

**Jaarverslag
POLITIE
Klachtencommissie
Eenheid Noord-Holland**

2015

1. Inleiding

1.1. Algemeen

In 2015 heeft de Politieklachtencommissie (hierna: PKC) 22 keer een advies uitgebracht aan de politiechef. In 2014 is dit 40 keer gebeurd. Aandachtspunt in de klachtafdoening door de Eenheid Noord-Holland in 2015 blijft de overschrijding van de termijn waarbinnen een klacht dient te worden afgedaan. Daarnaast vraagt de PKC aandacht voor het gestructureerd inbedden in de politieorganisatie van de wijze waarop lering wordt getrokken uit de ingediende klachten en de adviezen daarover van de PKC.

1.2. Leden

De samenstelling van de PKC in 2015 was als volgt;

Mevrouw mr. C.F.M. van den Boogaard, eigen juridische adviespraktijk;
Mevrouw mr. A.M. Koolen-Zwijenburg, rechterlijke macht;
Mevrouw mr. H.M. van Dam, rechterlijke macht;
De heer mr. B.K.M. Fritz, advocatuur;
De heer mr. W.J. Hoobroeckx, oud-burgemeester;
De heer drs. A.R. van Voorden, directeur Zorg, jeugdzorginstelling;
Mevrouw mr. S. Wieberdink, advocatuur;
Mevrouw A. Cubukcu, HR-adviseur;
Mevrouw drs. L. Sipkes, oud-burgemeester;
Mevrouw mr. L. Th. Kastelein, rechterlijke macht;
Mevrouw mr. I. Holtkamp, eigen juridische adviespraktijk.

Tijdens de vergadering van de commissie op 8 april 2015 is afscheid genomen van voorzitter mevrouw I. Holtkamp. Mevrouw C.F.M. van den Boogaard is op 31 mei 2015 benoemd als voorzitter van de commissie. Mevrouw Van den Boogaard was tot deze datum plaatsvervangend voorzitter van de commissie. Mevrouw A.M. Koolen-Zwijenburg is op 31 mei 2015 benoemd als plaatsvervangend voorzitter van de commissie. Mevrouw Koolen-Zwijenburg was tot deze datum lid van de commissie.

Ambtelijk secretaris van de commissie was tot 1 november 2015 mevrouw W. Boudewijn en na deze datum mevrouw P.H. van Dam.

1.3. Werkzaamheden

De klachtbehandeling begint met de eerste of informele fase. De klachtbehandelaar neemt zo snel mogelijk contact op met de klager om de klacht te bespreken en beoordeelt of de klacht in behandeling kan worden genomen (intake). De klachtbehandelaar probeert altijd eerst om te bemiddelen tussen klager en de betreffende politiemedewerker en/of zijn leidinggevende (bemiddeling). Bij dit traject is de klachtencommissie niet betrokken.

Indien een klager geen bemiddeling wil of niet tevreden is met de uitkomst van de informele fase, kan de klager aangeven dat hij een onafhankelijk oordeel over zijn klacht wenst. Dit wordt de tweede of formele fase genoemd. In deze fase vraagt de politiechef de klachtencommissie een advies over de klacht uit te brengen. De klachtencommissie bestaat uit tien - van de politieorganisatie onafhankelijke - leden. Het advies komt tot stand op basis van het klachtdossier en de informatie die verkregen wordt tijdens de hoorzitting. De klachtencommissie schenkt, gelet op haar bevoegdheid om de politiechef gevraagd en ongevraagd te adviseren over de klachten die zijn ingediend over gedragingen van ambtenaren van politie die bij de eenheid zijn tewerkgesteld, tevens aandacht aan de vraag in hoeverre bepaalde klachten wijzen op structurele tekortkomingen in het optreden van de politie of in de behandeling van klachten en brengt waar nodig advies uit over mogelijke maatregelen om tekortkomingen op te heffen.

Zowel de burgemeester van de gemeente waar de gedraging plaatsvond waarover de klacht is ingediend als de hoofdofficier van justitie van het Openbaar Ministerie van het arrondissement waarbinnen de betreffende gedraging heeft plaats gevonden, worden in de formele fase in kennis gesteld over de klacht en kunnen de politiechef eveneens advies geven over de klacht.

Op basis van de gegeven adviezen geeft de politiechef een oordeel over de klacht. De politiechef schrijft daartoe een afdoeningsbrief. Indien de politiechef afwijkt van het gegeven advies, dient hij die afwijking voldoende te motiveren.

