

1. Inleiding

Politiewet 2012

Op grond van de Politiewet 2012 is een onafhankelijke commissie belast met de behandeling van en advisering over klachten, tenzij na behandeling door de klachtbehandelaar in de eerste fase naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet gekomen is. 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 behandeling van klachten in die eerste fase. Dit is in de 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 eerste fase wordt afgedaan.

Is de klacht niet naar tevredenheid van de klager afgehandeld dan wordt de klacht door een onafhankelijke klachtencommissie behandeld in de tweede fase van de klachtbehandeling.

Relevante regelgeving

- Regeling klachtbehandeling politie (Staatscourant 2012 nr. 26850 24 december 2012) (Ministeriële regeling).
- Uitvoeringsregeling klachtbehandeling politie 2013 (Regeling van de Korpschef 2013)
- Regeling vergoedingen commissies politie 2013 (Regeling van de Korpschef 2013).
- Huishoudelijk Reglement van de voorzitters van de klachtencommissies van de eenheden, tevens Nationale klachtencommissie 2013.
- Regeling tot wijziging van de procedure voor de benoeming van de leden van de klachtencommissie, alsmede enkele technische wijzigingen 2014.

De klachtencommissie Midden-Nederland

De leden, voorzitter en plaatsvervangend voorzitter van deze Commissie zijn met ingang van 1 januari 2013 door de korpschef benoemd als lid van de Klachtencommissie van de Eenheid Midden-Nederland.

Met ingang van 1 december 2014 is bepaald dat de leden van de Commissie voortaan door de Minister van Veiligheid en Justitie, op voordracht van de regioburgemeester en de hoofdofficier van justitie, worden benoemd

Op 31 december 2016 zijn de voorzitter en drie leden afgezwaaid, omdat hun tweede termijn op dat moment was verstreken. Zij zijn inmiddels opgevolgd. Mevrouw mr. E.J. van Rijssen was al lid van de Klachtencommissie en is met ingang van 1 januari 2017 benoemd tot voorzitter.

Samenstelling

Bij de samenstelling van de commissie wordt in ieder geval zorggedragen 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 Commissie voor de Politieklachten Midden-Nederland bestond in het jaar 2017 uit de volgende leden:

REGIO	FUNCTIE	DHR/MW	TITEL	VOORL	TUSSENVOEGSEL	NAAM	Achtergrond
MDN	voorz.	mw.	mr.	E.J.	van	Rijssen	Rechterlijke macht
Fle/G&V	wnd.voorz.	dhr.	mr.	B.W.		Hopperus Buma	Rechterlijke macht + Koninklijke Marechaussee
MDN	lid	mw.	mr.	F.		Arichi	Ministerie + rechterlijke macht
Fle/G&V	lid	mw.		M.T.		Fraenk	Gemeente
MDN	lid	mw.	Drs.	M.C.E.		Heuvelmans	Gemeente
MDN	lid	Dhr.	Drs.	H.J.		Kolthof	Medisch specialist
MDN	lid	Dhr.	Mr.	P.J.G.	van	Osta	Rechterlijke macht
MDN	lid	Dhr.	Mr.	J.P.		Killian	Rechterlijke macht
MDN	lid	mw.	drs.	J.		Kooistra	Gemeente
	secretaris	dhr.	Mr.	P.	van	Schuijlenburg	Politie

2. Onafhankelijkheid

De leden van de klachtencommissie zijn onafhankelijk en functioneren zonder last of ruggenspraak (onpartijdig en naar eigen inzicht). De vaste voorzitter en haar waarnemer bewaken onder meer de onafhankelijkheid van de Commissie. De ambtelijk secretaris is geen lid van de Commissie.

Om de onafhankelijkheid van de Commissie nog meer te waarborgen zijn verder nog de volgende keuzes gemaakt.

- Leden hebben voldoende afstand tot de politie.
- Er nemen in beginsel drie leden deel aan de zitting.
- Leden die aan de zitting deelnemen kennen klager noch beklagde uit de persoonlijke levenssfeer.

3. Procedure

Het proces van klachtbehandeling begint met de eerste fase. De klachtbehandelaar neemt zo snel mogelijk contact op met de klager om de klacht te bespreken en beoordeelt en analyseert de klacht (**intake**).

Gesprekken met de bij een incident betrokken politiemedewerkers worden soms door klachtbehandelaars gevoerd, maar meestal door de chef van die politiemedewerkers. Die chefs zorgen dan ook voor de verslaglegging naar aanleiding van die gesprekken.

Deze gang van zaken kan ertoe leiden dat klachtafhandeling meer gaat leven binnen de politieteams. Leidinggevenden raken immers meer betrokken bij klachtafhandeling. Aangezien die leidinggevenden niet altijd tijd kunnen creëren voor het voeren van gesprekken met hun medewerkers en het opstellen van een rapportage, kan deze wijze van klachtafhandeling ook leiden tot overschrijding van de behandeltermijn.

De klachtbehandelaar of een chef van de betrokken politiemedewerker(s) probeert altijd eerst om te bemiddelen tussen klager en de betreffende politiemedewerker(s) (**bemiddeling**).

