

Politie Oost-Nederland

JAARVERSLAG KLACHTENCOMMISSIE 2020

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
1. Inleiding	3
2. De klachtencommissie	4
a. Leden	
b. Werkzaamheden	
3. Klachten en evaluatie	6
4. Meest voorkomende klachtrubrieken en afdoeningen	7
5. Aanbevelingen	8
Bijlage Klachtrubrieken	9

Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag van onze werkzaamheden voor de Politie Eenheid Oost-Nederland in het voor iedereen bijzondere jaar 2020. Het is wederom een zakelijke opsomming van feiten en getallen rond de klachtbehandeling door de klachtencommissie.

Alleen heeft het coronavirus ook onze werkzaamheden vanaf half maart ernstig beperkt. Tot dan toe waren we qua hoorzittingen goed op dreef met reeds vijf fysiek behandelde klachten in Ede c.q. Deventer. De corona-restricties maakten dergelijke afhandelingen voorlopig niet meer mogelijk. Vanaf eind april hebben we drie klachten door middel van een telefonisch hoorzitting kunnen afdoen. Onze commissie was daarmee landelijk de eerste klachtencommissie die weer klachten ging behandelen.

Vanwege de technische beperkingen van een conference call hoorde de commissie eerst de klager apart en vervolgens de betrokken politieambtenaar. Beide partijen kregen daarna de hoorverslagen toegestuurd en konden daar desgewenst schriftelijk op reageren, waarna de commissie haar advies opstelde. Die telefonische procedure voldeed weliswaar aan de vereisten van hoor- en wederhoor maar commissieleden stonden toch vaak in dubio over de waarde van ons advies omdat het gevoel ontbrak dat wij de partijen met de voor ons erg belangrijk geachte menselijke maat hebben kunnen spreken, horen én zien.

Toen het corona-wise in augustus - september even kort opklaarde, konden we zowaar twee gewone zittingen doen. Maar toen vervolgens de restricties voor fysieke zittingen weer gingen gelden, moesten we wederom overgaan op een alternatief. Dat vonden we in het gebruik van Microsoft Teams waarbij we elkaar via een videoverbinding ook kunnen zien. Sindsdien hebben we drie digitale hoorzittingen kunnen doen. Voor de deelnemers blijkt het een prima alternatief. Vier klagers hebben laten weten geen gebruik te willen of kunnen maken van Teams en zullen dus (moeten) wachten op betere tijden..

Bij de behandelde klachten werd door ons wederom geluisterd naar politiemedewerk(st)ers en burgers, waarbij de klager vaak een andere beleving had van de intenties of bedoelingen van de betrokken politiemedewerk(st)er. Soms omdat emoties de overhand kregen, soms door een ongelukkige samenloop van omstandigheden, maar vaak omdat men elkaar niet goed begreep. De commissie formuleerde vervolgens een advies aan de eenheidsleiding hoe de klacht af te doen: als (deels) gegrond of als ongegrond. Dit verslag somt deze adviezen op.

Daarnaast werden ook weer enkele aanvullende adviezen gegeven naar aanleiding van hetgeen we hebben kunnen vaststellen tijdens de zittingen. Daaruit blijkt dat politiewerk (gelukkig) mensenwerk blijft. En waar mensen werken, komen foutjes en misverstanden voor. En die blijken gelukkig ook goed te kunnen worden verbeterd.

Namens de klachtencommissie Politie Eenheid Oost-Nederland,

Mr. C.P.C. (Kees) Kuijs
Voorzitter

1. Inleiding

De Politie Eenheid Oost-Nederland bestaat uit de districten Gelderland-Zuid, Gelderland-Midden, Noord- en Oost-Gelderland, IJsselland en Twente. De eenheid kent 28 basisteams. Dagelijks hebben de politiemedewerkers veelvuldig contact met burgers. Wanneer iemand een klacht over het handelen van de politie indient, wordt deze op basis van een vaste procedure afgehandeld.

