhandeling van ingediende klachten binnen het specifieke district.

Dit hoofdstuk geeft een overzicht van de afhandeling van de klachten in 2016. Klachten kunnen bijvoorbeeld niet in behandeling worden genomen of niet-ontvankelijk worden verklaard. Daarnaast kan een advies aan de politiechef worden gegeven of klachten gegrond of ongegrond verklaard dienen te worden. Uit dit hoofdstuk kunnen aan de hand van de klachtbehandeling door de Klachtencommissie lessen worden getrokken waar de hele organisatie lering uit kan trekken. In het volgende hoofdstuk worden deze lessen opgesomd en op basis hiervan aanbevelingen gedaan aan de politie Noord-Nederland.

1.2. Leden

De volgende leden maakten in 2016 deel uit van de onafhankelijke klachtencommissie voor de politie Noord-Nederland:

Voorzitter:	mevrouw drs. J.C.M. van Schie (José), tot november 2016
Plaatsvervangend voorzitter:	de heer R.H. Algra (Rendert);
Fungerend voorzitter FRL:	de heer drs. T.R. Piersma (Theunis)
Leden:	mevrouw dr. L.M. van den Broek (Lida);
	de heer M.P.J. Eijkelhof (Marcel);
	de heer P. Janse (Pieter);
	mevrouw mr. J. Knip (Jennifer);
	mevrouw N.J.M. Senteur (Nicole);
	mevrouw mr. H.M.D. Wildeboer (Harriët);

Alle nu nog zittende leden zijn per 1 januari 2014 voor een periode van 4 jaar benoemd.

2. Klachten en evaluatie

2.1. Totaaloverzicht behandelde klachten in 2016

Over het aantal klachten en de afhandeling in de informele fase zijn niet voldoende betrouwbare gegevens beschikbaar. Deze zijn daarom niet allemaal opgenomen in de overzichten in dit jaarverslag.

	Totaal	binnen 14 weken	%
Openstaand 31-12-2015 formele fase	29		
Totaal in behandeling genomen klachten in 2016	466		
Afgehandeld bemiddelingsfase in 2016	431		
Ontvangen 2016 formele fase	39		
Afgehandeld formele fase in 2016 (incl. openstaand 2015)	55	30	54%
Openstaand 31-12-2016 formele fase	13		

Op 31-12-2015 stonden 29 klachten open voor afhandeling in 2016 door de onafhankelijke klachtencommissie Noord-Nederland in de formele fase. In 2016 zijn 39 formele klachten binnengekomen die in de informele fase niet naar tevredenheid zijn afgedaan. In totaal zijn 55 klachten door de klachtencommissie afgehandeld in 2016. Op vijf klachten is geen advies uitgebracht, omdat de klacht niet ontvankelijk was (3x) of de klacht door de klagers alsnog zijn ingetrokken (2x). Alle adviezen van de klachtencommissie zijn door de politiechef geheel overgenomen.

Van de in totaal 762 binnengekomen klachten werden 466 klachten in behandeling genomen. De overige klachten waren niet vatbaar voor afhandeling. Van de in behandeling genomen klachten werd 92% (431) afgehandeld in de bemiddelingsfase. In 2015 was dit 80%.

In 2016 zijn er in totaal 36 zittingen van de klachtencommissie geweest verspreid over het jaar. Per zitting kunnen meerdere klachten behandeld zijn. Het totaal aan openstaande klachten op 31-12-2016 is 13. De behandeling van deze klachten is wel opgestart in 2016, maar wordt in 2017 afgedaan.

Aan de afhandeling van klachten zijn termijnen verbonden (zie hoofdstuk Klachtbemiddeling). De termijn (zonder verdagstermijn) voor de formele fase is 14 weken. Voor wat betreft de 55 klachten die door de klachtencommissie in 2016 zijn afgehandeld zijn 30 klachten binnen de termijn van 14 weken gebleven; dat is 53%. 78% van de klachten (43) is binnen de maximale termijn van 18 weken afgehandeld. De gemiddelde afhandeltermijn is 15 weken.

