



Noord-Nederland

JAARVERSLAG KLACHTENCOMMISSIE **2022**

Redactie: Lilian Bouman
Versie: definitief
Groningen, 28-02-2023

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 Constateringen en leerpunten.....	6
Bijlage Klachtrubrieken	8

Voorwoord

Politie mensen staan in de frontline om Nederland veilig te maken en te houden. Soms moeten beslissingen worden genomen in een fractie van een seconde. Dat verdient respect.

De keerzijde is dat het handelen van de politie niet boven de wet staat. Iedere ambtenaar behoort zich te gedragen in lijn met de richtlijnen. Als onafhankelijke klachtencommissie zijn we er om kritisch te kijken naar gedragingen van politiemedewerkers waarover een klacht is ingediend. We doen dat in tweede instantie. In verreweg van de meeste gevallen is politie er in geslaagd klachten intern tot tevredenheid op te lossen. In een beperkt aantal gevallen lukt dit echter niet. Als externe en diverse commissie kijken we met een open mind nogmaals naar het dossier. In de meeste gevallen worden partijen in een zitting ook uitgenodigd om een nadere toelichting te geven. Ons uiteindelijke doel is om het onderling vertrouwen te herstellen.

Belangrijk om een zaak naar tevredenheid van alle partijen te kunnen afdoen, ligt niet zo zeer in de uitspraak van de commissie. Niemand zit te wachten op een klachtenprocedure. Gegrond of ongegrond is slechts het slotstuk van ons werk. Belangrijker is dat partijen zich gehoord en serieus genomen voelen.

Dit lukt alleen als allereerst alle klagers en betrokkenen de moeite nemen om op de zitting te verschijnen. Helaas zijn in een aantal zittingen partijen niet komen opdagen. Dit leidt tot onbegrip bij de wederpartij en geeft tegelijkertijd de commissie niet de gelegenheid de andere kant van het verhaal te horen.

Ten tweede helpt een open houding tijdens de zitting. Als commissie begrijpen we dat een incident en de daarop volgende klachtenprocedure emotie met zich meebrengt. Maar juist wanneer iemand zich lerend opstelt, ontstaat er bij de wederpartij begrip. Waar gewerkt wordt, kunnen fouten gemaakt worden. Dit zijn belangrijke leermomenten voor de individuele betrokkene, maar ook voor de organisatie als geheel. Vaak geven wij in onze advisering aan de politiechef ook aandachtspunten mee die ons opgevallen zijn in een breder perspectief. Deze komen in dit jaarverslag ook aan de orde. Tegelijkertijd zien we ook dat zeker niet alle klachten gegrond worden verklaard. We hopen dat de medewerkers van de politie ervaren dat zij net zo serieus worden genomen als iedere klager.

Tot slot zijn er nog een aantal oude zaken die komend jaar afgerond moeten worden. Als gevolg van de hoge werkdruk van de secretarissen is er nog een achterstand in de afhandeling. Inmiddels zijn er nieuwe werkafspraken gemaakt om er voor te zorgen dat we in 2023 weer bij zijn in de afhandeling.

Roelof Pieter Koning
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 binnenkomen 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 bij de eenheid Noord-Nederland.

In 2022 hebben we de achterstand in klachtbehandeling die was ontstaan door de coronacrisis, weer weggewerkt. Echter, gedurende het jaar bleek de werkdruk bij het team juridische zaken, waar het klachtproces 2^e fase is ondergebracht, zo hoog dat nieuwe achterstanden ontstonden. De stagnatie in de afhandeling van klachten heeft er toe geleid dat bij veel klachten de vastgestelde termijn is overschreden.

1.1. Leden klachtencommissie

In het verslagjaar 2022 was de samenstelling van de commissie als volgt:

FUNCTIE		DHR/MW	VOORL	NAAM
voorzitter		Dhr.	R.P.	Koning
plv. voorzitter		Dhr.	C.	Van Wijngaarden
lid		Dhr.	M.S.	Orie
lid		Mw.	N.B.	San-A-Jong
lid		Mw.	S.	Benali
lid		Dhr.	J.	Padding
lid		Dhr.	S.A.	Wagenaar
Lid	t/m 1 mei	Mw.	L.M.B.	Soppe

Eén van de nieuwe commissieleden die eind 2021 zijn aangetreden, is gestopt vanwege onverenigbaarheid van de klachtencommissie met haar nieuwe functie. Besloten is om de vrijgekomen plek vooralsnog niet in te vullen. De plv voorzitter is vanwege ziekte halverwege het jaar uitgevallen. De tweede helft van 2022 is derhalve voortgezet met een commissie van zes leden.

De volgende medewerkers van de Afdeling Bestuursondersteuning fungeerden bij toerbeurt als ambtelijk secretaris: mevrouw M. v.d. Werf, mevrouw S. v.d. Steeg, mevrouw E. Esmeijer, mevrouw I.S. Middelbrink, mevrouw M. Lenting en mevrouw L. Bouman.

