



JAARVERSLAG KLACHTENCOMMISSIE 2021

**Redactie: M. van de Vall
Den Bosch, 11 maart 2022**

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

Ook in het verslagjaar 2021 deden de gevolgen van de pandemie zich wederom op de werkzaamheden van de commissie volop gelden.

Niettemin slaagde de commissie erin om te voorkomen dat er een achterstand zou ontstaan, dit ondanks de ten opzichte van het vorige jaar, grote stijging van de instroom.

Veruit de meeste zittingen werden online gehouden wat in nagenoeg alle gevallen op een bevredigende wijze verliep. Niettemin blijft een zitting waarbij alle betrokkenen fysiek aanwezig zijn de voorkeur houden nu daarbij de kwaliteit van alle vormen van communicatie – niet enkel de verbale – naar algemene overtuiging toch beter is. En optimale uitwisseling van feiten en beleving is een vereiste voor een goede klachtbehandeling.

Er mag gezegd worden dat de leden van de commissie en de beide ondersteunende secretarissen een hecht samenwerkingsverband vormen waarin op professionele wijze wordt samengewerkt.

Reflectie op ervaringen tijdens de werkzaamheden is een vanzelfsprekend onderdeel daarvan.

Ook de relatie met de klachtbehandelaars van VIK en met de politiefchef zijn goed.

Kees van der Weide
voorzitter

1. Inleiding

1.1. Leden klachtencommissie

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

FUNCTIE	DHR/MW	TITEL	VOORL	TUSSENVOEGSEL	NAAM	Achtergrond
voorzitter	Dhr.	mr.	C.J.G.M.	van der	Weide	Rechter
plv.vzitter /lid	Mw.	mr. drs.	V.E.G.		Mistrate Haarhuis	Leidinggevende gemeente
lid	Mw.	mr.	W.M.C.T.	van den	Bouwhuijsen	Advocaat arbeidsrecht en mediator
lid	Mw.		J.G.		Kieft	Mediator
lid	Dhr.		Y.		Settout	Coördinator Jongerenwerk
lid	Dhr.	drs.	E.H.S.		Lindelauf	Arts Maatschappij & Gezondheid en Jeugdarts GGD

Aan het eind van het verslagjaar heeft mevrouw Kieft na het bereiken van de maximale zittingsduur afscheid genomen als lid van de commissie. De benoeming van een beoogd nieuw commissielid was bij totstandkoming van dit jaarverslag nog niet afgerond.

1.2. Werkzaamheden

De klachtencommissie is een bij wet voorzien orgaan. Voor het nemen van een beslissing op een 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 dat advies in zijn beslissing al dan niet geheel of gedeeltelijk overnemen. Afwijken van het advies dient gemotiveerd te worden. Zijn beoordeling van de klacht(onderdelen) kan luiden:

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

Het doel van de klachtbehandeling is, naast advisering aan de politiechef, het zorgdragen voor het herstel van vertrouwen tussen burger en politie.

Tevens schenkt de commissie aandacht aan de vraag in hoeverre bepaalde klachten wijzen op een behoefte aan structurele aandacht voor het functioneren van de politie binnen de eenheid en aan de mogelijke maatregelen om daarin te voorzien.

De leden van de klachtencommissie zijn onafhankelijk en functioneren zonder last of ruggespraak (onpartijdig en onafhankelijk). De voorzitter en zijn plaatsvervanger bewaken de onafhankelijkheid van de commissie.

De ambtelijk secretaris draagt onder meer zorg voor de verslaglegging van de hoorzittingen en schrijft conceptadviezen.

Om de onafhankelijkheid van de commissie te waarborgen, zijn onder meer de volgende keuzes gemaakt:

- De zittingen worden in beginsel niet in een politiebureau gehouden.
- Leden die aan de hoorzitting deelnemen, kennen klager noch betrokken medewerker uit de persoonlijke levenssfeer.

