

**JAARVERSLAG  
KLACHTENCOMMISSIE  
ROTTERDAM  
2017**

**Redactie:  
Rotterdam, 1 mei 2018**

## 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. Nadere beschouwing klachtbehandeling
  4. Klachtrubrieken
  5. In de tweede fase afgehandelde klachten per gemeente

## **Voorwoord**

De klachtencommissie (KC) heeft in 2017 weer met veel plezier een aantal klachten behandeld. Wij hebben daar als commissie zelf van geleerd en bijgedragen aan het lerend vermogen van de politieorganisatie

In maart 2017 heeft de KC deelgenomen aan een landelijke bijeenkomst van KC's. Door een werkgroep die ter voorbereiding van deze landelijke bijeenkomst een onderzoek had gedaan naar de impact van de klachtenbehandeling op individuele beklagde politiefunctionarissen en het lerend vermogen van de politieorganisatie als geheel werden een aantal aanbevelingen gedaan. De klachtencommissie beraadt zich op het periodiek evalueren van haar optreden.

In november heeft de KC haar jaarlijkse plenaire vergadering gehouden. Daar werd onder meer een interessante presentatie gegeven over het programma "de kracht van het verschil" dat binnen de eenheid Rotterdam wordt aangeboden en ziet op etnisch profileren en andere gevoelige thema's.

De KC heeft van twee gewaardeerde leden op hun verzoek afscheid moeten nemen (zie onder). Gelet op het stabiele aantal klachten dat door de KC jaarlijks behandeld wordt, zal voorlopig nog geen vervanging worden gezocht.

## **1. Inleiding**

### **1.1 Leden klachtencommissie**

De commissie telt 10 leden en is met ingang van 1 januari 2014 als volgt samengesteld:

Mevrouw mr. H.J.M. (Hélène) van Haersma Buma – van der Kaaij, voorzitter;  
Mevrouw drs. M.A.J. (Marjolein)Teunissen, plaatsvervangend voorzitter;  
De heer M.R. (Michiel) Ferwerda, tweede plaatsvervangend voorzitter;  
Mevrouw S. (Sabine) Muchal – Swierts MSc;  
Mevrouw mr. M.C. (Marieke) Koppelaar;  
Mevrouw mr. drs. E.M. (Els) Twint;  
Mevrouw mr. M.C. (Ines) Zuidweg;  
De heer H.A. (Henk) Jansen;  
De heer A.W.P.M. (Harry) Meinderts;  
De heer mr. W.A.J. (Willem) Prins;

Secretaris van de commissie: de heer V. (Victor) Vermeulen LLM BBA.

Als plaatsvervangend secretarissen zijn aangesteld:

Mevrouw mr. A. (Avril) Maessen;  
Mevrouw mr. L (Linda) Evertse;  
De heer mr. R.W. (Ron) Polak;  
De heer R. (Robert) Bergkotte.

De commissieleden zijn mede geselecteerd op de ervaring en kennis die zij vanuit diverse vakgebieden met affiniteit met het politiewerk meebrengen, waardoor de samenstelling van de commissie gevarieerd is.

De leden van de commissie zijn onafhankelijk en functioneren zonder last of ruggespraak (onpartijdig en niet beïnvloedbaar). De voorzitter en haar plaatsvervanger bewaken de onafhankelijkheid van de commissie. De ambtelijk secretaris is geen lid van de commissie en neemt geen deel aan de besluitvorming.

Op verzoek van mevrouw Koppelaar werd zij niet voor herbenoeming voor een tweede termijn aan de Minister van Veiligheid en Justitie aanbevolen.

Op verzoek van mevrouw Zuidweg verleende de Minister van Veiligheid en Justitie haar met ingang van 1 januari 2018 eervol ontslag.

Tijdens het plenair overleg d.d. 17 november 2017 werd onder dankzegging afscheid van beide leden genomen.

De politiechef benoemde mevrouw mr. A (Avril) Maessen en mevrouw mr. I.D. (Irene) de Hoop – naast de heer V. Vermeulen LL.M BBA – met ingang van 1 december 2017 als secretarissen van de commissie. Met dit besluit fungeren mevrouw mr. L (Linda) Evertse, de heer mr. R.W. Polak en de heer R. Bergkotte per 1 december 2017 niet langer als plaatsvervangend secretaris.

