

Jaarverslag klachtencommissie eenheid Den Haag 2013

Inhoudsopgave:

1.	Voorwoord	2
2.	Algemeen	3
3.	Samenstelling commissie	3
4.	Klachtbehandeling	3
5.	Voortgang werkzaamheden.	4
6.	Cijfermatig overzicht	4
7.	Oordeel klachtelelementen nader bekeken	6
8.	Opvallende zaken.....	6
	Bijlage 1. Overzicht oordeel per klachtelement 2013.	8

1. Voorwoord

Per 1 januari 2013 zijn de voormalige commissies van de politie Haaglanden en de politie Hollands Midden tot de nieuwe commissie voor de eenheid Den Haag samengevloeid. Drie leden en de secretaris van "Hollands Midden" en zeven leden en de twee secretarissen van "Haaglanden" zijn daarmee één geheel geworden. Dat is niets teveel gezegd, want de fusie is moeiteloos en zonder enige wanklank verlopen. Ondanks de kleine verschillen in praktijk en cultuur leek het al snel of er nooit twee afzonderlijke commissies waren geweest.

Het aantal klachten, dat in 2012 een dalende lijn had getoond, stabiliseerde zich. In de aard van de klachten kwam weinig verandering. Het gaat nog altijd vaak om bejegening en informatieverstrekking en dat blijft dus voor de politie een aandachtspunt. Duidelijk is dat politiemensen midden in de maatschappij staan en vaak op dezelfde manier als burgers op gedrag en uitlatingen van anderen reageren. De ingewikkelde en rijk geschakeerde omgangsvormen in Nederland maken het ook niet makkelijk altijd even gecontroleerd op te treden, zelfs niet als je in uniform bent.

De commissie hecht er veel waarde aan, als bij de behandeling van de klacht op het politiebureau (in de "eerste aanleg") serieus wordt geprobeerd het vertrouwen van de burger in de politie te herstellen en niet te formeel een procedure wordt gevolgd. Burgers maken het daarbij echter ook moeilijk, zeker als zij zeggen geen prijs op een (bemiddelings-)gesprek te stellen.

Kortom, er is nog veel winst te behalen.

mr Willem F. Korthals Altes
Voorzitter Klachtencommissie eenheid Den Haag

Den Haag, 1 april 2014.

2. Algemeen

Op 1 januari 2013 is de Politiewet 2012 in werking getreden. Op grond hiervan werden de voormalige politieregio's Haaglanden en Hollands Midden samengevoegd tot de regionale eenheid Den Haag. Voor de eenheid Den Haag werd een nieuwe klachtencommissie gevormd, waarvan de leden door de korpschef per 1 januari 2013 werden benoemd.

De klachtencommissie (hierna de commissie) is belast met de behandeling van klachten over gedragingen van bij de eenheid Den Haag werkzame politieambtenaren en het gevraagd of ongevraagd adviseren van de politiechef over de behandeling van klachten.

Met dit verslag over het jaar 2013 geeft de commissie informatie over haar werkzaamheden en het cijfermatige effect daarvan.

3. Samenstelling commissie

De commissie is samengesteld uit personen die een onafhankelijke positie innemen ten opzichte van de politie eenheid Den Haag. Zij komen uit diverse maatschappelijke geledingen. De leden van de commissie worden, op voordracht van de politiechef, benoemd door de korpschef voor een periode van vier jaar. Deze zittingstermijn kan eenmaal worden verlengd voor een periode van vier jaar.

De commissie bestond in 2013 uit de volgende personen:

De heer mr. W.F. Korthals Altes, voorzitter.

Mevrouw C.C.W. Moolenburgh-Pieper, arts, plaatsvervangend voorzitter.

De heer J.B. Teunissen, lid.

De heer mr. R. Terpstra, lid.

De heer A.J. Peekstok, lid.

De heer mr. C. Krijger, lid.

Mevrouw G.W. Lachmon, lid.

De heer W.A.M. Collignon, lid.

De heer drs. J.W.A.M. van der Sluis, lid.

De heer drs. A.C.J. Schrama, lid.

Aan de commissie zijn de heer C.J.J. van Rijsbergen, mevrouw drs. A.S. de Jonge en de heer C.J. van Leeuwen als secretarissen toegevoegd. Zij maken geen deel van de commissie uit.

