

**JAARVERSLAG
KLACHTENCOMMISSIE
POLITIE EENHEID ROTTERDAM
2019**

**Redactie:
Rotterdam, 15 april 2020**

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 2019 constateren we dat we weer een leerzaam jaar achter de rug hebben. Tijdens de altijd intensieve hoorzittingen krijgen zowel klagers als beklaagden gelegenheid om hun standpunten (en gevoelens) naar voren te brengen. Het lukt lang niet altijd partijen tot elkaar te brengen, maar uit de evaluatieformulieren die na de zitting (en voor het advies) door beide partijen worden ingevuld, blijkt dat zowel klager als politiefunctionarissen zich in het algemeen wel gehoord voelen.

In 2019 heeft de Klachtencommissie (KC) meer zaken behandeld dan in 2018 (37 respectievelijk 30). Opvallend is dat, kijkend naar het aantal klachten dat in 2019 is binnengekomen namelijk 1243 daarvan er reeds 1230 in de eerste fase zijn afgedaan..

In mei 2019 vond in opdracht van het Landelijk Overleg van voorzitters en secretarissen van de KC's de kwaliteitsdag klachtbehandeling plaats, bedoeld voor alle leden van de KC's en voor de klachtencoördinatoren en klachtbehandelaars van de afdelingen VIK. Ook Rotterdam was daar goed vertegenwoordigd. De werkgroep die de conferentie heeft voorbereid en begeleid, heeft naar aanleiding van de conferentie aan genoemd Landelijk Overleg een advies uitgebracht waarin een aantal acties worden aanbevolen. In 2019 is het landelijk Overleg niet meer bij elkaar geweest, maar hopelijk krijgen deze geadviseerde acties in 2020 een vervolg.

In verband met de Stelselherziening Geweldsaanwending heeft er overleg plaats gevonden tussen de Voorzitter van de Commissie Geweldsaanwending (CG), die in de loop van 2019 van start is gegaan, en de voorzitters van de KC. Na invoering van de nieuwe procedure met betrekking tot het melden van het aanwenden van geweld en de afhandeling van een dergelijke melding door de CG zou er een overlap kunnen ontstaan van die afhandeling en de behandeling van een klacht met betrekking tot het aanwenden van dat geweld. Afgesproken is, dat ingeval van een dergelijke klacht het advies van de CG en het oordeel van de politiefchef over het aangewende geweld geanonimiseerd deel uit zullen maken van het klachtdossier.

In november 2019 had de KC haar jaarlijkse plenaire overleg. Ook daar werd de samenloop van beoordeling toegepast geweld door CG en KC toegelicht en besproken. Ook kregen de KC leden veel interessante informatie over de praktijk van de rol van de wijkagent in burengeschillen.

Tenslotte hebben de voorzitters van de KC eind 2019 deelgenomen aan de sollicitatieprocedure die is opgestart in verband met de werving van nieuwe KC leden. Alle leden van de huidige KC zijn per 1/1/2022 aan het eind van hun termijn. Om te voorkomen dat per die datum alle leden van de nieuwe KC tegelijk moeten aantreden, is er voor gekozen de sollicitatieprocedure tijdig te starten en nieuwe leden gefaseerd te benoemen en in te werken.

1. Inleiding

1.1 Leden klachtencommissie

De commissie telde in 2019 acht leden en was 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 waren:

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

De commissieleden werden 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 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. 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 beginsel¹ 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.

¹ Het Huishoudelijk Reglement klachtencommissies politie 2019 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

Totalen 2019	aantal
Ontvangen	1243
Afgehandeld in eerste fase	1230
Afgehandeld in tweede fase	37

In 2019 werden 1243 klachten ingediend. Van deze klachten werden er in totaal 1230 in de eerste fase van de klachtbehandeling afgehandeld, 13 in de tweede fase.

In 2019 behandelde de klachtencommissie in 19 zittingen 37 klachten met in totaal 136 klachtaspecten. Dit betrof klachten die in 2017 (1), 2018 (23) en 2019 (13) waren ingediend. In alle gevallen nam de politiechef het advies van de klachtencommissie over.

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

Van het totaal aantal in 2019 in de eerste fase van de klachtbehandeling afgehandelde klachten (1217) werden 27 klachten (2%) niet binnen de gestelde termijn afgehandeld. Van de 13 in 2019 ingediende klachten die in de tweede fase van klachtbehandeling werden behandeld waren dit er 10 (76%).

Uit analyse is gebleken dat bij het niet halen van de termijn voor afhandeling in de tweede fase in 2019 een grote rol spelen: 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. Dit is een signaal dat ook bij diverse andere KC's speelt en op landelijk niveau bekend is.

