

# **Jaarverslag Klachtencommissie 2014**



**Klachtencommissie voor de politie  
eenheid Noord-Nederland**

# Inhoudsopgave

## Voorwoord

<b>1. Inleiding</b>	<b>p. 3</b>
1.1 Algemeen	p. 3
1.2 Leden klachtencommissie	p. 4
1.3 Werkzaamheden	p. 4
1.4 Hoorzittingen	p. 4
<b>2. Klachten en evaluatie</b>	<b>p. 5</b>
2.1 Totaaloverzicht klachten	p. 5
2.2 Soorten behandeling	p. 6
2.3 Meest voorkomende klachtrubrieken en hun afdoeningen	p. 6
<b>3. Nadere beschouwing</b>	<b>p. 7</b>
3.1 De klachtbehandeling	p. 7
3.2 Veel voorkomende klachten en aanbevelingen	p. 8
<b>Bijlagen</b>	<b>p. 9</b>
1. Klachtrubrieken	p. 9
2. Klachten per organisatieonderdeel	p. 10

# Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag van de Klachtencommissie, waarin u informatie aantreft over de behandeling van klachten over gedragingen van politiemedewerkers van de eenheid Noord-Nederland door de commissie in het jaar 2014.

Voor de commissie was dit om meerdere redenen een bijzonder jaar.

Met ingang van 1 januari 2014, zijn 10 van de 11 leden nieuw benoemd als lid van de commissie en aan de slag gegaan. Met elkaar hebben we onze werkwijze in een aantal startbijeenkomsten bepaald en geëvalueerd. Twee vertrekkende voorzitters hebben de commissie in het eerste kwartaal geadviseerd over de aanpak en zo bijgedragen aan een soepele overgang tussen de “oude” en “nieuwe” commissie.

Bij de start van haar werkzaamheden werd de commissie geconfronteerd met een grote achterstand in de klachtbehandeling en gaandeweg bleek dat het proces van afhandeling van klachten zowel in de informele als formele fase verbetering behoefde.

In overleg tussen de commissie, de afdeling Juridische Zaken en de afdeling VIK zijn er vervolgens afspraken gemaakt, gericht op verbetering van de klachtenbehandeling en het inlopen en voorkomen van achterstanden. Dit heeft er toe geleid dat eind 2014 de achterstanden waren ingelopen en de klachtbehandeling beter verloopt, al zijn er nog altijd verbeterpunten.

In 2015 wil de commissie verder inzetten op deze verbeteringen en ook meer aandacht besteden aan de kwaliteit van advisering.

José van Schie  
Voorzitter Klachtencommissie Noord-Nederland

# 1. Inleiding

## 1.1. Algemeen

Sinds januari 2013 is sprake van een nieuwe werkwijze van de klachtencommissie, gebaseerd op het landelijk model van de Nationale Politie. In het jaarverslag van de klachtencommissie Eenheid Noord-Nederland van 2013 is uitvoerig ingegaan op de implicaties van deze wijzigingen voor het gehele klachtenproces.

Wijzigingen in de organisatie, de nieuwe werkwijze ten aanzien van de behandeling van klachten, en een behoorlijke stijging van klachtdossiers, mede als gevolg van het maken van een inhaalslag, hebben er toe geleid dat veel aandacht is besteed aan het wegwerken van de klachtdossiers, de verbetering van de klachtbehandeling en het grip krijgen op het werkaanbod.

Bij het opstellen van dit verslag was het als gevolg van deze wijzigingen niet altijd mogelijk om een vergelijking te maken met de gegevens en informatie uit voorgaande jaren. Daarbij komt dat er een nieuw landelijk format is opgesteld, op basis waarvan de jaarverslagen gestalte dienen te krijgen. Gezien het feit dat dit document pas eind 2014 beschikbaar is gesteld, is het voor dit jaar nog niet mogelijk om te voldoen aan alle kwantitatieve informatierubriceringen. Inmiddels zijn de nodige aanpassingen doorgevoerd ten aanzien van de inventarisatie van klachtgegevens, zodat voor toekomstige jaarverslagen van de klachtencommissie wel de beschikking is over de gevraagde informatie.

