



JAARVERSLAG KLACHTENCOMMISSIE LANDELIJKE EENHEID 2021

Redactie: Daniëlle Assendorp
Driebergen, 08 maart 2021
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

De bestrijding van de coronapandemie bracht ook in het jaar 2021 enige beperkingen met zich mee in de werkwijze van de klachtencommissie van de Landelijke Eenheid (LE). De commissie is groot voorstander van het houden van hoorzittingen in fysieke zin met de klager en de betrokken politiemedewerker(s) gezamenlijk in een 'neutrale' ruimte. In twee gevallen hebben we onze toevlucht moeten zoeken tot een digitale hoorzitting. Het 'goede gesprek' tijdens een dergelijke digitale hoorzitting is lastiger te bereiken. Wij hebben dit toch gedaan om teveel uitloop in de tijd van de behandeling van een klacht te vermijden.

De klachtencommissie LE is in 2021 negen keer bijeen gekomen, vijf keer digitaal en vier keer in fysieke zin. De hoorzittingen werden gehouden in de raadszaal van de gemeente Bunnik. De vergaderingen van de commissie vonden plaats op het complex van de Landelijke Eenheid zelf te Driebergen.

In 2021 heeft de commissie vier klachten behandeld. In de afgelopen vier jaar was het gemiddeld iets meer, namelijk vijf klachtbehandelingen door de commissie per jaar. Het totale aantal klachten dat bij de LE in 2021 binnenkwam (1^e fase) was met 293 het hoogste aantal over de afgelopen vier jaren. Er zijn dus in het jaar 2021 relatief weinig klachten doorgeslagen naar de 2^e fase. Opmerkt moet worden dat bij twee van de vier hoorzittingen klager zonder berichtgeving vooraf niet kwam opdagen. Voor de commissie en voor de betrokken politiemedewerkers was dit een grote teleurstelling.

Naast de concrete klachtbehandeling had de commissie dit jaar nog andere tijdrovende taken. Allereerst het voorzien in vacatures die in de commissie gaan ontstaan. In het voorjaar van 2022 nemen namelijk drie van de vijf leden van de commissie afscheid vanwege het bereiken van de maximale zittingstermijn. Doordat het aantal klachten wat de commissie jaarlijks behandelt over een langere termijn bezien, fors gedaald is, hebben wij besloten om de omvang van de commissie terug te brengen van vijf naar vier leden. Hiermee blijven wij de kleinste klachtencommissie van alle Eenheden, ook in de komende jaren. Dit betekende dat wij een vacature hadden voor één lid en één lid/plaatsvervangend voorzitter. Na de openbare oproep via het landelijke coördinatiepunt van de klachtencommissies van de politie, meldden zich niet minder dan 128 kandidaten aan. In meerdere sessies heeft de commissie op basis van de gewenste profielen kunnen toewerken naar een achttal kandidaten waarmee gesprekken zijn gevoerd. Begin 2022 zijn uit dit achttal twee nieuwe leden benoemd in de klachtencommissie LE. De in het voorjaar van 2022 vertrekkende leden Joost Vroege, Hans Delzenne en Gert Veenhof (tevens plaatsvervangend voorzitter) past grote dank en waardering. Met hen vertrekt ook 3 x 8 jaar ervaring met klachtbehandeling binnen de Landelijke Eenheid van de politie. Van hen hebben wij geleerd dat goede klachtbehandeling extra zuurstof kan betekenen voor een lerende politieorganisatie en voor vertrouwensherstel bij de burgers kan zorgen.

In 'personeelsoptzicht' veranderde er nog meer. De secretaris van de commissie kondigde aan naar een andere functie binnen de politieorganisatie over te stappen. Voor haar uitstekende en langdurige inzet heeft de commissie aan mevrouw Henny Doornbos-van de Scheur haar grote waardering en dank overgebracht. Vanaf 1 oktober 2021 heeft de commissie met veel genoegen een nieuwe secretaris mogen verwelkomen in de persoon van mevrouw Daniëlle Assendorp.

