



JAARVERSLAG KLACHTENCOMMISSIE OOST-NEDERLAND 2015

Redactie: Sandra Tissingh-van Gent
Zwolle, 26 januari 2016

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	1
Voorwoord	2
Inleiding	3
Leden klachtencommissie	3
Werkzaamheden	4
Klachten en evaluatie	6
Totaaloverzicht en termijnen	6
Soorten behandeling	7
Meest voorkomende klachtrubrieken en hun afdoeningen	7
Aanbevelingen	7
Adviezen niet overgenomen door Politiechef	8
Bijlage Klachtrubrieken	9

Voorwoord

Hierbij brengt de klachtencommissie Oost Nederland verslag uit over haar werkzaamheden en bevindingen over het jaar 2015.

Naast de inhoudelijke en feitelijke presentatie van aard, hoeveelheid en afhandeling van klachten wijst de commissie nog op het volgende.

Twee elementen zijn essentieel voor het functioneren van de onafhankelijke klachtencommissie: het horen van klager en beklaagde met als doel om het vertrouwen tussen de burger en de politie te herstellen en het geven van advies aan de politiechef.

Beide handelingen vinden (vaak) plaats na een langdurig voortraject, waarin klager al gesprekken heeft gevoerd met leidinggevenden en klachtbehandelaars, maar kennelijk onvoldoende genoegdoening heeft gekregen of ervaren.

De taak van de commissie is dan om goed te luisteren naar de argumenten van partijen, maar ook om een ultieme poging te doen partijen in gesprek te brengen met elkaar.

Dat vergt juridische, maar ook gedragskundige vaardigheden, die in de commissie verenigd moeten zijn. Het benoemingsbeleid is, in overleg met de korpsleiding, erop gericht om de balans tussen die vaardigheden ook in de nieuwe samenstelling van de beide kamers van de commissie te waarborgen.

Een tweede element is het geven van advies, dat goed onderbouwd en (juridisch) eenduidig dient te zijn, maar ook begrijpelijk voor klager en beklaagde.

De secretaris speelt daarbij een cruciale rol.

In het afgelopen jaar heeft de commissie te maken gehad met een grote wisseling in de bezetting van deze functie. Dat heeft tot gevolg gehad dat de kwaliteit van de advisering onder druk kwam en de inzet van de leden soms onevenredig groot is geweest.

Bovendien heeft dit ook geleid tot vertraging bij de afhandeling van klachten. De huidige secretaris besteedt veel zorg aan het wegwerken ervan. Inmiddels is de continuïteit op peil en zijn de achterstanden weggewerkt.

De commissie neemt daarnaast waar dat de aanwezigheid van klagers en beklaagden ter terechtzitting zeer veel aandacht vraagt van de secretaris. De verplichting van de politieorganisatie om beklaagden in de gelegenheid te stellen de zitting bij te wonen wordt niet altijd als zodanig beleefd. Het vermoeden bestaat dat dit wellicht te maken heeft met het langdurige reorganisatietraject, dat de spankracht van de politieorganisatie beïnvloedt. De commissie vraagt hier uitdrukkelijk aandacht voor.

In de afgelopen periode heeft meerdere malen overleg plaatsgevonden met de klachtbehandelaars. De commissie acht dit overleg van belang, omdat het inzicht geeft in elkaars werkwijze. Bovendien kunnen er afspraken gemaakt worden over de aard van de documenten, die de commissie ter zitting ter beschikking staan.

Dit jaar heeft een tweetal leden de commissie verlaten en er zullen op korte termijn nog enkele andere leden afscheid nemen.

Namens de klachtencommissie Oost Nederland,
de voorzitter

mr.drs. C. Boom

1. Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag van de politie eenheid Oost-Nederland. Deze 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. Als er een klacht over het handelen van de politie binnenkomt dan zal deze zo goed mogelijk worden opgepakt en worden afgehandeld.

Eind 2014 waren er nog 384 klachten niet behandeld. In 2015 heeft de eenheid Oost-Nederland 1381 klachten ontvangen, Bij elkaar zijn dit 1765 klachten. IN 2015 heeft de eenheid Oost-Nederland 1371 klachten in behandeling genomen. 947 klachten zijn in de 1^e fase afgehandeld en 40 klachten zijn door de klachtencommissie behandeld.

