

# JAARVERSLAG KLACHTENCOMMISSIE 2018

**Redactie:**  
Rotterdam, 1 mei 2019

## 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

## Voorwoord

Terugkijkend op 2018 constateren we dat we een leerzaam jaar achter de rug hebben. We behandelden een aantal zaken die complex waren en met een grote impact op zowel de klagers als de betrokken politiefunctionarissen. Deze zaken leidden tot goede gesprekken en nieuwe inzichten, zowel aan de zijde van de klachtencommissie als aan de zijde van de politieorganisatie. We namen afscheid van twee leden van de klachtencommissie

In 2018 behandelde de Klachtencommissie (KC) 9 klachtzaken minder dan in 2017 (30 resp. 39). Het is een landelijke trend dat het aantal ingediende klachten niet afneemt dan wel licht stijgt, maar dat minder klagers een eindoordeel van de politiechef willen hebben en dus gehoord worden door de KC. Daarnaast zien we een aantal klagers die op voorhand al de intentie hebben om bij ongegrond verklaring van hun klachten door te gaan naar de NOM.

In september vond het jaarlijks landelijke overleg plaats tussen voorzitters en secretarissen van de KC's. Aan de orde kwamen ondermeer een tweetal rapportages opgemaakt naar aanleiding van onderzoeken/evaluaties te weten "Leren van Klachten" en "Een toetsingskader voor de KC's?". In mei 2019 wordt over deze thema's een landelijke conferentie gehouden.

In oktober 2018 waren de voorzitters van de KC te gast bij het EMO (voluit: staat voor executief management overleg) en vertelden daar iets over hun werkzaamheden en ervaringen. Afgesproken werd dit jaarlijks te herhalen omdat dit ten goede komt aan het leereffect en de bewustwording voor het klachtenproces.

Tijdens de jaarlijkse plenaire vergadering in november werd door politiechef Frank Paauw aan de KC de vraag voorgelegd op welke wijze de acceptatie van het advies van de commissie, en in het verlengde daarvan zijn oordeel, binnen de eenheid vergroot kan worden.

Afgesproken is dat vanaf maart 2019 enkele dagen na een zitting van de KC – dus ruim voordat het advies en het eindoordeel gereed zullen zijn - zowel aan klager als betrokken politiefunctionarissen een evaluatieformulier wordt gezonden waarin feedback kan worden gegeven over de bejegening en het verloop van de hoorzitting.

Ook werd tijdens deze bijeenkomst uitgebreid ingegaan op het onderwerp preventief fouilleren, afwijkend gedrag en het vorderen van een ID.

Tot slot beseffen we dat, op het moment dat het jaarverslag 2018 afgerond wordt, 2018 het laatste jaar was waarin de klachtencommissie met Frank Pauw als politiechef van de eenheid Rotterdam samenwerkten. Wij leerden hem kennen als een zeer rechtvaardige, open en benaderbare politiechef en wensen hem veel succes toe in zijn nieuwe functie. De klachtencommissie hoopt de goede samenwerking voort te zetten met de nieuwe politiechef.

## **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. drs. E.M. (Els) Twint;  
De heer H.A. (Henk) Jansen;  
De heer A.W.P.M. (Harry) Meinderts;  
De heer mr. W.A.J. (Willem) Prins;

Secretarissen van de commissie zijn:

de heer V. (Victor) Vermeulen LLM BBA., mevrouw mr. A. (Avril) Maessen en  
mevrouw mr. I.D. de Hoop;

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.

### **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 politiefunctionaris 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. Dit jaarverslag gaat alleen over de werkzaamheden in de tweede fase. Voor de volledigheid noemen we ook wel gegevens uit de eerste fase, zoals bij de doorlooptijden, maar de eerste fase valt dus niet binnen de reikwijdte van de KC.

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 maakt deel uit van het advies. Het verslag betreft geen woordelijke weergave van de zitting.

---

<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.

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>Totalen 2018</b>	<b>aantal</b>
Ontvangen	1193
Afgehandeld in eerste fase	1098
Afgehandeld in tweede fase	30

In 2018 werden 1193 klachten ingediend. Van deze klachten werden er in totaal 1098 in de eerste fase van de klachtbehandeling afgehandeld, 30 in de tweede fase. In 2019 zijn nog 65 van de in 2018 ingediende klachten in behandeling.

In 2018 behandelde de klachtencommissie in 19 zittingen 30 klachten met in totaal 119 klachtaspecten. Dit betrof klachten die in 2016 (1), 2017 (17) en 2018 (12) waren ingediend. In één klachtaspect nam de politiechef het advies van de klachtencommissie niet over. De politiechef nam het advies 'gegrond' niet over en besloot klager niet ontvankelijk in het betreffende klachtaspect te verklaren.

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

Van het totaal aantal in 2018 afgehandelde klachten (1128) werden 242 klachten (22%) niet binnen de gestelde termijn afgehandeld. In de eerste fase van klachtbehandeling werden 228 klachten buiten de termijn afgehandeld. In de tweede fase van klachtbehandeling waren dit er 14.

