

Politie Oost-Nederland

JAARVERSLAG KLACHTENCOMMISSIE 2021

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
1. Inleiding	3
2. De klachtencommissie	4
2.1 Leden	4
2.2 Werkzaamheden	4
2.3 Bijzonderheden rond de COVID-19 beperkingen	5
3. Klachten en evaluatie	6
3.1 Totaal overzicht en termijnen	6
3.2 Nationale Ombudsman	7
4. Meest voorkomende klachtrubrieken en afdoeningen	8
5. Gedane aanbevelingen	10
Bijlage Klachtrubrieken	11

Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag van onze werkzaamheden in 2021 voor de Politie Eenheid Oost-Nederland. Het is een zakelijke opsomming van feiten en getallen rond de klachtbehandeling door de klachtencommissie.

Bij de behandelde klachten werd door ons geluisterd naar politiemedewerk(st)ers en burgers, waarbij de klager vaak een andere beleving had van de intenties of bedoelingen van de betrokken politiemedewerk(st)er. Soms omdat emoties een belangrijke rol speelden, soms door een ongelukkige samenloop van omstandigheden, maar vaak omdat men elkaar niet goed begreep. De commissie formuleerde vervolgens een advies aan de eenheidsleiding hoe de klacht af te doen: als (deels) gegrond of als ongegrond. Dit verslag somt deze adviezen op.

De ernstige coronabeperkingen op ons werk in 2021 konden dit jaar gelukkig wat worden teruggebracht door met name het gebruik van Huis 't Velde van de Politieacademie in Warnsveld. Het virus blijkt geen invloed te hebben gehad op de hoeveelheid klachten dit jaar. Die is gelijk aan 2020. Ook de aard van de meeste klachten lijkt dezelfde als vorig jaar.

Twee bijzondere zaken hebben extra aandacht gevraagd van de commissie en de secretaris. De ene omdat daar emoties en verdriet een belangrijke rol speelden. Door daarvoor tijd en ruimte te creëren en bovendien de samenstelling en ondersteuning van de commissie goed voor te bereiden, lijken de betreffende klagers zich meer gehoord en, heel belangrijk in met name tragische zaken, zich vooral erkend te voelen door de politie.

In de andere zaak moest heel veel tijd en energie worden gestoken in een zeer ontevreden klager die meende na afloop aangifte tegen ons te moeten doen inzake discriminatie en valsheid in geschrifte.

Daarnaast werden ook weer enkele aanvullende adviezen aan de eenheidsleiding gegeven naar aanleiding van hetgeen we hebben kunnen vaststellen tijdens de zittingen. Daaruit blijkt dat politiewerk (gelukkig) mensenwerk blijft. En waar mensen werken, komen fouten en misverstanden voor. En die blijken gelukkig ook goed te kunnen worden verbeterd.

Namens de klachtencommissie politie eenheid Oost-Nederland,

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

1. Inleiding

De politie eenheid Oost-Nederland bestaat uit de vijf districten Gelderland-Zuid, Gelderland-Midden, Noord- en Oost-Gelderland, IJsselland en Twente. De eenheid kent 28 basisteams. Dagelijks hebben de politiemedewerkers veelvuldig contact met burgers. Wanneer iemand een klacht over het handelen van de politie indient, wordt deze op basis van een vaste procedure afgehandeld¹.

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

Deze tweede fase bestaat uit een hoorzitting door de klachtencommissie. Een klachtencommissie is op grond van de Politiewet 2012 aangesteld voor de betreffende politie eenheid en functioneert *onafhankelijk* van die eenheid. Op basis 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. Voordat het advies wordt aangeboden aan de politiefchef krijgen de hoofdofficier van justitie en de burgemeester, van de gemeente waar de handeling waarover de klacht gaat heeft plaatsgevonden, de gelegenheid hun advies te geven aan de politiefchef.

In dit jaarverslag wordt ingegaan op uitsluitend de tweede fase van de klachtbehandeling.

Hoofdstuk twee beschrijft de samenstelling van de commissie en haar werkzaamheden.