Bij de totstandkoming van dit jaarverslag is voor een deel gebruik gemaakt van gegevens, zoals die zijn vermeld in het jaarverslag Klachtbehandeling ENN 2014 van de stafafdeling VIK.

In de navolgende paragraaf wordt ingegaan op de samenstelling van de commissie in 2014 en het aantal zittingen van deze commissie.

Het tweede hoofdstuk van dit jaarverslag behandelt de aantallen klachten en wijze van afhandeling er van. In de eerste paragraaf wordt ingegaan op het totaaloverzicht aan klachten. De tweede paragraaf maakt het onderscheid inzichtelijk tussen de formele en informele fase van het klachtproces, waarna de derde paragraaf ingaat op de meest voorkomende klachtrubrieken en de afdoening er van.

Het derde hoofdstuk heeft als doel een nadere beschouwing van de klachtbehandeling in de Eenheid Noord-Nederland te geven. In dit hoofdstuk zal eerst een terugblik gegeven worden op de aanbevelingen van het jaarverslag van 2013 en de verrichtingen die op basis hiervan hebben plaatsgevonden. Tevens zal in dit hoofdstuk ingegaan worden op een aantal opvallende zaken uit dit jaarverslag en zal een aantal aanbevelingen van de commissie opgenomen worden teneinde het klachtenproces verder te ontwikkelen.

## 1.2. Leden klachtencommissie

In het verslagjaar 2014 was de samenstelling van de commissie als volgt:

Voorzitter:	mevrouw drs. J.C.M. van Schie
Plaatsvervangend- en fungerend voorzitter Groningen:	de heer R.H. Algra
Fungerend voorzitter Friesland:	de heer drs. T.R. Piersma
Leden:	mevrouw dr. L.M. van den Broek
	de heer drs. C.A. Bryson
	de heer M.P.J. Eijckelhof
	de heer P. Janse
	mevrouw mr. J. Knip
	de heer J. Krediet
	mevrouw N.J.M. Senteur
	mevrouw mr. H.M.D. Wildeboer

Ambtelijk secretaris: de heer drs. F. Visser

Verslaglegging: mevr. P. Boelhauer, mevr. O. Jonkman, mevrouw F. Overal en mevr. F. de Groot  
Planning en administratie: mevr. E. Garaygay en mevr. Y. Sikkema

In het eerste kwartaal heeft de commissie zich laten adviseren door de heer Mr.H.H. Posthumus en de heer M.F. Koopmans.

## 1.3. Werkzaamheden

### Huishoudelijk Reglement Klachtencommissies politie 2013

In het huishoudelijk reglement zijn nadere regels vastgesteld over de werkwijze van de klachtencommissies.

In paragraaf 1 wordt ingegaan op de toepasselijkheid van het reglement, de beslissing over de wijze van behandeling, wanneer en hoe te handelen bij het terugtreden van één van de leden en een algemene bespreking van klachten en klachtbehandeling, die tenminste één maal per jaar dient plaats te vinden.

In paragraaf 2 komt de klachtbehandeling aan de orde; de klachtbehandeling in algemene zin, de wijze van klachtbehandeling, hoor en wederhoor, de procedure hoorzitting en wanneer kan worden afgezien van horen.

In paragraaf 3 is een aantal slotbepalingen opgenomen.

## 1.4. Hoorzittingen

Wanneer de commissie ten aanzien van een klacht besluit niet uitsluitend op grond van de stukken tot een advies te komen, wordt een hoorzitting georganiseerd. In de praktijk is dit vrijwel altijd het geval. Beide partijen ontvangen een schriftelijke uitnodiging voor deze zitting. Zo worden klager en beklagde(n) in de gelegenheid gesteld in elkaars aanwezigheid te worden gehoord. Het daarvan opgemaakte verslag wordt als bijlage aan het advies gehecht en wordt daarmee geacht deel uit te maken van het advies. Het verslag betreft geen woordelijke weergave van de zitting. Gezien de omvang van het werkgebied worden op drie plaatsen hoorzittingen gehouden; dit zijn Groningen, Leeuwarden en Assen. Bij die hoorzittingen zijn drie leden van de commissie aanwezig; de fungerend voorzitter van het betreffende district en twee leden. Ter ondersteuning van de commissie zijn de ambtelijk secretaris en een notulist voor de verslaglegging aanwezig.