In personeelsoptzicht was dit nog niet alles. De politiechef van de Landelijke Eenheid, Jannine van den Berg, nam eind 2021 ook afscheid. In een bijeenkomst van de commissie met de politiechef hebben wij samen mogen constateren dat er langjarig goed is gecommuniceerd en er altijd begrip is geweest voor beider verantwoordelijkheden. Vanaf februari 2022 zal de nieuwe politiechef Oscar Dros degene zijn aan wie wij onze adviezen over de binnengekomen klachten zullen richten.

In juni en december van het jaar 2021 is de landelijke klachtencommissie bijeen gekomen, in digitale vorm. Het huishoudelijk reglement met toelichting is geactualiseerd en een nieuwe voorzitter is benoemd. Een belangrijk bespreekpunt vond onze klachtencommissie LE de gezamenlijke reactie op het rapport van de NOM "Gekleurde Beelden". Wij zijn erg benieuwd naar de opbrengsten van de pilots die thans lopen bij de politie over het thema 'etnisch profileren'. Het lukte dit afgelopen jaar niet om een jaarconferentie te houden over ons gezamenlijke werk in alle klachtencommissies. Hopelijk zal dat in het jaar 2022 wel het geval zijn.

De commissie reikt zowel aan de klager als aan de betrokken medewerker een evaluatieformulier uit met het verzoek dit ingevuld te willen retourneren. Het betreft een evaluatie op het proces. De ingeleverde formulieren vormen een nuttige feedback voor de commissie. De beoordeling op het proces is positief. Maar elke

opmerking is nuttig om de alertheid van de commissie optimaal te houden. Daarnaast evalueert de commissie ieder jaar het eigen functioneren en reflecteert op de processen.

Drs. Frank A. M. Kerckhaert
Voorzitter

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 2018 (Regeling van de Korpschef 2018).
- 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 vastgesteld¹.

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).

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 conceptadviezen. 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.

¹ Op 7 december 2021 is het Huishoudelijk Reglement Klachtencommissies 2022 vastgesteld, waarin een aantal wijzigingen ten opzichte van het Huishoudelijk Reglement 2013 zijn opgenomen. Dit Reglement is echter niet van toepassing geweest op het jaar 2021.

In het verslagjaar 2021 was de samenstelling van de commissie als volgt:

FUNCTIE	DHR/MW	TITEL	VOORL	TUSSENVOEGSEL	NAAM	Achtergrond
Voorzitter	Dhr.	Drs.	F.A.M.		Kerckhaert	Openbaar bestuur
Lid en Plv. voorzitter	Dhr.	Mr.	G.		Veenhof	Openbaar bestuur
Lid	Dhr.	Drs. MMO	J.		Vroege	Openbaar Ministerie
Lid	Dhr.		J.J.		Delzenne	Politie
Lid	Mevr.		N.	Van den	Berg – Shayanfar	Sociaal werk en communicatie

De klachtencommissie wordt ondersteund door een secretaris. Tot 1 oktober 2021 heeft mevrouw Henny Doornbos- van de Scheur hier invulling aan gegeven. Vanaf 1 oktober 2021 is mevrouw drs. D. Assendorp secretaris van de klachtencommissie. De secretaris is geen lid van de klachtencommissie en neemt niet deel aan de besluitvorming van de commissie over de klachten.

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 dit advies in zijn beslissing in zijn geheel of gedeeltelijk overnemen. Afwijken van het advies dient gemotiveerd te worden. De beoordeling van de klacht(elementen) door de klachtencommissie 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 burgers 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 beginsel² 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 toegevoegd 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. De klachtencommissie sluit haar behandeling van de klacht af door daarover een advies uit te brengen aan de politiechef.

