



Noord-Nederland

JAARVERSLAG KLACHTENCOMMISSIE **2018**

Redactie: Lilian Bouman
Versie: definitief
Groningen, 31-01-2019

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 Conclusies en aanbevelingen	7
Bijlage Klachtrubrieken	9

Voorwoord

In 2018 heeft de klachtencommissie Politie Noord-Nederland weer met veel inzet en enthousiasme geadviseerd over klachten n.a.v. politie-optreden. Het is een mooi resultaat dat in 2018 slechts 24 nieuwe klachten de commissie bereikten. Tegelijk stelt het de commissie enigszins teleur. Doordat de commissie met plezier haar werk vervult en sinds 2017 weer op volle sterkte is, kan zij een veel grotere workload aan. In 2017 werden nog 53 zaken aangeboden aan de commissie. Ruim het dubbele ten opzichte van 2018. In totaal werden 31 zaken afgehandeld. Met aan het einde van het jaar ook minder openstaande zaken dan in voorgaande jaren. De helft van de klachten werd afgehandeld binnen de voorgeschreven termijn. Dit is vergelijkbaar met voorgaande jaren. Oorzaken van de overschrijdingen zitten vooral in de tijd tussen de ontvangst klacht en de hoorzitting. 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 meerdere gevallen is uitstel aangevraagd door klagers. Een verbetering t.a.v. 2017 was dat aanzienlijk minder vaak klagers niet verschenen bij hoorzittingen. Bij elke zitting waren bovendien één of meerdere betrokken politiemedewerkers aanwezig.

De klachtrubrieken Politieoptreden, onjuiste actie, geen/ onvoldoende actie en bejegening/ houding/ gedrag kwamen het meest voor (36 keer). Dit is de helft van het totaal aantal klachtrubrieken (71). Deze drie klachtrubrieken komen vanaf 2014 elk jaar het meest voor. Het overgrote deel van de klachten werd door de commissie als ongegrond geadviseerd.

In 2018 zijn 11 van de 71 klachtelementen gegrond verklaard door de klachtencommissie; dit is 15% van het totaal. Bejegening/ houding/ gedrag en Geen/ onvoldoende actie waren het vaakst gegrond (resp. 3 en 4 keer). 44 Klachtelementen waren ongegrond (62%). Overigens is de commissie van mening dat ook ongegronde klachtelementen een leeraspect in zich kunnen hebben.

Ook in 2018 kon de commissie weer constateren dat het beeld van gebeurtenissen bij klagers soms volledig anders was dan het beeld dat betrokken politiemedewerkers over dezelfde situatie hadden. Daardoor verschilden lezingen nogal eens van elkaar.

Verwachtingen van klagers komen ook niet altijd overeen met wat de politie biedt. Klagers voelen zich soms niet gehoord of serieus genomen door politiemedewerkers. Of dit terecht is, is per klacht verschillend. Soms is de politie genooddaakt geen partij te kiezen in conflicten, hetgeen leidt tot ontevredenheid en in sommige gevallen tot klachten over geen/onvoldoende actie.

Notoire klagers vragen met hun gedrag onevenredig aandacht van de politie voor hun situatie, terwijl deze lang niet in alle gevallen de juiste instantie is voor de oplossing van het probleem. Klagers en politiemedewerkers geven niet altijd blijk van zelfreflectie en zijn zich niet altijd bewust van het effect van hun houding en gedrag op de situatie of betrokkenen. Dit geldt overigens ook voor de opstelling tijdens de zitting en dit heeft in sommige gevallen effect op het uiteindelijke advies.

Conform het advies van de commissie worden adviezen en besluiten op klachten voorgelegd aan het betreffende sectorhoofd en teamchef met de aanbeveling deze te bespreken met betrokken politiemedewerkers en de casus en leermomenten aan de orde te stellen tijdens werkoverleggen in het district of dienst.

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. In de eerste fase wordt allereerst bepaald of een klacht al dan niet in behandeling wordt genomen (ontvankelijkheid bepalen). Niet in behandeling nemen ligt expliciet in de uitzonderingen van art. 9.8 Abw. Wanneer een klacht in behandeling wordt genomen, 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, heeft de klager de mogelijkheid de behandeling van de klacht voort te zetten 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

In het verslagjaar 2018 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	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 2018 zijn er geen wisselingen geweest in de samenstelling van de commissie.

De volgende medewerkers van de Afdeling Bestuursondersteuning fungeerden in 2018 bij toerbeurt als ambtelijk secretaris: de heer B. Benedick, de heer B. Boukema, mevrouw M. v.d. Werf 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 ruggenspraak (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

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.

