

Voorwoord

De klachtencommissie kijkt wederom terug op een interessant jaar. Het in 2015 toewerken naar een meer eenduidige advisering – ook voor wat betreft stijl en taalgebruik – wierp in 2016 vruchten af.

De klachtencommissie (KC) is in 2016 tweemaal plenair bij elkaar geweest. Aldus werd invulling gegeven aan de wens van de leden vaker dan éénmaal per jaar bij elkaar te komen teneinde ervaringen te kunnen uitwisselen en van elkaar te kunnen leren. In maart vond een thematische bijeenkomst plaats waarbij de schadecoördinator van de eenheid en de Nationale ombudsman presentaties verzorgden. In november werd het reguliere jaarlijkse overleg georganiseerd.

In vervolg op één van de adviezen van de door de landelijke vergadering van voorzitters en secretarissen ingestelde deelcommissies werd een werkgroep gevormd die gedurende het jaar onderzoek deed naar de impact van de klachtbehandeling op individuele beklagde politiefunctionarissen en het lerend vermogen van de politieorganisatie als geheel. Eén van de leden van de Rotterdamse commissie nam deel aan deze werkgroep en verrichte onderzoek. In 2017 zal de werkgroep een landelijke bijeenkomst voor alle leden van de klachtencommissies organiseren en zal de uitkomst van het onderzoek worden gepresenteerd.

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

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

Als plaatsvervangend secretarissen zijn aangesteld:

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

In 2016 werd de heer Ferwerda door de minister benoemd tot tweede plaatsvervangend voorzitter van de commissie. Gedurende het jaar trad mevrouw S.R.K. (Sheila) Butt op als notulist.

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 2016 behandelde de klachtencommissie in 18 zittingen 40 klachten met in totaal 117 klachtaspecten. Dit betrof klachten die in 2013 (1), 2015 (24) en 2016 (15) waren ingediend. In drie gevallen werden meerdere klachten gezamenlijk behandeld. In zes klachtaspecten nam de politiechef het advies van de klachtencommissie niet over.

In alle gevallen liet de politiechef zich tevens adviseren door de Hoofdofficier van justitie en de burgemeester van de gemeente waarin de klacht plaatsvond. In 23 gevallen bracht de burgemeester advies uit. De hoofdofficier adviseerde in geen enkel geval.

De klachtencommissie krijgt de stukken 2 weken voor de hoorzitting.

Tijdens de zitting worden de klager(s) en de beklagde politiefunctionaris(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.

2. Klachten en evaluatie

2.1. Totaaloverzicht en termijnen

Totalen	aantal
Ontvangen 2016	1434
Afgehandeld in eerste fase	1322
Afgehandeld in tweede fase	40
Nog in behandeling	72

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. Deze doelstelling werd in 2016 niet behaald. Van het totaal aantal ontvangen klachten (1434) werd 27% niet binnen de termijn afgehandeld. Geen van de 40 klachten die een tweede fase van behandeling behoeften werd 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 doordat reeds in de eerste fase termijnen niet werden behaald. Zaken die daarnaast een rol spelen betreffen 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. De commissie stelt zich wederom op het standpunt 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	40	0

2.3. Meest voorkomende klachtrubrieken en hun afdoeningen

	Hoofdrubriek	Subrubriek	Aantal Klachtelementen
1	Politieoptreden	Bejegening/houding/gedrag	35
2	Politieoptreden	Geen / onvoldoende actie	23
3	Politieoptreden	Arrestantenbehandeling	7
4	Geweld	Fysiek	7
5	Politieoptreden	Naam/ legitimatie	7

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 2016 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 2016 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.

De klachtencommissie constateerde in 2015 dat er 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. Thans concludeert de commissie dat de op de advocatuur toegespitste ontvangstbevestiging niet tot een afname van het aantal klachten ingediend door tussenkomst van een advocaat heeft geleid.

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.

In veel klachten wordt door klagers aangevoerd dat er naar hun gevoel sprake is van etnisch profileren of discriminatie. Vaak gebeurt dat pas op de zitting en werd het niet eerder in de schriftelijke

klacht vermeld. En ook al gaat om beleving en hoeft er objectief gezien geen sprake van te zijn, het is een onderwerp dat blijvende aandacht verdient.

