

# Jaarverslag 2010

Flevoland

# FVL



Verslag **Klachtencommissie politieregio Flevoland**  
1.1.2010-31.8.2010

Verslag **Commissie van Toezicht voor de politiecellen-  
complexen in de politieregio Flevoland**  
1.1.2010 - 31.8.2010

- Klachtencommissie optreden ambtenaren van Politie Flevoland

**Bezoekadres** Stadhuisplein 1  
1315 HR Almere

**Postadres** Postbus 200  
1300 AE Almere

**Telefoon** 06 51067338

**Fax** 0320-211270

**E-mail** Info@flevoland.politie.nl

**Datum** Mei 2011



> **Klachtenbehandeling  
Politie Flevoland**

- Jaarverslag 2010 (eerste acht maanden)



- **Inhoudsopgave**

1	<b>Algemeen</b>	3
2	Inleiding	4
3	Werkwijze	5
	3.1 algemeen	5
	3.2 bemiddeling	6
	3.3 onderzoek en klachtencommissie	7
4	Aantallen en gegevens klachten	9
	4.1 algemeen	9
	4.2 cijfers bemiddelingen	12
	4.3 klachten onderzocht door de klachtencommissie	14
	4.4 termijnen	15
	4.5 samenloop van klachtrecht en strafrecht	16
5	Conclusies en aanbevelingen klachtencommissie	17
6	Slotbeschouwing	19
7	Klachten onderzocht door de Nationale ombudsman	20
	Bijlage 1 Samenvatting klachten onderzocht door Nationale ombudsman	21

-

- 1 **Algemeen**

Voor u ligt het verslag klachtenafhandeling over de eerste acht maanden van 2010 van de Politie Flevoland. Vanaf 1 september 2010 zijn de klachtencommissies van de politieregio Gooi en Vechtstreek en de politieregio Flevoland gefuseerd in de interregionale Commissie voor de politiekklachten politie Gooi en Vechtstreek en de politie Flevoland. Over de resterende periode van 2010 zal in een apart verslag verschijnen.

Dit verslag wordt verspreid in de politiebureaus in de regio en ter kennis gebracht van alle betrokken gemeentebesturen en de overige politieregio's.

Volgens de Politiewet 1993 draagt de korpsbeheerder zorg voor de registratie en jaarlijkse publicatie van de ingediende klachten over politioptreden en de afdoening daarvan. Dit verslag vormt daar de neerslag van.

De korpsbeheerder wordt daarbij ter zijde gestaan door een onafhankelijke klachtencommissie, die de regie over de klachtafhandeling voert en de korpsbeheerder adviseert over de afdoening van klachten die niet door middel van overleg met de klager of bemiddeling kunnen worden afgehandeld.

Naast de klachtencommissie is binnen het korps een klachtencoördinator (registratie en procedurebewaking) en een klachtenbehandelaar (bemiddeling en overige afdoening klachten) werkzaam.

De klachtencommissie was in het verslagjaar als volgt samengesteld:

Voorzitter	mevrouw E.J. van Duijn
Vice-voorzitter	de heer mr. F.R. Horst ( tot 1 juli 2010)
Leden	mevrouw M.H. Fraenk mevrouw mr. L.F. Withaar-Weijns de heer dr.ir. F.H.M. van de Ven plv.lid mevrouw mr. Y.J.G. van Hattum-Scherer

De klachtencommissie wordt ondersteund door de Secretaris	de heer mr. P.C.J. Cassé
---	--------------------------

Regionale klachtencoördinator en - behandelaar Klachtenbehandelaar	de heer R.M. Koole mevrouw H.E. van Putten
---	---

-

## • 2 Inleiding

Naast het feit dat een goede klachtvoorziening tot herstel van de verstoorde relatie tussen politie en burger kan leiden, verkrijgt de politieorganisatie door de resultaten van het afhandelen van klachten een instrument tot kwaliteitsverbetering.

De Politie Flevoland en de klachtencommissie streven daarom naar een zorgvuldige afdoening van klachten waarmee op snelle wijze het vertrouwen van de burger in de politie hersteld wordt, de klacht zo min mogelijk wordt gejuridiseerd en/of gebureaucratiseerd en waarbij klager waar mogelijk genoegdoening krijgt. Zij probeert door middel van bemiddelingsgesprekken zo snel mogelijk een goede oplossing te zoeken voor de klachten van de klagers. Lukt dat niet, dan wordt de klacht in behandeling genomen door de korpsbeheerder. De klachtencommissie adviseert de korpsbeheerder in de afhandeling van de klacht.

De fusie op 1 september 2010 van de Klachtencommissies van de politieregio Gooi en Vechtstreek en de politieregio Flevoland breekt het verslagjaar. Hierdoor gaat de methodiek van de aanpak van klachten, de vergelijkbaarheid met vorige jaren en de invoering en begeleiding van verbeteringen naar aanleiding van de klachten verloren. Daarnaast is landelijk een lijst van soorten klachten vastgesteld in de loop van 2010. Het was al jaren noodzakelijk om tot een uniforme lijst van klachtensoorten te komen ter bevordering van het landelijke inzicht in de aard en de ontwikkeling daarin van klachten, die over de politie worden ingebracht en de wijze waarop de politie in Nederland daarop reageert. Omdat elke politieregio daarbij zijn eigen aanpak had was het moeilijk een goed beeld vanuit de klachten te krijgen van de politie in Nederland. De fusie was een goede aanleiding deze lijst structureel in te voeren. Deze ontwikkelingen leiden er toe dat dit jaar de jaarverslagen zich zullen richten op cijfers en niet op de emotionele kant van de klachten en de reactie van de politie daarop in individuele gevallen of in zijn algemeenheid door het nemen van beleidsmatige en organisatorische maatregelen. Het jaarverslag 2011 zal weer ruimte daarvoor ingericht worden.

•

## • 3 Werkwijze

### 3.1 algemeen

De klachten van burgers over het optreden van de Politie Flevoland worden op grond van de Klachtregeling, laatstelijk vastgesteld d.d. 31 maart 2004, behandeld. Hierbij wordt de volgende werkwijze gehanteerd.

Beknopte regeling klachtenbehandeling Politie Flevoland:

- Een klacht komt binnen bij de korpsbeheerder. De klacht wordt door de klachtencoördinator geregistreerd.
- Klachtencoördinator en klachtenbehandelaar beoordelen de klacht ten behoeve van de te kiezen behandelwijze. Indien een klacht niet direct op simpele wijze schriftelijk of telefonisch kan worden afgedaan, ontvangt klager binnen een week een ontvangstbevestiging (in afschrift aan de klachtencommissie, de desbetreffende burgemeester, de hoofdofficier, de korpschef en de desbetreffende districtschef), waarin hij wordt uitgenodigd voor een intakegesprek.
- Binnen 14 dagen vindt na een kort onderzoek naar de klacht het intakegesprek met klager (door de klachtenbehandelaar samen met de lijnchef) plaats. Doel van dat gesprek is na te gaan wat klager met zijn klacht wil bereiken, de meest efficiënte aanpak te kiezen en klachten waar mogelijk door bemiddeling af te handelen.
- Van ieder intakegesprek wordt een gespreksverslag opgesteld.
- Indien tijdens het intakegesprek klager door bemiddeling tevreden gesteld wordt, wordt klager verzocht het gespreksverslag met conclusies te tekenen. Dit verslag wordt vervolgens ter kennisneming toegezonden aan de klachtencommissie, de burgemeester, de hoofdofficier, de korpschef en de districtschef. De districtschef zorgt voor terugkoppeling naar betrokkenen. De klacht is daarmee afgehandeld.
- Naar klachten die niet bemiddeld kunnen worden, wordt binnen het district een nader onderzoek uitgevoerd en een beknopt klachtdossier gevormd.
- Daartoe ontvangt de districtchef het verslag van het intakegesprek, met daarin de klachtonderdelen, met het verzoek tot het binnen 2 weken opstellen van een zienswijze op de klacht en het verstrekken van alle relevante rapportages. De korpschef, de burgemeester en de hoofdofficier ontvangen bericht van het in onderzoek nemen van een klacht.
- Het afgeronde klachtdossier wordt door de districtschef naar de korpschef gezonden ten behoeve van het binnen 2 weken opstellen van zijn zienswijze op de klacht.
- De zienswijze van de korpschef, zijnde de conclusies van het politieonderzoek naar de klacht, wordt tevens voor commentaar aan de burgemeester en hoofdofficier toegezonden
- Het totale dossier wordt naar de klachtencoördinator gezonden, die het op volledigheid toetst en het aan de klachtencommissie toezendt ten behoeve van het opstellen van een advies over de klacht(onderdelen) aan de korpsbeheerder.
- De klachtencommissie zendt klager de zienswijze van de korpschef en de bijgaande stukken toe, nodigt klager uit voor een hoorgesprek met de commissie en nodigt de te horen politieambtena(a)r(en) uit via de districtschef.
- De klachtencommissie bespreekt de klacht, hoort klager en politie en stelt haar advies aan de korpsbeheerder op.
- De korpsbeheerder stelt zijn oordeel vast en stelt klager hiervan op de hoogte. De korpschef, de districtschef, de burgemeester en de hoofdofficier ontvangen hiervan een

- afschrift. Klager wordt gewezen op de mogelijkheid van beroep bij de Nationale Ombudsman.
- Indien lopende het traject de 10 weken of 14 wekentermijn dreigt te worden overschreden, moet klager hiervan bericht ontvangen.

