

**KLACHTENCOMMISSIE
POLITIE HOLLANDS MIDDEN**

JAARVERSLAG 2009 – 2010

Inhoudsopgave

1. Inleiding
2. Werkwijze en samenstelling
3. Verslag werkzaamheden klachtencommissie
 - a. Onderwerpentabel
 - b. Beoordelingstabel
4. Casus
5. Uitspraken Nationale ombudsman
6. Aandachtspunten met betrekking tot de klachtenafhandeling
7. Samenvatting
8. Aanbevelingen

Bijlage 1: Klachtrubrieken

1. Inleiding

In 2009 kreeg Politie Hollands Midden 454 klachten binnen. In 2010 waren dit 463 klachten. De klachtencommissie ontving in 2009 dertig verzoeken tot heroverweging. In 2010 waren er twintig verzoeken tot heroverweging.

2. Werkwijze en samenstelling

De klachtencommissie wil het korps ondersteunen in zijn streven naar een betere vertrouwensrelatie met de burger.

De klachtencommissie streeft ernaar tijdens de hoorzittingen de perceptie van de ander onder de aandacht van betrokkenen te brengen. De commissie vraagt ter zitting aan betrokkenen hun zienswijze te geven en waar mogelijk nader te onderbouwen. De commissie toetst of de door de betrokken politieambtenaar genomen beslissing c.q. getoonde handelwijze behoorlijk was, gelet op de relevantie feiten en omstandigheden.

De commissie brengt een advies uit op basis van de klacht, de door de politie beschikbaar gestelde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gebracht. Alle meegewogen informatie is voor alle betrokkenen kenbaar.

De commissie beoogt logische en goed leesbare adviezen uit te brengen. Helaas ontkomt zij niet altijd aan strikt juridische formuleringen. Waar nodig voegt de commissie bij haar advies overwegingen ten overvloede. Grondslag voor haar adviezen vormen veelal de (schriftelijke) klachten, klachtrapporten, verslagen van de hoorzittingen, wet- en regelgeving en voorafgaand aan de zitting opgevraagde informatie afkomstig uit het bedrijfsprocessensysteem (BPS en BVH) van de politie. Die laatste informatie heeft de commissie voorsnog ter inzage vanwege haar adviesfunctie aan de korpsbeheerder (artikel 15, lid 1 onder b Wet politieregisters). De commissie constateert dat deze BPS-informatie van groot belang is voor een volledig zicht op hetgeen zich tussen klager en de politie heeft afgespeeld. De informatie mag zij echter niet verstrekken aan burgers. Na overleg met het korps stelt de commissie de informatie op de hoorzitting aan de orde en neemt zij, indien zij haar advies ook stoelt op informatie uit het bedrijfsprocessensysteem, de informatie in beperkte en geanonimiseerde vorm op in haar adviezen. Op deze wijze wordt de ongelijkheid in informatievoorziening, die klager aanvankelijk heeft op de politieambtenaar, rechtgetrokken.

De commissie en de leden van de commissie zijn onafhankelijk. Zij werken, anders dan de secretaris, niet bij de politie. Bij een hoorzitting behandelen drie leden van de commissie, in wisselende samenstelling, een klacht. Hiervoor zijn zeven mensen beschikbaar. De zittingstermijn bedraagt drie jaar, met de mogelijkheid van herbenoeming voor twee termijnen.

De commissie heeft in 2009 afscheid genomen van mevrouw mr. T.H. Disselkoen – van Raalte. In haar plaats werd benoemd mevrouw mr. H.M. Patijn, rechter te Amsterdam.

De klachtencommissie bestond in 2009 – 2010 uit de volgende personen:

Drs. J.H. Boone
Mw. C.C.W. Moolenburgh-Pieper, arts
Drs. M. Paats
Mw. Mr. H.M. Patijn (voorzitter)
J.H. La Rivière
Drs. A.C.J. Schrama
Drs. J.W.A.M. van der Sluis

oud-burgemeester gemeente Gouda
huisarts te Katwijk
oud-burgemeester Alphen a/d Rijn
rechter te Amsterdam
oud-politieweetmeester
zelfstandig gevestigd orthopedagoog
coördinator innovatie bij Stimulansz

Mw. drs. A.S. de Jonge
Dhr. T.E.O. Tjon a Njoek

ambtelijk secretaris
ambtelijk secretaris a.i.