4. Klachtbehandeling

Klachten dienen, indien de commissie met de behandeling van en advisering over de klacht is belast, binnen 14 weken na ontvangst te worden afgehandeld. Indien de klacht niet binnen deze termijn wordt afgehandeld, kan de termijn met ten hoogste vier weken worden verlengd.

Indien de klacht niet door overleg met klager of door bemiddeling kan worden afgehandeld, wordt het klachtonderzoek uitgevoerd en vormt de klachtbehandelaar van het betreffende team een klachtdossier. Deze klachtbehandeling dient ter voorbereiding op de behandeling van de klacht door de commissie.

Aandachtspunten

De commissie constateert in het algemeen een dalende tendens in de kwaliteit van de stukken die bij de commissie worden aangeleverd, ook al worden teams, indien deze niet aan de eisen van tijdigheid en kwaliteit voldoen, hierop via de hiërarchieke lijn aangesproken.

De gespreksverslagen zijn tamelijk standaard geformuleerd. Dit brengt het risico met zich dat aan nuanceringen wordt voorbij gegaan en vervlakking optreedt.

Verder kunnen de slotregels van een afdoeningsbrief wrevel wekken bij klager, als gesteld wordt dat "de bureauchef er vanuitgaat dat de klacht hiermee naar tevredenheid is afgedaan." De commissie prefereert een minder concluderende slotzin.

Tot slot is het de commissie opgevallen dat de begrippen *informeel* en *formeel* bij klagers verwarring doen ontstaan. Klagers kregen ten onrechte de indruk dat een informele behandeling een niet-serieuze behandeling inhield met gevolg dat zij hun klacht aan de commissie voorlegden. Ook de behandeling van de klacht door de klachtbehandelaar maakt deel van de procedure uit.

Ter handhaving en verdere verbetering van de kwaliteit worden algemene verbeterpunten onder de aandacht van de klachtencoördinator gebracht. De klachtencoördinator bespreekt deze verbeterpunten tijdens het periodieke overleg met de klachtbehandelaars.

5. Voortgang werkzaamheden.

Het aantal in behandeling genomen klachten is hieronder aangegeven.

In behandeling genomen	2013
Aantal klachten	118
Aantal afgehandeld	87
Nog in behandeling	31

De nog in behandeling zijnde klachten worden in de loop van 2014 afgehandeld.

In 2013 handelde de commissie 33% van de klachten binnen de wettelijk maximale termijn van 18 weken af. De gemiddelde duur van de klachtafhandeling bedroeg 22 weken.

De door de commissie afgehandelde klachten worden hieronder uitgesplitst naar afhandelingstermijn.

Afhandelingstermijn	2013	%
afgehandeld binnen 14 weken	14	16%
afgehandeld tussen 14 en 18 weken	15	17%
afgehandeld tussen 18 en 22 weken	21	24%
afgehandeld na 22 weken	37	43%
Totaal afgehandelde klachten	87	100%
Gemiddelde afhandelingstermijn in weken	22	

In 2013 werden aan de politiechef geen adviezen gegeven over beleidsaspecten.

6. Cijfermatig overzicht

Het aantal door de commissie behandelde klachten is hieronder uitgesplitst naar team/ district.

De teams Zoetermeer en Jan Hendrikstraat zijn de teams met de meeste door de commissie behandelde klachten.

Van de in totaal tegen de eenheid Den Haag ingediende klachten werd 13% (118 van 926) ter advisering voorgelegd aan de commissie.

Bij de basisteams is gekeken naar de verhouding tussen het aantal door de commissie behandelde klachten en het aantal klachten in eerste aanleg van het team. Hierbij vallen de volgende zaken op. Verhoudingsgewijs behandelde de commissie veel klachten van de teams Leidschendam-Voorburg 26% (6 van 23), Segbroek 22% (7 van 32), Scheveningen 21% (7 van 33) en Wassenaar 20% (3 van 15). De commissie behandelde in het geheel geen klachten van de teams Bollenstreek Noord (0 van 11), Katwijk (0 van 8), Noordwijk (0 van 19), Zuidplas-Waddinxveen (0 van 15), Krimpenerwaard (0 van 5) en Kaag en Braassem (0 van 1).