Als klager niet tevreden is over de bemiddeling of geen bemiddeling wil, wordt de klacht in de tweede fase behandeld. De klachtbehandelaar stelt met dit doel voor ogen een klachtrapport op voor de Commissie.

In deze fase worden door de Commissie tijdens een hoorzitting vragen aan zowel de klager als de betrokken politiemedewerkers gesteld. Zij worden – als regel - in elkaars aanwezigheid gehoord. Vervolgens wordt in raadkamer besloten hoe de klachtpunten zullen worden afgedaan in het uit te brengen advies van de Commissie. Het is uiteindelijk aan de politiechef om een oordeel te vellen over de klacht aan de hand van het door de Commissie opgestelde advies. De politiechef kan dat advies in haar beslissing al dan niet geheel of gedeeltelijk overnemen.

Tevens schenkt de Commissie 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. In dit verband kan de Commissie aanbevelingen doen aan de politiechef om tot verbetering van de dienstverlening aan burgers te komen.

De burgemeester van de gemeente waar de gedraging heeft plaatsgevonden, wordt in de tweede fase, nog voor de hoorzitting is gehouden, in kennis gesteld over de klacht en kan een zienswijze geven op de klacht. In 2017 is 40 keer een burgemeester in de gelegenheid gesteld een zienswijze op de klacht in te dienen. De Commissie ontving in slechts 4 zaken een zienswijze van de burgemeester. Vanwege de hoge werkdruk heeft de hoofdofficier van justitie in november 2014 al besloten om uitsluitend nog een zienswijze in te dienen, als sprake is van strafvorderlijke aspecten in de klacht. De secretaris van de Commissie selecteert sinds november 2014 uitsluitend dossiers waarin sprake is van een klacht met strafvorderlijke aspecten en stuurt deze naar de hoofdofficier. In 2017 heeft de hoofdofficier van justitie van het Parket Midden-Nederland 22 dossiers ontvangen. In alle 22 zaken heeft deze een zienswijze uitgebracht. De politiechef beslist uiteindelijk mede op basis van de bovengenoemde adviezen. Wanneer de politiechef afwijkt van een van deze adviezen moet zij motiveren waarom haar beslissing afwijkt.

De beslissing op de klachtpunten kan zijn:

Gegrond: klachtpunt is terecht.

Ongegrond: klachtpunt is onterecht.

Deels gegrond: een deel van het geformuleerde klachtpunt is gegrond, een ander deel ongegrond.

Geen oordeel: het is niet mogelijk om een beslissing te nemen op het klachtpunt.

Niet ontvankelijk: klachtpunt voldoet niet aan de wettelijke eisen.

Een enkele keer komt het voor dat een klachtpunt voor of tijdens de hoorzitting van de Commissie wordt ingetrokken.

4. Behandelde zaken door Commissie

- Aantal klachten behandeld
- Aantal zittingen
- Overzicht klachten en wettelijke termijn

District	Utrecht Stad	Utrecht Oost	Utrecht West	Gooi- en Vechtstreek	Flevoland	Totaal Midden-Nederland
Aantal behandelde klachten	4	9	8	4	12	37
Aantal zittingen						14

Bovendien zijn drie klachten binnengekomen over:

- DROS: 1 klacht
- VIK: 1 klacht
- FD: 1 klacht

Totaal: 40 klachten.

Termijnoverschrijding	Reden	Aantal totaal	Percentage
	Klager: 15 Politie intern: 19 Complexiteit: 6	40 (van 40)	100 %

Het komt vaak voor dat een klager niet aanwezig kan zijn op een datum waarop deze wordt uitgenodigd. Dan wordt de klager een tweede datum aangeboden. Die datum kan in de verre toekomst liggen, omdat de Commissie hoorzittingen houdt in Utrecht en Almere in de verhouding 2:1. De ervaring heeft geleerd dat klagers uit Utrecht niet naar Almere willen en omgekeerd. De klagers uit Gooi- en Vechtstreek worden wisselend in Almere en Utrecht gehoord.

Het komt eveneens voor dat betrokkenen niet allen kunnen verschijnen tijdens een hoorzitting, omdat andere (dienst)belangen hun aanwezigheid verhinderen. Zij worden dan apart gehoord door de voorzitter in aanwezigheid van de secretaris, of soms de meervoudige kamer met drie leden. In een dergelijke situatie dienen partijen in het bezit te worden gesteld van het verslag dat tijdens de hoorzittingen wordt opgemaakt. Dit uitwisselen van verslagen en de mogelijkheid daarop te reageren, resulteert in flinke vertragingen van de afhandeling van de klacht.

Slechts 45 van de 923 klachten die de Eenheid Midden-Nederland in 2017 in behandeling heeft genomen, bereikten de Commissie. Dat is 4,9 procent. Dit aantal is laag.

Van die 45 dossiers tellen er twee niet mee, omdat de adviezen op verzoek van VIK Amsterdam door de Klachtencommissie Midden-Nederland zijn opgesteld voor de politiechef Amsterdam.

Drie van de in 2017 aangeleverde adviezen zijn in de eerste week van januari 2018 afgehandeld door de politiechef. Derhalve zullen die drie zaken meetellen voor het jaarverslag 2018. Al met al bleven er 40 zaken over.

