



JAARVERSLAG  
KLACHTENCOMMISSIE  
POLITIE  
ZEELAND-WEST-BRABANT

2016



**Inhoudsopgave**

Voorwoord	2
1. Samenstelling klachtencommissie eenheid Zeeland-West-Brabant	3
2. Procedure	4
3. Behandelde zaken door de commissie	6
3.1. Totaaloverzicht en termijnen	6
3.2. Soorten behandeling	6
3.3. Meest voorkomende klachtrubrieken	6
3.4. Overzicht aantal klachtelementen	6
3.5. Klachten per gemeente	8
4. Aanbevelingen	9

**Voorwoord**

Hierbij brengt de klachtencommissie van de politie eenheid Zeeland-West-Brabant verslag uit over haar werkzaamheden en bevindingen over het jaar 2016.

In het najaar van 2016 is de secretaris van de klachtencommissie vanwege ziekte uitgevallen. Dit heeft de commissie wederom doen realiseren hoe kwetsbaar zij is zonder adequate ondersteuning van(uit) het secretariaat. De klachtencommissie was dan ook verheugd te vernemen dat de politiechef op korte termijn, weliswaar en helaas niet in de volle omvang, voor vervanging heeft kunnen zorgen. Tot op heden is die vervanging echter nog (steeds) niet structureel geregeld. Vanwege het voorgaande in combinatie met de grote toename van het aantal klachtdossiers dat in het laatste kwartaal is binnen gekomen en ook aan de klachtencommissie ter advisering is voorgelegd, heeft de afhandeling van de klachten in de tweede fase vertraging opgelopen.

Klachtencommissie eenheid Zeeland-West-Brabant  
mr. A.J. te Veldhuis (voorzitter)  
15 juni 2017

## **1. Samenstelling klachtencommissie eenheid Zeeland-West-Brabant**

De klachtencommissie is samengesteld uit personen die een onafhankelijke positie ten opzichte van de politie innemen. Zij functioneren zonder last of ruggespraak en zijn onpartijdig. De leden van de commissie worden, op voordracht van de politiechef, voor een periode van vier jaar door de Minister van Veiligheid en Justitie benoemd. Deze zittingstermijn kan éénmaal voor een periode van vier jaar worden verlengd. De ambtelijk secretaris is geen lid van de commissie en neemt niet deel aan de besluitvorming.

De onafhankelijkheid van de commissie wordt onderstreept doordat:

- De zittingen niet in een politiebureau worden gehouden;
- De leden voldoende afstand hebben tot de politie;
- Er in beginsel drie leden, waaronder begrepen de voorzitter, deelnemen aan de zitting. De (fungerend) voorzitter en de leden die aan de zitting deelnemen, kennen klager noch beklagde of hebben althans geen persoonlijke relatie met hun.

In het verslagjaar 2016 was de samenstelling van de commissie als volgt:

Functie	Naam	Achtergrond	Benoemd tot
voorzitter	de heer mr. A.J. te Veldhuis	Gepensioneerd lid van de Tweede Kamer	1 oktober 2017
plv. voorzitter	mevrouw drs. M. Wisse-Roelse	secretaris Zeeuwse Ombudsman	1 oktober 2017
lid	mevrouw mr. J.M. van den Breemer	directeur douane Rotterdam Haven	31 mei 2019
lid	de heer mr. A. van 't Laar	gepensioneerd rechter	1 juni 2018
lid	de heer mr. J.L.M. Pijnenburg	teamvoorzitter rechtbank Zeeland-West-Brabant	1 juni 2018
lid	de heer mr. G.J. Wouters	senior rechter rechtbank Rotterdam, locatie Dordrecht	1 juni 2018
lid	mevrouw mr. H.E. van de Sande	bedrijfsjurist	31 mei 2019

Ambtelijk secretaris van de commissie was tot 1 oktober 2016 de heer J.L.M. Schoonen en na deze datum mevrouw mr. R.G.F. Joosten.

