



# JAARVERSLAG 2019

ONAFHANKELIJKE KLACHTENCOMMISSIE POLITIE EENHEID DEN HAAG

### Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag 2019, het eerste dat ik in mijn hoedanigheid als voorzitter van een voorwoord mag voorzien.

Allereerst een woord van dank aan degenen die in mij het vertrouwen hebben gesteld deze functie te bekleden. Ik heb het in 2019 met heel veel genoegen gedaan, en hoop dat ook in de toekomst te blijven doen. Een tweede woord van dank en waardering geldt onze secretaris Heidi Burghout voor haar inzet en bijdrage om deze commissie adequaat te laten functioneren.

Dan het jaar 2019.

Zowel in 2018 als in 2019 is het aantal ter behandeling gestelde klachtdossier aan de commissie gelijk gebleven. De eerder in 2018 geconstateerde dalende tendens in het aantal klachten lijkt dan ook gestabiliseerd. Het lijkt er steeds meer op dat de politie er vaker in slaagt het vertrouwen van de burger in de eerste fase van de klachtbehandeling te herstellen. Dat is een positieve ontwikkeling en stemt tot tevredenheid. Wel lijken de klachten steeds zwaarder is te worden. Dat heeft te maken met de persoon van de klager - in het verleden is dat ook al gesignaleerd -, maar ook het (materiele) gehalte van de zaken. Ook dat is eerder aan de orde gekomen.

Behoudens de voorzitter is de samenstelling van de commissie ongewijzigd gebleven: uit verschillende beroepsgroepen en daarmee breed qua kennis en ervaring.

Het jaarverslag heeft deze keer een andere opzet. De bedoeling is geweest het overzichtelijk(er) te maken waardoor snel kennis kan worden genomen van de inhoud. Wij hopen dat wij daar in zijn geslaagd.

mr. J. van der Groen  
voorzitter

## 1. Inleiding

### 1.1. Leden

voorzitter	: de heer mr. J. van der Groen, senior rechter
vicevoorzitter	: mevrouw mr. drs. V.M.L. Sebel, medewerker wetenschappelijk bureau Hoge Raad en secretaris Adviescommissie afgesloten strafzaken
lid	: de heer mr. R.B. Gelens, directeur ROC Midden Nederland Zorg & Welzijn
lid	: mevrouw mr. drs. M.M. de Jonge, jurist en psycholoog
lid	: mevrouw A.M. Noordermeer-Krommendam, projectleider sociaal domein
lid	: de heer dr. H.G.J. Hoedemaker, arts
lid	: de heer G.L.J.M. Kleijberg, voormalig politiecommissaris

### 1.2. Werkzaamheden

De commissie vergaderde in 2019 driemaal plenair. Teneinde de kwaliteit van de commissie te waarborgen zijn ook in 2019 themabijeenkomsten gehouden. De commissie heeft een rondleiding en nadere uitleg gehad bij de OVP-locatie aan de Burgemeester Patijnlaan in Den Haag. Op 17 mei was er een landelijke klachtenconferentie, waar tevens het gebruikte toetsingskader van de klachtencommissies een van de besproken onderwerpen was. In september heeft de commissie een presentatie bijgewoond van recherche-psychologen. Deze op verzoek van de commissie gehouden presentatie was naar aanleiding van een aantal klachten over gehouden stopgesprekken en ging over de stalking en de aanpak daarvan. Tevens werd in het verlengde hiervan ingegaan op de querulante klager. Gelet op de besproken problematiek werd op uitnodiging van de commissie deze presentatie ook bezocht door klachtbehandelaren, juristen en privacyfunctionarissen.

In 2019 nam de commissie 38 klachtdossiers in behandeling. In 2019 kwamen 32 zaken op hoorzitting. De commissie had zitting volgens een vastgesteld rooster in wisselende samenstelling. De commissie bracht in 2019 in totaal 33 adviezen uit (inclusief de nog openstaande zaak uit 2018) aan de politiechef. De zeven nog openstaande klachtdossiers per 31 december 2019 betreffende een (opgeschorte) klacht uit 2015 en zes in december 2019 ontvangen klachtdossiers welke staan ingepland voor 2020.

De politiechef is in 2019 tweemaal afgeweken van de door de commissie uitgebrachte adviezen. Een van deze zaken betrof het opmaken van een zorgmelding. In dit verslag zal aan het opmaken van de zorgmelding nog een apart hoofdstuk worden gewijd. De andere klacht betrof een staandehouding waarbij de commissie het gedrag van de betrokken politieambtenaar niet behoorlijk achtte. De politiechef oordeelde dat de betrokken politieambtenaar handelde in het kader van dienstverlening.

### 1.3. Cijfermatig overzicht

<b>Totalen dossiers</b>	<b>aantal</b>
Openstaande dossiers 31-12-2018	1
Ontvangen dossiers 2019	38
Afgehandeld tweede fase	32
Openstaand 31-12-2019	7

- De nog openstaande klachten betreffen een klacht die ter beoordeling bij het OM is neergelegd en 6 klachten die eind december 2019 aan de commissie zijn overgedragen.

<b>Districten met twee of meer klachten in 2019</b>	<b>aantal</b>
Westland-Delft	8
Zoetermeer-Leidschendam/Voorburg	6
Alphen ad Rijn-Gouda	6

Den Haag West	5
Den Haag Zuid	5
Leiden-Bollenstreek	4
Den Haag Centrum	2

Vergelijking 2017-2019 Cijfermatig	2017		2018		2019	
<b>Aantal klachten binnengekomen</b>	61		37		38	
<b>Aantal klachten afgehandeld</b>	85		52		33	
<b>Aantal klachten nog niet afgehandeld</b>	16		1		7	
<b>Aantal klachtrubrieken gegrond</b>	30	27%	34	30%	30	27%
<b>Aantal klachtrubrieken niet gegrond</b>	74	66%	76	68%	73	66%
<b>Aantal klachtrubrieken geen oordeel</b>	8	7%	0	0%	6	5%
<b>Aantal klachtrubrieken niet ontvankelijk /niet bevoegd</b>	0	0%	1	1%	1	1%
<b>Aantal klachtrubrieken afgehandeld</b>	116		111		110	

- het aantal binnengekomen klachten is berekend vanaf 1 januari van ieder boekjaar.
- De klachtrubrieken gaan over de door de commissie in 2019 uitgebrachte adviezen. Hier kunnen ook klachten zitten uit eerdere boekjaren.