Uitsplitsing aantal door de commissie behandelde klachten per basisteam / district / dienst							
District 1	aantal	District 2	aantal	District 3	aantal	District 4	aantal
Jan Hendrikstraat	9	Overbosch	1	Laak	3	Zoetermeer	13
De Heemstraat	5	Loosduinen	2	Beresteinlaan	1	Leidschendam-Voorburg	6
Hoefkade	3	Scheveningen	7	Zuiderpark	6	Wassenaar	3
Karnebeek	2	Segbroek	7	Ypenburg-Leidschenveen	4	Pijnacker-Nootdorp	2
Totaal	19	Totaal	17	Totaal	14	Totaal	24
District 5	aantal	District 6	aantal	District 7	aantal	Dienst Reg. Infor. Org.	aantal
Rijswijk	4	Bollenstreek Noord	0	Gouda	6		
Westland	1	Katwijk	0	Zuidplas-Waddinxveen	0		
Delft	6	Noordwijk	0	Krimpenerwaard	0		
		Leiden Noord	2	Alphen aan den Rijn	5		
		Leiden Midden	1	Kaag en Braassem	0		
		Leiden Zuid	2				
Totaal	11	Totaal	5	Totaal	11	Totaal	0

Dienst Reg. Recherche	aantal	Dienst Reg. Oper. Centrum	aantal	Dienst Reg. Oper. Samenw.	aantal	Overig	aantal
Vreemdelingenpolitie	1	Meldkamer	0	Arrestantentaken	4	Arrestatieteam	1
Opsporing A	2			CCB	0	RVHT (HM)	1
Opsporing B	0			Surveillancehonden	3		
Milieu	0			Verkeer	2		
Zeden	2			Bewaken	0		
				Servicecentrum	1		
Totaal	5	Totaal	0	Totaal	10	Totaal	2

Het aantal door de commissie behandelde klachten is hieronder uitgesplitst naar gemeente.

De gemeenten Den Haag en Zoetermeer zijn de gemeenten met de meeste door de commissie behandelde klachten.

Uitsplitsing aantal klachten per gemeente			
Gemeente	aantal	Gemeente	aantal
Delft	6	Leiden	4
Den Haag	57	Leiderdorp	1
Leidschendam-Voorburg	6	Lisse	0
Midden Delfland	0	Nederlek	0
Pijnacker-Nootdorp	2	Nieuwkoop	0
Rijswijk	5	Noordwijk	0
Wassenaar	3	Noordwijkerhout	0
Westland	1	Oegstgeest	1
Zoetermeer	16	Ouderkerk	0
Alphen aan den Rijn	3	Rijnwoude	1
Bergambacht	0	Schoonhoven	0
Bodegraven-Reeuwijk	1	Teylingen	0
Boskoop	0	Vlist	0
Gouda	5	Voorschoten	2
Hillegom	0	Waddinxveen	0
Kaag en Braassem	1	Zoeterwoude	0
Katwijk	1	Zuidplas	0
Totaal aantal klachten	118	Overig	2

Iedere klacht kan een of meer klachtelelementen bevatten. Bij de registratie en behandeling wordt gebruik gemaakt van de landelijke standaard klachtelelementen ten einde registratie en vergelijking van de cijfers mogelijk te maken.

Klachtelelementen	2013
Aantal klachtelelementen	232

Hieronder is een uitsplitsing gemaakt van de behandelde klachtelelementen naar het aantal per standaard klachtelelement.

Het klachtelelement "bejegening/houding/gedrag" komt het meeste voor (21%).
Gevolgd door de klachtelelementen "onjuiste actie" en informatieverstrekking (ieder 10%).

