



Noord-Nederland

JAARVERSLAG KLACHTENCOMMISSIE **2017**

Redactie: Lilian Bouman, Olga Jonkman
Groningen, 16-04-2018

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
1. Inleiding	3
1.1. Leden klachtencommissie	4
1.2. Werkzaamheden	4
2. Klachten en evaluatie	5
2.1. Totaaloverzicht en termijnen	5
2.2. Meest voorkomende klachtrubrieken	6
2.3 Aanbevelingen.....	7
Bijlage Klachtrubrieken	8

Voorwoord

De drempel om te klagen over politieoptreden mag niet te hoog zijn. Met 392 klachten over politie optreden in Noord-Nederland lijkt dat niet het geval te zijn. De eerste fase van de klachtenbehandeling wordt gedaan door de afdeling Veiligheid, Integriteit en Klachten. Door hun bemiddelingsactiviteiten besloten maar liefst 339 klagers om hun klachten niet voor te leggen aan de onafhankelijke klachtencommissie. Hierdoor werd het aantal ontvangen klachten voor behandeling in de tweede fase beperkt tot 53. Procentueel overigens een forse stijging van 36% ten opzichte van het jaar 2016 toen er 39 klachten werden voortgezet na de eerste fase.

De klachtencommissie hecht zeer aan de hoor en wederhoor situatie die tijdens een hoorzitting gecreëerd kan worden. Zij betreurt het dan ook dat in 2017 maar liefst 17 klagers niet aanwezig waren tijdens de hoorzitting. Door een goede communicatie met klagers hoopt de commissie dit aantal naar beneden te brengen. Betrokken medewerkers zijn in beginsel verplicht om aanwezig te zijn tijdens de hoorzitting. In 6 gevallen lukte dat niet in 2017. De commissie kijkt hier steeds zeer kritisch naar en spreekt betrokkene c.q. leidinggevende hierop consequent aan.

Van de 46 in 2017 afgehandelde klachtelementen waren er ruim 80% ongegrond in de ogen van de commissie. De commissie is van mening dat ook wanneer klachten ongegrond zijn er wel sprake kan zijn van een leereffect. In enkele gevallen heeft de commissie dat ook specifiek benoemd. Voor de toekomst streeft de commissie er naar om meer inzicht te krijgen in de leereffecten die haar adviezen bewerkstelligen. Voor 2017 constateert de commissie dat, dat inzicht vooralsnog ontbreekt.

Verder constateert de klachtencommissie dat klachten over de politie in toenemende mate een soort wanhoopspoging is van klagers om gehoor te krijgen op ervaren leed waarvan de oorzaak ligt bij andere organisaties dan de politie. Soms zijn zaken inderdaad verkeerd gelopen en soms zijn klagers teleurgesteld in hun verwachtingen van die organisaties. De ontevredenheid is dan echter niet te verwijten aan de politie.

Rendert H. Algra
Voorzitter klachtencommissie Noord-Nederland

1. 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 worden gesignaleerd. Door de klachtbehandeling wordt getracht het vertrouwen van de klager in de organisatie te herstellen en de dienstverlening binnen de eenheid te verbeteren.

De politie voert haar werk zo goed mogelijk uit. Vaak gaat dat goed, ook in lastige situaties. Maar waar mensen werken, worden fouten gemaakt. In die gevallen kan een burger binnen één jaar een klacht indienen (art. 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht van de Algemene wet bestuursrecht).

Klachten die bij de politie binnen komen moeten behoorlijk worden afgehandeld. De procedure hiervoor is vormgegeven in hoofdstuk 7 van de Politiewet, hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en de Regeling klachtbehandeling politie. De klachtenprocedure bestaat uit twee fasen. Tijdens de eerste 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 stopt de klachtbehandeling. Indien dit niet lukt wordt de behandeling van de klacht voortgezet in de tweede fase.

De afdeling Veiligheid, Integriteit en Klachten (VIK) is namens de Politiechef belast met het uitvoeren van klachtonderzoek in de eerste fase. In de tweede fase behandelt een onafhankelijke klachtencommissie de klacht (art. 67a lid 1 Politiewet 2012).

De behandeltermijn in de eerste fase is 10 weken na registratie van de klacht, met de mogelijkheid de afhandeling 4 weken te verdagen. De behandeltermijn voor de tweede fase is 14 weken, met ook hier een verdagingstermijn van 4 weken.

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.

Dit Jaarverslag beslaat de tweede fase. Voor de eerste fase wordt een separaat jaarverslag door de afdeling VIK opgesteld.

