



JAARVERSLAG KLACHTENCOMMISSIE EENHEID NOORD-HOLLAND 2017

Haarlem, 29 mei 2018



Inhoudsopgave

Voorwoord	p.2
1. Inleiding	
1. Leden klachtencommissie	p.2
2. Werkzaamheden	p.3
2. Klachten en evaluatie	
1. Totaaloverzicht en termijnen	p.4
2. Meest voorkomende klachtrubrieken en hun afdoeningen	p.5
3. Aanbevelingen	p.7

Voorwoord

Geachte lezer van dit jaarverslag,

De klachtencommissie Noord-Holland heeft in dit verslagjaar 31 klachten in behandeling gekregen. Gelijk aan de jaren daarvoor hadden de diverse klachtonderdelen met name betrekking op bejegening en het wel of niet voldoende actie ondernemen naar aanleiding van een melding.

Omdat er "slechts" sprake is van een gering aantal klachten afgezet tegen het grote volume aan contacten die de politie Noord-Holland heeft met de bevolking, is het lastig een tendens in de klachten te benoemen. De commissie onthoudt zich dan ook van het geven hiervan.

In het jaar waarover gerapporteerd wordt is het – wederom – onvoldoende gelukt om de klachten binnen de wettelijke termijnen af te doen. Oorzaak moet gezocht worden binnen de politieorganisatie als geheel maar ook voor een deel binnen de klachtencommissie zelf. Hoewel de werkprocessen van de commissie vorig jaar zijn gewijzigd is de totale behandeltermijn nog immer (te) lang. Ook nu weer vraagt de commissie aandacht hiervoor bij de politieorganisatie.

Haarlem, 1 mei 2018
Mr. A.R.O. Mooy MBA
(voorzitter)

1. Inleiding

1.1. Leden klachtencommissie

In het verslagjaar 2017 bestond de klachtencommissie van de eenheid Noord-Holland uit acht leden, een plaatsvervangend voorzitter en een voorzitter. De commissie werd bijgestaan door een ambtelijk secretaris; de heer mr. R.P. Nijssen, mevrouw A. Boskamp-van der Veer LLB en mevrouw mr. J.S. de Jong.

Op 3 december 2017 eindigde de eerste termijn van mevrouw Sipkes. Op 1 januari 2018 eindigde de eerste termijn van mevrouw Koolen-Zwijenburg en mevrouw Çubukçu. Mevrouw Sipkes en mevrouw Çubukçu zijn herbenoemd als lid van de commissie.

In onderstaande tabel is nadere informatie over de samenstelling van de klachtencommissie in het jaar 2017 opgenomen.

FUNCTIE	DHR/MW	TITEL	VOORL	TUSSENVOEGSEL	NAAM	Achtergrond
voorzitter	dhr	mr.	A.R.O.		Mooy	raadsheer
plv.vzitter	mw	mr.	A.M.		Koolen-Zwijenburg	rechter
lid	mw		A.		Çubukçu	HR-adviseur
lid	mw	mr.	H.M.	van	Dam	rechter
lid	mw	mr.	M.		Goedhuis-Visser	rechter
lid	mw	mr.dr.	N.U.		Ramsodit-de Graaf	docent en gemeenteraadslid
lid	mw	drs.	L.		Sipkes	oud-burgemeester
lid	mw	drs.	E.A.		Vente	manager integriteit private sector
lid	mw	drs.	S.		Voorsluijs-van Vuren	manager private sector
lid	mw	mr.	E.B.		de Vries-van den Heuvel	rechter

1.2. Werkzaamheden

Het behandelen van klachten dient drie doelen: het herstellen van het vertrouwen tussen burger en de politie, het versterken van het lerend vermogen van de politie en het bieden van een kwaliteitsinstrument voor de politie.