De resultaten op de afhandeltermijnen in de formele fase zijn in vergelijking met 2015 afgenomen. Toen werd 70% binnen 14 weken afgehandeld en 92% binnen 18 weken. De gemiddelde afhandeltermijn lag in 2015 op 13 weken.

De afhandeltermijn in de formele fase kent grofweg drie fasen:

- 1) van ontvangst klacht door Bureau JZ tot de hoorzitting,
- 2) van de hoorzitting tot verzending advies Bureau JZ aan VIK en
- 3) van ontvangst advies door VIK tot beslissing op en afdoening klacht door de politiechef.

In de in 2016 afgehandelde klachten waarin de afhandeltermijn boven de 18 weken ligt, wordt de termijnoverschrijding vaak veroorzaakt door een lange tijd tussen ontvangst klacht JZ en houden hoorzitting en tussen aanleveren advies aan VIK en beslissing/afdoening door de politiechef. In 2016 varieerde de eerste fase (ontvangst JZ – hoorzitting) van 3 tot 20 weken, de tweede fase (hoorzitting – verzenden advies) van 1 tot 7 weken en de derde fase (ontvangst VIK – afdoening) van 1 tot 15 weken.

Soorten behandeling in 2016

Informele fase: Aantal bemiddelingsgesprekken klager + beklagde/chef	onbekend		
Formele fase: Aantal behandelde klachten	enkelvoudig	meervoudig	bemiddeling
	0	53	2

Twee klachten zijn in de formele fase door bemiddeling afgedaan. Deze klachten zijn ingetrokken.

2.2. Meest voorkomende klachtrubrieken en hun afdoeningen

	hoofdrubriek	subrubriek	Aantal klacht-elementen
1	Politieoptreden	Onjuiste actie	27
2	Politieoptreden	Bejegening / houding / gedrag	27
3	Politieoptreden	Geen / onvoldoende actie	23

Van de klachten die in 2016 in de formele fase werden afgedaan, werd het meest geklaagd over onjuiste actie, bejegening/houding/gedrag en geen/onvoldoende actie. Deze gedragingen kwamen ook in 2014 en 2015 het meest voor. Wel zit er een verschil in de aantallen en de rangorde. Klachten over bejegening/houding/gedrag kwamen in 2014 veruit het meeste voor en geen/onvoldoende actie in 2015.

In het totaaloverzicht zijn de verschillende gedragingen (elementen) uit de 55 klachten die in de formele fase zijn afgedaan, uitgesplitst naar de vier rubrieken (geweld, bevoegdheden, dienstverlening & service en politieoptreden) en de subrubrieken die daarbij horen. Vervolgens is ook aangegeven hoeveel van

deze klachtelementen in de adviezen van de klachtencommissie gegrond bevonden zijn, waarvoor de klachtencommissie niet ontvankelijk was of geen oordeel over gevormd heeft. De som van het aantal klachtelementen is groter dan het aantal behandelde klachten, omdat een klacht uit meerdere elementen kan bestaan. Elk element wordt door de klachtencommissie afzonderlijk beoordeeld.

In 2016 zijn 22 van de 145 klachtelementen gegrond verklaard door de klachtencommissie; dit is minder dan een vijfde deel (16%). Informatieverstrekking, onjuiste actie, bejegening/houding/gedrag en geen/onvoldoende actie waren het vaakst gegrond (resp. 6, 5, 4 en 3 keer). Voor 18 klachtelementen was de klachtencommissie niet ontvankelijk of had geen oordeel. 105 klachtelementen werden ongegrond bevonden, waarbij opvalt dat alle klachtelementen die betrekking hebben op geweld, fysiek of handboeien, ongegrond zijn verklaard.