2.2 Meest voorkomende klachtrubrieken en hun afdoeningen

	Hoofdrubriek	Subrubriek	Aantal Klachtelementen
1	Politieoptreden	Onjuiste actie	40
2	Politieoptreden	Bejegening/houding/gedrag	36
3	Politieoptreden	Geen/onvoldoende actie	8
4	Politieoptreden	Deskundigheid	7
5	Geweld	Fysiek geweld	6
6	Dienstverlening en service	Informatie verstrekking	6

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. Dit heeft ertoe geleid dat sinds 2019 binnen 24 uur na ontvangst van een klacht telefonisch contact met de klager wordt opgenomen en dat sindsdien behandeling van een groot aantal klachten na dat intakegesprek wordt afgesloten. Ook heeft die investering ertoe geleid dat het merendeel van de klachten in de eerste fase van de klachtbehandeling worden 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.

De klachtencommissie heeft ook in 2019 weer geconstateerd dat in de eerste fase van de klachtbehandeling niet altijd werd geïnvesteerd in het arrangeren van een bemiddelend gesprek tussen klager en beklagde politiefunctionarissen ook als daar door een klager nadrukkelijk om werd gevraagd. Dit had veelal te maken met de inschatting van de klachtbehandelaar en/of klachtcoördinator, dat een dergelijk gesprek niet zinvol zou zijn gelet op de houding van klager. De commissie meent dat juist een dergelijk gesprek kan bijdragen aan het herstel van vertrouwen, alsmede aan het begrip voor elkaars standpunten, maar heeft er uiteraard begrip voor als gemotiveerd wordt aangegeven waarom van een dergelijk gesprek is 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 2019 werden 150 klachten met betrekking tot het optreden van eenheid Rotterdam bij de Nationale ombudsman ingediend. In 5 van die gevallen heeft dit geleid tot een onderzoek door de Nationale ombudsman. In 1 van die 5 gevallen betrof dit een klacht waarover de politiechef, na advisering door de klachtencommissie, een oordeel had geveld.

De politiechef verklaarde een klacht met betrekking tot het aanwenden van buitenproportioneel geweld bij een aanhouding in 2015 in november 2018 ongegrond. De Nationale ombudsman onderscheidt in zijn onderzoek naar het aangewende geweld het gebruik van pepperspray en het gebruik van een nek klem. In zijn rapport 2019/43 verwoordt hij de uitkomst van zijn onderzoek en acht hij de klacht met betrekking tot het gebruik van pepperspray gegrond, de klacht met betrekking tot het gebruik van een nek klem ongegrond.

In de periode 1 februari 2017 tot en met 1 februari 2019 liep een pilotproject met betrekking tot het gebruik van een stroomstootwapen (taser) in de basis politiezorg. Het wapen kon tijdens de pilot aanvankelijk ook worden gebruikt ten aanzien van personen die gedwongen waren opgenomen in een GGZ instelling (patiënten). Nadat de taser in twee gevallen tegen patiënten was gebruikt, werden door familieleden van de betrokken patiënten klachten ingediend. De politiechef verklaarde beide klachten, zonder dat hij de commissie om advies had gevraagd, ongegrond. Eind 2018 startte de Nationale Ombudsman een onderzoek naar beide voorvallen. Dat onderzoek duurde geheel 2019 voort.

2.4 Klachtrubrieken

Rubriek	afgehandeld in tweede fase				Totalen
	Gegrond	On-gegrond	Geen oordeel	Niet ontvankelijk	
Geweld					
Fysiek		5	1		6
Handboeien		1			1
Wapenstok					
Pepperspray					
Diensthond		2			2
Vuurwapen		1			1
Subtotaal:		9	1		10
Bevoegdheden					
Vrijheidsbeneming		2			2
Binnentreden		1			1
Doorzoeken					
Inbeslagneming		1			1
Fouilleren					
Zaakwaarneming					
Identificatie (conform WID)		1	1		2
Verhoor					
Subtotaal:		5	1		6
Dienstverlening & Service					
Bereikbaarheid					
Niet of te laat komen					
Aangifte/klacht niet		5			5
Informatieverstrekking	2	4			6
Privacyschending	1				1
Persvoorlichting					
Klachtbehandeling	3	2			5
Subtotaal:	6	11			17
Politieoptreden					
Geen/onvoldoende actie	1	6	1		8
Onjuiste actie	4	36			40
Arrestantenbehandeling					
Discriminatie*		3			3
Seksuele intimidatie					
Bejegening/houding/gedrag	6	28	2		36
Afspraken niet nakomen		1			1
Naam/legitimatie					
Verkeersgedrag					
Vastleggen/verantwoorden	1	2			3
Deskundigheid		7			7
Objectiviteit		5			5
Subtotaal:	12	88	3		103
Totalen:	18	113	5		136

* Ook in 2019 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 in 2019 slechts circa 13% van de klachtaspecten gegrond werd verklaard. De adviezen van de KC daartoe werden steeds door de Politiechef overgenomen. In 2018 bedroeg het percentage nog 25%. De conclusie dat er sprake zou zijn van een afname van het aantal gegronde klachtaspecten dan wel dat het met het aantal gegronde klachtaspecten wel meevalt, zou echter te voorbarig zijn. Een dergelijke conclusie kan pas worden getrokken na een analyse over meerdere jaren.