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. Het

¹ Het Huishoudelijk Reglement klachtencommissies politie 2013 bepaalt in artikel 10 in welke gevallen kan worden afgezien van het horen van klager of betrokken medewerker.

daarvan opgemaakte verslag wordt in het advies opgenomen en maakt daarmee deel uit van het advies. Het verslag betreft geen woordelijke weergave van de zitting.

De hoorzittingen hebben in het verslagjaar 2020 vanwege de aanhoudende COVID-19 pandemie grotendeels via MS Teams plaatsgevonden. Slechts twee klachten konden op een fysieke bijeenkomst worden behandeld. Zes klagers hebben voor een schriftelijke behandeling van hun klacht gekozen, de betrokken medewerkers hadden in die gevallen aangegeven ook in te stemmen met een schriftelijke behandeling.

Bij die hoorzittingen zijn de voorzitter of vice-voorzitter en 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 schriftelijk advies uit te brengen aan de politiechef. In het verslagjaar heeft de politiechef ten aanzien van 8 klachtelelementen het advies niet overgenomen.

De Politiechef heeft 4 keer een klachtelelement gegrond verklaard waar de commissie ongegrond had geadviseerd; éénmaal een klachtelelement niet-ontvankelijk verklaard waar de commissie ongegrond had geadviseerd en zich éénmaal onthouden van een oordeel terwijl de commissie had geadviseerd het klachtelelement gegrond te verklaren. De commissie heeft twee keer geen oordeel over een klachtelelement gegeven waar de Politiechef de klachtelelementen ongegrond heeft verklaard.

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. In dit verslagjaar is dit niet aan de orde geweest.

1.3 Overige werkzaamheden:

Naast de hoorzittingen is de commissie tweemaal plenair voor onderling overleg (eenmaal digitaal en eenmaal fysiek) bijeen geweest.

Er heeft een jaargesprek plaatsgevonden tussen de commissie en de politiechef van Oost-Brabant.

De voorzitter heeft tweemaal digitaal een landelijk overleg met de voorzitters van de klachtencommissies bijgewoond. Tijdens het laatste overleg op 7 december 2021 is de heer Van der Weide naast zijn voorzitterschap voor de klachtencommissie Oost-Brabant, gekozen tot voorzitter van de landelijke klachtencommissie.

Een afvaardiging van de commissie is tweemaal in gesprek geweest met de afdeling Veiligheid Integriteit en Klachten.

De commissie heeft, om schijn van partijdigheid te voorkomen, op verzoek één klacht behandeld over een politieambtenaar namens de Landelijke Eenheid, omdat deze ambtenaar functioneel bij het klachtproces betrokken is. Deze klacht bestond uit drie klachtelelementen. De commissie heeft geadviseerd één klachtelelement gegrond te verklaren en twee klachtelelementen ongegrond. De politiechef van de Landelijke Eenheid heeft dit advies overgenomen.

2. Klachten en evaluatie

In 2021 zijn in de 2^e fase van de klachtbehandeling in totaal 21 klachten behandeld.

3 klachten daarvan zijn in december 2020 tijdens een hoorzitting behandeld, maar het advies is in 2021 gegeven.

Van de behandelde klachten zijn er 2 in 2019 ingediend en 13 klachten in 2020. Deze klachten zijn pas in 2021 aan de klachtencommissie voorgelegd ter behandeling. 6 klachten zijn in 2021 ingediend en behandeld.

Van de 848 klachten die de eenheid Oost-Brabant in 2021 heeft ontvangen, zijn 8 klachten binnen het verslagjaar naar de 2^e fase gegaan en ter behandeling aan de commissie voorgelegd. Daarvan zijn 6 klachten in het verslagjaar inhoudelijk behandeld. 2 klachten zijn in 2022 op een hoorzitting behandeld en komen derhalve terug in het jaarverslag van 2022.