De klachten die de Commissie ontvangt zijn vaak bewerkelijk. Een langere behandeling van de 40 klachten - vanaf de datum van ontvangst van de klacht door de klachtenadministratie - dan 14 + 4 weken, is gelet op het vorenstaande niet onbegrijpelijk. In 2015 bedroeg de gemiddelde behandeltermijn van dossiers in de tweede fase vanaf de indiening van de klacht 43 weken. In 2016 was de behandeltermijn afgenomen naar 40 weken. In 2017 bedroeg de behandeltermijn 42 weken. Als een hoorzitting moet worden verdaagd, omdat klager, zijn gemachtigde, of de betrokken politiemedewerker niet present kan zijn, of een strafrechtelijk onderzoek in dezelfde zaak noopt tot aanhouding van de klachtbehandeling, of de eerstvolgende hoorzitting al is volgeboekt, wordt deze vertraging in de afhandeling momenteel niet verwerkt in het berekenen van de behandeltermijn. Als deze vertraging wel zou worden verrekend, zou de overschrijding daarvan minder zijn. Het wachten is op een registratiesysteem waarin deze informatie kan worden bijgehouden.

Aangezien door het sectorhoofd staf naar aanleiding van het jaarverslag 2016 aandacht is gevraagd voor het overschrijden van de behandeltermijn, heeft de Klachtencommissie uitgezocht in hoeveel procent van de gevallen het klachtdossier tijdig bij haar is aangeleverd vanuit de eerste fase van de klachtbehandeling. In 2017 werden slechts 5 dossiers van de 40 op tijd aangeleverd vanuit de eerste fase. Van de 35 te laat aangeleverde klachtdossiers, werden er 26 pas (ruimschoots) na 18 weken aan de Klachtencommissie overgedragen. Dit betekent dat de Klachtencommissie zich in 26 gevallen eerst over een klacht kon buigen, nadat haar behandeltermijn al was verstreken.

Wat hier ook van zij, de Klachtencommissie heeft geen enkele klacht ontvangen over de lange duur van de klachtbehandeling. Mogelijk begrijpen de klagers waarom de klachtbehandeling langer vergt dan in de wet- en regelgeving is voorgeschreven.

5. Adviezen

- Overzicht aantal klachtpunten
- Overzicht aantal gegrond/ongegrond/deels gegrond/niet ontvankelijk/geen oordeel/ingetrokken
- Overzicht aantal aanbevelingen
- Overzicht van aantal door de politiechef overgenomen adviezen of afwijking van adviezen

Overzicht aantal klachtpunten en beslissingen

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

Rubriek	Beslissing	Formele afdoening				Totalen
		Ge-grond	Onge-grond	Niet ont-vankelijk	Deels geground	
Geweld						
	Fysiek	3				3
	Handboeien	1	6			7
	Wapenstok					
	Pepperspray	2				2
	Diensthond					
	Vuurwapen					
	Subtotaal:	6	6			12
Bevoegdheden						
	Vrijheidsbeneming		3			3
	Binnentreden		3			3
	Doorzoeken					
	Inbeslagneming					
	Fouilleren					
	Zaakwaarneming					
	Identificatie (conform WID)		1			1
	Verhoor	1	6			7
	Subtotaal:	1	13			14
Dienstverlening & Service						
	Bereikbaarheid					
	Niet of te laat komen					
	Aangifte/klacht niet		1			1
	Informatieverstrekking	3	7			10
	Privacyschending					
	Persvoorlichting					
	Klachtbehandeling					
	Subtotaal:	3	8			11
Politieoptreden						
	Geen/onvoldoende actie		4			4
	Onjuiste actie	6	19		1	26
	Arrestantenbehandeling					
	Discriminatie	1	2			3
	Seksuele intimidatie					
	Bejegening/houding/gedrag	1	12		1	14
	Afspraken niet nakomen	1				1
	Naam/legitimatie	1	6		1	8
	Verkeersgedrag					
	Vastleggen/verantwoorden		2		1	3
	Deskundigheid		2			2
	Objectiviteit		1			1
	Subtotaal:	10	48		4	62
	Totalen:	20	75		4	99

Aanvullende informatie:

Aantal klachtpunten geen oordeel: 13. Ingetrokken ter zitting: 6. Bemiddeld ter zitting: 1.

Totaal aantal klachtpunten: 119

Percentage gegronde + deels gegronde klachten: 20 %.

Gemiddeld aantal klachtpunten per klachtdossier: 3.

Hoewel de klachtwet- en regelgeving de afdoening "deels geground" niet meer kent, is de praktijk weerbarstig gebleken. De Commissie heeft in 2017 in totaal 4 klachtpunten deels geground geacht.

