



JAARVERSLAG 2017

ONAFHANKELIJKE KLACHTENCOMMISSIE POLITIE EENHEID DEN HAAG

Voorwoord

Ook 2017 vertoonde een dalende tendens in het aantal klachten dat bij de commissie binnenkwam. Het lijkt er dan ook op dat de politie er vaker in slaagt het vertrouwen van de burger in de eerste fase van de klachtbehandeling te herstellen. Dat is een verheugende ontwikkeling, die zeker ook in de hand wordt gewerkt door de grote verbeteringen die de afgelopen jaren in de behandeling van klachten in de eerste fase zijn opgetreden.

Anderzijds merkt de klachtencommissie ook dat het gemiddelde gehalte van de klachten zwaarder is dan voorheen. Voor een deel ligt dit aan de persoon van de klager. Zo krijgt de commissie vaker te maken met een klager die – al dan niet terecht – als “verward persoon” is aangemerkt. Voor een deel ligt het zwaardere gehalte van de zaken aan de complexiteit van de situaties waarin politie en burger met elkaar worden geconfronteerd. Zo krijgt de commissie ook met klachten van bepaalde groepen klagers te maken, waarbij meer algemene of principiële punten aan de orde worden gesteld.

Uit dit jaarverslag blijkt dat de terugkoppeling van de adviezen van de commissie (en de daarop volgende beslissingen van de politiechef) nogal eens achterwege blijft. De commissie betreurt dat, omdat de collega's van de bij de klachten betrokken politieambtenaren dan niet leren van eventuele fouten die zijn gemaakt. Het gevolg is dat klachten zich herhalen. De commissie merkt ook dat politieambtenaren de klachtbehandeling lang niet altijd voldoende serieus opvatten. Dit uit zich bijvoorbeeld in een verkeerde houding ter zitting of zelfs het zonder afmelding niet komen opdagen. De commissie legt dit geregeld aan de politieleiding voor.

De commissie kan zich weer in een vernieuwing van haar samenstelling verheugen. Wel is besloten de omvang van de commissie gezien de vermindering van het aanbod van klachten terug te brengen. Had zij voorheen zelfs tien leden, voor de komende tijd verwacht zij het met zeven leden te kunnen doen.

Mr. W.F. Korthals Altes
voorzitter

1. Inleiding

1.1. Leden

Voorzitter	: de heer mr. W.F. Korthals Altes, rechter
Vicevoorzitter	: de heer mr. C. Krijger, advocaat en plv. rechter
Lid	: de heer W.A.M. Collignon, voormalig politiecommissaris
Lid	: de heer mr. R.B. Gelens, directeur ROC Midden Nederland Zorg & Welzijn
Lid	: mevrouw mr. drs. M.M. de Jonge, jurist en psycholoog
Lid	: mevrouw G.W. Lachmon, bedrijfsanalist
Lid	: mevrouw mr. drs. V.M.L. Sebel, medewerker wetenschappelijk bureau Hoge Raad en secretaris Adviescommissie afgesloten strafzaken
Lid	: mevrouw A.M. Noordermeer-Krommendam, projectleider sociaal domein

1.2. Werkzaamheden

De commissie heeft in 2017 tweemaal plenair vergaderd.

In 2017 zijn 61 klachtdossiers voor behandeling in de tweede fase aan het secretariaat van de commissie overhandigd. In 2017 zijn 68 zaken op hoorzitting geweest. De 19 zaken van Popescu Advocaten zijn administratief, dus zonder hoorzitting afgehandeld. De commissie had zitting volgens een vastgesteld rooster in wisselende samenstelling.

De commissie heeft in 2017 85 adviezen aan de politiechef uitgebracht. In dit laatste aantal zitten ook klachten verwerkt die in 2016 zijn ingediend, zoals Popescu Advocaten en VDijk Advocatuur, maar nog niet in dat jaar zijn afgehandeld.

De politiechef is in 2017 geen enkele keer afgeweken van het door de commissie uitgebrachte advies.

