

JAARVERSLAG
KLACHTENCOMMISSIE
2018

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	1
Voorwoord	2
Inleiding	3
Leden klachtencommissie	4
Werkzaamheden	4
Klachten en evaluatie	6
Meest voorkomende klachtrubrieken en afdoeningen	8
Aanbevelingen	9
Bijlage Klachtrubrieken	11

Voorwoord

Hierbij wordt u aangeboden het jaarverslag van de politiekachtencommissie Oost-Nederland.

In het verslag treft u informatie aan over het aantal ingekomen klachten die in de tweede fase door de commissie zijn behandeld, de wijze van afdoening en de gegeven adviezen aan de politiechef. In een aantal gevallen is een aanbeveling gedaan. Met het onderzoeken van klachten, het uitbrengen van adviezen en het geven van aanbevelingen, beoogt de commissie een bijdrage te leveren aan de kwaliteit van het politiewerk binnen de eenheid.

Bij de klachtbehandeling heeft de commissie twee doelstellingen voor ogen:

Wat is de feitelijke gang van zaken geweest en wat kan er van worden geleerd?

Hoe kan het geschonden vertrouwen tussen klager en de betrokken medewerker zo veel mogelijk worden hersteld?

Om deze doelstellingen te realiseren worden de hoorcommissies zo samengesteld dat er naast juridische kennis, ook gedragskundige kennis en bemiddelingsvaardigheden in de commissie aanwezig zijn. Ondanks een duidelijk accent op het bemiddelen van een klacht, wordt door klagers toch veelal nog een schriftelijke beoordeling van de commissie gevraagd. In die gevallen is het een blijvend aandachtspunt om het voor betrokkenen op een begrijpelijke wijze op te schrijven. De commissie realiseert zich dat tijdigheid een belangrijk aspect is van adequate klachtbehandeling. Daarom werkt de commissie met een rooster waarin maandelijks meerdere zittingsmomenten zijn opgenomen. In de praktijk echter blijkt het plannen van een hoorzitting soms lastig te zijn vanwege een verhindering van de kant van klagers of de betrokken medewerkers. Afgezien daarvan blijft de afhandelingstermijn van een klacht een punt van aandacht voor de commissie. Met 22 behandelde klachten lag het aantal klachten onder het gemiddelde van de afgelopen vijf jaar. Dat gemiddelde bedraagt (afgerond) 29 klachten.

De aard van de behandelde klachten is heel divers geweest. Van de klassieke bekeurings situatie tot het geven van een goed bedoeld advies. In een deel van de behandelde klachten komt ook 'de dubbele pet' van de wijkagent naar voren. Enerzijds is hij ordehandhaver en anderzijds is hij de verzamelaar van inlichtingen waarvoor hij een vertrouwenspositie in zijn wijk nodig heeft. Zijn hybride positie komt ook tot uitdrukking in zijn taakstelling: naast ordehandhaving is hij er ook om de veiligheid van de burgers te bewaken. Bijvoorbeeld ingeval van huiselijk geweld: het vertrouwen moet in stand blijven, maar in het belang van de veiligheid moet er soms worden gemeld bij Veilig Thuis. Op dat snijvlak van functioneren ligt een klacht al snel op de loer. In die gevallen is een transparante houding en helder communiceren van groot belang.

In het verslagjaar is de samenstelling van de commissie nogal gewijzigd. Van enkele leden moest afscheid worden genomen omdat hun maximale benoemingstermijn van acht jaar verstreek. In verband met dit vertrek en, om dezelfde reden, beëindiging van nog enkele lidmaatschappen op korte termijn, is de commissie aangevuld met drie nieuwe leden. Uiteindelijk zal de commissie in de loop van 2019 uit negen leden gaan bestaan.

Dit is mijn laatste 'Voorwoord', want ook mijn maximale benoemingstermijn is op 31 december 2018 verstreken. Graag wens ik de commissie veel inspiratie en wijsheid toe bij het behandelen van klachten en de te nemen besluiten en dank ik de politiechef voor het gestelde vertrouwen in de commissie.

