



JAARVERSLAG  
KLACHTENCOMMISSIE  
POLITIE ZEELAND - WEST-BRABANT  
**2018**

## **Inhoudsopgave**

Voorwoord	2
1. Inleiding	3
1.1. Leden klachtencommissie	3
1.2. Samenstelling klachtencommissie eenheid Zeeland - West-Brabant	3
1.3. Plenaire vergaderingen	4
2. Klachtbehandeling	4
2.1. Fase 1	4
2.2. Fase 2	5
3. Klachten en evaluatie	6
3.1. Totaaloverzicht en termijnen	6
3.2. Overzicht aantal klachtelementen en hun afdoeningen	9
3.3. Meest voorkomende klachtelementen	10
3.4. Aanbevelingen	10
3.5 Trends	11

## **Voorwoord**

Hierbij brengt de klachtencommissie van de politie eenheid Zeeland - West-Brabant verslag uit over haar werkzaamheden en bevindingen over het jaar 2018. In dit jaarverslag wordt aandacht besteed aan de samenstelling en de werkzaamheden van de klachtencommissie, wordt het gehele proces van de klachtbehandeling beschreven, wordt cijfermatig inzicht gegeven betreffende de klachtafhandeling in de tweede fase en worden de meest voorkomende klachtelementen aangegeven. Voorts wordt stilgestaan bij de aanbevelingen die door de klachtencommissie in het verslagjaar aan de politiefchef zijn gedaan en wordt ingegaan op de trends.

Namens de klachtencommissie eenheid Zeeland - West-Brabant,  
de heer mr. G.A.F.M. Wouters, voorzitter  
de heer mr. J.L.M. Pijnenburg, plaatsvervangend voorzitter

11 maart 2019

## 1. Inleiding

### 1.1. Leden klachtencommissie

In artikel 3 van de Regeling klachtbehandeling politie is opgenomen dat de voorzitter, plaatsvervangend voorzitter en de leden van de klachtencommissie op basis van een open sollicitatieprocedure worden benoemd door de Minister, op gezamenlijke aanbeveling van de regioburgemeester en de hoofdofficier van justitie. De regioburgemeester hoort voor de aanbeveling de burgemeesters van de gemeenten in het gebied waarin de regionale eenheid de politietaak uitvoert. De klachtencommissie en de politiechef adviseren de regioburgemeester en de hoofdofficier van justitie over de aanbeveling.

Bij de samenstelling van de klachtencommissie wordt in ieder geval zorg gedragen voor de benodigde juridische deskundigheid, vaardigheden op het gebied van geschillenbeslechting of bemiddeling en kennis van het politiewerk. De leden van de klachtencommissie komen uit diverse maatschappelijke geledingen.

De onafhankelijkheid van de klachtencommissie wordt onderstreept doordat:

- zittingen niet in een politiebureau worden gehouden;
- de leden voldoende afstand hebben tot de politie;
- er in beginsel drie leden, waaronder begrepen de (fungerend) voorzitter, deelnemen aan de zitting. De (fungerend) voorzitter en de leden die aan een zitting deelnemen, kennen klager noch beklaagde.

### 1.2. Samenstelling klachtencommissie politie eenheid Zeeland - West-Brabant

In het verslagjaar 2018 was de samenstelling van de klachtencommissie als volgt:

FUNCTIE	DHR/MW	TITEL	VOORL	TUSSENVOEEGSEL	NAAM	Achtergrond
Voorzitter	Dhr.	mr.	G.A.F.M.		Wouters	Senior rechter Rechtbank Rotterdam
Plv.voorzitter	Dhr.	mr.	J.L.M.		Pijnenburg	Plaatsvervangend teamvoorzitter Rechtbank Zeeland- West-Brabant
Lid	Mw.	mr.	H.E.	van de	Sande	Bedrijfsjurist
Lid	Dhr.	mr.	A.	van 't	Laar	Gepensioneerd rechter
Lid	Mw.	mr.	J.M.	van den	Breemer	Directeur Douane Rotterdam Haven
Lid	Mw.		E.M.	de	Beyer	Vertrouwenspersoon Mediator
Lid	Dhr.		N.J.G.	de	Klerk	Beleidsmedewerker Emergis

De benoeming van de heer Van 't Laar liep tot 1 juni 2018. Vanwege zijn waardevolle inbreng in de klachtencommissie is hij per 1 juni 2018 herbenoemd voor een tweede, tevens laatste termijn tot 1 juni 2022.

De klachtencommissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris. De ambtelijk secretaris is geen lid van de klachtencommissie en neemt niet deel aan de besluitvorming. Het ambtelijk secretariaat wordt - middels een duobaan - uitgevoerd door mevrouw mr. R.G.F Joosten en mevrouw mr. F. Bakirci.

### **1.3. Plenaire vergaderingen**

In 2018 heeft de klachtencommissie tweemaal plenair vergaderd, waarvan éénmaal met de klachtbehandelaars. In de bijeenkomst met de klachtbehandelaars is onder meer gesproken over de inhoud van de klachtdossiers en is de vraag aan de orde geweest welke aanvullende informatie, die de klachtencommissie redelijkerwijs nodig acht voor de goede vervulling van haar taak, door de klachtbehandelaar binnen de wettelijke kaders aan de klachtencommissie kan worden verstrekt. Daarover zijn inmiddels werkafspraken gemaakt. Verder hebben de voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter aan het begin van het jaar een kennismakingsgesprek gehad met de nieuwe politiechef, mevrouw mr. J.C.J. Ekelmans. Tijdens deze bijeenkomst zijn onder meer in algemene zin de wijze waarop de klachtencommissie klachten behandelt onderwerp van gesprek geweest.

Tevens hebben de voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter van de klachtencommissie een reguliere vergadering van de districtsleiding van het district Hart van Brabant bijgewoond, waarbij zij de aanwezigen hebben geïnformeerd over de werkzaamheden van de klachtencommissie.

Voorts heeft de voorzitter van de klachtencommissie op 7 november 2018 deelgenomen aan de landelijke themadag klachtbehandeling waarbij het thema 'Omgaan met klagers die verward gedrag vertonen' centraal stond.

## **2. Klachtbehandeling**

### **2.1. Fase 1**

De politie voert haar taak zo goed mogelijk uit. Vaak gaat dat goed, ook in lastige situaties. Maar waar mensen werken, worden fouten gemaakt. Het kan gebeuren dat een burger het gevoel krijgt niet naar behoren behandeld te zijn. In dat geval kan de burger binnen één jaar een klacht indienen. Klachten die bij de politie binnenkomen, moeten behoorlijk worden afgehandeld. De burger heeft het recht om een klacht in te dienen op basis van artikel 9:1 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Door klachtbehandeling wordt getracht het vertrouwen van klager in de organisatie te herstellen en de dienstverlening binnen de eenheid te verbeteren. De procedure bij de politie is vormgegeven in hoofdstuk 7 van de Politiewet, hoofdstuk 9 van de Awb en de Regeling klachtbehandeling politie. We kunnen de klachtenprocedure indelen in twee fasen. Het proces van de klachtbehandeling begint met de eerste fase. Na ontvangst van een klacht neemt de klachtbehandelaar zo snel mogelijk contact op met de klager om de klacht te bespreken. Daarna beoordeelt en analyseert de klachtbehandelaar de klacht (de intake). De klachtbehandelaar tracht eerst te bemiddelen tussen de klager en de betrokken politiemedewerker en/of zijn leidinggevende om zo de klacht naar tevredenheid op te lossen. Als de

klager tevreden is over de manier waarop de klacht in de eerste fase is afgehandeld, stopt de klachtbehandeling hier. In alle gevallen krijgt de klager een brief als de eerste fase wordt afgesloten. De afdeling Veiligheid, Integriteit en Klachten (VIK) is namens de politiechef belast met het uitvoeren van klachtonderzoek in deze fase. Opgemerkt wordt dat het merendeel van de klachten in de eerste fase wordt afgedaan. Alleen in het geval de klager geen bemiddeling wenst of niet tevreden is met de uitkomst van de eerste fase, treedt de tweede fase in werking.

## **2.2. Fase 2**

In de tweede fase behandelt een onafhankelijke klachtencommissie de klacht (artikel 67a, lid 1 Politiewet 2012) en geeft hierover een advies aan de politiechef. Voor de klachtencommissie staat voorop dat klagers en betrokken politiemedewerkers zich gehoord voelen. Met het geven van adviezen beoogt de klachtencommissie een bijdrage te leveren aan de kwaliteit van het politiewerk en aan het herstel van het geschade vertrouwen in de politie.

