

**KLACHTENCOMMISSIE
POLITIE HOLLANDS MIDDEN**

JAARVERSLAG 2008

Inhoudsopgave

1. Samenvatting
2. Verbeterpunten
3. Inleiding
4. Werkwijze
5. Casus
6. Uitspraken Nationale ombudsman
7. Aandachtspunten voortgekomen uit klachtenprocedure
8. Aandachtspunten in de klachtenprocedure
9. Verslag werkzaamheden klachtencommissie
10. Onderwerptabel
11. Beoordelingstabel
12. Samenstelling klachtencommissie

1. Samenvatting

In 2008 kreeg Politie Hollands Midden 401 klachten binnen. Het korps heeft het overgrote deel daarvan intern afgehandeld. In deze gevallen hoefde de onafhankelijke klachtencommissie niet te worden ingeschakeld.

De klachtencommissie ontving in 2008 19 verzoeken tot heroverweging. Daarvan waren 5 klachten niet ontvankelijk. 12 klachten werden in 2008 geheel afgehandeld. 2 klachten stonden op 31 december 2008 nog open. Er werden 12 hoorzittingen gehouden. De meeste klachten gingen over onzorgvuldig optreden; een door de Nationale ombudsman ingestelde categorie waaronder alle aspecten van houding en gedrag van en bejegening door politieambtenaren vallen. Geen van de klagers heeft zijn klacht na de klachtbehandeling door de klachtencommissie in 2008 vooralsnog voorgelegd aan de Nationale ombudsman.

2. Verbeterpunten

De klachtencommissie is van mening dat het merendeel van de klachtbehandelingen goed is verlopen. De commissie stelt niettemin de volgende verbeterpunten voor:

Met betrekking tot de klachtafhandeling:

1. Betere bekendmaking van de verbeterpunten
In ieder politieteam zullen zich veelal dezelfde situaties voordoen. Leermomenten dienen daarom breder bekendgemaakt te worden dan slechts aan de betrokken politieambtenaar of het team. Hiervoor dient intranet ingezet te worden.

Met betrekking tot het werk van het politiekorps:

2.. Bewustwording van bijzondere positie en bevoegdheden
Voor de meeste burgers is contact met de politie niet iets alledaags. Omgekeerd is dat wel het geval. Het is daarom noodzakelijk dat politieambtenaren zich bewust zijn en blijven van hun bijzondere positie in de samenleving en bijbehorende bevoegdheden.

3. Belang van zorgvuldige communicatie
Het jaarverslag bevat vier casus die aandacht vragen voor het gewicht van zorgvuldige en eenduidige informatie.

4. Rapportage Nationale ombudsman
Een klacht heeft de Nationale ombudsman gedeeltelijk gegrond verklaard. Een samenvatting van de rapportage is bij dit jaarverslag gevoegd.

3. Inleiding

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

Zij streeft ernaar tijdens de hoorzittingen het belang van het naar elkaar luisteren en het oog hebben voor de perceptie van de ander onder de aandacht van betrokkenen te brengen. De commissie vraagt ook nadrukkelijk aan betrokkenen hun zienswijze te onderbouwen. De commissie toetst of de door de betrokken politieambtenaar genomen beslissing c.q. getoonde handelwijze redelijk en billijk was gezien de gegeven situatie. In haar beoordeling van de behoorlijkheid van het politieoptreden neemt de commissie dan ook de beleving van dat optreden even serieus als de procedurele correctheid daarvan.

De commissie oordeelt en adviseert op basis van stukken, hetgeen ter zitting naar voren is gebracht, en hetgeen uit eventueel nader onderzoek is gebleken. Al deze informatie is voor alle betrokkenen kenbaar.

De commissie motiveert haar adviezen uitgebreid, omdat zij het van groot belang vindt dat burger en politieambtenaar deze kunnen begrijpen en accepteren.