Klachtelelement	2013	%
Geweld		
1. Fysiek	14	6%
2. Handboeien	4	2%
3. Wapenstok	0	0%
4. Pepperspray	3	1%
5. Diensthond	2	1%
6. Vuurwapen	0	0%

Bevoegdheden		
7. Vrijheidsbeneming	13	6%
8. Binnentreden	8	3%
9. Doorzoeken	0	0%
10. Inbeslagneming	1	0%
11. Fouillering	0	0%
12. Zaakwaarneming	0	0%
13. Identificatie (conf. WID)	4	2%
14. Verhoor	1	0%
Dienstverlening & Service		
15. Bereikbaarheid	0	0%
16. Niet of te laat komen	0	0%
17. Aangifte/klacht niet opnemen	5	2%
18. Informatieverstrekking	23	10%
19. Privacyschending	1	0%
20. Persvoorlichting	1	0%
21. Klachtbehandeling	11	5%
Politieoptreden		
22. Geen of onvoldoende actie	17	7%
23. Onjuiste actie	24	10%
24. Arrestantenbehandeling	5	2%
25. Discriminatie	1	0%
26. Seksuele intimidatie	0	0%
27. Bejegening/houding/gedrag	49	21%
28. Afspraken niet nakomen	5	2%
29. Naam/legitimatie	10	4%
30. Verkeersgedrag	2	1%
31. Vastleggen/verantwoorden	10	4%
32. Deskundigheid	12	5%
33. Objectiviteit	6	3%
Totaal klachtelelementen	232	100%

7. Oordeel klachtelelementen nader bekeken

Hieronder is een overzicht gegeven van het oordeel van de commissie over het totaal van de klachtelelementen.

De beoordelingen van de commissie zijn ook vergeleken met de zienswijze van de teamchefs. Tussen de commissie en de teamchefs is een verschil waarneembaar in het percentage gegrond (commissie 28% en teamchefs 12%) en niet gegrond (commissie 56% en teamchefs 74%).

Oordeel klachtelelementen	Commissie 2013		Teamchef 2013	
	aantal	%	aantal	%
Gegrond	66	28%	27	12%
Niet gegrond	130	56%	172	74%
geen oordeel	34	15%	33	14%
Niet ontv/bevoegd	2	1%	0	0%
totaal behandeld	232	100%	232	100%

Een overzicht per klachtelelement van het jaar 2013 is als bijlage bijgevoegd.

Bij 65% van de behandelde klachtelelementen (150 van 232) kwamen de commissie en de teamchef tot een eensluidend oordeel.

8. Opvallende zaken.

Opvallende zaken deden zich dit commissiejaar niet of nauwelijks voor. Als opvallend kan echter worden aangemerkt dat *bejegening*, gevolgd door *onjuiste actie* en *informatieverstrekking* al jarenlang tot de top drie van de klachten behoren.

Burgers klaagden geregeld dat zij een politieambtenaar intimiderend vonden overkomen. Sprak de politieambtenaar een burger aan op diens overtreding of anderszins opvallend handelen, dan deed hij dit

volgens de burger vanuit een machtspositie. Vaak was dat niet de bedoeling van de politieman of -vrouw. Evenmin was het zijn intentie meegezogen te worden in de emoties van de burger. Dat risico loopt hij als hij door de burger wordt beschuldigd, aangesproken of bedreigd. Dan ontstaat de natuurlijke neiging om "iets" terug te doen.

Toch dient de politieman of -vrouw zich er te allen tijde van bewust te zijn dat politieoptreden al dan niet in uniform een grote impact op mensen heeft. Dat betekent dat de politieambtenaar als professional op het moment dat een contact met de burger dreigt te escaleren, in staat moet zijn tijdig te reflecteren op zijn eigen rol bij die escalatie.

Onder *onvoldoende of onjuiste actie* verstaat de burger dat hij niet werd teruggebeld, terwijl hem dat was toegezegd of dat hij niet de gewenste hulp kreeg om een einde te maken aan een geschil met de burens. Net als het gebrek aan actieve en duidelijke informatie aan de burger werkt dit teleurstelling en daarmee versterkte gevoelens van machteloosheid in de hand. Dergelijke emoties worden niet zelden luidruchtig geventileerd.

Nog altijd is de verwachting van de burger dat de politie verandering c.q. verbetering in bepaalde situaties kan brengen, hoog. Het is dan ook zaak dat de politie voortdurend haar mogelijkheden en bevoegdheden voor een breed publiek kenbaar maakt, actueel houdt en er niet teveel vanuit gaat dat de "burger het zou moeten weten". Dit geldt ongeacht de herkomst of het opleidingsniveau van de burger.

Bijlage 1. Overzicht oordeel per klachtelement 2013.