Namens de klachtencommissie Oost-Nederland,

mr. H.J. Deuring
voorzitter

Inleiding

Algemeen

Voor u ligt het jaarverslag van de klachtencommissie politie eenheid Oost-Nederland. Deze eenheid bestaat uit de districten Gelderland-Zuid, Gelderland-Midden, Noord- en Oost-Gelderland, IJsselland en Twente. De eenheid kent 28 basisteams. Dagelijks hebben de medewerkers van de politie veelvuldig contact met burgers. Als er een klacht over het handelen van de politie wordt ontvangen, wordt deze op basis van een vaste procedure afgehandeld.

De klachtbehandeling binnen de politie kent twee fases. De 1^e fase is de behandeling van de klacht binnen de politie door het inzetten van (politie)klachtbehandelaars. Indien hier voor klager geen bevredigende oplossing wordt gevonden, wordt de klacht op verzoek van klager doorgeleid naar de 2^e fase. De 2^e fase van de klachtbehandeling bestaat uit een hoorzitting bij een onafhankelijke klachtencommissie. Naar aanleiding van de inhoud van het klachtdossier en de hoorzitting brengt de klachtencommissie een advies over de gedane klachten aan de politiechef uit.

Indeling van het jaarverslag

Voor de inhoud van dit jaarverslag is slechts gekeken naar de 2^e fase van de klachtbehandeling. Onder punt 1. wordt ingegaan op de samenstelling van de commissie in 2018 en haar werkzaamheden.

Onder punt 2. is het aantal binnengekomen klachten opgenomen, de afdoening per klachtonderdeel en een indeling naar klachtrubriek.

Onder punt 3. worden de door de commissie gedane aanbevelingen uiteengezet.

In de bijlage is een overzicht opgenomen van de gegeven adviezen van de klachtencommissie per klachtrubriek.

1.1. Leden klachtencommissie

In het verslagjaar 2018 was de samenstelling van de commissie als volgt:

FUNCTIE	DHR/MW	TITEL	VOORL	TUSSENVOEGSEL	NAAM	Achtergrond
voorzitter	Dhr.	mr.	H.J.		Deuring	Rechterlijke macht
plv.vzitter	Dhr.	mr.	W.L.		Zielhuis	Openbaar bestuur
plv.vzitter	Dhr.	mr.	C.P.C.		Kuijs	Rechterlijke macht
lid	Mevr.	mr.	J.C.M.		Elderman	Mediator
lid	Mevr.	mr. drs.	V.M.L.		Sebel	Jurist
lid	Dhr.	mr.	R.S.		Teekens	Voormalig strafrechtadvocaat
lid	Mevr.		M.J.		Veerman-Dronkert	Zelfstandig jurist, mediator en organisatieadviseur
lid	Dhr.		G.J.		Steendam	Directeur Organisatieadviesbureau
lid	Dhr.		J.J.		Hoogendoorn	Voormalig politiechef
lid	Mevr.	mr.	H.P.	van	Silfhout	Extern vertrouwenspersoon
lid	Mevr.	mr.	A.N.		Klazinga	Voormalig advocaat/mediator
lid	Mevr.	mr.	S.C.M.		Wouda-van Velzen	Advocaat
lid	Dhr.	drs.	W.E.		Mintjes	Psycholoog/ organisatie adviseur

Per 1 juli 2018 is de heer Kuijs als plaatsvervangend voorzitter benoemd.

Per 1 juli 2018 is mevrouw Veerman-Dronkert als lid benoemd.

Per 1 augustus 2018 is de heer Steendam als lid benoemd.

Per 1 juni 2018 is de tweede benoemingsperiode van mevrouw Van Silfhout beëindigd.

Per 1 juli 2018 is de tweede benoemingsperiode van de heer Hoogendoorn beëindigd.

Per 31 december 2018 is de tweede benoemingstermijn van de heer Deuring beëindigd.