1.1. Leden klachtencommissie

Aan het einde van het verslagjaar 2017 was de samenstelling van de commissie als volgt:

FUNCTIE	DHR/MW	TITEL	VOORL	TUSSENVOEGSEL	NAAM
voorzitter	Dhr.		R.H.		Algra
plv. voorzitter	Mw.		N.J.M.		Senteur
lid	Dhr.	drs.	T.R.		Piersma
lid	Mw.	dr.	L.M.	van den	Broek
lid	Dhr.		M.P.J.		Eijckelhof
lid	Dhr.		P.		Janse
lid	Mw.	mr.	J.		Knip
lid	Mw.	mr.	H.M.D.		Wildeboer
lid	Dhr.	drs. MBA	M.S.		Orie
lid	Mw.	mr.	N.B.		San-A-Jong
lid	Mw.		S.		Benali

In 2017 zijn er wisselingen geweest in de samenstelling van de commissie. Vanaf 1 september 2017 is de heer Algra benoemd als voorzitter en mevrouw Senteur als plaatsvervangend voorzitter. Ook zijn per diezelfde datum drie nieuwe leden toegetreden tot de commissie; de heer Orie, mevrouw San-A-Jong en mevrouw Benali. De heer Piersma heeft de commissie medio 2017 verlaten.

De volgende medewerkers van de Afdeling Bestuursondersteuning fungeerden in 2017 bij toerbeurt als ambtelijk secretaris: de heer B. Benedick, de heer B. Boukema, mevrouw M. v.d. Werf, mevrouw E. Smith en mevrouw L. Bouman.

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.

Het doel van de klachtbehandeling is, naast advisering aan de politiechef, het bevorderen 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 leden van de klachtencommissie zijn onafhankelijk en functioneren zonder last of ruggespraak (onpartijdig en onafhankelijk). De voorzitter en zijn plaatsvervanger bewaken onder meer de onafhankelijkheid van de commissie. Om de onafhankelijkheid van de commissie nog meer te waarborgen, zijn nog de volgende keuzes gemaakt:

- De zittingen worden niet in een politiebureau gehouden
- Leden die aan de hoorzitting deelnemen, kennen klager noch betrokken medewerker uit de persoonlijke levenssfeer.

De commissie organiseert in beginsel¹ een hoorzitting om tot een advies op een klacht te komen. Tijdens de zitting worden klager en betrokken medewerker(s) in de gelegenheid gesteld in elkaars aanwezigheid te worden gehoord. Een korte weergave van dit gesprek wordt door de ambtelijk secretaris in het advies opgenomen

De zittingen worden gehouden in Groningen, Friesland en Assen. Bij die hoorzittingen zijn minimaal een voorzitter en twee leden van de commissie aanwezig en ter ondersteuning een ambtelijk secretaris.

De klachtencommissie sluit haar behandeling van de klacht af door daarover een advies uit te brengen aan de politiechef. 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.

Burgemeesters en Hoofdofficier van Justitie worden ook in de gelegenheid gesteld om een advies uit te brengen over een klacht. Hiervan is echter ook in 2017 geen gebruik gemaakt.

2. Klachten en evaluatie

In totaal zijn 392 klachten over de politie Noord-Nederland in 2017 in behandeling genomen.

In 2017 zijn door de klachtencommissie in totaal 52 klachten afgehandeld en zijn er 21 hoorzittingen geweest. Daarnaast is één klacht uit Noord-Nederland behandeld door de klachtencommissie in Oost-Nederland.

Tijdens de hoorzittingen waren de uitgenodigde klager(s) en/of betrokken medewerker(s) niet altijd aanwezig. Van de 21 hoorzittingen in 2017 waren in zes gevallen de betrokken medewerkers niet aanwezig en zeventien maal waren klagers niet aanwezig. Opvallend aan de afwezigheid van klagers was dat dit elf keer een klacht betrof over gebruik handboeien en deze was ingediend door hetzelfde advocatenkantoor.

De klachtencommissie betreurt het dat klager(s) en/of betrokken politiemedewerkers niet bij zittingen aanwezig zijn om hun verhaal over de zaak te geven. In die gevallen wordt de klacht beoordeeld zonder hun visie op het gebeurde.

2.1. Totaaloverzicht en termijnen

<i>Totalen behandeling door commissie</i>	2017	2016
Openstaand 31-12-2016	13	29
Ontvangen 2017	53	39
Ingetrokken	2	2
Niet in behandeling genomen (niet-ontvankelijk)	2	3
Afgehandeld door bemiddeling door de commissie	2	--
Afgehandeld met een advies	46	50
Voor afhandeling doorgestuurd naar andere eenheid	1	--
Openstaand 31-12-2017	13	

Toelichting op de tabel:

Er stonden nog 13 klachten open aan het eind van 2016. Deze zijn in 2017 alsnog afgehandeld.

