

Organisatieonderdeel Noord Nederland
Juridische Dienstverlening

Behandeld door L. Bouman
Functie Secretaris
Bezoekadres Postbus 1072
9400 AC Assen
Telefoon 088-1671093
E-mail juridischediensverlening.non@dren
the.politie.nl

Ons kenmerk N
Uw kenmerk
Datum 06-06-2016
Bijlage(n) 1
Pagina 1/1

VERZONDEN - 7 JUNI 2016

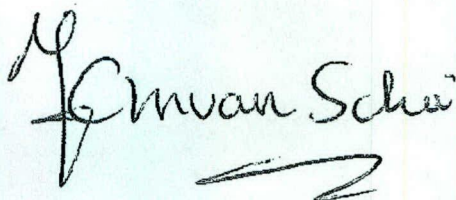
Onderwerp Jaarverslag Klachtencommissie 2015

Geachte heer Akerboom,

Hierbij bied ik u het jaarverslag 2015 van de onafhankelijke Klachtencommissie Politie Eenheid Noord Nederland aan.

Ik ga ervan uit u hiermede voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,



mw. drs. J.C.M. van Schie
voorzitter Klachtencommissie Politie Eenheid Noord Nederland

Staf Korpsleiding politie DIV		
Docnr.		
Ingekomen - 8 JUNI 2016		
Zaaknr. <i>kn.p.16000378</i>		

Postbus 107, 9400 AC Assen

Korpschef Nationale Politie
De heer drs. E.S.M. Akerboom
Postbus 17107
2502 CC Den Haag

Klachtencommissie voor de politie Noord-Nederland

Jaarverslag Klachtencommissie 2015

Auteurs: Lilian Bouman en Bas Hazeborg

Status: Definitief

Versie 23-05-2016

Rubricering: Groen

“De klachtencommissie kent een eigen procedure en geeft de politiechef een onafhankelijk advies. Onderdeel van de procedure is het organiseren van een hoorzitting. Daar kunnen beide partijen – klager en de betrokken politiemedewerker – hun visie toelichten op het politieoptreden waarover u ontevreden bent. Op grond van het klachtonderzoek en het resultaat van de hoorzitting stelt de klachtencommissie een advies op voor de politiechef.”

Voorwoord

In dit jaarverslag doen wij verslag van onze werkzaamheden in de Klachtencommissie voor de politie Eenheid Noord Nederland.

De commissie startte in 2014 in de huidige samenstelling met haar werkzaamheden. Ook in het afgelopen jaar heeft de commissie gewerkt aan een verbetering van het proces van klachtbehandeling en de kwaliteit van advisering. Dit doen we door na elke hoorzitting aandacht te besteden aan het verloop van de zitting, elkaar feedback te geven en meerdere keren per jaar gezamenlijk te overleggen over voortgang en kwaliteit.

Daarnaast gaan wij, op basis van opgedane ervaringen regelmatig in gesprek met de Politieorganisatie over mogelijke verbeteringen van de klachtbehandeling in de informele fase. En we leveren een bijdrage aan de verbeteringen van klachtenbehandeling in kader van het landelijk overleg.

De commissie constateert met genoegen dat er in 2015 geen nieuwe achterstanden bij de behandeling van klachten zijn ontstaan, ondanks de lichte toename van het aantal klachten.

In het afgelopen jaar is de commissie ondersteund door de ambtelijk secretaris en verschillende medewerkers van de dienst Bestuursondersteuning. Wij danken allen voor hun inzet.

José van Schie
Voorzitter Klachtencommissie politie Noord Nederland

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Inhoudsopgave	4
De Klachtbehandeling	5
Hoofdstuk 1 – Formele klachtbehandeling door de onafhankelijke Klachtencommissie	6
1. Inleiding	6
1.1. Werkzaamheden	6
1.2. Leden	6
2. Klachten en evaluaties	6
2.1. Totaaloverzicht behandelde klachten	6
2.2. Meest voorkomende klachtrubrieken en hun afdoening	7
3. Samenvatting	9
Hoofdstuk 2 – Conclusies en leerpunten Klachtbehandeling 2015	10

De Klachtbehandeling

Inleiding

Voor de Klachtencommissie Noord Nederland staat voorop dat klagers en betrokken politiemedewerkers zich gehoord voelen. Klachtbehandeling kan bijdragen aan het verbeteren van de kwaliteit van het politiewerk. Eventuele structurele tekortkomingen in de dienstverlening kunnen op basis van ingediende klachten worden gesignaleerd. Door de klachtbehandeling wordt getracht het vertrouwen van de klager in de organisatie te herstellen en de dienstverlening binnen de eenheid te verbeteren.