1.3. Cijfermatig overzicht

Totalen dossiers	aantal
Openstaande dossiers 31-12-2016	48
Ontvangen dossiers 2017	61
W.v. niet in behandeling genomen / opgeschort	8
Afgehandeld tweede fase	85
Openstaand 31-12-2017	16
W.v. opgeschort	4

- Niet in behandeling betekent dat een klager afziet van verdere behandeling in de tweede fase. Behandeling wordt opgeschort als sprake is van een nog lopende rechtszaak.

	Aantallen
Gemeenten met twee of meer klachten	
Den Haag	32
Zoetermeer	11
Leiden	4
Gouda	2
Pijnacker-Nootdorp	2
Alphen aan den Rijn	2

Vergelijking 2015-2017 Cijfermatig	2015		2016		2017	
Aantal klachten	101		92		61	
Aantal klachten afgehandeld	32		114		85	
Aantal klachten nog niet afgehandeld	69		48		16	
Aantal klachtelelementen gegrond	59	25%	77	27%	30	27%
Aantal klachtelelementen niet gegrond	136	58%	155	55%	74	66%
Aantal klachtelelementen geen oordeel	29	12%	37	13%	8	7%
Aantal klachtelelementen niet ontvankelijk /niet bevoegd	10	4%	13	5%	0	0%
Aantal klachtelelementen nog niet afgehandeld					4	
Aantal klachtelelementen afgehandeld	234		282		116	
Aantal klachtelelementen waarbij oordeel commissie en sectorhoofd overeenkomen	56%		58%		68%	

- het aantal klachten is berekend vanaf 1 januari van ieder boekjaar

1.4. Meest voorkomende klachtelelementen afgehandeld in 2017

In afwijking van 2015/2016 is er een andere volgorde wat de meest voorkomende klachtelelementen betreft. De oorzaak hiervan is dat een flink aantal ingediende soortgelijke klachten (zaak Popescu / VDijk) betrekking had op de klachtelelementen: Gebruik handboeien en Onjuiste actie. De volgorde bij de klachtelelementen is daardoor dit jaar: Onjuiste actie (16), Gebruik handboeien (13), Bejegening (10), Vrijheidsbeneming (8) en Fysiek geweld (5). In 2015/2016 was de volgorde: Bejegening (57), Onjuiste actie (39), Vrijheidsbeneming (25), Fysiek geweld (23) en Opnemen aangifte/klacht (13).

1.5. Afhandelingstermijnen in 2017

In 2017 is de behandeltermijn van het moment van binnenkomst van het dossier bij het secretariaat van de klachtencommissie tot en met het uitbrengen van het advies aan het hoofd Operatiën gemiddeld zeven weken. Hoewel een verbetering heeft plaatsgevonden bij de eerste fase van de klachtafhandeling, blijft de termijn van afhandeling van een klacht in de eerste fase een constante zorg van de commissie. Door de stijging van het aantal vaste klachtbehandelaars in de eerste fase zouden, aldus de coördinator klachten, de behandeltermijnen in de eerste fase korter moeten kunnen worden.

2. Klachtbehandeling in de eenheid Den Haag

De dalende tendens van klachten die worden aangeboden ter behandeling in de tweede fase (de commissie), heeft zich in 2017 voortgezet.

De commissie constateert dat de kwaliteit van de haar aangeleverde klachtdossiers, samengesteld tijdens de eerste fase, is verbeterd. De eenheid heeft de ingezette verbetering voortvarend doorgezet. Zowel de inrichting van het klachtproces in eerste aanleg als externe scholing en interne begeleiding van klachtbehandelaars werpen hun vruchten af.

Het blijkt de commissie dat met grote regelmaat het bemiddelingsgesprek tijdens de klachtbehandeling in de eerste fase achterwege blijft. Het lijkt erop dat, wanneer standpunten in een klachtonderzoek tegenover elkaar staan, de klachtbehandelaar geneigd is geen bemiddelingsgesprek aan te bieden. De commissie vindt dat een bemiddelingsgesprek een vast onderdeel van de behandeling in eerste aanleg moet zijn. Deelname van klager en de betrokken politieambtenaar aan een bemiddelingsgesprek is voorwaarde voor het slagen van klachtbehandeling en daarmee voor het beoogde herstel van vertrouwen. Vrijblijvendheid past niet in klachtbehandeling. De commissie pleit er dan ook voor de mediërende, objectieve rol van de klachtbehandelaar verder te ontwikkelen.