Klachten van burgers over het politieoptreden dienen volgens de Politiewet bij de korpsbeheerder te worden ingediend. In de praktijk worden ook klachten verzonden aan burgemeesters, de korpschef of ingediend bij de politiebureaus. Deze worden doorgestuurd naar de korpsbeheerder. Klachten mogen ook mondeling worden ingediend en moeten dan door de politie worden opgenomen. Op de balies van alle politiebureaus in de regio zijn daartoe klachtenformulieren beschikbaar. De klachtregeling is gepubliceerd op Internet.

### 3.2 bemiddeling

Na de selectie van de klachten door klachtencoördinator en klachtenbehandelaar worden de te bemiddelen klachten nagetrokken, waarbij ook de visie van de betrokken politieambtenaar wordt opgevraagd, en vindt er vervolgens een gesprek tussen klager, klachtenbehandelaar en (waar zinvol) de desbetreffende leidinggevende, plaats. In bepaalde gevallen kan in overleg met klager met een telefonische of schriftelijke uitleg worden volstaan.

Een aantal klagers blijkt vooral behoefte te hebben aan een luisterend oor en een goed gesprek. Ook is er veel behoefte aan uitleg van juridische kaders en interne voorschriften.

Van de gevoerde gesprekken wordt vervolgens een schriftelijk gespreksverslag opgemaakt dat aan klager ter tekening wordt voorgelegd. Deze wordt verzocht, indien akkoord met het gestelde in het verslag, het verslag te ondertekenen. Daarmee is de klacht afgehandeld. Indien klager het verslag niet retourneert, wordt een rappel verzonden met de mededeling, dat ervan uitgegaan wordt dat ingestemd is met het in het verslag gestelde. Vervolgens wordt het gespreksverslag aan de korpschef, de districtschef, de hoofdofficier en de betreffende burgemeester toegezonden. De districtschef draagt er zorg voor dat de desbetreffende leidinggevende de uitkomsten van de afhandeling van de klacht met de betrokken politieambtenaar doorspreekt of dat een en ander als algemeen leermoment gebruikt wordt. Indien de desbetreffende leidinggevende zelf bij het klachtgesprek aanwezig is geweest, heeft deze al direct de bevindingen van de bemiddeling naar betrokkenen teruggekoppeld. Een succesvolle bemiddeling behoeft uiteraard niet in te houden dat de klacht onterecht was. Geregeld blijkt een bemiddelde klacht een terechte klacht te zijn en worden excuses aangeboden en waar nodig maatregelen genomen. Het getekende verslag van het gesprek wordt uit dat oogpunt ook aan de betrokken politiechefs gezonden t.b.v. de mogelijke algemene of specifieke leereffecten. Intern wordt de klacht dan besproken met de chefs van de basiseenheden, die de klachtbrief en het resultaat van de bemiddeling doorspreken met betrokken politieambtenaar.

Ook de klachtencommissie ontvangt een afschrift van het afgehandelde bemiddelingsdossier, dat zij voornamelijk toetst op juistheid van gevolgde procedure en mogelijke leereffecten voor de organisatie.

Genoemde werkwijze heeft niet alleen een gunstig effect op de doorlooptijden van de klachten, maar is vooral ook voor beide partijen een meer bevredigende wijze van omgaan met klachten. Vooral de snelheid van reactie en van afhandeling en de verkregen persoonlijke aandacht wordt door klagers als zeer positief ervaren.

Het komt ook voor dat een bemiddeling niet tot tevredenstelling van de klager leidt. De klacht wordt dan alsnog in onderzoek genomen, waarna een advies van de klachtencommissie en een oordeel van de korpsbeheerder over het al dan niet gegrond zijn van de klacht volgt.

### • 3.3 onderzoek en klachtencommissie

Conform de “Klachtenregeling Optreden Ambtenaren van Politie”, laatstelijk vastgesteld 31 maart 2004, verder te noemen Klachtregeling, adviseert de klachtencommissie de korpsbeheerder over de afdoening van de inzake het optreden van de politie in Flevoland ingediende klachten. De leden van de commissie zijn onafhankelijk. De commissie bestaat uit vijf leden. De voorzitter wordt in functie benoemd. De zittingstermijn bedraagt drie jaar, met de mogelijkheid van eenmalige herbenoeming voor drie jaar.

De commissie is in het gebroken verslagjaar vijf maal in vergadering bijeen gekomen. In haar vergaderingen bespreekt de commissie onderzoeksdossiers van klachten en de verslagen van de al bemiddelde klachten.

Van de klachten die in onderzoek zijn genomen heeft de commissie in het kader van hoor en wederhoor een gesprek met klager en de betrokken politieambtenaren. Telefonisch horen is eveneens mogelijk. Slechts als een klager zelf afziet van het recht gehoord te worden of als de klacht kennelijk ongegrond of uitgesproken gegrond is, ziet de commissie van een hoorzitting af.

Teneinde de termijn van de klachtafhandeling zo kort mogelijk te houden tracht de klachtencommissie haar adviezen nog in dezelfde vergadering of anders zo snel mogelijk na de vergadering door middel van overleg vast te stellen. Het advies van de commissie gaat vervolgens naar de korpsbeheerder, die klager in kennis stelt van haar oordeel. Tegen dit oordeel kan de klager bij de Nationale ombudsman in beroep gaan, mits dat binnen één jaar gebeurt.

De Klachtregeling bepaalt dat nader onderzoek naar aanleiding van een klacht door de politie wordt uitgevoerd; namelijk door het betreffende district of de betreffende divisie. Het is daarbij essentieel dat de klacht niet wordt onderzocht door de politieambtenaar of politieambtenaren over wie geklaagd wordt. De politie heeft er ook geen belang bij om de indruk te laten ontstaan dat de politie(ambtenaar) wordt afgeschermd.

Het onderzoeksdossier dat aan de commissie wordt voorgelegd omvat:

- de brief of brieven van klager(s) met eventuele bijlagen;
- de rapporten van de politieambtenaar of politieambtenaren over wie geklaagd wordt;
- een rapport van de chef van de basiseenheid met meestal een advies over het al dan niet gegrond zijn van de klacht;
- het advies van de districtschef;
- een (door klager ondertekent) verslag van het bemiddelingsgesprek met klager. Het is mogelijk dat het verslag door de klager niet is ondertekend of door de klager is voorzien van zijn aantekeningen of opmerkingen.
- de zienswijze van de korpschef;
- eventueel een advies/opvatting van de burgemeester van de betreffende gemeente over de klacht dan wel het oordeel van de korpschef.

Verder geeft als regel de fungerend hoofdofficier van justitie aan de korpschef schriftelijk te kennen of hij het al dan niet eens is met het preadvies van de korpschef, waarbij hij aandacht schenkt aan de eventuele strafrechtelijke aspecten. De commissie ontvangt deze adviezen ter kennisneming.

De zienswijze van de korpschef wordt door de commissie aan klager ter voorbereiding op de hoorzitting toegezonden. Aangezien de commissie echter van mening is dat klager over dezelfde informatie zou moeten beschikken als de commissieleden, is op voorstel van de

- commissie besloten dat de klachtdossiers zodanig zullen worden opgesteld (rekening

- houdend met de Wet op de Privacy) dat het volledige dossier aan klager kan worden toegezonden.

In haar adviezen streeft de commissie ernaar dat deze, zowel voor klagers als de betrokken politieambtenaar toe, leesbaar, logisch en begrijpelijk zijn.

Omdat het gedrag van de politie waarover wordt geklaagd soms strikt genomen niet verwijtbaar is, maar toch naar de mening van de klachtencommissie heroverweging behoeft, voegt zij in voorkomende gevallen aan de adviezen extra opmerkingen toe, die los staan van het feitelijke advies en een algemene aanbeveling bevatten.

De voorzitter van de commissie treedt indien nodig in contact met de korpsbeheerder en de korpschef over in de klachten of klachtbehandeling naar voren gekomen zaken.

De Klachtregeling is gepubliceerd op de website van de Politie Flevoland.