## 2. Procedure

De klachtbehandeling begint met de eerste fase, ook wel informele fase genoemd. De klachtbehandelaar neemt zo snel mogelijk contact op met de klager om de klacht te bespreken en beoordeelt de ontvankelijkheid (intake). De klachtbehandelaar probeert altijd eerst om te bemiddelen tussen klager en de betreffende politiemedewerker en/of zijn leidinggevende (bemiddeling). Met dit traject heeft de klachtencommissie geen bemoeienis. Indien een klager geen bemiddeling wil of niet tevreden is met de uitkomst van de informele fase, kan de klager aangeven dat hij een onafhankelijk oordeel over zijn klacht wenst. Dit wordt de tweede fase dan wel formele fase genoemd. In deze fase vraagt de politiechef de klachtencommissie een advies over de klacht uit te brengen. Het advies van de commissie komt tot stand op basis van het klachtdossier en de informatie die verkregen wordt tijdens de hoorzitting. De klachten worden afhankelijk van de woonplaats van klager of de voorkeur van klager behandeld in Middelburg, Roosendaal, Etten-Leur of Tilburg. De ruimten waar de hoorzittingen worden gehouden zijn respectievelijk het stadskantoor van de gemeente Middelburg, Hotel Goderie, cultureel centrum De Nieuwe Nobelaer en Hotel De Postelse Hoeve. De commissie past ter zitting het beginsel van hoor en wederhoor toe. De bedoeling van de zitting is klager en beklaagde te horen en op elkaars standpunten te laten reageren. De commissie vindt dat de direct leidinggevende van beklaagde zijn medewerker dient voor te bereiden op de zitting en de commissie stelt het op prijs als de leidinggevende (zo nodig of gewenst) samen met de beklaagde ter zitting verschijnt.

De klachtencommissie schenkt, gelet op haar bevoegdheid om de politiechef gevraagd en ongevraagd te adviseren over de klachten die zijn ingediend over gedragingen van ambtenaren van politie die bij de eenheid zijn tewerkgesteld, tevens aandacht aan de vraag in hoeverre bepaalde klachten wijzen op structurele tekortkomingen in het functioneren van de politie en aan de mogelijke maatregelen om deze tekortkomingen op te heffen. In dit verband kan de commissie aanbevelingen doen aan de politiechef om tot verbetering van de dienstverlening aan burgers te komen.

Zowel de burgemeester van de gemeente waar de gedraging plaatsvond waarover de klacht is ingediend als de hoofdofficier van justitie van het Openbaar Ministerie van het arrondissement waarbinnen de betreffende gedraging heeft plaatsgevonden, worden in de formele fase in kennis gesteld over de klacht en kunnen de politiechef eveneens advies geven over de klacht. De burgemeester wordt standaard om advies gevraagd. Met het Openbaar Ministerie is de afspraak gemaakt alleen dan om advies te vragen als het evident is dat zij vanuit hun vakgebied c.q. betrokkenheid kunnen adviseren.

De politiechef beslist uiteindelijk op basis van de bovengenoemde adviezen. De politiechef schrijft daartoe een afdoeningsbrief. Indien de politiechef afwijkt van een van deze adviezen, dient hij de afwijking te motiveren.

De beslissing op de klacht(onderdelen) kan zijn:

- Niet ontvankelijk: klachtonderdeel voldoet niet aan de wettelijke eisen om door de politiechef in behandeling te worden genomen;
- Gegrond: klacht(onderdeel) is terecht;
- Ongegrond: klacht(onderdeel) is onterecht;

- Deels gegrond: een deel van het geformuleerde klachtonderdeel is gegrond, een ander deel ongegrond;
- Geen oordeel: het is niet mogelijk om een beslissing te nemen op de klacht of het klachtonderdeel.



**3. Behandelde zaken door de commissie**

*3.1. Totaaloverzicht en termijnen*

<b>Totalen</b>	<b>aantal</b>	<b>subtotaal</b>	<b>Binnen termijn*</b>	<b>%</b>
Openstaand 31-12-2015	+ 5		0	0
Ontvangen 2016	+ 20	+25		
Niet in behandeling genomen	-	0		
Afgehandeld intakefase	-	0		
Afgehandeld bemiddelingsfase	-	-		
Afgehandeld formele fase	-16	-16		
Openstaand 31-12-2016	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

\* Maximale termijnen:

- niet in behandeling genomen: 4 weken
- afgehandeld intakefase, bemiddelingsfase: 10 weken
- afgehandeld formele fase: 14 weken

*3.2. Soorten behandeling*

Informele fase:			
Aantal bemiddelingsgesprekken klager + beklagde/chef			
Formele fase:	<b>enkelvoudig</b>	<b>meervoudig</b>	<b>bemiddeling</b>
Aantal behandelde klachten	0	16	0

*3.3. Meest voorkomende klachtrubrieken*

	<b>hoofdrubriek</b>	<b>subrubriek</b>	<b>Aantal klachtelementen</b>
			totaal
1	Politieoptreden	Geen/onvoldoende actie	17
2	Politieoptreden	Onjuiste actie	15
3	Politieoptreden	Bejegening/houding/gedrag	11
4	Dienstverlening & Service	Aangifte/klacht niet opnemen	4
5	Dienstverlening & Service	Informatieverstrekking	4

*3.4. Overzicht aantal klachtelementen*

In onderstaande tabel worden de oordelen per gedraging weergegeven en niet per klacht. Een klacht kan bestaan uit meerdere gedragingen die afzonderlijk beoordeeld worden. De som van het aantal

beoordelingen is dus groter dan de som van het aantal behandelde klachten.