Overzicht aanbevelingen van Klachtencommissie in 2017

- 1) Klaagster heeft onder andere geklaagd over het feit dat haar **minderjarige zoon** ten onrechte is **aangemeld bij** een “daderagent”. Haar zoon was immers nooit veroordeeld voor een strafbaar feit. De Commissie heeft **aanbevolen** om klaagster **excuses** aan te bieden voor het ten onrechte aan haar zoon koppelen van een “daderagent”. De eenheidsleiding heeft naar aanleiding hiervan excuses aangeboden.
- 2) Klagers hebben onder andere geklaagd over het feit dat een politieambtenaar één van hen heeft **gepepperd** op het moment dat hij met vier anderen in een auto zat. Derhalve zijn alle vijf de personen geraakt door de pepperspray. De Commissie heeft **aanbevolen** om klagers **excuses** aan te bieden voor het ten onrechte hebben aangewend van pepperspray. De eenheidsleiding heeft naar aanleiding hiervan excuses aangeboden.
- 3) Klaagster belde de politie om te melden dat een **horrorclown** met een bijl op straat liep. De politie ging ter plaatse. Een politieambtenaar adviseerde klaagster om haar waarneming zoveel mogelijk te verspreiden. Hij zou er voor zorgen dat de politie een melding over de clown zou maken op politieaccounts. Juist die dag bleek echter het beleid van de politie ten aanzien van het melden van berichten over clowns gewijzigd te zijn. De politie diende juist zo min mogelijk aandacht op sociale media aan deze figuren te geven om een “hype” te voorkomen. Om die reden plaatste de politie geen melding op twitter of Facebook. Nu officiële berichtgeving over de door klaagster waargenomen clown niet op sociale media verscheen, dachten sommige mensen dat klaagster het bestaan van de clown had verzonnen en mogelijk zelf die clown was. Klaagster ontving van hen boze berichten op social media. De Commissie heeft **aanbevolen** om klaagster **excuses** te maken voor het gegeven hebben van een onjuist advies aan klaagster en het niet nakomen van een toezegging. **De eenheidsleiding is contrair gegaan**, omdat zij van mening was dat de politieambtenaar terecht zijn toezegging niet is nagekomen gelet op het die dag gewijzigde beleid. Daarom heeft de eenheidsleiding de aanbevelingen slechts deels gevolgd. Zij heeft klaagster wel excuses aangeboden voor het onjuiste advies dat de politie aan haar heeft gegeven. Door de beleidswijziging juist die dag kon de politie haar toezegging om zelf op sociale media een bericht over de clown te “posten” niet gestand doen. Bovendien werd klaagster door de politie vrij spoedig over deze wijziging geïnformeerd.
- 4) Klager – behorend tot een minderheidsgroep – heeft geklaagd over de **inhoud** van een **mail** die een politieambtenaar naar ketenpartners van de politie heeft gestuurd. De inhoud van die mail was volgens klager **onjuist en grievend**. Klager heeft die mail ervaren als **discriminatie**. De Commissie heeft **aanbevolen** om klager **excuses** aan te bieden voor het onheuse taalgebruik van de betrokken politieambtenaar. De Commissie heeft tevens aanbevolen om een privacyspecialist van de politie contact op te laten nemen met de ambtgenoot van de betreffende gemeente om gezamenlijk het bewuste **convenant op privacyaspecten door te lichten en indien nodig aan te passen**. De eenheidsleiding heeft naar aanleiding hiervan excuses aangeboden aan klager. Het convenant is een landelijk geldig convenant. De betrokken politieambtenaar heeft gevraagd zijn handelen te laten beoordelen door het Openbaar Ministerie. Dat concludeerde dat de uitlatingen in de mail van klager niet werden opgevat als discriminatie in de zin van het Wetboek van Strafrecht.

