

Politie Eenheid Oost-Nederland

JAARVERSLAG KLACHTENCOMMISSIE
2019

Redactie: S. Tissingh-van Gent
Zwolle, 30 januari 2020

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

Voor u ligt het jaarverslag van onze werkzaamheden voor de Politie Eenheid Oost-Nederland. Het is een zakelijke opsomming van feiten en getallen rond de klachtbehandeling door de klachtencommissie.

Onze commissie is het afgelopen jaar voor een deel ververs met nieuwe leden omdat enkele 'veteranen' afscheid moesten nemen vanwege het verstrijken van hun maximale termijn. De huidige negen leden voelen zich zonder uitzondering erg betrokken bij het politiewerk in de eenheid doch zijn ook kritisch wanneer er wordt geklaagd.

Bij de behandelde klachten werd door ons geluisterd naar - in de meeste gevallen - gepassioneerde politiemedewerk(st)ers waarbij de klagende burger helaas een andere beleving had van de intenties of bedoelingen van de politie. Soms omdat emoties de overhand kregen, soms door een ongelukkige samenloop van omstandigheden, maar vaak omdat men elkaar niet goed begreep. In haar onafhankelijke rol trachtte de klachtencommissie vervolgens een realistisch advies over de afdoening te geven aan de politiechef die uiteindelijk een beslissing nam over de vaak diverse klachtonderdelen.

Dit jaar waren er wederom minder klachten in de tweede fase te behandelen dan voorgaande jaren. Dat is een mooie (en naar verluidt ook landelijke) tendens die iets lijkt te zeggen over de kwalitatieve behandeling van klachten door de politie zelf. Wellicht is de conclusie zelfs te trekken dat de meeste klagende burgers tevreden zijn over de behandeling in die eerste fase.

Alle adviezen die de klachtencommissie formuleerde in de tweede fase werden, nadat ook het Openbaar Ministerie en de betreffende burgemeester er mee instemden, door de politiechef onverkort overgenomen.

Het lijkt er zo op dat we tevreden mogen zijn over de klachtbehandeling in Oost-Nederland. Een compliment voor de huidige politie organisatie en haar vele professionele medewerkers!

Deze tevredenheid moet echter niet leiden tot achteroverleunen. Juist van de politie mag immers worden verwacht dat zij zichtbaar blijft werken aan het doorontwikkelen en verder verbeteren van het delicate politiewerk. Vooral om het noodzakelijke draagvlak bij de burgers 'waarvoor men het doet' te versterken en te bestendigen. Politiewerk is en blijft immers mensenwerk. En waar mensen werken, komen foutjes en misverstanden voor. Wanneer de klachtbehandeling vervolgens fair, transparant en menselijk blijft, kunnen burgers trots zijn op hun politie en er bovendien vertrouwen in hebben dat zij professioneel worden behandeld en bejegend. Ook het komende jaar draagt de klachtencommissie daar van harte - vanuit onafhankelijkheid én betrokkenheid - aan bij.

Namens de klachtencommissie Politie Eenheid Oost-Nederland,

Mr. C.P.C. (Kees) Kuijs
Voorzitter

Inleiding

De Politie Eenheid Oost-Nederland bestaat uit de districten Gelderland-Zuid, Gelderland-Midden, Noord- en Oost-Gelderland, IJsselland en Twente. De eenheid kent 28 basisteam. Dagelijks hebben de politiemedewerkers veelvuldig contact met burgers. Wanneer er een klacht over het handelen van de politie wordt ontvangen, wordt deze op basis van een vaste procedure afgehandeld.

De klachtbehandelingsprocedure kent twee fasen. De eerste fase is de behandeling van de klacht binnen de politieorganisatie door speciaal daarvoor aangestelde klachtbehandelaren. Wanneer er in deze fase voor klager geen bevredigende oplossing wordt gevonden, wordt de klacht op verzoek van klager doorgeleid naar de vervolgfase.

De tweede fase van de klachtbehandeling bestaat uit een hoorzitting bij de onafhankelijke klachtencommissie die is aangesteld voor de betreffende politie eenheid. Naar aanleiding van de inhoud van het klachtdossier en de hoorzitting brengt de klachtencommissie een advies uit aan de politiefchef over de afdoening van de klacht. In uitzonderlijke gevallen brengt de klachtencommissie een advies uit op basis van alleen de stukken uit het klachtdossier.

Indeling van het jaarverslag

Dit jaarverslag beschouwt alleen de tweede fase van de klachtbehandeling.