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, Leeuwarden 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 in 2018 éénmaal gebruik gemaakt.

2. Klachten en evaluatie

In totaal zijn 481 klachten over de politie Noord-Nederland in 2018 in behandeling genomen. Van deze klachten zijn er 24 voorgelegd aan de klachtencommissie, omdat ze niet door bemiddeling zijn afgedaan. Dit is 5% van het totaal in behandeling genomen aantal klachten (13% in 2017)

In 2018 zijn door de klachtencommissie in totaal 31 klachten afgehandeld en zijn er 19 hoorzittingen geweest. Eén klacht is afgedaan met een voorzittersadvies, omdat dit een notoire klager betrof en er geen nieuwe klachtfeiten waren die niet al in een eerdere zitting en advies waren afgehandeld.

Tijdens de hoorzittingen waren de uitgenodigde klager(s) en/of betrokken medewerker(s) niet altijd aanwezig. Op de zittingen in 2018 waren bij vier klachten de klagers niet aanwezig. Bij alle klachten waren één of meerdere politiemedewerkers bij de zittingen aanwezig.

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 mondelinge visie op het gebeurde.

2.1. Totaaloverzicht en termijnen

Totalen fase 2 klachtbehandeling	2018	2017	2016
Openstaand 31-12 voorgaande verslagjaar	15	13	29
Ontvangen	24	53	39
Ingetrokken	2	2	2
Niet in behandeling genomen (niet-ontvankelijk)	1	2	3
Afgehandeld door bemiddeling door de commissie	--	2	--
Uitgebrachte adviezen	28	46	50
Voor afhandeling doorgestuurd naar andere eenheid	1	1	--
Openstaand 31-12 verslagjaar	9	15	13

Toelichting op de tabel:

Er stonden nog 15 klachten open aan het eind van 2017. (Voor twee klachten lag er al wel een advies bij VIK, maar het besluit waarmee de tweede fase wordt afgerond is in 2018 aan klager verzonden.) Alle 15 openstaande klachten zijn in 2018 afgehandeld.

In 2018 zijn 24 nieuwe klachten ontvangen voor afhandeling door de klachtencommissie. Dit is beduidend lager dan voorgaande jaren. Van deze nieuwe klachten zijn er drie niet in 2018 ter zitting behandeld, maar in de eerste maand van 2019.

Twee klachten zijn voordat deze ter zitting zijn behandeld ingetrokken op verzoek van de klager. De behandeling van één klacht heeft de commissie opgeschort in afwachting van een lopende strafprocedure. Eén klacht is behandeld door de klachtencommissie van Oost-Nederland, omdat de klager ook hier een klacht had ingediend die dezelfde situatie betrof. Hiervoor is wel een afzonderlijk advies en besluit voor Noord-Nederland uitgebracht.

In totaal zijn 28 adviezen aan de politiechef uitgebracht. Deze adviezen zijn op één na overgenomen in het besluit van de politiechef. Die afwijking betrof twee klachtelementen waarover de commissie geen oordeel had, omdat een betrokkene hierover niet gehoord kon worden. In een persoonlijk gesprek met de politiechef heeft de betrokkene nadere informatie verstrekt en heeft de politiechef besloten de klachtelementen ongegrond te verklaren.

Aan het eind van het verslagjaar stonden nog negen klachten open. In 2018 zijn zes van deze openstaande klachten al wel behandeld in een hoorzitting en op drie is een advies opgesteld, maar de klagers hadden in 2018 nog geen besluit van de politiechef ontvangen. Alle openstaande klachten worden in 2019 (verder) afgehandeld.

In totaal heeft de commissie in het verslagjaar 31 klachten afgehandeld (28 adviezen en 3 ingetrokken/opgeschort). De verdeling van deze klachten over de provincies is: Fryslân 14, Groningen 12 en Drenthe 5.

Termijnen

De afhandelingstermijn in de formele fase varieerde van 7 tot 30 weken. De gemiddelde afhandeltijd lag met 15 weken net buiten de daarvoor vastgestelde termijn. Dit wordt veroorzaakt doordat het besluit van de politiechef op één klacht pas 16 weken na het advies verzonden is, omdat een politimedewerker nog gehoord moest worden.