1.2. Werkzaamheden

De leden van de klachtencommissie zijn onafhankelijk en functioneren binnen de commissie onpartijdig en onafhankelijk. De voorzitter en zijn plaatsvervanger bewaken onder meer de onafhankelijkheid van de commissie.

De ambtelijk secretaris draagt onder meer zorg voor de verslaglegging van de hoorzittingen en schrijft concept-adviezen.

Om de onafhankelijkheid van de commissie optimaal te waarborgen, zijn nog de volgende keuzes gemaakt:

- de hoorzittingen worden niet in een politiebureau gehouden;
- leden hebben voldoende afstand tot de politie;
- leden die aan de hoorzitting deelnemen, kennen klager noch betrokken medewerker uit de persoonlijke levenssfeer.

De commissie organiseert een hoorzitting naar aanleiding van een klacht om tot een advies te komen, tenzij uit de stukken blijkt dat een klacht niet-ontvankelijk of kennelijk ongegrond is.

Betrokkenen ontvangen een schriftelijke uitnodiging voor de hoorzitting. Zo worden klager en betrokken medewerker(s) in de gelegenheid gesteld in elkaars aanwezigheid te worden gehoord. Het daarvan opgemaakte verslag wordt als bijlage aan het advies gehecht en wordt daarmee geacht deel uit te maken van het advies. Het verslag betreft geen woordelijke weergave van de hoorzitting.

Gezien de omvang van het werkgebied worden te Deventer en Ede hoorzittingen gehouden. Bij die hoorzittingen bestaat de commissie uit een voorzitter en twee leden. Alle leden worden bij toerbeurt ingedeeld voor een hoorzitting. Ter ondersteuning van de commissie is tevens de ambtelijk secretaris aanwezig.

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. Zijn beslissing van de klacht(onderdelen) kan luiden:

- niet-ontvankelijk;
- gegrond;
- ongegrond;
- geen oordeel.

In het verslagjaar 2018 heeft de politiechef, op één klachtonderdeel na, in alle door de commissie behandelde zaken, de gegeven adviezen overgenomen.

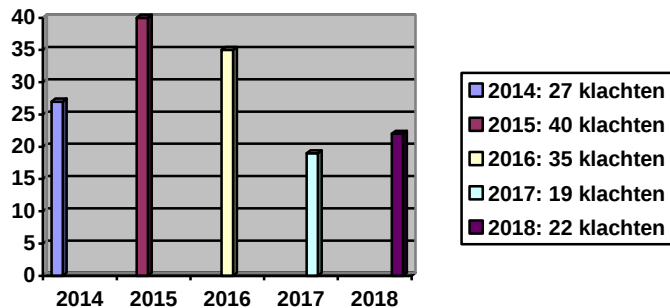
Het doel van de klachtbehandeling is, naast advisering van de politiechef, het zo mogelijk zorgdragen voor het herstel van vertrouwen tussen klager en de betrokken medewerker(s).

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.

2. Klachten en evaluatie

In 2018 zijn in de 2^e fase van de klachtbehandeling in totaal 22 klachten in een hoorzitting behandeld.

2.1. Totaaloverzicht en termijnen



In bovenstaande tabel is te zien hoeveel klachten er in de afgelopen jaren in de 2^e fase van de klachtbehandeling zijn behandeld.

Onderstaande tabel geeft een overzicht van het aantal klachtdossiers die zijn ontvangen in de 2^e fase van de klachtbehandeling en op welke manier deze zijn behandeld.

Totalen	aantal
Openstaand 01-01-2018	4
Ontvangen 2018	26
Ingetrokken	3
Niet in behandeling genomen (niet-ontvankelijk)	-
Alsnog bemiddeld tijdens de hoorzitting 2 ^e fase	2
Afgehandeld 2 ^e fase	21
Openstaand 31-12-2018	4

Openstaande klachten 01-01-2018

Op 1 januari 2018 waren er nog 4 openstaande klachten. Deze klachten zijn in januari 2018 op een hoorzitting behandeld.

Ontvangen in 2018

In 2018 zijn in totaal 26 nieuwe klachten ter afdoening aan de klachtencommissie aangeboden.