In hoofdstuk drie wordt het overzicht gegeven over het aantal binnengekomen klachten, in hoofdstuk vier de afdoening per klachtonderdeel en een indeling naar klachtrubriek.

In het vijfde hoofdstuk 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 gerubriceerd naar de landelijk vastgestelde klachtrubrieken.

¹ De Algemene wet bestuursrecht en Politiewet 2012 zijn hiervoor de wettelijke basis.

2. De klachtencommissie

2.1. Leden

In het verslagjaar 2021 was de samenstelling van de commissie als volgt:

FUNCTIE	DHR / MW	TITEL	VOORL	NAAM	Achtergrond
Voorzitter	dhr.	mr.	C.P.C.	Kuijs	Rechter-plaatsvervanger, oud officier Koninklijke Marechaussee
Plv. Vz.	mevr.	mr.	M.J.	Veerman - Dronkert	Jurist en mediator, adviseur werving & selectie publiek domein
Lid	mevr.	mr.	J.C.M.	Elderman	Mediator
Lid	mevr.	mr. drs.	V.M.L.	Sebel	Jurist bij de Hoge Raad
Lid	dhr.	mr.	R.S.	Teekens	Voormalig strafrechtadvocaat
Lid	dhr.		G.J.	Steendam	Directeur organisatieadviesbureau
Lid	mevr.	mr.	A.N.	Klazinga	Voormalig advocaat en mediator
Lid	mevr.	mr.	S.C.M.	Wouda - van Velzen	Advocaat
Lid	dhr.	drs.	W.E.	Mintjes	Psycholoog en organisatieadviseur

Ambtelijk secretariaat

De heer A.H. de Wit LL.B is de ambtelijk secretaris van de commissie.

2.2. Werkzaamheden

De leden van de klachtencommissie zijn aangesteld door de Korpschef Nationale politie, zijn onafhankelijk en functioneren in 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 organisatie en de verslaglegging van de hoorzittingen alsmede voor het concipiëren en vervolgens uitwerken van de adviezen.

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

- de hoorzittingen worden bij voorkeur niet in een politiebureau gehouden;
- leden hebben voldoende afstand tot de politie;
- leden die aan de hoorzitting deelnemen, kennen noch de klager(s) noch de betrokken medewerker(s) vanuit hun persoonlijke levenssfeer.

De commissie organiseert steeds 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.

Alle betrokkenen ontvangen een schriftelijke uitnodiging voor de hoorzitting. Zo worden klager(s) en betrokken medewerker(s) in de gelegenheid gesteld in elkaars aanwezigheid te worden gehoord. Het daarvan opgemaakte verslag wordt als bijlage aan het advies aan de politiechef gehecht en wordt daarmee geacht deel uit te maken van het advies. Het verslag betreft een zakelijke weergave van wat is besproken tijdens een hoorzitting.

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 altijd 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 geheel of gedeeltelijk overnemen. De adviezen op de klacht(onderdelen) kunnen zijn:

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

In het verslagjaar 2021 heeft de politiechef in alle door de commissie behandelde zaken de gegeven adviezen overgenomen.

Het doel van de klachtbehandeling is ten eerste het zo mogelijk zorgdragen voor het herstel van vertrouwen tussen klager en de betrokken medewerker(s) als onderdeel van de politie eenheid. Ten tweede beoogt de commissie met haar advisering het lerende vermogen van de politie te activeren, zodat de organisatie als geheel kan reflecteren en haar dienstverlening kan verbeteren.

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 op te heffen.

2.3. Bijzonderheden rond de COVID-19 beperkingen

Locatie hoorzittingen

Door de uitbraak van COVID-19 in 2019 heeft de commissie haar werkzaamheden moeten aanpassen aan de maatregelen van de overheid. In 2020 betekende dat nog dat een groot aantal hoorzittingen digitaal heeft plaatsgevonden. Hiertoe werd MS Teams gebruikt, tot tevredenheid bij de commissieleden en betrokken partijen. Echter, een fysieke hoorzitting bleef de voorkeur houden. In 2021 was dit gelukkig weer vaker mogelijk.