## **1.2 Werkzaamheden**

Het proces van de klachtbehandeling begint met de eerste fase. De klachtbehandelaar neemt zo snel mogelijk contact op met de klager om de klacht te bespreken en beoordeelt en analyseert de klacht (de intake). De klachtbehandelaar tracht eerst te bemiddelen tussen klager en de betrokken politiefunctaris en/of zijn leidinggevende (de bemiddeling). Als klager niet tevreden is over de bemiddeling of geen bemiddeling wenst, treedt de tweede fase in werking. In deze fase wordt de klacht ter beoordeling voorgelegd aan de politiechef, die zich laat adviseren door de klachtencommissie van de eenheid, alsmede door de betrokken burgemeester en de hoofdofficier van justitie.

De klachtencommissie brengt advies uit op basis van het onderzoek naar de feiten in de eerste fase, onderliggende stukken en informatie verkregen tijdens een hoorzitting.

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

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

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. De ervaring leert dat er zo optimaal hoor en wederhoor plaatsvindt. Men kan reageren op elkaars standpunten en hoewel dat lang niet altijd lukt, wordt er op die manier naar gestreefd over en weer wat meer begrip te kweken. Het van de zitting 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.

Gezien de omvang van het werkgebied werden te Rotterdam en Dordrecht hoorzittingen gehouden. Bij die hoorzittingen waren steeds een voorzitter en twee leden van de commissie aanwezig (meervoudig). Ter ondersteuning van de commissie was tevens de ambtelijk secretaris aanwezig.

De klachtencommissie sloot haar behandeling van de haar voorgelegde klachten af door daarover een advies uit te brengen aan de politiechef. In alle gevallen liet de politiechef zich tevens adviseren door de Hoofdofficier van Justitie en de burgemeester van de gemeente waarin de klacht plaatsvond.

## **2. Klachten en evaluatie**

### **2.1 Totaaloverzicht en termijnen**

<b><i>Totalen 2017</i></b>	<b>aantal</b>
Ontvangen	1163
Afgehandeld in eerste fase	1107
Afgehandeld in tweede fase	40

<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.

In 2017 werden 1163 klachten ingediend. Van deze klachten werden er in totaal 1107 in de eerste fase van de klachtbehandeling afgehandeld, 13 in de tweede fase. In 2018 zijn nog 43 van de in 2017 ingediende klachten in behandeling.

In 2017 behandelde de klachtencommissie in 16 zittingen 38 klachten met in totaal 139 klachtaspecten. Dit betrof klachten die in 2017 (13), 2016 (21), 2015 (2), 2014 (2) en 2012 (1) waren ingediend. Twee klachten met in totaal 5 klachtaspecten die in 2016 waren ingediend werden in 2017 buiten zitting op stukken behandeld.

In acht klachtaspecten nam de politiechef het advies van de klachtencommissie niet over. De politiechef nam het advies geen oordeel te vellen in drie gevallen niet over en besloot de betreffende klachtaspecten ongegrond te verklaren. Het advies een klachtaspect gegrond te verklaren werd in vier gevallen niet overgenomen. In één geval besloot de politiechef tot een gedeeltelijke gegrond verklaring en in drie gevallen tot een ongegrond verklaring. Het advies tot niet ontvankelijk verklaring van een klachtaspect werd in 1 geval niet overgenomen. De politiechef besloot dit klachtaspect gegrond te verklaren.

Klachten dienen binnen een termijn van 14 weken (eerste en tweede fase van klachtbehandeling gezamenlijk) te worden afgehandeld.

De doelstelling van de eenheid is om 85% van alle in een jaar ontvangen klachten tijdig af te handelen. Deze doelstelling werd in 2017 niet behaald. Van het totaal aantal ontvangen klachten werd in de eerste fase van klachtbehandeling 27% niet binnen de termijn afgehandeld. Geen van de 40 klachten die een tweede fase van behandeling behoeften werd volledig binnen 14 weken afgehandeld.

Uit analyse is wederom gebleken dat het niet halen van de termijn voor afhandeling in de tweede fase met name werd veroorzaakt doordat reeds in de eerste fase termijnen niet werden behaald. Zaken die daarnaast een rol spelen betreffen: het plannen van zaken op de vastgestelde zittingsdata van de commissie, waarbij rekening dient te worden gehouden met de beschikbaarheid van klager(s) en de betrokken politiefunctionarissen. Ook moet er rekening gehouden worden met de tijd die nodig is voor het samenstellen van het klachtdossier en het tijdig aanleveren van stukken aan betrokkenen en commissieleden voorafgaand aan de zitting. De afronding van de klacht na de hoorzitting neemt doorgaans vijf tot acht weken in beslag. De commissie stelt zich wederom op het standpunt dat het behalen van de termijn voor de behandeling van klachten die een tweede fase behoeven, procedureel nagenoeg onmogelijk is.