Klachtbehandeling begint met de eerste, interne, fase. Een klachtbehandelaar van de politie neemt na ontvangst van de klacht zo snel mogelijk contact op met een klager om de klacht te bespreken en beoordeelt of de klacht in behandeling kan worden genomen (intake). De klachtbehandelaar bespreekt met de klager wat hij wil bereiken met zijn klacht en wat deze precies inhoudt. De klachtbehandelaar onderzoekt of de klacht naar tevredenheid van klager opgelost kan worden met een informele aanpak, en maakt daarbij ook een inschatting of een bemiddelingsgesprek tussen klager en de medewerker waarover geklaagd wordt kan helpen bij het oplossen van de klacht. Bij dit traject is de klachtencommissie niet betrokken.

Indien het niet lukt om in de eerste fase naar tevredenheid van een klager de klacht af te handelen, kan de klager aangeven dat hij voorzetting van de behandeling van zijn klacht wenst. De klacht wordt dan behandeld in de tweede fase. In deze fase vraagt de politiechef de klachtencommissie een advies over de klacht uit te brengen. Zowel de burgemeester van de gemeente waar de gedraging plaatsvond waarover de klacht is ingediend als de hoofdofficier van justitie van het arrondissement waarbinnen de betreffende gedraging heeft plaatsgevonden, worden in deze fase eveneens in de gelegenheid gesteld om de politiechef te adviseren over de klacht.

De klachtencommissie bestaat uit - van de politieorganisatie onafhankelijke - leden. De leden van de klachtencommissie functioneren zonder last of ruggespraak. Commissieleden die aan de hoorzitting deelnemen, kennen klager noch betrokken medewerker uit de persoonlijke levenssfeer. De hoorzittingen worden omwille van het onafhankelijke karakter van de politie niet op een politiebureau gehouden. De voorzitter en zijn plaatsvervanger bewaken de onafhankelijkheid van de commissie.

De commissie organiseert in beginsel naar aanleiding van de klacht een hoorzitting om tot een advies te komen. Zo worden klager en betrokken medewerker(s) in de gelegenheid gesteld in elkaars aanwezigheid te worden gehoord. Van de hoorzitting wordt een verslag opgemaakt. Dit verslag wordt als bijlage aan het advies gehecht, en maakt daarmee deel uit van het advies.

Het uitgangspunt van klachtbehandeling in de tweede fase vormt meervoudige behandeling, waarbij drie leden een gezamenlijk advies uitbrengen. Enkelvoudige behandeling door de (fungerend) voorzitter kan plaatsvinden indien de klacht kennelijk gegrond of ongegrond is, de klacht van eenvoudige aard is, of het belang van klager of het gewicht van de gedraging gering is. Daarnaast is het op grond van het Huishoudelijk Reglement klachtencommissies politie 2013 mogelijk dat het advies over de klacht door drie leden wordt uitgebracht, maar het horen door een enkel lid geschiedt. Dit kan alleen indien hiermee het belang van een doelmatige klachtbehandeling is gediend en met inachtneming van de zorgvuldigheid, waaronder het beginsel van hoor en wederhoor. Indien bemiddeling naar het oordeel van de commissie tot een voor de klager bevredigende afdoening van de klacht kan leiden, kan de commissie besluiten tot bemiddeling. Bemiddeling kan zowel op zichzelf als tijdens, dan wel naar aanleiding van de meervoudige of enkelvoudige behandeling van de klacht geschieden.

De klachtencommissie sluit haar behandeling van de klacht af door daarover een advies uit te brengen aan de politiechef. Het advies komt tot stand op basis van het klachtdossier en de informatie die verkregen wordt tijdens de hoorzitting. De klachtencommissie kan ten aanzien van de klachten waarin haar om advies gevraagd is de volgende adviezen uitbrengen aan de politiechef:

- A. Niet ontvankelijk: de klacht voldoet niet eisen die de Algemene wet bestuursrecht daaraan stelt.
- B. Een klacht(onderdeel) is gegrond.
- C. Een klacht(onderdeel) is ongegrond.
- D. Geen oordeel: het is door het ontbreken van voldoende objectief vaststaande gegevens niet mogelijk om een advies te geven over het klachtonderdeel.

