



JAARVERSLAG KLACHTENCOMMISSIE 2017

Redactie: S. Tissingh-van Gent
Zwolle, januari 2018

Inhoudsopgave

| | |
|--|----|
| Inhoudsopgave | 1 |
| Voorwoord | 2 |
| Inleiding | 3 |
| Leden klachtencommissie | 4 |
| Werkzaamheden | 4 |
| Klachten en evaluatie | 6 |
| Meest voorkomende klachtrubrieken en afdoeningen | 8 |
| Aanbevelingen | 9 |
| Bijlage Klachtrubrieken | 10 |

Voorwoord

Hierbij wordt u aangeboden het jaarverslag van de politiekklachtencommissie Oost-Nederland. Anders dan voorgaande jaren, wordt in dit verslag niet meer ingegaan op de behandeling van het aantal klachten in de eerste fase.

In het verslag treft u informatie aan over het aantal door de klachtencommissie behandelde klachten, de uitgebrachte adviezen en, in voorkomend geval, de gegeven aanbevelingen. Met het doen van aanbevelingen verwacht de klachtencommissie een bescheiden bijdrage te leveren aan de kwaliteit van het politiewerk.

Bij het behandelen van een klacht in een hoorzitting is uitgangspunt dat de hoorcommissie 'breed' is samengesteld. Beoogd wordt om naast juridische kennis, ook vaardigheden op het gebied van gespreksvoering en bemiddeling optimaal in de hoorcommissie aanwezig te hebben. In een hoorzitting staan twee lijnen centraal: vaststellen wat er feitelijk is gebeurd en herstel van het geschonden vertrouwen.

In de behandelde klachten scoren de rubrieken 'onjuiste actie' en 'bejegening / communicatie' relatief hoog. Aan meerdere klachten ligt het gebrek aan communicatie en uitleg ten grondslag.

Het aantal door de klachtencommissie behandelde klachten fluctueert nogal. Over de jaren 2014 tot en met 2017 heeft de klachtencommissie gemiddeld 30 klachten behandeld. In het verslagjaar 2017 zijn het er 19 geweest. Een eenduidige verklaring is daarvoor niet te geven.

In het verslagjaar heeft met name de ambtelijk secretaris gefungeerd, enerzijds als aanspreekpunt voor de politieklachtbehandelaars en anderzijds als bewaker van de doorlooptijden. Geconstateerd kan worden dat, ondanks de inspanningen van de ambtelijk secretaris, meerdere klachten een onwenselijk lange doorlooptijd hebben gekend, omdat deze in de eerste fase een te lange behandeltime kenden.

Namens de klachtencommissie Oost-Nederland,

mr. H.J. Deuring
voorzitter

Inleiding

Algemeen

Voor u ligt het jaarverslag van de klachtencommissie politie eenheid Oost-Nederland. Deze eenheid bestaat uit de 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 burgers. Als er een klacht over het handelen van de politie binnenkomt, wordt deze zo goed mogelijk opgepakt en afgehandeld.

De klachtbehandeling binnen de politie kent twee fases. De 1^e fase is de behandeling van de klacht binnen de politie door het inzetten van (politie)klachtbehandelaars. Indien hier voor klager geen bevredigende oplossing wordt gevonden, wordt de klacht naar de 2^e fase geleid. De 2^e fase van de klachtbehandeling bestaat uit een hoorzitting bij een onafhankelijke klachtencommissie. Naar aanleiding van het klachtdossier en de hoorzitting brengt de klachtencommissie een advies over de gedane klachten aan de politiechef uit.

Indeling van het jaarverslag

Voor de inhoud van dit jaarverslag is slechts gekeken naar de 2^e fase van de klachtbehandeling. Onder punt 1. wordt ingegaan op de samenstelling van de commissie in 2017 en haar werkzaamheden.

Onder punt 2. is het aantal binnengekomen klachten opgenomen, de afdoening per klachtonderdeel en een indeling naar klachtrubriek.

Onder punt 3. worden de door de commissie gedane aanbevelingen uiteengezet.