•

## • 4 Aantallen en gegevens klachten

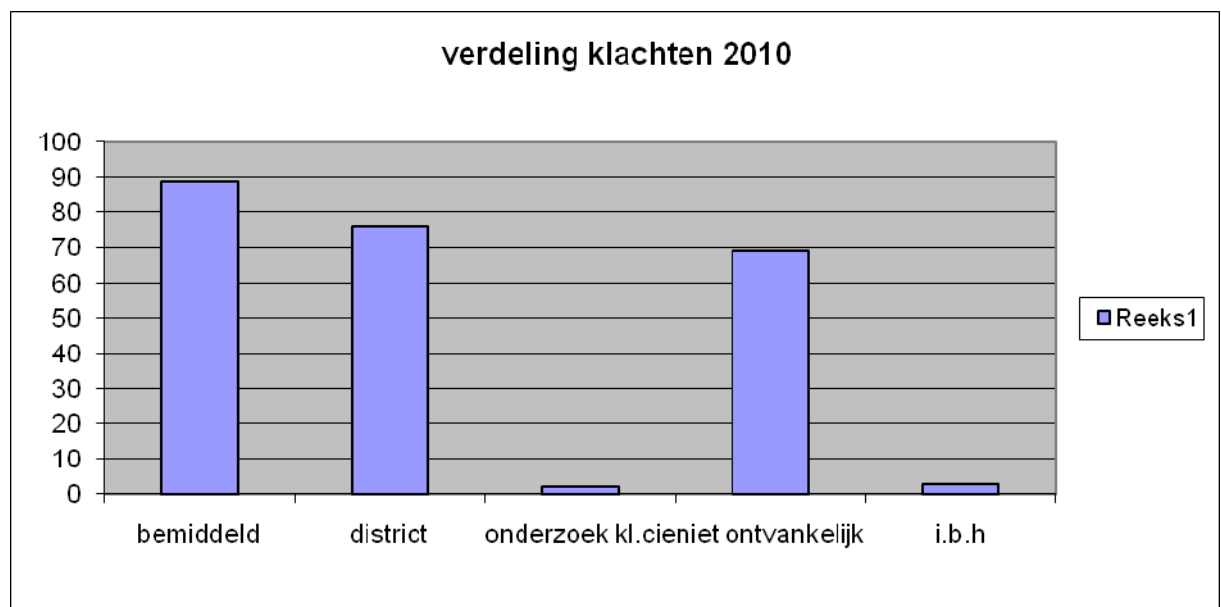
### 4.1 algemeen

In de verslag periode werden **160** klachten in behandeling genomen conform de klachtenregeling. Daarnaast kwamen **69** brieven binnen, die ondanks dat de burger deze als klacht inzond, niet conform de Klachtregeling afgewerkt werden. Voorbeelden hiervan zijn klachten die bij een ander korps horen, verzoeken om algemene informatie, opmerkingen maken over het landelijke – en of regionale beleid met betrekking tot de politie etc. Deze brieven worden gerubriceerd onder niet-ontvankelijke klachten. Hieronder zijn ook de 35 klachten gerubriceerd, die op grond van artikel 7 van de Klachtregeling, niet in behandeling zijn genomen door de korpsbeheerder naar aanleiding van artikel 9:8 lid 1 van de Algemene Wet Bestuursrecht. Hierbij is vooral sprake van samenloop met een strafrechtelijke vervolging.

Ook dit jaar werd de nadruk gelegd om de klachten meer door de basiseenheden of de betreffende afdelingen zelf af te laten handelen. De termijnbewaking en kwaliteit van een dergelijke afhandeling wordt door de klachtenbehandelaar en/of klachtencoördinator bewaakt. De toename van het aantal door het district of afdeling bemiddelde klachten heeft mede te maken met de afspraken die met de korpsleiding zijn gemaakt om de afhandeling van de klachten nadrukkelijker bij de verantwoordelijk leidinggevende neer te leggen. Dit heeft als voordeel dat het eventueel lerende effect van de melding sneller opgepakt wordt.

Het overgrote deel van de klachten kon via bemiddeling met de klager worden afgehandeld. Door de onafhankelijke klachtencommissie werden **2** klachten, die in 2010 werden ontvangen, in onderzoek genomen en hierover werd een advies uitgebracht aan de korpsbeheerder.

figuur1



Legenda: bem. kl.beh = bemiddeld door klachtencoördinator of klachtenbehandelaar  
bem. district = bemiddeld in district  
onderzoek kl.cie = onderzoek door klachtencommissie  
i.b.h = nog in behandeling bij opstellen jaarverslag

•

### **Bemiddelde klachten:**

Ook in 2010 werden door de klachtencoördinator en klachtenbehandelaar bemiddelingsgesprekken met de klagers gevoerd. Indien de klager er prijs op stelde was er een leidinggevende bij het gesprek aanwezig. Er vonden zowel 'live' -gesprekken plaats als telefonische gesprekken. De gesprekken werden schriftelijk bevestigd. De gesprekverslagen werden ter kennis gebracht aan de onafhankelijke klachtencommissie.

### **Afhandeling district of afdeling:**

Niet alle klachten zijn van zodanige aard dat zij een afhandeling via de klachtencoördinator / klachtenbehandelaar behoeven. Als briefschrijvers klagen over eenvoudig op te lossen zaken vraagt de klachtencoördinator/klachtenbehandelaar rechtstreeks aan de betrokken politieonderdelen om alsnog actie te ondernemen. Indien deze afhandeling onverhoopt niet tot tevredenstelling van klager mocht leiden, dan kon de klacht alsnog in onderzoek worden genomen. De afhandelingen door district of afdeling leidde dit verslagjaar niet tot klachten die nader werden voorgelegd aan de klachtencommissie. Voorbeelden van deze wijze van afhandeling zijn:

- vragen betreffende aangiftes of processen-verbaal;
- werkwijze wijkagent;
- algemene beleidszaken;
- vragen over specifieke wijkacties;
- verzoeken om nader contact verbalisant.

In de districten zijn steeds meer leidinggevendenden die de opleiding 'klachtafhandeling' hebben gevolgd zodat op een juiste en zorgvuldige wijze de klachten kunnen worden behandeld. Het centrale punt binnen de klachtafhandeling is de klachtencoördinator. De leidinggevendenden dienen van de door hen behandelde klachten een afhandelbericht te zenden naar de klachtencoördinator.

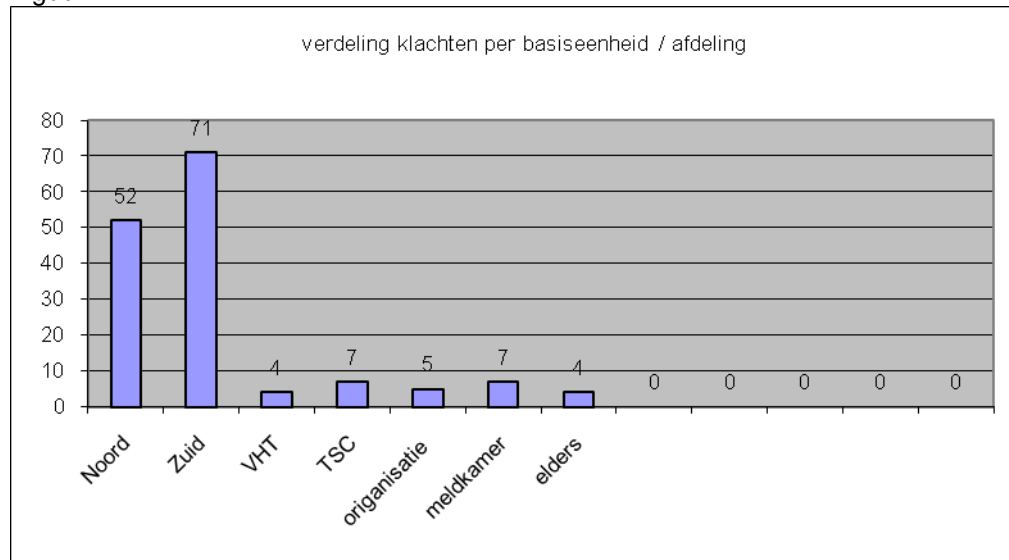
### **Monitoring door klachtencoördinator**

Door de klachtencoördinator worden de klachten welke worden uitgezet voor afhandeling door de districten of afdelingen gevolgd op termijnoverschrijding conform de termijnen genoemd in de Algemene wetbestuursrecht. Daarnaast wordt gezorgd dat de kwaliteit van de afhandeling goed is. Belangrijk is een juiste afsluiting van de klacht zodat zowel aan de klager als beklagde (politieman/vrouw) duidelijkheid wordt gegeven over de afhandeling van de klacht. De districtsleiding ontvangt maandelijks een overzicht van de onder hen in behandeling zijnde klachten.

•

## Verdeling over de regio

Figuur 2



De verdeling van het aantal klachten over de regio is nagenoeg gelijk als de afgelopen jaren. De basiseenheden in het district Zuid, bedienen onder andere de stadskern van Almere en is in combinatie met het uitgaansgebied, de winkelcentra en het inwonersaantal, met 71 klachten koploper. Het aantal incidenten waarbij politie-inzet gevraagd wordt is hier ook het grootst. De basiseenheden in het district Noord bedienen samen Lelystad, Noordoostpolder, Urk en Dronten. Het aantal klachten van deze eenheden samen bedraagt 52.