Klachtbehandeling

De politie voert haar werk zo goed mogelijk uit. Vaak gaat dat goed, ook in lastige situaties. Maar waar mensen werken, worden fouten gemaakt. Het kan gebeuren dat een burger het gevoel krijgt niet naar behoren behandeld te zijn. In dat geval kan de burger binnen één jaar een klacht indienen.

Klachten die bij de politie binnenkomen, moeten behoorlijk worden afgehandeld. De burger heeft het recht om een klacht in te dienen op basis van art. 9:1 van de Algemene wet bestuursrecht. De procedure bij de politie is vormgegeven in hoofdstuk 7 van de Politiewet, hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en de Regeling klachtbehandeling politie. We kunnen deze klachtenprocedure indelen in een informele fase (fase 1) en een formele fase (fase 2).

Fase 1

Tijdens de informele fase wordt getracht om met de klager en betrokken politiemedewerkers in gesprek te gaan en de klacht naar tevredenheid op te lossen. Als de klager tevreden is over de manier waarop de klacht informeel is afgehandeld, stopt de klachtbehandeling hier. Indien dit niet lukt wordt de behandeling van de klacht voortgezet in de formele fase. In alle gevallen krijgt de klager een brief als de informele fase wordt afgesloten. De afdeling Veiligheid, Integriteit en Klachten (VIK) is namens de Politiechef belast met het uitvoeren van klachtonderzoek in deze fase.

Fase 2

In de formele fase behandelt een onafhankelijke klachtencommissie de klacht (art. 67a lid 1 Politiewet 2012) en geeft hierover een advies aan de Politiechef. Ook de burgemeester en/of Hoofdofficier van Justitie worden in deze fase in de gelegenheid gesteld om advies uit te brengen over de klacht. Op basis van het advies van de onafhankelijke klachtencommissie neemt de Politiechef een beslissing op de klacht. Indien klager zich niet kan vinden in dit besluit kan hij zijn klacht voorleggen aan de Nationale Ombudsman. De klachtencommissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris en medewerkers van de afdeling Bestuursondersteuning.

Tijdslijn

Klachten dienen in Fase 1 binnen tien weken na registratie te zijn behandeld, waarvan de termijn vier weken kan worden uitgesteld. In totaal moet een klacht in de informele fase dus in ieder geval binnen veertien weken worden behandeld. Na een geslaagde bemiddeling door een klachtbehandelaar ontvangt de klager een afdoeningsbrief van het Sectorhoofd van het district.

Klachten die aan de onafhankelijke Klachtencommissie worden voorgelegd dienen binnen een termijn van veertien weken te worden behandeld na registratie door VIK. Hiervoor geldt tevens een verdagingsmogelijkheid van vier weken. Deze klachten dienen in ieder geval binnen achttien weken te zijn afgerond. De klager ontvangt na het advies van de klachtencommissie een afdoeningbrief van de Politiechef.

Onderstaand schema verduidelijkt de termijnen.

	Behandelingstermijn na registratie VIK	Verdagingsstermijn	Uiterste datum besluit op klacht
Informele fase	10 weken	4 weken	14 weken
Formele fase	14 weken	4 weken	18 weken

De termijn begint in alle gevallen te lopen op de dag dat de afdeling VIK de klacht registreert. Het einde van de termijn is in alle gevallen de verzenddatum van het besluit door de Politiechef aan de klager, of de verzenddatum van de afdoeningsbrief na bemiddeling van de klacht.

Hoofdstuk 1 – Formele klachtbehandeling door de onafhankelijke Klachtencommissie

1. Inleiding

1.1. Werkzaamheden

De onafhankelijke Klachtencommissie voor de politie Noord-Nederland behandelt klachten die bij de politie binnengekomen zijn. Het betreft hier klachten die tijdens de bemiddelingsfase in het voortraject niet naar tevredenheid van de klager zijn afgehandeld. De eenheid Noord-Nederland heeft een eigen Klachtencommissie die klachten in behandeling neemt tijdens deze formele fase. Ook de burgemeester en/of Hoofdofficier van Justitie worden in deze fase in de gelegenheid gesteld om advies uit te brengen over de klacht. De Klachtencommissie vergadert in Groningen, Assen en Leeuwarden. De Klachtencommissie komt ongeveer eens per twee weken bijeen in deze steden voor de afhandeling van ingediende klachten binnen het specifieke district.

