

# Noord-Nederland

## JAARVERSLAG KLACHTENCOMMISSIE **2021**

Redactie: Lilian Bouman  
Versie: definitief  
Groningen, 24-02-2022

## Inhoudsopgave

Voorwoord .....	2
1. Inleiding .....	3
1.1. Leden klachtencommissie.....	4
1.2. Werkzaamheden .....	4
2. Klachten en evaluatie .....	5
2.1. Totaaloverzicht en termijnen.....	5
2.2. Meest voorkomende klachtrubrieken .....	6
2.3 Conclusies en aanbevelingen .....	7
Bijlage Klachtrubrieken.....	8

## Voorwoord

Voor het tweede jaar op rij heeft Nederland te maken met Corona. Dat vraagt aanpassingsvermogen van ons allemaal. Ook de klachtenbehandeling van de politie werd hierdoor beïnvloed. Zittingen werden verschoven en een deel heeft zelfs online plaatsgevonden. Dit terwijl een snelle en persoonlijke klachtbehandeling bijdraagt aan het herstel van vertrouwen in de overheid.

In 2021 hebben zich een aantal personele wisselingen voorgedaan binnen de commissie. Na een introductieperiode hebben de nieuwe leden meegedraaid met de reeds zittende leden. Iedereen is zeer gemotiveerd om een zorgvuldige klachtbehandeling vorm te geven. Door de gemêleerde samenstelling van de commissie houden we elkaar scherp. Bovendien hebben we het afgelopen jaar geïnvesteerd in kennis op het gebied van etnisch profileren. Een belangrijk verschijnsel dat leeft binnen de commissie en met regelmaat ook terugkomt in individuele klachten.

Vooraf het totaal aantal klachten over de politie NN, baart ons als commissie zorgen. Hoewel hiervan maar een zeer beperkt deel aan de onafhankelijke klachtencommissie wordt voorgelegd, vraagt klachtbehandeling in het algemeen tijd en aandacht. Met enige regelmaat zien wij als commissie klachten aan ons voorgelegd, waarin in het voortraject kansen zijn gemist om gezamenlijk tot een oplossing te komen. Dit is een belangrijk aandachtspunt. Een bloemetje, een luisterend oor of een gesprek met een leidinggevende kan veel onvrede wegnemen. Dit aspect geldt voor zowel de betrokken politiemensen, als mede voor de medewerkers van VIK (Veiligheid, Integriteit en Klachten) die dit proces ondersteunen.

Maar natuurlijk blijven er zaken over waarin partijen principieel van mening verschillen. Als commissie vormen wij een beeld of er juist is gehandeld. Wij zijn ons er goed van bewust dat de politie een belangrijke taak vervult en vaak onder hoogspanning moet acteren. Maar waar gewerkt wordt, kunnen fouten gemaakt worden. Dit zijn belangrijke leermomenten voor de individuele betrokkene, maar ook voor de organisatie als geheel. Vaak geven wij in onze advisering aan de politiechef ook aandachtspunten mee die ons opgevallen zijn in een breder perspectief.

Een klachtenprocedure kent uiteindelijk geen winnaar. Op een zitting moeten verschijnen is voor niemand prettig. Toch kan een open houding tijdens een zitting helpen elkaar beter te begrijpen en onvrede over en weer weg te nemen. De afgelopen periode is daarom geïnvesteerd in de voorlichting richting betrokkenen.

Bovenal is het onze opgave om objectief tot een advies te komen. Hierbij is het zaak alle betrokken het gevoel te geven dat zij serieus worden genomen. Met dit als uitgangspunt, gaan we ook in 2022 weer aan de slag!

Roelof Pieter Koning  
Voorzitter klachtencommissie Noord-Nederland

# 1. 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.

De politie voert haar werk zo goed mogelijk uit. Vaak gaat dat goed, ook in lastige situaties. Maar waar mensen werken, worden fouten gemaakt. In die gevallen kan een burger binnen één jaar een klacht indienen; artikel 9:1 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

Klachten die bij de politie binnenkomen moeten behoorlijk worden afgehandeld. De procedure hiervoor is vormgegeven in hoofdstuk 7 van de Politiewet, hoofdstuk 9 van de Awb en de Regeling klachtbehandeling politie. De klachtenprocedure bestaat uit twee fasen.