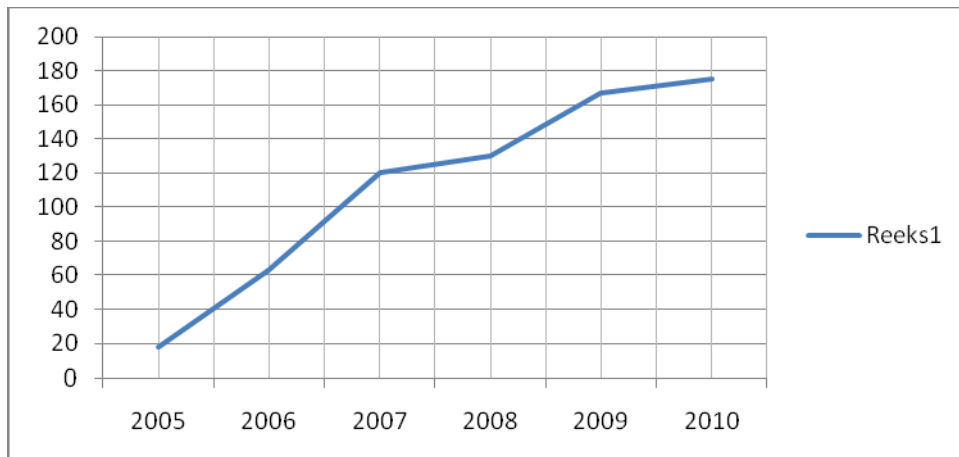
### Nader onderzoek:

In de verslagperiode zijn 2 klachten voor nader onderzoek aan de onafhankelijke klachtencommissie voorgelegd. Klagers vonden in deze gevallen een bemiddeling niet afdoende en legden hun klacht voor aan de commissie.

### Schriftelijk / e-mail of telefonische afhandeling:

De schriftelijke afhandelingen gingen ook dit verslagjaar vaak met e-mailberichten. Op deze wijze werden klagers binnen enkele dagen benaderd en werd de klacht afgedaan. Deze snelle afhandeling werd als positief ervaren. Het merendeel van deze klachten betroffen klachten aangaande rijgedrag, bejegening en terugkoppeling door politie. De klachten werden indien daar aanleiding voor bestond doorgezonden en besproken met de leidinggevende van het betreffende onderdeel. Zoals in figuur 3 is te zien, lijkt er mogelijk een stabilisatie te zijn opgetreden in de sterke toename van het gebruik van dit medium sinds 2005. De drempelverlagende werking van e-mail in combinatie met de gebruiksvriendelijkheid van de site van de Regiopolitie Flevoland heeft er mede aan bij gedragen dat vele inwoners van Flevoland via deze wijze hun visie geven op het optreden van de politie.

Figuur 3



#### 4.2 cijfers bemiddelingen

##### Termijn.

Alle bemiddelde klachten werden binnen de wettelijk gestelde termijnen afgehandeld. Er wordt gestreefd om de klachten welke in aanmerking komen voor bemiddeling binnen 4 weken af te handelen. In de praktijk komt het regelmatig voor dat in verband met allerlei omstandigheden, zowel door toedoen van de klager als door toedoen van de politie, deze termijn niet gehaald wordt. Dit heeft dat ook weer nadelige effecten op de termijn wanneer een klacht uiteindelijk niet bemiddelbaar blijkt en de klacht voor nader onderzoek wordt overgedragen aan de klachtencommissie. Voor het komende jaar zal vooral aan deze laatste termijn aandacht worden besteed.

##### Klachtonderdelen

Een klacht kan bestaan uit meerdere klachtonderdelen zo kan iemand klagen over de wijze van aanhouding, vervolgens het rijgedrag naar het bureau en bijvoorbeeld over de verzorging in het cellencomplex.

De meeste voorkomende klachtenonderdelen hebben betrekking op:

- Bejegening	49 meldingen
- Het (niet kunnen) doen van aangifte;	24 ---
- Onzorgvuldig gedrag van de politie;	87 ---
- Verkeersgedrag politie;	14 ---
- Gebruik van buiten proportioneel geweld / boeien	4 ---

##### Bejegening

Het onderwerp bejegening wordt regelmatig in de klachten genoemd als één van de klachtonderdelen. Als regelmatig terugkerende ervaringen noemen klagers, arrogante benadering, behandeling als een crimineel, niet luisteren, niet serieus nemen en intimiderend gedrag.

- De politieambtenaar hiernaar gevraagd geeft soms aan dat hij wel iets herkent in zijn of haar gedrag maar dat het vaak situationeel en in een bepaalde context gezegd of gedaan is. Klagers zijn partij in een bekeuring- of aanhoudingsituatie en reageren emotioneel. In de gesprekken met zowel de politieambtenaren als klagers komt naar voren dat het gedrag van de politieambtenaar soms ook te wijten is aan de non-coöperatieve houding van klagers bij de betreffende incidenten. Evenals vorig verslagjaar wordt er wel minder geklaagd over de bejegening dan in de voorafgaande jaren. Klachten over bejegening van de politie dienen zorgvuldig behandeld te worden, waarbij de burger ervaart serieus genomen te worden. Ook is een terugkoppeling naar de politieambtenaar belangrijk zodat hij of zij een reflectie krijgt op zijn optreden. Het onderwerp bejegening is altijd onderwerp van gesprek in de trainingen die de politieambtenaren volgen op het gebied van Integriteit (Code Blauw) en Omgangsvormen.

### **Aangifte**

Als burgers contact hebben met de politie dan willen ze echt contact. Ze willen wederkerigheid en willen serieus genomen worden. Het afgelopen jaar heeft politie Flevoland weer veel in het klantcontact geïnvesteerd. Aanbevelingen met betrekking tot het opnemen van aangiften hebben zijn vruchten afgeworpen. Het aantal mensen dat klaagt over het onderwerp aangifte is nagenoeg gelijk gebleven ten opzichte van 2009. Hierbij zijn ook de gevallen meegenomen waarin burgers klaagden over het feit dat er niet direct maar op afspraak werd gewerkt.

### **Discriminatie**

Er werden twee klachten ingediend met als onderwerp discriminatie door politie. Na een gesprek met betrokkene kon worden vastgesteld dat er geen sprake was van discriminatie, doch beoordeling op gedrag.

Op dit gebied wordt in voorkomende gevallen samengewerkt met het Bureau Gelijke Behandeling Flevoland die namens hun cliënten als intermediair optreden en op deze wijze uitleg over incidenten of procedures kunnen geven waardoor klachten kunnen worden voorkomen.

•

- **4.3. klachten onderzocht door de klachtencommissie**

Door de klachtencommissie zijn in deze verslagperiode 5 ( 3 hiervan waren een overloop uit 2009) onderzoeksdossiers in behandeling genomen. Daarnaast zijn 38 klachten door de korpsbeheerder op grond van artikel 7 van de Klachtregeling behandeld. Het betreft in dit geval klachten, die niet in behandeling worden genomen op grond van artikel 9:8 van de Algemene Wet Bestuursrecht.

In alle dossiers zijn de klagers uitgenodigd om in persoon hun klachten in de hoorzitting toe te lichten. Twee klagers hebben van deze mogelijkheid gebruik gemaakt. Twee klagers zijn, na behoorlijk uitgenodigd te zijn, zonder opgave van redenen niet verschenen in de hoorzitting. Een advocaat van de klager heeft vooraf bericht niet op de hoorzitting te kunnen verschijnen. Hij verzocht de hoorzitting op een andere datum te houden. Dit verzoek bereikte de Klachtencommissie na de hoorzitting. Aanvankelijk is besloten de klager in een hoorzitting alsnog te horen. Echter de klager deed met betrekking tot zijn klacht aangifte. Dat leidde er toe dat de hernieuwde hoorzitting niet meer werd gepland in afwachting van de uitkomst van de aangifte.

De door de klachtencommissie behandelde 5 onderzoeksdossiers bevatten in totaal 20 klachtonderdelen. In 4 klachtonderdelen heeft de klachtencommissie zich onthouden van een oordeel, omdat niet meer te achterhalen viel wat er zich feitelijk had afgespeeld. De visie van de klager en de visie van de politieambtenaar sloten elkaar uit. Over 5 klachtonderdelen heeft de klachtencommissie geadviseerd de klacht gegrond te verklaren. Met betrekking tot 11 klachtonderdelen heeft de klachtencommissie geadviseerd de klacht ongegrond te verklaren. In 1 klachtonderdeel is de Klachtencommissie ten aanzien van de beoordeling van een klachtonderdeel afgeweken van de zienswijze van de korpschef. In de overige gevallen heeft de Klachtencommissie de zienswijze van de korpschef gevolgd.

Op grond van de wettelijke verplichting stelt de klachtencommissie klagers in de gelegenheid persoonlijk hun klacht in een hoorzitting toe te lichten, alvorens zij haar advies over de klacht aan de korpsbeheerder opstelt. De leden van de klachtencommissie zijn dan in de gelegenheid nadere vragen te stellen aan de klager om een zo compleet mogelijk beeld van de situatie te verkrijgen. In het kader van hoor en wederhoor hoort de klachtencommissie ook de betrokken politieambtenaren. Als er meerdere hoorzittingen in één vergadering gehouden moeten worden, dan wordt de klachtencommissie in twee verschillende kamers verdeeld. Wanneer nodig is daarbij ook het plaatsvervangend lid van de klachtencommissie ingezet. De bevindingen van de klachtencommissie uit de hoorzittingen worden direct in de adviezen verwerkt. De opmerkingen van de klagers en de politieambtenaren worden verwerkt in de adviezen. Er worden geen aparte verslagen van de hoorzittingen gemaakt. Als klagers geen gebruik maken van hun recht om gehoord te worden dan wordt dat in het advies gemeld. De klachtencommissie is niet in alle gevallen overtuigd van de meerwaarde van het horen voor haar eigen waarheidsvinding. Duidelijk is wel dat deze vorm van aandacht voor de klacht voor de klagers op zichzelf al een vorm van genoegdoening is. Overigens hebben drie van de vijf klagers afgezien van hun recht om in persoon te worden gehoord door de klachtencommissie. In één geval gebeurde dat, door miscommunicatie, zonder enige mededeling. Met recht kan gevraagd worden of de klager door weg te blijven het volle effect van de behandeling van zijn klacht weet te bereiken.