De klachtencommissie schenkt, gelet op haar bevoegdheid om de politiechef gevraagd en ongevraagd te adviseren over de klachten die zijn ingediend over gedragingen van ambtenaren van politie, tevens aandacht aan de vraag in hoeverre bepaalde klachten wijzen op structurele tekortkomingen in het optreden van de politie of in de behandeling van klachten en doet waar nodig aanbevelingen over mogelijke maatregelen om tekortkomingen op te heffen.

Op basis van de gegeven adviezen geeft de politiechef een oordeel over de klacht. Door of namens de politiechef wordt daartoe een afdoeningsbrief aan de klager gezonden. Indien de politiechef geheel of gedeeltelijk afwijkt van het gegeven advies, dient hij die afwijking voldoende te motiveren.

De leden van de klachtencommissie Noord-Holland worden gemiddeld één keer per maand ingeroosterd als lid of fungerend voorzitter voor een hoorzitting. De klachtencommissie onderzoekt de klachten steeds in een wisselende samenstelling van leden. Twee keer per jaar vindt een plenaire vergadering plaats.

2. Klachten en evaluatie

2.1. Totaaloverzicht en termijnen

In het jaar 2017 heeft de klachtencommissie 40 klachten in behandeling gehad. In het jaar 2017 heeft de politiechef van de eenheid Noord-Holland alle adviezen van de klachtencommissie overgenomen.

Totalen behandeling tweede fase	aantal
Openstaande klachten op 31-12-2016	9
Ontvangen klachten in 2017	31
<i>Totaal in behandeling in 2017</i>	<i>40</i>
<i>Totaal in behandeling in 2017</i>	<i>40</i>
<i>Waarvan:</i>	
Ingetrokken	4
Niet in behandeling genomen (niet-ontvankelijk)	0
Afgehandeld mbv bemiddeling door de commissie	0
Afgehandeld met een advies	22
<i>Subtotaal</i>	<i>26</i>
Openstaande klachten op 31-12-2017	14

Toelichting op de tabel

In dit verslag wordt een klacht beschouwd als afgehandeld in de tweede fase indien de afdoeningsbrief door de politiechef aan een klager is verzonden.

Openstaande klachten

Op 31 december 2016 was de klachtbehandeling in tweede fase voor negen klachten nog niet afgerond. Bij drie klachten was door de klachtencommissie al wel een advies uitgebracht, maar was door de politiechef nog geen afdoeningsbrief verzonden. In zes klachtdossiers had de commissie nog geen advies uitgebracht.

Ontvangen in 2017

In het verslagjaar heeft de commissie 31 klachten ontvangen waarin zij gevraagd is om advies uit te brengen.

Ingetrokken klachten

In het jaar 2017 zijn vier klachten ingetrokken. In één geval liet klaagster kort na ontvangst door de commissie van haar klacht weten geen prijs te stellen op verdere behandeling van haar klacht. Ten aanzien van twee klachten is de adviesvraag ingetrokken nadat vergelijkbare casuïstiek die door dezelfde gemachtigde in andere eenheden was ingediend reeds leidde tot het oppakken van de leermomenten waarover werd geklaagd. Ten aanzien van de behandeling van één klacht stond begin

2016 een hoorzitting gepland. Voor deze zitting liet de klager weten voor vijf maanden naar het buitenland te vertrekken, waarna hij zelf contact zou opnemen met het secretariaat van de klachtencommissie. Het secretariaat heeft zowel in 2016 als in 2017 telefonisch, per e-mail en per post contact proberen te leggen met deze klager, maar is daarin niet geslaagd. De commissie beschouwt deze klacht nu als afgehandeld naar tevredenheid van klager.

Niet in behandeling genomen (niet-ontvankelijk)

Er zijn geen klachten waarbij de commissie geadviseerd heeft om deze niet in behandeling te nemen. De commissie heeft bij één klacht wel geadviseerd om een aantal klachtonderdelen tijdelijk buiten behandeling te stellen, in verband met samenloop met een opsporingsonderzoek.

Afgehandeld in bemiddeling 2^e fase

De commissie heeft in het jaar 2017 geen klachten afgehandeld met behulp van bemiddeling.