#### 1.4. Meest voorkomende klachtrubrieken afgehandeld in 2019

De meeste klachten bevatten één of meerdere klachtrubrieken. Uit de in 2019 uitgebrachte adviezen blijkt dat de meest voorkomende klachtrubrieken in 2019 zijn:

Bejegening (21), Onjuiste actie (17), Niet opnemen aangifte/klacht (7), Klachtbehandeling (6) en Deskundigheid (6).

Onjuiste actie is een containerbegrip en omvat verschillende vormen van optreden van de politie, bijvoorbeeld het intrekken van een signalering op een auto, het aanmerken als verdachte, het niet terugbellen naar aanleiding van een melding enzovoort. Bij de klachtrubriek klachtbehandeling gaat het met name over de niet professionele afhandeling van de klacht in de eerste fase en het overschrijden van de wettelijke termijn waarin de klacht is afgehandeld

#### 1.5. Afhandelingstermijnen in 2019

Net als in 2018 was in 2019 de behandeltermijn van het moment van binnenkomst van het klachtdossier bij het secretariaat van de klachtencommissie tot en met het uitbrengen van het advies aan de politiechef gemiddeld elf weken. Dit tijdsverloop heeft deels te maken met het niet beschikbaar zijn van klagers op eerdere data. Hoewel een verbetering heeft plaatsgevonden bij de eerste fase van de klachtafhandeling, blijft de termijn van afhandeling van een klacht in de eerste fase een punt van zorg.

#### 1.6 Rechtspositie en (individuele aansprakelijkheid commissie)

De commissie heeft aandacht gevraagd voor haar rechtspositie. Gebleken is dat de rechtspositie en de (individuele) aansprakelijkheid van de commissie onvoldoende geborgd is. Aan het hoofd juridische afdeling van de Korpsstaf is verzocht in deze kwestie een principiële uitspraak te formuleren, opdat alle (mogelijke) schade en kosten voor rechtsbijstand voortvloeiend uit mogelijke (civielrechtelijke) aanspraken gedekt zijn.

### 2. Klachtbehandeling in de eenheid Den Haag

De dalende tendens van klachten die worden aangeboden ter behandeling in de tweede fase (de commissie), heeft zich in 2019 niet voortgezet. Het aantal zaken in de tweede fase is in 2019 gelijk gebleven aan dat van 2018.

De commissie constateert dat de kwaliteit van de haar aangeleverde klachtdossiers, samengesteld tijdens de eerste fase, van een constante kwaliteit is. Een heel enkele keer behoeft de commissie een nadere aanvulling op het klachtdossier. Aan een dergelijk aanvullend verzoek wordt altijd gehoor gegeven. De huidige inrichting van het klachtproces in de eerste fase, waaronder externe scholing en interne begeleiding van (nieuwe) klachtbehandelaars, heeft een positief resultaat op de (kwaliteit van de) afhandeling van de klacht in de eerste fase.

Nu de verbeteringen binnen de klachtprocedure in de eerste fase doorzetten gaat de commissie hierna in op een aantal door haar in 2018 eerder benoemde punten.

#### 2.1. Oplossingsgerichtheid

De Algemene wet bestuursrecht (Awb) regelt in hoofdstuk 9 (9.1 t/m 9.16) de procedures waarbij het bestuursorgaan zelf de klacht afdoet. Het basisprincipe van de klachtbehandeling is, aldus de Memorie van Toelichting (MvT), dat de regeling voldoende waarborgen biedt voor een zorgvuldige klachtbehandeling enerzijds, en het voorkomen van nodeloze formalisering of bureaucratisering anderzijds. In 2018 constateerde de commissie dat schijnbaar niet altijd eerst werd gezocht naar een 'oplossing' voor de klacht, maar dat direct de formele klachtprocedure werd opgestart en gevolgd. Dit betekende dat de eenheid in zoverre, niet voldeed aan de essentie van hoofdstuk 9 van de Awb. Hierbij benadrukte de commissie dat in de Uitvoeringsregeling klachtbehandeling politie 2018 de oplossingsgerichtheid na het ontvangen van een klacht niet is opgenomen. Sterker nog, de Uitvoeringsregeling richtte zich in beginsel op een door de Awb in principe afgewezen nodeloze formalisering en bureaucratisering. Pas na een aantal formele stappen, wordt voor het eerst gesproken over bemiddeling. Daarmee werd voorbij gegaan aan een mogelijke wens van een klager voor bijvoorbeeld een gesprek met een wijkagent of bijvoorbeeld een aangifte op te nemen. Naar de mening van de commissie zou het benadrukken van het meer oplossingsgericht behandelen van een klacht meer tegemoet komen aan hetgeen de Awb beoogt. Het is de commissie gebleken dat deze opmerking ter harte is genomen en men in 2019 steeds meer oplossingsgerichter is gaan werken.

De commissie is zich ervan bewust dat deze werkwijze zich niet leent voor een bepaalde categorie klagers (querulante klager en klager met psychische problemen). Bij dergelijke klagers geniet het volgen van de formele procedure de voorkeur.

#### 2.2. Bemiddelingsgesprek

Nog steeds blijkt dat met regelmaat, in zeven van de 38 behandelde klachten, het bemiddelingsgesprek tijdens de klachtbehandeling in de eerste fase achterwege blijft. Het lijkt erop dat, wanneer standpunten in een klachtonderzoek tegenover elkaar staan, men geneigd is geen bemiddelingsgesprek aan te bieden. De commissie vindt dat, indien niet een directe oplossing kan worden geboden, een bemiddelingsgesprek in beginsel een vast onderdeel van de behandeling in eerste aanleg moet zijn. Deelname aan een bemiddelingsgesprek is onderdeel van de klachtbehandeling met het oog op het beoogde herstel van vertrouwen. Vrijblijvendheid past daar niet bij. Daarmee wordt naast klager ook de betrokken politieambtenaar tekort gedaan, omdat deze niet de mogelijkheid krijgt zijn of haar optreden jegens klager te verduidelijken. De commissie pleit er dan ook voor de mediërende, objectieve rol van de klachtbehandelaar verder te ontwikkelen. De commissie ziet in 2020 op dit punt graag verbetering.