In de bijlage is een overzicht opgenomen van de gegeven adviezen van de klachtencommissie per klachtrubriek.

1.1. Leden klachtencommissie

In het verslagjaar 2017 was de samenstelling van de commissie als volgt:

| FUNCTIE | DHR/MW | TITEL | VOORL | TUSSENVÖEGSEL | NAAM | Achtergrond |
|-------------|--------|-------------|--------|---------------|------------------|----------------------------------|
| voorzitter | Dhr. | mr. | H.J. | | Deuring | Rechterlijke macht |
| plv.vzitter | Dhr. | mr. | W.L. | | Zielhuis | Openbaar bestuur |
| lid | Mevr. | mr. | J.C.M. | | Elderman | Mediator |
| lid | Mevr. | mr. drs. | V.M.L. | | Sebel | Jurist |
| lid | Dhr. | mr. | R.S. | | Teekens | Voormalig strafrechtadvocaat |
| lid | Dhr. | ing. | L.G. | | Hinnen | Openbaar bestuur |
| lid | Dhr. | | J.J. | | Hoogendoorn | Voormalig politiechef |
| lid | Mevr. | mr. | H.P. | van | Silfhout | Extern vertrouwenspersoon |
| lid | Mevr. | mr. | A.N. | | Klazinga | Voormalig advocaat/mediator |
| lid | Mevr. | mr. | S.C.M. | | Wouda-van Velzen | Advocaat |
| lid | Dhr. | drs. | W.E. | | Mintjes | Psycholoog/ organisatie adviseur |

Per 1 december 2017 is de 2^{de} benoemingstermijn van de heer ing. L.G. Hinnen beëindigd.

1.2. Werkzaamheden

De leden van de klachtencommissie zijn onafhankelijk en functioneren binnen de commissie onpartijdig en onafhankelijk. De voorzitter en zijn plaatsvervanger bewaken onder meer de onafhankelijkheid van de commissie.

De ambtelijk secretaris draagt onder meer zorg voor de verslaglegging van de hoorzittingen en schrijft concept-adviezen.

Om de onafhankelijkheid van de commissie optimaal te waarborgen, zijn nog de volgende keuzes gemaakt:

- de hoorzittingen worden niet in een politiebureau gehouden;
- leden hebben voldoende afstand tot de politie;
- leden die aan de hoorzitting deelnemen, kennen klager noch betrokken medewerker uit de persoonlijke levenssfeer.

De commissie organiseert een hoorzitting naar aanleiding van de klacht om tot een advies te komen, tenzij uit de stukken blijkt dat een klacht niet-ontvankelijk of kennelijk ongegrond is.

Betrokkenen ontvangen een schriftelijke uitnodiging voor de hoorzitting. Zo worden klager en betrokken medewerker(s) 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 hoorzitting.

Gezien de omvang van het werkgebied worden te Deventer en Ede hoorzittingen gehouden. Bij die hoorzittingen zijn een voorzitter en twee leden van de commissie aanwezig. Ter ondersteuning van de commissie is tevens de ambtelijk secretaris aanwezig.

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

De politiechef kan dat advies in zijn beslissing al dan niet geheel of gedeeltelijk overnemen. Zijn beoordeling van de klacht(onderdelen) kan luiden:

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

In het verslagjaar 2017 heeft de politiechef in alle door de commissie behandelde zaken de gegeven adviezen overgenomen.

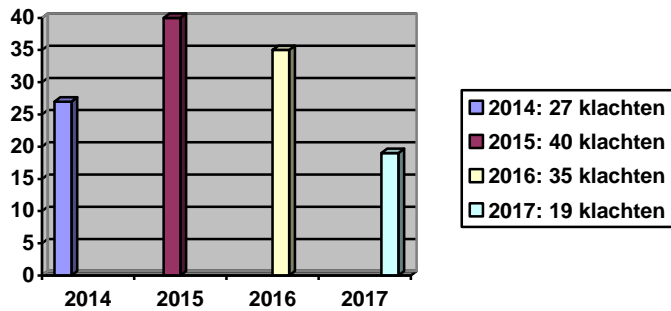
Het doel van de klachtbehandeling is, naast advisering van de politiechef, het zorgdragen van het herstel van vertrouwen tussen burger en politie.