4. Werkwijze

Algemeen

Het korps heeft in 2008 401 klachten ontvangen en in behandeling genomen. Daarvan zijn 13 klachten¹ ter heroverweging overgedragen aan de klachtencommissie. Dat zijn er aanmerkelijk minder dan in 2007. De commissie heeft hiervoor geen verklaring.

In 2008 is doorgedaan met het horen van klagers en betrokken politiemedewerkers in elkaars aanwezigheid. In drie gevallen heeft de commissie van deze werkwijze afgezien. In één geval omdat klaagster onder geen beding wenste te worden geconfronteerd met de betrokken politieambtenaren. Het andere geval betrof een zaak, die in wezen niet-ontvankelijk was. Gelet echter op de nood van klagers besloot de commissie hun de gelegenheid te geven buiten aanwezigheid van de betrokken politieambtenaren hun verhaal te doen. In de derde zaak was de politieambtenaar op vakantie. Tot nog toe heeft de commissie geen zwaarwegende argumenten die pleiten tegen het horen van betrokkenen in elkaars tegenwoordigheid. De commissie zet deze wijze van horen voort.

Termijnen

In 2008 werd 75,5 procent van de klachtafhandeling zonder commissie binnen de wettelijke termijn van tien weken afgehandeld

De klachtencommissie was in 2008 niet in staat binnen de wettelijke termijn van veertien weken te blijven. De gemiddelde doorlooptijd van klachtbehandeling door de commissie bedroeg gemiddeld 4 weken. Op het moment dat het advies van de commissie gereed was, vergde de beslissing van de korpsbeheerder gemiddeld 2,5 weken.

Een aantal klachten vergde meer tijd, omdat er meer zittingen moesten worden gehouden en nader onderzoek moest worden gedaan.

De commissie heeft geconstateerd dat tijdens de informele klachtbehandeling de volle tien weken worden gebruikt. Ook hierdoor blijft voor de klachtencommissie minder tijd over om de klacht formeel binnen de gestelde termijn te kunnen afhandelen. Formele klachtbehandeling is en blijft zeer tijdrovend. De commissie beveelt het korps dan ook aan veel meer dan tot nog toe te investeren in de informele klachtbehandeling. Te denken valt aan scholing op het gebied van de Algemene wet bestuursrecht en klachtrecht, en op het gebied van klachtbehandeling. Zorgvuldigheid op dit gebied en samen met klager zoeken naar een bevredigende oplossing van een gewraakte situatie zijn effectiever voor het vertrouwen van de burger in de politie dan een formele behandeling. Uiteraard dient voor klager de weg naar een formele behandeling van zijn klacht nooit te worden bemoeilijkt of afgesloten

Aard van de klachten

Het merendeel van de klachten ging net als voorgaande jaren over de zorgvuldigheid van het politieoptreden. Onder dat begrip vallen bejegening, dat wil zeggen de houding en het gedrag van politiemensen, als het tijdig en volledig informeren van klagers.

¹ De commissie heeft in 2008 één klacht behandeld die de jaartermijn had overschreden.

Ook werd regelmatig geklaagd over het naar oordeel van klager te strikte gebruik van bevoegdheden en het zich te rigide houden aan wet- en regelgeving door de politie. De aard van de klachten die aan de commissie werden voorgelegd, volgt ditzelfde patroon.

De commissie ontving in 2008 geen klachten van extra zorgbehoevende burgers. Ook van zogenoemde 'notoire klagers' heeft de commissie geen verzoek tot heroverweging behandeld.

De commissie kreeg in 2008 diverse verzoeken tot heroverweging, die niet in behandeling konden worden genomen, hetzij omdat zij niet binnen de competentie van de commissie vielen, hetzij deze ver buiten de termijn, gesteld in artikel 8 van de uitvoeringsregeling klachtbehandeling Politie Hollands Midden, binnenkwamen. De commissie hanteert inmiddels minder strikt de termijn van twee weken na ontvangst van de afdoeningsbrief aan klager, waarbinnen klager kan vragen om een heroverweging.. Deze termijn is naar klager toe immers niet redelijk, als de informele klachtbehandeling lang heeft geduurd of anderszins haken en ogen heeft gekend.