1. Fysiek	com	%	team	%
gegrond	1	7%	0	0%
niet gegrond	8	57%	14	100%
geen oordeel	4	29%	0	0%
niet ontvankelijk	1	7%	0	0%
totaal behandeld	14	100%	14	100%
2. Handboeien	com	%	team	%
gegrond	1	25%	0	0%
niet gegrond	3	75%	4	100%
geen oordeel	0	0%	0	0%
niet ontvankelijk	0	0%	0	0%
totaal behandeld	4	100%	4	100%
3. Wapenstok	com	%	team	%
gegrond	0		0	
niet gegrond	0		0	
geen oordeel	0		0	
niet ontvankelijk	0		0	
totaal behandeld	0		0	
4. Pepperspray	com	%	team	%
gegrond	0	0%	0	0%
niet gegrond	2	67%	3	100%
geen oordeel	1	33%	0	0%
niet ontvankelijk	0	0%	0	0%
totaal behandeld	3	100%	3	100%
5. Diensthond	com	%	team	%
gegrond	0	0%	0	0%
niet gegrond	2	100%	2	100%
geen oordeel	0	0%	0	0%
niet ontvankelijk	0	0%	0	0%
totaal behandeld	2	100%	2	100%
6. Vuurwapen	com	%	team	%
gegrond	0		0	
niet gegrond	0		0	
geen oordeel	0		0	
niet ontvankelijk	0		0	
totaal behandeld	0		0	
7. Vrijheidsbeneming	com	%	team	%
gegrond	1	8%	1	8%
niet gegrond	11	85%	12	92%
geen oordeel	1	8%	0	0%
niet ontvankelijk	0	0%	0	0%
totaal behandeld	13	100%	13	100%
8. Binnentrede	com	%	team	%
gegrond	1	13%	0	0%
niet gegrond	7	88%	8	100%
geen oordeel	0	0%	0	0%
niet ontvankelijk	0	0%	0	0%
totaal behandeld	8	100%	8	100%
9. Doorzoeken	com	%	team	%
gegrond	0		0	
niet gegrond	0		0	
geen oordeel	0		0	
niet ontvankelijk	0		0	
totaal behandeld	0		0	
10. Inbeslagneming	com	%	team	%
gegrond	1	100%	0	0%
niet gegrond	0	0%	1	100%
geen oordeel	0	0%	0	0%
niet ontvankelijk	0	0%	0	0%
totaal behandeld	1	100%	1	100%
11. Fouilleren	com	%	team	%
gegrond	0		0	
niet gegrond	0		0	
geen oordeel	0		0	
niet ontvankelijk	0		0	
totaal behandeld	0		0	

12. Zaakwaarneming	com	%	team	%
gegrond	0		0	
niet gegrond	0		0	
geen oordeel	0		0	
niet ontvankelijk	0		0	
totaal behandeld	0		0	
13. Identificatie (conform W.I.D.)	com	%	team	%
gegrond	0	0%	0	0%
niet gegrond	3	75%	2	50%
geen oordeel	1	25%	2	50%
niet ontvankelijk	0	0%	0	0%
totaal behandeld	4	100%	4	100%
14. Verhoor	com	%	team	%
gegrond	0	0%	0	0%
niet gegrond	1	100%	1	100%
geen oordeel	0	0%	0	0%
niet ontvankelijk	0	0%	0	0%
totaal behandeld	1	100%	1	100%
15. Bereikbaarheid	com	%	team	%
gegrond	0		0	
niet gegrond	0		0	
geen oordeel	0		0	
niet ontvankelijk	0		0	
totaal behandeld	0		0	
16. Niet of te laat komen	com	%	team	%
gegrond	0		0	
niet gegrond	0		0	
geen oordeel	0		0	
niet ontvankelijk	0		0	
totaal behandeld	0		0	
17. Aangifte/klacht niet opnemen	com	%	team	%
gegrond	4	80%	2	40%
niet gegrond	1	20%	3	60%
geen oordeel	0	0%	0	0%
niet ontvankelijk	0	0%	0	0%
totaal behandeld	5	100%	5	100%
18. Informatieverstrekking	com	%	team	%
gegrond	11	48%	7	30%
niet gegrond	12	52%	15	65%
geen oordeel	0	0%	1	4%
niet ontvankelijk	0	0%	0	0%
totaal behandeld	23	100%	23	100%
19. Privacy schending	com	%	team	%
gegrond	0	0%	0	0%
niet gegrond	1	100%	1	100%
geen oordeel	0	0%	0	0%
niet ontvankelijk	0	0%	0	0%
totaal behandeld	1	100%	1	100%
20. Persvoorlichting	com	%	team	%
gegrond	0	0%	0	0%
niet gegrond	1	100%	1	100%
geen oordeel	0	0%	0	0%
niet ontvankelijk	0	0%	0	0%
totaal behandeld	1	100%	1	100%
21. Klachtbehandeling	com	%	team	%
gegrond	5	45%	1	9%
niet gegrond	6	55%	7	64%
geen oordeel	0	0%	3	27%
niet ontvankelijk	0	0%	0	0%
totaal behandeld	11	100%	11	100%
22. Geen of onvoldoende actie	com	%	team	%
gegrond	6	35%	2	12%
niet gegrond	10	59%	14	82%
geen oordeel	1	6%	1	6%
niet ontvankelijk	0	0%	0	0%
totaal behandeld	17	100%	17	100%