De klachtencommissie organiseert in beginsel een hoorzitting naar aanleiding van de klacht om tot een advies te komen. Betrokkenen ontvangen een schriftelijke uitnodiging voor deze zitting. Gezien de omvang van het werkgebied zijn drie zittingslocaties vastgesteld. De hoorzittingen worden gehouden in de stadskantoren van de gemeenten Middelburg, Bergen op Zoom en Tilburg. Bij de hoorzittingen zijn een voorzitter en twee leden van de klachtencommissie aanwezig. Ter ondersteuning van de klachtencommissie is tevens de ambtelijk secretaris aanwezig.

De klachtencommissie past ter zitting het beginsel van hoor en wederhoor toe. De bedoeling van de zitting is de klager en de beklagde politiemedewerker te horen en op elkaars standpunten te laten reageren. De klachtencommissie vindt dat de direct leidinggevende van de beklagde zijn medewerker dient voor te bereiden op de behandeling van de klacht ter zitting en de klachtencommissie stelt het op prijs als de leidinggevende samen met de beklagde ter zitting verschijnt. De direct leidinggevendenden van de beklagden spelen volgens de klachtencommissie een cruciale rol in het lerend effect dat klachten kan hebben. Aan dit aspect dient blijvend aandacht te worden besteed.

Het advies van de klachtencommissie komt tot stand op basis van het klachtdossier en de informatie die verkregen wordt tijdens de hoorzitting. 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 klachtencommissie aanbevelingen doen aan de politiechef om tot verbetering van de dienstverlening te komen.

Zowel de burgemeester van de gemeente waar de gedraging plaatsvond waarover de klacht is ingediend, als de hoofdofficier van justitie van het arrondissement Zeeland - West-Brabant wordt in de tweede fase door de afdeling VIK 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 het vanuit zijn vakgebied c.q. betrokkenheid kan 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 zij de afwijking te motiveren.

De beslissing op de klacht(onderdelen) kan zijn:

- niet ontvankelijk: het klachtonderdeel voldoet niet aan de wettelijke eisen om door de politiechef in behandeling te worden genomen;
- gegrond: de/het klacht(onderdeel) is terecht;
- ongegrond: de/het klacht(onderdeel) is onterecht;
- deels gegrond, deels ongegrond: een deel van de/het geformuleerde klacht(onderdeel) is gegrond, een ander deel ongegrond;
- geen oordeel: het is niet mogelijk om een beslissing te nemen op de klacht of het klachtonderdeel.

### **3. Klachten en evaluatie**

In 2018 is de klachtencommissie 7 keer bij elkaar geweest voor een hoorzitting. In totaal zijn er 10 klachten op zitting behandeld op een meervoudige hoorzitting (voorzitter en twee leden). Dit zijn deels klachten die zijn binnengekomen in 2018 en deels klachten die in 2017 al aan de commissie zijn voorgelegd. De door de klachtencommissie behandelde klachten bestonden uit meerdere klachtelementen. In totaal heeft de klachtencommissie over 28 klachtelementen geadviseerd. De politiechef heeft alle door de klachtencommissie uitgebrachte adviezen overgenomen.

#### **3.1. Totaaloverzicht en termijnen**

Vooraf dient opgemerkt te worden dat dit verslag uitsluitend informatie bevat over de werkzaamheden van de klachtencommissie. De informatie zoals hieronder genoemd ziet dan ook slechts op de tweede fase van klachtbehandeling. Hieronder wordt ingegaan op het aantal klachten dat vanuit de eerste fase van klachtbehandeling ter advisering is voorgelegd aan de klachtencommissie, de wijze van afdoening van de klachten in de tweede fase en de gegeven adviezen naar aanleiding van de door de klachtencommissie behandelde klachten.

<b><i>Totalen behandeling door klachtencommissie</i></b>	<b>aantal</b>
Openstaand 31-12-2017	7
Ontvangen 2018	16
Ingetrokken	1
Afgehandeld door bemiddeling vóór de hoorzitting	1
Afgehandeld door bemiddeling na de hoorzitting	1
Behandeling onmogelijk vanwege onbereikbaarheid klager	1
Afgehandeld met een advies	12
Openstaand 31-12-2018	3