Bekendmaken leeraspecten

Hollands Midden erkent het leeraspect van klachten. Het is dan ook erg belangrijk dat een klacht met de betrokken politiemedewerker dan wel in het team wordt besproken. Ongeacht of de klacht gegrond werd verklaard. Het korps heeft ingestemd met het advies van de commissie om de leermomenten op intranet te publiceren. De redactionele capaciteit daarvoor was in 2008 nog steeds niet beschikbaar.

5. Casus uit de praktijk

Hieronder treft u drie klachten uit 2008, geselecteerd omdat de beoordeling daarvan nuttig kan zijn voor de politieorganisatie.

In alle drie de klachten spelen zorgvuldige en eenduidige informatie en communicatie van politiewege een rol. De politie heeft bovendien een actieve informatieplicht naar burgers toe.

In de casus één en twee draait het om verwachtingen van burgers ten aanzien van het politieoptreden. Nog altijd is die ten aanzien van het vermogen van de politie om verandering c.q. verbetering in bepaalde situaties te brengen, hoog. De politie, in het bijzonder de wijkagent, is voor burgers een baken in de samenleving, die een oplossing kan bieden voor situaties waar zij zelf geen raad mee weten. Dit lijkt in een schril contrast te staan met de mondige burger van vandaag de dag. De teleurstelling als die verwachtingen ten dele of soms niet kunnen worden waargemaakt of in elk geval niet zoals klager voor ogen had, is dan groot en die kan luidruchtig worden geventileerd. Het lijkt de commissie goed als de politie zich bewust blijft van het hoge verwachtingspatroon van burgers ten aanzien van haar.

Van belang is dan ook dat de politie voortdurend haar mogelijkheden en bevoegdheden voor een breed publiek kenbaar maakt en actueel houdt en er niet teveel vanuit gaat dat de burger "het zou moeten weten". Dit ongeacht de herkomst of het opleidingsniveau van de burger.

In casus drie wringt de schoen bij de uitleg, die klager kreeg over de afhandeling van een aanrijding, waarbij hij "verdachte" werd. Het voor de politie hoge routinematige gehalte van de aanrijding en de gestandaardiseerde afhandeling daarvan, was voor klager tamelijk schokkend. Een betere uitleg over de gang van zaken had voor klager de pijn die de status van "verdachte" hem gaf, wellicht kunnen wegnemen.

Casus I

Klager is een wat oudere man van allochtone afkomst, die een ernstig gehandicapt kind heeft. Klager had de pech dat zijn poortwoning een ideale hangplek was voor de jeugd. Klager kon vanwege taal en sociale omstandigheden niet goed met de hangjongeren overweg. Praten om tot een oplossing te komen, was niet klagers gewoonte. Van de politie-inspanningen begreep klager weinig. Hij vond het optreden te soft en discriminerend naar klager toe.

Oordeel commissie:

De politie heeft niet de capaciteit en deskundigheid in huis om de primair sociale problematiek van klager aan te pakken. Samenwerking met andere hulpverleners is noodzakelijk. Het politieoptreden was behoorlijk. Wel dient de politie zich bij elke hulpvraag af te vragen of zij de aangewezen instantie is om de vraag te beantwoorden. Hierover moet de politie naar betrokkene toe duidelijk zijn.

Casus 2

Hoogopgeleide en welbespraakte klagers woonden in een Vinexwijk. De parkeeroverlast was groot en ging ten koste van speelruimte voor de kinderen. Klagers verwachtten van de wijkagent een actieve dienstverlenende rol bij de oplossing van de parkeeroverlast en aanpak van de veroorzakers van dit probleem. In plaats daarvan kregen zij te maken met een wijkagent die volgens hen niet alleen niet wellevend was, maar ook nog eens de boot afhield.

Oordeel commissie

De wijkagent heeft niet de intentie gehad om klagers, zoals zij dat voelden, af te schepen. Wel heeft hij zich er onvoldoende rekenschap van gegeven hoezeer klagers zich door het optreden van de veroorzakers van parkeeroverlast uiterst onbehagelijk hebben gevoeld en steun zochten bij de politie.

