



**JAARVERSLAG  
KLACHTENCOMMISSIE  
OOST-NEDERLAND**  
2014

## 1 Inhoudsopgave

---

1	Inhoudsopgave .....	1
2	VOORWOORD.....	2
3	INLEIDING .....	3
4	SAMENSTELLING KLACHTENCOMMISSIE .....	4
5	ONAFHANKELIJKHEID .....	5
6	PROCEDURE .....	6
7	BEHANDELDE ZAKEN.....	7
8	FORMEEL AFGEHANDELDE ZAKEN .....	8
9	CONSTATERINGEN .....	10
10	Nationale ombudsman.....	11

Voor u ligt het jaarverslag van de politie eenheid Oost Nederland. De eenheid bestaat uit vijf districten: Gelderland-Zuid, Gelderland-Midden, Noord- en Oost-Gelderland, IJsselland en Twente. De eenheid kent 28 basisteams.

Dagelijks hebben de medewerkers van de politie veelvuldig contact met de burgers, gezien de vele contacten met burgers die onze eenheid jaarlijks heeft, kan gesteld worden dat het aantal klachten die onze eenheid ontvangen heeft alleszins meevalt.

Uit de cijfers blijkt dat eind 2013 103 klachten nog niet waren behandeld. In 2014 zijn er 1.263 klachten bijgekomen. In totaal had de eenheid Oost-Nederland in 2014 te maken met 1.366 te behandelen klachten. Van deze klachten zijn 1.089 klachten in behandeling genomen. Hiervan zijn 678 klachten in de 1<sup>e</sup> fase (= bemiddeling door de politie) afgehandeld en 27 klachten zijn uiteindelijk in de 2<sup>e</sup> fase (= de klacht wordt behandeld door de klachtencommissie) behandeld.

Onze eenheid is een professionele organisatie die door haar taak midden in de maatschappij staat die volop in beweging is. Dit brengt voortdurende professionele ontwikkelingen met zich mee. Daarvoor zijn zowel interne als externe signalen van groot belang.

Op basis van de resultaten uit de onderzoeken en behandelingen van de klachtencommissie, heeft de klachtencommissie aanbevelingen gedaan waar onze eenheid mee aan de slag is gegaan ter verbetering van onze professionaliteit.

In dit jaarverslag leest u meer over de afwikkelingen van de klachten over de periode 2014 voor de politie eenheid Oost-Nederland.

Apeldoorn, 1 december 2015

## **Nieuwe klachtencommissie Oost-Nederland 2014**

### **Politiewet 2012**

Op grond van artikel 67a Politiewet 2012 is een onafhankelijke commissie ingesteld welke belast is met de behandeling van en advisering over klachten. Is de klacht niet naar tevredenheid van de klager afgehandeld dan wordt de klacht door deze onafhankelijke klachtencommissie behandeld. Dit betekent dat een klacht in de 1<sup>e</sup> fase door een klachtbehandelaar van de politieorganisatie wordt behandeld. De klachtbehandelaar voert (bemiddelings-)gesprekken en probeert zo te komen tot een voor de klager bevredigende oplossing.

De politie heeft de laatste jaren sterk geïnvesteerd in het verbeteren van de 1<sup>e</sup> fase van de behandeling van klachten. Dit is in lijn met andere overheidsinstanties en met de wens van de Nationale ombudsman. Dat heeft ertoe geleid dat het merendeel van de klachten daadwerkelijk in deze informele fase wordt afgedaan.

### **Andere relevante regelgeving**

- Regeling klachtbehandeling politie <sup>1</sup>
- Uitvoeringsregeling klachtbehandeling politie 2013 <sup>2</sup>
- Regeling vergoedingen commissies politie 2013 <sup>3</sup>
- Huishoudelijk Reglement van de voorzitters van de klachtencommissies van de eenheden, tevens Nationale klachtencommissie 2013. Dit reglement is op 15 oktober 2013 officieel vastgesteld.