In 2014 zijn in totaal 101 klachten in een zitting behandeld, 39 in Groningen, 45 in Friesland en 17 in Drenthe. Verderop in dit verslag zal het aantal afgehandelde formele klachten aan de orde komen, dit aantal bedraagt 103. De incongruentie kan verklaard worden doordat één formele klacht voortijdig is ingetrokken en één klager is overleden voordat zijn klacht in behandeling genomen kon worden.

## 2. Klachten en evaluatie

### 2.1. Totaaloverzicht klachten

<b>Totalen</b>	<b>aantal</b>
Openstaand formele fase 31-12-2013	52
Ontvangen formele fase 2014	66
Afgehandeld intakefase	3
Afgehandeld bemiddelingsfase (informele fase)	274
Afgehandeld formele fase	103
Openstaand 31-12-2014	15

<b>Afhandelingstermijn</b>			
<b>Totalen</b>	<b>aantal</b>	<b>Binnen termijn*</b>	<b>%</b>
Openstaand formele fase 31-12-2013	52	3	6
Ontvangen formele fase 2014	66	37	56
Openstaand 31-12-2014	15	15	100

De doorloopsnelheid van de klachten van 2013 meegenomen naar 2014 is gemiddeld 29 weken, voor de klachten van 2014 gemiddeld 14 weken en voor de klachten die meegegaan zijn naar 2015 gemiddeld 7 weken.

#### Openstaande klachten:

Het totaal aantal openstaande klachten op 31-12-2013 is 52 zaken, het gaat hierbij om klachten die in de formele fase afgehandeld moeten worden.

#### Ontvangen in 2014:

Het gaat hier om de nieuw ontvangen klachten in 2014, waarbij een onderscheid wordt gemaakt tussen klachten die worden afgedaan in de informele fase en klachten die doorgezonden worden ter behandeling door de klachtencommissie. In 2014 zijn in totaal 66 formele klachten binnengekomen, waarvan er 51 in 2014 zijn afgehandeld en 15 zullen worden afgehandeld in 2015.

Daarbij dienen de nog openstaande klachten van 2013 opgeteld te worden, dit waren er 52. In totaal zijn er in 2014 derhalve 103 formele klachten afgehandeld. Ter vergelijking: in 2013 werden 120 klachten voor behandeling in de formele fase afgehandeld.

#### Afgehandeld intakefase:

Onder 'afgehandeld in de intakefase' wordt verstaan dat een klacht niet-ontvankelijk is verklaard. Oorzaken hiervan kunnen bijvoorbeeld gelegen zijn in het feit dat sprake is van overschrijding van de termijn voor het indienen van een klacht of wegens het feit dat klager onvoldoende belang heeft bij de behandeling van zijn klacht, dan wel dat de brief beter op een andere manier kan worden afgehandeld, de zogenaamde 'zuivere aansprakelijkstellingen' of de 'zuivere wens tot het doen van aangifte'. Indien de selectie op deze wijze plaatsvindt, zijn er in totaal drie klachten niet ontvankelijk verklaard, waarvan één klacht uit het jaar 2013 afkomstig is en twee klachten uit 2014.

#### Afgehandeld bemiddelingsfase:

In totaal zijn 274 klachten door bemiddeling in de informele fase naar tevredenheid van de klager opgelost. Het betreft hier 23 klachten uit het jaar 2013 en 251 klachten uit het jaar 2014.

### Afgehandeld formele fase:

Zoals hierboven al weergegeven zijn er in het jaar 2014 in totaal 103 formele klachten afgehandeld.

