

Voorwoord

De klachtencommissie kijkt terug op een interessant jaar. De commissieleden waren goed ingewerkt en hadden in 2014 de eerste ervaringen opgedaan met het adviseren over de klachten. In 2015 werd deze ervaring verder uitgebouwd en werkten we toe naar een meer eenduidige advisering ook voor wat betreft stijl en taalgebruik.

De klachtencommissie (KC) is in 2015 éénmaal plenair bij elkaar geweest. Alle leden vinden dit te weinig en er is afgesproken dat vanaf 2016 er jaarlijks minstens nog één (thematische) bijeenkomst zal worden georganiseerd. De behoefte aan meer gelegenheid tot uitwisseling van ervaringen en leren van elkaar bestaat ook landelijk.

In vervolg op één van de adviezen van de door de landelijke vergadering van voorzitters en secretarissen ingestelde deelcommissies wordt een werkgroep gevormd die ook een landelijke bijeenkomst voor alle leden van de klachtencommissies zal organiseren. Eén van de leden van de Rotterdamse neemt deel aan deze werkgroep.

1. Inleiding

1.1. Leden

De commissie telt 10 leden en is met ingang van 1 januari 2014 als volgt samengesteld:

Mevrouw mr. H.J.M. (Hélène) van Haersma Buma – van der Kaaij, voorzitter;
Mevrouw drs. M.A.J. (Marjolein) Teunissen, plaatsvervangend voorzitter;
Mevrouw mr. drs. E.M. (Els) Twint;
Mevrouw mr. M.C. (Marieke) Koppelaar;
Mevrouw mr. M.C. (Ines) Zuidweg;
Mevrouw S. (Sabine) Muchal – Swierts MSc;
De heer mr. W.A.J. (Willem) Prins;
De heer A.W.P.M. (Harry) Meinderts;
De heer M.R. (Michiel) Ferwerda;
De heer H.A. (Henk) Jansen;

Secretaris van de commissie: de heer V. (Victor) Vermeulen LLM BBA.

Als plaatsvervangend secretarissen zijn aangesteld:

De heer mr. R.W. (Ron) Polak;
Mevrouw mr. L. (Linda) Evertse;
De heer R. (Robert) Bergkotte.

De commissieleden zijn mede geselecteerd op de ervaring en kennis die zij vanuit diverse vakgebieden met affiniteit met het politiewerk meebrengen, waardoor de samenstelling van de commissie gevarieerd is.

De leden van de commissie zijn onafhankelijk en functioneren zonder last of ruggespraak (onpartijdig en niet beïnvloedbaar). De voorzitter en haar plaatsvervanger bewaken de onafhankelijkheid van de commissie. De ambtelijk secretaris is geen lid van de commissie en neemt geen deel aan de besluitvorming.

1.2. Werkzaamheden

Het proces van de klachtbehandeling begint met de eerste fase. De klachtbehandelaar neemt zo snel mogelijk contact op met de klager om de klacht te bespreken en beoordeelt en analyseert de klacht (de intake). De klachtbehandelaar tracht eerst te bemiddelen tussen klager en de betrokken politiefunctionaris en/of zijn leidinggevende (de bemiddeling). Als klager niet tevreden is over de bemiddeling of geen bemiddeling wenst, treedt de tweede fase in werking. In deze fase wordt de klacht ter beoordeling voorgelegd aan de politiechef, die zich laat adviseren door de klachtencommissie van de eenheid, alsmede door de betrokken burgemeester en de hoofdofficier van justitie.

De klachtencommissie brengt advies uit op basis van het onderzoek naar de feiten in de eerste fase, onderliggende stukken en informatie verkregen tijdens een hoorzitting.

De politiechef kan dat advies al dan niet (geheel of gedeeltelijk) overnemen. Afwijken van het advies dient gemotiveerd te worden. Zijn beoordeling van de klacht(onderdelen) kan luiden:

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

In 2015 behandelde de klachtencommissie in 20 zittingen 56 klachten. Dit betrof zowel klachten die in 2014 (34) als in 2015 (22) waren ingediend. In twee gevallen werden twee klachten gezamenlijk behandeld. In drie klachten nam de politiechef het advies van de klachtencommissie niet over.

De klachtencommissie krijgt de stukken 2 weken voor de hoorzitting.