Uit analyse is gebleken dat het niet halen van de termijn voor afhandeling in de tweede fase in 2018 met name werd veroorzaakt doordat reeds in de eerste fase de termijn als gevolg van capaciteitsproblemen 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 politiefunctarissen. 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>	Bejegening/houding/gedrag	29
2	<b>Politieoptreden</b>	Onjuiste actie	19
3	<b>Politieoptreden</b>	Geen/onvoldoende actie	13
4	<b>Dienstverlening en Service</b>	Klachtbehandeling	10
5	<b>Geweld</b>	Fysiek geweld	5

## **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 2018 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 2018 werden 147 klachten met betrekking tot het optreden van eenheid Rotterdam bij de Nationale ombudsman ingediend. In 24 van die gevallen heeft dit geleid tot een onderzoek door de Nationale ombudsman. Al deze onderzoeken werden of door middel van interventie afgedaan, of tussentijds beëindigd.

Eén van de onderzoeken die tussentijds werden beëindigd betrof een onderzoek naar aanleiding van een klacht met betrekking tot de vordering een identiteitsbewijs ter inzage te geven tijdens een preventief fouilleeractie in 2017. Dit onderzoek werd beëindigd nadat de politiechef zijn eerder ingenomen standpunt omtrent de rechtmatigheid van de vordering eind 2018 verliet en de klacht alsnog – in overeenstemming met het advies van KC – gegrond verklaarde.

De klachtencommissie heeft in 2018 geconstateerd dat in de eerste fase van de Klachtbehandeling weliswaar meer dan in voorgaande jaren, maar nog niet altijd werd geïnvesteerd in het arrangeren van een bemiddelend gesprek tussen klager en beklaagde politiefunctarissen. Soms ook niet als daar door een klager nadrukkelijk om werd gevraagd. Dit had veelal te maken met een inschatting van de klachtbehandelaar en/op klachtcoördinator, dat een dergelijk gesprek niet zinvol zou zijn gelet op de door hen geconstateerde houding van klager. De commissie meent dat nu juist een dergelijk gesprek kan bijdragen aan het herstel van vertrouwen, alsmede aan het begrip voor elkaars standpunten, maar heeft uiteraard begrip als gemotiveerd wordt aangegeven waarom daarvan is afgezien.

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

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 in twee gevallen tegen (naar later bleek) patiënten was gebruikt, werden door familieleden van de betrokken patiënten klachten ingediend. De politiechef heeft de klachten in beide gevallen 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 beide gevallen reeds rechtmatig had beoordeeld. Eind 2018 startte de Nationale Ombudsman onderzoeken naar aanleiding van door familieleden van de betrokken patiënten ingediende klachten met betrekking tot het gebruiken van de taser.

## 2.4 Klachtrubrieken

Rubriek	afgehandeld in tweede fase				
	Geground	On-gegrond	Geen oordeel	Niet ontvankelijk	Totalen
<b>Geweld</b>					
Fysiek	1	4			5
Handboeien		1			1
Wapenstok					
Pepperspray					
Diensthond					
Vuurwapen					
<b>Subtotaal:</b>	<b>1</b>	<b>5</b>			<b>6</b>
<b>Bevoegdheden</b>					
Vrijheidsbeneming		3			3
Binnentreden		2			2
Doorzoeken					
Inbeslagneming	1	2			3
Fouilleren		4			4
Zaakwaarneming		1	1		2
Identificatie (conform WID)		2			2
Verhoor					
<b>Subtotaal:</b>	<b>1</b>	<b>14</b>	<b>1</b>		<b>16</b>
<b>Dienstverlening &amp; Service</b>					
Bereikbaarheid					
Niet of te laat komen					
Aangifte/klacht niet		1			1
Informatieverstrekking	2			2	4
Privacyschending		4			4
Persvoorlichting					
Klachtbehandeling	3	6		1	10
<b>Subtotaal:</b>	<b>5</b>	<b>11</b>		<b>3</b>	<b>19</b>
<b>Politieoptreden</b>					
Geen/onvoldoende actie	5	6	2		13
Onjuiste actie	2	16	1		19
Arrestantenbehandeling	1	1			2
Discriminatie*		3			3
Seksuele intimidatie					
Bejegening/houding/gedrag	8	21			29
Afspraken niet nakomen	1				1
Naam/legitimatie	2	2			4
Verkeersgedrag					
Vastleggen/verantwoorden	1	2			3
Deskundigheid					
Objectiviteit	2	2			4
<b>Subtotaal:</b>	<b>22</b>	<b>53</b>	<b>3</b>		<b>78</b>
<b>Totalen:</b>	<b>29</b>	<b>83</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>119</b>

\* Ook in 2018 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 slechts ongeveer een kwart van de klachtaspecten gegrond werd verklaard.