#### 2.3. Meewerken klachtonderzoek

De commissie benadrukt hoe belangrijk een actieve inbreng van klagers tijdens de klachtbehandeling is. Als een klager weigert aan een bemiddelingsgesprek deel te nemen, mag, ook op grond van de klachtenregeling, in ieder geval worden verwacht dat deze meewerkt aan het intakegesprek, ter vast-

stelling van de klachtelementen en ter completering van het dossier. De commissie staat achter het beleid van de politiechef om klachten waarbij (zelfs) dit achterwege blijft, niet in behandeling te nemen.

### 2.4. Houding tijdens hoorzitting commissie

Het valt de commissie op, en zij heeft hiervoor ook bij herhaling aandacht gevraagd, dat betrokken politieambtenaren zich tijdens de hoorzitting van de commissie verbaal en non-verbaal soms onvolgende professioneel opstellen. Dit doet afbreuk aan de open en meewerkende houding die wordt verwacht van een politieambtenaar tijdens een hoorzitting. Dit gedrag zou wellicht deels te wijten kunnen zijn aan de onbekendheid met de klachtencommissie en hetgeen in dat kader van de politie verwacht mag worden. In dat kader gaat de commissie in 2020 in kleine delegatie deelnemen aan DMT-overleggen. Aan het verzoek van de commissie om de betrokken politieambtenaar zo mogelijk te laten begeleiden door een leidinggevende, is grotendeels gehoor gegeven. Een leidinggevende dient ter ondersteuning en kan na afloop ook de klacht samen met de betrokken politieambtenaar evalueren. Niet alleen zal de betrokken politieambtenaar zich hierdoor gesteund voelen, maar kan dit ook bijdragen aan het lerend vermogen van de politie.

### 2.5. Afdoeningsbrief sectorhoofd

Onderdeel van het klachtdossier, het startpunt van de behandeling van een klacht door de commissie, vormt de afdoeningsbrief van het sectorhoofd. Ook dit jaar kan een aantal van de door de commissie ontvangen afdoeningsbrieven van sectorhoofden (die slechts een fractie vormen van de bij de eenheid binnengekomen klachten) niet altijd de kwaliteitstoets doorstaan. Soms wordt verwezen naar onjuiste wet- en regelgeving en nog steeds komt het voor dat het sectorhoofd wel beschrijft wat er zijns of haars inziens is gebeurd, maar wordt geen oordeel uitgesproken. Een klager wil graag weten of zijn of haar klacht terecht of niet terecht is. Onduidelijkheid in de afdoeningsbrief leidt er met regelmaat toe dat een klager zich voor een oordeel tot de politiechef wendt (de tweede fase). Overigens verdient in dat kader opmerking dat in de afgelopen jaren driekwart (75%) van de klachtrubrieken door de commissie ongegrond wordt beoordeeld. Hiermee volgt de commissie het standpunt van de organisatie in de eerste fase dat de klacht niet terecht was. Dit is wellicht het gevolg van de verbeterde en verdere professionalisering van de klachtbehandeling in de eerste fase.

### 2.6. Opvolging adviezen

Sinds januari 2017 is de besluitvorming naar aanleiding van klachten gemandateerd van de politiechef Paul van Musscher aan het Hoofd Operatiën Monique Mos. In september 2019 heeft Monique Mos een andere functie aanvaard en totdat de vacante vacature voor Hoofd Operatiën wordt vervuld heeft politiechef Paul van Musscher de besluitvorming weer op zich genomen. De commissie wenst haar waardering uit te brengen aan Monique Mos voor het kritisch lezen en beoordelen van de door de commissie uitgebrachte adviezen. Ook wenst zij haar waardering uit te spreken dat de politiechef deze taak weer voortvarend heeft overgenomen. In 2019 ging het Hoofd Operatiën tweemaal contrair. In tegenstelling tot de commissie vond het Hoofd Operatiën het optreden van een politieambtenaar in een verkeerssituatie professioneel. In een ander geval achtte het Hoofd Operatiën de aanmelding bij Veilig Thuis (ook wel zorgmelding genoemd), in tegenstelling tot de commissie, terecht. De beide visies in deze casussen zijn besproken tijdens een overleg (20 augustus 2019) met de politiechef, het Hoofd Operatiën, de voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter van de commissie.

### 3. Aanbevelingen en aandachtspunten van de commissie over 2019

Mede om recht te doen aan de twee uitgangspunten van klachtbehandeling, namelijk het herstel van vertrouwen en het leren van klachten, heeft de commissie in 2019 een aantal aanbevelingen gedaan en aandachtspunten naar voren gebracht. Een aanbeveling of aandachtspunt kan een individuele zaak betreffen, maar kan ook eenheids- of korpsbreed zijn. Het Hoofd Operatiën (en later de politiechef) heeft alle aanbevelingen en aandachtspunten overgenomen. De commissie wordt helaas nog steeds zelden of niet geïnformeerd of aanbevelingen en aandachtspunten worden doorgevoerd binnen de organisatie, en zo ja, op welke wijze.

In dit hoofdstuk volgt een bloemlezing uit de aanbevelingen en aandachtspunten van de commissie over 2019.