Tevens schenkt de commissie aandacht aan de vraag in hoeverre bepaalde klachten wijzen op structurele tekortkomingen in het functioneren van de politie binnen de eenheid en aan de mogelijke maatregelen om deze tekortkomingen op te heffen.

2. Klachten en evaluatie

In 2017 zijn in de 2^e fase van de klachtbehandeling in totaal 17 klachten in een hoorzitting behandeld. Twee van deze klachten waren klachten die in Noord-Nederland waren ingediend. Om pragmatische reden heeft Noord-Nederland het verzoek aan Oost-Nederland gedaan om deze klachten te behandelen. Daar is mee ingestemd.

2.1. Totaaloverzicht en termijnen



In bovenstaande tabel is te zien hoeveel klachten er in de afgelopen jaren in de 2^e fase van de klachtbehandeling zijn behandeld. Er is in 2017 een sterke daling te zien. Hier is geen duidelijke verklaring voor te geven.

Onderstaande tabel geeft een overzicht van het aantal klachtdossiers die zijn ontvangen in de 2^e fase van de klachtbehandeling en op welke manier deze zijn behandeld.

| Totalen | aantal |
|---|---------------|
| Openstaand 31-12-2016 | 2 |
| Ontvangen 2017 | 26 |
| Ingetrokken | 4 |
| Niet in behandeling genomen (niet-ontvankelijk) | 1 |
| Afgehandeld bemiddelingsfase tijdens de hoorzitting | 2 |
| Afgehandeld 2 ^e fase | 17 |
| Openstaand 31-12-2017 | 4 |

Openstaande klachten 31-12-2016

Op 31 december 2016 waren er nog 2 openstaande klachten. 1 klacht is behandeld op een hoorzitting en 1 klager heeft zijn klacht ingetrokken, waardoor deze klacht uiteindelijk niet is behandeld op een hoorzitting.

Ontvangen in 2017

In 2017 zijn in totaal 26 nieuwe klachten ter afdoening aan de klachtencommissie aangeboden.

Ingetrokken klachten

In totaal zijn 4 klachten in de 2^e fase van de klachtbehandeling alsnog ingetrokken.

Niet in behandeling genomen (niet-ontvankelijk)

1 klacht is niet in behandeling genomen door de klachtencommissie. De klachten van klager over de gedragingen van de betrokken medewerkers waren niet tegen hen gericht maar tegen een ander. Volgens de Uitvoeringsregeling klachtbehandeling politie 2013 hoeven deze klachten niet in behandeling te worden genomen.

Afgehandeld in bemiddeling 2^{de} fase

In de 2^e fase van de klachtbehandeling zijn 2 klachten door de klachtencommissie tijdens een hoorzitting in bemiddeling opgelost. Dit houdt in dat de klachtencommissie geen advies aan de politiechef heeft gegeven over deze klachten. Er is 'slechts' een afdoeningsbrief vanuit de klachtencommissie naar de politiechef en klager(s) en betrokken medewerkers(s) gegaan.

Afgehandeld 2^e fase

Van de in totaal 28 klachten zijn er 17 door middel van een advies aan de politiechef afgehandeld in 2017.