Jaarverslag klachtencommissie politie-eenheid Noord-Holland

De klachtencommissie kan ten aanzien van de klachten waarin haar om advies gevraagd is de volgende adviezen uitbrengen aan de politiechef:

- A. Niet ontvankelijk: de klacht voldoet niet aan de wettelijke eisen om door de commissie in behandeling genomen te worden.
- B. Een klacht(onderdeel) is gegrond.
- C. Een klacht(onderdeel) is ongegrond.
- D. Geen oordeel: het is door het ontbreken van voldoende objectief vaststaande gegevens niet mogelijk om een advies te geven over het klachtonderdeel.

Gedurende het jaar 2015 heeft de commissie tweeëntwintig keer een advies uitgebracht aan de politiechef. De commissie heeft in 2015 drieëntwintig keer een hoorzitting gehouden. Twintig van de uitgebrachte adviezen zijn geheel door de politiechef overgenomen. Bij één advies kwam de politiechef ten aanzien van één klachtonderdeel tot het oordeel dat over dat klachtonderdeel geen oordeel gegeven kon worden. De commissie had dit klachtonderdeel als gegrond beoordeeld. Bij één advies kwam de politiechef ten aanzien van een klachtonderdeel tot het oordeel dat één klachtonderdeel ongegrond verklaard diende te worden, waar de commissie geadviseerd had om dit onderdeel als gegrond te beoordelen.

De leden van de klachtencommissie worden gemiddeld één keer per maand ingeroosterd als lid of fungerend voorzitter voor een hoorzitting. Twee keer per jaar vindt een plenaire vergadering plaats.

2. Klachten en evaluatie

2.1. Aantal klachten in behandeling en termijnen

Op 1 januari 2015 waren bij de commissie elf klachten in behandeling, waaronder wordt verstaan dat de commissie wel reeds gevraagd was om een advies uit te brengen, maar het advies nog niet was uitgebracht aan de politiechef. In 2015 is de klachtencommissie tweeëntwintig keer gevraagd om een advies uit te brengen. De commissie heeft in dit jaar tweeëntwintig adviezen uitgebracht. Op 31 december 2015 waren er daarmee nog elf klachtbrieven bij de commissie in behandeling, waarover nog een advies moest worden uitgebracht.

Op grond van artikel 72 van de Politiewet 2012 dienen klachten, in afwijking van artikel 9:11, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht, afgehandeld te worden binnen tien weken, of, wanneer de klachtencommissie belast wordt met de behandeling van en advisering over de klacht, binnen veertien weken na de ontvangst van het klaagschrift. De commissie heeft de in 2015 uitgebrachte adviezen niet binnen de daarvoor gestelde termijn kunnen uitbrengen. Bij zestien van de tweeëntwintig uitgebrachte adviezen was de termijn van veertien weken reeds verlopen op het moment dat de commissie het klachtdossier van de klachtencoördinator ontving.

2.2. Soorten behandeling

	enkelvoudig	meervoudig	bemiddeling
Aantal behandelde klachten		22	

De behandeling van een klacht en de advisering daarover aan het bevoegd gezag geschiedt in de formele fase in beginsel door meervoudige behandeling, waarbij tenminste drie leden een gezamenlijk advies uitbrengen. Enkelvoudige behandeling door de (fungerend) voorzitter kan plaatsvinden indien de klacht kennelijk gegrond of ongegrond is, de klacht van eenvoudige aard is, of het belang van klager of het gewicht van de gedraging gering is. Daarnaast is het op grond van het Huishoudelijk Reglement klachtencommissies politie 2013 mogelijk dat het advies over de klacht door drie leden tot stand komt, maar het horen door een enkel lid geschiedt. Dit kan alleen indien hiermee het belang van een doelmatige klachtbehandeling is gediend en met inachtneming van de zorgvuldigheid, waaronder het beginsel van hoor en wederhoor.

De commissie heeft in 2015 wisselende samenstellingen geadviseerd. Er zijn steeds twee leden en een fungerend voorzitter betrokken geweest bij de totstandkoming van een advies.

Indien bemiddeling naar het oordeel van de commissie tot een voor de klager bevredigende afdoening van de klacht kan leiden, kan bemiddeling plaatsvinden. Bemiddeling kan zowel op zichzelf als tijdens, c.q. naar aanleiding van de meervoudige of enkelvoudige behandeling van de klacht geschieden.

