



Noord-Nederland

JAARVERSLAG KLACHTENCOMMISSIE **2019**

Redactie: Lilian Bouman
Versie: Definitief
Groningen, 20-02-2020

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

Het aantal ontvangen klachten over politie-optreden in 2019 is opmerkelijk consistent met de aantallen over de afgelopen vier jaar. In 2016 werden 761 klachten ontvangen. Het afgelopen jaar was dat er eentje meer. Het totaal aantal in behandeling genomen klachten neemt af. Bovendien blijft het aantal klachten dat in de tweede fase wordt ontvangen laag. Het lage aantal klachten voor de tweede fase heeft in 2019 geleid tot een afgebakend onderzoek naar de aanleiding van het beperkte gebruik van fase 2 in Noord Nederland. Uit dat onderzoek, gedaan door leden van de commissie, konden geen definitieve conclusies worden getrokken. De commissie is dan ook voorstander van een uitgebreider onderzoek. Omdat ook in de andere werkgebieden van de politie sprake is van een teruggelopen aantal klachten, die zijn ontvangen voor de tweede fase, ligt mogelijk een landelijk vervolgonderzoek meer voor de hand dan een uitgebreider vervolg in Noord Nederland. Het lage aantal klachten in de tweede fase, 26 in 2019, maakt dat de geoefendheid met de klachtenadvisering door de individuele commissieleden beperkt blijft. De indruk bestaat niet dat dit afbreuk doet aan de kwaliteit van de adviezen. Wel levert het voor de commissieleden veel in het jaarschema geplande hoorzittingen op die vaak op een relatief laat moment komen te vervallen. Het vraagt derhalve de nodige flexibiliteit van de commissieleden. Ongeveer een derde van de klachten werd in 2019 door de commissie als gegrond geadviseerd. Meer dan een verdubbeling ten opzichte van 2018 toen 15% het advies gegrond meekreeg. Een punt van aandacht is het inlevingsvermogen dat betrokkenen tijdens hoorzittingen kunnen tonen. In 2019 werd het zichtbare begrip van betrokkene voor klager, tijdens de betreffende hoorzittingen, meerdere malen door de commissieleden onvoldoende herkend.

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; artikel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

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 Awb 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 op grond van de uitzonderingen van artikel 9.8 Awb). 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 (artikel 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 van klachtbehandeling in de eenheid Noord-Nederland.

In 2019 werd door de klachtencommissie geconstateerd dat het aantal klachten dat de tweede fase bereikt terugloopt. Deze opvallende ontwikkeling doet zich niet alleen in het Noorden voor, maar lijkt een landelijke tendens. Wat de reden van de terugloop is, is niet duidelijk. De aanmelding van klachten is namelijk niet kleiner geworden. In samenspraak met de politiechef is besloten dat nader te onderzoeken. Deze ontwikkeling zou een effect kunnen zijn van een meer eenduidige en zorgvuldige aanpak van klachten in de eerste fase. De klachtencommissie vraagt zich echter af of de kwaliteit en de tevredenheid van de klager voldoende gewaarborgd is en meent dat die leidend moet zijn. Een werkgroep uit de klachtencommissie heeft een onderzoeksvoorstel gedaan, onderbouwd met een kleine pilotstudie, die uitwijst dat nader onderzoek gewenst is. Indien de politiechef kan instemmen met het onderzoek voorstel kan dat in 2020 worden uitgevoerd.

Aantal en percentage ontvangen klachten 2^e fase per jaar

	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
totaal aantal ontvangen klachten	762	720	756	761	onbekend	onbekend	onbekend
Totaal in behandeling genomen klachten	377	429	392	466	378	343	424
Aantal ontvangen klachten 2 ^e fase	26	24	37	39	73	66	120
percentage	8%	6%	9%	8%	19%	19%	28%

Informatie is afkomstig van de afdeling VIK en het systeem BlueIssue

1.1. Leden klachtencommissie

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

FUNCTIE	DHR/MW	TITEL	VOORL	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.	Eijkelhof
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 2019 zijn er geen wisselingen geweest in de samenstelling van de commissie.

De volgende medewerkers van de Afdeling Bestuursondersteuning fungeerden 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 geheel of gedeeltelijk overnemen. Afwijken van het advies dient gemotiveerd te worden.

Het doel van de klachtbehandeling is 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 2019 geen gebruik gemaakt.

2. Klachten en evaluatie

In totaal zijn 337 klachten over de politie Noord-Nederland in 2019 in behandeling genomen. In 2019 zijn 26 klachten voorgelegd aan de klachtencommissie, omdat ze niet door bemiddeling zijn afgedaan. Dit betreft 11 klachten uit 2018 en 15 uit 2019.

In 2019 zijn door de klachtencommissie in totaal 29 klachten afgehandeld en zijn er 15 hoorzittingen geweest. Eén klacht is afgedaan met een voorzittersadvies, omdat de klager geen behoefte had aan een hoorzitting daar hij de meerwaarde daarvan niet inzag.