Van de 31 in 2018 afgehandelde klachten zijn er 16 binnen de behandelingstermijn van 14 weken afgerond, dat is de helft. Dit is vergelijkbaar met 2017 en 2016. Dit betekent ook dat voor 15 klachten langer dan 14 weken nodig is geweest. Voor geen enkele klacht is een officiële verdaging aangekondigd. De redenen voor overschrijding van de termijnen zijn divers, maar ligt met uitzondering van eerder genoemde klacht, in alle gevallen in de tijd tussen ontvangst klacht en behandeling in een hoorzitting. 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 meerdere gevallen is uitstel aangevraagd door klagers.

2.2. Meest voorkomende klachtrubrieken

De bijlage bij dit jaarverslag geeft een overzicht van alle klachtrubrieken uit de 31 in 2018 afgehandelde klachten. In totaal waren er 71 klachtrubrieken. De verdeling van de klachtrubrieken over de drie provincies is: Fryslân 26, Groningen 35 en Drenthe 10.

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.

Meest voorkomende klachtrubrieken

	Hoofdrubriek	Subrubriek	Totaal	Geground
1	Politieoptreden	Bejegening/Houding/Gedrag	15	3
2	Politieoptreden	Geen/Onvoldoende Actie	12	4
3	Politieoptreden	Onjuiste actie	9	1
4	Dienstverlening & Service	Informatieverstrekking	7	0
5	Politieoptreden	Objectiviteit	6	0

De klachtrubrieken Politieoptreden, onjuiste actie, geen/ onvoldoende actie en bejegening/ houding/ gedrag komen het meest voor (36 keer). Dit is de helft van het totaal aantal klachtrubrieken (71). Deze drie klachtrubrieken komen vanaf 2014 elk jaar het meest voor. Daarbij moet vermeld worden dat het overgrote deel uiteindelijk ongegrond verklaard wordt.

In 2018 zijn 11 van de 71 klachtelementen gegrond verklaard door de klachtencommissie; dit is 15% van het totaal. Bejegening/ houding/ gedrag en Geen/ onvoldoende actie waren het vaakst gegrond (resp. 3 en 4 keer). 44 Klachtelementen waren ongegrond (62%). Overigens kunnen ook ongegronde klachtelementen een leeraspect in zich hebben.

2.3 Conclusies en 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.

Constateringen door de klachtencommissie naar aanleiding van zittingen, adviezen en ingediende klachten:

- Het beeld van gebeurtenissen bij klagers is soms volledig anders dan het beeld dat betrokken politiemedewerkers over dezelfde situatie hebben. Daardoor verschillen lezingen nogal eens van elkaar.
- Verwachtingen van klagers komen ook niet altijd overeen met wat de politie biedt. Klagers voelen zich soms niet gehoord of serieus genomen door politiemedewerkers. Of dit terecht is, is per klacht verschillend. Soms is de politie genoodzaakt geen partij te kiezen in conflicten (bijvoorbeeld wanneer de aanpak en/of oplossing van de problemen bij andere instanties ligt), hetgeen leidt tot ontevredenheid en in sommige gevallen tot klachten over geen/onvoldoende actie.
- Notoire klagers vragen met hun gedrag onevenredig aandacht van de politie voor hun situatie, terwijl deze lang niet in alle gevallen de juiste instantie is voor de oplossing van het probleem. Dit is een vorm van aandachtvragen die veel tijd vergt en waarmee klagers flinke druk uitoefenen op de schaarse capaciteit waarover de politie beschikt. De commissie doet een dringend beroep op notoire klagers en vraagt aan hen of de acties die zij van de politie verwachten altijd reëel zijn en of klagers hun tolerantiegrens kunnen aanpassen door prioriteiten te stellen. Zo is het raadzaam om niet elke vorm van overlast te melden maar onderscheid te maken in ernstige zaken die prioriteit vereisen en zaken waarbij dit niet het geval is.
- Meerdere malen hebben klagers aangegeven geen bemiddelingsgesprek te willen, maar rechtstreeks hun klacht aan de commissie voor te willen leggen. Ondanks dat het aantal klachten dat aan de klachtencommissie wordt voorgelegd afneemt, neemt dit aantal juist toe.
- Klagers en politiemedewerkers geven niet altijd blijk van zelfreflectie en zijn zich niet altijd bewust van het effect van hun houding en gedrag op de situatie of betrokkenen. Dit geldt overigens ook voor de opstelling tijdens de zitting en dit heeft in sommige gevallen effect op het uiteindelijke advies.

In de adviezen van de klachtencommissie aan de politiechef zijn in enkele gevallen aanbevelingen en leerpunten gegeven.