1.2. Werkzaamheden

Voor het nemen van een beslissing op een 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, worden zittingen op neutraal terrein gehouden en mogen leden die aan de hoorzitting deelnemen, klager noch betrokken medewerker uit de persoonlijke levenssfeer kennen.

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.

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.

De zittingen worden gehouden in Groningen, Leeuwarden en Assen of digitaal in het geval fysieke bijeenkomsten vanwege Corona niet zijn toegestaan. In 2022 zijn drie zittingen digitaal gehouden via 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 de klacht aldus alsnog 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 564 klachten over de politie Noord-Nederland in 2022 in behandeling genomen. Hiervan zijn 14 klachten voorgelegd aan de klachtencommissie, omdat ze niet door bemiddeling zijn afgedaan. In 2022 zijn in totaal 22 klachten afgehandeld.

Twintig klachten uit 2020 en 2021 zijn door de Klachtencommissie afgehandeld in 2022. Twee klachten zijn alsnog ingetrokken. Aan het einde van 2022 zijn 10 openstaande klachten doorgeschoven naar 2023. Voor zes van deze klachten is de hoorzitting al wel in 2022 geweest, maar wordt de procedure (advies klachtencommissie en/of oordeel politiechef) afgerond in 2023.

Tijdens hoorzittingen zijn de uitgenodigde klager(s) en/of betrokken medewerker(s) niet altijd aanwezig. De klachtencommissie betreurt het dat zij niet bij zittingen aanwezig zijn om hun visie op de zaak te geven. In die gevallen wordt hun aandeel in de klacht beoordeeld op basis van de klachtrapportage uit de bemiddelingsfase. In 2022 waren bij twee klachten de betrokken medewerkers niet (allemaal) aanwezig zonder opgaaf van reden en in drie zittingen is de klager niet verschenen.

2.1. Totaaloverzicht en termijnen

Totalen fase 2 klachtbehandeling	2022	2021
Openstaand 31-12 voorgaande verslagjaar	18	11
Ontvangen	14	22
Ingetrokken	2	3
Niet in behandeling genomen	0	1
Afgehandeld door bemiddeling door de commissie	0	0
Uitgebrachte adviezen	20	11
Voor afhandeling doorgestuurd naar andere eenheid	0	0
Openstaand 31-12 verslagjaar	10	18

Toelichting op de tabel:

Er stonden nog 18 klachten open aan het eind van 2021. Drie van deze klachten zijn in 2022 nog niet afgehandeld en lopen door in 2023. Deze drie klachten zijn al wel behandeld in een hoorzitting, maar het advies is niet in 2022 afgerond.

In 2022 zijn 14 nieuwe klachten ontvangen voor afhandeling door de klachtencommissie. Ten opzichte van voorgaande twee jaren is dit een afname. De verdeling van de in 2022 ontvangen klachten over de provincies is: Groningen 3, Fryslân 6 en Drenthe 5.

Van deze nieuwe klachten zijn er zeven niet in 2022 afgehandeld en lopen door in 2023. In één klacht werd geen hoorzitting gehouden, maar wordt een voorzittersadvies voorbereidt, daar de klager vooraf heeft aangegeven niet op een hoorzitting te verschijnen. Met de drie klachten uit 2021, zijn dit 10 openstaande klachten aan het einde van het verslagjaar. Dit is minder dan in 2021.

Twee klachten zijn door klagers ingetrokken. Door de commissie zijn 20 adviezen aan de politiechef uitgebracht. Al deze adviezen zijn door de politiechef overgenomen in zijn oordeel over de klacht. In totaal zijn hiermee 22 klachten afgehandeld in 2022.

Termijnen

De afhandelingstermijn van de 20 klachten waarop in 2022 een advies is uitgebracht varieerde van 9 tot 128 weken. De gemiddelde afhandeltijd lag met 39 weken net als in 2021 ver boven de gemiddelde afhandeltermijn in voorgaande jaren en overschrijdt ruim de daarvoor vastgestelde termijn van 14 weken. Slechts vier klachten zijn binnen de behandelingstermijn van 14 weken afgerond. Voor geen enkele klacht is een officiële verdaging aangekondigd. De redenen voor overschrijding van de termijnen liggen vooral in de het niet beschikbaar zijn van klagers en betrokken medewerkers, het wegwerken van de door Corona opgelopen achterstand en de hoge werkdruk bij secretarissen waardoor het uitwerken van de adviezen soms lang bleef liggen.

2.2. Meest voorkomende klachtrubrieken

De bijlage van dit jaarverslag geeft een overzicht van alle klachtrubrieken uit de 22 in 2022 afgehandelde klachten (20 adviezen en 2 ingetrokken). In totaal waren er 55 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 zeven klachtelementen.