### **Één klachtencommissie Oost-Nederland**

De leden en voorzitters van de commissie zijn met ingang van 1 januari 2013 door de politiechef benoemd als lid van klachtencommissie Eenheid Oost-Nederland.

Voor deze klachtencommissie is een voorzitter en een vicevoorzitter van de klachtencommissie Oost-Nederland benoemd. De politiechef heeft conform artikel 3 lid 3 van de Regeling klachtbehandeling politie voorzien in het ambtelijk secretariaat.

Naast de voorzitter en de vicevoorzitter zijn er tien leden benoemd welke behoren tot de klachtencommissie politie Oost-Nederland 2014

---

<sup>1</sup> Staatscourant 2012 nr. 26850 24 december 2012

<sup>2</sup> Regeling van de Korpschef 2013

<sup>3</sup> Regeling van de Korpschef 2013

In artikel 3 van de Regeling klachtbehandeling politie is opgenomen dat de leden van de klachtencommissie op basis van een open sollicitatieprocedure worden benoemd en ontslagen door de korpschef, op voordracht van de politiechef. De klachtencommissie wijst uit haar midden een vaste voorzitter en plaatsvervangend voorzitter aan, die de onafhankelijkheid van de commissie bewaken.

Bij de samenstelling van de commissie wordt in ieder geval zorg gedragen voor de benodigde juridische deskundigheid, vaardigheden op het gebied van geschillenbeslechting of bemiddeling en kennis van het politiewerk. De leden van de commissie komen uit diverse maatschappelijke geledingen.

De klachtencommissie Oost-Nederland 2014 bestaat uit de volgende leden:

FUNCTIE	DHR/MW	TITEL	VOORL	TUSSENVOEGSEL	NAAM	Achtergrond
voorz	dhr.	mr. drs.	C		Boom	Onderwijs
plz.voorz	dhr.	mr.	W.L.		Zielhuis	Openbaar bestuur
lid	mw.	mr.	B.M		Brandsma-Mens	Rechterlijke macht
lid	mw.	mr.	I.C.E		Draisma	Onderwijs en advocatuur
lid	dhr.	mr.	H.J		Deuring	Rechterlijke macht
lid	dhr.	ing.	L.G		Hinnen	Openbaar bestuur
lid	dhr.		J.J.		Hoogendoorn	Politie
lid	mw.	mr.	H.P.		Remmers-van Silfhout	Jurist en mediation
lid	mw.	mr.	A.G		Broek-de Stigter	Rechterlijke macht
lid	mw.	Mr.	A.N.		Klazinga	Advocatuur
lid	Mw.		C.J.M.	Van de	Ven- Weijermans	Burgerij
lid	Mw.	Mr.	S.C.M.		Wouda – Van Velzen	Advocatuur

Als lid van de klachtencommissie mag men maximaal twee termijnen van vier jaar in de commissie plaatsnemen.

Als **voorzitter** van de klachtencommissie politie Oost-Nederland 2014 is de heer C. Boom benoemd. Het tweede lidmaatschapstermijn van de heer Boom loopt af op 1 maart 2016.

Als **vicevoorzitter** van de klachtencommissie politie Oost-Nederland 2014 is de heer W.L. Zielhuis benoemd. Het tweede lidmaatschapstermijn van de heer Zielhuis loopt af op 1 juni 2019.

Mevrouw E. Udink en mevrouw E.P.M.E. van Dongen zijn met ingang van 1 februari 2013 tijdelijk als **ambtelijk secretaris** van de gehele klachtencommissie politie Oost-Nederland benoemd.

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

Om de onafhankelijkheid van de commissie nog meer te waarborgen zijn verder nog de volgende keuzes gemaakt:

- De zittingen worden niet in een politiebureau gehouden;<sup>4</sup>
- Leden hebben voldoende afstand tot de politie;
- Bij meervoudige zittingen bestaat de commissie uit de voorzitter en twee leden;
- Bij enkelvoudige zitting bestaat de commissie enkel uit de voorzitter;
- Leden die aan de zitting deelnemen, kennen klager noch beklagde uit de persoonlijke levenssfeer.