Belangrijke signalen om kwaliteit te verbeteren

De eenheid Oost-Nederland is een professionele organisatie die door haar taak midden in een maatschappij staat die volop in beweging is. Dit brengt met zich mee dat de politie zich voortdurend ontwikkelt. Het verkrijgen van interne en externe signalen over het politiewerk is daarbij van groot belang. In het klachtenproces zijn deze signalen van onmiskenbare waarde en hier wordt ook veel aandacht aan besteed. Deze signalen dragen bij aan de verbetering van onze professionaliteit. Op basis van de resultaten uit de onderzoeken en de behandeling van de klachten, heeft de klachtencommissie aanbevelingen gedaan. Met behulp van deze aanbevelingen zal de eenheid Oost-Nederland de kwaliteit van het politiewerk verder verbeteren.

Indeling

Bij de totstandkoming van dit jaarverslag is voor een deel gebruik gemaakt van gegevens, zoals die zijn vermeld in het jaarverslag van de stafafdeling Veiligheid integriteit en klachten (VIK). In de navolgende paragraaf wordt ingegaan op de samenstelling van de commissie in 2015 en het aantal zittingen van de commissie. In het tweede hoofdstuk worden de aantallen klachten en de wijze van afhandeling behandeld. In de eerst paragraaf wordt ingegaan op het totaaloverzicht aan klachten. De tweede paragraaf maakt het onderscheid inzichtelijk tussen de formele en informele fase van het klachtproces. De derde paragraaf gaat in op de meest voorkomende klachtrubrieken en de afdoening er van. In het derde hoofdstuk wordt ingegaan op een aantal opvallende zaken uit dit jaarverslag en zal een aantal aanbevelingen van de commissie worden opgenomen teneinde het klachtproces verder te ontwikkelen.

1.1. Leden klachtencommissie

De leden en voorzitters van de commissie worden met ingang van 23 januari 2015 benoemd, herbenoemd en ontslagen door de Minister. Voor deze klachtencommissie zijn een voorzitter en een vicevoorzitter van de klachtencommissie politie Oost-Nederland benoemd. De politiechef heeft conform artikel 3 lid 8 van de Regeling klachtbehandeling politie voorzien in het ambtelijk secretariaat. Naast de voorzitter en de vicevoorzitter zijn tien leden benoemd, die behoren tot de klachtencommissie politie Oost-Nederland 2015.

In artikel 3 van de Regeling klachtbehandeling politie is opgenomen dat de voorzitter, vicevoorzitter en de leden van de klachtencommissie op basis van een open sollicitatieprocedure worden benoemd door de Minister, op gezamenlijke aanbeveling van de regioburgemeester en de hoofdofficier van justitie. De regioburgemeester hoort voor de aanbeveling de burgemeesters van de gemeenten in het gebied waarin de regionale eenheid de politietaken uitvoert. De klachtencommissie en de politiechef adviseren de regioburgemeester en de hoofdofficier van justitie over de aanbeveling.

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.

In het verslagjaar 2015 was de samenstelling van de commissie als volgt:

FUNCTIE	DHR/MW	TITEL	VOORL	TUSSENVOEGSEL	NAAM	Achtergrond
voorz	dhr.	mr. drs.	C		Boom	Onderwijs
plv.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.	van	Silfhout	Vertrouwenspersoon Mediator
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

Het lidmaatschap van de leden mevrouw mr. I.C.E. Draisma en mevrouw C.J.M. van de Ven-Weijermans zijn respectievelijk geëindigd op 1 mei 2015 en 24 november 2015.

Ambtelijk secretaris: mevrouw mr. H.G.M. Poulus fungeerde tot en met eind april 2015 als ambtelijk secretaris.
mevrouw mr. R.A.D. Bruins fungeerde tot en met 5 augustus 2015 als ambtelijk secretaris.
mevrouw S. Tissingh-van Gent LLB fungeert sinds 5 augustus 2015 als ambtelijk secretaris.

1.2. Werkzaamheden

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;
- 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.

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 twee plaatsen hoorzittingen gehouden; dit zijn de locaties Arnhem en Deventer. Bij die hoorzittingen zijn drie leden van de commissie aanwezig; een fungerend voorzitter en twee leden. Ter ondersteuning van de commissie is de ambtelijk secretaris aanwezig.

Voor het nemen van een beslissing over de klacht, laat de politiechef zich adviseren door de klachtencommissie. 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. Afwijken van het advies dient gemotiveerd te worden. Zijn beoordeling van de klacht(onderdelen) kan luiden:

- gegrond;
- ongegrond;
- geen oordeel;
- niet-ontvankelijk

Het doel van de klachtencommissie is om zorg te dragen voor het herstel van vertrouwen tussen burger en politie.

