



# JAARVERSLAG KLACHTENCOMMISSIE 2017

**Redactie: Henny Doornbos- van de scheur**  
Driebergen, 9 april 2018  
versie 1.0 (*definitief*)

## Inhoudsopgave

Voorwoord

1. Inleiding
  1. Leden klachtencommissie
  2. Werkzaamheden
2. Klachten en evaluatie
  1. Totaaloverzicht en termijnen
  2. Meest voorkomende klachtrubrieken en hun afdoeningen
  3. Aanbevelingen

Bijlage: Klachtrubrieken

## Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag 2017 van de klachtencommissie van Landelijke Eenheid. Het verslag geeft inzicht in de aard en omvang van de klachten, maar ook in de werkwijze en afhandeling bij de klachtencommissie.

De klachtencommissie is als volledige commissie zes keer bijeen geweest en kijkt terug op een jaar waarin zij een vijftal dossiers heeft behandeld. Het aantal hoorzittingen ligt iets lager dan in 2016 omdat er minder zaken zijn aangebracht.

In dit jaar moest de commissie op zoek naar een nieuwe voorzitter omdat mevrouw mr. Kallen-Morren in verband met het einde van haar tweede termijn de commissie moest verlaten. Eind 2017 is de nieuwe voorzitter door de minister benoemd, de heer drs. F.A.M. Kerckhaert.

### 1. Inleiding

Op grond van artikel 67a de Politiewet 2012 is een onafhankelijke commissie belast met de behandeling van en advisering over klachten, tenzij na behandeling door de Minister, de korpschef of politiechef naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet gekomen is. Dit betekent dat een klacht eerst in de informele fase door de politieorganisatie wordt behandeld. Dit geschiedt door een klachtbehandelaar. De klachtbehandelaar voert (bemiddelings)-gesprekken en probeert zo te komen tot een voor de klager bevredigende oplossing. De politie heeft de laatste jaren sterk geïnvesteerd in het verbeteren van die informele behandeling van klachten. Dit is in de lijn met andere overheidsinstanties en met de wens van de Nationale ombudsman. Dat heeft ertoe geleid dat het merendeel van de klachten daadwerkelijk in deze informele fase wordt afgedaan. Is de klacht niet naar tevredenheid van de klager afgehandeld dan wordt de klacht door een onafhankelijke klachtencommissie behandeld.

#### *Andere relevante regelgeving*

- Regeling klachtbehandeling politie ((Ministeriële regeling van 13 december 2012, nr. 330698).
- Uitvoeringsregeling klachtbehandeling politie 2013 (Regeling van de Korpschef 2013).
- Regeling vergoedingen commissies politie 2013 (Regeling van de Korpschef 2013).
- Huishoudelijk Reglement van de voorzitters van de klachtencommissies van de eenheden, tevens Nationale klachtencommissie 2013. Dit reglement is op 15 oktober 2013 officieel vastgesteld.

#### 1.1. Leden klachtencommissie

Eén van de consequenties van de Politiewet 2012 en de daarop gebaseerde regelgeving, is dat er in Nederland elf klachtencommissies zijn (een voor elke eenheid) en een Nationale klachtencommissie (bestaande uit alle voorzitters van de klachtencommissies van de eenheden). Bij de Landelijke Eenheid is sprake van één klachtencommissie.

In artikel 3 van de Regeling klachtbehandeling politie is opgenomen dat de leden van de klachtencommissie op basis van een open sollicitatieprocedure worden benoemd en ontslagen door de minister van Veiligheid en Justitie, op voordracht van het college van procureurs-generaal. Bij de samenstelling van de commissie wordt zorg gedragen voor de benodigde juridische deskundigheid, vaardigheden op het gebied van geschillenbeslechting of bemiddeling en kennis van het politiewerk. De leden van de commissie komen uit diverse maatschappelijke geledingen.