Voor het nemen van een beslissing over de klacht kan de politiechef zich laten adviseren door de klachtencommissie. Het doel van de klachtencommissie is om te zorgen voor herstel in vertrouwen tussen burger en politie. Dit tracht de klachtencommissie te realiseren door het toepassen van hoor en wederhoor.

De klachtencommissie brengt advies uit op basis van het klachtonderzoek, de onderliggende stukken en de verkregen informatie tijdens de zitting.

De politiechef kan dat advies in zijn beslissing al dan niet geheel of gedeeltelijk overnemen. Tevens schenkt de klachtencommissie aandacht aan de vraag in hoeverre bepaalde klachten wijzen op structurele tekortkomingen in het functioneren van de politie en aan de mogelijke maatregelen om deze tekortkomingen op te heffen.

Jaarlijks vindt er een overleg plaats tussen de klachtencommissie en de beheersdriehoek (korpsbeheerder, hoofdofficier van justitie en de politiechef).

---

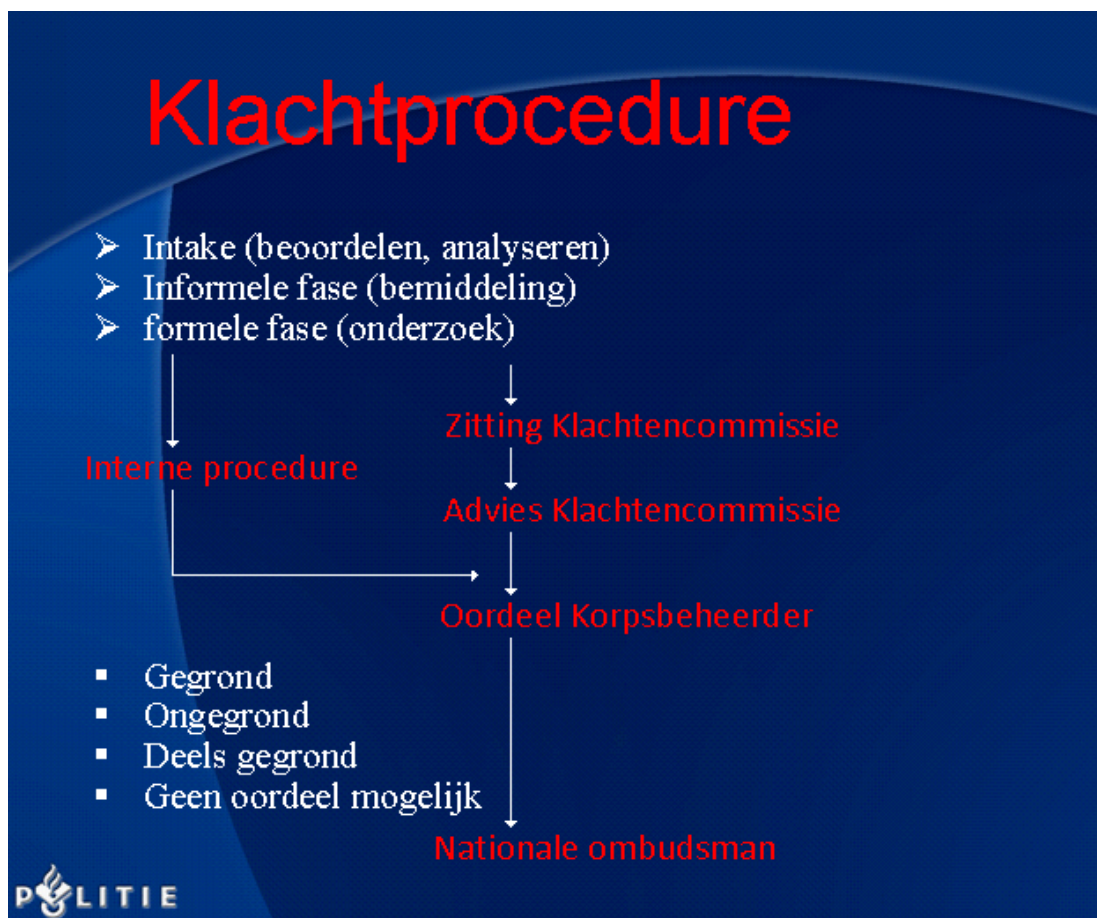
<sup>4</sup> In de toelichting op de Regeling klachtbehandeling politie staat hierover het volgende. De onafhankelijkheid van de commissie zit ook in de uitstraling van de commissie naar de klager toe. Zo is het van belang dat de locatie van de zitting op neutraal terrein plaatsvindt, bijvoorbeeld in het gemeentehuis, dat gebruik gemaakt wordt van neutraal briefpapier, dat de commissie een open en onpartijdige kijk heeft op de zaak etc. Hierbij is van belang dat de leden van de klachtencommissie die ter zitting aanwezig zijn, de klager noch de beklagde persoonlijk kennen. In verband met de voorwaarde van onafhankelijkheid vergt de wijze waarop voorzien wordt in de kennis van het politiewerk in de commissie nog enige toelichting. Dit kan worden ingebracht door een voormalig politieambtenaar, die werkzaam is geweest in een andere eenheid om te voorkomen dat de beklagde wordt gekend.