#### 3.1 Beleid/procedure

Klachten die uitsluitend betrekking hebben op het beleid van het politiekorps vallen niet onder de reikwijdte van de klachtenregeling. Voorbeelden hiervan zijn bijvoorbeeld procedures/werkwijzen zoals de afhandelingen van verkeersongevallen, de aanmeldingen Veilig Thuis (zorgmeldingen) en de 'stopgesprekken'. Dergelijke klachten voldoen niet aan het vereiste van een 'bepaalde aangelegenheid' van artikel 9:1 eerste lid Algemene wet bestuursrecht. Voor zover geklaagd over beleid moet de commissie zich derhalve, ingevolge artikel 71 lid 1 van de Politiewet 2012, onthouden van advies. De commissie heeft ook in 2019 geconstateerd dat de procedures zijn gevolgd. Toch heeft zij een aantal maal gemeend een aanbevelingen en kanttekeningen te plaatsen over de wijze waarop de procedure zijn uitgevoerd. Dit omdat, zonder te kort te willen doen aan de beste bedoelingen van de politieambtenaar, hier en daar verbetering behoeven. Hieronder worden deze onderwerpen in dit hoofdstuk nader belicht.

##### 3.1.1. Afhandeling verkeersongevallen

De hoeveelheid onderzoek die de politie naar aanleiding van een verkeersongeval dient te verrichten is afhankelijk of naar aanleiding van de overtreding al dan niet proces-verbaal wordt opgemaakt. Aan de hand van de Instructie afhandeling verkeersongevallen (2015I003) van het College van Procureurs-Generaal (hierna: de Instructie) wordt bekeken of een proces-verbaal dient te worden opgemaakt of kan worden volstaan met een kenmerkenmeldingPLUS registratie. Een proces-verbaal vormt de basis van een strafrechtelijke afwikkeling en wordt tevens gebruikt voor de civielrechtelijke afwikkeling. Dit betekent automatisch dat het onderzoek bij een proces-verbaal verstrekkender dient te zijn dan bij een kenmerkenmeldingPLUS registratie. Het onderzoek kan dan, naast het opnemen van verklaringen van verdachte(n), slachtoffer(s) en getuige(n), ook een technisch onderzoek inhouden. Een kenmerkenmeldingPLUS registratie wordt alleen gebruikt voor de civielrechtelijke afwikkeling, zodat de schade van betrokkenen snel en praktisch kan worden geregeld. Ieder jaar krijgt de commissie wel een klacht onder ogen waarbij klager stelt dat ten onrechte geen proces-verbaal is opgemaakt en daarin benadeeld is. De commissie stelt vast dat bijna in alle gevallen procedureel, dus conform de Instructie, de aanrijding juist is afgehandeld. In alle gevallen is ook overleg geweest met specialisten van Team Verkeer. Hoewel een getuigenverhoor niet aan de orde is bij het opmaken van een kenmerkenmeldingPLUS registratie, dient de omschrijving van een ongeval in de mutatie (gelet op het belang daarvan voor betrokken partijen) op zorgvuldige wijze tot stand te komen. In de casus ingebracht in 2019, werd verzuimd het verhaal van een eventuele getuige aan te horen. Hierdoor werd een eenzijdig en mogelijk onjuist beeld van het ongeval verkregen. Tevens blijkt ook uit deze casus dat de nazorg bij een aanrijding verbetering behoeft. Niet altijd wordt stilgestaan bij de impact van een aanrijding. De commissie realiseert zich dat de politie vaak van melding naar melding rijdt en niet altijd in de gelegenheid is om op een later moment bij slachtoffers, die betrokken waren bij een aanrijding, naar hun welzijn te informeren. Dit blijkt echter ook niet te gebeuren bij slachtoffers die door de aanrijding naar het ziekenhuis worden vervoerd. Het letsel, al dan niet zichtbaar, en de herstelduur kunnen immers ertoe leiden dat alsnog een proces-verbaal dient te worden opgemaakt. De commissie acht het aan te bevelen op het gebied van nazorg nadere afspraken te maken. Tevens is het raadzaam dat de politie bij een aanrijding de betrokken burgers adviseert om uit voorzorg een huisarts of de eerste-hulpafdeling van een ziekenhuis te consulteren.



### 3.1.2. Melding Veilig Thuis (zorgmelding)

Een terugkerend onderwerp in het jaarverslag van de commissie is de melding Veilig Thuis, ook wel zorgmelding genoemd. In 2019 gingen drie van de 38 klachten over het ten onrechte opmaken van een zorgmelding. De politie heeft de wettelijke verantwoordelijkheid bij een vermoeden van zorgwekkende omstandigheden waaronder een minderjarige opgroeit, een signaal af te geven door het opmaken van een zorgmelding ten behoeve van Veilig Thuis. Opgemerkt dient te worden dat het hier geen zorgmeldingen betreft inzake een minderjarige die een strafbaar feit heeft begaan. De commissie is zich ervan bewust dat het doen van een zorgmelding maatwerk blijft en voor een belangrijk deel wordt ingegeven door de professionele inschatting van de betrokken politieambtenaar. De commissie heeft begrip voor de dilemma's die gepaard gaan met de keuze om wel of geen zorgmelding op te maken en zij begrijpt dat daarbij soms 'het zekere voor het onzekere' wordt genomen en een zorgmelding wordt opgemaakt uit zorg voor een kind. Zeker gelet op een aantal ernstige zaken die de media bereikten en waarbij mogelijk signalen onvoldoende en/of te laat werden herkend.

Bij twee van de drie in 2019 behandelde zaken achtte de commissie de klacht ongegrond. Wel werd bij een klacht opgemerkt dat het bij het opstellen van de tekst privacygevoelige en niet relevante informatie voor de zorgmelding dient te worden weggelaten. In de derde klacht, die de commissie gegrond verklaarde, ging de politiechef contrair. Deze casus is tijdens het gezamenlijk overleg op 20 augustus 2019 met zowel de politiechef, het Hoofd Operatiën, de voorzitter en plaatsvervangend voorzitter besproken. Hierbij is vanuit de commissie nogmaals de zorg geuit dat zorgvuldigheid geboden blijft en mogelijke willekeur en subjectiviteit dient te worden voorkomen, aangezien een melding de basis is voor mogelijk ingrijpende, vervolgstappen door Veilig Thuis, waarbij de melding een zeker gewicht in de schaal legt.