Afgehandeld met een advies 2^e fase

In het jaar 2017 zijn 22 klachten in de tweede fase afgehandeld met een advies. De klachtencommissie heeft voor alle afgehandelde klachten een hoorzitting gehouden, waarop de klachten meervoudig behandeld zijn door de commissie.

Openstaand 31-12-2017

Aan het einde van het jaar 2017 waren er veertien klachten nog niet afgehandeld in de tweede fase. Bij twee klachten had de commissie al wel advies uitgebracht, maar had de politiechef nog geen afdoeningsbrief verzonden. Bij twaalf klachten had de commissie nog geen advies uitgebracht.

Termijnen

Op grond van artikel 72 van de Politiewet 2012 dienen klachten, in afwijking van artikel 9:11 eerste lid van de Algemene wet bestuursrecht, afgehandeld te worden binnen tien weken, of, wanneer de klachtencommissie belast wordt met de behandeling van en advisering over de klacht, binnen veertien weken na de ontvangst van het klaagschrift.

De commissie heeft in 2017 geen van de klachten binnen de daarvoor gestelde termijn kunnen afhandelen. De commissie merkt op dat de termijn vaak reeds vergevorderd of zelfs is verstreken, op het moment dat zij het klachtdossier van de klachtencoördinator ontvangt. Daarbij kan worden opgemerkt dat de reden voor de termijnoverschrijding ook aan zijde van klager kan liggen, omdat hij of zij bijvoorbeeld voor langere tijd in het buitenland verblijft of een klager niet tijdig reageert op verzoeken vanuit de organisatie om een akkoord te geven op zijn of haar zienswijze. Bij één van de klachten ten aanzien waarvan de commissie in 2017 een advies heeft uitgebracht, waren op het moment van ontvangst van de klacht door de commissie minder dan vijf weken verstreken. Bij zes van de klachten waarbij de commissie in 2017 een advies heeft uitgebracht, waren op het moment van ontvangst van de klacht door de commissie tussen de vijf en tien weken verstreken. Bij drie van de klachten waarbij de commissie in 2017 een advies heeft uitgebracht, waren op het moment van ontvangst van de klacht door de commissie tussen de tien en veertien weken verstreken. Bij twaalf van de klachten waarbij de commissie in 2017 een advies heeft uitgebracht, waren op het moment van ontvangst van de klacht door de commissie veertien of meer weken verstreken. Dit blijft een aandachtspunt voor de organisatie. De commissie constateert dat ook met haar eigen proces van klachtbehandeling teveel tijd gemoeid gaat en de doorlooptijd van klachtbehandeling in de tweede fase daarmee lang is.

2.2. Meest voorkomende klachtrubrieken en hun afdoeningen

Op grond van artikel 9:12a van de Algemene wet bestuursrecht dienen klachten geregistreerd te worden. Conform de Regeling klachtbehandeling politie wordt daarvoor de uniforme rubricering gebruikt die de korpschef heeft ingesteld. Op grond van de Uitvoeringsregeling klachtbehandeling politie 2013 worden klachtbrieven met meerdere elementen apart geregistreerd.

In onderstaande tabel zijn de klachtelelementen opgenomen die in 2017 in de tweede fase zijn afgehandeld. De klachtelelementen van de in het verslagjaar ingetrokken klachten zijn hierin niet opgenomen.

Rubriek	2 ^e fase				
	Geground	On-gegrond	Geen oordeel	Niet ontvankelijk/ o.g.v. 9:8 Awb niet behandeld	Totalen
Geweld					
Fysiek		3	1	1	5
Handboeien	1				1
Wapenstok					
Pepperspray					
Diensthond					
Vuurwapen					
Subtotaal:	1	3	1	1	6
Bevoegdheden					
Vrijheidsbeneming		3		1	4
Binnentrede					
Doorzoeken		1		1	2
Inbeslagneming					
Fouilleren					
Zaakwaarneming					
Identificatie (conform WID)					
Verhoor					
Subtotaal:	0	4	0	2	6
Dienstverlening & Service					
Bereikbaarheid					
Niet of te laat komen					
Aangifte/klacht niet	1				1
Informatieverstrekking		5			5
Privacyschending					
Persvoorlichting					
Klachtbehandeling					
Subtotaal:	1	5	0	0	6
Politieoptreden					
Geen/onvoldoende actie	1	7	1		9
Onjuiste actie		7			7
Arrestantenbehandeling		3			3
Discriminatie					
Seksuele intimidatie					
Bejegening/houding/gedrag	2	12	2		16
Afspraken niet nakomen	1	1			2
Naam/legitimatie		1			1
Verkeersgedrag		2			2
Vastleggen/verantwoorden	1	2		1*	4
Deskundigheid	1	3			4
Objectiviteit					
Subtotaal:	6	38	3	1	48
Totalen:	8	50	4	4	66