## **2.2 Meest voorkomende klachtrubrieken en hun afdoeningen**

	<b>Hoofdrubriek</b>	<b>Subrubriek</b>	<b>Aantal Klachtelementen</b>
1	<b>Politieoptreden</b>	Onjuiste actie	30
2	<b>Politieoptreden</b>	Bejegening/houding/gedrag	22
3	<b>Politieoptreden</b>	Geen/onvoldoende actie	13
4	<b>Dienstverlening en Service</b>	Informatieverstrekking	11
5	<b>Dienstverlening en Service</b>	Klachtbehandeling	10

## **2.3 Nadere beschouwing klachtbehandeling**

Op grond van artikel 68 lid 2 onderdeel a van de Politiewet 2012 is een onafhankelijke commissie belast met de behandeling van en advisering over klachten, tenzij na de eerste fase blijkt dat naar het oordeel van klager diens klacht naar tevredenheid is afgehandeld. Dit betekent dat een klacht eerst in een eerste 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 geïnvesteerd in het verbeteren van de behandeling van klachten in de eerste fase. Dit is in de lijn met andere overheidsinstanties en met de wens van de Nationale ombudsman. Dat heeft ertoe geleid dat ook in 2017 het merendeel van de klachten in de eerste fase wordt afgedaan. Alleen in het geval dat de klacht niet naar

tevredenheid van de klager is afgehandeld of op verzoek van de politiechef, wordt deze door de klachtencommissie behandeld.

In 2017 werden 178 klachten met betrekking tot het optreden van eenheid Rotterdam bij de Nationale ombudsman ingediend. In geen van die gevallen heeft dit geleid tot een onderzoek door de Nationale ombudsman. In juli 2017 heeft de Nationale ombudsman de politiechef geïnformeerd dat zij een onderzoek uit eigen beweging start naar de uitvoeringspraktijk bij gemeenten en politie rond demonstraties. De uitkomsten werden verwerkt in het rapport '*Demonstreren een schurend grondrecht*' (2018/015). In 2017 publiceerde de Nationale ombudsman 2 rapporten met betrekking tot het optreden van de eenheid Rotterdam. Dit betrof een rapport naar aanleiding van de in 2015 door de heer Van Lith ingediende klacht (2017/015) en een rapport naar aanleiding van de in 2015 door mevrouw George en de heren Wolf en Philippens ingediende klacht (2017/041).

De klachtencommissie heeft in 2017 geconstateerd dat in de eerste fase van de klachtbehandeling niet altijd wordt geïnvesteerd in het arrangeren van een bemiddelend gesprek tussen klager en beklagde politiefunctionarissen, ook als daar door een klager nadrukkelijk om wordt gevraagd. Dit heeft niet alleen met capacitaire problemen te maken, maar ook met een inschatting van de klachtbehandelaar en/op klachtcoördinator, dat een dergelijk gesprek niet zinvol zal zijn gelet op de door hen geconstateerde houding van klager. De commissie betreurt dit nu juist een dergelijk gesprek kan bijdragen aan het herstel van vertrouwen, alsmede aan het begrip voor elkaars standpunten. Afsproken is, dat in voorkomende gevallen uit het klachtendossier in ieder geval duidelijker zal blijken waarom van het bemiddelend gesprek werd afgezien.

De direct leidinggevenden van de beklagde politiefunctionarissen spelen een cruciale rol in het lerend effect dat klachten kunnen hebben. Aan dit aspect dient blijvend aandacht te worden besteed.

In de periode oktober 2017 tot en met januari 2018 heeft er een landelijke proef gedraaid waarbij, in het geval van klachten met betrekking tot etnisch profileren en discriminatie, in de eerste fase van klachtbehandeling externe mediation werd aangeboden. Deze externe mediation werd uitgevoerd door medewerkers van de Nationale ombudsman. De eenheid Rotterdam droeg twee casussen aangedragen ten behoeve van deze proef aan de Nationale ombudsman aan. In één geval kwam klager niet opdagen voor het gesprek, in het andere geval was er op enig moment geen contact meer mogelijk met klager waardoor er geen gesprek kon worden georganiseerd. Begin 2018 besloot de Nationale ombudsman haar medewerking aan de proef niet te verlengen omdat bij zowel klagers als bij betrokken politiefunctionarissen te zeer de indruk leefde dat de klacht door de Nationale ombudsman werd behandeld.