#### Openstaande klachten 31-12-2017

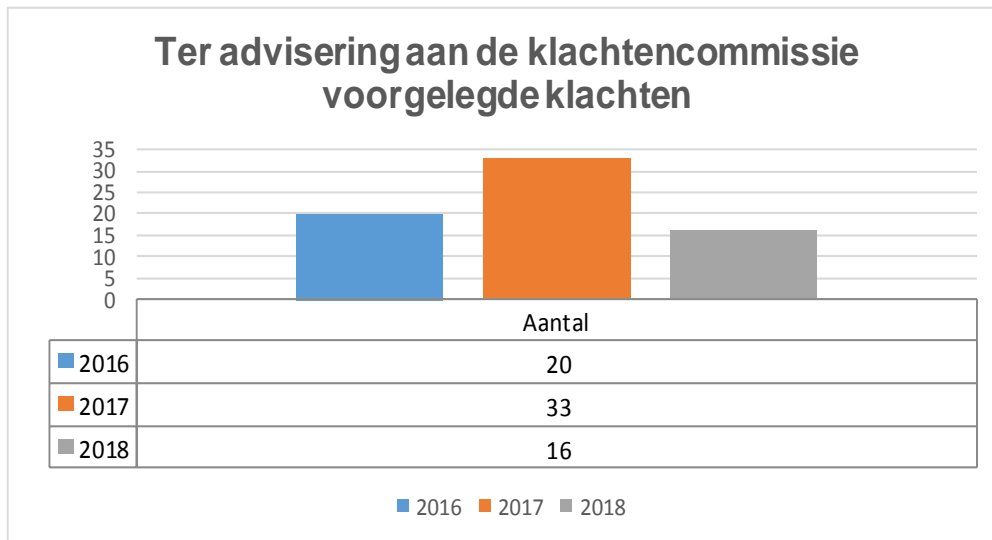
Uit het aan het verslagjaar voorafgaande jaar resteerden nog 7 te behandelen klachten. Van deze openstaande klachten is in een viertal zaken - die deel uitmaken van een reeks, identieke, door

dezelfde gemachtigde, ingediende klachten - na landelijk overleg - besloten om de behandeling te beëindigen. De overige klachten zijn inmiddels behandeld.

#### Ontvangen in 2018

In het verslagjaar 2018 zijn er 16 klachten vanuit de eerste fase ter advisering aan de klachtencommissie voorgelegd.

#### *Vergelijking 2016, 2017 en 2018*



Uit bovenstaand overzicht blijkt dat er in 2017 ten opzichte van 2016 meer klachten ter advisering zijn voorgelegd aan de klachtencommissie. In 2018 is een duidelijke daling van dit aantal te zien. Het is de klachtencommissie gebleken dat deze daling een landelijke tendens is. Een verklaring hiervoor is de klachtencommissie niet bekend.

#### Ingetrokken klachten

In het verslagjaar 2018 is er 1 klacht voorafgaand aan de hoorzitting ingetrokken door klager.

#### Afgehandeld door bemiddeling vóór de hoorzitting

Eén klacht die reeds ter behandeling op een hoorzitting was gepland, is voorafgaand aan deze zitting alsnog met tussenkomst van de klachtbehandelaar met succes bemiddeld.

#### Afgehandeld door bemiddeling naar aanleiding van de hoorzitting

Van de 10 ter zitting behandelde klachten is er naar aanleiding van een hoorzitting van de klachtencommissie alsnog 1 bemiddeld en daarmee naar tevredenheid van klager afgehandeld.

#### Behandeling onmogelijk vanwege onbereikbaarheid klager

In 1 klacht heeft de klachtencommissie geen hoorzitting kunnen plannen vanwege onbereikbaarheid van klager.



Afgehandeld met een advies in de tweede fase

In totaal heeft de klachtencommissie in 2018 12 adviezen uitgebracht. Van deze adviezen zijn er 9 tot stand gekomen na een meervoudige hoorzitting. In 2 klachten heeft de klachtencommissie de politiechef geadviseerd om de behandeling van de klacht tijdelijk op te schorten vanwege de samenloop van de klachten met een lopende strafrechtelijke procedure. In de andere klacht heeft de klachtencommissie de politiechef geadviseerd om deze buiten behandeling te laten op grond van een te gering belang van de klager.

Openstaand 31-12-2018

Op 31-12-2018 staan nog 3 klachten open ter behandeling door de klachtencommissie. Deze klachten staan gepland voor behandeling in een van de eerste hoorzittingen van de klachtencommissie in 2019.