Helaas waren de locaties waar de commissie normaliter zitting houdt, niet beschikbaar. De betreffende gemeentehuizen hadden te kennen gegeven dat ze hun ruimtes in verband met COVID-19 tot nader orde niet aan externen ter beschikking konden stellen.

Daarom is in overleg besloten de hoorzittingen te laten plaatsvinden op een locatie van de Politieacademie in Warnsveld, Huis 't Velde. Deze locatie heeft weliswaar een beperkte politieke uitstraling, maar steekproefsgewijs is bij klagers getoetst of het als bezwaarlijk werd ervaren dat er 'politie' bij de entree op de borden staat. Dit bleek niet het geval te zijn.

MS Teams

Begin 2021 hebben we in verband met de strenge COVID-19 maatregelen voor één hoorzitting gebruik moeten maken van MS Teams. Hiervoor heeft klager expliciete toestemming gegeven. In 2020 heeft de commissie hier een protocol voor opgesteld, waarin de keuzevrijheid van klager nadrukkelijk staat beschreven. Dit is ook gedeeld met de betrokken medewerker(s).

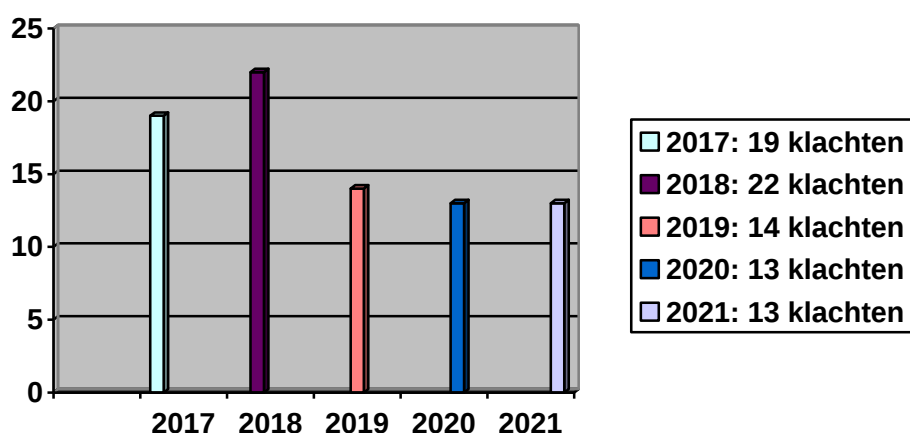
Medio 2021 is er ook een hoorzitting via MS Teams gehouden op uitdrukkelijk verzoek van klager in verband met medische klachten.

De overige klachten zijn behandeld tijdens fysieke zittingen.

3. Klachten en evaluatie

In 2021 zijn in de tweede fase van de klachtbehandeling in totaal dertien klachten in een hoorzitting behandeld.

3.1. 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 jaren voor 2019 is er een stabilisatie zichtbaar in het aantal klachten dat door de klachtencommissie wordt behandeld. De beperkende maatregelen rond COVID-19, hebben ogenschijnlijk geen invloed gehad op het aanbod van klachtdossiers.

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

Totalen	aantal
Openstaand 01-01-2020	5
Ontvangen 2021	10
Ingetrokken	0
Alsnog bemiddeld tijdens de hoorzitting tweede fase	0
Afgehandeld tweede fase	13
Openstaand 31-12-2021	2

In 2020 stonden er nog vijf klachten open om op een hoorzitting te worden behandeld. Deze waren uitgesteld, omdat klagers de voorkeur gaven aan een fysieke zitting die in 2020 niet mogelijk was in verband met COVID-19. Er zijn tien nieuwe klachten aangeboden. In 2021 zijn in totaal dus vijftien nieuwe klachten ter afdoening aan de klachtencommissie aangeboden.