Ingetrokken klachten

In totaal zijn 3 klachten in de 2^e fase van de klachtbehandeling alsnog ingetrokken.

Niet in behandeling genomen (niet-ontvankelijk)

Er is geen enkele klacht in de 2^e fase niet-ontvankelijk verklaard.

Alsnog bemiddeld in de 2^{de} fase

In de 2^e fase van de klachtbehandeling zijn 2 klachten door de klachtencommissie tijdens een hoorzitting alsnog bemiddeld. Dit houdt in dat de klachtencommissie geen advies aan de politiechef heeft gegeven over deze klachten. Er is 'slechts' een afdoeningsbrief vanuit de klachtencommissie naar de politiechef en klager(s) en betrokken medewerkers(s) gegaan.

Afgehandeld 2^e fase

Van de in totaal 30 klachten zijn er 21 door middel van een advies aan de politiechef afgehandeld in 2018.

Openstaand 31-12-2018

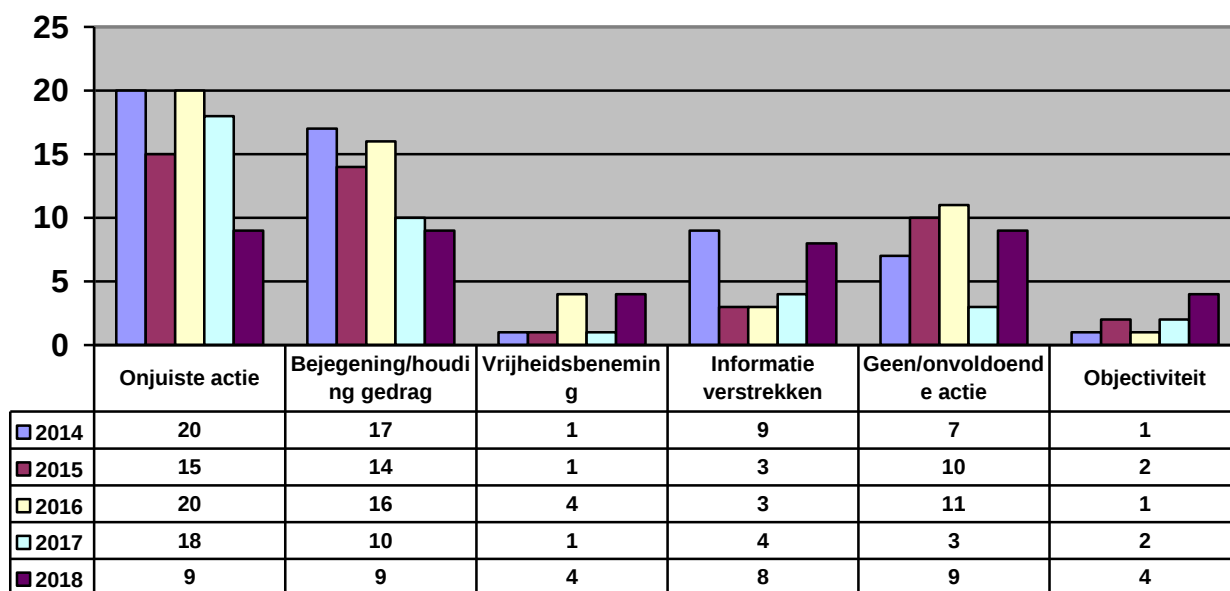
Er zijn nog 4 openstaande klachten op 31-12-2018. Al deze klachten zijn medio november 2018 bij de klachtencommissie binnengekomen en staan voor januari 2019 gepland om op een hoorzitting behandeld te worden.