De commissie heeft op 11 november 2009 en op 25 november 2010 haar werkzaamheden besproken met de korpsbeheerder en korpschef.
De commissie heeft zowel in 2009 als in 2010 plenair vergaderd.

3. Verslag werkzaamheden klachtencommissie

Algemeen

In 2009 en 2010 is doorgedaan met het horen van klagers en betrokken politiemedewerkers in elkaars aanwezigheid. In elf gevallen is dit niet gebeurd, hetzij omdat klager uitdrukkelijk te kennen gaf niet met de politie te willen worden geconfronteerd, hetzij omdat klager van oordeel was dat een hoorzitting geen meerwaarde had. Soms was het rooster of vakantie de reden voor gescheiden horen.

Het horen in elkaars tegenwoordigheid draagt naar het oordeel van de commissie bij tot duidelijkheid over en weer. In een aantal gevallen konden politie en klager tijdens dan wel kort na de zitting tot afspraken komen, die bijdroegen tot een meer ontspannen verhouding ten opzichte van elkaar.

Reden voor de commissie om deze werkwijze als standaard te beschouwen.

De commissie heeft in 2009 – 2010 drie klachten ontvangen, die niet ontvankelijk waren. Twee klagers hebben hun klacht naderhand ingetrokken. Eén klacht is op verzoek van klaagster niet door de commissie behandeld, maar overgedragen aan de districtschef voor een gesprek. Dit heeft geleid tot oplossing van de klacht.

Termijnen

In 2009 werd 66,6 procent van de klachten, die niet werden doorgestuurd naar de klachtencommissie, binnen de wettelijke termijn van tien weken afgehandeld. In 2010 was dat 73,3 procent.

De klachtencommissie was in 2009 en 2010 niet in staat binnen de wettelijke termijn van veertien weken te blijven. De gemiddelde doorlooptijd voor de commissie bedroeg 116 dagen. Het proces rond de beslissing van de korpsbeheerder vergde gemiddeld 25 dagen.

De commissie geeft prioriteit aan het zo spoedig mogelijk op een hoorzitting brengen van een klacht.

De kwetsbaarheid van de huidige inrichting van de formele klachtbehandeling blijft een aandachtspunt. Afwezigheid of plotselinge urgente andere werkzaamheden van de secretaris maken dat de doorloop vertraagt danwel tijdelijk stil komt te liggen. Ook een toenemende complexiteit van zaken waarmee de klachtencommissie werd geconfronteerd, kunnen als vertragende factor worden aangewezen. Daaronder was een klacht, die de commissie ontving van het Gerechtshof 's – Gravenhage, nevenzittingsplaats Amsterdam. Het Hof besliste dat zij tezamen met de klachtencommissie van Haaglanden het politieoptreden vanaf 1999 tot heden diende te onderzoeken.

Aard van de klachten

Voor de typologie van de klachten heeft de commissie geen gebruik gemaakt van de categorieën van de Nationale ombudsman. Zij heeft de rubricering gehanteerd, zoals die is opgesteld en vastgesteld door het landelijk platform klachtencoördinatoren Politie. Uniforme rubricering van klachten vergemakkelijkt en bevordert het landelijk vergelijken van klachten. Het al dan niet vermeend gebrek aan dienstverlening, de onbehoorlijkheid van de bejegening en het ontbreken van service bij politieoptreden, vormen de grootste bron van ergernis van burgers.

Het primaire doel van klachtbehandeling is gericht op de integriteit van de politieorganisatie. Uitgangspunt is dat een klager de politieorganisatie iets duidelijk wil maken c.q. leren. De klachtbehandeling is gericht op de normalisatie van de verstoorde verhouding tussen burger

en politieambtenaar. Vandaar ook dat het van groot belang is te (blijven) investeren in de informele fase van klachtbehandeling,

Klagers, die hun klacht voor de commissie brengen, willen vaak vooral genoegdoening. Zij zetten niet alleen vraagtekens bij de legitimiteit van het politieoptreden, maar ook bij de integriteit van de betrokken politieambtenaren. Elf klagers vroegen schadevergoeding voor volgens hen geleden materiële dan wel immateriële schade.