De klachtbehandelingsprocedure kent twee fasen. De eerste fase is de behandeling van de klacht binnen de politieorganisatie door speciaal daarvoor aangestelde en opgeleide klachtbehandelaren. Wanneer er in deze fase voor klager geen bevredigende oplossing kon worden bereikt, wordt de klacht op verzoek van klager doorgeleid naar de vervolgfase.

De tweede fase bestaat uit een hoorzitting door de klachtencommissie. Een klachtencommissie is op grond van de Politiewet aangesteld voor de betreffende politie eenheid en functioneert onafhankelijk van die eenheid. Op basis van het klachtdossier en de hoorzitting brengt de klachtencommissie een advies uit aan de politiechef over de afdoening van de klacht. In uitzonderlijke gevallen brengt de klachtencommissie een advies uit op basis van alleen de stukken uit het klachtdossier.

In dit jaarverslag wordt ingegaan op uitsluitend de tweede fase van de klachtbehandeling.

Paragraaf 1 beschrijft de samenstelling van de commissie en haar werkzaamheden.

In paragraaf 2 wordt het overzicht gegeven over het aantal binnengekomen klachten, de afdoening per klachtonderdeel en een indeling naar klachtrubriek.

In paragraaf 3 worden de door de commissie gedane aanbevelingen aan de politieorganisatie uiteengezet.

In de bijlage is een overzicht opgenomen van de gegeven adviezen van de klachtencommissie gerubriceerd naar de landelijk vastgestelde klachtrubrieken.

2. De klachtencommissie

2.1. Leden

In het verslagjaar 2020 was de samenstelling van de commissie als volgt:

FUNCTIE	DHR / MW	TITEL	VOORL	NAAM	Achtergrond
Voorzitter	dhr.	mr.	C.P.C.	Kuijs	Rechterlijke Macht en voormalig officier Koninklijke Marechaussee
Plv. Vz.	mevr.	mr.	M.J.	Veerman - Dronkert	Zelfstandig jurist, mediator en organisatieadviseur
Lid	mevr.	mr.	J.C.M.	Elderman	Mediator
Lid	mevr.	mr. drs.	V.M.L.	Sebel	Jurist bij de Hoge Raad
Lid	dhr.	mr.	R.S.	Teekens	Voormalig strafrechtadvocaat
Lid	dhr.		G.J.	Steendam	Directeur organisatieadviesbureau
Lid	mevr.	mr.	A.N.	Klazinga	Voormalig advocaat en mediator
Lid	mevr.	mr.	S.C.M.	Wouda - van Velzen	Advocaat
Lid	dhr.	drs.	W.E.	Mintjes	Psycholoog en organisatieadviseur

Wijziging ambtelijk secretariaat

In augustus 2020 heeft de ambtelijk secretaris mevr. Sandra Tissingh-van Gent haar werkzaamheden overgedragen aan dhr. Alex de Wit. Zij heeft hem in september en oktober begeleid zodat de overdracht soepel is verlopen.

2.2. Werkzaamheden

De leden van de klachtencommissie zijn aangesteld door de Korpschef Nationale Politie, zijn onafhankelijk en functioneren in de commissie 'zonder last of ruggespraak'. De voorzitter en zijn plaatsvervanger bewaken onder meer de onafhankelijkheid van de commissie.

De vanuit de politie eenheid toegevoegde ambtelijk secretaris ondersteunt de werkzaamheden van de commissie en draagt onder meer zorg voor de organisatie en de verslaglegging van de hoorzittingen alsmede voor het concipiëren en vervolgens uitwerken van de adviezen.

Om de onafhankelijkheid van de commissie optimaal te waarborgen, zijn verder 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 noch de klager noch de betrokken medewerker(s) vanuit hun persoonlijke levenssfeer.

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

Alle betrokkenen ontvangen een schriftelijke uitnodiging voor de hoorzitting. Zo worden klager(s) en betrokken medewerker(s) in de gelegenheid gesteld in elkaars aanwezigheid te worden gehoord. Het daarvan opgemaakte verslag wordt als bijlage aan het advies aan de politiechef gehecht en wordt daarmee geacht deel uit te maken van het advies. Het verslag betreft zakelijke weergave van hetgeen is besproken tijdens een hoorzitting.