Dit hoofdstuk geeft een overzicht van de afhandeling van de klachten in 2015. Klachten kunnen bijvoorbeeld niet in behandeling worden genomen of niet-ontvankelijk worden verklaard. Daarnaast kan een advies aan de politiechef worden gegeven of klachten gegrond of ongegrond verklaard dienen te worden. Uit dit hoofdstuk kunnen aan de hand van de klachtbehandeling door de Klachtencommissie lessen worden getrokken waar de hele organisatie lering uit kan trekken. In het volgende hoofdstuk worden deze lessen opgesomd en op basis hiervan aanbevelingen gedaan aan de politie Noord-Nederland.

1.2. Leden

De volgende leden maken deel uit van de onafhankelijke klachtencommissie voor de politie Noord-Nederland:

Voorzitter:	mevrouw drs. J.C.M. van Schie (José)
Plaatsvervangend voorzitter:	de heer R.H. Algra (Rendert);
Fungerend voorzitter FRL:	de heer drs. T.R. Piersma (Theunis)
Leden:	mevrouw dr. L.M. van den Broek (Lida); de heer M.P.J. Eijkelhof (Marcel); de heer P. Janse (Pieter); mevrouw mr. J. Knip (Jennifer); mevrouw N.J.M. Senteur (Nicole); mevrouw mr. H.M.D. Wildeboer (Harriët); de heer drs. C.A. Bryson (Celio); (tot 1 juli 2015) de heer J. Krediet (Jaap); (tot 1 april 2015).

Alle nu nog zittende leden zijn per 1 januari 2014 voor een periode van 4 jaar benoemd.

2. Klachten en evaluatie

2.1. Totaaloverzicht behandelde klachten in 2015

Over het aantal klachten en de afhandeling in de informele fase zijn niet voldoende betrouwbare gegevens beschikbaar. Deze zijn daarom niet allemaal opgenomen in de overzichten in dit jaarverslag.

	Totaal	binnen 14 weken	%
Openstaand 31-12-2014 formele fase	36		
Totaal ontvangen klachten in 2015	378		
Afgehandeld bemiddelingsfase	305		
Ontvangen 2015 formele fase	73		
Afgehandeld formele fase in 2015 (incl. openstaand 2014)	80	56	70%
Openstaand 31-12-2015	29		

Op 31-12-2014 stonden 36 klachten open voor afhandeling in 2015 door de onafhankelijke Klachtencommissie Noord-Nederland in de formele fase. In 2015 zijn 73 formele klachten binnengekomen die in de informele fase niet naar tevredenheid zijn afgedaan. In totaal zijn 80 klachten door de klachtencommissie afgehandeld in 2015. Hiervan is op zes klachten geen advies uitgebracht, omdat deze door de klagers alsnog zijn ingetrokken. Vier adviezen van de klachtencommissie zijn door de politiechef niet (geheel) gevolgd.

Van de 378 binnengekomen klachten werd 80%(305) afgehandeld in de bemiddelingsfase. In 2014 was dit nog 71%.

In 2015 zijn er in totaal 45 zittingen geweest verspreid over het jaar. Per zitting kunnen meerdere klachten behandeld zijn. Het totaal aan openstaande klachten op 31-12-2015 is 29. De behandeling van deze klachten is wel opgestart in 2015, maar wordt in 2016 afgedaan.

Aan de afhandeling van klachten zijn termijnen verbonden (zie hoofdstuk Klachtbemiddeling). De termijn (zonder verdagingstermijn) voor de formele fase is 14 weken. Voor wat betreft de 80 klachten die door de klachtencommissie in 2015 zijn afgehandeld zijn 56 klachten binnen de termijn van 14 weken gebleven; dat is 70%. 92% van de klachten (74) is binnen de maximale termijn van 18 weken afgehandeld. De gemiddelde afhandelstermijn is 13 weken.

Soorten behandeling in 2015

Informele fase: Aantal bemiddelingsgesprekken klager + beklagde/chef	305		
Formele fase: Aantal behandelde klachten	enkelvoudig	meervoudig	bemiddeling
	0	74	6

Zes klachten zijn in de formele fase door bemiddeling afgedaan. Deze klachten zijn (ter zitting) ingetrokken.

