



Noord-Nederland

JAARVERSLAG KLACHTENCOMMISSIE **2020**

Redactie: Lilian Bouman
Versie: definitief
Groningen, 18-02-2020

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	6
Bijlage Klachtrubrieken	8

Voorwoord

In 2020 heeft de klachtencommissie Politie Noord-Nederland opnieuw met veel inzet geadviseerd over klachten naar aanleiding van politie-optreden. Helaas werd dit proces in het afgelopen jaar ernstig gehinderd door de beperkende maatregelen in verband met de Corona pandemie. Veel hoorzittingen moesten wijken voor deze beperkingen. De commissie heeft zich daarbij maximaal uitgerekt door ook de mogelijkheid te bieden hoorzittingen met digitaal audio en beeldcontact te organiseren. Klagers zagen dit echter amper zitten. Slechts in één geval werd gebruik gemaakt van de mogelijkheid van een digitale hoorzitting. Het gevolg was dat met tien fysieke en één digitale hoorzittingen er in 2020 slechts elf hoorzittingen zijn gehouden. In totaal konden daarmee 14 klachten worden afgehandeld, waaronder alle nog openstaande klachten van 2019. Het aantal klachten dat in 2020 de tweede fase en daarmee de klachtencommissie bereikte was ongekend laag. Het betrof slechts 17 klachten tegenover 24 in 2018 en 26 in 2019. Een schril contrast met eerdere jaren waarin driemaal zoveel klachten de tweede fase bereikten. In 2017 waren het er nog 53. De 17 bij de klachtencommissie binnengekomen klachten komen uit in totaal 414 in behandeling genomen klachten. Dit totaal aantal ligt wel iets hoger dan in 2019 (377).

Daar de commissie met plezier haar werk verricht en hecht aan een deskundige procedure en advisering, is het goed om bij het vervangen van commissieleden in 2021 rekening te houden met de omvang van de commissie. Uitgaande van het veel lagere klachtenaanbod over de afgelopen drie jaar ligt een commissie met een aanzienlijk kleinere omvang voor de hand. Met 5 tot 7 commissieleden kan het aantal klachten zonder vertragingen waarschijnlijk prima worden uitgevoerd. Het komt dan bovendien de geoefendheid van de individuele commissieleden ten goede.

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. In 2020 ligt het percentage gegronde klachten daar tussenin, namelijk op 24%. Geconcludeerd kan worden dat de groei van 2019 ten opzichte van 2018 niet is doorgezet. Maar tevens kunnen we concluderen dat er met zulke lage aantallen moeilijk echte steekhoudende conclusies te trekken zijn! Met het relatief lage aantal klachten dat de commissie bereikt, blijft bovendien de vraag actueel waarom een klager zijn klacht slechts zeer beperkt doorzet richting tweede fase. In 2019 heeft de klachtencommissie Noord-Nederland hier een eerste onderzoek naar gedaan. In het kader van het uitgangspunt dat een klager zich gehoord dient te voelen in zijn klachtbehandeling, blijft het nieuwsgierig of dat gehoord voelen voor klagers in de eerste fase de moverende reden is om zijn klacht niet door te zetten naar de tweede fase. In 2020 is in het landelijke voorzittersoverleg deze kwestie aan de orde geweest. Daar werd geconcludeerd dat het goed zou zijn om meer inzicht te krijgen in de motivatie van klagers om hun klacht niet verder te brengen dan de eerste fase van de klachtbehandeling. De klachtencommissie Noord-Nederland moedigt een landelijk onderzoek naar meer inzicht in deze materie dan ook aan.

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.

2020 was een bijzonder jaar; het was het jaar van de Coronacrisis. Vanwege de stijging van het aantal besmettingen in Nederland werden in maart door het kabinet de eerste landelijke maatregelen afgekondigd, waardoor het maatschappelijk verkeer voor een groot deel werd stilgelegd (de intelligente lockdown). Na een versoepeling van de maatregelen in de zomermaanden, begon in oktober opnieuw een gedeeltelijke lockdown, gevolgd door een harde lockdown in december.

De lockdown betekende onder andere dat beperkingen gesteld werden aan samenkomsten, waardoor hoorzittingen van de klachtencommissie niet door konden gaan. Aan klagers is telkens de mogelijkheid geboden om een digitale hoorzitting te houden (via MS Teams), maar klagers gaven aan de voorkeur te hebben voor een fysieke hoorzitting en dus uitstel. Gevolg is dat in 2020 maar 11 hoorzittingen hebben plaatsgevonden en wel in de maanden januari t/m maart, augustus en september. Eén van deze hoorzittingen is digitaal gehouden.

De behandeling van de klachten die nog niet in een hoorzitting zijn geweest, wordt doorgeschoven naar de eerst mogelijke fysieke hoorzitting.