Tijdens de hoorzittingen waren de uitgenodigde klager(s) en/of betrokken medewerker(s) niet altijd aanwezig. Op de zittingen in 2019 waren bij drie klachten de klagers niet aanwezig. Bij één klacht waren één of meerdere politiemedewerkers niet bij de zitting aanwezig. De klachtencommissie betreurt het dat klager(s) en/of betrokken politiemedewerkers niet bij zittingen aanwezig zijn om hun visie op 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	2019	2018
Openstaand 31-12 voorgaande verslagjaar	9	15
Ontvangen	26	24
Ingetrokken	0	2
Niet in behandeling genomen (niet-ontvankelijk)	0	1
Afgehandeld door bemiddeling door de commissie	0	0
Uitgebrachte adviezen	28	28
Voor afhandeling doorgestuurd naar andere eenheid	0	1
Openstaand 31-12 verslagjaar	6	9

Toelichting op de tabel:

Er stonden nog 9 klachten open aan het eind van 2018. (Voor drie klachten lag er al wel een advies bij VIK, maar het besluit waarmee de tweede fase wordt afgerond is in 2019 aan klager verzonden.) Alle openstaande klachten zijn in 2019 afgehandeld.

In 2019 zijn 26 nieuwe klachten ontvangen voor afhandeling door de klachtencommissie. Dit is vergelijkbaar met 2018. Van deze nieuwe klachten zijn er zes niet in 2019 afgehandeld, maar loopt dit door in 2020.

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 drie klachtelementen waarover de commissie geen oordeel had. Het ging om gegevens uit een proces-verbaal van bevindingen. De politiechef heeft de bewijswaarde van het proces-verbaal overgenomen en besloten de klachtelementen ongegrond te verklaren.

Aan het eind van het verslagjaar stonden nog zes klachten open. In 2019 zijn twee van deze openstaande klachten al wel behandeld in een hoorzitting, maar de klagers hadden in 2019 nog geen besluit van de politiechef ontvangen. Alle openstaande klachten worden in 2020 (verder) afgehandeld.

In totaal heeft de commissie in het verslagjaar 29 klachten afgehandeld. De verdeling van deze klachten over de provincies is: Groningen 15, Fryslân 10 en Drenthe 4. Bij drie klachten waren medewerkers van de Dienst Regionale Operationele Samenwerking (DROS) betrokken (Teams Korpscheftaken, Infrastructuur en Arrestantentaken).

Termijnen

De afhandelingstermijn in de formele fase varieerde van 7 tot 31 weken. De gemiddelde afhandeltijd lag met 17 weken buiten de daarvoor vastgestelde termijn 14 weken. Van de 29 in 2019 afgehandelde klachten zijn er 14 binnen de behandelingstermijn van 14 weken afgerond, dat is de helft. Dit is vergelijkbaar met voorgaande jaren. 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 vaak 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). Bij meerdere klachten is uitstel aangevraagd door klagers.

2.2. Meest voorkomende klachtrubrieken

De bijlage bij dit jaarverslag geeft een overzicht van alle klachtrubrieken uit de 29 in 2019 afgehandelde klachten. In totaal waren er 98 klachtrubrieken. 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. Gemiddeld had een klacht in 2019 drie klachtelementen, maar er was ook één klacht met 17 klachtelementen.

Meest voorkomende klachtrubrieken

	Hoofdrubriek	Subrubriek	Totaal	Gegrond
1	Politieoptreden	Bejegening/Houding/Gedrag	19	8
2	Politieoptreden	Onjuiste actie	15	5
3	Politieoptreden	Geen/Onvoldoende Actie	7	5
	Dienstverlening & Service	Informatieverstrekking	7	2
	Politieoptreden	Privacy schending	7	3

De klachtrubrieken Politieoptreden, bejegening/ houding/ gedrag en onjuiste actie komen het meest voor (34 keer). Dit is ruim een derde van het totaal aantal klachtrubrieken (98). Deze twee klachtrubrieken komen samen met geen/ onvoldoende actie vanaf 2014 elk jaar het meest voor. Daarbij moet vermeld worden dat het overgrote deel uiteindelijk ongegrond verklaard wordt.