In de verslagperiode volgde de korpsbeheerder in alle gevallen in haar oordeel over de klachten het advies van de Klachtencommissie. Vanaf het begin van de activiteiten van de

-

- Klachtencommissie geldt de afspraak dat de korpsbeheerder in beginsel de adviezen van de onafhankelijke klachtencommissie opvolgt. Indien de korpsbeheerder onverhoopt onoverkomelijke bezwaren heeft tegen een advies, geeft zij dat te kennen aan de voorzitter van de Klachtencommissie. Er vindt dan een gesprek plaats tussen de korpsbeheerder en de voorzitter.

#### **De onderzochte klachtonderdelen**

(tussen haakjes aantal klachtonderdelen)

##### **Geweld:**

- Geweld fysiek (1), ongegrond 1,
- Geweld handboeien (1), ongegrond 1,
- Geweld inzetten diensthond (1), ongegrond 1,

##### **Bevoegdheden**

- Vrijheidsbeneming (2), ongegrond 2,
- Identificatie (2), onthouding van een oordeel 1, ongegrond 1,

##### **Dienstverlening & Service**

- Niet of te laat komen (2), onthouding van een oordeel 2,
- Aangifte/klacht niet opnemen (2), gegrond 1, ongegrond 1,
- Klachtbehandeling (1), gegrond 1,

##### **Niet individueel politieoptreden**

- Geen of onvoldoende actie (1), gegrond 1,

##### **Individueel politieoptreden**

- Discriminatie (1), ongegrond 1,
- Bejegening/houding/gedrag (5), gegrond 2, ongegrond 3,
- Objectiviteit (1), onthouding van een oordeel 1,
- 

##### **Aantal klachten per gemeente**

- Almere: 4
- Lelystad: 1
- Noordoostpolder: 0
- Dronten: 0
- Zeewolde: 0
- Urk: 0

#### **4.4 termijnen**

In artikel 11 van de Klachtregeling is bepaald dat voor de afhandeling van een klacht, die ter beoordeling wordt voorgelegd aan de klachtencommissie, een termijn geldt van 10 weken. De mogelijkheid bestaat deze termijn eenmaal met 4 weken te verlengen. Beide termijnen zijn termijnen van orde. Veel klachten worden snel afgedaan of bemiddeld. Voor die klachten waarin de politie een uitvoerig onderzoek heeft ingesteld, bleek deze termijn niet haalbaar. De klachten, die voor een beoordeling aan de klachtencommissie worden voorgelegd zijn vaak complexe aangelegenheden, die een langere voorbereidingstijd vergen. Tevens bleek dat de politie in een aantal gevallen te veel tijd nodig heeft om te rapporteren. Ook speelt de klager daarin een rol. Een burger klaagde dat de politie niet kwam opdagen nadat zijn vriendin om politieassistentie had gevraagd. Op de dag van het door de klager gemelde incident kon de meldkamer de melding niet terugvinden om na te gaan wat er met de melding was gebeurd. Er is lang gezocht naar de melding, maar deze was niet meer terug te vinden. Ook na navraag bij de op die dag dienstdoende agenten. De Klachtencommissie kon de

- korpsbeheerder niet anders adviseren zich te onthouden van een oordeel over de klacht. Na

- het oordeel van de korpsbeheerder bleek dat de klager zich had vergist in de datum van het incident. In een paar gevallen heeft de politie geprobeerd in de bemiddeling met de klager tot een oplossing te komen. Daarbij bleek dat er uiteindelijk toch door de klager besloten werd de klacht aan de Klachtencommissie voor te leggen. Dat heeft in het verslagjaar betekend, dat 4 klachten, die door de Klachtencommissie zijn behandeld, de termijn van orde van 14 weken hebben overschreden. Eén klacht is binnen de wettelijke termijn van de Klachtregeling afgerond.

#### **4.5 samenloop van klachtrecht en strafrecht.**

De Klachtregeling geeft in artikel 7 de korpsbeheerder de mogelijkheid op grond van artikel 9:8 Algemene wet bestuursrecht een klacht niet te behandelen als er sprake is van samenloop met andere procedures. Hiervan zijn lid 1 onder d (Mulderfeiten) en lid 1 onder f (strafrecht) het belangrijkste in de praktijk van de politie.

De Klachtencommissie hanteert in zijn advisering de strikte stelregel dat het strafrecht voor het klachtrecht gaat als er geklaagd wordt over gedragingen van politieambtenaren tijdens het moment dat door de politie wordt opgetreden tegen de klager. Bij de burgers heerst vaak het misverstand dat gedragingen van politieambtenaren van invloed zijn op de mogelijke strafbaarheid van het gedrag van de klager. De burger weet ook niet dat het in zijn belang is om gedragingen van agenten voorshands binnen het strafrechtelijk traject te houden met het oog op de totale afweging, die de rechter kan maken over de aan hem voorgelegde casus. In de praktijk blijkt uit de vele besluiten die de korpsbeheerder neemt op grond van artikel 7 van de Klachtregeling, dat klagers menen langs deze weg van hun bekeuring af te kunnen komen. De korpsbeheerder geeft klagers altijd de gelegenheid om de klacht na afloop van het strafrechtelijke traject opnieuw voor beoordeling voor te leggen. Dat gebeurt in de praktijk sporadisch.

In de klachten waarbij het klachtrecht eindstation is of waarbij het strafrecht niet aan de orde is geweest, zoals bij optreden op grond van artikel 2 van de Politiewet, ontkomt de Klachtencommissie niet aan de beoordeling over alle aspecten van de klacht inclusief de juridische aspecten. Het aantal klachten, waar de Klachtencommissie een advies moet geven over dit soort vaak complexe klachten, is gering. De Klachtencommissie is in beginsel terughoudend in de beoordeling van de juridische aspecten.

•

## • 5 Conclusies en aanbevelingen van de klachtencommissie

In de verslagperiode van 2010 is het aantal klachten, dat conform de Klachtregeling in behandeling is genomen, gedaald met 167 klachten van 333 naar 160. Deze grote afname is sterk vertekend, omdat de verslagperiode acht maanden omvat. Echter worden de aantallen klachten, die de politieregio Flevoland betreffen, verhoogd met het aantal van de laatste vier maanden, dan is er sprake van een daling van het aantal klachten in Flevoland over geheel 2010. Vanwege de gebroken verslagperiode is het niet mogelijk iets te zeggen over een trend. In 2009 en nu ook 2010 is het aantal klachten over de politie Flevoland in dalende lijn. De oorzaak daarvan is niet uit de getallen te herleiden.

De gemiddelde termijn van de bemiddelde klachten is zeer tevredenstellend. Dat kan niet van de door de Klachtencommissie behandelde klachten worden gesteld. Hierbij wordt met regelmaat de behandelingstermijn overschreden. De reden hiervan is vaak gelegen in de snelheid (traagheid) van rapporteren door de politie, nadat een klachtbemiddeling niet is gelukt. Voorts komt het ook voor dat de opstelling van de klagers een rol speelt bij het overschrijden van de bemiddelingstermijn. De Klachtencommissie heeft in 2008 aanbevolen de gehele keten van de behandeling van een klacht, die uiteindelijk aan de Klachtencommissie wordt voorgelegd, in een werkproces te analyseren. De Klachtencommissie heeft zich bereid verklaard tussen de reguliere vergaderingen van de Klachtencommissie hoorzittingen te organiseren om een bijdrage te leveren aan het afhandelen van de klacht binnen de termijn, zoals die is voorgeschreven door de Klachtregeling. De Klachtencommissie beveelt de politie nadrukkelijk aan de termijn overschrijdingen voor de klachten, die bij de Klachtencommissie worden behandeld, aan te pakken.

Tevredenstellend is dat wederom een hoog aantal klachten is bemiddeld. De klachtencommissie stelt vast dat hiermee zowel voor klagers als voor de organisatie veel winst behaald is. Klagers waarderen het snelle reageren zeer, wat een bijdrage levert aan het herstel van het vertrouwen in de politie. Dankzij de intakegesprekken, die zo spoedig mogelijk na ontvangst van de klacht met klagers gevoerd worden, en de snelle verslaglegging daarvan, wordt er snel na een incident contact gelegd met de betrokken organisatieonderdelen en is het effect van de leermomenten voor de organisatie het grootst.