In het verslagjaar 2021 heeft de politiechef in alle vier 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 Het Huishoudelijk Reglement klachtencommissies politie 2013 bepaalt in artikel 10 in welke gevallen kan worden afgezien van het horen van klager of betrokken medewerker.

2. Klachten en evaluatie

In 2021 zijn in de 2^e fase van de klachtbehandeling in totaal vier klachten behandeld, allen in een hoorzitting.

2.1. Totaaloverzicht en termijnen

Totalen behandeling door commissie	Aantal
Openstaand 31-12-2020	0
Ontvangen 2021	4
Ingetrokken	0
Niet in behandeling genomen (niet-ontvankelijk)	0
Afgehandeld door bemiddeling door de commissie	0
Afgehandeld met een advies	4
Openstaand 31-12-2021	0

Toelichting op de tabel:

Openstaande klachten

Op 31 december 2020 waren er geen openstaande klachten meer voor de klachtencommissie.

Ontvangen in 2021

De commissie heeft in 2021 vier 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^e fase

Er zijn geen klachten door middel van bemiddeling afgehandeld door de commissie.

Afgehandeld met een advies 2^e fase

In 2021 zijn in de 2^e fase van de klachtbehandeling in totaal vier klachten behandeld, allen in een hoorzitting. Covid-19 zorgde er ook in 2021 nog voor dat niet alle hoorzittingen fysiek en in elkaars aanwezigheid hebben plaatsgevonden.

Van de vier hoorzittingen hebben er twee in het gemeentehuis van de gemeente Bunnik plaatsgevonden:

- tijdens één zitting zijn de klager en de betrokken medewerker in elkaars aanwezigheid gehoord;
- tijdens de andere zitting is klager zonder berichtgeving niet op de hoorzitting verschenen en zijn de betrokken medewerkers gehoord.

De twee overige hoorzittingen hebben via MS Teams plaatsgevonden:

- bij één zitting had klager van tevoren aangegeven niet over een auto te beschikken en geen kosten te willen maken voor het OV. Klager had geen behoefte om aan het beschikbare klachtdossier nog iets toe te voegen. Klager is daarom akkoord gegaan met de behandeling van het dossier zonder zijn aanwezigheid. De commissie heeft vervolgens de betrokken medewerkers via MS Teams gehoord;
- bij de andere zitting had klager – ondanks de coronamaatregelen – uitdrukkelijk verzocht om de hoorzitting fysiek te laten plaatsvinden. De commissie heeft hier gehoor aan gegeven en passende maatregelen getroffen door met een beperkt aantal leden aanwezig te zijn. Echter ten tijde van de hoorzitting is klager zonder opgaaf van reden niet verschenen. De betrokken medewerkers zijn op een ander tijdstip via MS Teams gehoord.

De gekozen opties van horen zijn in ieder dossier in goed overleg, zowel met de klagers als ook met de betrokken medewerkers, besproken.

In de vier hoorzittingen die de commissie behandeld heeft, waren er 13 afzonderlijke klachtelementen te onderscheiden, zie de tabel in bijlage 1. Deze zijn als volgt beoordeeld:

- Dossier 1: 5 klachtelementen, 4 ongegrond, 1 gegrond;
- Dossier 2: 3 klachtelementen, 3 ongegrond;
- Dossier 3: 2 klachtelementen, 2 ongegrond;
- Dossier 4: 3 klachtelementen, 3 ongegrond.

Voor zover de commissie op dit moment weet, zijn er na afhandeling van deze klachten geen van deze zaken bij de Nationale ombudsman aangekaart.

2.2. Meest voorkomende klachtrubrieken

Klachtrubrieken 2 ^e fase ³	2021
Politieoptreden	8
Bevoegdheden	3
Geweld	2

2.3 Aanbevelingen /leerpunten

De klachtencommissie heeft als taak om aan het herstel van vertrouwen (en daarmee tevens ook aan het imago) tussen burgers en politie een bijdrage te leveren. Verder wil zij bijdragen aan het lerend vermogen van de politie. Zij ervaart het derhalve als een gemiste kans indien de klager niet in bijzijn van de betrokken medewerker gehoord wil worden.