2.1. Totaaloverzicht en termijnen

Totalen behandeling door commissie	aantal
Openstaand 31-12-2020	3
klachten in tweede fase 2021	20
Ingetrokken	0
Niet in behandeling genomen (niet-ontvankelijk)	0
Afgehandeld door bemiddeling door de commissie	0
Afgehandeld met een advies	21
Openstaand 31-12-2021	2

Toelichting op de tabel:

Het aantal klachten betreft het aantal klachtdossiers dat door de commissie is behandeld. Een klacht bestaat over het algemeen uit meerdere klachtelementen. De commissie heeft in totaal over 101 klachtelementen advies uitgebracht.

Afgehandeld met een advies 2^e fase

13 klachten zijn vanwege de op dat moment geldende coronamaatregelen op een meervoudige digitale hoorzitting via MS Teams behandeld. Slechts 2 klachten konden op een fysieke meervoudige hoorzitting worden behandeld. Ter zake 6 klachten heeft de commissie geen hoorzitting gehouden. De commissie heeft op basis van de klachtdossiers advies uitgebracht.

Klagers zagen in die gevallen af van een hoorzitting, maar er waren ook 2 klagers die, ondanks diverse pogingen daartoe, onbereikbaar waren en waarvan iedere reactie op het plannen van een hoorzitting uitbleef. De betrokken medewerkers vonden het geven van een mondelinge toelichting bij afwezigheid van klager niet noodzakelijk.

Termijnen

De maximale termijn om klachten die aan de klachtencommissie worden voorgelegd af te doen, is volgens de Algemene wet bestuursrecht 14 weken. De gemiddelde termijn die in de praktijk daadwerkelijk nodig is om de klachten af te doen, blijkt al jaren beduidend langer.

In 2021 betrof de gemiddelde doorlooptijd van klachten die aan de klachtencommissie zijn voorgelegd 29 weken. Daarbij zij opgemerkt dat er één flinke uitschieter zat met een doorlooptijd van 102 weken. Deze klacht heeft de gemiddelde doorlooptijd flink opgerekt.

De klachtencommissie heeft gemiddeld bijna 3 weken nodig om de politiechef van advies te voorzien.

2.2. Meest voorkomende klachtrubrieken en hun afdoeningen

	hoofdrubriek	sub rubriek	Aantal Klacht-elementen
1	Politieoptreden	Bejegening / houding / gedrag	20
2	Politieoptreden	Geen / onvoldoende actie	18
3	Politieoptreden	Onjuiste actie	15
4	Politieoptreden	Deskundigheid	6
5	Dienstverlening & Service	Informatieverstrekking	5

2.3 Observaties en aanbevelingen

De klachtencommissie signaleert een behoorlijke toename in het aantal klachten en klachtelementen waarover zij advies heeft uitgebracht. In 2020 heeft de klachtencommissie 13 klachten met een advies

afgehandeld en over 36 klachtelementen geadviseerd. In 2021 betroffen het 21 klachten en 101 klachtelementen.

Tevens heeft de klachtencommissie ervaren dat klagers vasthoudender waren en ook in een aantal gevallen nadat zij het oordeel van de politiechef hadden ontvangen, met daarbij een afschrift van het advies, bij de secretaris van de klachtencommissie op de lijn kwamen omdat klagers het niet eens waren met het advies en oordeel van de politiechef, ondanks de structurele uitleg van de klachtencommissie dat na deze fase de gang naar de Nationale Ombudsman de geijkte route is.

De klachtencommissie vindt het opvallend dat ook dit verslagjaar het aantal klachten in de klachtrubrieken 'Bejegening/houding/gedrag', 'Geen/onvoldoende actie' en 'Onjuiste actie' erg dicht bij elkaar liggen.