In 2019 zijn 33 van de 98 klachtrubrieken gegrond verklaard door de klachtencommissie; dit is 34% van het totaal. Dit is beduidend hoger dan in voorgaande jaren (15% gegrond in 2018). Bejegening/ houding/ gedrag, onjuiste actie en geen/ onvoldoende actie waren het vaakst gegrond (resp. 8, 5 en 5 keer). 61 Klachtrubrieken 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, adviezen en leerpunten door de klachtencommissie naar aanleiding van zittingen 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 te bieden heeft. 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.
- Sommige 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 van de politie.
- Naar aanleiding van een klacht heeft een politiemedewerker aangifte van belediging en smaad gedaan tegen de klager. De commissie is van mening dat de medewerker daarmee het recht van een burger aantast op het doen van een klacht en/of het indienen van bezwaar.
- 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 hun opstelling tijdens de zitting en dit heeft in sommige gevallen effect op het uiteindelijke advies. In de hoorzitting gaan politiemedewerkers soms uit van de verdediging en laat men weinig begrip en inlevingsvermogen zien. Tijdens een plenaire vergadering van de klachtencommissie is op de werklocatie van een aantal betrokken politiemedewerkers hierover gesproken. Daarbij kwam naar voren dat de politiemedewerkers zich overweldigd kunnen voelen door de hoorzitting waarbij drie klachtencommissieleden, een ambtelijk secretaris en klager(s) aanwezig zijn. Daarnaast werd gesproken over het belang van een open houding van de politiemedewerkers in het klachtenproces en bij een hoorzitting in het bijzonder en het belang van de aanwezigheid van een leidinggevende. De Klachtencommissie is van mening dat politiemedewerkers een klacht meer zouden moeten zien als een kans om het vertrouwen in de politie te herstellen in plaats van als een blijk van onkunde. De politieorganisatie zou dit meer moeten uitdragen naar haar medewerkers, hetgeen zou kunnen bijdragen aan een minder defensieve houding.
- In 2019 werd door de klachtencommissie geconstateerd dat door politiemedewerkers soms (onterecht) te snel het civiele aspect als leidraad voor verder handelen werd gekozen, waarbij onvoldoende is gekeken naar het probleem en de rol die de politie daarbij moet oppakken. Klagers voelden zich hierdoor genegeerd en er werd niet adequaat gereageerd op een hulpvraag.
- Meldingen aan de politie worden soms afhankelijk van een persoon gemaakt, met het risico dat die op dat moment (of langdurig) niet aanwezig is, waardoor opvolging soms onnodig lang op zich laat wachten.
- Soms wordt door politiemedewerkers formeel juist gehandeld en is een klacht ongegrond. De commissie is echter wel van mening dat in enkele gevallen een meer pro-actieve houding het probleem mogelijk wel had kunnen oplossen. In een specifieke klacht was de principiële houding van de politiemedewerker en de onwil om open te staan voor een andere zienswijze of heroverweging van de eigen interpretatie reden voor de commissie om er bij de politiechef op aan te dringen hierover een persoonlijk gesprek met de politiemedewerker aan te gaan.
- Vier klachten vonden hun oorsprong in het optreden van de politie tijdens de actieweek van Code Rood in Groningen. De commissie constateert dat bij de afhandeling van deze klachten

onvoldoende rekening is gehouden met de afzonderlijke klachten. Ook werd het persbericht over de klachtafhandeling eerder gepubliceerd dan dat de klagers er in de afdoeningsbrief over werden geïnformeerd. De commissie benadrukt dat de politie de plicht heeft oog te hebben voor de belangen die demonstranten hebben om hun, op een grondwettelijk recht gebaseerde, mening te kunnen uiten. Dit vereist een 'samenspel' met de organisatie van de demonstranten. De commissie is ook tot de conclusie gekomen dat deze klagers allen bewoners zijn van het aardbevingsgebied, die gemotiveerd actie voerden omdat zij persoonlijk door de problematiek in het gebied zijn geraakt. De politie leek Code Rood meer of overwegend te benaderen als een actie met actievoerders van buiten de regio en met een andere motivatie. Uit de klachten is de commissie gebleken dat gaandeweg de actie een betere inschatting van de situatie op dat moment gemaakt had kunnen worden en een eerdere afschaling van het politieoptreden had dienen plaats te vinden.

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 in 2019 afgehandeld						Totalen
Geweld		Gegrondd	On-gegrondd	Geen oordeel	Inge-trokken	afgedaan ter zitting	Niet behandeld	
	Fysiek	2	2					4
	Handboeien	1	1					2
	Wapenstok							0
	Pepperspray							0
	Diensthond							0
	Vuurwapen							0
	Subtotaal:							6
Bevoegdheden								
	Vrijheidsbeneming	1	1					2
	Binnentreden		1					1
	Doorzoeken							0
	Inbeslagneming							0
	Fouilleren							0
	Zaakwaarneming							0
	Identificatie (conform WID)							0
	Verhoor		1	1				2
	Subtotaal:							5
Dienstverlening & Service								
	Bereikbaarheid	1						1
	Niet of te laat komen							0
	Aangifte/klacht niet opnemen	2	1					3
	Informatieverstrekking		7					7
	Privacyschending	3	4					7
	Persvoorlichting							0
	Klachtbehandeling							0
	Subtotaal:							18
Politieoptreden								
	Geen/onvoldoende actie	5	2					7
	Onjuiste actie	5	10					15
	Arrestantenbehandeling	1	7					8
	Discriminatie							0
	Seksuele intimidatie							0
	Bejegening/houding/gedrag	8	10	1				19
	Afspraken niet nakomen	1	1					2
	Naam/legitimatie		1	1				2
	Verkeersgedrag		3	1				4
	Vastleggen/verantwoorden	1	1					2
	Deskundigheid	1	3					4
	Objectiviteit	1	5					6
	Subtotaal:							69
	Totalen:	33	61	4	0	0	0	98