Het is de commissie gebleken dat in de loop van 2019 de procedure voor het opmaken van Veilig Thuismeldingen is aangepast en is beperkt tot meldingen waar alleen nog maar sprake is van een onveiligheidssituatie in een afhankelijkheidsrelatie. De onveiligheid moet dan blijken uit contextinformatie en/of eenvoudig politieonderzoek, zoals een gesprek met de betrokkene, de burens en informatie uit het politiesysteem. Deze nieuwe werkinstructie komt overeen met de door de commissie beoogde aanbevelingen in de adviezen en eerder gedane aanbevelingen van de commissie en voldoet ook aan hetgeen de Nationale ombudsman in haar rapporten beoogt. Hiermee is tevens het advies van de commissie, genoemd in het jaarverslag 2018 onder punt 2.2.8 gehonoreerd en is de gedateerde factsheet van 3 oktober 2017 aangepast aan de vernieuwde werkwijze. De commissie heeft dan ook het vertrouwen dat na implementatie van de nieuwe werkwijze het te snel en onnodig opmaken van een Veilig Thuis melding spoedig tot het verleden zal behoren.

### 3.1.3. Stopgesprek

In 2019 ontving de commissie drie klachten over een met klagers gevoerd stopgesprek. De commissie heeft niet eerder met deze materie van doen gehad. Om een kundig oordeel te kunnen geven, heeft de commissie zich laten informeren door een van de recherchepsychologen, die verantwoordelijk is geweest voor de ontwikkeling van onder andere een risicotaxatie instrument bij (ex-partner)stalking. Een stopgesprek is bedoeld als interventiemiddel bij stalking om verdere escalatie in een vroeg stadium te voorkomen. Het stopgesprek is een (officiële) waarschuwing, voorafgaand aan een (mogelijke) aangifte en/of strafproces. Hoewel deelname aan het gesprek vrijwillig is, wordt hier vanuit de politie wel op aangedrongen. De politie maakt tijdens het gesprek duidelijk dat doorgaan met hetzelfde gedrag strafrechtelijke consequenties kan hebben. De aard van het (normstellend) gesprek maakt dat hier geen ruimte is voor hoor en wederhoor en dat de toon van de politieambtenaar directief zal zijn. Duidelijk moet worden dat het geconstateerde gedrag onacceptabel is en dient te stoppen. In twee van de drie klachten was sprake van een (vecht)scheiding en waren er kinderen bij betrokken. De commissie heeft de aanbeveling gedaan om hier terughoudend mee te zijn, zodra sprake is van dergelijke civiele aangelegenheden zoals scheiding. Om dergelijke problematiek tijdig te onderkennen, zijn adequate kennis en vaardigheden betreffende deze problematiek nodig. De commissie heeft derhalve tevens de aanbeveling gedaan deze competenties in de opleiding te borgen, waarbij tevens aandacht wordt geschonken aan de wijze waarop deze stopgesprekken worden gehouden. Bij een van de klachten is gebleken dat het een al jaren durende vechtscheiding betrof en na het gehouden stopgesprek met de ene partner, ook nog een stopgesprek nodig was met de andere partner. In dit geval had het de voorkeur gehad om bij bijvoorbeeld de wijkagent te informeren of meer bekend was



over dit gezin en met deze informatie op voorhand beide partijen te wijzen op de rol van de politie bij dergelijke aangelegenheden.

### 3.2 Kwalificatie en registratie

Het is de commissie opgevallen dat steeds vaker wordt geklaagd over de inhoud van processen-verbaal en andere registraties. Het is niet aan de commissie om indrukken, meningen en conclusies van de politie waar een klager zich niet mee kan verenigen te beoordelen. Geregeld vallen klagers, na bijvoorbeeld een verleende kennisneming of inzageverzoek, over de kwalificatie van de politieregistratie, bijvoorbeeld registraties die de kwalificatie 'stalking', 'verward persoon' of 'hennep' kregen. De commissie adviseert de klager in dergelijke gevallen in dat kader doorgaans schriftelijk bij de privacy-functionaris een verzoek in te dienen om gegevens aan te vullen, te verwijderen en/of af te schermen. Daarbij geldt dat uit jurisprudentie van de Raad van State, afdeling bestuursrechtspraak (ECLI:NL:RVS:2020:69) blijkt dat het in artikel 28, eerste lid, van de Wpg neergelegde correctierecht niet is bedoeld om indrukken, meningen en conclusies, waarmee de betrokkene zich niet kan verenigen, te corrigeren of te verwijderen. Ook zijn klagers soms van mening dat in de zienswijzen in het klachtdossier onwaarheden staan. Een klager wilde zelfs dat de commissie aangifte zou doen van valsheid in geschrifte (welk verzoek uiteraard niet is ingewilligd).

Het is en blijft belangrijk dat de politie haar werkzaamheden op juiste wijze vastlegt en verantwoordt. In één klacht bleek dat klager ten onrechte met de gevarenklasse geweld/verzetpleger en vluchtgevaarlijk in het systeem stond. In overleg met klager en diens begeleider is dit aangepast in de juiste gevarenclassificatie: psychiatrisch patiënt. In een andere klacht bleek in het aanhoudingsproces-verbaal onjuistheden over het gedrag van de aangehouden verdachte te staan vermeld. Bij een voorleiding bleek de datum en de locatie onjuist te zijn ingevuld. Het juist vastleggen en verantwoorden van werkzaamheden dient diverse doelen, bijvoorbeeld ter verantwoording, als controlemiddel of als een manier om een burger te informeren over diens rechten. Dat dit nog aandacht behoeft blijkt ook uit het in het volgende hoofdstuk benoemde onderzoek van de commissie naar de inbeslagname in de eenheid Den Haag en de registratie in de arrestantenmodule. De commissie vraagt de eenheidsleiding dan ook blijvend aandacht te houden voor het op een juiste wijze vastleggen en verantwoorden van werkzaamheden.