De commissie wil benadrukken hoe belangrijk een actieve inbreng van klagers tijdens de klachtbehandeling is. Als een klager weigert aan een bemiddelingsgesprek deel te nemen, mag in ieder geval worden verwacht dat hij meewerkt aan het intakegesprek, ter vaststelling van de klachtelementen en ter completering van het dossier. De commissie staat achter het beleid van de politiechef klachten waarbij (zelfs) dit achterwege blijft, niet in behandeling te nemen.

De commissie vraagt verder nogmaals aandacht voor de plicht van de politieambtenaar, daartoe uitgenodigd, te verschijnen op een hoorzitting, bij voorkeur in aanwezigheid van iemand ter ondersteuning, bijvoorbeeld een leidinggevende. Niet ingaan op een uitnodiging ziet de commissie als een minachting van het belang van klachtbehandeling voor de politiepraktijk van alle dag. Om zich op de hoorzitting voor te bereiden ontvangt de betrokken politieambtenaar, naast de uitnodiging en het klachtdossier, een brochure met voorlichting over de klachtbehandeling.

Het valt de commissie op, en heeft hier ook bij herhaling aandacht voor gevraagd bij de coördinator klachten, dat betrokken politieambtenaren en ook de hen begeleidende leidinggevende zich tijdens de hoorzitting van de commissie soms onvoldoende professioneel opstellen. Dit uit zich in verbale en non-verbale communicatie en doet afbreuk aan de open en meewerkende houding die wordt verwacht van een politieambtenaar tijdens een hoorzitting.

Onderdeel van het klachtdossier, het startpunt van de behandeling van een klacht door de commissie, vormt de afdoeningsbrief van het sectorhoofd. Een aantal van de door de commissie ontvangen afdoeningsbrieven van sectorhoofden (die slechts een fractie vormen van de bij de eenheid binnengekomen klachten) kan niet altijd de kwaliteitstoets doorstaan. Vaak geeft het sectorhoofd wel een beschrijving van wat zijns of haars inziens is gebeurd, maar spreekt onvoldoende zijn of haar oordeel uit. Een klager wil graag horen of zijn klacht gegrond of niet gegrond is, en vooral ook, het waarom van het oordeel. Onduidelijkheid in de afdoeningsbrief leidt er met regelmaat toe dat een klager zich voor een oordeel tot de eenheidschef wendt (de tweede fase).

2.1. Aanbevelingen en opvolging

Sinds januari 2017 is de besluitvorming naar aanleiding van klachten gemandateerd van de eenheidschef Paul van Musscher naar het hoofd Operatiën Monique Mos. De commissie waardeert het zeer dat het hoofd Operatiën de uitgebrachte adviezen leest en beoordeelt. In alle gevallen in 2017 nam zij de adviezen van de commissie over.

Alle beslissingen van het hoofd Operatiën worden in afschrift aan de betrokken sectorhoofden aangeboden. Hun wordt uitdrukkelijk gevraagd de beslissing onder de aandacht van de teamchefs en de politieambtenaren te brengen. Uit uitlatingen van klachtbehandelaars hierover maakt de commissie op dat de terugkoppeling nogal eens achterwege blijft, zowel ten aanzien van de betrokken politieambtenaar als – meer in het algemeen – naar het team.

Mede om recht te doen aan de twee uitgangspunten van klachtbehandeling, namelijk het herstel van vertrouwen en het leren van klachten, heeft de commissie in 2017 13 aanbevelingen gedaan en aandachtspunten naar voren gebracht in haar rapporten. Een aanbeveling kan een individuele zaak betreffen, maar kan ook eenheids- of korpsbreed zijn. Alle aanbevelingen zijn overgenomen door het hoofd Operatiën. Voorbeelden van aanbevelingen zijn: alsnog proces-verbaal opmaken; alsnog aanbieden van excuses en/of in gesprek gaan; waarschuwen voorkeursadvocaat; alsnog aangifte opnemen; achterstand werkzaamheden wegwerken en nauwkeurigheid zorgmelding. De commissie wordt helaas zelden of niet geïnformeerd of aanbevelingen en aandachtspunten worden opgevolgd.