Jaarverslag klachtencommissie politie-eenheid Noord-Holland

2.3. (Meest) voorkomende klachtrubrieken en hun afdoeningen

Op grond van artikel 9:12a van de Algemene wet bestuursrecht dienen klachten geregistreerd te worden. Conform de Regeling klachtbehandeling politie wordt daarvoor de uniforme rubricering gebruikt die de korpschef heeft ingesteld. Op grond van de Uitvoeringsregeling klachtbehandeling politie 2013 worden klachtbrieven met meerdere elementen apart geregistreerd. De in deze tabel genoemde aantallen zijn de klachtelemten die aan de orde zijn gesteld in de tweeëntwintig adviezen die de commissie in 2015 heeft uitgebracht. Een toelichting op deze klachtrubrieken is als bijlage bij dit verslag opgenomen.

Klachtrubrieken

Rubriek	Formeel afgehandeld				Totalen
	Geground	On-gegrond	Geen oordeel	Niet ontvankelijk	
Geweld					
Fysiek		1			1
Handboeien		2			2
Wapenstok					
Pepperspray					
Diensthond					
Vuurwapen					
Subtotaal:		3			3
Bevoegdheden					
Vrijheidsbeneming		1			1
Binnentreden		2			2
Doorzoeken		2			2
Inbeslagneming					
Fouilleren					
Zaakwaarneming					
Identificatie (conform WID)					
Verhoor					
Subtotaal:		5			5
Dienstverlening & Service					
Bereikbaarheid					
Niet of te laat komen		1			1
Aangifte/klacht niet		3	1		4
Informatieverstrekking	2	1			3
Privacyschending		2			2
Persvoorlichting	1				1
Klachtbehandeling	1		1		2
Subtotaal:	4	7	2		13
Politieoptreden					
Geen/onvoldoende actie	1	2			3
Onjuiste actie	1	6			7
Arrestantenbehandeling	1	3			4
Discriminatie		2			2
Seksuele intimidatie					
Bejegening/houding/gedrag	3	8	2		13
Afspraken niet nakomen	1				1
Naam/legitimatie		3			3
Verkeersgedrag		3			3
Vastleggen/verantwoorden		1			1
Deskundigheid		1	1		2
Objectiviteit		2			2
Subtotaal:	7	31	3		41
Totalen:	11	46	5		62

Jaarverslag klachtencommissie politie-eenheid Noord-Holland

Meest voorkomende klachtelelementen die aan de commissie zijn voorgelegd

	hoofdrubriek	subrubriek	Aantal klachtelelementen
1	Politieoptreden	Bejegening/houding/gedrag	13
2	Politieoptreden	Onjuiste actie	7
3	Dienstverlening & Service	Aangifte / klacht niet opnemen	4
4	Politieoptreden	Arrestantenbehandeling	4
5	Politieoptreden	Geen of onvoldoende actie	3
6	Politieoptreden	Naam of legitimatie niet tonen	3
7	Politieoptreden	Verkeersgedrag	3