2.2. Meest voorkomende klachtrubrieken en afdoeningen

In de 2^e fase van de klachtbehandeling wordt bijgehouden waarop de meeste klachten betrekking hebben. In de onderstaande tabel ziet u een top 6 waarover het meest is geklaagd.

	hoofdrubriek	sub rubriek	Aantal klachtelementen 2 ^e fase
1	Politieoptreden	Geen of onvoldoende actie	9
2	Politieoptreden	Onjuiste actie	9
3	Politieoptreden	Bejegening/houding/gedrag	9
4	Dienstverlening	Informatieverstrekking	8
5	Bevoegdheden	Vrijheidsbeneming	4
6	Politieoptreden	Objectiviteit	4

* zie Bijlage



* Zie bijlage

In bovenstaande tabel ziet u de top 6 van klachtelementen in 2018 afgezet tegen de voorgaande jaren. Wat opvalt, is dat de klachtelementen Onjuiste actie en Bejegening/houding/gedrag zijn gedaald. De klachtelementen Informatie verstrekken en Geen/onvoldoende actie zijn ten opzicht van 2017 (weer) flink gestegen. Nieuw in de top 6 zijn dit jaar de klachtelementen Vrijheidsbeneming en Objectiviteit.

Een opvallende klacht die dit jaar door de klachtencommissie is behandeld, betrof het tegen zijn wil overbrengen van een persoon op basis van artikel 3 Politiewet. De vigerende wet- en regelgeving (artikel 3 Politiewet en artikel 25 Ambtsinstructie) geven de politie niet de bevoegdheid om een persoon tegen zijn wil over te brengen naar het politiebureau om hem daar door een crisisdienst kunnen laten beoordelen. In de meeste gevallen leidt dat ertoe dat het politieoptreden door de Nationale Ombudsman moet worden gekwalificeerd als onbehoorlijk. De klachtencommissie heeft echter geconstateerd dat in de per 1 januari 2020 geldende Wet Verplichte GGZ, als opvolger van de Wet BOPZ, deze materie in artikel 7:3 lid 3 wel wordt geregeld. De klachtencommissie zal bij het beoordelen van toekomstige vergelijkbare zaken dan ook rekening (blijven) houden met deze aanstaande wetgeving.

3. Aanbevelingen

In 2018 heeft de klachtencommissie 4 aanbevelingen uitgebracht aan de politiechef, te weten:

- 1) In de eerst aanbeveling stond centraal dat klager contact wenste met de wijkagent. Klager heeft meerdere keren, verspreid over 16 dagen, gebeld. Echter de wijkagent had vakantie/verlof op het moment dat klager heeft gebeld. De meeste terugbelverzoeken zijn in de persoonlijke mailbox van de wijkagent terecht gekomen. Eén of meerdere terugbelverzoeken zijn in de mailbox van het wijkteam terechtgekomen. Hierop heeft een collega van de wijkagent klager gebeld en hem verteld dat de wijkagent op vakantie was/verlof had. Aangezien klager al enige tijd onenigheid met burens had en dit ook al langere tijd bij de politie bekend was, heeft de commissie de wijkagent en klager geadviseerd om een afspraak te maken en eens met elkaar te spreken over de verwachtingen van klager en wat de betrokken medewerker klager als wijkagent kan bieden.
- 2) Ook in de tweede klacht heeft de commissie geadviseerd om met klagers een afspraak te maken, om zodoende het geschonden vertrouwen trachten te verbeteren.
In deze casus was er tijdens een vakantie bij klagers ingebroken. De buurvrouw had in samenspraak met klagers de politie gebeld. De politie is ter plaatse gekomen en hebben de (braak)schade van buiten en binnen bekeken en foto's gemaakt. Tijdens hun ronde door het huis ruiken ze een sterke hennepgeur en vinden een grote zak hennep, die zij in beslag nemen. Nadat klagers weer thuis zijn vinden er gesprekken plaats, maar deze verlopen niet soepel. Klagers zijn van mening dat de politie onnodig lang in hun huis is geweest en verdenken de politie ervan dat zij spullen hebben meegenomen uit hun huis. Dit was voor de commissie reden om bovenstaande aanbeveling te geven.
- 3) De derde klacht gaat over de aanhouding van twee minderjarige meisjes. De meisjes zijn naar het bureau meegenomen en ingesloten voor verhoor. Hierbij is rekening gehouden met hun leeftijd en zijn hierdoor niet in een cel voor volwassenen geplaatst, maar samen in een wachtruimte waarin een observatiecamera hing. Deze camera heeft tijdens hun verblijf aangestaan, terwijl de voorschriften dit niet toestonden. Ook is de overdracht en de communicatie tussen de hulpofficier van justitie, verbalisanten en ouders niet goed verlopen.
De commissie is van oordeel dat minderjarige verdachten een groep is die extra kwetsbaar is. Hierdoor is de commissie van mening dat de politie hierdoor extra alert moet zijn op de handelingen die zij verrichten. In deze specifieke casus is de commissie van oordeel dat er een aantal leermomenten zijn voor de politie, te weten;
 - Gedraag je te allen tijde als een professional, ook al raak je geïrriteerd;
 - Een goede communicatie onderling en met ouders is van groot belang;
 - Het op juiste wijze vastleggen van ingenomen goederen, eventuele wensen van minderjarigen en het vastleggen van de juiste tijdstippen in de processen-verbaal zijn van groot belang;
 - Indien minderjarigen in een aparte ruimte gezet worden is het ook nog van belang dat er goed naar de geldende voorschriften gekeken wordt, bijvoorbeeld of cameratoezicht is toegestaan.
- 4) In de vierde klacht moest klager bij de Dienst Terugkeer en Vertrek op gesprek komen. Op uitnodiging van deze dienst was betrokken medewerker bij het gesprek aangeschoven vanwege haar expertise betreffende een bepaalde groepering. Tijdens dit gesprek heeft zij goed bedoelde adviezen gegeven over de stateloosheid van klager en haar (toekomstige) kind. De betrokken medewerker heeft klager geadviseerd om voorlopig