De klachten uit 2020 en de nieuw ontvangen klachten in 2021 konden grotendeels in 2021 worden afgehandeld. Twee klachten staan nog open. Met één klager duurde het langer dan gebruikelijk om tot een afspraak voor een zittingsdatum te komen en de tweede klacht werd begin december 2021 aangeboden waardoor behandeling ter zitting in 2021 niet meer mogelijk was. De hoorzittingen over beide klachten staan gepland in januari 2022.

3.2 Nationale ombudsman

In 2020 heeft de klachtencommissie een klacht inzake etnisch profileren behandeld. Het advies was om de klacht ongegrond te verklaren, omdat van etnisch profileren niet is gebleken. Dit advies is overgenomen door de politiechef. Klager was hierover niet tevreden en heeft eind 2020 zijn beklag gedaan bij de Nationale ombudsman.

Zijn klacht ging over het oordeel van de politiechef en over de behandeling ter zitting door de klachtencommissie en de inhoud van het advies van de klachtencommissie. De Nationale ombudsman heeft besloten in 2021 hierin onderzoek te verrichten.

Het eindrapport van de Nationale ombudsman wordt begin 2022 verwacht en zal ook aan de commissie worden toegezonden.

4. Meest voorkomende klachtrubrieken en afdoeningen

In de tweede fase van de klachtbehandeling wordt in de zogenaamde *Top 5* bijgehouden waarop de meeste klachten betrekking hebben gehad.

De dertien klachten die dit jaar zijn behandeld, waren in te delen in de (29) landelijk vastgestelde rubricering van klachtelementen. Het overzicht daarvan staat in de bijlage bij dit verslag.

Van de 39 behandelde klachtelementen werden er 30 ongegrond en vijf gegrond verklaard. Over vier klachtelementen heeft de commissie zich onthouden van advisering.

De onderstaande tabel toont de vijf elementen waar in 2021 het meest over is geklaagd.

	hoofdrubriek	sub rubriek	aantal klachtelementen
			tweede fase
1	Dienstverlening	Informatieverstreking	8
2	Politieoptreden	Bejegening/houding/gedrag	7
3	Politieoptreden	Onjuiste actie	6
4	Dienstverlening	Privacy schending	3
5	Politieoptreden	Objectiviteit	3

* zie Bijlage

Bijzondere klachten

Ook in 2021 heeft de commissie enkele bijzondere klachten behandeld op zitting. Hieronder zijn de meest bijzondere klachten samenvattend beschreven.

- Een klager had een klacht ingediend tegen een medewerker, omdat hij van mening was dat deze onrechtmatig was binnengetroten nadat er een melding was gedaan. Tevens deed hij zijn beklag over een opgemaakte melding aan Veilig Thuis. Klager heeft voor de zitting kenbaar gemaakt de zitting te willen opnemen. Hij kreeg hier op zitting geen toestemming voor. Echter, het vermoeden was dat hij de zitting alsnog heimelijk opnam door middel van zijn opengeklapte laptop. De voorzitter heeft klager hierop de keuze gegeven om te stoppen met opnemen en de laptop de ruimte uit te brengen of anders de zitting te verlaten. Klager heeft hierop zelf besloten de zitting te verlaten.

De zitting is verder voortgezet zonder aanwezigheid van klager. Het klachtdossier was uitgebreid genoeg voor de commissie om tot een advies te kunnen komen en de betrokken medewerker kon worden gehoord. Het advies was om de klachten ongegrond te verklaren. De politiechef heeft dit advies overgenomen.

Na de zitting stuurde klager de commissie allerlei stukken. Hij voelde zich gediscrimineerd, omdat hij geen geluidsopname mocht maken. Hij stelde dit in verband met zijn cognitieve beperking te moeten doen.

Klager bleef volharden in zijn stelling en heeft aangifte gedaan tegen de commissie en secretaris inzake discriminatie en valsheid in geschrifte. Inmiddels is bekend geworden dat deze aangifte is geseponeerd.

Tevens heeft klager op zijn uitdrukkelijk verzoek een telefonisch gesprek gehad met de politiechef in aanwezigheid van de secretaris. Ook heeft hij nadien nog een schriftelijke reactie gehad op enkele vragen.