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.

2. Klachten en evaluatie

In 2015 zijn er in totaal 1.381 klachten bij de politie Eenheid Oost-Nederland binnengekomen. Hiervan zijn er 394 niet in behandeling genomen. Er zijn 947 klachten in de intake en bemiddelingsfase afgehandeld. Uiteindelijk zijn er 40 klachten doorgestuurd naar de klachtencommissie en formeel afgehandeld. In 2015 zijn in deze formele fase in totaal 31 klachten in een zitting behandeld, waarvan 4 klachten voor district Twente, 11 klachten voor district IJsselland, 5 klachten voor district Gelderland Midden, 4 klachten voor Gelderland-Zuid en 7 klachten voor district Noord- en Oost-Gelderland.

2.1. Totaaloverzicht en termijnen

Totalen (fase 1)	aantal
Openstaand 31-12-2014	384
Ontvangen 2015	1.381
Totaal	1.765
Niet in behandeling genomen (geen klacht)	-394
In behandeling	1.371
Afgehandeld 1 ^e fase	-947
Afgehandeld 2 ^e fase	-40
Openstaand 31-12-2015	384

Totalen (fase 2)	aantal
Openstaand 31-12-2014	12
Ontvangen 2015	28
Ingetrokken	2
Niet in behandeling genomen	0
Afgehandeld intakefase	1
Afgehandeld bemiddelingsfase	0
Afgehandeld 2 ^e fase	31
Openstaand 31-12-2015	6

Openstaande klachten:

Het totaal aantal openstaande klachten op 31-12-2015 is 6 zaken, het gaat hierbij om klachten die in de 2^e fase afgehandeld moeten worden.

Ontvangen in 2015:

Het gaat hier om de nieuw ontvangen klachten in 2015, waarbij een onderscheid wordt gemaakt tussen klachten die worden afgedaan in de 1^e fase en klachten die doorgezonden worden ter behandeling door de klachtencommissie voor de 2^e fase. In 2015 zijn in totaal 40 formele klachten ontvangen, waarvan er 31 in 2015 zijn afgehandeld en 6 zullen worden afgehandeld in 2016. In 2015 zijn er 2 klachten ingetrokken.

Afgehandeld intakefase:

Onder 'afgehandeld in de intakefase' wordt verstaan dat een klacht niet-ontvankelijk is verklaard. Oorzaken hiervan kunnen bijvoorbeeld zijn dat sprake is van overschrijding van de termijn voor het indienen van een klacht of dat de klager onvoldoende belang heeft bij de behandeling van zijn klacht, of 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 manier plaatsvindt, is er in totaal 1 klacht niet-ontvankelijk verklaard in de 2^e fase.

Afgehandeld in 1^e fase:

In totaal zijn 947 klachten door bemiddeling in de 1^e fase naar tevredenheid van de klager afgehandeld. In 2014 zijn er 678 klachten in de 1^e fase naar tevredenheid afgehandeld.

Afgehandeld 2^e fase:

Zoals hierboven al weergegeven zijn er in het jaar 2015 in totaal 31 formele klachten afgehandeld.

Termijnen

Door registratie in verschillende systemen is er helaas geen duidelijkheid over de termijnen waarbinnen de klachten zijn afgehandeld.

2.2. Soorten behandeling

1 ^e fase: Aantal bemiddelingsgesprekken klager + beklagde/chef		1.381	
2 ^e fase: Aantal behandelde klachten	enkelvoudig	meervoudig	bemiddeling
	0	31	947

Bovenstaande tabel laat zien dat er in totaal 1.381 klachten zijn binnengekomen over de politie eenheid Oost-Nederland. Van deze klachten zijn 394 niet in behandeling genomen, dit is 28,5%. 68,5% van deze klachten werd via bemiddeling afgedaan. De overige 3% van de klachten werd afgedaan via de 2^e fase.