2.4. Voorbeelden van klachtelelementen en de beoordeling daarvan door de PKC

1. Een klager is 's morgens aangehouden naar aanleiding van een conflict tussen hem en zijn huisbaas. Klager diende die middag om 15:30 uur te verschijnen bij het Gerechtshof Amsterdam. Hij heeft daarom meerdere malen gevraagd of hij mocht bellen naar het Gerechtshof om de zaak aan te laten houden. Klager stelt dat hij om 16:30 uur pas heeft kunnen bellen en dat tijdens dat telefoongesprek hem verteld is dat de zitting reeds geweest was en hij bij verstek veroordeeld is.
De commissie is van oordeel dat de klacht als gegrond beoordeeld moet worden. De betrokken medewerker heeft aangegeven dat klager reeds om 15:00 uur mocht bellen. Klager heeft uiteindelijk aangegeven dat hij zelf niet meer wilde bellen. Voor de commissie neemt het feit dat klager om 15:00 uur wel zou hebben mogen bellen niet weg dat onjuist is gehandeld. Klager had al veel eerder in de gelegenheid gesteld moeten worden om het Gerechtshof in kennis te stellen van zijn verhindering.
2. Een klager was als persfotograaf ter plaatse bij een incident. De Officier van Dienst Politie (OvDP) heeft klager gevraagd te stoppen met het fotograferen van het slachtoffer en zich naar een andere plek te verplaatsen. Klager is uiteindelijk aangehouden. Klager stelt dat hij in zijn goede naam is aangetast, doordat een persbericht is geplaatst waarin onjuistheden stonden. De commissie is van oordeel dat de klacht als gegrond beoordeeld moet worden. De commissie constateert dat de betrokken medewerker aangegeven heeft veel waarde te hechten aan hoor- en wederhoor, maar dat in de onderhavige situatie onvoldoende heeft toegepast. De betrokken medewerker had met klager moeten bellen alvorens direct een persbericht te publiceren. Daarbij stonden in het persbericht meerdere onjuistheden. De commissie acht dit klachtwaardig en is van oordeel dat het onderdeel van de klacht gegrond is.
3. Een klager is van mening dat bij een controle op grond van de Wet arbeid vreemdelingen (Wav) een overmacht aan politieagenten aanwezig was. De betrokken medewerkers zijn volgens klager met gierende banden en met negen man sterk ter plaatse gegaan. Het optreden van de medewerkers was intimiderend en hij is op agressieve wijze benaderd. De commissie is van oordeel dat de klacht als ongegrond aangemerkt moet worden. Het is de commissie niet gebleken dat de betreffende politiemedewerkers bij de controle op grond van de Wav de hen toekomende bevoegdheden hebben overschreden of anderszins onjuist of onbehoorlijk hebben gehandeld. Om de controle op grond van de Wav zo efficiënt mogelijk te kunnen uitvoeren, worden deze controles door politiemedewerkers in burger uitgevoerd en wordt pas bij binnenkomst van het betreffende bedrijf kenbaar gemaakt dat er sprake is van een controle door politiebeambten. Dat daarbij met meerdere politiemedewerkers een bezoek is gebracht aan het bedrijf van klager, komt de commissie niet onjuist of buitenproportioneel voor. Noch uit het aantal politiemedewerkers waarmee de controle werd uitgevoerd, noch uit de wijze waarop het bedrijf van klager door een deel van deze medewerkers werd betreden, kan de commissie afleiden dat de handelwijze in deze buitenproportioneel of anderszins onnodig intimiderend of onjuist is geweest. De commissie acht de klacht op dit onderdeel daarom ongegrond.

Jaarverslag klachtencommissie politie-eenheid Noord-Holland

2.5. Klachten per gemeente

De genoemde aantallen zijn klachtbrieven, geen klachtonderdelen.

Klachten per gemeente	Aantal
Alkmaar	4
Edam-Volendam	1
Haarlem	3
Haarlemmermeer	1
Heerhugowaard	1
Hoorn	4
Kennemerikust	1
Koggenland	1
Purmerend	2
Velsen	1
Zaanstad	3
Totaal	22

3. Nadere beschouwing van de klachtbehandeling in de eenheid

De klachtencommissie is op grond van de Regeling klachtbehandeling politie belast met het gevraagd en ongevraagd adviseren van de politiechef ten aanzien van de klachtbehandeling in zijn eenheid.

De commissie heeft in drie van de door haar uitgebrachte adviezen aanbevelingen gedaan. De commissie heeft aanbevolen om:

- Arrestantenverzorgers c.q. diens leidinggevenden, voorafgaand aan een hoorzitting, de systemen te laten raadplegen om te kijken of hij/zij iets geregistreerd hebben, opdat ter zitting de feiten zo volledig mogelijk vastgesteld kunnen worden. Overigens kan worden opgemerkt dat dit advies niet uitsluitend voor arrestantenverzorgers geldt;
- Het gedrag van "lastige" arrestanten te registreren in de Basisvoorziening Handhaving (BVH), zodat men precies weet hoe de arrestant zich heeft gedragen;
- Te letten op het consequent gebruik van bepaalde termen (zoals ophouden en aanhouden), vooral op schrift;
- Er bewust van te zijn dat klachten ook mondeling ingediend mogen worden. Als een politiemedewerker merkt dat iemand mondeling een klacht wil indienen, doet hij of zij er goed aan om de klacht en de gegevens zonder meer te noteren en deze direct door te geven aan de klachtcoördinator, om de schijn van belangenverstremming te voorkomen;
- Het een aandachtspunt te laten zijn dat niet onnodig termijnen worden overschreden.

De commissie constateert dat sprake is van consequente overschrijding van de termijnen van klachtbehandeling en van het onvoldoende benutten van de bij de klachtbehandeling geconstateerde leermomenten. De commissie acht dit punten die als structurele tekortkomingen in het proces van klachtbehandeling aangemerkt moeten worden.

De termijn die wettelijk bepaald is voor de klachtbehandeling is meestal reeds verlopen op het moment dat de commissie gevraagd wordt om een advies uit te brengen.