In paragraaf 1 wordt ingegaan op de samenstelling van de commissie in en haar werkzaamheden.

In paragraaf 2 wordt het overzicht gegeven over het aantal binnengekomen klachten, de afdoening per klachtonderdeel en een indeling naar klachtrubriek.

In paragraaf 3 worden de door de commissie gedane aanbevelingen aan de politieorganisatie uiteengezet.

In de bijlage is een overzicht opgenomen van de gegeven adviezen van de klachtencommissie per de landelijk vastgestelde klachtrubrieken.

1.1. Leden klachtencommissie

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

FUNCTIE	DHR / MW	TITEL	VOORL	NAAM	Achtergrond
Voorzitter	Dhr.	mr.	C.P.C	Kuijs	Rechterlijke Macht / voormalig officier Koninklijke Marechaussee
Plv. Vz.	Dhr.	mr.	W.L.	Zielhuis	Openbaar bestuur
Plv. Vz.	Mevr.	mr.	M.J.	Veerman - Dronkert	Zelfstandig jurist, mediator en organisatieadviseur
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	Dhr.		G.J.	Steendam	Directeur Organisatieadviesbureau
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 / organisatieadviseur

Per 1 januari 2019 is de heer Kuijs als voorzitter benoemd.

Per 1 januari 2019 is mevrouw Veerman-Dronkert als vice-voorzitter benoemd.

Per 1 juni 2019 heeft de heer Zielhuis zijn werkzaamheden beëindigd

1.2. Werkzaamheden

De leden van de klachtencommissie zijn onafhankelijk en functioneren binnen de commissie 'zonder last of ruggespraak'. De voorzitter en zijn plaatsvervanger bewaken onder meer de onafhankelijkheid van de commissie.

De vanuit de politie eenheid toegevoegde ambtelijk secretaris ondersteunt de werkzaamheden van de commissie en draagt onder meer zorg voor de verslaglegging van de hoorzittingen en het concipiëren en vervolgens uitwerken van de adviezen.

Om de onafhankelijkheid van de commissie optimaal te waarborgen, zijn verder 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 de hoorzittingen te Deventer en Ede gehouden. Bij die hoorzittingen bestaat de commissie uit een fungerend 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. De beslissing op de klacht(onderdelen) kan zijn:

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

In het verslagjaar 2019 heeft de politiechef in alle door de commissie behandelde zaken, de gegeven adviezen overgenomen.

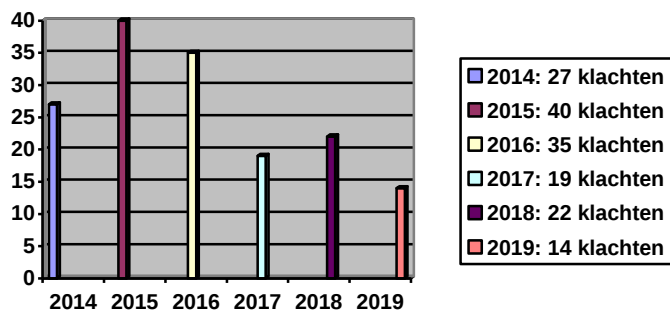
Het doel van de klachtbehandeling is, naast advisering van de politiechef, het zo mogelijk zorgdragen voor het herstel van vertrouwen tussen klager en de betrokken medewerker(s) als onderdeel van de politie eenheid.

Tevens schenkt de commissie aandacht aan de vraag in hoeverre bepaalde klachten wijzen op tekortkomingen in het functioneren van de politie eenheid en aan de mogelijke maatregelen om deze tekortkomingen op te heffen.

2. Klachten en evaluatie

In 2019 zijn in de tweede fase van de klachtbehandeling in totaal 14 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 tweede fase van de klachtbehandeling zijn behandeld. Ten opzichte van de voorgaande jaren is er een tendens dat er bijna ieder jaar minder klachten door de klachtencommissie worden behandeld. Ook landelijk bestaat die tendens.

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

Totalen	aantal
Openstaand 01-01-2019	4
Ontvangen 2019	11
Ingetrokken	1
Alsnog bemiddeld tijdens de hoorzitting tweede fase	2
Afgehandeld tweede fase	14
Openstaand 31-12-2019	0

De openstaande klachten uit 2018 zijn in januari 2019 op een hoorzitting behandeld. In 2019 zijn in totaal 11 nieuwe klachten ter afdoening aan de klachtencommissie aangeboden. 1 klacht werd in de tweede fase van de klachtbehandeling alsnog ingetrokken.