In de eerste fase wordt allereerst bepaald of een klacht al dan niet in behandeling wordt genomen (ontvankelijkheid bepalen op grond van de uitzonderingen van artikel 9:8 Awb). Wanneer een klacht in behandeling wordt genomen, 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 stopt de klachtbehandeling. Indien dit niet lukt, heeft de klager de mogelijkheid de behandeling van de klacht voort te zetten in de tweede fase.

De afdeling Veiligheid, Integriteit en Klachten (VIK) is namens de Politiechef belast met het uitvoeren van klachtonderzoek in de eerste fase. In de tweede fase behandelt een onafhankelijke klachtencommissie de klacht (artikel 67a lid 1 Politiewet 2012).

De behandeltermijn in de eerste fase is 10 weken na registratie van de klacht, met de mogelijkheid de afhandeling 4 weken te verdagen. De behandeltermijn voor de tweede fase is 14 weken, met ook hier een verdagingstermijn van 4 weken. 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.

Dit jaarverslag beslaat de tweede fase van klachtbehandeling bij de eenheid Noord-Nederland.

2021 was, net als het jaar daarvoor, een bijzonder jaar; het was het tweede jaar van Coronacrisis met verregaande rijksmaatregelen. Door het kabinet ingestelde landelijke maatregelen werden eerst versoepeld, maar vanwege de stijging van het aantal besmettingen en ziekenhuisopnames halverwege en aan het einde van het jaar weer aangescherpt. Dit betekende onder andere dat beperkingen gesteld werden aan samenkomsten, waardoor enkele hoorzittingen van de klachtencommissie niet door konden gaan. Een deel van de hoorzittingen is daarom omgezet naar een digitale zitting (via MS Teams). Enkele klagers gaven aan de behandeling uit te willen stellen tot fysieke hoorzittingen weer mogelijk zijn/waren. Deze klachten zijn daarom doorgeschoven naar de eerstvolgende mogelijkheid en worden (of zijn) op volgorde van binnenkomst opnieuw ingepland. Dit veroorzaakte wederom een behoorlijke stagnatie in de afhandeling van klachten, waardoor het voldoen aan de vastgestelde termijnen in veel klachten is overschreden.

Gevolg is ook dat in 2021 maar 10 hoorzittingen hebben plaatsgevonden. Drie hoorzittingen zijn digitaal gehouden. In zes maanden zijn helemaal geen zittingen geweest (januari, februari, maart, mei, juli en december).

Het uitstellen van de behandeling van klachten geeft een afwijkend beeld van de klachtbehandeling in 2020 en 2021 in vergelijking met voorgaande jaren.

## 1.1. Leden klachtencommissie

In het verslagjaar 2021 was de samenstelling van de commissie als volgt:

FUNCTIE		DHR/MW	VOORL	NAAM
voorzitter	t/m 1 september	Dhr.	R.H.	Algra
voorzitter	vanaf 1 september	Dhr.	R.P.	Koning
plv. voorzitter	t/m 1 september	Mw.	N.J.M.	Senteur
plv. voorzitter	vanaf 1 september	Dhr.	C.	Van Wijngaarden
lid		Mw.	L.M.	Van den Broek
lid		Dhr.	M.P.J.	Eijckelhof
lid		Dhr.	P.	Janse
lid		Mw.	J.	Knip
lid		Mw.	H.M.D.	Wildeboer
lid		Dhr.	M.S.	Orie
lid		Mw.	N.B.	San-A-Jong
lid		Mw.	S.	Benali
lid	vanaf 1 september	Mw.	L.M.B.	Soppe
lid	vanaf 1 september	Dhr.	J.	Padding
lid	vanaf 1 september	Dhr.	S.A.	Wagenaar

Per 1 september 2021 zijn de voorzitter en plv. voorzitter opgevolgd, omdat hun maximale zittingstermijn van acht jaren eindigde. Verder zijn ook per 1 september drie nieuwe commissieleden benoemd, omdat de zittingstermijn van vijf zittende leden op 1 januari 2022 af zou lopen. De nieuwe leden hebben ter voorbereiding op hun nieuwe taak in de laatste hoorzittingen (als toehoorders) meegedraaid.