Gezien de omvang van het werkgebied van de eenheid Oost-Nederland worden de hoorzittingen in Deventer of in Ede gehouden. Bij die hoorzittingen bestaat de commissie uit een fungerend voorzitter en twee leden. Alle leden worden bij toerbeurt ingedeeld voor een hoorzitting. 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 geheel of gedeeltelijk overnemen. De beslissing op de klacht(onderdelen) kan zijn:

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

In het verslagjaar 2020 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 zo mogelijk zorgdragen voor het herstel van vertrouwen tussen klager en de betrokken medewerker(s) als onderdeel van de politie eenheid.

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

2.3. Bijzondere procedures in verband met de COVID-19 beperkingen

Door de uitbraak van COVID-19 in maart dit jaar, heeft de commissie haar werkzaamheden moeten aanpassen aan de maatregelen van de overheid. Dat betekende aanvankelijk dat er tot september 2020 geen fysieke zittingen konden plaatsvinden. De klachtencommissie heeft daarom in april een "Tijdelijke procedure hoorzittingen Klachtencommissie Politie Eenheid Oost-Nederland" opgesteld en van kracht verklaard. Drie klachten zijn daarop met instemming van de klagers en betrokken medewerker(s) telefonisch behandeld. Hierbij werd klager door de commissie telefonisch gehoord d.m.v. een *conference call*, waarvan de secretaris een verslag maakte en naar de betrokken medewerkers stuurde. Zij konden vervolgens telefonisch of schriftelijk reageren. Deze reactie werd dan weer naar de klager gestuurd die daarop nog kon reageren. De commissieleden ontvingen het verslag en de schriftelijke reacties, waarna ze onderling telefonisch hun advies konden formuleren over de klachtelelementen.

In augustus en september konden er vier klachten met fysieke hoorzittingen regulier worden behandeld.

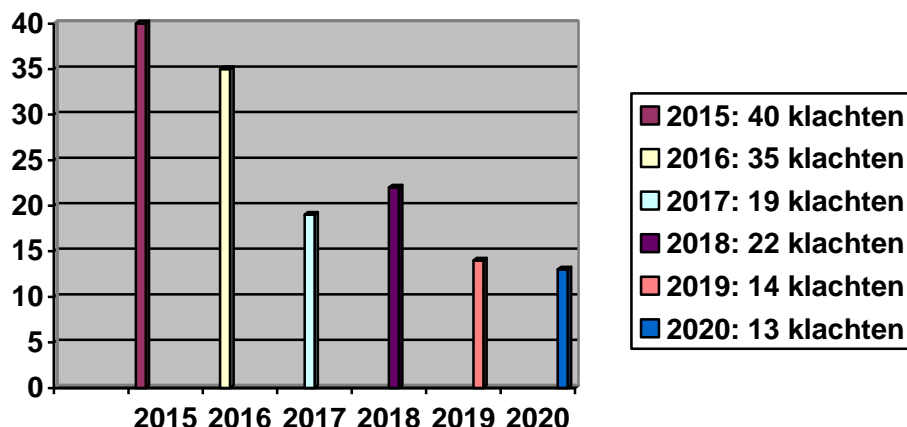
Helaas werd de commissie in oktober wederom geconfronteerd met beperkingen. Omdat de ontwikkeling van en de ervaring met werken met Microsoft Teams positief was, is besloten een digitale zitting als alternatief aan te bieden. De werkwijze is daarbij dezelfde als tijdens een fysieke zitting, met dien verstande dat alle deelnemers gebruik maken van de audio en visuele mogelijkheden in Teams. Er konden zo in 2020 nog drie klachten worden behandeld.

Ook voor deze wijze van horen, werd de uitdrukkelijke instemming van klager gevraagd. Vier klagers wilden en/of konden geen gebruik maken van deze alternatieve werkwijze. De behandeling van de betreffende klachtdossiers is daarom opgeschort tot er weer fysieke hoorzittingen mogelijk worden in 2021.

3. Klachten en evaluatie

In 2020 zijn in de tweede fase van de klachtbehandeling in totaal 13 klachten in een hoorzitting behandeld.