Bij ruim een derde van de klachten was sprake van onderliggende problematiek in de vorm van onvermogen burenc conflicten op te lossen, sociaal-medische problematiek of relatieproblemen.

Leren van klachten

Klachten raken vrijwel altijd de professionaliteit en / of de integriteit. Door die klachten, ongeacht of deze nu gegrond zijn of niet, te bespreken met de betrokken politieambtenaar of, breder, met collega's, kan het leereffect van klachten worden vergroot.

De commissie waardeert de aanwezigheid van de betrokken politieambtena(a)r(en) op de hoorzittingen. De confrontatie met klager, en voor de burger met de politieambtenaar, is niet altijd gemakkelijk, maar heeft wel een direct leereffect.

De aanwezigheid van een leidinggevende op de hoorzitting biedt, zoals de commissie in een aantal casus heeft bemerkt, voordelen. Naar klager toe is dit een extra garantie dat zijn klacht is gezien en gehoord. Voor de betrokken politieambtenaar is het niet alleen een steuntje in de rug, maar ook een gelegenheid voor feedback. Voor de leidinggevende vormt de zitting extra input voor het verhogen van professionaliteit van zijn medewerkers door de casus in te brengen voor bijvoorbeeld teambespreking.

3.a. Onderwerpentabel

Onderwerpen van klachtonderdelen die door de klachtencommissie behandeld zijn ¹

	2009	2010
Geweld	2	2
Bevoegdheden	5	10
dienstverlening en service	12	19
politieoptreden	22	26

3.b. Beoordelingstabel

Beoordeling van klachtonderdelen die door de klachtencommissie behandeld zijn.

Type klacht	Behoorlijk	Niet behoorlijk	Onthouden van een oordeel
Geweld	2	2	
Bevoegdheden	8	2	5
Dienstverlening en service	15	15	1
Politieoptreden	27	14	7

¹ Voor een uitgebreid overzicht van de gebruikte rubricering, zie bijlage

Aantal klachten per district 2009 – 2010

	Aantal
Duin- en Bollenstreek	13
Leiden – Voorschoten	15
Rijn- en Veenstreek	8
Gouwe IJssel	9
Overig	6
Totaal	51

4. Casus uit de praktijk

Het korps van Hollands Midden is in verreweg de meesten situaties in staat in uiteenlopende situaties zo op te treden dat de betrokkenen geen aanleiding zien om een klacht in te dienen. Het lukt het korps in de regel om conflicten met burgers tot een minimum te beperken, dan wel een conflict terug te brengen tot hanteerbare proporties.

Het aantal klachten dat gaat over geweld en / of het gebruik van bevoegdheden, is gering.

Volgens de burgers schort het bij de politie vooral aan actieve en duidelijke informatieverstrekking. "Waarom wordt mijn aangifte niet opgenomen; wat gebeurt er met mijn aangifte; waarom krijg ik geen slachtofferhulp; waarom helpt de politie niet als ik een conflict heb met mijn burens; waarom word ik niet teruggebeld?"

Wat sprong in de jaren 2009 en 2010 in het oog?

Zes klachten gingen over het niet opnemen van een aangifte. De **wet** is hierover duidelijk. Een aangifte moet worden opgenomen, ook al betreft het aangiftes over "futiliteiten", zit de politieambtenaar voor een verzekeringsmaatschappij te tikken, en weet men op voorhand dat met de aangiftes niets kan worden gedaan. Alleen als op voorhand zonder enig onderzoek en zonder twijfel kan worden vastgesteld dat er geen sprake is van een strafbaar feit, hoeft geen aangifte te worden opgenomen.

