

**Zeeland-West-Brabant**

**JAARVERSLAG  
KLACHTENCOMMISSIE**

**2021**

**Tilburg, 7 maart 2022**

**Klachtencommissie politie eenheid Zeeland-West-Brabant**

**E-mail: [klachtencommissie.staf.zeeland-west-brabant@politie.nl](mailto:klachtencommissie.staf.zeeland-west-brabant@politie.nl)**

**Website: <https://www.politie.nl/themas/klachtencommissie.html>**

## Inhoudsopgave

Voorwoord	2
1. Inleiding	3
1.1. Leden klachtencommissie	3
1.2. Samenstelling klachtencommissie eenheid Zeeland-West-Brabant	3
1.3. Vergaderingen	4
2. Klachtbehandeling	4
2.1. Algemeen	4
2.2. Fase 1	4
2.3. Fase 2	5
3. Klachten en evaluatie	6
3.1. Totaaloverzicht en termijnen	6
3.2. Overzicht aantal klachtelelementen en hun afdoeningen	7
3.3. Meest voorkomende klachtelelementen	9
3.4. Aanbevelingen	9
3.5. Trends	10

## Voorwoord

Hierbij brengt de klachtencommissie van de politie eenheid Zeeland-West-Brabant verslag uit over haar werkzaamheden en bevindingen over het jaar 2021. 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 politiechef zijn gedaan en wordt ingegaan op trends. Tot slot wenst de commissie niet onopgemerkt te laten dat het jaar 2021, evenals het voorafgaande jaar, in zijn algemeenheid in het teken heeft gestaan van de corona-pandemie en de ingrijpende maatregelen die ter bestrijding hiervan zijn genomen. Dit heeft ook zijn weerslag gehad op de werkzaamheden van de klachtencommissie, waarbij zij met de beschikbare middelen zo goed mogelijk heeft ingespeeld op de gewijzigde omstandigheden. Zo hebben nagenoeg alle plenaire vergaderingen via MS-teams plaatsgevonden. Ook zijn de deelnemers aan een hoorzitting in de gelegenheid gesteld om online via MS Teams deel te nemen wanneer fysieke aanwezigheid vanwege corona-perikelen niet mogelijk was.

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<sup>1</sup>

7 maart 2022

---

<sup>1</sup> Ook in 2021 hebben mrs. Wouters en Pijnenburg het voorzitterschap in duoverband bekleed.

## 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 2021 was de samenstelling van de klachtencommissie als volgt:

Naam	Functie	Benoemd tot	Termijn
Dhr. mr. G.A.F.M. Wouters	Voorzitter	01-06-2022	2e
Dhr. mr. J.L.M. Pijnenburg	Plv.voorzitter	01-06-2022	2e
Dhr. mr. A. van 't Laar	Lid	01-06-2022	2e
Mw. E.M. de Beyer	Lid	01-10-2021	1e
Dhr. N. de Klerk	Lid	01-10-2025	2e
Dhr. mr. M.M. Kersbergen	Lid	01-09-2025	1e
Mw. K. Venema	Lid	01-09-2025	1e
Mw. mr. M. de Kock-Molendijk	Lid	01-09-2025	1e
Mw. mr. S.A. Ganpat	Lid	01-09-2025	1e

Mevrouw De Beyer heeft de commissie na afloop van haar eerste benoemingstermijn per 1 oktober 2021 verlaten. Per 1 september 2021 is een viertal nieuwe leden benoemd te weten: de heer Kersbergen, mevrouw Ganpat, mevrouw Venema en mevrouw De Kock-Molendijk. Dit in verband met

het vertrek van mevrouw De Beyer en het aankomend reglementair vertrek van de heren Van 't Laar, Pijnenburg en Wouters per 1 juni 2022. De benoemingsprocedure voor een nieuwe voorzitter en plaatsvervangend voorzitter bevindt zich in de afrondende fase.

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, beiden werkzaam als staffunctionaris bij de politie Eenheid Zeeland-West-Brabant.

### **1.3. Vergaderingen**

In 2021 heeft de klachtencommissie éénmaal plenair vergaderd. Deze vergadering heeft in het teken gestaan van kennismaking met de nieuwe leden. Het tweede gedeelte van de vergadering heeft plaatsgevonden in aanwezigheid van de klachtcoördinator mevrouw J.P.M. van Bree en klachtbehandelaar mevrouw M.M.A. Verhoeven. Hierin is gesproken over de voortgang van de klachtbehandeling en de samenwerking met de commissie. Ook zijn de rapporten van de Nationale ombudsman te weten "Verkleurde beelden" en "Professionele klachtbehandeling door de politie" onderwerp van gesprek geweest.

Verder heeft er een gesprek plaatsgevonden tussen de voorzitter, plaatsvervangend voorzitter en de politiechef, mevrouw G. van Leeuwen, waarbij het jaarverslag over het verslagjaar 2020, de samenwerking en de voortgang aan de orde zijn geweest.

Ook hebben de voorzitter en de secretaris tweemaal deelgenomen aan het landelijk overleg met de voorzitters en secretarissen van alle eenheden, waarbij algemene ontwikkelingen en landelijke aandachtspunten die zien op de klachtbehandeling onderwerp van gesprek zijn geweest en ervaringen zijn gedeeld.

## **2. Klachtbehandeling**

### **2.1. Algemeen**

De politie voert haar taken zo goed mogelijk uit. Vaak gaat dat goed, ook in lastige situaties. Maar waar mensen werken, worden fouten gemaakt<sup>2</sup>. 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.