23. Onjuiste actie	com	%	team	%
gegrond	6	25%	4	17%
niet gegrond	16	67%	17	71%
geen oordeel	2	8%	3	13%
niet ontvankelijk	0	0%	0	0%
totaal behandeld	24	100%	24	100%
24. Arrestantenbehandeling	com	%	team	%
gegrond	1	20%	0	0%
niet gegrond	4	80%	4	80%
geen oordeel	0	0%	1	20%
niet ontvankelijk	0	0%	0	0%
totaal behandeld	5	100%	5	100%
25. Discriminatie	com	%	team	%
gegrond	0	0%	0	0%
niet gegrond	1	100%	1	100%
geen oordeel	0	0%	0	0%
niet ontvankelijk	0	0%	0	0%
totaal behandeld	1	100%	1	100%
26. Seksuele intimidatie	com	%	team	%
gegrond	0		0	
niet gegrond	0		0	
geen oordeel	0		0	
niet ontvankelijk	0		0	
totaal behandeld	0		0	
27. Bejegening/houding/gedrag	com	%	team	%
gegrond	16	33%	6	12%
niet gegrond	18	37%	30	61%
geen oordeel	15	31%	13	27%
niet ontvankelijk	0	0%	0	0%
totaal behandeld	49	100%	49	100%
28. Afspraken niet nakomen	com	%	team	%
gegrond	1	20%	0	0%
niet gegrond	4	80%	5	100%
geen oordeel	0	0%	0	0%
niet ontvankelijk	0	0%	0	0%
totaal behandeld	5	100%	5	100%
29. Naam/legitimatie	com	%	team	%
gegrond	2	20%	0	0%
niet gegrond	4	40%	8	80%
geen oordeel	4	40%	2	20%
niet ontvankelijk	0	0%	0	0%
totaal behandeld	10	100%	10	100%
30. Verkeersgedrag	com	%	team	%
gegrond	1	50%	0	0%
niet gegrond	0	0%	0	0%
geen oordeel	1	50%	2	100%
niet ontvankelijk	0	0%	0	0%
totaal behandeld	2	100%	2	100%
31. Vastleggen/verantwoorden	com	%	team	%
gegrond	3	30%	2	20%
niet gegrond	4	40%	7	70%
geen oordeel	3	30%	1	10%
niet ontvankelijk	0	0%	0	0%
totaal behandeld	10	100%	10	100%
32. Deskundigheid	com	%	team	%
gegrond	5	42%	2	17%
niet gegrond	7	58%	9	75%
geen oordeel	0	0%	1	8%
niet ontvankelijk	0	0%	0	0%
totaal behandeld	12	100%	12	100%
33. Objectiviteit	com	%	team	%
gegrond	0	0%	0	0%
niet gegrond	4	67%	3	50%
geen oordeel	1	17%	3	50%
niet ontvankelijk	1	17%	0	0%
totaal behandeld	6	100%	6	100%

Totaal klachtelementen	com	%	team	%
gegrond	66	28%	27	12%
niet gegrond	130	56%	172	74%
geen oordeel	34	15%	33	14%
niet ontvankelijk	2	1%	0	0%
totaal behandeld	232	100%	232	100%