Werd een aangifte wel opgenomen, dan schortte het blijkens de gegrond verklaarde klachten nogal eens aan informatie over het verdere procesverloop. Wellicht is het mogelijk de aangever / benadeelde te informeren als diens dossier ingezonden wordt naar het Openbaar Ministerie. Ook over de gang van zaken na aanhouding van een minderjarigen blijken klagers niet altijd voldoende geïnformeerd.

Negentien klachten betroffen het niet, onvoldoende of onjuist actie ondernemen door de politie. De burger verstond daaronder ondermeer dat hij niet werd teruggebeld, terwijl hem dat was toegezegd of dat hij niet de gewenste hulp van de politie kreeg om een einde maken aan een geschil met de burens.

Kortom, de politie stelde de burger teleur in diens (hoge) verwachtingen van haar optreden.

Aan die verwachtingen kan de politie in zoverre iets doen dat zij ook daadwerkelijk haar gedane toezeggingen waarmaakt, zij geen toezeggingen doet die zij niet waar kan maken en duidelijk maakt waar haar werkterrein begint en ophoudt. De politie dient de verwachtingen van de burger waar mogelijk te managen.

Zes klagers stelden dat de politie hen racistisch had behandeld. De commissie bevond geen van deze klachten gegrond. Wel heeft zij de politie geattendeerd op het risico dat strikt optreden tegen bepaalde groeperingen in de samenleving (massa-aanpak) tegen discriminatie aan kan schuren, hoe goed de bedoelingen van de politie ook zijn.

De gemeente Gouda had in december 2009 te maken met ernstige overlast van groepen jongeren, veelal van Marokkaanse afkomst. Deze bedreigden met ijsballen de veiligheid. De ME had opdracht deze situatie te beteugelen en te deëscalieren. De dertienjarige zonen van klagers, die een lichtgetinte huidskleur hadden, gooiden sneeuwballen naar elkaar, naar auto's en een autobus, zonder bijbedoelingen. Zij werden aangehouden door de ME. Klagers vreesden dat de strenge aanpak van de jongens niet was ingegeven door hun gedraging, maar door hun huidskleur en associatie met de Marokkaanse overlastgevers. De commissie bevond zulks niet het geval. Wel diende de politie alert te blijven op de risico's van massa-aanpak.

Bejegening blijft een heikel punt. Burgers klaagden geregeld dat zij een politieambtenaar intimiderend over vonden komen. Sprak de politieambtenaar een burger aan op diens overtreding, dan deed hij dat naar het oordeel van de burger vanuit een machtspositie. Vaak was dat helemaal niet de bedoeling van de politiemans of- vrouw. Toch dient de politiemans – of vrouw zich er te allen tijde van bewust te zijn dat zijn optreden al dan niet in uniform een grote impact op de burger heeft, in staat moet zijn tijdig te reflecteren op zijn eigen rol bij die escalatie.

Klager werd 's morgens vroeg staande gehouden vanwege zijn rijgedrag en daarop aangesproken. Dat gesprek liep over en weer stroef. Klager voelde zich ongemakkelijk. Hij verweet de politiemans zich er onvoldoende bewust van te zijn dat zijn uniform hem een machtspositie gaf. De politie erkende dat het verkeersgedrag tactisch beter had kunnen worden aangepakt. De commissie wijst er op dat elke politieambtenaar zich bewust moet blijven van het feit dat zijn uniform hem zichtbaar bevoegdheden geeft en reeds daardoor altijd impact heeft.

5. Uitspraken Nationale ombudsman 2009 – 2010

Een klager kan zijn klacht, na de uitspraak van de korpsbeheerder, voorleggen aan de Nationale ombudsman. In 2009 – 2010 heeft de Nationale ombudsman een oordeel gegeven over drie klachten die eerder door de klachtencommissie zijn behandeld. Duidelijk is dat volgens de Nationale ombudsman de politie haar bevoegdheden en mogelijkheden soms te ruim interpreteert en daardoor te snel voorbij gaat aan het belang van de individuele burger. In zaken waarin de ombudsman anders oordeelt dan de klachtencommissie zit de discrepantie in een aantal gevallen in het toevoegen van andere klachtonderdelen of afleggen van anders geformuleerde c.q. getoonzette verklaringen bij de ombudsman. In andere gevallen heeft de ombudsman een andere visie op de onbehoorlijkheid van de gedraging waarop de klacht ziet.

