


Jaarverslag 2010

Flevoland Gooi en Vechtstreek

FVL & GV



Verslag **Interregionale Klachtencommissie politieregio's
Gooi en Vechtstreek en Flevoland**

1.9.2010 - 31.12.2010

Verslag **interregionale Commissie van Toezicht voor de
politiecellencomplexen in de politieregio's Gooi en
Vechtstreek en Flevoland**

1.9.2010 - 31.12.2010

- 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 Klachten@flevoland.politie.nl

Datum Mei 2011



> **Klachtenbehandeling**
Politie Gooi en Vechtstreek
Politie Flevoland

- Jaarverslag 2010 (laatste vier maanden)

- **Inhoudsopgave**

1	Algemeen	3
2	Inleiding	4
3	Werkwijze	6
	3.1 algemeen	6
	3.2 bemiddeling	7
	3.3 onderzoek en klachtencommissie	8
4	Aantallen en gegevens klachten	10
	4.1 algemeen	10
	4.2 cijfers bemiddelingen	11
	4.3 klachten onderzocht door de klachtencommissie	13
	4.4 termijnen	14
5	Conclusies en aanbevelingen klachtencommissie	15
6	Slotbeschouwing	16
7	Klachten onderzocht door de Nationale ombudsman	17

-

- **1 Algemeen**

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. Voor u ligt het verslag klachtenafhandeling over de laatste vier maanden van 2010 van de politie Gooi en Vechtstreek en de Politie Flevoland.

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 politietoetreden en de afdoening daarvan. 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. Dit verslag vormt daar de neerslag van.

De interregionale Klachtencommissie adviseert de korpsbeheerder van het korps Gooi en Vechtstreek en de korpsbeheerder van het korps Flevoland.

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 de verslagperiode als volgt samengesteld:

Voorzitter	mevrouw E.J. van Duijn
Vice-voorzitter	de heer mr. H.A. Mreijen
Leden	mevrouw M.H. Fraenk mevrouw mr. L.F. Withaar-Weijns de heer dr.ir. F.H.M. van de Ven de heer prof. dr. G.R.A. de Jong de heer mr B.W. Hopperus Buma

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

Regionale klachtencoördinator en -behandelaar	de heer R.M. Koole de heer R.B.J. Buijs
Klachtenbehandelaar	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 Gooi en Vechtstreek en de politie Flevoland en de interregionale 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 proberen 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 interregionale klachtencommissie adviseert de korpsbeheerders van beide politiekorpsen 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.

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.

•

• 3 Werkwijze

3.1 algemeen

De klachten van burgers over het optreden van de beide politiekorpsen worden op grond van de Klachtregeling, laatstelijk vastgesteld d.d. 1 september 2010, behandeld. Hierbij wordt de volgende werkwijze gehanteerd.

Beknopte regeling klachtenbehandeling:

- 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 interregionale klachtencommissie

Conform de “Interregionale Klachtenregeling politie Gooi en Vechtstreek en politie Flevoland 2010”, laatstelijk vastgesteld 1 september 2010, verder te noemen Klachtregeling, adviseert de interregionale 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. Als overgangmaatregel bestaat de commissie uit acht leden, die zijn verdeeld over twee kamers. De overgangmaatregel houdt op te bestaan op het moment dat de commissie weer uit vijf leden bestaat door de afloop van benoemingstermijnen. De voorzitter wordt in functie benoemd. De zittingstermijn bedraagt vier jaar, met de mogelijkheid van eenmalige herbenoeming voor vier jaar.

De commissie is in het gebroken verslagjaar twee 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 beide korpsen.

-

- **4 Aantallen en gegevens klachten**

4.1 algemeen

In de verslagperiode werden **133** (36 Gooi en Vechtstreek, 97 Flevoland) klachten in behandeling genomen conform de klachtenregeling. Daarnaast kwamen **38** (5 Gooi en Vechtstreek, 33 Flevoland) 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 landelijk – en of regionale beleid met betrekking tot de politie etc. Deze brieven worden gerubriceerd onder niet-ontvankelijke klachten.

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 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 interregionale klachtencommissie werden **3** (2 Gooi en Vechtstreek, 1 Flevoland) klachten in onderzoek genomen en hierover werd een advies uitgebracht aan de korpsbeheerders.

Al meerdere jaren neemt het aantal klachten in de politieregio Flevoland af met ongeveer 10 procent per jaar. Het aantal klachten is in de politieregio Gooi en Vechtstreek al jaren stijgende. De belangrijkste reden daarvan is dat de registratie van de klachten op een andere wijze in het verleden is geschied dan in de regio Flevoland. Met ingang van het verslagjaar 2011 zijn de methodieken voor beide politieregio's hetzelfde. De verwachting is dat dan een beter zicht is op de ontwikkeling in het aantal klachten in beide politieregio's.