In 2017 zijn 53 nieuwe klachten ontvangen voor afhandeling door de klachtencommissie. Hiervan zijn 41 in 2017 ter zitting behandeld.

Eén klacht is voordat deze ter zitting is behandeld ingetrokken op verzoek van de klager en één klager heeft direct na de zitting laten weten toch geen uitspraak van de commissie te wensen.

Van twee klachten heeft de commissie geconstateerd dat zij niet ontvankelijk was voor behandeling.

Twee klachten zijn na bemiddeling van de klachtencommissie ter zitting door klagers ingetrokken.

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.

In totaal zijn 46 adviezen aan de politiechef uitgebracht. In één geval is de politiechef afgeweken van het advies van de commissie. Eén klacht is ter afhandeling doorgestuurd naar de klachtencommissie Oost-Nederland, omdat klager daar ook een vergelijkbare klacht had ingediend.

Aan het eind van 2017 stonden nog 13 klachten open. Drie van deze openstaande klachten zijn al wel behandeld in een hoorzitting, maar de klagers hadden in 2017 nog geen besluit van de politiechef ontvangen. Alle openstaande klachten worden in 2018 (verder) afgehandeld.

Termijnen

De afhandelingstermijn in de formele fase varieerde van 7 tot 28 weken. De gemiddelde afhandeltijd lag met 13 weken binnen de daarvoor vastgestelde termijn. Van de 52 in 2017 afgehandelde klachten (46 adviezen en 6 ingetrokken of niet-ontvankelijk) zijn er 28 binnen de behandelingstermijn van 14 weken afgerond. Dit is een percentage van 54% en even hoog als over 2016. Dit betekent ook dat voor 24 klachten langer dan 14 weken nodig is geweest. Tien klachten liepen ook buiten de uiterste afhandelstermijn van 18 weken. Voor geen enkele klacht is een verdaging aangekondigd.

Het aantal weken in de afhandelstermijn wordt voornamelijk bepaald door de tijd tussen ontvangst van de klacht tot aan de behandeling op de hoorzitting (gemiddeld 7 weken). Dit heeft in de meeste gevallen te maken met de planning van de hoorzittingen en de (on)beschikbaarheid van klager(s) en medewerker(s). In enkele gevallen is de vertraging ontstaan doordat met de behandeling van de klacht is gewacht tot dat de strafrechtelijke behandeling van de situatie waar de klacht betrekking op heeft is afgehandeld.

2.2. Meest voorkomende klachtrubrieken

De bijlage bij dit jaarverslag geeft een overzicht van alle klachtrubrieken uit de 46 in 2017 afgehandelde klachten. In totaal waren er 112 klachtrubrieken. De verdeling van de klachtrubrieken over de drie provincies is: Friesland 53, Groningen 34 en Drenthe 25.

De som van het aantal klachtrubrieken is groter dan het aantal behandelde klachten, omdat een klacht uit meerdere elementen (klachtrubrieken) kan bestaan. Elk element wordt door de klachtencommissie afzonderlijk beoordeeld.

	hoofdrubriek	sub rubriek	Aantal			
			gegrond	ongeground	Geen advies	totaal
1	Politieoptreden	Onjuiste Actie	2	16	1	19
2	Politieoptreden	Geen/Onvoldoende Actie	5	9	3	17
3	Politieoptreden	Bejegening/Houding/Gedrag	2	13	2	17
4	Dienstverlening & Service	Informatieverstrekking	4	5		9
5	Dienstverlening & Service	Aangifte/Klacht Niet Opnemen	1	6	2	9
6	Geweld	Handboeien	1	8		9

De klachtrubrieken Politieoptreden, onjuiste actie, geen/ onvoldoende actie en bejegening/ houding/ gedrag komen het meest voor (53 keer). Dit is bijna de helft van het totaal aantal klachtrubrieken (112). Deze drie klachtrubrieken kwamen ook in 2014, 2015 en 2016 het meest voor. Van deze 53 klachtrubrieken werden er 9 gegrond bevonden en over 6 is geen advies uitgebracht (geen oordeel, ingetrokken of niet ontvankelijk).

In 2017 zijn 20 van de 112 klachtelementen gegrond verklaard door de klachtencommissie; dit is minder dan een vijfde deel (18%). Geen/ onvoldoende actie en informatieverstrekking waren het vaakst gegrond (resp. 5 en 4 keer). 79 klachtelementen waren ongegrond. Overigens kunnen ook ongegronde klachtelementen een leeraspect in zich hebben.