In de periode 1 februari 2017 tot en met 1 februari 2019 loopt een pilotproject met betrekking tot het gebruik van een stroomstootwapen (taser) in de basis politiezorg. Het wapen kan ook worden gebruikt ten aanzien van personen die gedwongen zijn opgenomen in een GGZ instelling in die gevallen dat een GGZ instelling uitdrukkelijk verzoekt om politie assistentie. Nadat de taser tegen een patiënt was gebruikt, werd door diens moeder een klacht ingediend waarbij het zowel ging om bezwaren tegen concrete gedragingen als om haar wens de pilot te beëindigen voor zover het de inzet tegen deze categorie van personen betrof. De politiechef heeft deze klacht zelf afgedaan en de commissie niet om advies gevraagd. Dit omdat er nog geen concreet protocol bestond waaraan die specifieke concrete gedraging op behoorlijkheid kon worden getoetst en de hoofdofficier van justitie de inzet van de taser in dit geval reeds rechtmatig had beoordeeld. Inmiddels is de inzet van de taser tegen personen opgenomen in GGZ instellingen onder politieke druk beëindigd.

## 2.4 Klachtrubrieken

Rubriek	afgehandeld in tweede fase				
	Gegronnd	On-gegrond	Geen oordeel	Niet ontvankelijk	Totalen
<b>Geweld</b>					
Fysiek		1			1
Handboeien	1	1			2
Wapenstok		1			1
Pepperspray					
Diensthond		1			1
Vuurwapen		1			1
<b>Subtotaal:</b>	<b>1</b>	<b>5</b>			<b>6</b>
<b>Bevoegdheden</b>					
Vrijheidsbeneming		11		2	13
Binnentreden		2			2
Doorzoeken					
Inbeslagneming		1			1
Fouilleren		3			3
Zaakwaarneming					
Identificatie (conform WID)	1				1
Verhoor		2			2
<b>Subtotaal:</b>	<b>1</b>	<b>19</b>		<b>2</b>	<b>22</b>
<b>Dienstverlening &amp; Service</b>					
Bereikbaarheid					
Niet of te laat komen					
Aangifte/klacht niet		1			1
Informatieverstrekking	2	6	2	1	11
Privacyschending					
Persvoorlichting					
Klachtbehandeling	6	4			10
<b>Subtotaal:</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>22</b>
<b>Politieoptreden</b>					
Geen/onvoldoende actie	2	9		2	13
Onjuiste actie	20	8	1	1	30
Arrestantenbehandeling	1	3			4
Discriminatie*		1			1
Seksuele intimidatie					
Bejegening/houding/gedrag	1	19	2		22
Afspraken niet nakomen		2			2
Naam/legitimatie	3		1		4
Verkeersgedrag	1	1			2
Vastleggen/verantwoorden		3			3
Deskundigheid		5			5
Objectiviteit		3			3
<b>Subtotaal:</b>	<b>28</b>	<b>54</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>89</b>
<b>Totalen:</b>	<b>38</b>	<b>89</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>139</b>

\* Ook in 2017 wordt door een aantal klagers aangevoerd dat er naar hun gevoel sprake is van etnisch profileren of discriminatie. Vaak wordt dit niet in de klacht vermeld en pas ter zitting aangevoerd. Ook al gaat om de beleving van de klager en hoeft er objectief gezien geen sprake van te zijn, het is een onderwerp dat blijvende aandacht verdient.

De commissie constateert dat slecht ongeveer een kwart van de klachtaspecten gegrond werd verklaard en tevens dat dit veelal dezelfde klachtaspecten betrof (naam/ legitimatie, klachtbehandeling)

## **2.5 In de tweede fase afgehandelde klachten per gemeente**

<b>Gemeente</b>	<b>Aantal formeel</b>	<b>Gemeente</b>	<b>Aantal formeel</b>
Alblasserdam	1	Krimpen aan den IJssel	0
Albrandswaard	0	Lansingerland	2
Barendrecht	1	Leerdam	1
Binnenmaas	0	Maasluis	1
Brielle	0	Molenwaard	0
Capelle aan den IJssel	0	Nisserwaard	1
Cromstrijen	1	Oud – Beijerland	0
Dordrecht	1	Papendrecht	0
Giessenlanden	0	Ridderkerk	0
Goeree Overflakkee	1	Rotterdam	24
Gorinchem	2	Schiedam	2
Hardinxveld – Giessendam	0	Sliedrecht	1
Hellevoetsluis	0	Vlaardingen	1
Hendrik – Ido – Ambacht	0	Westvoorne	01
Korendijk	0	Zwijndrecht	1
		<b>Totaal</b>	<b>40</b>

Het overzicht betreft de in 2017 in de tweede fase van de klachtbehandeling behandelde klachten. Dit houdt in dat ook klachten die reeds in 2016, 2015, 2014 en 2012 werden ingediend maar in 2017 door de klachtencommissie werden behandeld in de telling zijn meegenomen.