* Klager heeft een verzoekschrift ingediend bij de Nationale ombudsman, waarna zijn klacht alsnog is behandeld in de eerste fase van klachtbehandeling bij de eenheid Noord-Holland. Klager wenste daarna voor dit klachtelelement geen behandeling in de tweede fase.

Meest voorkomende klachtelelementen afgehandeld tweede fase 2017

hoofdrubriek	subrubriek	Aantal Klachtelelementen
Politieoptreden	Bejegening	16
Politieoptreden	Geen of onvoldoende actie	9
Politieoptreden	Onjuiste actie	7
Dienstverlening & Service	Informatieverstrekking	5
Geweld	Fysiek	5

In bovenstaande tabel is een top vijf opgenomen van de meest voorkomende klachtelelementen die in 2017 in de tweede fase zijn afgehandeld.

Vergelijking veel voorkomende klachtelelementen in de jaren 2015, 2016 en 2017

	Bejegening	Geen of onvoldoende actie	Onjuiste actie	Aangifte/klacht niet opnemen
2015	13	3	7	4
2016	11	8	7	6
2017	16	9	7	1

De subrubrieken bejegening, geen of onvoldoende actie en onjuiste actie behoren in zowel 2015, 2016 als 2017 tot de subrubrieken die het meest voorkomen in de tweede fase van klachtbehandeling. Het niet opnemen van aangifte vormde in 2015 en 2016 eveneens een categorie die relatief veel voorkwam in de tweede fase van klachtbehandeling. De commissie beschouwt het als positief punt dat in dit verslagjaar minder klachten over het niet opnemen van aangifte zijn behandeld.

2.3 Aanbevelingen

Gevraagd en ongevraagd advies

De taak van de klachtencommissie omvat het gevraagd en ongevraagd adviseren van de politiechef over klachtbehandeling en de vraag in hoeverre bepaalde klachten wijzen op structurele tekortkomingen in het functioneren van de politie. In dat licht staat de commissie er bij het raadkameren na elke klacht bij stil of er aanbevelingen zijn die zij aan de politieorganisatie kan doen. Deze aanbevelingen zien soms op de individuele casus, en zijn soms van breder toepasbare aard. De aanbevelingen worden in de adviezen opgenomen. De commissie waardeert dat veelal in de afdoeningsbrief van de politiechef die een klager, de betrokken medewerkers en de commissie naar aanleiding van haar advies ontvangt, kort wordt opgenomen welk vervolg de organisatie aan een uitgebrachte advies beoogt te geven of welke leermomenten zij naar aanleiding van een klacht ziet. De commissie merkt op dat zij geen terugkoppeling ontvangt of de omschreven activiteiten daadwerkelijk plaatsvinden.

Bredere werking

De commissie heeft in haar adviezen ook een aantal aanbevelingen gedaan van een meer nadrukkelijk breder toepasbare aard.