### 2.2. Soorten behandeling

Informele fase: Aantal bemiddelingsgesprekken klager + beklaagde/chef		274	
	enkelvoudig	meervoudig	<b>bemiddeling</b>
Formele fase: Aantal behandelde klachten	2	103	72%

Bovenstaande tabel laat zien dat er in totaal 379 (377 +2) maal geklaagd is over de politie. 72% van deze klachten wordt via bemiddeling afgedaan. De overige 28% van de klachten wordt afgedaan via de formele fase. Het jaarverslag 2014 van de afdeling VIK gaat uitvoerig in op de bemiddelingspercentages in het informele klachtenproces, alsook op de termijnen die verbonden zijn aan de formele en informele fases van het klachtenproces.

In 2014 zijn er twee enkelvoudige afdoeningen, oftewel voorzittersadviezen, geweest. De overige klachten in de formele fase zijn door de meervoudige commissie in behandeling genomen.

### 2.3. Meest voorkomende klachtrubrieken en hun afdoeningen

	hoofdrubriek	subrubriek	Aantal klachtelementen		
			totaal	informeel	formeel
1	Politieoptreden	Bejegening/houding/gedrag	143	100	43
2	Politieoptreden	Geen/onvoldoende actie	112	87	25
3	Politieoptreden	Onjuiste actie	38	16	22
4	Politieoptreden	Afspraken niet nakomen	20	8	12
5	Dienstverlening/service	Aangifte/klacht niet opnemen	15	5	10

# 3. Nadere beschouwing

## 3.1 De klachtbehandeling

In het jaarverslag van 2013 zijn vier aanbevelingen opgenomen gericht op het verbeteren van het proces van klachtbehandeling.

De eerste aanbeveling betreft het verhogen van het bemiddelingspercentage in het voortraject. Maatregelen teneinde deze doelstelling te verwezenlijken zouden gelegen zijn in het:

1. zo spoedig mogelijk contact opnemen met de klagende burger
2. laten uitvoeren van een onderzoek naar mogelijkheden om het bemiddelingspercentage te verhogen
3. beoordelen van het klachtonderzoeksdossier op inhoud en kwaliteit, voordat dit wordt voorgelegd aan de commissie.

De commissie heeft vastgesteld dat op alle punten voortgang is geboekt. Ten aanzien van het eerste en derde aandachtspunt: beide aanbevelingen zijn inmiddels verwezenlijkt en geborgd in het klachtproces. Ten aanzien van het onderzoek kan gezegd worden dat initiatieven zijn genomen om dit onderzoek in gang te zetten en dat dit momenteel loopt. De resultaten worden in 2015 gepresenteerd.

Voorts is aanbevolen om te komen tot een snellere afhandeling van de klachten in de informele en formele fase. Het streven is erop gericht de klachtbehandeling in het formele traject in zijn totaliteit binnen de gestelde 14 weken te realiseren. Dit kan worden bereikt door een betere afstemming in het informele en formele traject tussen de afdeling VIK en de Klachtencommissie, alsmede tussen de afdeling VIK en de afdeling Juridische Zaken.

Ten aanzien van de hierboven genoemde zaken is inmiddels door de betrokken afdelingen actie ondernomen; er is een tweemaandelijks overleg ingevoerd waarbij alle medewerkers die betrokken zijn bij het klachtproces aanschuiven en de knelpunten bespreken. Voorbeelden van recente opbrengsten van dit overleg zijn een gestandaardiseerde werkwijze ten aanzien van het anonimiseren van klachtdossiers en het meteen doorsturen van dossiers na afloop van de informele fase, zodat meer tijd overblijft voor het formele gedeelte. Ook zijn er afspraken gemaakt binnen de commissie om tot een snellere afhandeling van de adviezen te komen.

Dit alles heeft er toe geleid dat eind 2014 de achterstand in afhandeling was ingelopen en de doorlooptijd per klacht korter is geworden. De doorlooptijd van de klachten van 2013 meegenomen naar 2014 is gemiddeld 29 weken, terwijl de afhandelingstermijn van klachten binnengekomen in het jaar 2014 gemiddeld 14 weken bedraagt.