Tijdens de zitting worden de klager(s) en de beklagde politiefunctaris(sen) in elkaars bijzijn gehoord. De ervaring leert dat er zo optimaal hoor en wederhoor plaatsvindt. Men kan reageren op elkaars standpunten en hoewel dat lang niet altijd lukt, wordt er op die manier naar gestreefd over en weer wat meer begrip te kweken.

Op de locatie van de hoorzitting, wordt na de zitting geraadkamerd. Meestal komen de commissieleden tot een unaniem advies. De secretaris stelt een concept advies op dat vervolgens rouleert langs de commissieleden en door hen zo nodig wordt aangevuld.

In 2015 adviseerde de hoofdofficier van justitie de politiechef in vijf gevallen. In tien gevallen werd de politiechef door de betrokken burgemeester geadviseerd.

De verzoeken aan de hoofdofficier van justitie en burgemeester de politiechef te adviseren heeft in geen van de gevallen geleid tot (extra) vertraging. De reacties worden namelijk altijd al in een vroeg stadium van de twee fase ontvangen.

2. Klachten en evaluatie

2.1. Totaaloverzicht en termijnen

Totalen	aantal
Ontvangen 2015	1251
Niet in behandeling genomen	420
Afgehandeld in eerste fase	770
Afgehandeld in tweede fase	56

Klachten dienen binnen een termijn van 14 weken (eerste en tweede fase van klachtbehandeling gezamenlijk) te worden afgehandeld.

De doelstelling van de eenheid is om 85% van alle in een jaar ontvangen klachten tijdig af te handelen. Hoewel deze doelstelling in 2015 werd behaald – slechts 7,4 % van het totaal aantal ontvangen klachten (1251) werd buiten de termijn afgehandeld – werd slechts één van de 56 klachten die een tweede fase van behandeling behoeften volledig binnen 14 weken afgehandeld.

Uit analyse is gebleken dat het niet halen van de termijn voor afhandeling in de tweede fase met name werd veroorzaakt door het plannen van zaken op de vastgestelde zittingsdata van de commissie, waarbij rekening dient te worden gehouden met de beschikbaarheid van klager(s) en de betrokken politiefunctionarissen. Ook moet er rekening gehouden worden met de tijd die nodig is voor het samenstellen van het klachtdossier en het tijdig aanleveren van stukken aan betrokkenen en commissieleden voorafgaand aan de zitting. De afronding van de klacht na de hoorzitting neemt doorgaans vijf tot acht weken in beslag. Gesteld kan worden dat het behalen van de termijn voor de behandeling van klachten die een tweede fase behoeven, procedureel nagenoeg onmogelijk is.

2.2. Soorten behandeling

Tweede fase: Aantal behandelde klachten	enkelvoudig	meervoudig	Bemiddeling
	0	56	0

2.3. Meest voorkomende klachtrubrieken en hun afdoeningen

	Hoofdrubriek	Subrubriek	Aantal Klachtelementen
1	Politieoptreden	Bejegening/houding/gedrag	26
2	Politieoptreden	Geen / onvoldoende actie	26
3	Politieoptreden	Onjuiste actie	16
4	Politieoptreden	Arrestantenbehandeling	12
5	Bevoegdheden	Vrijheidsbeneming	12

Nadere beschouwing klachtbehandeling.

Op grond van artikel 68 lid 2 onderdeel a van de Politiewet 2012 is een onafhankelijke commissie belast met de behandeling van en advisering over klachten, tenzij na de eerste fase blijkt dat naar het oordeel van klager diens klacht naar tevredenheid is afgehandeld. Dit betekent dat een klacht eerst in een eerste fase door de politieorganisatie wordt behandeld. Dit geschiedt door een klachtbehandelaar. De klachtbehandelaar voert (bemiddelings-)gesprekken en probeert zo te komen tot een voor de klager bevredigende oplossing. De politie heeft de laatste jaren geïnvesteerd in het verbeteren van de behandeling van klachten in de eerste fase. Dit is in de lijn met andere overheidsinstanties en met de wens van de Nationale ombudsman. Dat heeft ertoe geleid dat ook in 2015 het merendeel van de klachten in de eerste fase wordt afgedaan. Alleen in het geval dat de klacht niet naar tevredenheid van de klager is afgehandeld of op verzoek van de politiechef, wordt deze door de klachtencommissie behandeld.