### 3.3 Bejegening / houding / gedrag

Zoals alle voorgaande jaren staat deze klachtrubriek wederom bovenaan de meest voorkomende klachtelement, namelijk eenentwintig keer. Dat vaak hierover geklaagd wordt is niet uitzonderlijk daar het meeste contact van de politie bestaat uit interactie met de burger. In geen van de gevallen ging het opvallend genoeg over bejegeningssklachten tijdens een bekeuringssituatie. In vier gevallen was de uitstraling van de politieambtenaar reden tot klagen. Zoals het ophouden van een zonnebril. Daar deze vrij snel werd afgezet en daarna nog een gesprek volgde van zeker een half uur, achtte de commissie de klacht niet gegrond. Net zoals de klachten over het ophouden van de helm door een motoragent, waarin zijn verbindingsmiddelen zitten en het hand op de koppel houden tijdens een gesprek. Alleen in een verkeerssituatie oordeelde de commissie dat de politieambtenaar zich onnodig had laten verleiden tot het staande houden van klager. De politiechef ging contrair in deze klacht. Verder was er een aantal zaken (7x), waarbij sprake was van een burencflict waarin de klager de politie bevooroordeeld vond. De commissie oordeelde alle keren dat de klacht niet gegrond was. Ook bij de drie gehouden stopgesprekken werd geklaagd over de bejegening, houding en gedrag van de politie. Een dergelijk normatief gesprek wordt nu eenmaal op directieve toon gevoerd. Dat het niet prettig is geweest voor klagers om op hun gedrag te worden aangesproken, maakte nog niet dat de klachten gegrond waren. Bij twee andere klagers was sprake van miscommunicatie en liepen de emoties bij zowel de burger als de politie op. Ook in dergelijke gevallen dient de politie zich professioneel te blijven gedragen. De commissie achtte deze klachten dan ook gegrond. Ook dient de politie respectvol met de burger om te gaan. In een geval liet de politieambtenaar zich denigrerend uit over een hobby van klager. Ondanks dat klager de politieambtenaar hier een aantal maal op had gewezen, leidde dit niet tot een verandering. Ook deze klacht achtte de commissie gegrond.

### 4. Functioneren politie in 2019

De behandeling van de klachten in 2019 heeft, behoudens bij het verdiepend onderzoek uit eigen initiatief van de commissie naar de afhandeling van in beslag genomen voorwerpen, niet gewezen op structurele tekortkomingen in het functioneren van de politie. Wel gaven sommige klachten een indicatie van zaken die extra aandacht van de eenheid nodig hebben.

#### 4.1. Etnisch profileren

Het is algemeen aanvaard dat discriminatie nooit gerechtvaardigd kan zijn. Etnisch profileren schaadt de legitimiteit van de politie. Dit is ook in strijd met de 'Beroepscode politie', waarin met het afleggen van de eed of belofte iedere politieambtenaar onderschrijft te handelen ongeacht iemands achtergrond, geloof, overtuiging of geaardheid.

In 2019 is in de media uitgebreid aandacht besteed aan etnisch profileren door met name politieambtenaren van de eenheid Den Haag. Sinds 2016 heeft de commissie in totaal vier klachten met dit onderwerp ontvangen. In 2019 vormde etnisch profileren/discriminatie tweemaal onderdeel van de ingediende klacht. Bij de eerste klacht stelde klager dat zijn etnische achtergrond reden was voor het politieoptreden. Klager ontdekte dat de door hem aangeschafte fiets van diefstal afkomstig was en meldde dit aan het politiebureau. Hierop werd klager weliswaar niet aangehouden, maar als verdachte gehoord. Bij de tweede klacht stelde klager dat bij het opmaken van de Veilig Thuis melding zijn afkomst en/of huidskleur reden is geweest voor het handelen van de politie. In deze casus bleek dat eerdere Veilig Thuis meldingen waren opgemaakt en was contact met de ex-partner van klager. Ook bleek dat bij een van de minderjarig kinderen sprake was van een psychische en/of een ontwikkelingsstoornis en het kind door klager de wenselijke begeleiding door professionals werd onthouden. In beide gevallen had de commissie geen aanwijzingen dat de beslissingen op oneigenlijke gronden waren genomen en sprake zou zijn geweest van enige vorm van etnisch profileren en/of discriminatie.

#### 4.2. Het niet opnemen van aangifte (klacht)

Een opvallend aandachtspunt in 2019 is dat nog steeds geklaagd (7x) wordt over het niet kunnen doen danwel het bemoeilijken van het doen van aangifte. De politie dient de burger de mogelijkheid te geven zijn of haar procedurele kansen te benutten en daarbij voor een eerlijke gang van zaken te zorgen. De politie is verplicht een aangifte van een strafbaar feit op te nemen (artikel 163 Sv). De ruimte voor uitzondering op de verplichting een aangifte op te nemen is evenwel beperkt. In geval van twijfel kan aan een officier van justitie worden gevraagd een standpunt in te nemen. Mocht de officier van justitie beslissen niet tot vervolging over te gaan, dan heeft de burger nog de mogelijkheid zijn beklag hierover bij het gerechtshof te doen (artikel 12 Sv). De commissie twijfelt niet aan de deskundigheid van de politieambtenaren. Het is terecht dat de burger gewezen wordt op de haalbaarheid van een eventuele vervolging om zo geen valse verwachtingen te wekken. Men dient er echter voor te waken dat dit leidt tot een discussie tussen de burger en de politie. Dit is niet alleen de opvatting van de commissie, maar ook de Nationale ombudsman benadrukt dat te allen tijde moet worden voorkomen dat de opvatting van de politie inzet wordt van een discussie met de persoon die aangifte wenst te doen. Door zich niet aan deze adviezen te houden, geeft men de burger niet de gelegenheid zijn/haar procedurele kansen te benutten. Daarnaast kost dit ook onnodig veel tijd en energie van de eigen organisatie. Na het indienen van de klacht zal namelijk, zelfs al in de eerste fase, verzocht worden alsnog de aangifte op te nemen.

#### 4.3. Bevoegdheden

In het jaarverslag van 2018 wees de commissie erop dat 'bevoegdheden hebben' niet altijd hoeft te betekenen dat die ook moet worden gebruikt. De commissie gaf als voorbeeld dat politieambtenaren zich niet altijd bewust zijn van de inbreuk die het vragen naar (c.q. vorderen van) een identiteitsbewijs op de persoonlijke levenssfeer van de burger maakt. Te vaak beroept men zich op de uitvoering van de politietoek om deze maatregel te rechtvaardigen, zonder dat men in staat is de noodzaak te onderbouwen. In 2019 werd tweemaal geklaagd over het ontbreken van een aanleiding voor het vorderen van iemands identiteitsbewijs. De commissie oordeelde in beide zaken dat er voldoende aanleiding was om deze vordering te rechtvaardigen. Het stemt de commissie tevreden dat de politie zich van

bewust is geworden van de potentiële inbreuk en er verder geen klachten meer zijn geweest over het zonder onderbouwing vragen/vorderen naar iemands identiteitsbewijs.