De volgende medewerkers van de Afdeling Bestuursondersteuning fungeerden bij toerbeurt als ambtelijk secretaris: mevrouw M. v.d. Werf, mevrouw S. v.d. Steeg, mevrouw E. Esmeijer, mevrouw I.S. Middelbrink en mevrouw L. Bouman.

## 1.2. Werkzaamheden

Voor het nemen van een beslissing op een klacht, laat de politiechef zich adviseren door de klachtencommissie. 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. Afwijken van het advies dient gemotiveerd te worden.

Het doel van de klachtbehandeling is het bevorderen van het herstel van vertrouwen tussen burger en politie. Tevens schenkt de commissie aandacht aan de vraag in hoeverre bepaalde klachten wijzen op structurele tekortkomingen in het functioneren van de politie binnen de eenheid en aan de mogelijke maatregelen om deze tekortkomingen op te heffen.

De leden van de klachtencommissie zijn onafhankelijk en functioneren zonder last of ruggenspraak (onpartijdig en onafhankelijk). De voorzitter en zijn plaatsvervanger bewaken onder meer de onafhankelijkheid van de commissie. Om de onafhankelijkheid van de commissie nog meer te waarborgen, worden zittingen op neutraal terrein gehouden en mogen leden die aan de hoorzitting deelnemen, klager noch betrokken medewerker uit de persoonlijke levenssfeer kennen.

De commissie organiseert in beginsel<sup>1</sup> een hoorzitting om tot een advies op een klacht te komen. Tijdens de zitting worden klager en betrokken medewerker(s) in de gelegenheid gesteld in elkaars aanwezigheid te worden gehoord. Een korte weergave van dit gesprek wordt door de ambtelijk secretaris in het advies opgenomen.

De zittingen worden gehouden in Groningen, Leeuwarden en Assen of digitaal in het geval fysieke bijeenkomsten vanwege Corona niet zijn toegestaan. In 2021 zijn drie zittingen digitaal gehouden via Microsoft Teams. Bij hoorzittingen zijn minimaal een voorzitter en twee leden van de commissie aanwezig en ter ondersteuning een ambtelijk secretaris.

De klachtencommissie sluit haar behandeling van de klacht af door daarover een advies uit te brengen aan de politiechef. Overigens bestaat ook de mogelijkheid dat de klachtencommissie bemiddelt tussen klager en de betrokken medewerker en de klacht aldus alsnog naar tevredenheid van klager wordt opgelost. In dat geval is een advies van de commissie en oordeel van de politiechef niet meer noodzakelijk en dient slechts de bemiddeling schriftelijk bevestigd te worden. Burgemeesters en Hoofdofficier van Justitie worden ook in de gelegenheid gesteld om een advies uit te brengen over een klacht. Hiervan wordt meestal geen gebruik gemaakt.

## 2. Klachten en evaluatie

In totaal zijn 490 klachten over de politie Noord-Nederland in 2021 in behandeling genomen. Hiervan zijn 22 klachten voorgelegd aan de klachtencommissie, omdat ze niet door bemiddeling zijn afgedaan. In 2021 zijn in totaal 15 klachten afgehandeld.

Elf klachten uit 2020 zijn door de Klachtencommissie afgehandeld in 2021. Drie klachten uit 2020 zijn doorgeschoven naar 2022. Van één klacht is de hoorzitting al wel in 2021 geweest, maar wordt de procedure (advies klachtencommissie en oordeel politiechef) afgerond in 2022. Bij de andere twee klachten hebben de klagers aangegeven te willen wachten op een fysieke hoorzitting.