De derde aanbeveling stelt het belang van een goed en uniform registratiesysteem aan de orde. Dit registratiesysteem is inmiddels ingevoerd en er zijn inspanningen verricht ten aanzien van het huidige registratiesysteem, opdat voor het jaarverslag van 2015 de statistieken op de juiste wijze bijgehouden worden. Het format op grond waarvan dit jaarverslag geschreven is, is een goede stap naar eenduidigheid en maakt onder meer een vergelijk tussen de verschillende klachtencommissies in den lande mogelijk. Het zou wenselijk zijn als deze wijze van registratie de komende jaren de norm zou zijn en niet aan veranderingen onderhevig is.

De laatste aanbeveling gaat over het houden van een jaarlijks afstemmingsoverleg met de Eenheidsleiding. Dit overleg vond eind maart 2015 plaats en behandelde het jaarverslag van 2013. Elk jaar wordt een dergelijk afstemmingsoverleg georganiseerd, waarbij input voor het overleg de jaarverslagen van de afdelingen Juridische Zaken en VIK zijn.

Door de genomen maatregelen is het proces van klachtbehandeling verbeterd, zijn de achterstanden ingelopen en is de doorlooptijd van klachtbehandeling versneld. De commissie stelt daarbij wel vast dat de in de Regeling Klachtbehandeling gestelde termijn van 14 weken (70 werkdagen) in de praktijk krap blijft. Verder stelt de commissie vast dat ter voorkoming van nieuwe achterstanden de formatie structureel afgestemd moet worden op het aantal klachten dat wordt ingediend.



### 3.2 Veel voorkomende klachten en aanbevelingen

Veruit de meeste klachten hebben betrekking op de klachtrubriek Politieoptreden, waarbij geen of onvoldoende actie en bejegening/houding/gedrag de meest voorkomende klachtelementen zijn. De commissie signaleert binnen deze categorieën de volgende aandachtspunten:

1. Een veel voorkomend klachtelement is het niet opnemen van aangifte. (Verondersteld wordt dat deze klacht zowel geregistreerd wordt in de klachtrubriek Politie Optreden en in de klachtrubriek Dienstverlening en Service). De commissie stelt vast dat het regelmatig voorkomt dat de betreffende politieambtenaar niet overgaat tot het opnemen van de aangifte en er niet gehandeld wordt in lijn met de daarover gedane uitspraken door de Nationale Ombudsman. Tevens stelt de commissie vast dat de terugkoppeling over het afhandelen van de aangifte en het opsporingsonderzoek vaak nog te wensen overlaat.

2. Voorts signaleert de commissie dat het nog te vaak voorkomt dat de dienstverlening en service door gebrekkige interne communicatie onder druk komt te staan. De commissie wijst onder andere op het niet lezen van e-mails, geen goede afspraken bij afwezigheid en het niet up-to-date zijn van de interne informatiesystemen.

3. Tenslotte valt het de commissie op dat politiemedewerkers zich met enige regelmaat in hun rapporten en onderlinge berichten niet objectief of zelfs laatdunkend over betrokken burgers uitlaten. De commissie constateert dat dit in het algemeen geen goede zaak is, en soms de kansen op het naar tevredenheid oplossen van een klacht in de weg staat.

De commissie adviseert de Eenheidsleiding om op al deze punten gericht actie te ondernemen.

# Bijlagen

## 1. Klachtrubrieken

In deze tabel worden de oordelen per gedraging weergegeven en niet per klacht. Een klacht kan bestaan uit meerdere gedragingen die afzonderlijk beoordeeld worden. De som van het aantal beoordelingen is dus groter dan de som van het aantal behandelde klachten.