1. Een klaagster is van mening dat er onvoldoende rekening is gehouden tijdens haar verhoor en verblijf in een ophoudkamer met de omstandigheid dat zij onder behandeling was bij de GGZ en medicatie gebruikte. De commissie beoordeelt de klacht als ongegrond, daar de medewerkers hebben gehandeld conform het geldende beleid. Ter zitting wordt aangegeven dat op het betreffende politiebureau niet standaard gevraagd wordt naar iemands medische gesteldheid, omdat het bureau enkel ophoudkamers heeft en derhalve in principe alleen zaken behandeld worden die naar verwachting binnen zes uur afgehandeld kunnen worden. Een arts wordt ingeschakeld indien daar medische indicaties voor zijn. De commissie constateert dat bij dit bureau sprake is van een vervoersbeweging met een veerboot, waardoor het enige tijd kan duren voor een ingesloten medische hulp op het vaste land kan krijgen. De commissie adviseert om ook op een bureau met alleen ophoudkamers standaard bij de insluitingsfouillering te vragen naar iemands medische gesteldheid. De commissie adviseert daarbij om, indien in antwoord op die vraag bijzonderheden

worden vermeld, daarop adequaat door te vragen ten behoeve van de eventuele inschakeling van een arts.

In de afdoeningsbrief is opgenomen dat dit advies opgevolgd zal worden, waarbij zal worden nagegaan op welke wijze het advies het beste geïmplementeerd kan worden. Daarnaast zal de casus in het team worden besproken, om het bewustzijn te vergroten.

2. Een klaagster stelt dat zij geen aangifte heeft kunnen doen van valsheid in geschrifte. Een betrokken medewerker geeft aan dat dit alleen mogelijk is, indien zij authentieke documenten meebrengt. De commissie deelt die opvatting niet, en overweegt dat behoudens de situatie van een evident onzinnige aangifte, deze opgenomen behoort te worden. In de omstandigheden van het geval kon niet op voorhand worden gesteld worden dat het feit waarvan klaagster aangifte wilde doen als niet strafbaar of evident onzinnig kon worden beoordeeld. De commissie beoordeelt de klacht als gegrond.

In de afdoeningsbrief is opgenomen dat de problematiek rondom het niet opnemen van aangifte onder de aandacht gebracht zal worden in de gehele eenheid.

3. Een minderjarige zoon van klaagster wordt 's nachts ingesloten. Zijn insluiting vindt in verband met een lopende pilot plaats in de daarvoor bestemde politiecellen in de PI Zwaag. Klaagster is van mening dat hem psychische en fysieke medische zorg is onthouden. Pas na zijn verhoor de volgende morgen heeft haar zoon een arts kunnen zien, terwijl hij reeds bij het vervoer flink ziek was. De commissie beoordeelt de klacht als ongegrond. Op basis van de gegeven verklaringen acht zij het voldoende aannemelijk dat de minderjarige zoon van klaagster de GGD-arts 's nachts en de GGZ-arts na zijn verhoor heeft kunnen zien. De GGD-arts was door de hulpofficier van justitie ingeschakeld, nadat de zoon van klaagster bij zijn voorgeleiding aangaf zich onwel te voelen. De hulpofficier heeft nadien niet geïnformeerd of de arts ook inderdaad is geweest. De terugkoppeling van het bezoek is de volgende morgen wel gelogd in het daarvoor bestemde registratiesysteem. De commissie is van mening dat het, juist vanuit de functie van hulpofficier en in de onderhavige omstandigheden, waarbij in verband met de lopende pilot logging pas de volgende morgen kon plaatsvinden, wel aangewezen was om te controleren of de arts daadwerkelijk ter plaatse is geweest. De commissie geeft het controleren of de arts ook daadwerkelijk ter plaatse is geweest als aandachtspunt mee.

Een tweede aanbeveling in deze casus betreft de aanpassing van politiebureaus met enkel bezoekruimten met een glazenwand. In het Landelijk Reglement Arrestantenzorg is opgenomen dat een ouder een minderjarig kind mag bezoeken in een bezoekruimte die gelegenheid biedt tot fysiek contact (zonder beperkingen door bijvoorbeeld een glaswand), tenzij de omstandigheden zich daartegen verzetten. De klacht over dit onderdeel wordt ongegrond verklaard, omdat klaagster vrijwel direct protesteerde tegen de glaswand en daarop direct gedaan is wat nodig was om fysiek contact toe te laten. De commissie adviseert om het regelement nogmaals onder de aandacht te brengen, en te zoeken naar een fysieke oplossing ten aanzien van de politiebureaus met enkel bezoekruimten met een glasplaat.