2.2. Meest voorkomende klachtrubrieken en hun afdoeningen

	hoofdrubriek	subrubriek	Aantal klacht-elementen
1	Politieoptreden	Geen / onvoldoende actie	35
2	Politieoptreden	Onjuiste actie	29
3	Politieoptreden	Bejegening / houding / gedrag	23
4	Dienstverlening & service	Aangifte / klacht niet opgenomen	14

Van de klachten die in 2015 in de formele fase werden afgedaan, werd het meest geklaagd over geen/onvoldoende actie, onjuiste actie, bejegening/houding/gedrag en niet opnemen aangifte/klacht. Deze gedragingen kwamen ook in 2014 het meest voor. Wel zit er een verschil in de aantallen. Klachten over bejegening/houding/gedrag kwamen in 2014 veruit het meeste voor.

In het totaaloverzicht op de volgende pagina zijn de verschillende gedragingen (elementen) uit de 80 klachten die in de formele fase zijn afgedaan, uitgesplitst naar de vier rubrieken (geweld, bevoegdheden, dienstverlening & service en politieoptreden) en de subrubrieken die daarbij horen. Vervolgens is ook aangegeven hoeveel van deze klachtelementen in de adviezen van de klachtencommissie gegrond bevonden zijn, waarvoor de klachtencommissie niet ontvankelijk was of geen oordeel over gevormd heeft. De som van het aantal klachtelementen is groter dan het aantal behandelde klachten, omdat een klacht uit meerder elementen kan bestaan. Elk element wordt door de klachtencommissie afzonderlijk beoordeeld.

In 2015 zijn 33 van de 165 klachtelementen gegrond verklaard door de klachtencommissie; dit is een vijfde deel. Geen/onvoldoende actie en bejegening/houding/gedrag waren het vaakst gegrond (resp. 6 en 7 keer)

Rubriek	Formeel afgehandeld				
	Gegronnd	Ongegronnd	Geen oordeel	Niet ontvankelijk	Totaal
Geweld					
Fysiek		5			5
Handboeien	1	1			2
Wapenstok					
Pepperspray					
Diensthond					
Vuurwapen					
Subtotaal:	1	6			7
Bevoegdheden					
Vrijheidsbeneming		2			2
Binnentreden		2			2
Doorzoeken	1	1			2
Inbeslagneming		2			2
Fouilleren					
Zaakwaarneming					
Identificatie (conform WID)		2			2
Verhoor					
Subtotaal:	1	9			10
Dienstverlening & Service					
Bereikbaarheid					
Niet of te laat komen					
Aangifte/klacht niet	4	9		1	14
Informatieverstrekking	6	5			11
Privacyschending		5		1	6
Persvoorlichting					
Klachtbehandeling					
Subtotaal:	10	19		2	31
Politieoptreden					
Geen/onvoldoende actie	6	27	1	1	35
Onjuiste actie	4	28			29
Arrestantenbehandeling	1	8	1		10
Discriminatie					
Seksuele intimidatie					
Bejegening/houding/gedrag	7	15	1		23
Afspraken niet nakomen	2	2			4
Naam/legitimatie		4			4
Verkeersgedrag					
Vastleggen/verantwoorden		3			3
Deskundigheid					
Objectiviteit	1	4	1		6
Subtotaal:	21	91	4	1	117
Totalen:	33	125	4	3	165

Klachten per team

District / Dienst	Team	Formele fase	Totaal
District Groningen	Ommelanden West	3	33
	Ommelanden Noord	5	
	Ommelanden Oost	3	
	Ommelanden Midden	7	
	Groningen Zuid	5	
	Groningen Centrum	4	
	Groningen Noord	5	
	Flexteam Groningen	1	
District Fryslân	Noordwest Fryslân	4	21
	Noordoost Fryslân	1	
	Oost Fryslân	1	
	Zuidoost Fryslân	4	
	Sneek	3	
	Leeuwarden	7	
	Flexteam Fryslân	1	
District Drenthe	Noord Drenthe	5	14
	Zuidoost Drenthe	6	
	Zuidwest Drenthe	3	
DROS	Arrestantenzaken	4	9
	Infrastructuur (verkeer)	4	
	Surveillancehonden	1	
DRR	Vreemdelingenpolitie	3	3
	Totaal	80	

Van de 80 in 2015 in de formele fase afgehandelde klachten kwamen de meeste klachten voor in het district Groningen (33). De teams met meer dan vijf klachten zijn de basisteams Ommelanden Midden, Leeuwarden en Zuidoost Drenthe.

3. Samenvatting

In 2015 zijn 80 klachten in de formele fase afgehandeld. Het aantal openstaande klachten op 31-12-2015 was 29; dat is zeven minder dan op 31-12-2014. De meeste van deze klachten kwamen voor in het district Groningen. 24 Klachten hebben de termijn van 14 weken overschreden; dat is 30% en zes klachten de maximale termijn van 18 weken (7,5%).