2.3 Aanbevelingen

Op een aantal niveaus kan worden geleerd van de klachtbehandeling. De betrokken medewerker krijgt door de klacht directe feedback op zijn handelen, waardoor hij dit eventueel kan bijstellen. De klacht kan ook worden besproken in het betreffende onderdeel, zodat andere politieambtenaren kunnen leren van de klacht. Verder kunnen door registratie en analyse van de totale hoeveelheid structurele tekortkomingen binnen de eenheid, deze aangekaart worden en kan hierop actie ondernomen worden.

In de adviezen van de klachtencommissie aan de politiechef zijn in enkele gevallen aanbevelingen en leerpunten gegeven. In twee gevallen is dit in een aparte brief aan de politiechef gebeurt. Dit betrof het onder de aandacht brengen van:

- het belang van aanwezigheid van politiemedewerkers bij hoorzittingen en
- het ten onrechte niet opnemen van aangiftes als een aangever daarom vraagt.

Andere adviezen, constatering en leerpunten van de klachtencommissie zijn:

- Er zit discrepantie tussen politiepraktijk en de verwachtingen die burgers hebben over de daadwerkelijke praktijk binnen de politieorganisatie. Ook kan de informatie op *politie.nl* andere verwachtingen bij burgers wekken dan in de praktijk werkelijkheid is. Verder kan het gehanteerde politiejargon door burgers niet altijd goed worden geïnterpreteerd of begrepen. In het kader van vertrouwen in de politie en dienstverlening aan burgers adviseert de klachtencommissie de politie om dit op te pakken.
- Afhandeling van brieven aan een teamchef wordt soms door een nadere politiemedewerker afgehandeld. Communiceer in die gevallen naar de betrokken burger wie de afhandeling doet en waarom.
- Laat in een zorgmelding de niet-bevestigde informatie van derden achterwege (vooral als dit voor de melding niet noodzakelijk is), zodat dit niet kan leiden tot een ongewilde nasleep.
- Ontwikkel en gebruik een standaardformulier voor de toestemming tot doorzoeken en voorzie dit van informatie over rechten en plichten bij doorzoekingen, zodat dit onduidelijkheid kan voorkomen.
- Breng het goed gebruiken van AOL (Afspraak op locatie) onder de aandacht. Vermeld in de AOL voldoende, volledige en goede informatie om met de juiste handeling te kunnen optreden.
- Nader onderzoek door politiemedewerkers kan vaker leiden tot een vollediger beeld en een meer evenwichtige belangenafweging.
- De klachtencommissie constateert dat de aanpak en oplossing van de problemen van klagers soms voor een deel bij andere instanties liggen. Ontevredenheid hierover leidt vaker tot een klacht over de politie, terwijl dit niet verweten kan worden aan de politie.

De commissie is niet bekend met de voortgang op deze adviezen en leerpunten binnen de politieorganisatie. De commissie stelt vast dat het haar onvoldoende duidelijk is geworden welke lessen de politie trekt en heeft getrokken 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.

Bijlage Klachtribrieven

Rubriek			2 ^e fase				
		Gegron	On-gegron	Geen oordeel	Ingetrokken	Niet ontvankelijk/ o.g.v. 9:8 Awb niet behandeld	Totalen
Geweld							
	Fysiek	1	2				3
	Handboeien	1	8				9
	Wapenstok						
	Pepperspray						
	Diensthond						
	Vuurwapen						
	Subtotaal:	2	10	0	0	0	12
Bevoegdheden							
	Vrijheidsbeneming		2				2
	Binnentreden		1				1
	Doorzoeken		1				1
	Inbeslagneming			1			1
	Fouilleren						
	Zaakwaarneming		1				1
	Identificatie (conform WID)						
	Verhoor						
	Subtotaal:	0	5	1	0	0	6
Dienstverlening & Service							
	Bereikbaarheid	1		1			2
	Niet of te laat komen						
	Aangifte/klacht niet	1	6	1	1		9
	Informatieverstrekking	4	5				9
	Privacyschending		2				2
	Persvoorlichting						
	Klachtbehandeling		1				1
	Subtotaal:	6	14	2	1	0	23
Politieoptreden							
	Geen/onvoldoende actie	5	9	2	1		17
	Onjuiste actie	2	16			1	19
	Arrestantenbehandeling	1	1			1	3
	Discriminatie		1				1
	Seksuele intimidatie						
	Bejegening/houding/gedrag	2	13		2		17
	Afspraken niet nakomen	1	2				3
	Naam/legitimatie	1	1		1		3
	Verkeersgedrag		3				3
	Vastleggen/verantwoorden		3	1			4
	Deskundigheid						
	Objectiviteit		1				1
	Subtotaal:	12	50	3	4	2	71
	Totalen:	20	79	6	5	2	112