Meest voorkomende klachtrubrieken

Hoofdrubriek	Subrubriek	Totaal	Gegrond
Politieoptreden	Bejegening/Houding/Gedrag	19	5
Politieoptreden	Onjuiste actie	13	1

De klachtrubrieken Politieoptreden; bejegening/houding/gedrag, en onjuiste actie komen het meest voor (32 keer). Dit is ruim meer dan de helft van het totaal aantal klachtrubrieken (55). Deze klachtrubrieken komen vanaf 2014 elk jaar het meest voor.

In 2022 zijn elf van de 55 klachtrubrieken gegrond verklaard door de klachtencommissie; dit is 20% van het totaal. Dit is lager dan de twee vorige jaren. De klachten die bejegening, houding, gedrag betroffen, waren het vaakst gegrond (5x). Vijf klachtrubrieken zijn ingetrokken of niet behandeld. Overigens kunnen deze klachtelementen ook een leeraspect in zich hebben.

2.3 Constateringen en leerpunten

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 door de klachtencommissie naar aanleiding van zittingen en ingediende klachten:

- In 2022 zijn betrokken medewerkers en klagers vaker dan voorheen niet aanwezig geweest tijdens hoorzittingen. Vaak ook zonder bericht vooraf of zonder opgaaf van reden. De klachtencommissie houdt zittingen om hoor- en wederhoor toe te passen en dat kan niet als een van de partijen afwezig is. Hun aandeel in de klacht wordt dan beoordeeld op basis van de klachtrapportage uit de bemiddelingsfase.

- Met enige regelmaat worden klachten voorgelegd, waarin in het voortraject kansen zijn gemist om gezamenlijk tot een oplossing te komen. Vaak heeft dan in de 1^e fase klachtbehandeling geen bemiddelingsgesprek plaats gevonden., waarin de verhouding tussen de politie en klager genormaliseerd en hersteld had kunnen worden. Soms vindt dit pas plaats tijdens de hoorzitting terwijl dit ook eerder had kunnen gebeuren. De commissie meent dat het vooral op de weg van de politie ligt om hiertoe initiatief te nemen.
- 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 hoorzitting 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 creatieve of pro-actievare houding het probleem mogelijk had kunnen oplossen of de-escalerend had kunnen werken.

Een enkele keer werd aan het advies een leerpunt/aandachtspunt voor de politieorganisatie toegevoegd:

- Er is vanuit de zgn. 'politiebubbel' gehandeld, waarbij men zo druk was met het proces en het vinden van een verdachte dat er te weinig rekening is gehouden met de belangen en emoties van de minderjarige verdachte en zijn familie. De commissie heeft de indruk dat de betreffende politieprocessen vooral gericht zijn op criminelen en geen rekening houden met onschuldige verdachten c.q. onschuldige minderjarige verdachten.
- De aanvraag bij de Raad voor Rechtsbijstand is een parallelproces. Dit is kwetsbaar proces gezien het feit dat een verdachte het recht heeft zelf een raadsman aan te wijzen. Specifiek bij een minderjarige verdient het bewaken van dit recht extra aandacht.
- Mails cq. telefonische informatie die betrekking hebben op een verdachte die is ingesloten dienen direct ter beschikking te komen van de behandeld medewerker van de politie.

Bijlage Klachtrubrieken

Rubriek		2 ^e fase in 2022 afgehandeld						
		Gegrondd	On- gegrondd	Geen oordeel	Inge-	afgedaan	Niet behandeld	Totalen
Geweld					trokken	ter zitting		
	Fysiek		1				1	2
	Handboeien							0
	Wapenstok		1					1
	Pepperspray							0
	Diensthond							0
	Vuurwapen							0
	Subtotaal:							3
Bevoegdheden								
	Vrijheidsbeneming	1	2					3
	Binnentreden							0
	Doorzoeken							0
	Inbeslagneming							0
	Fouilleren		1					1
	Zaakwaarneming							0
	Identificatie (conform WID)							0
	Verhoor							0
	Subtotaal:							4
Dienstverlening & Service								
	Bereikbaarheid							0
	Niet of te laat komen							0
	Aangifte/klacht niet oopnemen	1						1
	Informatieverstrekking	1	1					2
	Privacyschending	1						1
	Persvoorlichting							0
	Klachtbehandeling							0
	Subtotaal:							4
Politieoptreden								
	Geen/onvoldoende actie	1	4					5
	Onjuiste actie	1	10		1		1	13
	Arrestantenbehandeling							0
	Discriminatie		2					2
	(Seksuele) intimidatie		1					1
	Bejegening/houding/gedrag	5	12		2			19
	Afspraken niet nakomen							0
	Naam/legitimatie		1					1
	Verkeersgedrag							0
	Vastleggen/verantwoorden							0
	Deskundigheid		1					1
	Objectiviteit		2					2
	Subtotaal:							44
	Totalen:	11	39	0	3	0	2	55