Casus 3

Klager raakte in een smalle straat een verkeerd geparkeerde auto, toen hij een tegenligger moest passeren. Klager deed tevergeefs diverse pogingen om met de eigenaar van de beschadigde auto in contact te komen teneinde de aanrijding netjes te kunnen afhandelen. Het viel hem rauw op zijn dak toen hij op het politiebureau een verklaring moest afleggen als verdachte van doorrijden na aanrijding. Aan klager was de efficiënte afhandeling conform de Aanpak veel voorkomende criminaliteit niet besteed.

Oordeel commissie

De routinematige benadering van veel voorkomende criminaliteit kan een individu reduceren tot een strafbaar feit. Een goede uitleg had het misnoegen c.q. onbegrip bij klager over zijn kwalificatie als verdachte wellicht kunnen wegnemen.

6. Uitspraken Nationale ombudsman 2008

Een klager kan zijn klacht, na de uitspraak van de korpsbeheerder, voorleggen aan de Nationale ombudsman. In 2008 heeft de Nationale ombudsman in één geval een oordeel gegeven over een klachten die in 2006 door de commissie was behandeld.

De overige twee zaken, waarover de Nationale ombudsman heeft geoordeeld, zijn niet door de commissie heroverwogen.

Klacht I:

Bij de politie werd gemeld dat klager zijn ex-partner zou mishandelen. De politie trof klager aan bij de woning van zijn ex. Hij werd aangehouden terzake huiselijk geweld. Hij werd gefouilleerd. Nadien was hij met dwang uit het politiebureau gezet.

Klager vond zijn aanhouding onterecht. Verder was zijn recht op onaantastbaarheid van het lichaam geschonden

De klachtencommissie vond de klacht op genoemde punten niet gegrond.

De Nationale ombudsman vond niet dat de politie had gehandeld in strijd met het verbod op onrechtmatige vrijheidsontneming noch in strijd met het vereiste van het recht op onaantastbaarheid van het lichaam. (zie rapport 2008/020)

7. Aandachtspunten voortgekomen uit klachtenprocedure en klachtbehandeling

Follow-up aanbevelingen 2007

Communicatie van algemene verbeterpunten:

In het korps bestaat de goede gewoonte klachten te bespreken met de betrokken politieambtenaar. Ook op team- of districtsniveau kan een klacht gespreksonderwerp zijn. Op regioniveau is daarvan geen sprake. Ook de adviezen van de klachtencommissie worden door onvoldoende capaciteit op redactioneel gebied niet regiobreed verspreid.

Horen in elkaars tegenwoordigheid:

In 2008 heeft de commissie op drie zaken na, klager en beklagde in elkaars tegenwoordigheid gehoord. De commissie heeft geen aanwijzingen die pleiten tegen het horen in elkaars tegenwoordigheid.

Adviesrecht hoofdofficier en burgemeester:

Gebleken is dat de hoofdofficier van dit recht geen gebruik maakt. De burgemeester heeft van dit recht in 2008 tweemaal gebruik gemaakt, en wel in die gevallen waarin het incident betrokkenheid had op de gemeente zelf.

Termijnen

De commissie betreurt het dat zij in 2008 niet in staat was binnen de wettelijk gestelde termijn² de klachten te behandelen.

Zij verwijst naar het jaarverslag 2007 voor de argumentatie.

Geïntegreerd jaarverslag

De commissie heeft besloten hierop niet langer aan te dringen. Het korps heeft een eigen verantwoordelijkheid zich in zijn jaarverslag te verantwoorden over de informele klachtbehandeling. Zo ook doet de commissie zelfstandig verslag van haar werkzaamheden aan de korpsbeheerder.

Aandachtspunten 2008

De klachtencommissie is in 2008 een aantal bekende zaken tegengekomen die blijvend aandacht verdienen.