- 5) Klager heeft getracht zich in een kleine ruimte van het leven te beroven. Klaagster en de gezamenlijke kinderen waren van die **suïcidepoging** getuige. Twee koppels politieambtenaren gingen ter plaatse. Zij betraden niet gelijktijdig de bewuste ruimte. Klager bleef in aanwezigheid van de politie proberen zijn leven te beëindigen. Twee van de politieambtenaren zagen geen andere oplossing dan het pepperen van klager, hoewel dat volgens de ambtsinstructie in die situatie niet geoorloofd was. Klager viel na het pepperen op een politieambtenaar en omklemde de hals van die medewerker. De politieambtenaar vreesde te stikken door de greep van klager. Uiteindelijk wist de medewerker zich aan de greep van klager te onttrekken. De bewuste politieambtenaar heeft aangifte tegen klager gedaan ter zake van poging moord/doodslag/zware mishandeling. Klager is meegenomen naar het politiebureau en is daar beoordeeld door een GGD-arts. De Commissie heeft de eenheidsleiding **aanbevolen** om deze casus op te nemen in de **lesstof** van het **IBT** en – als klager daar prijs op stelt – met hem in gesprek te gaan. Volgens de leiding van het IBT zitten diverse elementen van deze casus al in het lesprogramma, zoals: oefenen in werken in een kleine ruimte, innemen van een helicopterview, op zich nemen van een coördinerende taak en inzicht in het groepsoptreden, rekening houden met de reacties van burgers op de aanwending van een gewelddmiddel. Klagers zijn uitgenodigd voor een gesprek met de eenheidsleiding, maar hebben laten weten daar geen prijs op te stellen. Zij zullen hun klacht voorleggen aan de Nationale ombudsman. In deze zaak is de **eenheidsleiding contrair** gegaan aan het advies van de Klachtencommissie. De Commissie achtte het klachtpunt gericht tegen het pepperen gegrond, omdat het pepperen in deze situatie in strijd is met de Ambtsinstructie. De eenheidsleiding was van mening dat de politieambtenaren iets moesten doen om deze situatie tot een goed einde te brengen en zij voor de minst kwalijke optie hebben gekozen.
- 6) Klaagster had een **conflict** met een andere partij over het **gebruik** van een **bedrijfslogo** dat was gedownload via Vistaprint. Volgens de voorwaarden van Vistaprint kan en mag dit logo door diverse bedrijven worden besteld en gebruikt. Hoewel sprake was van een typisch **civielrechtelijk geschil**, wilde de betrokken politieambtenaar de tegenpartij van klaagster helpen door te **bemiddelen**. Hij vond de tegenpartij zielig nu die huilend op het politiebureau haar verhaal deed. De Commissie heeft **aanbevolen** om de tegenpartij van klaagster naar het **Juridisch Loket** of een **advocaat te verwijzen** als zij zich nogmaals tot de politie wendt over deze kwestie. De Commissie heeft de eenheidsleiding tevens aanbevolen om de betrokken politieambtenaar opdracht te geven geen contact meer met klaagster te zoeken. De Commissie heeft tenslotte de politiechef aanbevolen om klaagster **excuses** aan te bieden voor de schijn van partijdigheid die is ontstaan door de handelwijze van betrokkene. De eenheidsleiding heeft klaagster excuses aangeboden voor het ontstaan van een schijn van partijdigheid.
- 7) Een kind van klager was op dusdanige wijze op een station met een trein in contact gekomen dat het aan de opgelopen verwondingen was bezweken. Volgens omstanders was sprake van een **suïcidepoging**. Een politieambtenaar werd aan de familie gekoppeld als **familieagent**. Klager en zijn gezinsleden waren niet tevreden over het optreden van de familieagent. De Commissie heeft **aanbevolen** om klager excuses aan te bieden voor het feit dat de familieagent aan klager had gevraagd een **bedankbrief** op te stellen die hij kon aanwenden ter ondersteuning van het project familieagent. De Commissie adviseerde tevens om klager excuses aan te bieden voor het door de familieagent verstrekken van onjuiste informatie. De eenheidsleiding heeft klager excuses aangeboden.

- 8) Klager had 's nachts vermoed zijn auto half op een fietspad geparkeerd. Daarna was hij **in slaap gevallen**. Omstanders dachten dat sprake was van een **eenzijdige aanrijding en belden 112**. De hulpdiensten rukten uit. Al snel was duidelijk dat geen sprake was van een ongeval. Klager maakte echter een **verwarde indruk** op de politieambtenaren. Toen hij gas wilde geven toen er nog een brandweerman voor zijn auto stond, trok een politiemedewerker de sleutel uit de auto en klager uit de auto. Bij klager werden handboeien aangelegd. Klager liet weten **autisme** te hebben en zijn medicijnen nog niet ingenomen te hebben. Daarna werden de handboeien los gemaakt. De politieambtenaren hebben klager middels een mededeling **artikel 130 Wegenverkeerswet 1994 bij het CBR aangemeld**. Die mededeling heeft de politie vergezeld doen gaan van een **mutatie**. Er is gekozen voor de "**maatschappelijke klasse**": "verkeersongeval met uitsluitend materiële schade". De Commissie heeft **aanbevolen** om voortaan in soortgelijke gevallen te kiezen voor de rubricering: "verkeerszaken overig", omdat geen sprake was van schade. Er had immers geen botsing met de boom plaatsgevonden. Deze zaak is nabesproken binnen het bewuste team.
- 9) Klaagster heeft gesteld **schade** te hebben geleden door een zoektocht van de politie in haar tuin naar een persoon met een openstaande sanctie. Er zou door die actie schade zijn ontstaan aan een tuinhek en slot. Bovendien zouden twee tuinstoelen en een tafel uit haar tuin zijn verdwenen. De **schadecoördinator** zag geen aanleiding om de schade te vergoeden en deelde haar dat schriftelijk mee. Klaagster belde de bewuste schadecoördinator op en liet weten zich niet in zijn beslissing te kunnen vinden. De schadecoördinator moest toch bij de woning van klager in de buurt zijn en is toen een kijkje gaan nemen in haar tuin. Vervolgens heeft hij de **schadeclaim nogmaals afgewezen**. De Klachtencommissie heeft **aanbevolen** om een **rechtsmiddelenclausule** op te nemen onderaan een afwijzende beslissing. Als een schadecoördinator nogmaals naar een eerdere afwijzing kijkt, dient dat in de ogen van de Commissie een andere schadecoördinator te zijn dan de collega die aanvankelijk tot de afwijzing is gekomen. De eenheidsleiding heeft het voorstel van de Commissie voorgelegd aan de schadeafdeling van het PDC Zwolle. Daar wordt het schadebeleid bepaald. Besloten is om geen rechtsmiddelenclausule in afwijzingsbrieven op te nemen, omdat daar te veel juridische haken en ogen aan zouden zitten.
- 10) Klaagster werd al jaren **lastiggevallen door de meerderjarige zoon van haar buurvrouw**. Het was volgens klager zelfs tot een handgemeen gekomen. De buurman belaagde klager altijd buiten het bereik van stille en onafhankelijke getuigen, zodat de politie hem tot op heden niet heeft kunnen aanhouden en het OM hem niet heeft kunnen vervolgen. Dat neemt niet weg dat de buurman het leven voor klager zeer onaangenaam maakt. De Commissie heeft de eenheidsleiding **aanbevolen** om de leiding van een bepaald politiedistrict te verzoeken scherp te blijven letten op meldingen en aangiften die tegen de buurman binnenkomen bij de politie. Als er (stille) getuigen te vinden zijn, is het aan de politie om onderzoek te doen en een dossier aan te bieden aan het OM. Ook wordt aanbevolen om met de burgemeester van de betreffende gemeente te blijven kijken naar een mogelijkheid om de buurman in een GGZ-setting te krijgen (**inbewaringstelling**). De politie zal alert blijven met betrekking tot de bewuste buurman.
- 11) Klager werd door een politieambtenaar **herkend van beelden** van een insluiper. De politiemedewerker maakte een **proces-verbaal van herkenning** op. Daarin omschreef zij klager als: "vreemd, vies, onverzorgd en verward". Ook mouteerde zij dat "de woning vol lag met papier en rommel. Dit was afwijkend in vergelijking met de rest van de buurt en de bewoners waarmee zij had gesproken". De Commissie is van mening dat dergelijke kwalificaties niet ter zake doen voor het doel van het opgemaakte proces-verbaal en onnodig grievend zijn. Gelet hierop heeft de Commissie **aanbevolen** om klager **excuses** aan te bieden voor het op slordige wijze verwoorden van de bevindingen in het proces-verbaal van herkenning. De eenheidsleiding heeft klager excuses aangeboden.