Termijnen

Voor de afhandelingstermijn van klachten is volgens de wet een totale doorlooptijd van 14 weken vastgesteld, met daarbij maximaal 10 weken voor de eerste fase en 4 extra weken indien de klachtencommissie wordt ingeschakeld. De doorlooptijden zijn in vrijwel alle gevallen overschreden. De wettelijke streeftermijnen voor afhandeling blijken in de praktijk te krap te zijn. Uit analyse is gebleken dat in ongeveer twee derde van de gevallen de afhandelingstermijn van 14 weken reeds voorafgaand aan de behandeling in de tweede fase was verstreken. De afronding van de klacht na de hoorzitting neemt doorgaans zes weken in beslag waarmee ook de termijn in de tweede fase in vrijwel alle gevallen wordt overschreden. Een belangrijke reden voor de overschrijding in tweede fase is bijvoorbeeld de vergaderfrequentie van de commissie en de planning, waarbij rekening dient te worden gehouden met de beschikbaarheid van klagers en de betrokken politiemedewerkers. De klachtencommissie stelt zich op het standpunt dat het behalen van de termijn voor de behandeling van klachten die een tweede fase behoeven, procedureel nagenoeg onmogelijk is.

### 3.2. Overzicht aantal klachtelelementen en hun afdoeningen

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.

#### Klachtrubrieken

Rubriek <sup>1</sup>	2 <sup>e</sup> fase				Totalen
	Geground	On-gegrond	Geen oordeel	Niet ontvankelijk/ o.g.v. 9:8 Awb niet behandeld	
<b>Geweld</b>					
Fysiek			1		1
Handboeien					
Wapenstok					
Pepperspray					
Diensthond					
Vuurwapen					
<b>Subtotaal:</b>			<b>1</b>		<b>1</b>
<b>Bevoegdheden</b>					
Vrijheidsbeneming					
Binnentreden					
Doorzoeken					
Inbeslagneming		1			1
Fouilleren					
Zaakwaarneming					
Identificatie (conform WID)					
Verhoor					
<b>Subtotaal:</b>		<b>1</b>			<b>1</b>
<b>Dienstverlening &amp; Service</b>					
Bereikbaarheid					
Niet of te laat komen					
Aangifte/klacht niet					
Informatieverstrekking					
Privacyschending					
Persvoorlichting					
Klachtbehandeling	1				1
<b>Subtotaal:</b>	<b>1</b>				<b>1</b>
<b>Politieoptreden</b>					
Geen/onvoldoende actie	1	1			2
Onjuiste actie	1	4			5
Arrestantenbehandeling					
Discriminatie					
Seksuele intimidatie					
Bejegening/houding/gedrag	1	5	1		7
Afspraken niet nakomen	1	2	1		4
Naam/legitimatie		1			1
Verkeersgedrag			1		1
Vastleggen/verantwoorden					
Deskundigheid	1		1		2
Objectiviteit	2		1		3
<b>Subtotaal:</b>	<b>7</b>	<b>13</b>	<b>5</b>		<b>25</b>
<b>Totalen:</b>	<b>8</b>	<b>14</b>	<b>6</b>		<b>28</b>

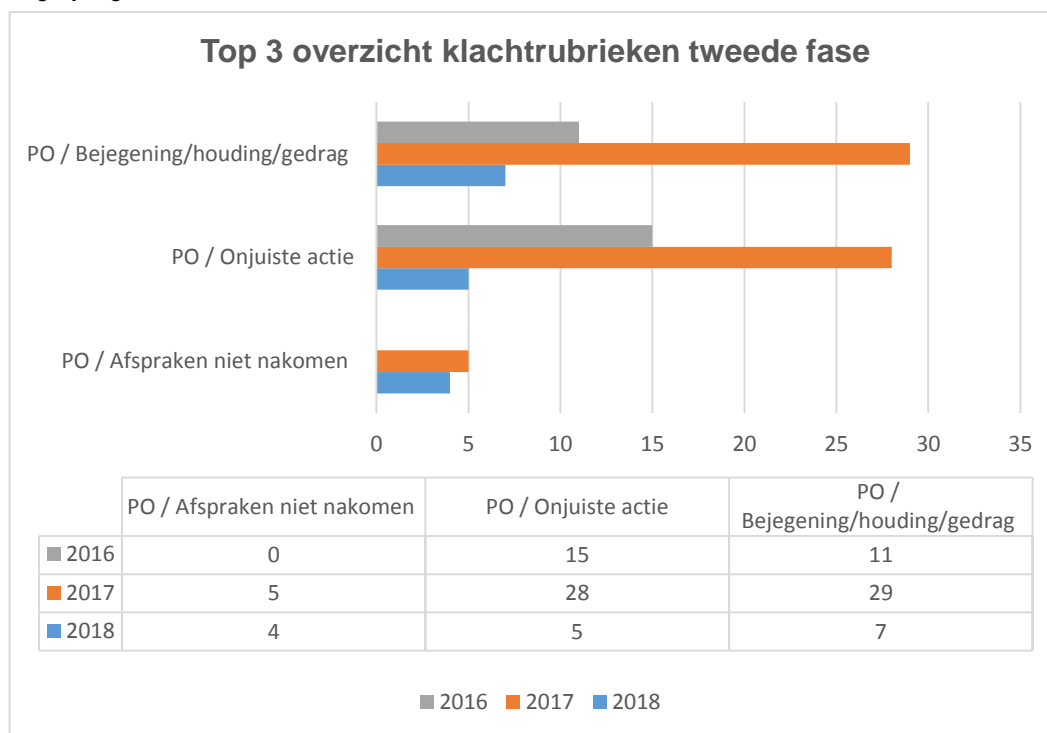
<sup>1</sup> De (sub)rubricering is conform het Besluit vaststelling klachtrubrieken 2013.