Rubriek	Formeel afgehandeld				
	Gegrond	Ongegrond	Geen oordeel	Niet ontvankelijk	Totaal
Geweld					
Fysiek		4			4
Handboeien		3			3
Wapenstok					
Pepperspray					
Diensthond					
Vuurwapen					
Subtotaal:	0	7	0	0	7
Bevoegdheden					
Vrijheidsbeneming		4			4
Binnentreden	1	1			2
Doorzoeken	1	2			3
Inbeslagneming				1	1
Fouilleren		1	1		2
Zaakwaarneming		1			1
Identificatie (conform WID)	1	2			3
Verhoor			2		2
Subtotaal:	3	11	3	1	18
Dienstverlening & Service					
Bereikbaarheid					
Niet of te laat komen					
Aangifte/klacht niet		4			4
Informatieverstrekking	6	4		1	11
Privacyschending		1	1		2
Persvoorlichting					
Klachtbehandeling					
Subtotaal:	6	9	1	1	17
Politieoptreden					
Geen/onvoldoende actie	3	17	2	1	23
Onjuiste actie	5	19	2	1	27
Arrestantenbehandeling		2	1		3
Discriminatie		3			3
Seksuele intimidatie					
Bejegening/houding/gedrag	4	23			27
Afspraken niet nakomen					
Naam/legitimatie		5			5
Verkeersgedrag					
Vastleggen/verantwoorden	1	3		3	7
Deskundigheid		1		1	2
Objectiviteit		5	1		6
Subtotaal:	13	78	6	6	103
Totaal:	22	105	10	8	145

Klachten per team

District / Dienst	Team	Formele fase	Totaal
District Groningen	Ommelanden West	3	24
	Ommelanden Noord	4	
	Ommelanden Oost	2	
	Ommelanden Midden	1	
	Groningen Zuid	1	
	Groningen Centrum	7	
	Groningen Noord	6	
District Fryslân	Noordwest Fryslân	-	11
	Noordoost Fryslân	2	
	Oost Fryslân	-	
	Zuidoost Fryslân	1	
	Sneek	-	
	Leeuwarden	8	
District Drenthe	Noord Drenthe	8	15
	Zuidoost Drenthe	6	
	Zuidwest Drenthe	1	
DROS	Korpscheftaken	1	3
	Infrastructuur (verkeer)	2	
DRR	Vreemdelingenpolitie	1	2
	Forensische Opsporing	1	
Totaal		55	

Van de 55 in 2016 in de formele fase afgehandelde klachten kwamen de meeste klachten voor in het district Groningen (24). Ook in 2015 kwamen de meeste klachten uit het district Groningen. De teams met meer dan vijf klachten zijn de basisteams Groningen Centrum, Groningen Noord, Leeuwarden, Noord Drenthe en Zuidoost Drenthe.

3. Samenvatting

In 2016 zijn 55 klachten in de formele fase afgehandeld. Het aantal openstaande klachten op 31-12-2016 was 13; dat is 16 minder dan op 31-12-2015. De meeste van de afgehandelde klachten kwamen voor in het district Groningen. 25 Klachten hebben de termijn van 14 weken overschreden (47%) en 12 klachten de maximale termijn van 18 weken (22%).

De gedragingen waartegen de meeste klachten wordt ingediend zijn onjuiste actie, bejegening/houding/gedrag en geen/onvoldoende actie. Dit behelst samen meer dan de helft van het totaal aantal klachtelementen.

In 2016 werden in totaal 22 van de 145 afzonderlijke klachtelementen gegrond bevonden; dat is 16%. De klachtelementen die het vaakst gegrond werden beoordeeld zijn: Informatieverstrekking, onjuiste actie, bejegening/houding/gedrag en geen/onvoldoende actie (resp. 6, 5, 4 en 3 keer). Voor 18 klachtelementen was de klachtencommissie niet ontvankelijk of had hierover geen oordeel. 105 klachtelementen werden ongegrond bevonden. Alle adviezen van de klachtencommissie zijn in de afdoening overgenomen door de politiechef.