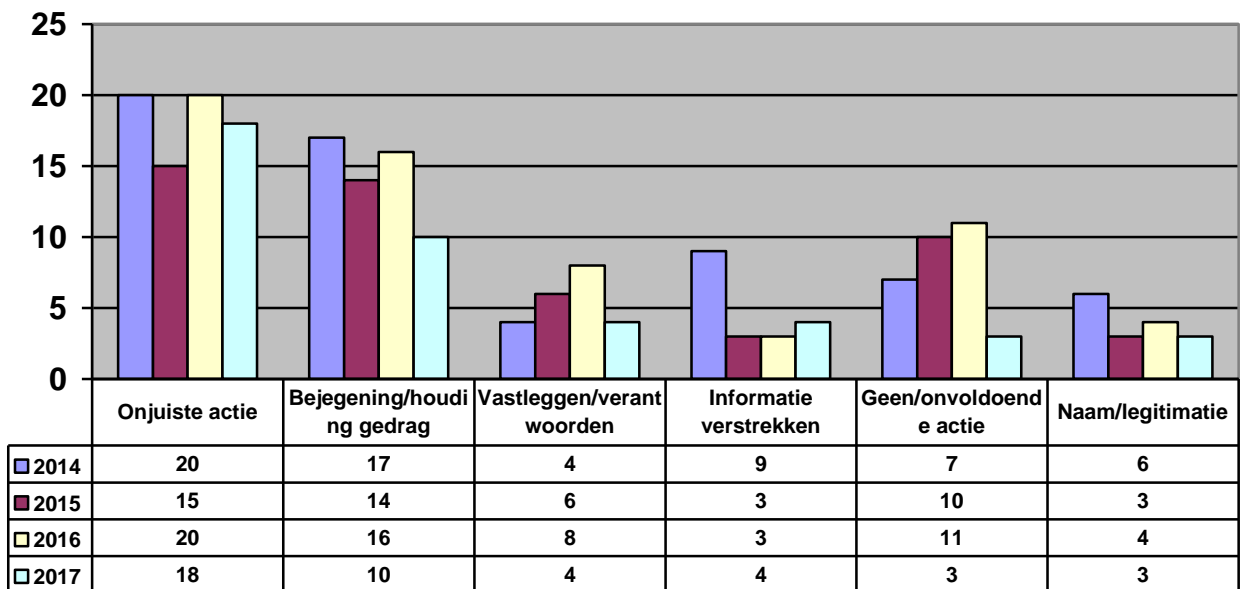
Openstaand 31-12-2017

Er zijn nog 4 openstaande klachten op 31-12-2017. Al deze klachten zijn medio december 2017 bij de klachtencommissie binnengekomen en staan voor januari 2018 gepland om op een hoorzitting behandeld te worden.

2.2. Meest voorkomende klachtrubrieken en afdoeningen

In de 2^e fase van de klachtbehandeling wordt bijgehouden waarop de meeste klachten betrekking hebben. In de onderstaande tabel ziet u een top 6 waarover het meest is geklaagd.

| | hoofdrubriek | sub rubriek | Aantal klachtelementen |
|---|-----------------|-------------------------------|------------------------|
| | | | 2 ^e fase |
| 1 | Politieoptreden | Onjuiste actie | 18 |
| 2 | Politieoptreden | Bejegening / houding / gedrag | 10 |
| 3 | Politieoptreden | Vastleggen / verantwoorden | 4 |
| 4 | Dienstverlening | Informatie verstrekken | 4 |
| 5 | Politieoptreden | Geen / onvoldoende actie | 3 |
| 6 | Politieoptreden | Naam / legitimatie | 3 |



In bovenstaande tabel ziet u de top 6 van klachtelementen in 2017 afgezet tegen de voorgaande jaren. Wat opvalt is dat alle klachtelementen zijn gedaald, behalve het klachtelement 'informatie verstrekken'; deze is licht gestegen.

De daling kan te maken hebben met het feit dat er minder klachten zijn behandeld in 2017 ten opzichte van voorgaande jaren.

3. Aanbevelingen

In 2017 heeft de klachtencommissie 5 aanbevelingen uitgebracht aan de politiechef, te weten:

- 1) De commissie beveelt de politieorganisatie aan om ieder advies deugdelijk te motiveren. Deze aanbeveling komt voort uit het feit dat er tijdens de hoorzitting door de betrokken medewerkers werd gesteld, dat een advies op grond van een verzoek tot strafonderbreking normaliter niet gemotiveerd wordt onderbouwd.
- 2) Het is de commissie bij 4 klachten gebleken dat deze een erg lange doorlooptijd hadden. De commissie heeft iedere klacht met lange doorlooptijd onder de aandacht gebracht bij de politiechef en gevraagd om hier in de toekomst toezicht op te houden.
- 3) De commissie heeft de politiechef een aanbeveling gedaan over de toonzetting van de te verzenden brieven vanuit de politie naar klagers toe. Het is de commissie gebleken dat deze brieven soms niet uitnodigend zijn, maar directief. De commissie heeft aanbevolen om brieven positief en open te formuleren, zodat klager het gevoel krijgt dat hij/zij wordt uitgenodigd tot een gesprek, maar ook vrij is al dan niet op de uitnodiging in te gaan. Daarbij moeten argumenten en aarzelingen van klagers altijd serieus genomen worden. De politiechef heeft deze aanbeveling ter harte genomen en aangegeven in voorkomende gevallen een meer uitnodigende/empathische tekst te gebruiken.
- 4) Het is de commissie in 1 klacht gebleken dat het klachtdossier te weinig informatie bevatte over de klacht van klager. Hierdoor moest de commissie veel verduidelijkingsvragen stellen, waardoor klager het gevoel kreeg dat de klachtencommissie niet onafhankelijk was en hierdoor de hoorzitting vroegtijdig wilde verlaten. De commissie heeft de politiechef geadviseerd om een compleet klachtdossier aan te leveren met hierin alle relevante informatie om dit soort situaties te voorkomen.
- 5) De klachtencommissie heeft de politieorganisatie geadviseerd dat indien er een zorgmelding wordt opgemaakt en informatie door de betrokken medewerker wordt gedeeld met andere hulpverleningsinstanties, zij te allen tijde de informatie die hij/zij hierin verwerkt moet controleren op juistheid. Indien verkeerde informatie bij hulpverleningsinstanties terecht komt, is het erg moeilijk om deze weer ongedaan gemaakt te krijgen. Daarbij heeft de klachtencommissie geadviseerd dat een betrokkene altijd geïnformeerd moet worden over het opmaken van een zorgmelding.

Bijlage

Klachtrubrieken

| Rubriek | | 2 ^e fase | | | | Totalen |
|--------------------------------------|-----------------------------|---------------------|------------|--------------|-------------------|-----------|
| | | Gegronnd | 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 | | | | | |
| | Inbeslagneming | | | 1 | | 1 |
| | Fouilleren | | | | | |
| | Zaakwaarneming | | | 1 | | 1 |
| | Identificatie (conform WID) | | | | | |
| | Verhoor | | | | | |
| | Subtotaal: | | 3 | 2 | | 5 |
| Dienstverlening & Service | | | | | | |
| | Bereikbaarheid | | | | | |
| | Niet of te laat komen | 1 | 1 | | | 2 |
| | Aangifte/klacht niet | 2 | | | | 2 |
| | Informatieverstrekking | 2 | 1 | 1 | | 4 |
| | Privacyschending | | | | | |
| | Persvoorlichting | | | | | |
| | Klachtbehandeling | | 1 | | | 1 |
| | Subtotaal: | 5 | 3 | 1 | | 9 |
| Politieoptreden | | | | | | |
| | Geen/onvoldoende actie | | 2 | | 1 | 3 |
| | Onjuiste actie | 1 | 13 | 3 | 1 | 18 |
| | Arrestantenbehandeling | | | | | |
| | Discriminatie | | | | | |
| | Seksuele intimidatie | | | | | |
| | Bejegening/houding/gedrag | 3 | 5 | 2 | | 10 |
| | Afspraken niet nakomen | | | | | |
| | Naam/legitimatie | | 3 | | | 3 |
| | Verkeersgedrag | | | 1 | | 1 |
| | Vastleggen/verantwoorden | 1 | 2 | 1 | | 4 |
| | Deskundigheid | | 1 | | | 1 |
| | Objectiviteit | | 2 | | | 2 |
| | Subtotaal: | 5 | 28 | 7 | 2 | 42 |
| | Totalen: | 10 | 37 | 10 | 2 | 59 |