Rubriek	Informeel afgehandeld	Formeel afgehandeld				Totalen
		Geground	On-gegrond	Geen oordeel	Niet ontvankelijk	
<b>Geweld</b>						
Fysiek			1			1
Handboeien						
Wapenstok						
Pepperspray						
Diensthond						
Vuurwapen						
<b>Subtotaal:</b>			1			1
<b>Bevoegdheden</b>						
Vrijheidsbeneming			1			1
Binnentreden		1	1		1	3
Doorzoeken						
Inbeslagneming			2	1	1	4
Fouilleren			1			1
Zaakwaarneming						
Identificatie (conform WID)						
Verhoor						
<b>Subtotaal:</b>		1	5	1	2	9
<b>Dienstverlening &amp; Service</b>						
Bereikbaarheid						
Niet of te laat komen			1			1
Aangifte/klacht niet		2	2			4
Informatieverstrekking		2	2			4
Privacyschending				1		1
Persvoorlichting						
Klachtbehandeling		1				1
<b>Subtotaal:</b>		5	5	1		11
<b>Politieoptreden</b>						
Geen/onvoldoende actie		4	7	4	2	17
Onjuiste actie		3	9	1	2	15
Arrestantenbehandeling			1			1
Discriminatie			2			2
Seksuele intimidatie						
Bejegening/houding/gedrag		4	3	4		11
Afspraken niet nakomen		1	2			3
Naam/legitimatie			1			1
Verkeersgedrag						
Vastleggen/verantwoorden			1			1
Deskundigheid			1			1
Objectiviteit						
<b>Subtotaal:</b>		12	27	9	4	52
<b>Totalen:</b>		18	38	11	6	73



*3.5. Klachten per gemeente*

<b>Gemeente</b>	<b>aantallen</b>
	totaal
Breda	2
Oisterwijk	1
Bergen op Zoom	2
Alphen en Chaam	1
Hoogerheide	1
Borssele	1
Tilburg	2
Goes	1
Renesse	1
Breskens	1
Vlissingen	1
Middelburg	2

In het verslagjaar 2016 zijn er 20 klachten ter advisering aan de klachtencommissie voorgelegd. Uit informatie van de afdeling VIK blijkt dit 2,2 % van het aantal in 2016 in de eenheid Zeeland-West-Brabant ontvangen klachten te zijn.

De doorlooptijden van de klachten die bij de klachtencommissie zijn geweest, zijn in vrijwel alle gevallen overschreden. Opgemerkt kan worden dat dit in (bijna) alle politieregio's vergelijkbaar het geval is. De wettelijke streeftermijnen voor afhandeling blijken (te) krap te zijn. In onze regio is ziekte van de secretaris mede een reden (geweest) voor vertraging in de afhandeling.

In 2016 is de klachtencommissie 9 keer bij elkaar geweest voor een hoorzitting. In totaal zijn er 16 klachten op zitting behandeld op een meervoudige hoorzitting. De door de klachtencommissie behandelde klachten bestonden uit meerdere klachtelelementen. In totaal heeft de klachtencommissie over 73 klachtelelementen geadviseerd. De politiechef is in 4 klachten ten aanzien van 4 klachtelelementen afgeweken van het advies van de commissie. Bij 3 van deze klachtelelementen heeft de commissie zich onthouden van een oordeel en heeft de politiechef daarentegen 2 klachtelelementen ongegrond en een klachtelelement gegrond verklaard. De commissie adviseerde het overige klachtelelement deels gegrond en deels ongegrond te verklaren, terwijl de politiechef het betreffende klachtelelement ongegrond verklaarde.

#### 4. Aanbevelingen

De commissie heeft in 2016 in totaal 7 aanbevelingen gedaan aan de politiechef.