3.1. Totaaloverzicht en termijnen



In bovenstaande tabel is te zien hoeveel klachten er in de afgelopen jaren in de tweede fase van de klachtbehandeling zijn behandeld. Ten opzichte van de voorgaande jaren is er een stabilisatie zichtbaar in het aantal klachten dat door de klachtencommissie wordt behandeld. De maatregelen rond corona en de beperkingen die die opwierpen, hebben geen invloed gehad op het aanbod van klachtdossiers. Wel op de wijze van afhandeling en het aantal klachten dat kon worden afgehandeld.

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

Totalen	aantal
Openstaand 01-01-2019	0
Ontvangen 2020	19
Ingetrokken	1
Alsnog bemiddeld tijdens de hoorzitting tweede fase	0
Afgehandeld tweede fase	13
Openstaand 31-12-2020	5

In 2019 stonden er geen klachten open om op een hoorzitting te worden behandeld. In 2020 zijn in totaal 19 nieuwe klachten ter afdoening aan de klachtencommissie aangeboden. Vier klachtdossiers konden niet op een alternatieve wijze in 2020 worden behandeld. Eén klachtdossier werd medio december 2020 aangeboden en kon daarom niet meer worden ingepland. Eén klacht werd door de klager ingetrokken voordat de behandeling in de tweede fase zou starten.

4. Meest voorkomende klachtrubrieken en afdoeningen

In de tweede fase van de klachtbehandeling wordt bijgehouden waarop de meeste klachten betrekking hebben in de zogenaamde *Top 6*.

De 13 klachten die dit jaar in de tweede fase zijn behandeld, waren in te delen in de (29) landelijke vastgestelde rubricering van klachtelementen. Het overzicht daarvan die staat in de bijlage bij dit verslag.

Van de 36 behandelde klachtelementen werden 31 ongegrond en 5 gegrond verklaard.

De onderstaande tabel toont de 6 elementen waarover in 2020 het meest is geklaagd.

	hoofdrubriek	sub rubriek	aantal klachtelementen
			tweede fase
1	Politieoptreden	Bejegening/houding/gedrag	6
2	Politieoptreden	Geen of onvoldoende actie	6
3	Bevoegdheden	Vrijheidsbeneming	4
4	Geweld	Fysiek	4
5	Dienstverlening	Informatieverstrekking	3
6	Politieoptreden	Arrestantenbehandeling	3

* zie *Bijlage*

Bijzondere klachten

- Twee klachten over het gebruik van een dienstvuurwapen betroffen dezelfde situatie. Deze klachten zijn dan ook gezamenlijk in een zitting behandeld. Het betrof het uitvoeren van de Benaderingstechniek gevaarlijk verdachten (BTGV). Dit klachtdossier kende een samenloop met de advisering van de Commissie Gewelddaanwending van de politie Oost-Nederland. Omdat dit een intern proces is, is besloten dat er van het advies en het besluit van de politiechef een samenvatting werd geschreven door de ambtelijk secretaris. Dit stuk is toegevoegd aan het klachtdossier waar iedereen kennis van heeft genomen.

- Een klacht bevatte drie klachtelementen die alle gegrond zijn verklaard. Deze casus betrof een civielrechtelijk geschil, dat uitliep op de aanhouding van klager. In de eerste fase is de klacht voortvarend opgepakt door de teamleiding. De commissie was echter van oordeel dat het reflecterend vermogen beter uit de verf had mogen komen. Dat had mogelijk een gang naar de klachtencommissie kunnen voorkomen. Het maken van schriftelijke excuses en het op papier zetten van afspraken, kan in bepaalde gevallen voldoende genoegdoening opleveren voor een klager.

- Twee klachten betroffen etnisch profileren. In beide gevallen was de commissie van mening dat er geen sprake was van etnisch profileren. Klagers werden staande gehouden en gecontroleerd op basis van feiten en omstandigheden, niet vanwege hun etniciteit, aldus de commissie.