### Uitleg over de procedure

Met de reorganisatie waarbij de politieregio's per 1 januari 2013 zijn opgegaan in de Nationale Politie (NP), is ook de wet- en regelgeving op onderdelen gewijzigd. Zo ook met betrekking tot de klachtbehandeling. Het proces van klachtbehandeling bij de politie kent drie fases.

In de '1<sup>e</sup> fase' wordt de klacht beoordeeld en geanalyseerd. Vervolgens wordt er bemiddeld in de klacht. Er wordt getracht om in een gesprek met klager en beklagde politiefunctaris(sen) tot een overeenstemming te komen over de kwestie waarover wordt geklaagd. Mocht de bemiddelingsfase niet tot een oplossing leiden dan volgt de '2<sup>e</sup> fase', waarin een onderzoek wordt ingesteld naar de gedragingen waarop de klacht betrekking heeft. De burgemeester van de gemeente waar deze gedraging heeft plaatsgevonden, wordt in deze fase in kennis gesteld over de klacht.

Ook de hoofdofficier van justitie van het Openbaar Ministerie van het arrondissement waarbinnen de betreffende gedraging heeft plaats gevonden en de voorzitter van de klachtencommissie van de politie worden over de klacht geïnformeerd. Het onderzoeksrapport van de klachtonderzoeker wordt voorgelegd aan de voorzitter van de klachtencommissie. Zo nodig wordt de klacht in een zitting van die commissie behandeld. Op basis van het onderzoeksrapport c.q. het advies van de klachtencommissie neemt de politiechef, voorheen de korpsbeheerder, een beslissing over de klacht en deelt zijn oordeel schriftelijk aan de klager mee. Indien klager het niet eens is met dat oordeel of de behandelingsprocedure kan deze zich daarna wenden tot de Nationale ombudsman. Informatie over klachtbehandeling is via de site van de politie ([www.politie.nl](http://www.politie.nl)) op internet te raadplegen.



Bij de afdeling klachten binnen de politie eenheid Oost Nederland zijn in 2014 totaal 1.263 klachtbrieven binnen gekomen. Van deze klachten zijn er 1.089 in behandeling genomen waarvan er 678 in de 2<sup>e</sup> fase zijn afgehandeld.