Klachtrubrieken

Rubriek		afgehandeld in tweede fase				
		Geground	On-gegrond	Geen oordeel	Niet ontvankelijk	Totalen
Geweld						
	Fysiek		6	1		7
	Handboeien	1	1			2
	Wapenstok					
	Pepperspray					
	Diensthond		1			1
	Vuurwapen					
	Subtotaal:	1	8	1		10
Bevoegdheden						
	Vrijheidsbeneming		5			5
	Binnentreden	2	1			3
	Doorzoeken		2			2
	Inbeslagneming					
	Fouilleren	1				1
	Zaakwaarneming		1			1
	Identificatie (conform WID)		5			5
	Verhoor					
	Subtotaal:	3	14			17
Dienstverlening & Service						
	Bereikbaarheid					
	Niet of te laat komen					
	Aangifte/klacht niet					
	Informatieverstrekking		2	1		3
	Privacyschending	1	1			2
	Persvoorlichting					
	Klachtbehandeling	1	1			2
	Subtotaal:	2	4	1		7
Politieoptreden						
	Geen/onvoldoende actie		4			4
	Onjuiste actie	4	19			23
	Arrestantenbehandeling	3	4			7
	Discriminatie		4			4
	Seksuele intimidatie					
	Bejegening/houding/gedrag	3	23	4		30
	Afspraken niet nakomen	1				
	Naam/legitimatie	1	5			6
	Verkeersgedrag					
	Vastleggen/verantwoorden	1	1			2
	Deskundigheid					
	Objectiviteit	1	2	1		4
	Subtotaal:	14	62	5		81
	Totalen:	20	88	7		115

In 2016 behandelde de klachtencommissie 40 klachten met in totaal 117 klachtonderdelen. Het verschil met het totaal zoals vermeld in de tabel (115) kan worden verklaard doordat 2 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 2016 heeft de Nationale ombudsman niet geregistreerd hoeveel klachten hij heeft ontvangen over de eenheid Rotterdam. Wel heeft de Nationale ombudsman een aantal formele onderzoeken uitgevoerd of afgerond in 2016.

Dit zijn de volgende zaken:

Inzet schildprocedure met hond

Betreft een klacht uit 2015. In verband met overlijden van de klager heeft de ombudsman zich onthouden van een oordeel.

Groepsoptreden na spoedassistentie

Betreft een drietal klachten uit 2014-2015. Klagers zijn na een drietal aanhoudingen en spoedassistentie tezamen met overige aanwezigen uit het Vroesenpark gejaagd. De NOM is van mening dat de inzet van een linie en de daaropvolgende charge disproportioneel is en dat daarmee het tegen de klagers uitgeoefende geweld niet behoorlijk is. De NOM is van mening dat de politie het grondrecht van klagers, namelijk recht op lichamelijke integriteit, onvoldoende heeft gerespecteerd en zij acht de onderzochte gedraging niet behoorlijk en gegrond.

Optreden jegens fotograaf (Rapportnummer: 2017/015)

Deze maakte foto's van kinderen en wiens aanwezigheid niet meer op prijs werd gesteld. Betreft een klacht uit 2015. De nationale ombudsman oordeelde als volgt:

Gegrond ten aanzien van de mededeling door de politie van aan verzoeker opgelegde terreinverbod wegens schending van het vereiste van goede informatieverstrekking; de klacht over de onderzochte gedraging van de onafhankelijke klachtencommissie van de regionale eenheid Rotterdam te Rotterdam is gegrond wegens schending van het vereiste van fair play en schending van het vereiste van goede motivering.

Niet gegrond ten aanzien van het staande houden en het plaatsnemen in een politievoertuig.

Ten aanzien van het doorzoeken van de camera onthoudt de Nationale ombudsman zich van een oordeel.

Optreden jegens een minderjarige ingeslotene. (Rapportnummer: KOM2016/016)

Betreft een klacht uit 2012 die in 2015 door de Kinderombudsman is onderzocht en waarvan in 2016 een rapport is uitgebracht. De Kinderombudsman oordeelde als volgt:

Gegrond met betrekking tot het ten onrechte in verzekering te zijn gesteld waarbij geen alternatieven zijn onderzocht; het onvoldoende rekening houden met de leeftijd van de ingesloten door kleding en studieboeken niet te overhandigen; het onvoldoende rekening houden met de minderjarige met betrekking tot het scheiden van minderjarigen van volwassenen.

Deels gegrond met betrekking tot het plaatsen van de minderjarige in een observatiecel.

De kinderombudsman stelt dat er sprake dient te zijn van een zo kindvriendelijk mogelijke behandeling en kindvriendelijk mogelijke omstandigheden waarbij de Kinderombudsman erkent dat er inmiddels meer kindvriendelijke richtlijnen zijn voor het verblijf van een minderjarige in een politiecel.

Naar aanleiding van deze klacht deed de Kinderombudsman de volgende aanbeveling:

Stel een standaard werkwijze vast voor zaken van minderjarigen waarin een in verzekeringstelling wordt overwogen. Maak daar onderdeel van dat op schrift, concreet en gespecificeerd de belangen van de minderjarigen worden afgewogen tegen de belangen binnen het strafrecht. Ook dienen daarbij alternatieven voor de in verzekeringstelling en/of het verblijf op een politiebureau te worden onderzocht.