geen kinderen te krijgen, totdat het Nederlandschap van haar huidige kind was geregeld. Klager stelde dat de betrokken medewerker haar had verboden om in de toekomst kinderen te krijgen, terwijl de betrokken medewerker nooit heeft gezegd dat ze nooit meer kinderen mocht krijgen.

De commissie heeft geadviseerd dat indien betrokken medewerkers door een bepaalde expertise die zij hebben, zich goed moeten realiseren of dit gesprek in een gedwongen setting plaatsvindt en als dit het geval is, en er wordt een advies in deze setting gegeven, te controleren of het advies op een juiste wijze is overgekomen bij de ontvanger. In een gedwongen gesprek zal de ontvanger een goedbedoeld advies immers niet altijd als zodanig ervaren, maar meer als opdracht of plicht.

Bijlage

Klachtrubrieken

Rubriek		2 ^e fase				
		Gegronnd	On-gegrond	Geen oordeel	Niet ontvankelijk	Totalen
Geweld						
	Fysiek		2			2
	Handboeien		2			2
	Wapenstok					
	Pepperspray					
	Diensthond					
	Vuurwapen					
	Subtotaal:					4
Bevoegdheden						
	Vrijheidsbeneming		4			4
	Binnentreden	1	2			3
	Doorzoeken					
	Inbeslagneming					
	Fouilleren					
	Zaakwaarneming		1			1
	Identificatie (conform WID)					
	Verhoor					8
	Subtotaal:					
Dienstverlening & Service						
	Bereikbaarheid		1			1
	Niet of te laat komen					
	Aangifte/klacht niet	1				1
	Informatieverstrekking	1	7			8
	Privacyschending		3			3
	Persvoorlichting					
	Klachtbehandeling		1			1
	Subtotaal:					14
Politieoptreden						
	Geen/onvoldoende actie	1	5	1	2	9
	Onjuiste actie	2	7			9
	Arrestantenbehandeling	1	1		1	3
	Discriminatie					
	Seksuele intimidatie					
	Bejegening/houding/gedrag	2	5		2	9
	Afspraken niet nakomen					
	Naam/legitimatie					
	Verkeersgedrag					
	Vastleggen/verantwoorden		3		1	4
	Deskundigheid		1			1
	Objectiviteit	1	3			4
	Subtotaal:					39
	Totalen:	10	48	1	6	65