Klacht I:

Een burger nam aanstoot aan een man die geheel naakt in een plas zwom en ook een modderbad nam. Dat werd gemeld bij de politie. Die kwam ter plaatse en vroeg de bader naar zijn identiteitsbewijs. De man had zijn ID niet bij zich. Klager werd aangehouden en overgebracht naar het bureau. Zeer tegen klagers zin werd zijn vrouw gebeld om zijn ID te brengen. Klagers vrouw bleek niet bereikbaar, zodat uiteindelijk toch met klagers naar diens woning werd gereden om zijn ID te controleren. Klager vond de gehele gang van zaken onbegrijpelijk en een inbreuk op zijn privacy.

De klachtencommissie adviseerde de korpsbeheerder de klacht op genoemd punt niet gegrond te beoordelen.

De Nationale ombudsman vond dat de politie had gehandeld in strijd met het recht op op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer. (zie rapport 2009/057)

Klacht II:

Klaagster nam deel aan een demonstratie voor vrije abortus. Tegelijkertijd werd een demonstratie tegen vrije abortus gehouden. Beide groeperingen raakten met elkaar in conflict. De politie kwam ter plaatse. Klaagster vond het niet terecht dat de politie haar gevorderd had haar ID te laten zien, aangezien die bij de politie bekend was. Klaagster vond het niet correct dat zij geboeid was overgebracht. Klaagster beklagde zich dat zij tijdens de overbrenging op de grond van de politiebus moest zitten.

De klachtencommissie adviseerde de korpsbeheerder de klacht op genoemde punten niet gegrond te verklaren.

De Nationale ombudsman vond de klacht gegrond ten aanzien van het vorderen van het identiteitsbewijs, omdat dit strijdig was met het vereiste van het verbod op misbruik van bevoegdheden. Gegrond was de klacht over het boeien, omdat dit strijdig was met het vereiste van onaantastbaarheid van het lichaam. Niet gegrond was de klacht over het vervoer per politiebus. (rapport 2010/182)

Klacht III:

Klager was als journalist aanwezig bij een demonstratie van een extreem rechtse groepering. Klager werd gevorderd de gemeente te verlaten, vanwege mogelijk risico's voor de openbare orde. De politie trof klager later opnieuw aan binnen het gebied dat als risicogebied was aangemerkt. Klager werd aangehouden.

Klager was van oordeel dat de politie hem onvoldoende had duidelijk gemaakt waarom hem gevorderd was de gemeente te verlaten. Verder vond hij dat zijn recht op vrije nieuwsgaring was geschonden.

De klachtencommissie adviseerde de korpsbeheerder deels zich te onthouden van een oordeel en deels de klacht niet gegrond te verklaren.

De Nationale ombudsman was van oordeel dat de politie klagers recht op vrije nieuwsgaring niet had gerespecteerd en in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatievoorziening had gehandeld. (rapport 2010/333)

6. Aandachtspunten met betrekking tot de klachtenafhandeling

Leren van klachten

In het korps bestaat de gewoonte klachten te bespreken met de betrokken politieambtenaar. Ook op team- of districtsniveau kan een klacht gespreksonderwerp zijn. Op regioniveau is daarvan nog onvoldoende sprake. Een geïntegreerd gebruik van klachten als leermiddel verdient de voorkeur.

Zo kunnen klachten worden gebruikt bij trainingen voor leidinggevenden, in discussies over integriteit of als personeelsinstrument.

Termijnen

De commissie heeft in 2009 – 2010 niet voldaan aan behandeling van klachten binnen de wettelijk gestelde termijn². Zij betreurt dit en streeft er naar de behandeltermijn in 2011 wel te halen, althans in ieder geval te verkorten.

Bevoegdheden

Een aantal klachten betroffen rechtshandelingen van politieambtenaren, die vatbaar zijn voor bezwaar en beroep. Er kan via die weg een bindend oordeel worden verkregen en daarmee vallen deze zaken buiten de competentie van de klachtencommissie.