Een ander gevolg van de lockdowns is dat contacten met politie minder plaatsvonden, met als neveneffect dat daardoor minder klachten over politieoptreden ingediend werden. Zowel het uitstellen van de behandeling van klachten als de afname van het aantal klachten geeft een afwijkend beeld van de klachtbehandeling in 2020 in vergelijking met voorgaande jaren.

1.1. Leden klachtencommissie

In het verslagjaar 2020 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.	mr.	S.	Benali

In 2020 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. Boukema, mevrouw M. v.d. Werf, mevrouw S. v.d. Steeg 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. In 2020 is één zitting digitaal gehouden via het programma Microsoft Teams. Bij 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 wordt meestal geen gebruik gemaakt.

2. Klachten en evaluatie

In totaal zijn 414 klachten over de politie Noord-Nederland in 2020 in behandeling genomen. Hiervan zijn 17 klachten voorgelegd aan de klachtencommissie, omdat ze niet door bemiddeling zijn afgedaan. Zeven klachten uit 2019 zijn door de Klachtencommissie afgehandeld in 2020.

In 2020 zijn door de klachtencommissie in totaal 14 klachten afgehandeld en zijn er 11 hoorzittingen geweest, waarvan één digitaal.

Tijdens de hoorzittingen waren de uitgenodigde klager(s) en/of betrokken medewerker(s) niet altijd aanwezig. Op de zittingen in 2020 waren bij twee klachten de klagers niet aanwezig. Politiedeskundigen waren bij alle zittingen aanwezig. De klachtencommissie betreurt het dat klager(s) 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	2020	2019
Openstaand 31-12 voorgaande verslagjaar	7	9
Ontvangen	17	26
Ingetrokken	0	0
Niet in behandeling genomen (niet-ontvankelijk)	0	0
Afgehandeld door bemiddeling door de commissie	0	0
Uitgebrachte adviezen	14	28
Voor afhandeling doorgestuurd naar andere eenheid	0	0
Openstaand 31-12 verslagjaar	10	7

Toelichting op de tabel:

Er stonden nog 7 klachten open aan het eind van 2019. (Voor twee klachten was de hoorzitting wel in 2019 maar het besluit waarmee de tweede fase wordt afgerond is in 2020 aan klager verzonden.) Alle openstaande klachten zijn in 2020 afgehandeld.

In 2020 zijn 17 nieuwe klachten ontvangen voor afhandeling door de klachtencommissie. Ten opzichte van 2019 is dit een behoorlijke afname. De lockdowns in verband met Corona en de daardoor afgenomen politiecontacten zijn naar alle waarschijnlijkheid de oorzaak van de sterke afname van het aantal klachten. Van deze nieuwe klachten zijn 10 niet in 2020 afgehandeld en lopen door in 2021. De afhandeling van de klachten is op verzoek van klagers uitgesteld, omdat zij voorkeur hebben voor een fysieke hoorzitting en dit in verband met de Coronabeperkingen niet mogelijk was in 2020.

In totaal zijn 14 adviezen aan de politiechef uitgebracht. Deze adviezen zijn op twee na overgenomen in het besluit van de politiechef. Die afwijking betrof twee klachtelementen welke de politiechef deels

niet overgenomen heeft. Bij een van deze klachten heeft de politiechef voor zijn besluit naast het advies van de klachtencommissie ook advies gevraagd aan de burgemeester. Dit heeft er onder andere toe geleid dat het advies op een klachtelement deels overgenomen werd.

De verdeling van de in 2020 ontvangen klachten over de provincies is: Groningen 5, Fryslân 5 en Drenthe 7. Bij één klacht was een medewerker van de Meldkamer Noord-Nederland (Dienst Regionale Operationele Samenwerking / DROS) betrokken en bij twee klachten een medewerker van de districtsrecherche.

Termijnen

De afhandelingstermijn in de formele fase varieerde van 10 tot 27 weken. De gemiddelde afhandeltijd lag met 17 weken gelijk aan de afhandeltermijn in 2019, maar overschrijdt de daarvoor vastgestelde termijn van 14 weken. Van de 14 in 2020 afgehandelde klachten zijn 6 binnen de behandelingstermijn van 14 weken afgerond, dat is minder dan de helft. Dit betekent ook dat voor 8 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. De meeste tijd verstrijkt voornamelijk tussen ontvangst van de klacht en het houden van de hoorzitting. Voor de twee langste doorlooptijden (resp. 27 en 25 weken) lag dit in de onbeschikbaarheid van de klagers.

2.2. Meest voorkomende klachtrubrieken

De bijlage bij dit jaarverslag geeft een overzicht van alle klachtrubrieken uit de 14 in 2020 afgehandelde klachten. In totaal waren er 29 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 twee klachtelementen, maar er was ook één klacht met vier klachtelementen.