Klager gaf aan dat hij niet naar de Nationale ombudsman wilde gaan met zijn beklag, omdat hij geen vertrouwen heeft in dit instituut. Hem is bij herhaling aangegeven dat hij met zijn grieven bij de Nationale ombudsman terecht kan.

- Twee klagers, partners van elkaar, hadden in 2020 een klacht ingediend over het handelen van de politie in 2019 aangaande het rechercheonderzoek naar het overlijden van de zoon van een van hen. Ofschoon ruim een jaar na de voorvallen, en daarmee formeel buiten de gestelde termijn, werd met tussenkomst van de Nationale ombudsman alsnog een klacht ingediend en deze vervolgens behandeld bij de klachtencommissie. Klagers voelden zich in de eerste fase van de behandeling niet voldoende gehoord en erkend in hun klachten. Gezien de verdrietige omstandigheden waarin klagers verkeerden, heeft de commissie ervoor gekozen om de teamchef van de recherche en de teamchef van het VIK op zitting uit te nodigen.

De commissie heeft ruim de tijd genomen om tijdens de zitting het verdriet en de klachten van klagers te erkennen en hen het gevoel te geven dat zij en de politie hen hebben gehoord. Dit heeft geresulteerd in het advies gedeeltelijk gegrond en enkele aanbevelingen voor de politie om rekening mee te houden in voorkomende gevallen (zie nader in hoofdstuk 5).
- Een klager had geklaagd over de behandeling van meerdere medewerkers op het politiebureau. Ze stelde dat ze daar niet serieus werd genomen toen ze aangifte wilde doen en voelde zich onheus bejegend door één specifieke medewerker. Voor dit laatste heeft ze van de teamchef van het bureau schriftelijk excuses gekregen.

Tijdens het regelen van de hoorzitting is er tussen haar en de secretaris met regelmaat telefonisch en mail contact geweest. Dit contact was aanleiding voor klager om de secretaris te beschuldigen van liegen, bedriegen en oneerlijkheid. Ze wilde dit voor en tijdens de zitting aankaarten, maar dat werd door de voorzitter niet toegestaan. Ze heeft wel de correspondentie van mail en telefoon aan de commissieleden overhandigd. Ze is gewezen op de mogelijkheid voor het indienen van een nieuwe klacht tegen de secretaris.

Tijdens de zitting kwamen er veel emotie en frustratie bij klager los. De commissie heeft hier begrensde ruimte aan gegeven. Het liet de betrokken medewerker ook niet onberoerd, omdat zij stelde naar eer en geweten te hebben gehandeld.

Klager liet zich bijstaand door een medewerker van Slachtofferhulp Nederland. Deze gaf als feedback aan de commissie dat ze het geheel als erg professioneel heeft ervaren.

De commissie heeft tot een advies kunnen komen dat de politiechef heeft overgenomen in het oordeel.

5. Gedane aanbevelingen

In 2021 heeft de klachtencommissie zeven aanbevelingen gedaan aan de politiechef. Deze werden als overwegingen ten overvloede toegevoegd aan het advies:

1. De commissie vindt wanneer een burger persisteert in het willen doen van een aangifte op straat en dit praktisch niet kan, deze altijd moet worden verwezen naar het politiebureau. Dit geeft ruimte voor een heroverweging bij de burger, maar ook de mogelijkheid voor de politie om het verhaal van de burger wederom serieus te nemen en wellicht tot een andere beoordeling te komen. De commissie benadrukt dat een aangifte van een strafbaar feit in beginsel altijd opgenomen moet worden als een burger daarom vraagt. Dit kan ter plekke, maar ook op een nader af te spreken moment op het politiebureau.
2. De commissie is van mening dat in het geval van een gesprek of verhoor van een kwetsbaar persoon en/of minderjarige, het van belang kan zijn dit gesprek auditief en/of visueel op te nemen. Dit kan misverstanden over de betrachte zorgvuldigheid van de politie voorkomen. Zeker in het geval wanneer ouders niet bij dit gesprek aanwezig zijn.
3. De commissie benadrukt dat het inregelen van nazorg veel kan bijdragen aan het gevoel van de burger dat hij of zij wordt gezien en serieus wordt genomen door de politie. Zeker bij ingrijpende kwesties zou een vorm van nazorg vanzelfsprekend moeten zijn. Dat lijkt niet in alle gevallen zo te zijn.
4. De commissie adviseert de politie om een brochure te ontwikkelen die agenten kunnen achterlaten voor de bewoner wanneer de politie buitens diens aanwezigheid (en zonder diens toestemming) de woning heeft moeten binnentreden. Hiermee wordt, conform het rapport van de Nationale ombudsman (2019/016), de burger actief geïnformeerd over de feiten en omstandigheden en de wijze van schadeafhandeling. Daarnaast kan het wellicht ook dienen als verslag van binnentreden zoals bedoeld in de Algemene wet op het binnentreden.
5. In geval van een rechercheonderzoek naar een ernstig delict beveelt de commissie aan om nadrukkelijker stil te staan bij de wijze en vorm van communicatie naar bijvoorbeeld familieleden en/of nabestaanden. Zeker wanneer er spanningen zijn binnen de families, kan het aan te raden zijn dat er één of twee familierechercheurs worden aangesteld. Hiermee kan gelijke erkenning worden gerealiseerd voor alle partijen. De commissie is van mening dat een familierechercheur laagdrempelig moet worden ingezet.
6. In lijn met de vorige aanbeveling, vindt de commissie dat de mogelijkheid voor slachtoffers om zich te wenden tot bureau Slachtofferhulp Nederland standaard moet worden aangeboden aan slachtoffers van en/of betrokkenen bij strafbare feiten. Het is de commissie gebleken dat dit nog niet altijd gebeurt.
7. De commissie adviseert de politie om na te denken over een soort opvolgsysteem voor aangiften en/of meldingen van burgers. Dat kan onzekerheid en lange wachttijden voorkomen in het geval een betrokken medewerker ziek is of anderszins niet in staat is de burger op de hoogte te brengen. Zeker in het geval dat een burger aangifte of een klacht wil doen, moet deze tijdig op de hoogte worden gebracht van de voortgang van de behandeling van de aangifte of klacht.

Bijlage

behandelde klachtelementen onderverdeeld in de landelijk vastgestelde rubricering
klachtrubrieken

Rubriek		Formele afdoening				
Beslissing		Geground	Ongegrond	Niet ontvankelijk	Geen advies	Totalen
Geweld						
	Fysiek		1			1
	Handboeien		1			1
	Wapenstok		1			1
	Pepperspray		1			1
	Diensthond					0
	Vuurwapen					0
	Subtotaal:					4
Bevoegdheden						
	Vrijheidsbeneming		1			1
	Binnentreden		2			2
	Doorzoeken					0
	Inbeslagneming					0
	Fouilleren					0
	Zaakwaarneming					0
	Identificatie (conform WID)		1			1
	Verhoor					0
	Subtotaal:					4
Dienstverlening & Service						
	Bereikbaarheid					0
	Niet of te laat komen					0
	Aangifte/klacht niet opnemen	1				1
	Informatieverstrekking	1	6		1	8
	Privacyschending		3			3
	Persvoorlichting					0
	Klachtbehandeling					0
	Subtotaal:					12
Politieoptreden						
	Geen of onvoldoende actie		1		1	2
	Onjuiste actie	1	5			6
	Arrestantenbehandeling					0
	Discriminatie					0
	Seksuele intimidatie					0
	Bejegening/houding/gedrag	1	5		1	7
	Afspraken niet nakomen		1			1
	Naam/legitimatie					
	Verkeersgedrag					
	Vastleggen/verantwoorden					0
	Deskundigheid					0
	Objectiviteit	1	1		1	3
	Subtotaal:					19
	Totalen:	5	30	0	4	39