### 3.3. Meest voorkomende klachtrubrieken

#### Top 3 klachtelementen

	hoofdrubriek	subrubriek	aantal klachtelementen
1	Politieoptreden	Bejegening/houding/gedrag	7
2	Politieoptreden	Onjuiste actie	5
3	Politieoptreden	Afspraken niet nakomen	4

#### Vergelijking 2016, 2017 en 2018



Uit bovenstaand overzicht blijkt dat de behandeling in de tweede fase van de klachtonderdelen bejegening/houding/gedrag en onjuiste actie het afgelopen jaar in verhouding gelijk zijn gebleven. Het onderdeel geen/onvoldoende actie is verdwenen uit de top 3. Het klachtonderdeel afspraken niet nakomen is dit jaar een nieuwkomer in de top 3.

### 3.4. Aanbevelingen

In 2018 heeft de klachtencommissie 2 aanbevelingen uitgebracht aan de politiechef.

1. In een klacht waarbij klager aangaf dat haar (uitzinnig) gedrag werd veroorzaakt door een paniekaanval, bleek de klachtencommissie dat dit door de betrokken politiemedewerkers niet als zodanig was herkend. Om die reden hebben zij daar bij hun handelen geen rekening mee kunnen houden. De klachtencommissie is van mening dat goede communicatie met een burger, in dergelijk gevallen, om bovengemiddelde gespreksvaardigheden aan de kant van de politie vraagt. De klachtencommissie sluit niet uit dat als de betrokken politieambtenaren in deze casus snel hadden herkend dat klager reageerde zoals zij deed vanuit een vorm van psychische nood en hun gedrag daarop

hadden aangepast, het gesprek beter was verlopen. De klachtencommissie doet dan ook de aanbeveling om aandacht te besteden aan scholing in de (verbale) omgang met mensen die lijden aan een vorm van psychische nood.

2. In een klacht waarbij klager zich onder meer beklaagde over de lange wachttijden bij het politienummer 0900-8844 (het Regionaal Service Centrum), stelde de commissie vast dat dit een zeer vervelend tijdelijk euvel betrof dat werd veroorzaakt door de invoering van de zogenoemde 'Servicemodule'. Het verdient naar het oordeel van de klachtencommissie aanbeveling om in voorkomende gevallen waarin de wachttijd, om welke reden dan ook beduidend langer is dan normaal, bellers hiervan op de hoogte te stellen. Hierbij valt te denken aan een op het antwoordapparaat ingesproken tekst waarin de vertraging en de reden daarvan worden toegelicht en hiervoor begrip wordt gevraagd, zodat bellers weten waar ze aan toe zijn.

### **3.5. Trends**

De klachtencommissie heeft ook dit jaar weer uiteenlopende klachten ter advisering voorgelegd gekregen. Het valt de klachtencommissie op dat klagers steeds vaker lastig klaaggedrag vertonen, zoals emotioneel en dominant gedrag. Dit vergt ter zitting met name van de voorzitter extra inspanning om het proces van hoor- en wederhoor in goede banen te leiden. Ook acht de klachtencommissie het relevant te vermelden dat klagers in een aantal gevallen reeds op voorhand hebben aangegeven weinig vertrouwen te hebben in een goede klachtbehandeling.