- 12) Klager werd 's nachts uit zijn bed gebeld en gebonkt door drie politieambtenaren die dringend op zoek waren naar een bepaalde persoon. Zij konden de bewuste woning niet vinden en hadden daarom bij klager aangebeld. Hij legde uit waar zij de woning konden vinden. Betrokkenen boden op straat hun excuses aan voor de gang van zaken. De Commissie was van mening dat de politie de actie onvoldoende had voorbereid. De bewuste woning was namelijk makkelijk te vinden. Daarom heeft de Commissie aanbevolen om klager excuses aan te bieden voor het onvoldoende zorgvuldig voorbereiden van de actie. De eenheidsleiding heeft klager excuses aangeboden voor het verstoren van zijn privacy. De Klachtencommissie heeft tevens aanleiding gezien om klager te vragen excuses aan te bieden aan de politieambtenaren voor zijn taalgebruik dat diverse keren de grenzen van het betamelijke had overschreden.
- 13) De ex-vrouw van klager deed aangifte bij de politie ter zake van **smaad/laster tegen klager**. Een wijkagent kreeg de zaak toebedeeld en nodigde klager uit voor een verhoor. Klager diende een klacht in en ging niet naar het politiebureau. Hij werd dus niet verhoord. Acht maanden later vroeg klager aan de klachtbehandelaar wat er gebeurd was met de aangifte van zijn ex-vrouw. Die bleek door de bewuste wijkagent te zijn **opgelegd**. De wijkagent vond achteraf dat de zaak beter door **bemiddeling** had kunnen worden opgelost tussen klager en zijn ex-vrouw. Hoewel de Klachtencommissie de klachtpunten die klager had aangevoerd ongegrond heeft verklaard heeft zij aanbevolen om klager excuses aan te bieden voor het klager niet informeren over het opleggen van de zaak. Ook is aanbevolen om de aangeefster te berichten dat de politie geen aanknopingspunten heeft gevonden om een nader onderzoek in te stellen. De eenheidsleiding heeft inmiddels excuses aangeboden. De aangeefster heeft alsnog een brief met voornoemde strekking ontvangen.

Overzicht afwijkingen oordeel politiechef van advies

De eenheidsleiding heeft op 2 (bovengenoemde zaken 3 en 5) na alle adviezen van de Commissie gevolgd.

6. Constateringen

Aantal gedragingen 2017

Aantal gedragingen:	119 (uit 40 klachten)
Gegrond:	20 klachtonderdelen (16,8%)
Deels gegrond:	4 klachtonderdelen (3,4 %)
Ongegrond:	75 klachtonderdelen (63,0%)
Niet ontvankelijk:	0 klachtonderdelen (0 %)
Geen oordeel mogelijk:	13 klachtonderdelen (10,9%)
Ingetrokken ter zitting:	3 klachtonderdelen (5,0 %)
Bemiddeld ter zitting:	1 klachtonderdelen (0,8%)

Soort klachtonderdelen 2017

Er zijn vier hoofdgroepen klachtonderdelen: geweld, bevoegdheden, dienstverlening/service en **politieoptreden**. Laatstgenoemde hoofdgroep scoort evenals in 2016 het hoogste percentage klachtonderdelen.