Tijdens hoorzittingen zijn de uitgenodigde klager(s) en/of betrokken medewerker(s) niet altijd aanwezig. De klachtencommissie betreurt het dat zij niet bij zittingen aanwezig zijn om hun visie op de zaak te geven. In die gevallen wordt hun aandeel in de klacht beoordeeld op basis van de klachtrapportage uit de bemiddelingsfase. Op de zittingen in 2021 was bij één klacht de klager niet aanwezig. Politied medewerkers waren bij alle zittingen aanwezig.

### 2.1. Totaaloverzicht en termijnen

<b>Totalen fase 2 klachtbehandeling</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
Openstaand 31-12 voorgaande verslagjaar	11	7
Ontvangen	22	17
Ingetrokken	3	0
Niet in behandeling genomen	1	0
Afgehandeld door bemiddeling door de commissie	0	0
Uitgebrachte adviezen	11	14
Voor afhandeling doorgestuurd naar andere eenheid	0	0
Openstaand 31-12 verslagjaar	18	11

<sup>1</sup> Het Huishoudelijk Reglement klachtencommissies politie 2013 bepaalt in artikel 10 in welke gevallen kan worden afgezien van het horen van klager of betrokken medewerker.

#### Toelichting op de tabel:

Er stonden nog 11 klachten open aan het eind van 2020. Drie van deze klachten zijn in 2021 nog niet afgehandeld en lopen door in 2022.

In 2021 zijn 22 nieuwe klachten ontvangen voor afhandeling door de klachtencommissie. Ten opzichte van 2020 is dit een toename. De verdeling van de in 2021 ontvangen klachten over de provincies is: Groningen 3, Fryslân 14 en Drenthe 5. Er is geen verklaring voor het naar verhouding hoge aantal klachten in Fryslân.

Van deze nieuwe klachten zijn 15 niet in 2021 afgehandeld en lopen door in 2022. Met de drie klachten uit 2020, zijn dit 18 openstaande klachten aan het einde van het verslagjaar. Dit aantal is vooral ontstaan doordat meerdere hoorzittingen wederom vanwege rijksmaatregelen voor Corona moesten worden afgezegd, maar ook doordat enkele klagers hebben aangegeven alleen open te staan voor een fysieke hoorzitting hetgeen vanwege Corona slechts beperkt mogelijk was.

Drie klachten zijn door klagers ingetrokken en in één klacht is de klager overleden, waardoor de afhandeling is gestaakt. Door de commissie zijn 11 adviezen aan de politiechef uitgebracht. Al deze adviezen zijn door de politiechef overgenomen in zijn oordeel over de klacht. In totaal zijn hiermee 15 klachten afgehandeld in 2021.

#### Termijnen

De afhandelingstermijn van de 11 klachten waarop in 2021 een advies is uitgebracht varieerde van 11 tot 59 weken. De gemiddelde afhandeltijd lag met 31 weken ver boven aan de gemiddelde afhandeltermijn in 2020 en overschrijdt ruim de daarvoor vastgestelde termijn van 14 weken. Slechts twee klachten zijn binnen de behandelingstermijn van 14 weken afgerond. Voor geen enkele klacht is een officiële verdaging aangekondigd. De redenen voor overschrijding van de termijnen liggen vooral in de onbeschikbaarheid van klagers en betrokken medewerkers, de Coronamaatregelen waardoor zittingen afgezegd werden en de wens van klagers voor een fysieke hoorzitting. In één klacht werd de doorlooptijd opgerekt doordat door een communicatiefout de klager niet op de hoogte gesteld was van een locatiewijziging.

## 2.2. Meest voorkomende klachtrubrieken

De bijlage van dit jaarverslag geeft een overzicht van alle klachtrubrieken uit de 15 in 2021 afgehandelde klachten (11 adviezen en 4 ingetrokken). In totaal waren er 36 klachtrubrieken. De som van het aantal klachtrubrieken is groter dan het aantal behandelde klachten, omdat een klacht uit meerdere elementen (klachtrubrieken) kan bestaan. Elk element wordt door de klachtencommissie afzonderlijk beoordeeld. Gemiddeld had een klacht twee klachtelementen, maar er was ook één klacht met vijf klachtelementen.