De commissie heeft weinig of geen zicht op hetgeen er, buiten de terugkoppeling aan de betreffende medewerker, na afhandeling van de klachten met de adviezen en de aanbevelingen van de commissie gebeurt. Daarmee lijkt het effect van de klachtbehandeling soms beperkt, waar evenwel het onderzoek naar de klacht ook gebruikt zou kunnen worden om geconstateerde mogelijkheden tot verbetering in de organisatie door te voeren. Rapportage daarover zou de duidelijkheid naar de commissie en naar de organisatie ongetwijfeld bevorderen.

Bijlage 1: Toelichting klachtrubrieken

Hoofdrubriek Geweld	Klacht over gebruik van geweld of dreigen met geweld. Gebruik is niet subsidiair en/of niet proportioneel.
Subrubrieken:	Voorbeelden van inhoud klacht:
Fysiek	Slaan met hand of vuist of voorwerp (bijv. portofoon of zaklamp), duwen, stompen.
Handboeien	In deze situatie mochten handboeien niet worden gebruikt of was gebruik niet nodig; handboeien zijn niet goed aangelegd (bijv. te strak - of niet gelocked).

Hoofdrubriek Bevoegdheden	Klacht over gebruik/misbruik maken van bevoegdheden voor zaken die daar niet voor bedoeld zijn.
Subrubrieken:	Voorbeelden van inhoud klacht:
Vrijheidsbeneming	In deze situatie mocht de beklaagde de klager niet aanhouden, in verzekering stellen of de procedure bij de vrijheidsbeneming is niet correct toegepast (bijv. is de klager niet meegedeeld waarvoor hij aangehouden is).
Binnentreden	Het zonder toestemming van de bewoner binnentreden van een pand dan wel zonder bevel binnentreden van een woning.
Fouilleren	Het fouilleren van klager zonder dat beklaagde hiervoor wettelijk bevoegd was (er was geen grond aanwezig, waarop gefouilleerd mocht worden of de fouillering had plaats moeten vinden door een politieambtenaar van een ander geslacht) of de beklaagde heeft de fouillering niet correct uitgevoerd.
Verhoor	Te lang verhoor; geen ouder of advocaat bij het verhoor aanwezig laten zijn; ongeoorloofde druk uitoefenen bij het verhoor.

Hoofdrubriek Dienstverlening & Service	Klacht over de dienstverlening van de politie en verleende service aan de burger.
Subrubrieken:	Voorbeelden van inhoud klacht:
Niet of te laat komen	Ondanks specifieke toezeggingen geen of te laat politieambtenaar ter plaatse (bijv. afspraken door wijkagent/rechercheur/aanrijtijden)
Aangifte / klacht niet opnemen	Aangifte wordt geweigerd ; te lange wachttijd voor een afspraak daartoe mogelijk is, mondelinge klacht wordt geweigerd/niet op papier gezet
Informatieverstrekking	Geen informatie verstrekt, terwijl hier wel om gevraagd was of dat de beklaagde deze informatie verplicht was zelf te verstrekken (bijv. geen NAW gegevens bij aanrijding verstrekken). Niet zijnde WOB-verzoeken.
Privacyschending	Politie geeft gegevens door aan derden al dan niet netwerkpartners.
Klachtbehandeling	Geen juiste procedure, niet tevreden over klachtbehandelaar, termijnoverschrijding.

Hoofdrubriek Politieoptreden	Klacht over gedragingen die de politieambtenaar individueel of de organisatie betreffen.
Subrubrieken:	Inhoud klacht:
Geen of onvoldoende actie	Ondanks toezegging geen politie ter plaatse (bijv. overlastsituatie); politie pakt niet door; verkeerd of onvolledig onderzoek.
Onjuiste actie	Politie treedt op als collectief (bijv. voetbalincidenten / verkeerscontroles / preventieve acties).
Bejegening/houding/	Ongepast taalgebruik; tutoyeren; kauwgom kauwen; niet

Jaarverslag klachtencommissie politie-eenheid Noord-Holland

gedrag	behulpzaam zijn; zonnebril ophouden; roken; geen uitleg geven.
Afspraken niet nakomen	Niet terugbellen; beloftes niet nakomen.
Naam/legitimatie	Niet (desgevraagd) legitimeren en/of naam opgeven.
Verkeersgedrag	Verkeersovertredingen begaan; gevaarlijk rijgedrag.
niet integer handelen/corruptie	De functie niet adequaat en zorgvuldig uitoefenen, met inachtneming van je verantwoordelijkheden en de geldende regels.
Objectiviteit	Partijdig optreden (bijv. bij een burengeschil).