In een groot aantal gevallen kon de klager door middel van uitleg per telefoon tevreden gesteld worden. Ook van die gevallen wordt telkens een gespreksverslag opgemaakt dat na ondertekening door klager, ter kennisneming aan de klachtencommissie wordt gezonden. De klachtencommissie heeft op die wijze lopende het jaar een goed overzicht kunnen behouden over de soorten klachten en de wijze van afhandeling van alle klachten die in het bemiddelingstraject aan de orde zijn geweest. Gezien het feit dat het merendeel van de klachten thans door bemiddeling afgehandeld wordt, hecht de Klachtencommissie om haar taken goed te kunnen uitvoeren, sterk aan deze werkwijze. Voor de Klachtencommissie is het ook van belang dat juist de bemiddelde klachten, waar dus geen formeel oordeel van de korpsbeheerder over gegeven wordt, uitdrukkelijk besproken worden in de organisatie. Een tot tevredenheid bemiddelde klacht kan immers ook een geïntegreerde klacht zijn.

Bij zowel de bemiddelde klachten als bij de klachten, die zijn behandeld door de Klachtencommissie, springen er geen specifieke klachtensoorten uit, die zouden kunnen wijzen op een bepaalde tekortkoming van het politiekorps. Het aantal klachtonderdelen, dat gaat over bejegening, houding en gedrag springt er nog het meeste uit. Echter daarvan

•

- werden 2 van de 5 klachten ongegrond verklaard. Af en toe wordt er geklaagd over het niet kunnen doen van aangifte. Op zich is het opmerkelijk hoe weinig klachten worden ingediend over het doen van aangifte. Dat lijkt in tegenspraak met de publieke opinie dat het vaak moeilijk is om aangifte te doen. De Klachtencommissie verklaart een dergelijke klacht altijd gegrond als vaststaat dat klager op voldoende wijze heeft geprobeerd aangifte te doen. De Klachtencommissie is van mening dat een aangifte altijd moet worden opgenomen. In de volgende fase kan dan met het Openbaar Ministerie besloten worden wat er met de aangifte verder gaat gebeuren. Het is dan van grootbelang dat de aangever op de hoogte wordt gesteld van het verdere traject. Het is gebruik dat bij een sepot de aangever wordt bericht. Echter in het geval dat de aangifte op de plank wordt gelegd, omdat hij voorlopig de puntentoets niet met succes doorkomt, wordt de aangever niet op de hoogte gesteld. Ook ontbreekt vaak een vast aanspreekpunt bij de politie waar de aangever informatie over het vervolg van zijn aangifte kan krijgen. De Klachtencommissie beveelt aan het werkproces voor het doen van aangifte op dit punt te verbeteren.

De Klachtencommissie heeft de indruk dat de direct leidinggevenden de klachtoordelen met de betrokken politieambtenaren bespreken. In vorige jaren kreeg de Klachtencommissie signalen, dat politieambtenaren niet altijd op de hoogte waren gesteld van het feit dat een klacht tegen hen was ingediend en dat niet in alle gevallen de direct leidinggevende het klachtoordeel besprak met de politieambtenaar. Dat kwam vooral voor als de klacht ongegrond werd verklaard. Daarbij werd voorbij gegaan aan het aspect dat ook bij het ongegrond verklaren van klachten leereffecten voor de politie kunnen ontstaan, vooral door de wijze van beoordelen van de klacht.

Op de klachtonderdelen 'onzorgvuldig optreden politie' valt veel winst te halen door een goede uitleg en terugkoppeling van het optreden. Het front-office, waaronder het Teleservicecentrum, de meldkamer en de recepties in de diverse bureaus zijn het visitekaartje van de organisatie. De beeldvorming van de burgers over de organisatie wordt vaak in de eerste seconden van het contact tussen politie en burger gemaakt. Van deze medewerkers wordt een grote mate van professionaliteit verwacht om alle mensen, die zich tot de politie richten, goed te woord te staan en op de juiste wijze de melding te verwerken. Er zal voortdurend geïnvesteerd moeten worden in de professionaliteit van deze belangrijke medewerkers.

•

- **6 Slotbeschouwing**

De klachtencommissie heeft als taak in onafhankelijkheid klachten te beoordelen en het politieoptreden te analyseren. Dit verslag en de daarin geformuleerde aanbevelingen zijn daarvan de neerslag. Zoals hiervoor al is geconstateerd zijn er geen wezenlijke afwijkingen van de bevindingen ten opzichte van voorgaande verslagjaren en zijn er ook geen structurele tekortkomingen in het functioneren van de politie Flevoland gebleken.

-

## • 7 Klachten onderzocht door de Nationale ombudsman

Indien een klager het niet eens is met de beslissing van de korpsbeheerder over zijn klacht dan bestaat de mogelijkheid om binnen één jaar na afdoening door de korpsbeheerder zich te wenden tot de Nationale ombudsman met het verzoek een onderzoek in te stellen.

De Nationale ombudsman heeft in geheel 2010 over 4 klachten een rapport uitgebracht. Alle rapporten betroffen de politie Flevoland. De volledige tekst van de openbare rapporten en een korte beschrijving van de klacht met het oordeel van de ombudsman is te vinden op [www.ombudsman.nl](http://www.ombudsman.nl). De korte beschrijving van de klacht met het oordeel van de ombudsman is in bijlage 1 opgenomen.

In het verslagjaar is de Nationale ombudsman begonnen met het toepassen van het middel mediation om een klacht, die is ingediend door een klager voor een onderzoek, te behandelen. De Nationale ombudsman zet dit middel selectief in voor vooral de klachten waarvan hij veronderstelt, dat de klager beter bediend is dan met een onderzoek. Het betreft bijvoorbeeld burenruzies, waarbij de klager ontevreden is over het optreden van de politie. Hij hoopt op deze wijze meer voor de klager te kunnen doen. Vorig jaar is voor het eerst één keer het politiekorps gevraagd medewerking te verlenen aan deze aanpak. Een politiekorps is niet verplicht medewerking te verlenen aan een mediationverzoek van de Nationale ombudsman. Dat zou ook in strijd met het fenomeen “mediation” zijn. In het verslagjaar is 1 mediationtraject bekend geworden.

De Nationale ombudsman heeft als eerste reflex dat de Korpsbeheerder aanspreekbaar is voor alle gedragingen van politieambtenaren van het korps. Ook in de gevallen dat geklaagd wordt over het opsporingstraject van strafbare feiten, waarbij het Openbaar Ministerie leiding heeft gegeven aan de opsporing. In de praktijk verlegt de Nationale ombudsman de laatste jaren zijn aandacht ook naar het Openbaar Ministerie als blijkt dat de opsporing is geleid door een Officier van Justitie. Dat gebeurt niet altijd consequent.

Een aanzienlijk aantal klagers wendt zich rechtstreeks tot de Nationale Ombudsman voor de behandeling van hun klacht. In overleg met de Nationale ombudsman wordt de klacht eerst in de procedure van de Klachtregeling gebracht, waarna de Nationale Ombudsman zijn handen van de klacht aftrekt tot eventueel het moment dat de klager zich niet kan verenigen met de beoordeling van de korpsbeheerder.

Alle rapporten van de ombudsman worden besproken in het overleg van de regionale driehoek (korpsbeheerder, hoofdofficier en korpschef) en intern bij het betreffende organisatieonderdeel van de politie om daaruit lering te trekken.

•

- **BIJLAGE 1: KORTE BESCHRIJVING KLACHTEN NATIONALE OMBUDSMAN 2010**

Rapportnummer: 2010/0054

Verzoekers zoon werd als verdachte van mishandeling meegenomen naar het politiebureau en de zaak werd uiteindelijk middels een HALT-traject afgedaan. Verzoeker was niet tevreden over de wijze waarop de politie de vechtpartij had opgepakt en diende een achttal klachten in bij de politie.

Verzoeker klaagde erover dat de klachtencommissie niet alle acht geformuleerde klachten heeft behandeld.

Het was niet vast komen te staan of het terugbrengen van het aantal klachten met instemming van verzoeker had plaatsgevonden. De klachtencommissie mocht verzoekers klachten beperken tot de kern, nu de klachtonderdelen hierop waren terug te voeren. De klachtencommissie heeft haar beoordeling op dit punt echter onvoldoende gemotiveerd. Het buiten behandeling laten van een aantal klachtonderdelen omdat verzoeker zich hiermee tot de officier van justitie had moeten wenden, acht de Nationale ombudsman evenmin juist. Een uitdrukkelijke beslissing dat en waarom de korpsbeheerder niet bevoegd of verplicht zou zijn deze klachten te behandelen, ontbreekt. Verzoeker klaagde over een niet of onjuist handelen van politieambtenaren, en niet was gebleken dat daarover overleg met de officier van justitie was gevoerd. Er was dus geen sprake van beslissingen die door het Openbaar Ministerie waren genomen. Dit betekent dat de klachten over het onderzoek naar de mishandeling wel degelijk in het kader van de klachtenprocedure door de politie hadden moeten worden beoordeeld. De korpsbeheerder is immers bij uitsluiting verantwoordelijk voor de afdoening van klachten over politieoptreden.

Het motiveringsvereiste en het vereiste van fair play zijn geschonden.

Verzoeker klaagde tevens over de korte duur van de hoorzitting (klacht niet gegrond) en over de samenstelling van de klachtencommissie (klacht eveneens niet gegrond).