De commissie adviseert de klachtbehandelaar tijdens de informele behandeling van de klacht aan klager voldoende duidelijk te maken dat schadevergoedingen, beleidsvragen en zuivere integriteitskwesties in beginsel niet door de klachtencommissie in behandeling worden genomen. In dat soort gevallen dient klager geïnformeerd te worden tot welke instantie hij zich dient te vervoegen en hoe hij dat moet doen. Dit voorkomt teleurstellingen.

7. Samenvatting

In 2009 kreeg Politie Hollands Midden 454 klachten binnen. In 2010 waren dit 463 klachten. Het korps heeft het merendeel daarvan intern afgehandeld, hetgeen wijst op adequate en behoorlijke klachtbehandeling in de informele fase.

De klachtencommissie ontving in 2009 dertig verzoeken tot heroverweging. Daarvan werden vier klachten niet behandeld, omdat klager afzag van behandeling van zijn klacht. Eénentwintig klachten werden in 2009 geheel afgehandeld, dertien klachten stonden op 31 december 2009 nog open. Om de twee weken werd een hoorzitting gehouden.

In 2010 waren er twintig verzoeken tot heroverweging. Daarvan was één verzoek niet ontvankelijk, en één verzoek leidde niet tot advisering. De commissie heeft vierentwintig

² De wettelijke termijn is veertien weken voor zowel de informele als formele fase.

klachten afgehandeld. Op 31 december 2010 stonden nog acht klachten open. De commissie hield negentien hoorzittingen.

De meeste klachten gingen in 2009 en 2010 over de zorgvuldigheid van politieoptreden en de al dan niet adequate dienstverlening door de politie.

In de jaren 2009 en 2010 hebben tien klagers hun klacht na de klachtbehandeling door de klachtencommissie voorgelegd aan de Nationale ombudsman.

8. Aanbevelingen

De klachtencommissie brengt naar aanleiding van haar ervaringen in de afgelopen twee jaar de volgende punten onder de aandacht:

1. Adequate, tijdige en actieve informatievoorziening door de politie, ook bij de afwikkeling van klachten, speelt een belangrijke rol bij de beoordeling van politieoptreden door de betrokkenen.
2. Door adequate informatievoorziening kunnen ook de verwachtingen van burgers over de politie worden "gemanaged" zodat onnodige teleurstellingen worden voorkomen.
3. Het loont de moeite om te (blijven) investeren in de informele klachtenbehandeling. Zo lijkt de aanwijzing van de (twee) klachtenbehandelaars op districtsniveau een gunstige invloed op de doorstroom van klachten naar de klachtencommissie te hebben.
4. De secretariële ondersteuning van de klachtencommissie is kwetsbaar nu de planning van zaken op hoorzittingen en de voorbereiding van die zittingen stil komt te liggen bij uitval van de secretaris van de klachten commissie.
5. De klachtencommissie moet zich, voor zover dat in haar invloedssfeer ligt, in spannen om aan haar voorgelegde klachten sneller af te wikkelen.

Bijlage 1: Klachtrubrieken (tot 01-01-2011)

Geweld

- Fysiek
- Handboeien
- Wapenstok
- Pepperspray
- Diensthond
- Vuurwapen

Bevoegdheden

- Vrijheidsbeneming
- Binnentreden
- Doorzoeken
- Inbeslagneming
- Fouilleren
- Zaakwaarneming
- Identificatie (conform W.I.D.)
- Verhoor

Dienstverlening & Service

- Bereikbaarheid
- Niet of te laat komen
- Aangifte/klacht niet opnemen
- Informatieverstrekking
- Privacyschending
- Persvoorlichting
- Klachtbehandeling

Niet individueel politieoptreden

- Geen of onvoldoende actie
- Onjuiste actie
- Arrestantenbehandeling

Individueel politieoptreden

- Discriminatie
- Seksuele intimidatie
- Bejegening/houding/gedrag
- Afspraken niet nakomen
- Naam/legitimatie
- Verkeersgedrag
- Vastleggen/verantwoorden
- Deskundigheid
- Objectiviteit