In de afdoeningsbrief is opgenomen dat de aanbeveling om te controleren of een arts daadwerkelijk aanwezig is geweest wordt meegenomen in de evaluatie van het huidige proces. Ook ten aanzien van de aanbeveling omtrent de glaswand zal worden nagegaan wat daarin aangepast kan worden.

Individuele casus

In de meeste gevallen zien de door de commissie gedane aanbevelingen of door de organisatie als leermoment gesignaleerde omstandigheden op een individuele casus. In 2017 betreft het de volgende situaties:

1. Klagers verwijten een wijkagent onvoldoende actie te hebben ondernomen met betrekking tot de problematiek met de bureaus. De commissie beoordeelt het als in de omstandigheden passend optreden dat de wijkagent klagers heeft gebeld, bij hen is langsgesproken, buurtbemiddeling heeft aangeboden en een collega heeft geraadpleegd hoe hij de familie het beste kon benaderen. De commissie constateert ter zitting dat de familie er duidelijk blijk geeft geen vertrouwen te hebben in het optreden van de betrokken medewerker. Naar het oordeel van de commissie zou die beleving van klagers gelet op de ondernomen actie van de wijkagent niet zo behoeven te zijn. De commissie geeft de teamleiding evenwel in overweging in de toekomst een collega uit een nagelegen gebied in te zetten indien klagers zich bij de politieorganisatie melden, gelet op het gevoel bij klagers dat de betrokken medewerker hun belangen niet dient.

In de afdoeningsbrief is opgenomen dat de klagers geïnformeerd zullen worden over de uitkomst van deze aanbeveling na overleg met de teamleiding.

2. Een klacht van een klager over de telefonische bejegening van zijn vrouw wordt als gegrond beoordeeld. De teamleiding wordt naar aanleiding van dit klachtelement verzocht om het gesprek aan te gaan met de betrokken medewerker teneinde te leren van deze situatie.

De bejegening jegens klager zelf wordt als een ongegronde klacht beoordeeld. De commissie geeft daarbij mee dat het evenwel mogelijk was geweest voor de betreffende medewerker om in de situatie anders op te treden dan hij heeft gedaan. Het zou in de omstandigheden geholpen hebben als de betrokken medewerker meer zijn vanzelfsprekendheden had uitgesproken, die verschillen van de vanzelfsprekendheden van een burger. Zo heeft de betrokken medewerker de klager een ophoudkamer laten zien, om het verschil te illustreren met de verhoorkamer waarin klager mocht blijven. Op klager is het echter zeer intimiderend overgekomen dat hem een ophoudkamer getoond is. De commissie zag ruimte om in de situatie meer empathie te tonen en minder vanuit de actiestand op te treden.

3. Een klager is van mening dat een aantal medewerkers van politie hem op onbehoorlijke wijze te woord hebben gestaan. Naar het oordeel van de commissie is het optreden ter plaatse niet onbehoorlijk, mede in het licht van de opstelling van klager. Van de betrokken medewerkers surveilleert één van de betrokken medewerkers tijdens zijn diensten veelal niet samen met een collega, maar alleen. De commissie merkt ten overvloede op dat bij deze werkwijze voor gewaakt moet worden dat het –in teamverband werken besloten liggende- effect van leren van elkaars werkwijze en elkaar aanvullen waar dat nodig is niet verloren gaat.

In de afdoeningsbrief is opgenomen dat de teamchef hierover met de betrokken medewerker in gesprek zal gaan.