De leden van de klachtencommissie zijn onafhankelijk en functioneren zonder last of ruggespraak (onpartijdig en niet beïnvloedbaar). De vaste voorzitter en zijn plaatsvervanger zijn lid van de commissie en bewaken onder meer de onafhankelijkheid van de commissie. De ambtelijk secretaris draagt onder meer zorg voor de verslaglegging van de hoorzittingen en schrijft concept-adviezen. De

onafhankelijkheid van de commissie zit ook in de uitstraling van de commissie naar de klager toe. De volgende zaken zijn hierbij van belang:

- leden hebben voldoende afstand tot de politie;
- er nemen ten minste drie leden deel aan de zitting;
- leden die aan de zitting deelnemen, kennen klager noch betrokken medewerker uit de persoonlijke levenssfeer.

In het verslagjaar 2017 was de samenstelling van de commissie als volgt:

FUNCTIE	DHR/MW	TITEL	VOORL	TUSSENVÖEGSEL	NAAM	Achtergrond
Voorzitter Tot 01.11.17	Mw.	Mr.	M.N.		Kallen –Morren	Rechterlijke macht
Voorzitter v.a. 01.11.17	Dhr.	Drs.	F.A.M.		Kerckhaert	Openbaar bestuur
lid	Dhr.	Drs.	J.		Vroege MMO	Openbaar Ministerie
lid	Mw.	Mr.	D.G.		Oomkes	Rechterlijke macht
lid	Dhr.	Mr.	G.		Veenhof	Openbaar bestuur
lid	Dhr.		J.J.		Delzenne	Politie

## 1.2. Werkzaamheden

Voor het nemen van een beslissing op de klacht, laat de politiechef zich adviseren door de klachtencommissie. De commissie brengt advies uit op basis van het klachtonderzoek, de onderliggende stukken en de verkregen informatie tijdens de hoorzitting.

De politiechef kan dat advies in zijn beslissing al dan niet geheel of gedeeltelijk overnemen. Afwijken van het advies dient gemotiveerd te worden. Haar beoordeling van de klacht(onderdelen) kan luiden:

- niet-ontvankelijk;
- gegrond;
- ongegrond;
- geen oordeel.

Het doel van de klachtbehandeling is, naast advisering van de politiechef, het zorgdragen van het herstel van vertrouwen tussen burger en politie.

Tevens schenkt de commissie aandacht aan de vraag in hoeverre bepaalde klachten wijzen op structurele tekortkomingen in het functioneren van de politie binnen de eenheid en aan de mogelijke maatregelen om deze tekortkomingen op te heffen.

De commissie organiseert in beginsel<sup>1</sup> een hoorzitting naar aanleiding van de klacht om tot een advies te komen. Betrokkenen ontvangen een schriftelijke uitnodiging voor deze zitting. Zo worden klager en betrokken medewerker(s) in de gelegenheid gesteld in elkaars aanwezigheid te worden gehoord. Het daarvan opgemaakte verslag wordt als bijlage aan het advies gehecht en wordt daarmee geacht deel uit te maken van het advies. Het verslag betreft geen woordelijke weergave van de zitting.

Bij de hoorzittingen zijn een voorzitter en (minimaal) twee leden van de commissie aanwezig. Ter ondersteuning van de commissie is tevens de ambtelijk secretaris aanwezig.

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

De klachtencommissie sluit haar behandeling van de klacht af door daarover een advies uit te brengen aan de politiechef. In het verslagjaar 2017 heeft de politiechef in *alle* door de commissie behandelde zaken de gegeven adviezen overgenomen.

Overigens bestaat ook de mogelijkheid dat de klachtencommissie bemiddelt tussen klager en de betrokken medewerker en aldus alsnog de klacht naar tevredenheid van klager wordt opgelost. In dat geval is een advies van de commissie en oordeel van de politiechef niet meer noodzakelijk en dient slechts de bemiddeling schriftelijk bevestigd te worden.

## 2. Klachten en evaluatie

In 2017 zijn in de 2<sup>e</sup> fase van de klachtbehandeling in totaal 5 klachten in een hoorzitting behandeld.

### 2.1. Totaaloverzicht en termijnen

<b>Totalen behandeling door commissie</b>	<b>aantal</b>
Openstaand 31-12-2016	0
Ontvangen 2017	5
Ingetrokken	0
Niet in behandeling genomen (niet-ontvankelijk)	0
Afgehandeld door bemiddeling door de commissie	0
Afgehandeld met een advies	5
Openstaand 31-12-2017	0

#### Toelichting op de tabel:

##### Openstaande klachten

Zowel op 31 december 2016 als op 31 december 2017 waren er geen openstaande klachten meer voor de klachtencommissie.