Bemiddelde klachten:

Ook in de verslagperiode werden door de leidinggevendenden bemiddelingsgesprekken met de klagers gevoerd. Daarnaast werden er ook klachten direct door de klachtencoördinator/ klachtenbehandelaar bemiddeld hetzij middels een telefoongesprek danwel een gesprek. Indien de klager er prijs op stelde was er een leidinggevende bij dit gesprek aanwezig. Er vonden zowel 'live' -gesprekken plaats als telefonische gesprekken. De gesprekken werden schriftelijk bevestigd. Vanaf 1 september worden deze gesprekverslagen ter kennis gebracht aan de onafhankelijke klachtencommissie. Dit om de commissie te informeren over de zaken waar burgers over klagen en om zicht te houden op trends.

Afhandeling district of afdeling:

Verreweg de meeste klachten worden door het team opgepakt en afgehandeld. Indien deze afhandeling onverhoopt niet tot tevredenstelling van klager mocht leiden, dan kon de klacht alsnog in onderzoek worden genomen. In principe worden alle klachten ter bemiddeling voorgelegd aan de leidinggevende die vervolgens contact opneemt met klager. 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 Algemene Wet Bestuursrecht. 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.

Schriftelijk / e-mail of telefonische afhandeling:

De schriftelijke afhandelingen gingen ook dit verslagjaar vaak middels 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.

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 interregionale klachtencommissie. Voor het komende jaar zal vooral aan deze laatste termijn aandacht worden besteed.

Klachtonderdelen

Vanaf 2010 zijn de klachtonderdelen landelijk vastgesteld en wordt binnen de beide politieregio's gewerkt met deze rubricering.

De klachtrubrieken zijn als volgt ingedeeld:

- 1) Geweld
- 2) Bevoegdheden
- 3) Dienstverlening & Service
- 4) Politieoptreden (als organisatie)
- 5) Politieoptreden (individueel)

De beoordeling van de klachtonderdelen was bij de ingang van de verslagperiode bij beide politieregio's verschillend. Er heeft in de afgelopen periode de noodzakelijke afstemming plaatsgevonden. Met ingang van 1 januari 2011 worden de klachtonderdelen op eenzelfde manier gewaardeerd.

Dat betekent niet dat er geen uitspraak gedaan kan worden over de ontwikkeling in de soorten klachten. In zijn algemeenheid kan niet gesproken worden dat één klachtonderdeel er uitspringt. De bejegening zou daar nog het meest voor in aanmerking komen, echter de aantallen zijn daarvoor in verhouding toch klein.

-

- **Bejegening**

Het onderwerp bejegening wordt regelmatig in de klachten genoemd als één van de klachtonderdelen. Als regelmatig terugkerende ervaringen noemen klagers, arrogant benaderen, als een crimineel behandelen, niet luisteren, niet serieus nemen en intimiderend gedragen.

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. Onder dit klachtonderdeel vallen ook de klachten over burgers die klagen dat ze niet direct aangifte konden doen maar op afspraak. Binnen de politie vindt er regelmatig discussie plaats of een aangifte wel of niet opgenomen dient te worden omdat het mogelijk een civiele zaak of een vermeend niet strafbaar feit betreft. De jurisprudentie, de memorie van toelichting op artikelen 161 e.v van het Wetboek van Strafvordering zijn hier duidelijk over. Het recht op het doen van aangifte en de plicht deze op te nemen staan los van het feit over er vervolging plaatsvindt.

Als een klager aantoont, dat hij niet in de gelegenheid is gesteld om aangifte te doen, dan is de klacht voor de interregionale klachtencommissie gegrond.

Discriminatie

Er werden geen klachten ingediend met als onderwerp discriminatie door politie. Op dit gebied wordt in voorkomende gevallen samengewerkt met het Meldpunt Discriminatie Gooi en Vechtstreek en het Bureau Gelijke behandeling in 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 interregionale klachtencommissie**

Door de interregionale Klachtencommissie zijn in deze verslagperiode 3 onderzoeksdossiers in behandeling genomen. Daarnaast zijn 8 klachten door de korpsbeheerders 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. Alle klagers hebben van deze mogelijkheid gebruik gemaakt.

De door de interregionale Klachtencommissie behandelde 3 onderzoeksdossiers bevatten in totaal 10 klachtonderdelen. In 1 klachtonderdeel heeft de interregionale 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 3 klachtonderdelen heeft de interregionale Klachtencommissie geadviseerd de klacht gegrond te verklaren. Met betrekking tot 6 klachtonderdelen heeft de interregionale Klachtencommissie geadviseerd de klacht ongegrond te verklaren. In 1 klachtonderdeel is de interregionale Klachtencommissie ten aanzien van de beoordeling van een klachtonderdeel afgeweken van de zienswijze van de korpschef. In de overige gevallen heeft de interregionale Klachtencommissie de zienswijze van de korpschef gevolgd.