Bevoegdheden

Herhaalde malen betroffen klachten ook de bevoegdheden van politieambtenaren, welke in feite rechtshandelingen zijn en daarmee vatbaar voor bezwaar en beroep. Er kan dus een rechtens bindend oordeel worden verkregen. Daarmee vallen deze zaken buiten de competentie van de klachtencommissie.

De commissie acht het raadzaam dat de klachtbehandelaar voor zover mogelijk tijdens de informele behandeling van de klacht aan klager voldoende duidelijk maakt dat schadevergoedingen, bevoegdheden, beleidsvragen en dergelijke buiten behandeling door de klachtencommissie vallen. Wel dient klager duidelijk te worden gemaakt tot welke instantie hij zich dient te vervoegen en hoe hij dat moet doen. Dit voorkomt teleurstellingen.

Klachtbehandeling

Tot slot wil de commissie nog eens wijzen op het belang van een zorgvuldige klachtbehandeling. De commissie blijft benadrukken dat de klachtbehandeling geen standaard handeling is. Elke klager is uniek en vraagt om een eigen benadering. De commissie heeft gemerkt dat klager, niet alleen behoefte heeft aan een luisterend oor, maar ook gebaat is bij een duidelijke begrijpelijke uitleg over de (on)mogelijkheden van de politie.

De commissie is van mening dat scholing van klachtbehandelaars daartoe lonend is.

8. Verslag werkzaamheden klachtencommissie

De klachtencommissie is in 2008 in totaal 12 keer bij elkaar gekomen voor de behandeling van klachten. Zij heeft over 12 klachten advies uitgebracht aan de korpsbeheerder. Vier klachten heeft de commissie niet behandeling kunnen nemen, omdat zij zaken betroffen die buiten de bevoegdheid van de commissie vielen, kennelijk ongegrond waren of buiten de heroverwegingstermijn vielen. Eén klacht was niet ontvankelijk, maar heeft de commissie vanwege de moeilijke omstandigheden van klager, toch behandeld.

Per 1 januari 2009 moest over drie klachten advies aan de korpsbeheerder worden uitgebracht.

In 2008 heeft de commissie vrijwel alle klachten onderzocht door zowel klager als beklagden te horen. Twee klagers lieten weten niet voor de commissie te willen verschijnen. Eén klagster, omdat zij onder geen beding de betrokken politieambtenaren wilde ontmoeten. In één geval leende de zaak

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

zich niet voor het horen in wederzijdse tegenwoordigheid. In het derde geval konden klager en beklagde niet samen worden gehoord vanwege een ingeplande vakantie. De klachtencommissie heeft geen nader onderzoek laten doen.

Voordat de commissie haar advies uitbrengt aan de korpsbeheerder, zijn conform artikel 8 van de Klachtenregeling Politie Hollands Midden, de hoofdofficier van justitie en de burgemeester - van de gemeente waar de gedraging waarover werd geklaagd plaatsvond - in de gelegenheid gesteld advies uit te brengen. In 2008 zag de hoofdofficier geen aanleiding tot het geven van advies. De burgemeesters gaven bij drie klachten een advies.

De korpschef werd naar zijn zienswijze gevraagd over het advies van de klachtencommissie. De korpschef kon zich vinden in de adviezen van de commissie over de gegrondheid van de verschillende klachtonderdelen. De korpschef benadrukte het belang van het zich kunnen verplaatsen in de positie van klager. Daarom ook vond hij dat het korps de schade aan de fiets van een daderdje moest betalen. Immers, de ouders van de twaalfjarige kregen dubbelop: een aanhouding en een fiets die achtergelaten was door de politie en vernield werd.

De korpsbeheerder is in 2008 in zijn beslissing niet afgeweken van de door de commissie uitgebrachte adviezen. De korpsbeheerder probeerde wel in zijn beslissing, daar waar hij dat wenselijk achtte, een waardering in te brengen. Dat wil zeggen dat hij bij negatief politieoptreden nadrukkelijk verontschuldiging heeft aangeboden en eventueel medeleven heeft betoond.