Rapportnummer: 2010/0136

De politie kreeg een melding binnen dat twee Poolse kinderen langdurig alleen thuis waren achtergelaten. Dit leidde tot een melding van de politie bij het AMK, een melding van het AMK bij de Raad en vervolgens tot een spoedots en spoeduhp. De kinderen werden diezelfde (vrij)dag uit huis geplaatst en in een pleeggezin ondergebracht. Nadat de maandag daarop bleek dat de situatie geheel anders lag, werden de kinderen op dinsdag teruggeplaatst. De moeders van de kinderen hebben over het optreden van de politie, BJJ en de Raad via de Poolse consul een klacht ingediend.

De Nationale ombudsman concludeert dat geen van de overheidsinstanties in de keten van activiteiten die hebben plaatsgevonden zijn/haar verantwoordelijkheid heeft genomen ten aanzien van het verrichten van een eigen onderzoek. De gehele gang van zaken lijkt een voortrazende trein te zijn geweest, die niet meer is stopgezet. Geen van de betrokken instanties heeft "onderweg" kritisch naar zichzelf gekeken en zich afgevraagd of men wel op de juiste weg zat. Men is er steeds vanuit gegaan dat de kinderen langdurig alleen thuis zaten en contact met de ouders daarom niet mogelijk was. Dit is een grote misvatting geweest. Indien de afzonderlijke overheidsinstanties hun verantwoordelijkheid hadden genomen om zich steeds opnieuw af te vragen of er daadwerkelijk voldoende aanwijzingen waren om aan te nemen dat er vermoedelijk sprake was van een ernstige situatie, dan was het niet tot deze ingrijpende situatie gekomen. De No concludeert dat de betrokken instanties in strijd hebben gehandeld met het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving. No beveelt

- korpsbeheerder en BJZ aan om (gezamenlijk) aan verzoeksters terug te koppelen welke leerpunten uit de situatie zijn getrokken en hen tevens passende excuses aan te bieden voor de gang van zaken.

De No nam met instemming kennis van het feit dat de Raad verzoeksters excuses voor de handelwijze heeft aangeboden en een financiële compensatie, dat de korpsbeheerder de situatie heeft besproken met de korpschef waarbij de vraag centraal stond in hoeverre de organisatie en de medewerkers hiervan konden leren en BJZ het beleid op bepaalde punten heeft aangescherpt en in gesprek is gegaan met de politie.

Rapportnummer: 2010/0294

Politieambtenaren traden verzoeksters woning binnen op grond van de Wet Wapens en Munitie. Zij waren op zoek naar verzoeksters vriend en/of een wapen, maar troffen niets in de woning aan. De voordeur werd beschadigd en er werd een nieuw slot aangebracht.

Verzoekster klaagde erover dat de politie haar woning was binnengetroten en over de wijze waarop de politie had gereageerd op haar verzoek om schadevergoeding.

De politie beschikte over informatie waaruit redelijkerwijs kon worden vermoed dat verzoeksters vriend over een vuurwapen beschikte. Gelet op een getuigenverklaring en het feit dat de politie er ambtshalve mee bekend was dat verzoeksters vriend regelmatig bij verzoekster verbleef, kon de politie redelijkerwijs vermoeden dat het wapen in de woning aanwezig was. De politie was in bezit van een machtiging tot binnentreden en mocht op basis van artikel 49 WWM de woning betreden.

De Nationale ombudsman oordeelde voorts dat de korpsbeheerder onvoldoende gemotiveerd heeft aangegeven waarom zij het verzoek om schadevergoeding geheel afwijst, nu deze afwijzing niet in overeenstemming met jurisprudentie van de Hoge Raad is.

De politie had het huisrecht niet geschonden. De korpsbeheerder had het motiveringsvereiste wel geschonden.

De korpsbeheerder is in overweging gegeven de door verzoekster geleden schade alsnog te vergoeden dan wel aan te voeren op grond van welke omstandigheden geconcludeerd kan worden dat de schadevergoedingsplicht (al dan niet gedeeltelijk) is komen te vervallen.

Rapportnummer: 2010/0318

Toen verzoeker op de spoorbaan was aangetroffen heeft de politie hem meegenomen naar het bureau en de GGz-crisisdienst gewaarschuwd. In afwachting daarvan heeft verzoeker eerst in een ophoudruimte verbleven, daarna in het cellencomplex, totaal zo'n 5 uren. Verzoeker klaagde over aspecten van zijn behandeling.

De Nationale ombudsman achtte het in strijd met het vereiste van goede zorg dat verzoeker tijdens zijn verblijf niets te eten heeft gekregen.

Over de klacht dat verzoeker hardhandig zou zijn vastgepakt toen hij van de ene naar de andere verblijfsruimte werd overgebracht, overwoog de Nationale ombudsman als volgt. Het is op verzoeker blijkbaar als onaangenaam en pijnlijk overgekomen toen hij werd vastgepakt. Dat is echter onvoldoende aanwijzing dat de politie niet behoorlijk heeft gehandeld.

Verzoeker had zijn medicijnen niet bij zich en toen hij er op het politiebureau naar vroeg, nam de politie geen contact op met een arts die voor medicijnen zou kunnen zorgen. De reden daarvoor was dat immers de GGz-arts onderweg was. De Nationale ombudsman komt tot de conclusie dat in het telefonisch contact met de crisisdienst instructies kunnen worden

- gegeven aan de politie over medicijnverstrekking totdat de GGz-arts komt. Het is echter niet aannemelijk geworden dat dat in dit geval is gebeurd. Toen de tijd verstreek, de medewerker

- van de crisisdienst al maar niet verscheen en verzoeker om medicijnen vroeg, had overeenkomstig artikel 32 Ambtsinstructie een arts moeten worden geraadpleegd. De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

In het rapport gaat de Nationale ombudsman ook meer algemeen in op de rol van de politie bij de opvang van personen met acute psychische problematiek, afspraken met de GGz daarover en de positie van de burger daarbij.

•

- Commissie van toezicht voor de politiecellencomplexen

**Postadres** Postbus 200  
1315 AE Almere  
**Telefoon** 0900 8844  
**Fax** 0320-211270  
**Datum** Mei 2011



> **Commissie van toezicht voor de  
politiecellencomplexen  
Politie Flevoland**

- jaarverslag 2010 (eerste acht maanden)



- **Inhoudsopgave**

1. Algemeen	3
2. Bevindingen	5
3. Conclusies	7

-

- **1 Algemeen**

**Taak en werkwijze**

Voor u ligt het verslag van de Commissie van Toezicht voor de politiecellencomplexen Politie Flevoland over de eerste acht maanden van 2010. Vanaf 1 september 2010 zijn de Commissies van Toezicht van de politieregio Gooi en Vechtstreek en de politieregio Flevoland gefuseerd in de interregionale Commissie van Toezicht voor de politiecellencomplexen van de politie Gooi en Vechtstreek en de politie Flevoland. Over de resterende periode van 2010 zal in een apart verslag verschijnen.

De Commissie van Toezicht heeft tot taak toezicht te houden op de huisvesting, veiligheid, verzorging en bejegening van arrestanten in politiebureaus en op de naleving van de voorschriften die op de arrestantenzorg betrekking hebben. De commissie geeft aan de korpsbeheerder gevraagd en ongevraagd advies en inlichtingen over aangelegenheden betreffende de politiecellencomplexen in politieregio Flevoland.

De leden van de commissie bezoeken onaangekondigd op wisselende dagen en wisselende tijdstippen politiebureaus en cellencomplexen. Zij hebben altijd onverwijld toegang. Zij mogen vrij spreken met de politiemensen, de arrestantenverzorgers en degenen die van hun vrijheid beroofd zijn of anderszins in verband met de hulpverleningstaak van de politie ingesloten zijn. Na afloop van de gesprekken met arrestanten nemen de commissieleden de bevindingen van hun bezoek direct door met de dienstdoende wachtcommandant en/of de arrestantenverzorging.

**Samenstelling**

Voorzitter	mevrouw E.J. van Duijn
Vice-voorzitter	de heer mr. F.R. Horst ( tot 1 juli 2009)
Leden	mevrouw M.H. Fraenk mevrouw mr. L.F. Withaar-Weijns de heer dr.ir. F.H.M. van de Ven plv.lid mevrouw mr. Y.J.G. van Hattum-Scherer

De klachtencommissie wordt ondersteund door de

Secretaris	de heer mr. P.C.J. Cassé
------------	--------------------------

-

- **Activiteiten**

De politieregio kent de volgende plaatsen waar mensen, die van hun vrijheid zijn beroofd, kunnen verblijven.

In district Noord bevinden zich de bureaus in Emmeloord, Urk, Lelystad en Dronten en in district Zuid de bureaus in Zeewolde en Almere. In het districts bureau aan de Baljuwstraat te Almere Stad zijn 24 cellen beschikbaar (inclusief drie zogenoemde dronkemanscellen) en in bureau De Doelen te Lelystad 18 cellen (inclusief vier dronkemanscellen).

Daarnaast zijn er, ook op de kleinere bureaus, kamers voor verhoor aanwezig, alsmede ophoudkamers (cellen zonder nachtvoorziening).