De klachtencommissie heeft geconstateerd dat klagers ook in 2015 de eerste fase van de klachtbehandeling nogal eens wensen over te slaan om direct hun klacht ter beoordeling aan de politiechef voor te leggen. De eerste fase van de klachtbehandeling dient te worden gezien als een aanbod aan zowel klager als de beklagde functionarissen om informeel te reageren op elkaars zienswijzen. De beklagde politiefunctionarissen wordt gevraagd, ook als klager heeft aangegeven van behandeling in de eerste fase van zijn klacht af te willen zien, voorafgaand aan de zitting, schriftelijk hun zienswijzen kenbaar te maken.

Reeds in oktober 2014 werd, nadat hierover ook in de landelijke vergadering was gesproken, besloten de termen informeel en formeel te vervangen door eerste fase en tweede fase, omdat de term informeel kan worden opgevat als een minder serieuze fase, waardoor klagers eerder geneigd zouden zijn direct de tweede fase op te zoeken. De klachtencommissie concludeert thans dat deze wijziging in de terminologie niet tot het daarmee beoogde effect van minder klachten in de tweede fase heeft geleid.

De klachtencommissie heeft geconstateerd dat er in 2015 meer klachten door tussenkomst van advocaten (gemachtigde van klager) werden ingediend dan in 2014. De klachtencoördinator heeft naar aanleiding van die constatering in overleg met de voorzitter van de klachtencommissie een voor de advocatuur gestandaardiseerde ontvangstbevestiging opgesteld, waarin wordt uitgelegd dat de in het kader van de klachtbehandeling gemaakte kosten niet voor vergoeding in aanmerking komen.

De direct leidinggevenden van de beklagde politiefunctionarissen spelen een cruciale rol in het lerend effect dat klachten kunnen hebben. Aan dit aspect dient blijvend aandacht te worden besteed.

Etnisch profileren of discriminatie

Radar publiceerde in juli 2014 een rapport omtrent de effecten van ervaren selectiviteit bij politiecontroles. Amnesty International (2013) en het ministerie van Veiligheid en Justitie (2014) publiceerden eveneens over het onderwerp. In maart 2015 werd een bijeenkomst georganiseerd waar burgers in gesprek gingen met de politie over het onderwerp.

Het is de commissie gebleken dat de term etnisch profileren na het verschijnen van bovengenoemde rapporten meer dan voorheen wordt gebezigd in klachtbrieven. In 2015 behandelde de klachtencommissie 5 klachten waarbij etnisch profileren of discriminatie als klachtaspect werd benoemd. Etnisch profileren of discriminatie speelde in de eerste fase van klachtbehandeling in 2015 evenwel een grote rol; er werd in totaal 28 maal aan etnisch profileren gerefereerd.

De door de klachtencommissie behandelde klachten hadden allemaal betrekking op gedragingen en uitlatingen van geüniformeerde politiefunctionarissen en zagen op ID-controles en preventief fouilleren.

Politiefunctionarissen stellen veelal dat van etnisch profileren of discriminatie geen sprake is en voeren aan dat zij mensen of voertuigen uitsluitend en alleen controleren op grond van feiten en omstandigheden. Burgers die klagen over etnisch profileren, ervaren evenwel dat zij regelmatig – soms wekelijks – worden gecontroleerd en beleven de controles daardoor als ‘treiteren’ en een vorm van discriminatie. Het is evident dat een dergelijke veronderstelling het gedrag van die burgers tijdens de controle negatief beïnvloedt. Dit gedrag op zijn beurt heeft veelal een formelere opstelling van de betrokken politiefunctionaris tot gevolg waardoor de situatie gemakkelijk kan escaleren.

De commissie juicht het toe dat de politie eenheid Rotterdam veel aandacht aan dit onderwerp blijft besteden.

Inzet van honden

In twee klachtzaken heeft de KC geoordeeld dat de aanvallende inzet van de politiehond in die zaken, zeker gezien het aantal politiefunctionarissen dat bij beide incidenten ter plekke was, een te zwaar geweldsmiddel was en dat werd gehandeld in strijd met het proportionaliteitsbeginsel. Beide zaken zijn nu in behandeling bij de Nationale ombudsman. Nadat de uitkomsten daarvan bekend zijn, lijkt het van belang dat aan dit onderwerp binnen de politie nog eens ruim aandacht wordt besteed en er een discussie op gang komt over een duidelijke richtlijn.

Het is intussen wel duidelijk geworden dat er bij de betreffende politiefunctionarissen weinig begrip is voor het oordeel van de KC.