In de tweede 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 klacht. In deze zaken is volstaan met een afdoeningsbrief vanuit de klachtencommissie naar de politiechef, klager(s) en betrokken medewerkers(s).

2.2. Meest voorkomende klachtrubrieken en afdoeningen

In de tweede fase van de klachtbehandeling wordt bijgehouden waarop de meeste klachten betrekking hebben in de zgn. *Top 6*.

De 14 klachten die dit jaar in de tweede fase zijn behandeld, waren onder te verdelen in 28 (landelijk vastgestelde) klachtonderdelen. Het totale overzicht van die klachtonderdelen staat in de bijlage bij dit verslag.

Van de 28 klachtonderdelen zijn er 22 ongegrond verklaard, 4 gegrond en over 2 klachtonderdelen kon geen oordeel worden gegeven omdat de partijen verschillende verklaringen hadden over het betwiste onderdeel.

De onderstaande tabel toont de 6 onderdelen waarover in 2019 het meest is geklaagd.

	hoofdrubriek	sub rubriek	aantal klachtelementen
			tweede fase
1	Politieoptreden	Bejegening / houding / gedrag	8
2	Politieoptreden	Geen of onvoldoende actie	4
3	Politieoptreden	Binnentreden	3
4	Dienstverlening	Fysiek geweld	3
5	Bevoegdheden	Deskundigheid	2
6	Politieoptreden	Objectiviteit	2

* zie Bijlage

Een opvallende klacht die ook dit jaar weer door de klachtencommissie is behandeld (in 2018 was er een soortgelijke casus) betrof het, in het kader van (gedwongen) hulpverlening, tegen zijn wil overbrengen van een persoon op basis van artikel 3 Politiewet. De vigerende wet- en regelgeving in de Politiewet en in de 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 te kunnen laten beoordelen. In de meeste gevallen leidt dat ertoe dat het politieoptreden zou moeten 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 wel wordt geregeld (artikel 7:3 lid 3)

3. Gedane aanbevelingen

In 2019 heeft de klachtencommissie vier aanbevelingen gedaan aan de politiechef:

- 1) De commissie adviseerde in de VIK standaardbrief “afdoening na intake” de zinsnede “*Uw brief heeft geleid tot evaluatie van bedoeld optreden en ik ben er van overtuigd dat een dergelijke terugblik zeker waardevol is geweest en heeft geleid tot nuttige leermomenten*” alleen dan te bezigen wanneer daarvoor ook feitelijke leermomenten zijn te noemen. In het onderhavige geval was de stellige indruk dat een standaardoverweging was toegevoegd zonder die feitelijkeheden. Daarmee wordt echter bij een klager de suggestie gewekt dat er wel degelijk iets zou zijn af te dingen op het gewraakte gedrag.
- 2) De commissie is van oordeel dat indien er afspraken worden gemaakt met een burger, deze correct moeten worden nageleefd en overgedragen, in het geval een andere medewerker de zaak oppakt. De commissie is van mening dat de burger erop moet kunnen vertrouwen dat de politie als één organisatie werkt. Dit was naar het oordeel van de commissie in de onderhavige situatie niet gebeurd.
- 3) Tijdens een hoorzitting werd aangegeven dat er waarde werd gehecht aan een evaluatie van een interdisciplinair optreden, dat aanleiding is geweest voor de klachten die klager heeft geuit. De commissie onderschrijft het belang hiervan en zou de politie willen meegeven bij ieder interdisciplinair optreden zowel vooraf als achteraf het gesprek aan te gaan over verdeling van taken en verantwoordelijkheden en de samenwerking in het algemeen.
- 4) De commissie heeft betrokken medewerkers meegegeven dat wanneer politieambtenaren bemiddelen in een civielrechtelijk conflict, zij zich bewust moeten zijn van de autoriteit die zij uitstralen. Hierdoor is het mogelijk dat een advies bij betrokkenen dwingend overkomt, terwijl dit niet zo is bedoeld. Wij adviseren betrokken medewerkers hier continu aandacht voor te houden.

Bijlage

Klachtrubrieken

Rubriek		Tweede fase				
		Gegronnd	Ongegronnd	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 Verhoor					
	Subtotaal:					8
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/verantwoorde		3		1	4
	Deskundigheid		1			1
	Objectiviteit	1	3			4
	Subtotaal:					39
	Totalen:	10	48	1	6	65