Op grond van de wettelijke verplichting stelt de interregionale 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 interregionale 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 interregionale Klachtencommissie ook de betrokken politieambtenaren. Als er meerdere hoorzittingen in één vergadering gehouden moeten worden, dan wordt de interregionale Klachtencommissie in twee verschillende kamers verdeeld. De bevindingen van de interregionale 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.

In de verslagperiode volgde de korpsbeheerders in alle gevallen in haar oordeel over de klachten het advies van de interregionale Klachtencommissie. Vanaf het begin van de activiteiten van de interregionale Klachtencommissie geldt de afspraak dat de korpsbeheerders in beginsel de adviezen van de onafhankelijke interregionale Klachtencommissie opvolgen.

Indien de korpsbeheerder onverhoopt onoverkomelijke bezwaren heeft tegen een advies, geeft zij dat te kennen aan de voorzitter van de interregionale 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,

Bevoegdheden

- Vrijheidsbeneming (1), ongegrond 1,
- – Fouilleren (2), ongegrond en onthouding van een oordeel

- **Dienstverlening & Service**

- Informatieverstrekking (1), gegrond 1,

- **Niet individueel politietoetreden**

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

- **Individueel politietoetreden**

- Bejegening/houding/gedrag (3), gegrond 1, ongegrond 2,
- Naam/legimitatie (1), onthouding van een oordeel 1,

- **Aantal klachten per gemeente**

- Almere: 1
- Lelystad: 0
- Noordoostpolder: 0
- Dronten: 0
- Zeewolde: 0
- Urk: 0
- Hilversum: 2

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. Eén klager wilde zich laten vergezellen door een advocaat. Door agenda problemen van de advocaat werd de termijn mede overschreden. In een ander geval vroeg de klaagster uitstel van de hoorzitting, omdat zij niet in de gelegenheid was om te komen. In de andere klacht was er sprake van een overschrijding van de termijn van 14 weken.

-

- **5 Conclusies en aanbevelingen van de interregionale klachtencommissie**

De gemiddelde termijn van de bemiddelde klachten is zeer tevredenstellend. Dat kan niet van de door de interregionale 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 interregionale Klachtencommissie beveelt de politie nadrukkelijk aan de termijn overschrijdingen voor de klachten, die bij de Klachtencommissie worden behandeld, aan te pakken. Hierbij wordt tevens aangetekend dat de fusie van de beide Klachtencommissies de kans voor de korpsen biedt het probleem van de termijnoverschrijdingen grondig 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 interregionale Klachtencommissie wordt gezonden. De interregionale 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 interregionale Klachtencommissie teneinde haar taken goed te kunnen uitvoeren, sterk aan deze werkwijze. Voor de interregionale 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.

De fusie van de beide Klachtencommissies had mede tot gevolg dat de werkwijzen van beide commissies nader is besproken. Het horen van klagers vond in de politieregio Gooi en Vechtstreek gelijktijdig plaats met de beklagde politieambtenaren. In de politieregio Flevoland werden klagers en politieambtenaren gescheiden van elkaar gehoord. Omdat voor beide hoormethoden zowel voor- als nadelen waren te noteren, zal tot het einde van 2011 beide hoormethoden naast elkaar blijven bestaan om de leden van de interregionale Klachtencommissie ervaring met beide methoden op te laten doen. In het najaar zullen beide hoormethoden worden geëvalueerd.

Bij zowel de bemiddelde klachten als bij de klachten, die zijn behandeld door de interregionale 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 3 klachten ongegrond verklaard.

-

- **6 Slotbeschouwing**

De interregionale 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 regiopolitie Gooi en Vechtstreek en de regiopolitie 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 de verslagperiode geen rapporten over de politieregio's Gooi en Vechtstreek en Flevoland uitgebracht.

-

- Commissie van toezicht voor de politiecellencomplexen



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

> **Interregionale Commissie van toezicht voor de politiecellencomplexen Politie Gooi en Vechtstreek en de Politie Flevoland**

- jaarverslag 2010 (laatste vier maanden)

- **Inhoudsopgave**

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

-

- **1 Algemeen**

Taak en werkwijze

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 de politieregio Gooi en Vechtstreek en de politieregio Flevoland. Voor u ligt het verslag over de laatste vier maanden van 2010.

De interregionale 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 de politieregio Gooi en Vechtstreek en de 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. H.A. Mreijen
Leden	mevrouw M.H. Fraenk mevrouw mr. L.F. Withaar-Weijns de heer dr. ir. F.H.M. van de Ven de heer prof. dr. G.R.A. de Jong de heer mr B.W. Hopperus Buma

De interregionale Commissie van Toezicht 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 politieregio Gooi en Vechtstreek is één cellencomplex in Hilversum. In Huizen, Loosdrecht en Weesp zijn in de bureaus ophoudkamers aanwezig.