3. Functioneren van de politie

De behandeling van de klachten in 2017 heeft niet gewezen op structurele tekortkomingen in het functioneren van de politie. Wel gaven sommige klachten een indicatie van zaken die extra aandacht van de eenheid nodig hebben.

3.1. Etnisch profileren

Vooraf in 2016 en 2017 is in de media uitgebreid aandacht geschonken aan etnisch profileren door politieambtenaren van de eenheid Den Haag. De commissie heeft een dergelijke klacht slechts eenmaal te behandelen gekregen. De mogelijkheden klachten over etnisch profileren tegen de politie in te dienen zijn legio. Niet alleen kan dit op een politiebureau of via de website Politie.nl, maar ook via de sites Discriminatie.nl en Meldknop.nl, alsmede via de organisaties ControlAltDelete (via een app) en Den Haag meldt (gevestigd bij de gemeentelijk ombudsman Den Haag). Het lijkt er aldus op dat de problematiek niet zo vaak voorkomt als zou kunnen worden geconcludeerd uit de berichtgevingen of dat de drempel te klagen toch nog te hoog is. De commissie vindt etnisch profileren niettemin een belangrijk thema, omdat alleen al het ervaren van discriminatie of van etnisch profileren, al dan niet terecht, ondermijnend voor het vertrouwen in de politie werkt. Bewustzijn op dit fenomeen kan, zonder het in de verwijtsfeer te trekken, worden verhoogd door dit in werkbesprekingen aan de orde te stellen. De klacht die de commissie heeft behandeld, leidde tot het oordeel gegrond, niet omdat kon worden vastgesteld dat sprake was van etnisch profileren, maar wel dat sprake was van enige vooringenomenheid.

3.2. Bevoegdheden

Ook in dit jaarverslag wil de commissie er op attenderen dat 'bevoegdheden hebben' niet altijd hoeft te betekenen dat die ook moet worden gebruikt. Strafrecht grijpt heel diep in het leven van mensen in. Het raakt aan de persoonlijke levenssfeer als een burger wordt opgepakt. Vooral in lastige situaties is de-escalierend en professioneel handelen kennelijk een probleem. Rust, ervaring en overwicht kunnen de angel uit zo'n situatie halen, zonder dat daarbij op strepen hoeft te worden gestaan. In dit verband merkt de commissie op dat politieambtenaren zich niet altijd bewust zijn van de inbreuk die het vragen naar (c.q. vorderen van) een identiteitsbewijs op de persoonlijke levenssfeer van de burger maakt. Vooral het feit dat deze maatregel alleen is gerechtvaardigd, als zij voor de uitvoering van de politietoek taak noodzakelijk is, lijkt niet bij elke politieambtenaar voldoende duidelijk te zijn.

3.3. Opvang Verwarde Personen

Het valt de commissie op dat het aantal klachten over opname bij de Opvang Verwarde Personen (OPV) en over zorgmeldingen toeneemt in de eerste en tweede fase. De Nationale ombudsman heeft zich over beide onderwerpen uitgesproken in rapporten, evenals de klachtencommissie. Wat de OPV betreft is wettelijk (nog) onvoldoende geregeld op welke basis de politie iemand uit diens woning mag overbrengen naar de OPV. Verder is het vervoer van verwarde personen in de eenheid Den Haag, als een van de weinige eenheden, nog niet goed geregeld. De politie voert dit vervoer nog steeds zelf uit. De commissie heeft alle begrip voor de moeilijke situatie waarin de politie verkeert, omdat zij bijna de enige instantie is die 24/7 bereikbaar en inzetbaar is. Het is aan de wetgever de politie (of een andere

organisatie) de (wettelijke) middelen te verstrekken om de hulpverleningstaak naar behoren te kunnen uitvoeren.