Meest voorkomende klachtrubrieken

Hoofdrubriek	Subrubriek	Totaal	Gegrond
Politieoptreden	Bejegening/Houding/Gedrag	8	2
Politieoptreden	Onjuiste actie	4	1
Politieoptreden	Geen/Onvoldoende actie	4	3

De klachtrubrieken Politieoptreden, bejegening/ houding/ gedrag, onjuiste actie en geen/onvoldoende actie komen het meest voor (16 keer). Dit is ongeveer de helft van het totaal aantal klachtrubrieken (29). Deze klachtrubrieken komen vanaf 2014 elk jaar het meest voor.

In 2020 zijn zeven van de 29 klachtrubrieken gegrond verklaard door de klachtencommissie; dit is 24% van het totaal. Dit is beduidend lager dan in voorgaande jaren (34% gegrond in 2019). De klachten die bejegening/ houding/ gedrag en geen/ onvoldoende actie betroffen, waren het vaakst gegrond. Dat was in voorgaande jaren ook het geval. 22 Klachtrubrieken waren ongegrond. 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 worden aangekaart en kan hierop actie worden ondernomen.

Adviezen en besluiten op klachten worden altijd voorgelegd aan het betreffende sectorhoofd en de betreffende 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.

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.
- 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 tonen politiemedewerkers nogal eens een verdedigende houding, waardoor men weinig begrip en inlevingsvermogen laat zien.
- 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 had kunnen oplossen.
- De impact die politie-inzet op een buurt kan hebben, wordt soms onderschat door de politie en kan voor de burger groter zijn.
- De indruk bestaat dat betrokken politiemedewerkers vaak het idee hebben dat ze voor een hoorzitting 'op het matje worden geroepen'. Betere voorlichting vanuit de politieorganisatie aan de medewerkers over het doel van een hoorzitting en de klachtencommissie, zou ervoor kunnen zorgen dat betrokkenen met een andere houding de zitting ingaan. Op die wijze kan er meer worden bereikt vanuit de doelen: herstellen van vertrouwen in politie en wederzijds begrip en leermomenten.

Uit een concrete casus komt de volgende samenvatting van het advies van de commissie en het besluit van de politiechef:

'De commissie constateert dat het een hectische situatie was en uit het vervolg op de situatie (de achtervolging en het onderbrengen op een veilige locatie) blijkt ook duidelijk dat de situatie voor de betrokkene allerm minst veilig is geweest. De klachtencommissie geeft het advies aan de politiechef om in de eenheid, de op deze situatie betrekking hebbende werkprocessen kritisch te beschouwen. En daarbij te onderzoeken hoe het kan dat in deze situatie cruciale informatie uit een lopend onderzoek op een vuurwapengevaarlijke persoon met antecedenten op geweld niet bij aanrijdende politiemensen terecht is gekomen.

Aan de hand van dit advies van de klachtencommissie is uit nader onderzoek door de politie gebleken dat de leermomenten van deze casus met name zitten in het concreter benoemen van afspraken en het zorgvuldig opmaken van aandachtsvestigingen in het politiesysteem (aandachtsvestiging op locatie en op persoon). Als aandachtsvestigingen in het politiesysteem zorgvuldig gebeuren, volgt automatisch zichtbaarheid in het meldkamersysteem, waardoor dat snel meegegeven kan worden aan de politiefunctionarissen op straat. In deze casus hadden concreter afspraken gemaakt kunnen en moeten worden en hadden de aandachtsvestigingen zorgvuldiger opgemaakt moeten worden om de politiefunctionarissen meer handelingsperspectief te bieden.'

Bijlage Klachtrubrieken

Rubriek		2 ^e fase in 2020 afgehandeld						Totalen
Geweld		Gegrondd	On-gegrondd	Geen oordeel	Inge-trokken	afgedaan ter zitting	Niet behandeld	
	Fysiek							0
	Handboeien							0
	Wapenstok		1					1
	Pepperspray							0
	Diensthond							0
	Vuurwapen							0
	Subtotaal:							1
Bevoegdheden								
	Vrijheidsbeneming							0
	Binnentreden		3					3
	Doorzoeken							0
	Inbeslagneming		1					1
	Fouilleren							0
	Zaakwaarneming							0
	Identificatie (conform WID)							0
	Verhoor		1					1
	Subtotaal:							5
Dienstverlening & Service								
	Bereikbaarheid							0
	Niet of te laat komen							0
	Aangifte/klacht niet oopnemen							0
	Informatieverstrekking		1					1
	Privacyschending							0
	Persvoorlichting							0
	Klachtbehandeling							0
	Subtotaal:							1
Politieoptreden								
	Geen/onvoldoende actie	3	1					4
	Onjuiste actie	1	4					5
	Arrestantenbehandeling							0
	Discriminatie							0
	Seksuele intimidatie							0
	Bejegening/houding/gedrag	2	6					8
	Afspraken niet nakomen		2					2
	Naam/legitimatie		1					1
	Verkeersgedrag							0
	Vastleggen/verantwoorden		1					1
	Deskundigheid	1						1
	Objectiviteit							0
	Subtotaal:							22
	Totalen:	7	22	0	0	0	0	29