<b>Totalen</b>	<b>aantal</b>
Openstaand 31-12-2013	103
Ontvangen 2014	1.263
<b>Totaal</b>	<b>1.366</b>
Niet in behandeling genomen (geen klacht)	-277
In behandeling	1.089
Afgehandeld 1 <sup>e</sup> fase	-678
Afgehandeld 2 <sup>e</sup> fase	-27
Openstaand 31-12-2014	384

Meest voorkomende klachtrubrieken

	hoofdrubriek	sub rubriek	Aantal klachtelementen		
			totaal	1 <sup>e</sup> fase	2 <sup>e</sup> fase
1	Politieoptreden	Bejegening/houding gedrag	201	184	17
2	Politieoptreden	Onjuiste actie	123	103	20
3	Politieoptreden	Geen / onvoldoende actie	123	116	7
4	Dienstverlening en service	Informatieverstrekking	56	47	9
5	Dienstverlening & service	Aangifte/klacht niet opnemen	48	42	6

**De beslissing op de klacht:**

De beslissing op de klacht(onderdelen) kan zijn:

- Gegronnd : klacht(onderdeel) is terecht.
- Ongegronnd : klacht(onderdeel) is onterecht.
- Geen oordeel : Het is niet mogelijk om een beslissing te nemen op de klacht of het klachtonderdeel.
- Niet ontvankelijk : klacht(onderdeel) voldoet niet aan de wettelijke eisen.



**Overzicht aantal klachtonderdelen en beslissingen in de 2<sup>e</sup> fase.**

In onderstaande 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.

<b>Rubriek</b>	<b>Beslissing</b>	<b>Formele afdoening</b>				<b>Totalen</b>
		<b>Ge-grond</b>	<b>Onge-grond</b>	<b>Niet ontvankelijk</b>	<b>Geen oordeel</b>	
<b>Geweld</b>						
	Fysiek	2	5			7
	Handboeien					
	Wapenstok					
	Pepperspray		2			2
	Diensthond					
	Vuurwapen		1			1
	<b>Subtotaal:</b>	<b>2</b>	<b>8</b>			<b>10</b>
<b>Bevoegdheden</b>						
	Vrijheidsbeneming			1		1
	Binnentreden		3			3
	Doorzoeken		1			1
	Inbeslagneming					
	Fouilleren					
	Zaakwaarneming					
	Identificatie (conform		1			1
	Verhoor		2			2
	<b>Subtotaal:</b>		<b>7</b>	<b>1</b>		<b>8</b>
<b>Dienstverlening &amp; Service</b>						
	Bereikbaarheid					
	Niet of te laat komen					
	Aangifte/klacht niet	2	3		1	6
	Informatieverstrekking	3	4		2	9
	Privacyschending	1	3			4
	Persvoorlichting					
	Klachtbehandeling			1		1
	<b>Subtotaal:</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>20</b>
<b>Politieoptreden</b>						
	Geen of onvoldoende	3	4			7
	Onjuiste actie	7	10	1	2	20
	Arrestantenbehandeling	3	3			6
	Discriminatie		2		1	3
	Seksuele intimidatie					
	Bejegening/houding/gedra	2	12		3	17
	Afspraken niet nakomen				1	1
	Naam/legitimatie		6			6
	Verkeersgedrag	1	1			2
	Vastleggen/verantwoorde	1	3			4
	Deskundigheid	2	8			10
	Objectiviteit		1			1
	<b>Subtotaal:</b>	<b>19</b>	<b>50</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>77</b>
	<b>Totalen:</b>	<b>27</b>	<b>75</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>115</b>

## Overzicht aanbevelingen

- Voorbeeld van een advies gegeven door de klachtencommissie in een zaak met betrekking tot het opnemen van een aangifte door de politie:
  - *De klachtencommissie vraagt van de politiechef van de eenheid Oost-Nederland aandacht voor het feit dat op grond van artikel 163 van het Wetboek van Strafvordering opsporingsambtenaren in beginsel verplicht zijn om een aangifte van een strafbaar feit op te nemen. Twijfel bij de betrokken opsporingsambtenaar over de vraag of al dan niet sprake is van een strafbaar feit mag er niet aan in de weg staan dat hij geen gevolg geeft aan zijn wettelijke plicht tot het opnemen van een aangifte. Een uitzondering op de plicht om een aangifte op te nemen kan alleen worden aangenomen in het geval dat al op voorhand, zonder enig verder onderzoek, en zonder de minste twijfel, kan worden vastgesteld dat de gedraging of gebeurtenis die ter kennis van de politie wordt gebracht niet is te kwalificeren als een strafbaar feit. Om spanningen met burgers te voorkomen beveelt de commissie de politie aan om het voorgaande in acht te nemen bij het opnemen van een aangifte.*
  