#### Meest voorkomende klachtrubrieken

Hoofdrubriek	Subrubriek	Totaal	Gegrond
Politieoptreden	Onjuiste actie	12	4
Politieoptreden	Bejegening/Houding/Gedrag	10	2
Politieoptreden	Geen/Onvoldoende actie	4	1

De klachtrubrieken Politieoptreden; onjuiste actie, bejegening/houding/gedrag, en geen/onvoldoende actie komen het meest voor (26 keer). Dit is ruim meer dan de helft van het totaal aantal klachtrubrieken (36). Deze klachtrubrieken komen vanaf 2014 elk jaar het meest voor.

In 2021 zijn tien van de 36 klachtrubrieken gegrond verklaard door de klachtencommissie; dit is 28% van het totaal. Dit is hoger dan vorig jaar (24%), maar lager dan in 2019 (34%). De klachten die onjuiste actie betroffen, waren het vaakst gegrond. 15 Klachtrubrieken waren ongegrond en 8 klachtrubrieken zijn ingetrokken of niet behandeld. Overigens kunnen deze klachtelementen ook een leeraspect in zich hebben.

## 2.3 Conclusies en aanbevelingen

Op een aantal niveaus kan worden geleerd van de klachtbehandeling. De betrokken medewerker krijgt door de klacht directe feedback op zijn handelen, waardoor hij dit eventueel kan bijstellen. De klacht kan ook worden besproken in het betreffende onderdeel, zodat andere politieambtenaren kunnen leren van de klacht. Verder kunnen, door registratie en analyse van de totale hoeveelheid, structurele tekortkomingen binnen de eenheid worden aangekaart en kan hierop actie worden ondernomen.

Adviezen en besluiten op klachten worden altijd voorgelegd aan het betreffende sectorhoofd en de betreffende teamchef met de aanbeveling deze te bespreken met betrokken politiemedewerkers en de casus en leermomenten aan de orde te stellen tijdens werkoverleggen in het district of dienst.

Constateringen, adviezen en leerpunten door de klachtencommissie naar aanleiding van zittingen en ingediende klachten:

- Met enige regelmaat worden klachten voorgelegd, waarin in het voortraject kansen zijn gemist om gezamenlijk tot een oplossing te komen. Een bloemetje, een luisterend oor of soms een gesprek met een leidinggevende kan veel onvrede wegnemen. Dit aspect geldt voor zowel de betrokken politiemensen, als mede voor de medewerkers van VIK die dit proces ondersteunen.
- Het beeld van gebeurtenissen bij klagers is soms volledig anders dan het beeld dat betrokken politiemedewerkers over dezelfde situatie hebben. Daardoor verschillen lezingen nogal eens van elkaar.
- Verwachtingen van klagers komen ook niet altijd overeen met wat de politie te bieden heeft. Klagers voelen zich soms niet gehoord of serieus genomen door politiemedewerkers. Of dit terecht is, is per klacht verschillend. Soms is de politie genoodzaakt geen partij te kiezen in conflicten (bijvoorbeeld wanneer de aanpak en/of oplossing van de problemen bij andere instanties ligt), hetgeen leidt tot ontevredenheid en in sommige gevallen tot klachten over geen/onvoldoende actie.
- Klagers en politiemedewerkers geven niet altijd blijk van zelfreflectie en zijn zich niet altijd bewust van het effect van hun houding en gedrag op de situatie of betrokkenen. Dit geldt overigens ook voor hun opstelling tijdens de hoorzitting en dit heeft in sommige gevallen effect op het uiteindelijke advies. In de hoorzitting tonen politiemedewerkers nogal eens een verdedigende houding, waardoor men weinig begrip en inlevingsvermogen laat zien.
- De indruk bestaat dat betrokken politiemedewerkers vaak het idee hebben dat ze voor een hoorzitting 'op het matje worden geroepen'. Betere voorlichting vanuit de politieorganisatie aan de medewerkers over het doel van een hoorzitting en de klachtencommissie, zou ervoor kunnen zorgen dat betrokkenen met een andere houding de zitting ingaan. Vanuit het ambtelijk secretariaat is gaande het jaar de informatieverstrekking aan klager en betrokkenen over wat zij van de zitting kunnen verwachten geactualiseerd. Daarmee zou de voorspelbaarheid van de zitting en een passender houding van klager en betrokkenen wellicht kunnen verbeteren.
- Soms wordt door politiemedewerkers formeel juist gehandeld en is een klacht ongegrond. De commissie is echter wel van mening dat in enkele gevallen een meer creatieve of pro-actievare houding het probleem mogelijk had kunnen oplossen of de-escalierend had kunnen werken.
- De commissie merkt op dat communicatie vanuit politie naar burgers beter zou kunnen. Probeer je te verplaatsen in de gevoelens van onrust bij de betrokken burgers en/of onbekendheid met de werkwijze van de politie. Ook als tijdens een lopend onderzoek geen mededelingen gedaan mogen worden, kan er aan de zijde van burgers behoefte zijn aan contact. Maak vooraf duidelijk wanneer en waarover gecommuniceerd zal worden, zodat beide partijen daar rekening mee kunnen houden.
- Er waren twee klachten met het klachtelement binnentreden. Beide werden door de commissie gegrond bevonden. Soms is het zoeken van contact door de politie rechtmatig, maar is het middel niet proportioneel in de betreffende situatie. Vraag is of het op dat moment voor de betrokken politiemedewerker noodzakelijk was om naar binnen te gaan. Het dient een gerechtvaardigde inbreuk op het huisrecht te zijn. Een politieagent moet heel wat zaken overwegen voordat zonder toestemming privé-grond of een woning betreden mag worden. Verder geeft de Nationale Ombudsman ook aan dat een burger na het binnentreden in het kader van nazorg onverwijld en goed geïnformeerd dient te worden over (de reden van) het binnentreden en over de afhandeling van mogelijke schade.



## Bijlage Klachtrubrieken

Rubriek		2 <sup>e</sup> fase in 2021 afgehandeld						Totalen
		Gegrondd	On-gegrondd	Geen oordeel	Inge-trokken	afgedaan ter zitting	Niet behandeld	
<b>Geweld</b>								
	Fysiek							0
	Handboeien							0
	Wapenstok							0
	Pepperspray							0
	Diensthond							0
	Vuurwapen							0
	<b>Subtotaal:</b>							<b>0</b>
<b>Bevoegdheden</b>								
	Vrijheidsbeneming				1			1
	Binnentreden	2						2
	Doorzoeken							0
	Inbeslagneming							0
	Fouilleren							0
	Zaakwaarneming							0
	Identificatie (conform WID)							0
	Verhoor							0
	<b>Subtotaal:</b>							<b>3</b>
<b>Dienstverlening &amp; Service</b>								
	Bereikbaarheid							0
	Niet of te laat komen							0
	Aangifte/klacht niet oopnemen		1				1	2
	Informatieverstrekking		1		1			2
	Privacyschending							0
	Persvoorlichting							0
	Klachtbehandeling							0
	<b>Subtotaal:</b>							<b>4</b>
<b>Politieoptreden</b>								
	Geen/onvoldoende actie	1	2		1			4
	Onjuiste actie	4	7		1			12
	Arrestantenbehandeling							0
	Discriminatie							0
	Seksuele intimidatie							0
	Bejegening/houding/gedrag	2	4	1	2		1	10
	Afspraken niet nakomen							0
	Naam/legitimatie							0
	Verkeersgedrag				1			1
	Vastleggen/verantwoorden							0
	Deskundigheid	1						1
	Objectiviteit				1			1
	<b>Subtotaal:</b>							<b>29</b>
	<b>Totalen:</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>36</b>