- Met betrekking tot het overdragen van opsporingszaken aan andere onderdelen van de eenheid adviseert de klachtencommissie een duidelijke richtlijn op te stellen voor betrokkenen, met name voor aangevers en verdachten.
- Politie en gemeente hebben in een specifiek buurtprobleem meerdere pogingen ondernomen om de situatie in de straat te normaliseren. De commissie constateerde bij de klachtbehandeling dat er sprake was van een impasse en dat een visie op de rol van de politie bij deze problematiek leek te ontbreken. Dit werd versterkt doordat de wijkagent, die al geruime tijd in dit gebied werkzaam was, ondanks zijn inspanningen mogelijk onderdeel is gaan uitmaken van de sociale dynamiek en daarmee onvoldoende boven de partijen kon staan. De commissie kan zich voorstellen dat dit op klagers overkomt alsof de politie de handen er min of meer vanaf heeft getrokken. De commissie adviseert de politie zo'n situatie niet te accepteren en zich te bezinnen op een nieuwe strategie om de problemen aan te pakken. Dit kan door focus aan te brengen op de belangrijkste issues, mensen uit de conflictvoering halen en aanspreken op hun verantwoordelijkheid voor een prettige leefsituatie. Daarbij is het verstandig aan verwachtingenmanagement met klagers en andere bewoners in de wijk te doen.
- De commissie adviseert om bij politiemedewerkers aandacht te besteden aan het omgaan met minderjarigen die delicten plegen. Door de Ombudsman en de Minister is uitgesproken dat bij minderjarigen een andere aanpak wordt verwacht en altijd naar een passende

oplossing moet worden gekeken. Het advies is dan minder formeel handelen en meer rekening houden met de omstandigheden.

- Uit in politiesystemen opgenomen informatie blijkt soms onvoldoende wie of wat de bron is, waardoor het politie-informatie lijkt. Dit wordt dan door de politie aan derden verstrekt, terwijl soms achteraf blijkt dat deze niet gecheckt en onjuist is, of niet verstrekt had mogen worden. Het advies is om meer aandacht te besteden aan bronvermelding in politiesystemen.
- Daarnaast adviseert de commissie om te bevorderen dat politiemedewerkers bij het gebruik van een politie(motor)helm, dat zij deze zoveel mogelijk afzetten voor zij een ruimte (b.v. een winkel) binnen gaan.
- De commissie hecht veel waarde aan de aanwezigheid van betrokkenen bij hoorzittingen, omdat alleen zo hoor en wederhoor goed kan plaatsvinden en eventuele kansen kunnen worden benut om behandeling van een klacht ten gunste van de politie en de maatschappij te laten zijn. De commissie adviseert om binnen de eenheid aandacht te besteden aan het belang van het verschijnen van betrokken politiemedewerkers op hoorzittingen.

Adviezen en besluiten op klachten worden altijd voorgelegd aan betreffende sectorhoofd en teamchef met de aanbeveling deze te bespreken met betrokken politiemedewerkers en de casus en leermomenten aan de orde te stellen tijdens werkoverleggen in het district of dienst.

Bijlage Klachtrubrieken

Rubriek		2 ^e fase 2018						
		Geground	On-gegrond	Geen oordeel	inge-trokken	afgedaan ter zitting	Niet behandeld	Totalen
Geweld								
	Fysiek		2		1			3
	Handboeien		1		1			2
	Wapenstok							0
	Pepperspray		1					1
	Diensthond							0
	Vuurwapen	1						1
	Subtotaal:							7
Bevoegdheden								0
	Vrijheidsbeneming		1					1
	Binnentreden			1				1
	Doorzoeken							0
	Inbeslagneming							0
	Fouilleren							0
	Zaakwaarneming							0
	Identificatie (conform WID)							0
	Verhoor						2	2
	Subtotaal:							4
Dienstverlening & Service								
	Bereikbaarheid							0
	Niet of te laat komen							0
	Aangifte/klacht niet opnemen	2	2					4
	Informatieverstrekking		4			2	1	7
	Privacyschending		3					3
	Persvoorlichting							0
	Klachtbehandeling		1					1
	Subtotaal:							15
Politieoptreden								
	Geen/onvoldoende actie	4	7				1	12
	Onjuiste actie	1	6		1		1	9
	Arrestantenbehandeling							0
	Discriminatie		1					1
	Seksuele intimidatie							0
	Bejegening/houding/gedrag	3	10	2				15
	Afspraken niet nakomen		1	1				2
	Naam/legitimatie							0
	Verkeersgedrag							0
	Vastleggen/verantwoorden							0
	Deskundigheid							0
	Objectiviteit		4	1	1			6
	Subtotaal:							45
	Totalen:	11	44	5	4	2	5	71