4. Een klager is van mening dat de betrokken medewerkers onvoldoende hebben opgetreden doordat zij een bestuurder die tegen het geparkeerde voertuig van klager aangereden was niet hebben laten blazen. De betrokken medewerkers bevestigen dat zij wel “botsen is blazen” als uitgangspunt hanteren. Voor een vruchtbare strafvervolging ex artikel 8 Wegenverkeerswet 1994 is echter een getuigenverklaring nodig, daar de medewerkers het voertuig niet hadden zien rijden. Klager wilde niet getuigen, maar zonder getuigenverklaring volgt meestal een sepot. De vermeende bestuurder had wel een rijverbod gekregen. De commissie beoordeelt de klacht als gegrond, omdat zij van oordeel is dat de betrokken medewerkers de bestuurder een blaastest hadden moeten laten afleggen. De commissie is van oordeel dat de medewerkers zich teveel hebben laten leiden door de sepot-vraag. Uit de Instructie afhandeling verkeersongevallen volgt echter het genoemde uitgangspunt dat bij botsen geblazen wordt. Een eventueel onderzoek naar de mogelijke bestuurder had daarna kunnen plaatsvinden, waarbij de commissie van mening is dat in de gegeven omstandigheden de betrokken medewerkers niet hadden behoren aan te nemen dat het zonder getuigenverklaring niet mogelijk was om te bewijzen wie de bestuurder van het voertuig was geweest.

In de afdoeningsbrief is opgenomen dat de teamleiding hierover met de betrokken medewerker in gesprek zal gaan.

5. Klagers klagen over onvoldoende optreden tegen hangjongeren die voor overlast zorgen. De commissie beoordeelt de klacht als ongegrond, onder meer omdat uit de bij het dossier gevoegde lijst van meldingen blijkt dat de politie na bijna alle meldingen ter plaatse is gegaan. Ter zitting overhandigden klagers een lijst waarop veertig huishoudens een handtekening hebben geplaatst om aan te geven dat zij van de overlast af willen. De commissie geeft de politie in dat licht mee om geen kansen voorbij te laten gaan om de overlast bij de partners van de politie aan te kaarten.

6. Na een ongeluk wordt het rijbewijs van een klager ingevorderd. De raadsman van klager belt tweemaal met het arrondissementsparket Noord-Holland en het parket Centrale Verwerking Openbaar Ministerie, waar niets bekend bleek over het rijbewijs van klager. De raadsman belt op drie verschillende dagen naar de betrokken medewerker, die op dat moment niet aanwezig is. De raadsman doet driemaal een terugbelverzoek. De commissie acht het niet onaannemelijk dat niet alle terugbelverzoeken de betrokken medewerker hebben bereikt. De commissie stelt vast dat tenminste één terugbelverzoek de betrokken medewerker wel heeft bereikt, maar dat hij hieraan geen gevolg heeft gegeven. De commissie acht dit niet behoorlijk.

In de afdoeningsbrief is opgenomen dat dit optreden met de betreffende medewerker wordt besproken.

Positieve voorbeelden van handelen

De commissie heeft in haar adviezen ook tweemaal expliciet stilgestaan bij optreden van betrokken medewerkers dat in positieve zin opviel.

1. Een klager is van mening dat een betrokken medewerker hem onheus heeft bejegend aan de telefoon. De betrokken medewerker had contact met klager opgenomen omdat zijn oom was aangehouden. De betrokken medewerker maakte zich zorgen over deze oom, die reeds op hoge leeftijd was. Ter zitting laat de betrokken medewerker blijken dat hij twijfelt over zijn beslissing om de neef te informeren. De commissie geeft mee dat het juist als wenselijk kan worden aangemerkt dat de betrokken medewerker uit zorg voor de oom klager had geïnformeerd, hoewel hij daar bij een meerderjarige verdachte niet toe verplicht was.

2. Een klager ervaart hinder van politieboden die de maximum snelheid overschrijden wanneer zij langs zijn woonark varen. Klager heeft daarbij de indruk dat de snelheid overschreden wordt zonder dat er sprake is van calamiteiten of spoed, omdat hij op de momenten waarop hij hinder ervaart op het water niets constateert dat daarop wijst. De commissie geeft in het advies mee dat het vertrouwen wekt dat een van de betrokken medewerkers klager een alternatief heeft aangereikt bij ervaren overlast. Klager kan in een dergelijk geval contact opnemen met de politieservicelijn en een terugbelverzoek achterlaten, opdat zo mogelijk een toelichting kan worden gegeven over de omstandigheden die noopten tot de vaarsnelheid.