Privacyschending klager (onderzoek 2016.04033)

Betreft een klacht uit 2015. Klager kwam in 2015 ten val en werd behandeld door ambulancepersoneel. De politiemedewerker ter plaatse vernam dat klager als harddruggebruiker geregistreerd stond en gaf dit door aan de ambulancemedewerker. De klacht werd in 2016/2017 onderzocht door de Ombudsman en werd ook door de Ombudsman beoordeeld als behoorlijk en niet gegrond. Wel gaf de Ombudsman aan dat het oordeel van de politiechef onvoldoende gemotiveerd was omdat er niet getoetst was aan een wettelijk kader.

Rapport geen winnaars (Rapportnummer: 2016/060)

Een gezamenlijk onderzoek van de Nationale ombudsman en de gemeentelijke ombudsman Rotterdam naar de aanhouding van 326 Feyenoord-supporters op 21 februari 2016.

De Nationale ombudsman en de gemeentelijke ombudsman Rotterdam zijn zeer kritisch over de massale insluiting en aanhouding van 326 demonstrerende Feyenoordsupporters op 21 februari 2016. De ombudsmannen constateren dat de verantwoordelijke overheden tekortgeschoten zijn in hun communicatie voor, tijdens en na de demonstratiemars. Er is een ongeoorloofde inbreuk gepleegd op de grondrechten van de demonstranten. De Nationale ombudsman en de gemeentelijke ombudsman Rotterdam stellen: "Burgemeester, politie en OM moeten heroverwegen hoe om te gaan met een situatie als deze."

De ombudsman oordeelde als volgt:

- Door niet te communiceren over de beslissing dat de mars niet tot het Maasgebouw mocht komen hebben de burgemeester, maar ook de driehoek als geheel, in strijd met de behoorlijkheidsnormen van een goede voorbereiding, transparantie en actieve informatieverstrekking gehandeld. De burgemeester had de vooraf gestelde beperking (en de consequenties van het niet opvolgen daarvan) wel moeten communiceren richting de demonstranten. Dan was er ook een juridische basis geweest om op te treden, op het moment dat demonstranten toch naar het Maasgebouw zouden gaan.
- De ombudsman concludeert dat in de voorbereiding de bestuurlijke ophouding van (een deel van) de demonstrerende supporters, niet aan de orde is geweest. Gezien de kritiek vanuit de wetenschap en de praktijk begrijpt de ombudsman dat. Dat betekent echter wel dat als de driehoek op 19 februari 2016 besluit om een andere vorm van ophouding toe te passen, dat daar een degelijke juridische basis voor moet bestaan.
- De ombudsman is van oordeel dat de politie en de burgemeester de grondrechten van de demonstranten op de vrijheid van betoging en onaantastbaarheid van het lichaam onvoldoende hebben gerespecteerd.
- De ombudsman toetst de beslissing tot aanhouding aan het vereiste van een goede voorbereiding. In zijn rapport uit 2008 over massa-aanhoudingen bij de Kuip pleitte de Nationale ombudsman al voor een meer actieve rol van de driehoek. De ombudsman vindt dat in de driehoek de discussie plaats moet vinden over de inzet van een zwaar middel als een massa-arrestatie. Nu dit niet is gebeurd is het vereiste van een goede voorbereiding geschonden.
- De ombudsman is van oordeel dat het OM heeft gehandeld in strijd met het vereiste van een goede voorbereiding en het vereiste van fair play. Het OM had betrokkenen eerst moeten horen voordat zij een strafbeschikking kregen. Voor de 65 minderjarigen onder de 326 aangehouden demonstranten had het OM er in ieder geval voor moeten zorgen dat er rechtsbijstand beschikbaar was.
- De ombudsman vraagt opnieuw aandacht voor het maken, opslaan en vernietigen van foto's en het verstrekken van de juiste informatie daarover. Deze werkwijze levert een dusdanige inbreuk op de privacy op, dat zorgen van supporters over de wijze van opslag en de bewaartermijn van deze foto's goed te begrijpen zijn.

In de tweede fase afgehandelde klachten per gemeente

Gemeente	Aantal formeel	Gemeente	Aantal formeel
Alblasserdam	0	Krimpen aan den IJssel	0
Albrandswaard	0	Lansingerland	0
Barendrecht	0	Leerdam	0
Bernisse	0	Maasluis	0
Binnenmaas	0	Molenwaard	0
Brielle	1	Oud – Beijerland	0
Capelle aan den IJssel	2	Papendrecht	0
Cromstrijen	1	Ridderkerk	0
Dordrecht	2	Rotterdam	26
Giessenlanden	0	Schiedam	1
Goeree Overflakkee	0	Sliedrecht	0
Gorinchem	1	Spijkenisse	2
Hardinxveld – Giessendam	1	Vlaardingen	0
Hellevoetsluis	3	Westvoorne	0
Hendrik – Ido – Ambacht	0	Zwijndrecht	0
Korendijk	0	Totaal	40

Het overzicht betreft de in 2016 in de tweede fase van de klachtbehandeling behandelde klachten. Dit houdt in dat ook klachten die reeds in 2013 en 2015 werden ingediend maar in 2016 door de klachtencommissie werden behandeld in de telling zijn meegenomen.