5. Gedane aanbevelingen

In 2020 heeft de klachtencommissie zeven aanbevelingen gedaan aan de politiechef. Deze werden als overwegingen ten overvloede toegevoegd aan het advies:

1. De commissie vindt wanneer er vergissingen zijn begaan of foute keuzes zijn gemaakt, dit ook in de eerste fase van de klachtbehandeling toe te geven en hier excuses voor te maken. De commissie vindt het een gemiste kans als deze zelfreflectie niet plaatsvindt en wordt gedeeld met de klager. Hierbij helpt het als er excuses en afspraken op schrift worden gesteld. De commissie acht het getuigen van professionaliteit als de politie dit kan.
2. De commissie vindt het belangrijk dat een klachtbehandelaar op actieve wijze tot een bemiddelingsgesprek probeert te komen tussen klager en medewerker(s). De commissie heeft een aantal klachtdossiers gezien, waar een bemiddelingsgesprek wellicht al voldoende was geweest om de klacht zorgvuldig af te handelen.
3. De commissie vindt het onbehoorlijk dat een medewerker zonder geldige reden niet is verschenen op de hoorzitting. De commissie vindt dat niet bijdragen aan de doelen van de klachtbehandeling: herstel van vertrouwen en leren van gemaakte fouten. De commissie vindt een coöperatieve houding van de betrokken medewerker cruciaal voor een zorgvuldige klachtbehandeling.
4. De commissie vindt dat het aandacht verdient dat klager in de klachtbehandeling in de eerste fase, objectief wordt behandeld. Hierbij spelen ook de omgeving, sfeer en communicatie tijdens het gesprek een rol.
5. De commissie vindt dat in het geval een klacht moet worden opgeschort vanwege een lopend strafrechtelijk onderzoek, er wel vast van de betrokken medewerkers een visie op schrift wordt gesteld. Hierdoor wordt die visie ingegeven door een frisser geheugen dan wanneer dat door de opschorting eerst langere tijd na het voorval geschiedt.
6. De commissie adviseert de politie om in het geval van een ontwrichte gezinssituatie terughoudend op te treden als het gaat over handelingen die niet tot de taak van de politie behoren. Onbedoeld en met goede intenties kan het toch optreden een dergelijke casus een negatief effect hebben.
7. De commissie is van mening dat het filmpje van klager in de eerste fase van toegevoegde waarde zou zijn geweest. De klager heeft haar beeldmateriaal ook bij het indienen van haar klacht aangeboden maar daarvan werd in de eerste fase geen gebruik gemaakt. De commissie adviseert om door klagers zelf aangeboden beeldmateriaal steeds te betrekken in de klachtbehandeling in de eerste fase.

Bijlage behandelde klachtelelementen onderverdeeld in de landelijk vastgestelde rubricering klachtrubrieken

Rubriek		Formele afdoening				
Beslissing		Gegrond	Ongegrond	Niet ontvankelijk	Geen oordeel	Totalen
Geweld						
	Fysiek	1	3			4
	Handboeien		2			2
	Wapenstok					0
	Pepperspray					0
	Diensthond					0
	Vuurwapen		2			2
	Subtotaal:					8
Bevoegdheden						
	Vrijheidsbeneming		4			4
	Binnentreden		1			1
	Doorzoeken					0
	Inbeslagneming					0
	Fouilleren					0
	Zaakwaarneming					0
	Identificatie (conform WID)		2			2
	Verhoor					0
	Subtotaal:					7
Dienstverlening & Service						
	Bereikbaarheid					0
	Niet of te laat komen					0
	Aangifte/klacht niet opnemen					0
	Informatieverstrekking		3			3
	Privacy schending					0
	Persvoorlichting					0
	Klachtbehandeling					0
	Subtotaal:					3
Politieoptreden						
	Geen of onvoldoende actie					0
	Onjuiste actie	1	5			6
	Arrestantenbehandeling	1	2			3
	Discriminatie					0
	Seksuele intimidatie					0
	Bejegening/houding/gedrag	1	5			6
	Afspraken niet nakomen					0
	Naam/legitimatie					
	Verkeersgedrag					
	Vastleggen/verantwoorden					0
	Deskundigheid		1			1
	Objectiviteit	1	1			2
	Subtotaal:					18
	Totalen:	5	31	0	0	36