Meeste klachtonderdelen in 2017

1 ^e Onjuiste actie :	26
2 ^e Bejegening/houding/gedrag:	14
3 ^e Informatieverstrekking:	10
4 ^e Naam/legitimatie:	8
5 ^e Handboeien :	7
Verhoor:	7

Nieuw in deze top 5 ten opzichte van 2016 zijn: verhoor en handboeien. Problemen rond geen/onvoldoende actie en deskundigheid zijn in 2017 uit de top 5 verdwenen.

7. Rapporten Nationale ombudsman in 2017 uitgebracht

De secretaris van de Klachtencommissie is tevens "contactpersoon Nationale ombudsman" en ontfermt zich derhalve ook over de derde fase van de klachtbehandeling. Als een klager niet tevreden is over het oordeel van de politiechef/het advies van de Commissie, kan deze een verzoek indienen bij de Nationale ombudsman. Laatstgenoemde vraagt dan het klachtdossier op bij de politie en kan vervolgens besluiten een onderzoek in te stellen. Dat onderzoek kan uitmonden in een interventie of een openbaar rapport. De Nationale ombudsman stelt dan vragen aan de politiechef. Deze vragen worden beantwoord door de secretaris.

De Nationale ombudsman heeft in 2017 diverse klachtdossiers bij de politie opgevraagd. Uiteindelijk heeft de Nationale ombudsman in 2017 in twee zaken die specifiek betrekking hadden op de eenheid Midden-Nederland een rapport uitgebracht en in één zaak een rapportbrief.

Rapport 2017/037

De politie Midden-Nederland werd benaderd door bureaus van verzoeker. Zij hadden hem al een tijd niet gezien. Zijn auto stond voor de deur. Er lag een flinke stapel post achter de voordeur. De politie heeft besloten om de **woning binnen te treden** om te achterhalen of klager misschien onwel was geworden in zijn woning en medische hulp nodig had.

Verzoeker werd niet in de woning aangetroffen. Hij bleek in het ziekenhuis te liggen na een heupoperatie. De Nationale ombudsman was van mening dat er voldoende feiten en omstandigheden waren om de beslissing tot binnentreden zonder toestemming van verzoeker te nemen. De klacht werd niet gegrond geacht.

Rapport 2017/071

Verzoekster werkte in een winkel. De eigenaar van de winkel heeft contact opgenomen met de politie, omdat zij haar medewerkster verdacht van **gerommel met geld uit de winkelkassa**. De politie arriveerde in de winkel en sprak met verzoekster. De politie zag aanleiding om verzoekster aan te houden en mee te nemen naar het politiebureau om de zaak daar uit te zoeken. Zij werd **in verzekering gesteld** en **overgebracht naar het cellencomplex** in Houten en werd in totaal drie dagen vastgehouden.

Verzoekster had haar klacht voorgelegd aan de Klachtencommissie. Die oordeelde niet bevoegd te zijn om zich uit te laten over de rechtmatigheid van de aanhouding en de inverzekeringstelling. De Klachtencommissie kwam tot dezelfde conclusie, nadat de Nationale ombudsman had gevraagd om nogmaals naar de zaak te kijken. Ook de politiechef was van mening dat zij niet bevoegd was om te oordelen over de rechtmatigheid van de aanhouding en inverzekeringstelling. Dat oordeel was voorbehouden aan de officier van justitie.

De Nationale ombudsman kwam tot de conclusie dat de klachten over de beslissing om verzoekster aan te houden en in verzekering te stellen, de duur van de inverzekeringstelling en het niet-ontvankelijk verklaren van de klacht over de rechtmatigheid van de aanhouding en inverzekeringstelling, alle gegrond zijn.

Rapportbrief

De hond van verzoekers is in contact gekomen met een andere hond en diens eigenares. De eigenares stelde dat zij en haar hond door de hond van verzoekers was gebeten en dat er eerder andere incidenten waren geweest met de hond van verzoekers.

Ten gevolge van dit incident heeft een hondengeleider van de politie Midden-Nederland een onderzoek ingesteld naar het gedrag van de hond van verzoekers. Het doel van dit onderzoek was het kunnen adviseren van de burgemeester van de woonplaats van verzoekers. Mogelijk was een aanlijn- of muilkorfgebod aangewezen.

De hondengeleider bracht een advies uit strekkend tot een aanlijngebod. De burgemeester heeft vervolgens besloten tot het uitvoeren van een dergelijk gebod. Verzoekers konden zich hier niet in vinden en hebben de bestuursrechtelijke procedure bij de gemeente doorlopen. Uiteindelijk heeft de bestuursrechter besloten dat het besluit van de burgemeester in stand kon blijven.

De Klachtencommissie van de politie Midden-Nederland oordeelde in 2016 dat de conclusie van de hondengeleider (aanlijngebod) niet logischerwijs volgde uit de bevindingen van zijn onderzoek.