Rubriek	Informeel afgehandeld	Formeel afgehandeld				Totalen
		Geground	On-gegrond	Geen oordeel	Niet ontvankelijk	
<b>Geweld</b>						
Fysiek	6		8	1	1	10
Handboeien		1	3			4
Wapenstok						
Pepperspray						
Diensthond						
Vuurwapen						
<b>Subtotaal:</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>14</b>
<b>Bevoegdheden</b>						
Vrijheidsbeneming	2		4	1	2	6
Binnentreden	6	1	5			6
Doorzoeken	1					
Inbeslagneming	2	1	3			4
Fouilleren		1				1
Zaakwaarneming						
Identificatie (conform WID)						
Verhoor						
<b>Subtotaal:</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>18</b>
<b>Dienstverlening &amp; Service</b>						
Bereikbaarheid	1	1	1	1	1	4
Niet of te laat komen	1					
Aangifte/klacht niet	12	7	5	1	1	14
Informatieverstrekking	6	3	5			8
Privacyschending	2		2			2
Persvoorlichting		1	1			2
Klachtbehandeling	1	5	1			6
<b>Subtotaal:</b>	<b>23</b>	<b>17</b>	<b>15</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>36</b>
<b>Politieoptreden</b>						
Geen/onvoldoende actie	95	4	17	3	1	25
Onjuiste actie	20	4	12	1	2	19
Arrestantenbehandeling	2	2	4			6
Discriminatie	2		6			6
Seksuele intimidatie						
Bejegening/houding/gedrag	104	16	33	3	2	54
Afspraken niet nakomen	23	6	4			10
Naam/legitimatie	2	3	6	1		10
Verkeersgedrag	5		1			1
Vastleggen/verantwoorden	2	1	2	2	3	8
Deskundigheid	2		1	1		2
Objectiviteit	6					
<b>Subtotaal:</b>	<b>263</b>	<b>36</b>	<b>86</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>141</b>
<b>Totalen:</b>	<b>303</b>	<b>57</b>	<b>124</b>	<b>15</b>	<b>13</b>	<b>209</b>

## 2. Klachten per organisatieonderdeel

Voor wat betreft onderstaande grafiek dient vermeld te worden dat het gaat om een indicatie, dit als gevolg van niet volledig beschikbaar zijn van kwantitatieve informatie ten behoeve van dit schema.

Organisatieonderdeel Groningen	Aantal	Percentage
BT Ommelanden-Midden	21	20
BT Ommelanden-Oost	8	8
BT Ommelanden-West	7	7
BT Ommelanden-Noord	16	15
BT Groningen-Centrum	14	13
BT Groningen-Noord	11	10
BT Groningen-Zuid	9	9
Cluster Regionale Verkeershandhaving	7	7
Flexteam Groningen	3	3
Cluster tactische Recherche	1	1
Cluster Verkeersondersteuning Groningen/Haren	1	1
RIK	1	1
Team Observatie en Techniek	1	1
UDO	1	1
Unit Districtsrecherche Groningen/Haren	1	1
Unit Districtsrecherche Noord/West	1	1
Unit Justitiële Taken	1	1
	<b>Totaal: 104</b>	<b>100%</b>
Organisatieonderdeel Drenthe	Aantal	Percentage
BT Zuidoost Drenthe	34	44
BT Zuidwest Drenthe	21	27
BT Noord-Drenthe	14	18
Afd. Opleidingen Drenthe	3	4
Verkeershandhaving Drenthe	2	3
Crimeteam Zuidoost Drenthe	2	3
Justitiële taken Drenthe	1	1
	<b>Totaal: 77</b>	<b>100%</b>
Organisatieonderdeel Fryslan	Aantal	Percentage
BT Noordwest Fryslan	6	6
BT Noordoost Fryslan	13	12
BT Leeuwarden	25	23
BT Oost	13	12
BT Sneek	25	23
BT Zuidoost Fryslan	11	10
Opleidingen Fryslan	3	3
Verkeershandhaving Fryslan	3	3
Bereden Politie Fryslan	2	2
Team Arrestantenzorg Fryslan	2	2
Districtsrecherche Fryslan	1	1
Team Recherche 01 (Leeuwarden)	1	1
Groep Hondengeleiders	1	1
Groep AJO	1	1
<b>Totaal</b>	<b>107</b>	<b>100%</b>