In de eerste 8 maanden van 2010 legden de leden van de commissie, veelal in tweetallen, 4 bezoeken aan cellencomplexen en ophoudkamers af:

- 2 aan het districts bureau / cellencomplex Baljuwstraat te Almere
- 2 aan het bureau / cellencomplex De Doelen te Lelystad.

De commissieleden spraken tijdens de bezoeken met 12 arrestanten, waaronder 1 minderjarige. Na afloop wordt gesproken met het dienstdoende personeel over de bevindingen van de leden van de commissie tijdens het bezoek.

De commissie kwam 3 maal voltallig in vergadering bijeen.

-

## • 2 Bevindingen

### Algemeen

Over het algemeen treffen de commissieleden arrestanten aan die geen zwaarwegende klachten hebben over de huisvesting en de verzorging in de politiecellencomplexen. Opmerkingen van de arrestanten worden direct na afloop van het bezoek met de arrestantenverzorging doorgesproken, waarbij in principe alle redelijke verzoeken ingewilligd worden en eventuele omissies worden hersteld.

Over de kwaliteit van de maaltijden en van het drinken wordt door de arrestanten niet geklaagd. In 2007 is men overgegaan op verstrekking van diepvriesmaaltijden in alle cellencomplexen. Vanaf 2007 worden de warme maaltijden 's avonds verstrekt. Dat bevalt nog steeds goed.

Lectuur in andere talen dan de Nederlandse taal is nauwelijks beschikbaar. Het korps stelt hiervoor geen budget beschikbaar. Uit een verslag van de Commissie van Toezicht (Lelystad) van 5 augustus 2004 blijkt dat op dat moment zowel boeken als tijdschriften in de Engelse taal beschikbaar waren. Toen is al geconstateerd dat hierop geruime tijd geen aanvulling op heeft plaatsgevonden. Wegens het ontbreken van budget kan aanvulling van boeken en tijdschriften slechts plaatsvinden indien de medewerkers van het cellencomplex dit zelf (privé) verzorgen.

De Commissie van Toezicht heeft in dit verslagjaar geen psychiatrische patiënten aangetroffen in politiecellen. De commissie is van oordeel dat psychotische burgers niet in een politiecellencomplex thuishoren. In een enkel geval als er sprake is van het plegen van een strafbaar feit, is het onderbrengen in een politiecel van de arrestant geoorloofd. De politie is onvoldoende deskundig deze burgers op te vangen en de politiecellen zijn er niet op ingericht, ook al is er permanent cameratoezicht. Op grond van het "Reglement voor ingeslotenen" moeten deze burgers in een isoleercel met camerabewaking worden geplaatst. In het vorige verslagjaar is een klacht gedeponereerd door een psychiatrische patiënt bij de Nationale ombudsman, die ingesloten is geweest in een ophoudkamer en een isoleercel. Aanvankelijk was de hoop, dat de Amsterdamse aanpak kon worden gevolgd. In de praktijk komt het niet dagelijks in Flevoland voor dat psychiatrische patiënten moeten worden opgevangen in politiecellen. Hierdoor is het niet mogelijk een zelfde voorziening in Flevoland in te richten als in Amsterdam. Maar het zou voor alle betrokkenen beter zijn als de politie psychiatrische patiënten direct naar de kliniek zouden kunnen brengen.

Het "Convenant tussen GGz en politie ten behoeve van spoedeisende psychiatrie in de regio Flevoland", overeengekomen 3 november 2005, schrijft voor dat de partners (Symfora groep, Meerkanten GGz en de politie Flevoland) in principe als norm voor aanrijtijd en doorplaatsing de door GGz Nederland gestelde branchenorm van maximaal 6 uur aanhouden. Daarnaast zal de aanrijtijd van de crisisdienst naar de plaats waar de persoon zich bevindt of naar het politiebureau, zo kort mogelijk zijn, waarbij gestreefd wordt naar een aanrijtijd voor de stad van gemiddeld 30 minuten en voor de regio van gemiddeld 60 minuten.

Echter in de praktijk heeft de crisisdienst ook capaciteitsbeperkingen en kan een patiënt niet altijd direct worden bezocht in het politiebureau. De commissie is van opvatting dat psychiatrische patiënten niet in een politiecel thuis horen. Als dat wel gebeurt, moet er voor deze doelgroep getraind personeel voor de verzorging aanwezig zijn. Bij voorkeur personeel van de GGz. De beoordeling van de klacht door de Nationale ombudsman betrof tevens het medicijn gebruik van een ingesloten patiënt, die onder behandeling is van één van de GGz

- instellingen. Medicijnverstrekking aan ingesloten psychiatrische patiënten vindt uitsluitend

- plaats op aanwijzing van de GGz arts. Als een GGz arts niet binnen de afgesproken tijd in het cellencomplex aanwezig is dan moet een GGD arts maar toestemming tot de verstrekking van medicijnen geven, volgens de Nationale ombudsman. Dit zou in strijd met het convenant zijn. Voorlopig is de Commissie van Toezicht niet erg gelukkig met deze opvatting van de Nationale ombudsman.  
In het convenant is afgesproken dat de GGz binnen een half uur na de oproep door de politie aanwezig is voor de beoordeling van een psychiatrische patiënt. Deze afgesproken aanrijtijd moet ook worden nagekomen door de GGz arts. Het is meer regel dat deze afspraak wordt geschonden door de GGz met een enkele uitschieter naar 12 uur voordat een patiënt wordt beoordeeld. Voor de commissie van toezicht is dit ontoelaatbaar. Het heeft de voorkeur van de commissie dat de politie psychiatrische patiënten direct naar de klinieken kunnen worden gebracht. Inmiddels is door de leiding van de politie het initiatief genomen om deze problematiek met de GGz instellingen binnen Flevoland te bespreken. De komende jaren zal de commissie van toezicht de vinger aan de pols van deze problematiek blijven houden.

Langere tijd heeft de Commissie van Toezicht er op aan gedrongen dat brandveiligheids-oefeningen worden gehouden in de cellencomplexen. Op 1 juli 2010 heeft een dubbele oefening in het cellencomplex aan de Baljuwstraat plaatsgevonden. Niet alleen werd er in het cellencomplex een oefening gehouden voor het bestrijden van een brand en het ontruimen van de cellen, maar ook vond een oefening plaats, die de ontruiming van het hele cellencomplex inhield naar aanleiding van een bommelding in het cellencomplex. Hierbij was een vertegenwoordiging van de Commissie van Toezicht aanwezig. Zeer leerzaam was dat de brandweer ook deelnam aan de oefening. Er kwamen veel leermomenten voort uit de afstemming van de werkzaamheden van de brandweer en het arrestantenpersoneel.

In beide complexen wordt regelmatig wat gemord over de datering van de lectuur. Tot op heden wordt daar op initiatief van het personeel lectuur van huis meegenomen voor de ingeslotenen. Dit aspect heeft tot op heden weinig structurele aandacht gekregen.

### **Cellencomplex Almere**

In het verleden zijn er veel klachten over de temperatuur in het Almeerse cellencomplex geweest. In 2007 werd een enkele klacht over de temperatuur in de cellen gemeld. In 2008 zijn er geen klachten meer geweest over de temperatuur in de cellen. In 2009 wordt geklaagd dat het regelmatig te warm is. In deze verslagperiode werd geklaagd over kou in de cellen en over de kwaliteit van de luchtverversing. De ingeslotene vond het onprettig geuren in het complex.

De leden van de commissie constateren dat in het cellencomplex aan de Baljuwstraat de huisregels aan iedere arrestant worden uitgereikt. Deze werkwijze functioneert naar behoren. Altijd wordt er gevraagd naar het onderhoud van de geoefendheid van het dienstdoende personeel. Op gezette tijden worden BHV oefeningen gehouden.

### **Cellencomplex Lelystad**

- In De Doelen zijn de huisregels in de Nederlandse taal in iedere cel beschikbaar doordat deze achter een raam van de cel worden getoond. Voordeel van dit systeem is dat aan Nederlandssprekende arrestanten de huisregels niet behoeven te worden uitgereikt. Nadeel is dat het automatisme van het uitreiken van de huisregels is verdwenen. De commissie heeft met regelmaat geconstateerd dat arrestanten die de Nederlandse taal niet machtig zijn, de huisregels (eveneens) niet hebben ontvangen. Op verzoek wordt deze omissie altijd hersteld.
-

- **3 Conclusies**

- De commissie is evenals voorgaande jaren tevreden over de arrestantenzorg in Flevoland. De arrestantenzorg is goed en professioneel.
- De arrestantenverzorgers zijn gemotiveerd, vriendelijk en bekwaam.
- De commissie zou graag zien dat psychiatrische patiënten direct naar de kliniek gebracht kunnen worden.

Deze conclusies nemen niet weg, dat vrijwel bij ieder bezoek blijkt hoe nuttig en wenselijk die bezoeken zijn, zowel voor de arrestanten als voor de arrestantenverzorgers. Ook de arrestanten geven ongevraagd aan het op prijs te stellen dat er een onafhankelijke controle is op de behandeling en verzorging en al wat daarmee samenhangt.

-