Als de rubrieken 'Geen/onvoldoende actie' en 'Onjuiste actie' in samenhang worden beschouwd, kan geconstateerd worden dat burgers die hun klacht doorzetten naar de tweede fase relatief vaak klaagden over onjuist, niet of onvoldoende handelen door de politie. De commissie vindt dit passend bij de vasthoudende houding van klagers die zij hebben waargenomen.

Een kwart van deze klachten werd door de commissie als gegrond beoordeeld.

De klachtencommissie heeft in een aantal adviezen aandacht gevraagd voor de wijze van communiceren. De klachtencommissie heeft een aantal keren geconstateerd dat politieambtenaren vakjargon gebruiken en dat dit voor hen gesneden koek is, maar dat daarbij uit het oog is verloren dat het voor de burger, mede vanwege de emoties op dat moment, onduidelijk was wat er werd bedoeld of welke consequenties handelingen zouden hebben. De klachtencommissie heeft geadviseerd om checkvragen te stellen om er zeker van te zijn dat de burger het begrepen heeft en rekening te houden met de impact die politieoptreden op burgers heeft.

Tevens heeft de klachtencommissie geadviseerd om terughoudend te zijn in, goed bedoelde, grappen. Deze worden niet altijd begrepen, zeker niet wanneer een burger onder de indruk is van het contact met de politie.

De klachtencommissie heeft in het verslagjaar geconstateerd dat een aantal klachten gaat over het geen reactie krijgen op een (terugbel)verzoek. De betreffende politieambtenaren hadden er allemaal een verklaring voor, bijvoorbeeld er was nog geen nieuws, ik heb het doorgestuurd naar een collega want ik ga daar niet meer over, WhatsApp is niet de manier om mij te benaderen etc.

De klachtencommissie constateerde echter dat de burger hier niet van op de hoogte werd gesteld en in onwetendheid bleef. Dit is niet behoorlijk.

Ook heeft de klachtencommissie vastgesteld dat het voor politieambtenaren lastig is om te beoordelen wat hun rol is bij problemen tussen ex-partners bij meldingen over het niet-naleven van de omgangsregeling. De klachtencommissie heeft op het rapport van de Nationale Ombudsman "Veiligheid Voorop" gewezen waarin een toetsingskader is opgenomen dat hen daarbij behulpzaam kan zijn.

Bijlage

Klachtrubrieken

Rubriek		2 ^e fase				Totalen
		Geground	On-gegrond	Geen oordeel	Niet ontvankelijk/ o.g.v. 9:8 Awb niet behandeld	
Geweld						
	Fysiek		2			2
	Handboeien		1			1
	Wapenstok					
	Pepperspray					
	Diensthond					
	Vuurwapen					
	Subtotaal:		3			3
Bevoegdheden						
	Vrijheidsbeneming	1				1
	Binnentreden		1			1
	Doorzoeken		2			2
	Inbeslagneming					
	Fouilleren		2			2
	Zaakwaarneming					
	Identificatie (conform WID)		1			1
	Verhoor					
	Subtotaal:	1	6			7
Dienstverlening & Service						
	Bereikbaarheid	1	1			2
	Niet of te laat komen	1	1	1		3
	Aangifte/klacht niet		2			2
	Informatieverstrekking	2	3			5
	Privacyschending	1		1		2
	Persvoorlichting		2			2
	Klachtbehandeling				4	4
	Subtotaal:	5	9	2	4	20
Politieoptreden						
	Geen/onvoldoende actie	5	10	2	1	18
	Onjuiste actie	4	8	2	1	15
	Arrestantenbehandeling					
	Discriminatie		1			1
	Seksuele intimidatie					
	Bejegening/houding/gedrag	4	11	4	1	20
	Afspraken niet nakomen		1	1		2
	Naam/legitimatie	2	1	1		4
	Verkeersgedrag					
	Vastleggen/verantwoorden		2			2
	Deskundigheid		2	3	1	6
	Objectiviteit		3			3
	Subtotaal:	15	39	13	4	71
	Totalen:	21	57	15	8	101