Klachtrubrieken

Rubriek		afgehandeld in tweede fase			
		Geground	On-gegrond	Geen oordeel	Niet ontvankelijk
Geweld					Totalen
	Fysiek	2	5		
	Handboeien	1	3	1	
	Wapenstok				
	Pepperspray		4		
	Diensthond				
	Vuurwapen				
	Subtotaal:	3	12	1	16
Bevoegdheden					
	Vrijheidsbeneming	2	9		
	Binnentreden	1	3		
	Doorzoeken				
	Inbeslagneming		2		
	Fouilleren		2		1
	Zaakwaarneming		2		
	Identificatie (conform WID)		2		
	Verhoor	2	1		
	Subtotaal:	5	21	1	27
Dienstverlening & Service					
	Bereikbaarheid				
	Niet of te laat komen		1		
	Aangifte/klacht niet		4	1	
	Informatieverstrekking	5	6		
	Privacyschending		4		
	Persvoorlichting				
	Klachtbehandeling	4	1		
	Subtotaal:	9	16	1	26
Politieoptreden					
	Geen/onvoldoende actie	3	12		2
	Onjuiste actie	3	20		2
	Arrestantenbehandeling	1	9	2	
	Discriminatie		3		1
	Seksuele intimidatie				
	Bejegening/houding/gedrag	5	16	3	2
	Afspraken niet nakomen	1	1		
	Naam/legitimatie	2	3		
	Verkeersgedrag				
	Vastleggen/verantwoorden	2	3	1	2
	Deskundigheid		1		
	Objectiviteit		2		
	Subtotaal:	17	73	6	9
	Totalen:	34	122	10	12
					174

In 2015 behandelde de klachtencommissie 56 klachten met in totaal 178 klachtonderdelen. Het verschil met het totaal zoals vermeld in de tabel (174) kan worden verklaard doordat 4 maal werd geklaagd over het veroorzaken van schade. Aangezien de klachtencommissie niet bevoegd is te oordelen over het vergoeden van schade, is het veroorzaken van schade niet als (sub)rubriek in de tabel opgenomen.

In 2015 heeft de Nationale ombudsman 4 rapporten gepubliceerd naar aanleiding van formele onderzoeken. Dit zijn onderzoeken naar door de eenheid afgehandelde klachten welke in 2013 en 2014 werden ingediend. Vijf bij de Nationale ombudsman ingediende klachten over de afhandeling van in 2014 ingediende klachten werden door hem in de verkennende fase, op basis van het dossier en achtergrondinformatie, niet in behandeling genomen (kennelijk ongegrond).

Op dit moment is bekend dat de Nationale ombudsman 3 klachten in behandeling heeft (verkennende fase) die in 2015 formeel zijn behandeld en dat er nog 1 formeel onderzoek gaande is met betrekking tot een klacht die in 2013 behandeld is (minderjarige verdachte).

Met betrekking tot de klachten die in 2015 met een rapport zijn afgerond, heeft de Nationale ombudsman één aanbeveling gedaan.

De Nationale ombudsman adviseert de eenheid te bewerkstelligen dat politiefunctionarissen die belast zijn met preventief fouilleren, voorafgaand aan het fouilleren, erop worden gewezen dat burgers die hun medewerking aan het fouilleren weigeren aangehouden kunnen worden op verdenking van overtreding van artikel 184 van het wetboek van Strafrecht.

In de tweede fase afgehandelde klachten per gemeente

Gemeente	Aantal formeel	Gemeente	Aantal formeel
Alblasserdam	1	Krimpen aan den IJssel	0
Albrandswaard	1	Lansingerland	0
Barendrecht	0	Leerdam	0
Bernisse	0	Maasluis	0
Binnenmaas	1	Molenwaard	0
Brielle	0	Oud – Beijerland	2
Capelle aan den IJssel	1	Papendrecht	1
Cromstrijen	0	Ridderkerk	1
Dordrecht	9	Rotterdam	26
Giessenlanden	0	Schiedam	0
Goeree Overflakkee	2	Sliedrecht	0
Gorinchem	1	Spijkenisse	5
Hardinxveld – Giessendam	0	Vlaardingen	3
Hellevoetsluis	1	Westvoorne	0
Hendrik – Ido – Ambacht	0	Zwijndrecht	1
Korendijk	0	Totaal	56

Het overzicht betreft de in 2015 in de tweede fase van de klachtbehandeling behandelde klachten. Dit houdt in dat ook klachten die reeds in 2014 werden ingediend maar in 2015 door de klachtencommissie werden behandeld in de telling zijn meegenomen.