- Tweede voorbeeld van een advies gegeven door de klachtencommissie in een zaak met betrekking tot het opnemen van een aangifte door de politie:
  - Ook in het geval een politieambtenaar een informeel gesprek voert met een burger, is het in de situatie dat de sfeer of context van het gesprek daartoe aanleiding geeft, beter om dit vast te leggen in het politiesysteem, ook al bestaat daartoe geen (wettelijke) verplichting.
  - Wanneer de politie verwachtingen wekt bij een burger door aan de burger de toezegging te doen dat hij binnen drie dagen wordt teruggebeld, dient deze verwachting ook waargemaakt te worden. Lukt dat niet, dan dient deze toezegging achterwege te blijven.

## Overzicht afwijkingen oordeel politiechef van advies

Op 1 na zijn alle adviezen van de klachtencommissie overgenomen door de politiechef.

#### Aantal gedragingen

Aantal gedragingen	: 115
Gegrond	: 27
Ongegrond	: 75
Niet ontvankelijk	: 3
Geen oordeel mogelijk	: 10

#### Soort klachtonderdelen

Er zijn 10 klachtonderdelen ingediend over het rubriek **geweld** door de politie. Deze klachtonderdelen zijn op 2 na allemaal ongegrond bevonden door de klachtencommissie.

Over het rubriek **bevoegdheden** van de politie, zijn 8 klachtonderdelen ingediend. Hiervan waren 7 klachtonderdelen ongegrond en 1 daarvan werd niet-ontvankelijk verklaard.

20 klachtonderdelen hadden betrekking op de **dienstverlening en service** door de politie. Hiervan waren 6 klachtonderdelen gegrond, 10 ongegrond, 1 werd niet-ontvankelijk verklaard en 3 werden geen oordeel over gegeven.

Tot slot zijn er 77 klachtonderdelen ingediend over het **politieoptreden**. Het merendeel ging over de onjuiste actie genomen door politie en over de houding alsmede het gedrag van politie. Met betrekking tot het politieoptreden in het algemeen werden er 27 klachtonderdelen gegrond verklaard, 75 ongegrond, 3 niet-ontvankelijk verklaard en werden er over 10 klachtonderdelen geen oordeel gegeven.

#### Top 5 meeste klachtonderdelen

- 1) Onjuiste genomen actie (20x)
- 2) Bejegening, houding en gedrag (17x)
- 3) Deskundigheid (10x)
- 4) Informatieverstrekking ( 9x)
- 5) Fysiek geweld ( 7x)

**Overzicht afhandeling klachten:**

- Aantal klachten van politie eenheid Oost Nederland die de Nationale Ombudsman heeft behandeld:
  - o In 2014 zijn er door de Nationale Ombudsman 126 zaken afgehandeld. Dit is met inbegrip van de zaken die rechtstreeks binnengekomen zijn bij de Nationale Ombudsman zonder tussenkomst van de klachtencommissie.
  - o Van de 126 zaken zijn er 78 zaken teruggestuurd in verband met het gemis van het kenbaarheidsvereiste; onder andere dat deze zaken eerst door de klachtencommissie behandeld dienen te worden.
  - o 48 zaken zijn formeel afgedaan door de Nationale Ombudsman.
  - o Van de 48 formele zaken zijn er 3 afgehandeld met een rapport:

**De drie afgehandelde zaken:**

- 1) Zaak: 2014/002: Brommerbestuurder op fietspad klaagt over ongelijke behandeling door motoragent, te Nijmegen.
  - a. **Ongegrond**
- 2) Zaak: 2014/029: Inbeslagname van een auto die werd gebruikt bij een bedrijfsinbraak in Den Helder. Aangifte en onderzoek te Ede.
  - a. **Gegron**
- 3) Zaak: 2014/049: Politie moet door professioneel optreden schijn van discriminatie vermijden, te Wijchem.
  - a. **Gegron**