##### Ontvangen in 2017

De commissie heeft in 2017 vijf klachten ontvangen en in behandeling genomen.

##### Ingetrokken klachten

Er zijn geen klachten ingetrokken.

##### Niet in behandeling genomen (niet-ontvankelijk)

Alle klachten die de commissie heeft ontvangen zijn in behandeling genomen.

##### Afgehandeld in bemiddeling 2<sup>de</sup> fase

Er zijn geen klachten middels bemiddeling afgehandeld door de commissie.

##### Afgehandeld met een advies 2<sup>e</sup> fase

De vijf klachten die door de commissie in behandeling zijn genomen zijn allen behandeld in een hoorzitting.

##### Termijnen

In een tweetal zaken heeft de commissie geconstateerd dat bij ontvangst van de dossiers vanuit de eerste fase, de afhandelingstermijn van 14 weken reeds was overschreden. Zij heeft de politiechef nadrukkelijk geadviseerd dit in voorkomende gevallen zoveel mogelijk te voorkomen.

## 2.2. Meest voorkomende klachtrubrieken

<u>Klachtrubrieken formele fase</u>	<u>2017</u>
Politieoptreden	14
Dienstverlening & Service	4
Bevoegdheden	3
Geweld	2

## 2.3 Aanbevelingen

De commissie heeft de vijf klachten bekeken op de vraag of en 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. Gelet op de aard en inhoud van de vijf klachten heeft de commissie een tweetal aanbevelingen gedaan, te weten:

1. Voor de dienstdoende agenten is het lastig om vast te stellen of een betalingsregeling door het CJIB is afgesproken. Wellicht is het praktischer om op het moment dat het CJIB een betalingsregeling afsprekt, de signalering tijdelijk onzichtbaar wordt gemaakt in de politiesystemen.
2. De commissie constateert ambtshalve dat de afhandelingstermijn van 14 weken bij ontvangst van de dossiers vanuit de eerste fase, reeds was overschreden. Zij adviseert de politiechef nadrukkelijk dit in voorkomende gevallen zoveel mogelijk te voorkomen. De politiechef deelt deze mening. Soms lukt het echter niet door allerlei factoren zoals de hoeveelheid aan binnengekomen klachten en factoren van externe aard. Dit is echter wel een punt van aandacht.

## Bijlage

Onderstaand overzicht heeft betrekking op alle klachtrubrieken binnen de vijf, door de klachtencommissie, behandelde dossiers.

### Klachtrubrieken

Rubriek	2 <sup>e</sup> fase				Totalen
	Geground	On-gegrond	Geen oordeel	Niet ontvankelijk/ o.g.v. 9:8 Awb niet behandeld	
<b>Geweld</b>					
Evsiek		1	1		
Handboeien					
Wapenstok					
Pepperspray					
Diensthand					
Vuurwapen					
<b>Subtotaal:</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>		
<b>Bevoegdheden</b>					
Vrijheidsbeneming	1	2			
Binnentreden					
Doorzoeken					
Inbeslagneming					
Fouilleren					
Zaakwaarneming					
Identificatie (conform WID)					
Verhoor					
<b>Subtotaal:</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>		
<b>Dienstverlening &amp; Service</b>					
Bereikbaarheid					
Niet of te laat komen					
Aanpak/klacht niet					
Informatieverstrekking	3	1			
Privacy-schending					
Persvoorlichting					
Klachtbehandeling					
<b>Subtotaal:</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>		
<b>Politieoptreden</b>					
Geen/onvoldoende actie			1		
Onjuiste actie	1	2			
Arrestantenbehandeling	1	1			
Discriminatie					
Seksuele intimidatie					
Bejegening/houding/aedraag	1	2	1		
Afspraken niet nakomen					
Naam/legitimatie	1	2			
Verkeersaedraag	1				
Vastleggen/verantwoorden					
Deskundigheid					
Objectiviteit					
<b>Subtotaal:</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>2</b>		
<b>Totalen:</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>3</b>		