Omdat de commissie 'slechts' vier klachten heeft behandeld, moet met de nodige voorzichtigheid een antwoord worden gegeven op de vraag in hoeverre bepaalde klachten wijzen op structurele tekortkomingen in het functioneren van de politie en wat de mogelijke maatregelen zijn om deze tekortkomingen op te heffen. De commissie wil de organisatie de volgende potentiële leerpunten meegeven:

- De commissie wil bij de klachtbehandelaars van VIK nogmaals het belang van het houden van een bemiddelingsgesprek tussen klager en politiemedewerker benadrukken. Mocht een politiemedewerker hiervan af zien, kan mogelijk zijn leidinggevende een stimulerende rol vervullen om het belang ervan alsnog te willen overwegen;
- De commissie wil de organisatie meegeven dat bij het checken van informatie in het politiesysteem MEOS, de burger voldoende geïnformeerd wordt over deze werkwijze. Dit wil zeggen dat er informatie over de burger wordt opgezocht in plaats van dat er informatie over de burger wordt opgeslagen;
- De commissie wil de organisatie nog eens extra wijzen op het belang van een begrijpelijke uitleg aan de burger waarom hij/zij wordt staande gehouden. Het is de commissie opgevallen dat het niet geven van een duidelijke uitleg waarom iemand wordt staande gehouden het begin kan betekenen van een steeds moeizamer verlopende communicatie tussen burger en politiemedewerker;
- De klachtencommissie onderkent het nut en de noodzaak van specifieke burgersurveillance maar vraagt wel aandacht voor het effect van deze wijze van optreden bij burgers. Niet herkenbare politieauto's met niet herkenbare politiemensen, die autorijders tot stoppen dwingen kan tot ongewenste reacties bij de betreffende burger leiden. De klachtencommissie weet dat er wordt nagedacht over aanpassingen, maar wil dit toch graag benadrukken.

Met de feedback van klagers en betrokken medewerkers vanuit de evaluatieformulieren kijkt de commissie ook naar het eigen functioneren en haar eigen lerend vermogen:

³ Zie bijlage 1 voor een overzicht van de klachtrubrieken.

- Vanuit de beperkte (n=3) feedback van de medewerkers kan geconcludeerd worden dat het proces op zich positief wordt beoordeeld. Er zijn geen concrete suggesties gedaan voor verbetering van de klachtafhandeling.

Bijlage 1

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

Klachtrubrieken

Rubriek	2 ^e fase				
	Geground	Ongegrond	Geen oordeel	Niet ontvankelijk/ o.g.v. 9:8 Awb niet behandeld	Totalen
Geweld					
Fysiek		2			
Handboeien					
Wapenstok					
Pepperspray					
Diensthond					
Vuurwapen					
Subtotaal:	0	2	0	0	2
Bevoegdheden					
Vrijheidsbeneming					
Binnentreden					
Doorzoeken		1			
Inbeslagneming					
Fouilleren	1	1			
Zaakwaarneming					
Identificatie (conform WID)					
Verhoor					
Subtotaal:	1	2	0	0	3
Dienstverlening & Service					
Bereikbaarheid					
Niet of te laat komen					
Aangifte/klacht niet					
Informatieverstrekking					
Privacyschending					
Persvoorlichting					
Klachtbehandeling					
Subtotaal:	0	0	0	0	0
Politieoptreden					
Geen/onvoldoende actie					
Onjuiste actie		2			
Arrestantenbehandeling					
Discriminatie					
Seksuele intimidatie					
Bejegening/houding/gedrag		3			
Afspraken niet nakomen					
Naam/legitimatie		2			
Verkeersgedrag					
Vastleggen/verantwoorden		1			
Deskundigheid					
Objectiviteit					
Subtotaal:	0	8	0	0	8
Totalen:	1	12	0	0	13