2.3. Meest voorkomende klachtrubrieken en hun afdoeningen

	hoofdrubriek	sub rubriek	Aantal klachtelementen		
			totaal	1 ^e fase	2 ^e fase
1	Politieoptreden	Onjuiste actie	230	215	15
2	Politieoptreden	Bejegening/ houding gedrag	330	316	14
3	Politieoptreden	Geen / onvoldoende actie	228	218	10
4	Dienstverlening en service	Informatieverstrekking	86	83	3
5	Geweld	Fysiek	73	70	3

2.4 Aanbevelingen

In 2015 heeft de klachtencommissie drie aanbevelingen in een advies uitgebracht aan de politiechef:

- 1) Naar aanleiding van een klacht over de onduidelijkheid van de klachtenbrochure is de aanbeveling gedaan de klachtenbrochure aan te passen omdat in deze brochure geen adres vermeld is waar het klachtenformulier naar toe gezonden kan worden.
Deze aanbeveling is niet overgenomen door de politiechef. Dit omdat het een landelijke folder betreft. Daarnaast kan een klager het klachtenformulier invullen en bij ieder willekeurig politiebureau inleveren of opsturen naar het adres dat op de website van de politie staat.
- 2) De tweede aanbeveling werd gedaan naar aanleiding van een klacht over een wijkagent die onbereikbaar was na een woninginbraak. Er is geadviseerd is om de communicatie tussen politie en burger te verbeteren onder andere door het inschakelen van de voicemail bij afwezigheid van de contactpersoon bij de politie.
- 3) De derde aanbeveling ging over de rechten van een ingesloten verdachte. In deze zaak is geadviseerd om de insluitingsfolder aan te passen met de toevoeging dat de verdachte het

recht heeft om een derde in kennis te laten stellen van zijn insluiting. Dit onder voorbehoud dat het informeren van een derde niet strijdig mag zijn met het belang van het strafrechtonderzoek. Naast deze aanpassing adviseert de commissie om de ingesloten verdachte actief te informeren over dit recht.

2.5 Adviezen niet overgenomen door Politiechef.

De politiechef heeft in 2015 één advies van de 31 adviezen niet overgenomen. De klachtencommissie had geadviseerd om de klachten van de klager gegrond te verklaren. De politiechef heeft uiteindelijk geoordeeld om de klachten ongegrond te verklaren.

De klachtencommissie is van oordeel dat de kofferbak van de auto niet gecontroleerd had mogen worden, omdat het Wetboek van Strafvordering hiertoe geen aanleiding geeft. Het oordeel van de politiechef in samenspraak met de Hoofd officier van Justitie is dat de politieambtenaren op grond van artikel 141 Wetboek van Strafvordering aangewezen waren als toezichthouder en als zodanig belast waren met het toezicht op de naleving van het bepaalde of krachtens de APV gemeente Deventer. De aanwijzing van het college B&W in relatie met het gestelde in artikel 2:44 APV Deventer (= het verbod om op een openbare plaats inbrekerswerktuigen te vervoeren of bij zich te hebben) en de bevoegdheid tot onderzoek van voertuigen op hun ladingen zoals vermeld in artikel 5:19 lid 1 Awb, geeft volgens de politiechef en de Hoofd officier van Justitie voldoende wettelijke basis om in bovengenoemd geval over te gaan tot controle van de kofferbak.

Bijlage 1

Klachtrubrieken

Rubriek	Informeel afgehandeld	Formeel afgehandeld				Totalen
		Gegronnd	On-gegrond	Geen oordeel	Niet ontvankelijk	
Geweld						
Fysiek			3			3
Handboeien			2		1	3
Wapenstok			1			1
Pepperspray						0
Diensthond						0
Vuurwapen						0
Subtotaal:			6		1	7
Bevoegdheden						
Vrijheidsbeneming			1			1
Binnentreden		1	1			2
Doorzoeken						0
Inbeslagneming					1	1
Fouilleren						0
Zaakwaarneming						0
Identificatie (conform WID)			1			1
Verhoor						0
Subtotaal:		1	3		1	5
Dienstverlening & Service						
Bereikbaarheid						0
Niet of te laat komen						0
Aangifte/klacht niet			3			3
Informatieverstrekking		1	1		1	3
Privacyschending		1				1
Persvoorlichting			1			1
Klachtbehandeling		1		2	2	5
Subtotaal:		3	5	2	3	13
Politieoptreden						
Geen/onvoldoende actie		1	8		1	10
Onjuiste actie		4	10		1	15
Arrestantenbehandeling			2			2
Discriminatie						0
Seksuele intimidatie						0
Bejegening/houding/gedrag		2	9	1	2	14
Afspraken niet nakomen			2			2
Naam/legitimatie			3			3
Verkeersgedrag		1				1
Vastleggen/verantwoorden		4	2			6
Deskundigheid			4			4
Objectiviteit					2	2
Subtotaal:		12	40	1	6	59
Totalen:		16	54	3	11	84