De eenheidsleiding heeft verzoeker aangeboden een nieuw onderzoek naar de hond van klager uit te laten voeren door een andere hondengeleider en zijn bevindingen te laten toetsen door de chef van de hondengeleiders. Verzoekers gingen echter niet op die uitnodiging in. Zij wilden dat het oorspronkelijke advies (aanlijngebod) door de politie werd ingetrokken.

De Nationale ombudsman heeft geadviseerd om het Protocol bijtincidenten politie Midden-Nederland, uit 2015 aan te passen. Er zou meer aandacht moeten komen voor het door de politie opvragen van medische verklaringen over verwondingen, die door een bepaalde hond zouden zijn toegebracht.

Inmiddels heeft de politie het protocol aangepast in de door de Nationale ombudsman voorgestelde richting. De Nationale ombudsman heeft zijn onderzoek naar deze klacht vervolgens beëindigd.

8. Bijlage

Bijlage 1: toelichting klachtrubrieken

Bijlage 1

Hoofdrubriek Geweld	Klacht over gebruik van geweld of dreigen met geweld. Gebruik is niet subsidiair en/of niet proportioneel.
<i>Subrubrieken:</i>	<i>Voorbeelden van inhoud klacht:</i>
Fysiek	Slaan met hand of vuist of voorwerp (bijv. portofoon of maglite), 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).
Wapenstok	In deze situatie mocht de wapenstok niet gebruikt worden of is deze niet goed gebruikt (tegen het hoofd- of te hard geslagen).
Pepperspray	In deze situatie mocht geen pepperspray gebruikt worden of is de pepperspray niet juist toegepast (te korte afstand, te lang gepeperd of tegen groep gebruikt).
Diensthond	In deze situatie mocht geen diensthond worden ingezet of de diensthond is niet goed ingezet (heeft gebeten, voordat de beklagde was gewaarschuwd).
Vuurwapen	In deze situatie mocht geen vuurwapen gebruikt worden of is het vuurwapen niet correct gebruikt (er was geen aanleiding om te dreigen met het wapen of te schieten).
Hoofdrubriek Bevoegdheden	Klacht over ge(mis)bruik maken van bevoegdheden voor zaken die daar niet voor bedoeld zijn.
<i>Subrubrieken:</i>	<i>Voorbeelden van inhoud klacht:</i>
Vrijheidsbeneming	In deze situatie mocht de beklagde 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.
Doorzoeken	Het zonder toestemming van de bewoner doorzoeken van een woning dan wel zonder bevel doorzoeken van een woning.
Inbeslagneming	Het in beslag nemen van goederen van klager, terwijl de beklaagde hiervoor geen wettelijk bevoegdheid heeft; niet of te laat de goederen teruggeven.
Fouilleren	Het fouilleren van klager zonder dat beklaagde hiervoor wettelijk bevoegdheid was (er was geen grond aanwezig, waarop gefouilleerd mocht worden of de fouillering had plaats moeten vinden door een vrouwelijk politieambtenaar) of de beklaagde heeft de fouillering niet correct uitgevoerd.
Zaakwaarneming	Bij afwezigheid van de klager is de beklaagde als zaakwaarnemer opgetreden terwijl dat in de gegeven omstandigheid niet nodig was. Beklaagde heeft bijv. een kapot wc-raampje laten vernieuwen op de eerste verdieping van het huis van klager, terwijl deze niet aanwezig was.
Identificatie (conform W.I.D.)	Het vragen om een identificatiebewijs, terwijl daartoe in de gegeven omstandigheden geen aanleiding voor is.
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.
<i>Subrubrieken:</i>	<i>Voorbeelden van inhoud klacht:</i>
Bereikbaarheid	Gegevens internet kloppen niet; er wordt niet teruggebeld; van kastje naar muur gestuurd; centrale overbelast
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 (ook aangifte jegens politieambtenaar); te lange wachttijd (bijv. wel aangifte over twee weken) aangifte op afspraak; 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
Persvoorlichting	Verkeerde gegevens in krant; uitlatingen persvoorlichting; onbevoegd gebruik van foto's; SMS – alert.
Klachtbehandeling	Geen juiste procedure, niet tevreden over klachtbehandelaar, termijnoverschrijding.

Hoofdrubriek Politieoptreden	Klacht over gedragingen die de politieambtenaar individueel of de organisatie betreffen.
<i>Subrubrieken:</i>	<i>Voorbeelden van inhoud klacht:</i>
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).
Arrestantenbehandeling	Onvoldoende gehoor geven op bellen; geen insluitingsprotocol verstrekken; geen medicatie verstrekken; ouders van minderjarigen

	niet kennisgeven; accommodatieklachten; geen specifieke voeding.
Discriminatie	Op grond van huidskleur, geloofsovertuiging, leeftijd of geslacht iemand anders behandelen/benadelen.
Seksuele intimidatie	Vrouw- of manonvriendelijke opmerkingen maken; ongewenste intimiteiten.
Bejegening/houding/gedrag	Ongepast taalgebruik; tutoyeren; kauwgom kauwen; niet 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.
Vastleggen/verantwoorden	Niet of onvolledig muteren.
Deskundigheid	Ondeskundig optreden (niet op de hoogte van de juiste wetgeving)
Objectiviteit	Partijdig optreden (bijv. bij een burengeschil).