3.4. Zorgmelding

De politie heeft op grond van Politiewet en Wet op de Jeugdzorg de wettelijke verantwoordelijkheid, bij een vermoeden van zorgwekkende omstandigheden waaronder een minderjarige opgroeit, een signaal af te geven door het opmaken van een zorgmelding ten behoeve van Veilig Thuis. Het doen van een zorgmelding is maatwerk en voor een belangrijk deel ingegeven door de professionele inschatting van de betrokken politieambtenaar over de situatie waarin de jongere wordt aangetroffen of verkeert. De signaleringsfunctie van de politie is dan ook ruim. De vroegsignalering hoeft niet te worden gebaseerd op voorafgaand uitgebreid feitenonderzoek. Zorgvuldigheid blijft echter geboden en mogelijke willekeur en subjectiviteit dienen te worden voorkomen, aangezien een melding de basis is voor eventuele, mogelijk ingrijpende, vervolgstappen door Veilig Thuis, waarbij de melding een zeker gewicht in de schaal legt.

Bij het opmaken van een zorgmelding geldt naar de mening van de commissie een aantal randvoorwaarden ter borging van de zorgvuldigheid, waaraan dient te worden voldaan. Zo moet bijvoorbeeld voor het verifiëren van verkregen informatie mogelijk hoor en wederhoor worden toegepast, contact opgenomen worden met beide ouders, contact met het kind te worden opgenomen, enz. Bij het onderzoek naar klacht 20170054748 kreeg de commissie kennis van de factsheet Verbeterslag politiemeldingen aan Veilig Thuis, geldend vanaf 3 oktober 2017. Deze factsheet wordt verspreid binnen de politie eenheid. Relevant in het kader van het hiervoor opgenomen advies is de zinsnede in de factsheet: 'Voor iedereen die in het werk een vermoeden heeft van huiselijk geweld, kindermishandeling of overige zorgen over kinderen. Bij een vermoeden stuurt de politie **altijd** een melding aan Veilig Thuis.' In de factsheet is verder niet opgenomen wat onder 'vermoeden' moet worden verstaan en hoe de betrokken politieambtenaar daarin verder moet acteren.

De commissie heeft in haar advies dan ook opgenomen dat het raadzaam is contact op te nemen met de projectleider implementatie VT-melding en hem te vragen de factsheet aan te passen en daarbij acht te slaan op de overwegingen die de commissie hiervoor heeft opgenomen.

De commissie heeft begrip voor de moeilijke situatie waarin de politie verkeert met betrekking tot het opmaken van een zorgmelding en zij snapt dat soms 'het zekere voor het onzekere' wordt genomen en een zorgmelding wordt opgemaakt uit zorg voor een kind. Toch hecht zij ook aan zorgvuldigheid bij een zorgmelding in verband met de verstreckende gevolgen die een en ander kan hebben.

3.5. Inbeslagname

Naar aanleiding van het rapport van de Nationale ombudsman 2016/075 'Waar is mijn auto' over de procedure rond inbeslagname van voorwerpen, en naar aanleiding van klachten die zijn binnengekomen bij de eenheid Den Haag, besloot de commissie een onderzoek op eigen initiatief in te stellen. De commissie onderzoekt over de jaren 2015, 2016 en 2017 in hoeveel gevallen een bewijs van ontvangst aan de beslagene is afgegeven en in hoeveel gevallen de inbeslagname is getoetst door een hulpofficier van justitie. Beide handelingen zijn verplicht en vloeien voort uit artikel 94, lid 3 van het Wetboek van Strafvordering. De commissie verwacht het onderzoek februari 2018 af te ronden.

4. **Nationale ombudsman**

Als een klager zich niet kan vinden in het oordeel van de politiechef (in de eenheid Den Haag door mandaat het oordeel van het hoofd Operatiën), kan men zich wenden tot de Nationale ombudsman. In 2017 zijn 6 brieven en 5 rapporten uitgekomen van de Nationale ombudsman. De brieven betreffen klachten uit 2015 en 2016. In geen van deze zaken heeft de Nationale ombudsman een onderzoek ingesteld.

De rapporten van de Nationale ombudsman betreffen 3 klachten uit 2015 en 2 klachten uit 2014. De onderwerpen betroffen binnentreden ter zake van hulpverlening (gegrond); aanhouding op basis van onterechte signalering (gegrond); onterechte aanhouding (gegrond); schietincident (deels gegrond en deels ongegrond) en geen de-escalatie bij aanhouding (gegrond).