Bevoegd en geheel conform procedure gehandeld wil nog niet zeggen dat er geen andere en daarmee minder ingrijpende mogelijkheden waren zijn. De commissie wijst in dat kader op de volgende casus. In 2019 werd door een moeder van twee minderjarige kinderen een fiets te koop gezet. Deze fiets bleek achteraf van diefstal afkomstig te zijn, waarna de moeder werd aangehouden en overgebracht naar het politiebureau. Pas na een aantal uur werd zij weer heengezonden en bleken de minderjarige kinderen al die tijd alleen thuis te hebben gezeten. De moeder bleek naderhand de fiets te goeder trouw te hebben gekocht bij een fietsenhandel. Hoewel wellicht in deze casus de taal een belemmerende factor is geweest, moeder sprak geen Nederlands, gaf de politieambtenaar die de aanhouding verrichtte toe moeite te hebben gehad om de minderjarige kinderen alleen thuis achter te laten. Eenmaal op het politiebureau is dit ook nog voorgelegd aan een hulpofficier van justitie. Toch is er voor gekozen over te gaan op de procedure aanhouden en niet overwogen om de moeder op een af te spreken tijdstip te verzoeken naar het politiebureau te komen voor het afleggen van een verklaring. De commissie achtte het optreden in strijd met het evenredigheidsvereiste. Uitgangspunt is om niet onnodig in te grijpen in het leven van de burger en altijd te kiezen voor het minst bezwarende middel om beoogde doel te bereiken.

#### 4.4 Inbeslagname

Op basis van artikel 70, tweede lid van de Politiewet 2012, juncto artikel 2, eerste lid van de Regeling klachtbehandeling politie 2018, kan de commissie op eigen initiatief een ongevraagd advies uitbrengen aan de politiechef. Al eerder deed de commissie, naar aanleiding van een aantal ontvangen klachten over inbeslagname in 2018, onderzoek naar het beslagproces binnen de eenheid Den Haag. De focus van dit onderzoek lag toen met name op in hoeveel gevallen een bewijs van ontvangst aan de beslagene was afgegeven en in hoeveel gevallen de inbeslagname was getoetst door een hulpofficier van justitie. Beide handelingen zijn verplicht en vloeien voort uit artikel 94, lid 3 van het Wetboek van Strafvordering. Uit dit onderzoek bleek dat in de jaren 2015, 2016 en 2017 het aantal aan de beslagene afgegeven bewijs van ontvangst inbeslagname tussen de 9,28% en de 13,84% schommelde. De commissie adviseerde de politiechef te bewerkstelligen dat na iedere inbeslagname een verplichte koppeling wordt gemaakt tussen de kennisgeving van inbeslagname en het bewijs van ontvangst. In 2018 bleek al tot tevredenheid van de commissie door systeemdwang een oplossing te zijn gevonden voor het vastleggen van de beslissing van de hulpofficier van justitie.

Begin 2019 kwam vanuit het Ketenbeslaghuis het signaal dat zij een stijgende lijn van onjuiste en onvolledige verwerkte inbeslaggenomen voorwerpen zagen. Naar aanleiding van deze interne signalen en het al eerder gedane onderzoek in 2018, heeft de commissie in 2019 een verdiepend onderzoek gedaan naar de afhandeling en verwerking van inbeslaggenomen voorwerpen in de politie-eenheid Den Haag. De uitkomst van dit onderzoek zal begin 2020 worden gedeeld met de eenheidsleiding. Vooruitlopend op dit rapport kwam de commissie tot de volgende conclusies. Het gehele proces inbeslagname blijft een terugkerend onderwerp. Dit raakt de integriteit van de politie en zorgt ook voor ongewilde imagoschade. Intern wordt het beslagproces niet gezien als onderdeel van het opsporingsproces, maar als een administratieve last. Zo wordt aan het doel van het beslag voorbijgegaan: een voorwerp is immers van belang voor de bewijsgaring / bewijsvoering. In het gehele beslagproces is de kennisgeving van inbeslagneming (KVI) een centraal document. De commissie wees in 2018 al op het zorgelijk lage percentage opgemaakte en afgegeven bewijzen van ontvangst aan beslagene, ver onder het door de Nationale ombudsman genoemde geschatte percentage van 30% in zijn rapport uit 2016. Uit het onderzoek in 2019 is gebleken dat bijna niet of zelfs nooit na een inbeslagname een bewijs van ontvangst wordt opgemaakt en wordt afgegeven aan de beslagene. Dit terwijl de afgifte van een bewijs van ontvangst onderdeel is van een behoorlijke en begrijpelijke afhandeling van inbeslagname voor de burger. Niet alleen wordt met het verzuimen van deze afgifte niet conform wet- en regelgeving gewerkt, maar ontbeert de burger hierdoor belangrijke informatie. Denk hierbij aan de bezwaarprocedure of voor de burger te nemen stappen, zoals bij voertuigen, met het oog op het opschorten van verzekeringen. Uit het verdiepende onderzoek is de commissie gebleken dat al stappen zijn genomen om het beslagproces in te bedden. Op het politie-intranet en via MEOS blijkt een veelheid aan informatie over inbeslagname te vinden.

De commissie heeft in haar rapport een aantal aanbevelingen gedaan, waaronder:

- Zorg voor een goede opleiding en voldoende voor training aan de hulpofficieren van justitie, die een sturende rol in het beslagproces hebben;
- Zorg voor een goede inbedding van de rol van decentrale beslagbeheerder, zodat de goederenstroom juist verwerkt wordt;
- Zorg dat de administratieve belasting wordt verlicht, door bijvoorbeeld gebruik te maken van een digitaal volgsysteem. Dit zorgt voor vindbaarheid van voorwerpen en verlichting van de administratie;
- Zorg voor een koppeling in de KVI zodat automatisch een bewijs voor de beslagene wordt uitgeprint. Dit geldt tevens voor de afstandsverklaring.