In de verslagperiode legden de leden van de commissie, veelal in tweetallen, 7 bezoeken aan cellencomplexen en ophoudkamers af:

- 1 aan het districts bureau / cellencomplex Baljuwstraat te Almere
- 1 aan het bureau / cellencomplex De Doelen te Lelystad.
- 1 aan het bureau / cellencomplex te Hilversum
- 1 bezoek aan de ophoudkamers in Zeewolde.
- 1 bezoek aan de ophoudkamers in Huizen
- 1 bezoek aan de ophoudkamers in Loosdrecht
- 1 bezoek aan de ophoudkamers in Weesp.

De commissieleden spraken tijdens de bezoeken met 6 arrestanten, daaronder waren geen minderjarigen. Na afloop wordt gesproken met het dienstdoende personeel over de bevindingen van de leden van de commissie tijdens het bezoek.

De commissie kwam 1 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 in de cellencomplexen van de regiopolitie Flevoland niet geklaagd. In 2007 is men overgegaan op verstrekking van diepvriesmaaltijden in alle cellencomplexen. Ook de verandering in 2007 dat de warme maaltijden 's avonds worden verstrekt bevalt nog steeds goed.

Lectuur in andere talen dan de Nederlandse taal is in de cellencomplexen van de regiopolitie Flevoland 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 trof in deze verslagperiode geen psychiatrische patiënten aan in de cellencomplexen. De commissie is nog steeds van mening dat deze burgers ook niet in politiecellen thuishoren, maar direct naar de instellingen moeten worden gebracht. De commissie heeft ervan kennis genomen, dat er naar aanleiding van een uitspraak van de Nationale ombudsman in een klacht van een ingesloten psychiatrische patiënt de korpsleiding wederom het gesprek met de instellingen is aangegaan om de opvang van deze burgers beter te regelen.

In het bezoek aan de ophoudkamers in Loosdrecht, Huizen en Weesp troffen de commissieleden wisselende situaties aan. De ophoudkamers in Huizen zijn niet voorzien van zichtbare brandbeveiligingsmaatregelen. Er is geen ontruimingsplan aanwezig dat voorziet in het bevrijden van de ingeslotenen in geval van brand. De muren zijn ernstig beklad. In één ophoudkamer ontbreekt een deel van de wandbekleding. Een ingeslotene kan eenvoudig delen van de wandbekleding losmaken, waardoor scherpe delen ontstaan. De commissieleden hebben ter plekke geadviseerd deze cel buitengebruik te stellen. De opmerkingen over de brandveiligheid zijn in het verleden ook al naar voren gebracht. Daar is toen ook niets meegedaan. In Loosdrecht was één ophoudkamer buiten gebruik. Een andere ophoudkamer wordt gebruikt als opvangruimte/wachtruimte bij alcoholcontrole. De overige twee ophoudkamers zagen er goed uit. In Weesp zijn drie ophoudkamers, waarvan één, die zich in een ander gebouw bevindt, als opslagruimte wordt gebruikt. De twee overige ophoudkamers zien er goed uit met een lichte beschadiging van de muur. De ophoudkamer en de verhoorkamer in Zeewolde zagen er goed uit. Beide kamers waren bij het bezoek van de commissie in gebruik. Door een raampje in de deur van de ophoudkamer is er steeds controle op de ingeslotene. Het is onbekend of er brandveiligheidsmaatregelen zijn getroffen en of er een ontruimingsplan in geval van brand is gemaakt.

-

- **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 de verslagperiode zijn er geen klachten meer geweest over de temperatuur in de cellen. De renovatie van het cellencomplex in Almere is bijna voltooid. Het complex moet nu weer voldoen aan de brandweereisen. In maart 2011 zal er weer een brandweeroefening worden gehouden.

Cellencomplex Lelystad

In de verslagperiode zijn geen opvallende zaken te melden. Begin oktober is een brandveiligheids oefening gehouden.

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. Een enkele keer is geconstateerd dat de achter het raam getoonde huisregels niet leesbaar waren doordat het papier met de regels naar beneden was gevallen.

-

- **3 Conclusies**

- De Commissie van Toezicht is tevreden over de arrestantenzorg in Flevoland. De arrestantenzorg is goed en professioneel.
- De arrestantenverzorgers zijn gemotiveerd, vriendelijk en bekwaam.
- Er zal nader aandacht besteed moeten worden aan de kwaliteit van de ophoudkamers vooral in de politieregio Gooi en Vechtstreek.
- 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.

-