Hoofdstuk 2 – Conclusies en leerpunten Klachtbehandeling 2016

Met regelmaat worden klachten voorgelegd, waarbij klager in de informele fase onbereikbaar bleek of kennelijk onvoldoende belang had. In vrijwel al die gevallen kwam de klager niet opdagen tijdens de zitting en werden de klachtelementen ongegrond verklaard. Veel van deze klachten hadden dus mogelijk in de informele fase afgehandeld kunnen worden. De commissie adviseert nog eens kritisch naar de behandeling van dit soort klachten in de informele fase te kijken.

De commissie constateert ook dat steeds meer klachten over het optreden van de politie hun oorsprong vinden in het onvermogen van klagers om hun problemen bij (semi-)overheidsinstanties opgelost te krijgen. Zij lopen daar 'tegen een muur' en wenden zich voor de aanpak en oplossing van hun probleem tot de politie, terwijl deze daar niet de juiste instantie voor is. In deze klachten kunnen vaak de verwijten (geen/onvoldoende of onjuiste actie) niet toegerekend worden aan de politie.

De commissie ziet bij de betrokken politiemedewerkers een grotere bereidheid dan voorheen om zich tijdens de zitting open naar de klager op te stellen. Men probeert zich in te leven in de argumenten en beweegredenen van de klager.

De commissie constateert dat deze bereidheid nog niet altijd te zien is in de schriftelijke reactie van de betrokken medewerker op de klacht en dat politiemedewerkers daarbij niet altijd beseffen dat die schriftelijke reactie wordt toegevoegd aan het klachtdossier en dus ook wordt gelezen door een klager.

De meest voorkomende klachtelementen waren in het afgelopen jaar, net als in 2015, geen/onvoldoende actie, onjuiste actie en bejegening/houding/gedrag. Geen/onvoldoende actie, onjuiste actie en informatieverstrekking worden het vaakst gegrond verklaard. De commissie adviseert om deze gegevens nader te analyseren en te komen met structurele verbetervoorstellen.

In 2016 zijn 39 klachten aangeboden voor de formele fase. Dat is een forse daling ten opzichte van het aantal van 2015 (73). Het totaal aantal in behandeling genomen klachten is in 2016 gestegen ten opzichte van 2015 (resp. 466 en 378). Dit betekent dat een groter aandeel klachten is afgehandeld in door bemiddeling in de informele fase.

De resultaten op de afhandeltermijnen in de formele fase zijn in vergelijking met 2015 afgenomen, naar 53% binnen 14 weken en 78% binnen 18 weken. In de in 2016 afgehandelde klachten waarin de afhandeltermijn boven de 18 weken ligt, wordt de termijnoverschrijding vaak veroorzaakt door een lange tijd tussen ontvangst klacht JZ en houden hoorzitting en tussen aanleveren advies aan VIK en beslissing/afdoening door de politiechef. De commissie reikt dit als belangrijk aandachtspunt bij de politieorganisatie aan, temeer omdat er voor 2017 is besloten de frequentie van de hoorzittingen te verlagen.

Voor de commissie is het onvoldoende duidelijk welke lessen de politie trekt uit de behandelde klachten. De commissie constateert weliswaar dat soms betrokken politiemedewerkers aangeven welke lessen ze hebben geleerd en hoe ze in het vervolg met vergelijkbare situaties zullen omgaan, maar mist een meer systematische aanpak en de communicatie hierover vanuit de eenheid.

In het voorjaar 2016 is door het team JZ een themaachtend georganiseerd over ontwikkelingen rondom ZSM en Raadsman bij verhoor, voor de leden van klachtencommissie. Enkele commissieleden hebben een dag meegelopen met de politie. Doel van beide initiatieven was kennis delen en inzicht verschaffen in het werk van de politie. Dit werd door de commissie zeer gewaardeerd en zij zouden graag zien dat zulke bijeenkomsten vaker worden georganiseerd.