De commissie beseft dat van een gemiddelde politieambtenaar veel wordt gevraagd in termen van procedures. Toch hecht de commissie er zeer aan dat de politie zich houdt aan de regelgeving,

### 4.5 Arrestantenbehandeling

In 2019 behandelde de commissie vier klachten waarin de arrestantenbehandeling onderdeel van de klacht was. Een klacht ging over de temperatuur in de politiecel. Na onderzoek bleek dat er inderdaad problemen waren met de verwarmingscapaciteit en dat in dat jaar aanpassingen waren verricht aan de centrale verwarming. Ook werd geklaagd over een vervuilde cel. Dit bleek achteraf niet meer te achterhalen. Het innemen van een (lees)bril en de schoenen, men had kunnen volstaan met de veters, achtte de commissie niet terecht en niet conform afspraken. Een andere klacht was het niet verstrekken van medicatie. Na onderzoek bleek wel degelijk een arts te zijn geconsulteerd en is de medicatie bij klager thuis opgehaald. In een andere klacht stelde klager geen eten te hebben gehad, behalve dan een kleffe witte boterham. Door in de arrestantenmodule het verstrekken van medicatie en voedsel goed te muteren, kon de commissie vaststellen dat de klachten niet gegrond waren. Het onderstreept nog eens het belang van een goede vastlegging. De commissie beseft dat van de politie veel wordt gevraagd op dit punt, met name in de basisteams waar men naast de normale politiewerkzaamheden, ook nog belast is met de zorg voor de arrestanten.

Twee andere klachten betroffen kwetsbare personen: een minderjarige en een meerderjarige. In beide gevallen was sprake van psychische problematiek. Beiden werden overgebracht naar een observatiecel. Hoewel de commissie bij de meerderjarige oordeelde dat behoorlijk was gehandeld, bleek bij de minderjarige het Landelijk reglement Arrestantenzorg Politie niet te zijn nageleefd. Zo bleek geen rekening gehouden te zijn met de behoeften, klager wilde zijn moeder bellen, van de minderjarige. Ook staat in dit reglement dat actief een arts dient te worden ingeschakeld als een minderjarige met gedragscomplicaties de nacht in de politiecel moet doorbrengen. Dit was niet gebeurd. De commissie vraagt dan ook extra de aandacht voor deze groep kwetsbare personen.

### 5. Nationale ombudsman

Als een klager zich niet kan vinden in het oordeel van de politiechef (in de eenheid Den Haag door mandaat het oordeel van het Hoofd Operatiën), kan men zich wenden tot de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman doet onderzoeken af door middel van interventie, een brief of een rapport. In 2019 vroegen zeven van de 38 bij de commissie aangemelde klagers de Nationale ombudsman hun klacht te beoordelen. Van deze zeven hebben drie klagers te horen gekregen dat de Nationale ombudsman geen nader onderzoek zal instellen en/of de klacht ongegrond beoordeelde. Hiermee volgde de Nationale ombudsman de beslissing van de politiechef, die het advies van de commissie opvolgde. In de andere vier zaken zijn de klachtdossiers opgevraagd.

In 2019 bracht de Nationale ombudsman vijf (in 2018 waren dit er nog eenentwintig) rapporten uit die betrekking hadden op klachten tegen politieoptreden van de eenheid Den Haag. De rapporten betreffen klachten die door de commissie in 2015, 2016 en 2017 zijn behandeld. In een rapport constateerde de Nationale ombudsman dat de registratie van signaleringen niet op orde was en deed aanbevelingen zodat de schijn van partijdigheid kon worden voorkomen. De politiechef heeft deze aanbevelingen ter harte genomen en aanpassingen gedaan. Een tweede rapport ging over het binnentreden bij een zorgelijke situatie in de familiesfeer. De Nationale ombudsman achtte de noodzaak om binnen te treden onvoldoende onderbouwd. De Nationale ombudsman bracht in 2019 tevens een rapport (2019/016) uit naar aanleiding van klachten over binnentreden in het kader van hulpverlening door de politie in het algemeen. De Nationale ombudsman deed in dit rapport een aantal aanbevelingen, zoals zorgen voor een afwegingskader en het ontwikkelen van een brochure met informatie voor de burger. Een derde rapport ging over het ontbreken van communicatie tussen de politie onderling, waardoor naar aanleiding van een melding twee keer een bezoek aan de woning van klager werd gebracht. In een vierde rapport oordeelde de Nationale ombudsman dat een ieder, dus ook een politieambtenaar al dan niet in dienst, een klacht kan indienen. De Nationale ombudsman deelde de mening niet van de politiechef, die na overleg met de voormalige voorzitter van de commissie, stelde dat voor interne klachten andere mogelijkheden openstaan, zoals in gesprek gaan met een leidinggevende of met een vertrouwenspersoon. Het vijfde uitgebrachte rapport betrof een strafrechtelijk onderzoek in een zedenzaak in 2011. In 2017 werd deze zaak overgedragen aan en behandeld door de commissie. De Nationale ombudsman achtte het politieoptreden niet conform de toenmalige Aanwijzing zeden. Ook achtte de Nationale ombudsman de interne klachtbehandeling en die van de commissie onvoldoende en achtte de klacht daarmee gegrond wegens strijd met de uitgangspunten van professionele klachtbehandeling. Opmerking verdient dat, hoewel de aanbevelingen van de Nationale ombudsman ter harte worden genomen, het gehele klachtproces in de afgelopen jaren een verbeterslag heeft gemaakt. Niet alleen zijn de klachtdossiers completer, maar schroomt de commissie ook niet om een nader onderzoek in te stellen.

Ook in 2020 zal de eenheid de verbinding blijven zoeken met de Nationale ombudsman om te kijken of de ingezette lijn van verbetering van de klachtbehandeling verder kan worden voortgezet.