1. Bij de behandeling van de klacht in de eerste fase heeft de klachtbehandelaar aan klager gemeld dat hij de klacht als afgehandeld beschouwde, zonder dit voorafgaand met klager af te stemmen. Een dergelijke conclusie kan voor een klager (mede) aanleiding zijn om direct de Nationale Ombudsman te consulteren. Hiermee wordt dan voorbijgegaan aan de behandeling in de tweede fase bij de klachtencommissie. Om misverstanden te voorkomen heeft de commissie aanbevolen om in toekomstige gevallen eerst in vragende vorm bij klager na te gaan of een klacht inderdaad als afgedaan kan worden beschouwd.
2. Nadat bij klager een geldbedrag van € 7500 in beslag werd genomen, is nagelaten om een bewijs van ontvangst te verstrekken aan klager. De commissie heeft aanbevolen om zorg te dragen voor de strikte toepassing van artikel 94 van het Wetboek van Strafrecht waarin de regels betreffende de inbeslagneming van goederen zijn vastgelegd.
3. In een klacht waarbij klager onder meer klaagde over de traagheid in het verrichten van onderzoek naar aanleiding van herhaalde stalking en bedreiging van klager en de gebrekkige communicatie door de behandelende politiemedewerkers in de richting van klager heeft de commissie aanbevolen om in langer durende onderzoeken waarbij diverse onderdelen van de organisatie betrokken zijn zo mogelijk contactpersonen aan te wijzen voor een adequate communicatie en in de betreffende casus klager excuses aan te bieden voor de trage gang van zaken.
4. Klager wenste aangifte te doen naar aanleiding van het doodbijten van de kat van haar dochter door een hond van een derde. De gemeente en de politie hebben een protocol vastgesteld voor bijtincidenten met honden. Bijtincidenten worden geregistreerd door de politie. De politie kan (zoals ook in onderhavige casus is gebeurd) na een eerste bijtincident een waarschuwing geven aan de eigenaar of houder van de hond. Na een tweede bijtincident, veroorzaakt door dezelfde hond, levert de politie een rapportage aan bij de gemeente. Hiermee kan de gemeente besluiten een muilkorfgebod opleggen. Als de eigenaar dit negeert, heeft de gemeente de mogelijkheid dit af te dwingen via een dwangsom. De lezing van klager en die van de eigenaar van de hond over het incident lopen ver uiteen. Niet gebleken is dat, ondanks het feit dat beide partijen getuigen hebben aangedragen ter ondersteuning van hun verhaal, door de politie enig dan wel afdoende onderzoek is verricht. Er is derhalve volstaan met een vastlegging van het incident zonder enige onderbouwing. Hoewel dit op zichzelf al onwenselijk is, wordt daarbij gewezen op de mogelijke consequenties die dit zou kunnen hebben voor de door de gemeente te nemen vervolgstappen bij een eventuele tweede overtreding. De eerste overtreding staat immers geenszins, althans onvoldoende vast. De commissie heeft derhalve aanbevolen hieraan in de toekomst aandacht te besteden.
5. Beklaagde heeft zich in haar schriftelijke reactie op de klacht gericht aan de klachtbehandelaar onprofessioneel uitgelaten over klagers. De commissie heeft aanbevolen dat klachtbehandelaars in hun contacten met beklagden hen erop attenderen dat schriftelijke stukken, waaronder ook hun schriftelijke reactie op de klacht, onderdeel vormen van het klachtdossier dat aan alle betrokken partijen ter hand zal worden gesteld.
6. In een klacht waarbij onder meer werd geklaagd over het feit dat door de politie geen gebruik is gemaakt van een beëdigd tolk, maar is volstaan met het vertalen door een familielid van

klager, heeft de commissie aanbevolen om in complexe zaken waarbij sprake is van een taalbarrière, in elk geval op momenten die in een proces van cruciaal belang zijn, een voorziening - zoals het inschakelen van een beëindigd tolk - te treffen om communicatieproblemen te voorkomen.

7. Mede op verzoek van klager is voorgesteld aan beklagde om deel te nemen aan een bemiddelingsgesprek. Dit is door beklagde tot twee maal toe afgewezen. De commissie is van mening dat dit naar klager toe geen blijk geeft van een goede houding. Beklaagde zou altijd open moeten staan voor een gesprek om in elk geval uitleg te geven waarom er op een bepaalde wijze gehandeld is. De commissie acht dit in de geest van de klachtenregelingen en heeft daarom aanbevolen dat medewerkers in beginsel altijd deelnemen aan een bemiddelingsgesprek als klagers daarom verzoeken of daarmee instemmen. Het gaat immers om herstel van vertrouwen zoals bedoeld in de klachtenregelingen.