De korpsbeheerder was tevreden over de follow-up, gegeven aan formele klachten. Hij waardeerde ook de aandacht voor de effecten van klachten op iemand persoonlijk.

De commissie streeft ernaar 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 informatie afkomstig uit het bedrijfsprocessensysteem (BPS) van de politie. Die laatste informatie heeft de commissie vooralsnog ter inzage vanwege haar adviesfunctie aan de korpsbeheerder (artikel 15, lid 1 onder b Wet politieregisters). De commissie vindt deze BPS-informatie van groot belang voor haar afwegingen.

Deze mag zij echter niet verstrekken aan burgers. Na overleg met het korps neemt de commissie de BPS- 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 stelt vast dat klachtbehandelaars niet of nauwelijks rapporten opmaken, die ten grondslag liggen aan de afdoeningsbrieven van de districtschef. In elk geval zijn dergelijke rapportages vrijwel nooit gevoegd bij het klachtdossier.

De commissie accepteert dit, aangezien aan klager een dergelijk rapport niet wordt toegezonden. Wel vindt de commissie dat aan klager te allen tijde een uitgebreide afdoeningsbrief behoort te worden gezonden, waarin op elk der klachtpunten gemotiveerd wordt ingegaan. Dat kan soms beter.

De commissie heeft op 24 november 2008 haar jaarverslag 2007 besproken met de korpsbeheerder en korpschef.

Het jaarverslag is ook op het internet gepubliceerd.

De commissie heeft in 2008 tweemaal plenair vergaderd. Hierbij zijn tal van zaken die klachtbehandeling en de commissie zelf betreffen aan de orde geweest.

10. Onderwerpentabel

Onderwerpen van klachten (die door de klachtencommissie behandeld zijn³)

Type klacht (<i>criteria Nationale ombudsman</i>)	Aantal
Grondrechten	
Materiële behoorlijkheid	6
Formele behoorlijkheid	2
Zorgvuldigheid	24

11. Beoordelingstabel

Beoordeling van klachten (die door de klachtencommissie behandeld zijn)

Type klacht	Behoorlijk	Niet behoorlijk	Deels behoorlijk/niet behoorlijk/geen oordeel	Geen oordeel / Niet bevoegd
Zorgvuldigheid	12	4	6	2
Formele behoorlijkheid				2
Materiële behoorlijkheid		3	1	2
Grondrechten	1	2		-

12. Samenstelling klachtencommissie

De commissie en de leden van de commissie zijn onafhankelijk. Zij werken niet bij de politie. De commissie is dus geen verlengstuk of spreekbuis van de politie en ook geen vertegenwoordiger of advocaat van de klager. Drie leden van de commissie, in wisselende samenstelling, behandelen een klacht. Hiervoor zijn zeven mensen beschikbaar. De zittingstermijn bedraagt drie jaar, met de mogelijkheid van herbenoeming voor maximaal twee termijnen.

De klachtencommissie bestond in 2008 uit de volgende personen:
(Tussen haakjes staat de woonplaats van het commissielid vermeld.)

Drs. J.H. Boone
Mw. mr. T.H. Disselkoen – van Raalte (vz)

Mw. C.C.W. Moolenburgh-Pieper, arts
Drs. M. Paats
J.H. La Rivière
Drs. A.C.J. Schrama
Drs. J. van der Sluis
Mw. drs. A.S. de Jonge
Dhr. T.E.O. Tjon a Njoek

oud-burgemeester gemeente Gouda
mediator en voorzitter diverse
bezwaarschriftcommissie
huisarts te Katwijk
oud-burgemeester Alphen a/d Rijn
oud-politiewaarnemer
zelfstandig gevestigd orthopedagoog
coördinator innovatie bij Stimulansz
ambtelijk secretaris
ambtelijk secretaris a.i.

(Gouda)

(Den Haag)
(Katwijk)
(Alphen a/d Rijn)
(Voorschoten)
(Voorschoten)
(Leiden)
(Diemen)
(Rotterdam)