De gedragingen waartegen de meeste klachten wordt ingediend zijn onjuiste actie, geen/onvoldoende actie en bejegening/houding/gedrag. Dit behelst samen meer dan de helft van het totaal aantal klachtelelementen.

In 2015 werden in totaal 33 van de 165 afzonderlijke klachtelelementen gegrond bevonden; dat is 20%. De klachtelelementen die het vaakst gegrond werden beoordeeld zijn: bejegening/houding/gedrag, geen/onvoldoende actie en informatieverstrekking

Hoofdstuk 2 – Conclusies en leerpunten Klachtbehandeling 2015

In 2015 werd 80% van de ingediende klachten afgehandeld in de bemiddelings- of informele fase. In 2014 gold dit voor 71% van de klachten. Desondanks heeft de commissie de indruk dat dit aantal hoger had kunnen uitvallen. De commissie heeft geconstateerd dat in het afgelopen jaar, evenals in het voorgaande jaar met enige regelmaat klachten zijn voorgelegd, waarbij klager in de informele fase onbereikbaar bleek of onvoldoende bereid was om in gesprek te komen, het om relatief kleine incidenten ging en klager kennelijk onvoldoende belang had of toonde. In vrijwel alle gevallen kwam de klager niet opdagen tijdens de zitting en werden de klachtelelementen ongegrond verklaard. De commissie adviseert nog eens kritisch naar de behandeling van dit soort klachten in de informele fase te kijken.

Met betrekking tot de voorbereiding van de klachtbehandeling merkt de commissie op dat de kwaliteit van de dossiers ten opzichte van voorgaande jaren is verbeterd, maar nog beter kan. Het gaat hier dan om de volledigheid van het dossier, het horen en betrekken van alle bij de klacht betrokken medewerkers en het benoemen van in het kader van de klacht relevante specifieke wet- en regelgeving.

De commissie stelt met genoeg vast dat de achterstanden in de behandelingen van klachten nu geheel zijn verdwenen en het aantal klachten dat in de formele fase binnen de termijn van 14 weken is afgehandeld is gestegen tot 70%. Wel vraagt de commissie zich af in hoeverre klagers worden geïnformeerd over de verdaging van de termijn.

Er zijn in 2015 73 klachten ingediend, wat een kleine toename is ten opzichte van het aantal ingediende klachten in 2014. Helaas is geen goede vergelijking met het aantal in 2014 ingediende klachten per district mogelijk.

De meest voorkomende klachtelelementen zijn 'geen/onvoldoende of onjuiste actie'. 'Geen/onvoldoende actie' wordt ook samen met 'informatieverstrekking, en bejegening/houding/gedrag' het vaakst gegrond verklaard. De commissie adviseert om deze gegevens nader te analyseren en te komen met structurele verbetervoorstellen.

De klachtelelementen die betrekking hebben op bejegening/houding/gedrag worden het vaakst gegrond verklaard door de commissie. De commissie signaleert met enige regelmaat dat betrokken politiemedewerkers zich soms moeilijk kunnen verplaatsen in de beleving van de klager. De commissie adviseert om te bezien hoe hier met name gewerkt kan worden aan het versterken van het empathisch vermogen. De commissie denkt dat hierdoor meer kans is op het herstel van vertrouwen in de politie bij de klager.

Op een aantal niveaus kan worden geleerd van de klachtbehandeling.

1. De betrokken medewerker krijgt door de klacht directe feedback op zijn handelen, waardoor hij dit eventueel kan bijstellen.
2. De klacht kan worden besproken in het betreffende onderdeel, zodat andere politieambtenaren kunnen leren van de klacht.
3. De klachtcoördinator registreert en analyseert de totale hoeveelheid klachten waardoor structurele tekortkomingen aangekaart kunnen worden binnen de eenheid.
4. De Politiechef ontvangt overzichten van alle klachten binnen de politie en analyseert deze. Hij dient eventuele structurele tekortkomingen binnen de Eenheid bekend te maken en onderneemt hier actie op.

De commissie stelt echter vast dat het haar onvoldoende duidelijk is geworden welke lessen de politie trekt en heeft getrokken uit de behandelde klachten. De commissie constateert weliswaar dat soms betrokken politiemedewerkers aangeven welke lessen ze hebben geleerd en hoe ze in het vervolg met vergelijkbare situaties zullen omgaan, maar mist een meer systematische aanpak en de communicatie hierover vanuit de Eenheid.