### **2.2. Fase 1**

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 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 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

---

<sup>2</sup> Advocaat-generaal Jan Leijten schreef ooit: "[...] *errare humanum est* en wie in zijn beroepsleven nooit een [...] beroepsfout heeft gemaakt moet heel jong gestorven zijn of voortdurend veel te weinig werk verzet hebben."

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.

### **2.3. 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 naar aanleiding van de klacht in beginsel een hoorzitting 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. In het verslagjaar hebben de hoorzittingen enkel in Bergen op Zoom plaatsgevonden. Dit vanwege de omstandigheid dat op de locaties in Tilburg en Middelburg geen mogelijkheid was om met inachtneming van de corona-maatregelen een hoorzitting te houden.

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 stelt het op prijs als de leidinggevende samen met de beklagde ter zitting verschijnt. De direct leidinggevendenden van de beklagden spelen volgens de klachtencommissie namelijk een cruciale rol in het lerend effect dat klachten kunnen 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 van de klacht en kunnen de politiechef eveneens advies geven over de klacht. De burgemeester wordt standaard om advies gevraagd. Met de hoofdofficier van justitie is de afspraak gemaakt alleen dan om advies te vragen als het evident is dat hij/zij vanuit zijn/haar 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 één van deze adviezen, dient zij de afwijking te motiveren. Het advies van de klachtencommissie wordt als bijlage bij de afdoeningsbrief van de politiechef gevoegd.

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 2021 is de klachtencommissie 6 keer bij elkaar geweest voor een hoorzitting. In totaal zijn er 10 klachten op een meervoudige hoorzitting (voorzitter en twee leden) behandeld. Dit zijn deels klachten die zijn binnengekomen in 2021 en deels klachten die in 2020 al aan de klachtencommissie zijn voorgelegd. Hierbij wordt opgemerkt dat de klachtencommissie hiernaast nog een tweetal adviezen heeft uitgebracht. Eén daarvan betreft een advies in een klacht die reeds in 2020 ter zitting is behandeld. Het andere advies betreft een voorzittersadvies waarbij geen hoorzitting is gehouden. De door de klachtencommissie behandelde klachten bestonden in de meeste gevallen uit meerdere klachtelementen. In totaal heeft de klachtencommissie over 42 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>Totalen behandeling door klachtencommissie</b>	<b>aantal</b>
Openstaand 31-12-2020	3
Ontvangen 2021	15
Afgehandeld met een advies	12
Openstaand 31-12-2021	6

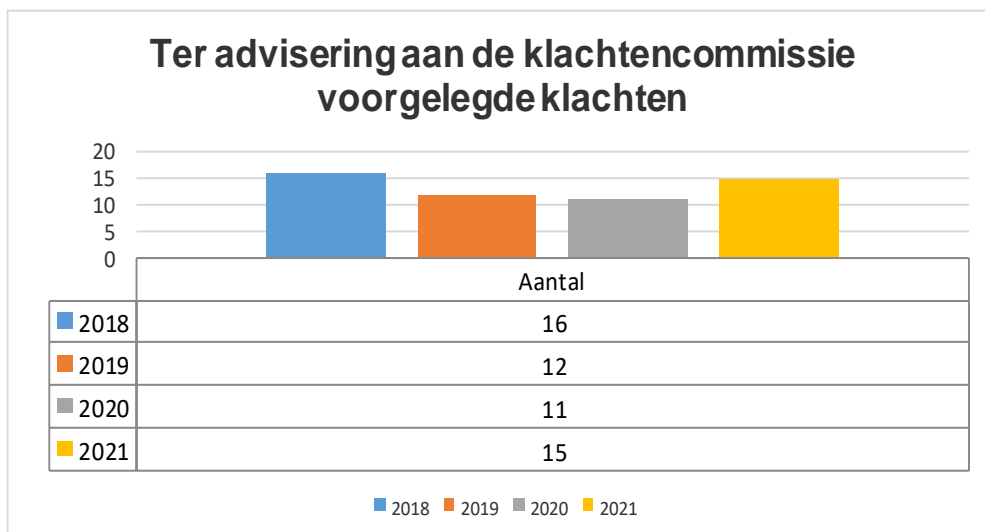
#### Openstaande klachten 31-12-2020

Uit het aan het verslagjaar voorafgaande jaar resteerden nog 3 te behandelen klachten. Deze klachten zijn inmiddels behandeld.

#### Ontvangen in 2021

In het verslagjaar 2021 zijn er 15 klachten vanuit de eerste fase ter advisering aan de klachtencommissie voorgelegd.

Vergelijking 2018, 2019, 2020 en 2021



Uit bovenstaand overzicht blijkt een lichte stijging ten opzichte van de afgelopen twee jaren.

#### Afgehandeld met een advies in de tweede fase

In totaal heeft de klachtencommissie in 2021 12 adviezen uitgebracht. Deze adviezen zijn, op één na, tot stand gekomen na een meervoudige hoorzitting.

#### Openstaand 31-12-2021

Op 31-12-2021 staan nog 6 klachten open ter behandeling door de klachtencommissie. Daarvan is er 1 in januari 2022 ter zitting behandeld en reeds voorzien van een advies. De overige klachten staan ter behandeling gepland voor de hoorzittingen van de klachtencommissie in maart 2022.

#### 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. Deze doorlooptijden zijn in alle gevallen overschreden. De wettelijke streeftermijnen voor afhandeling blijken in de praktijk te krap te zijn. Uit analyse is gebleken dat in ruim de helft 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 alle gevallen is overschreden. Een belangrijke reden voor de overschrijding in de tweede fase is bijvoorbeeld de vergaderfrequentie van de klachtencommissie 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 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>3</sup>	2 <sup>e</sup> fase				
	Geground	On-gegrond	Geen oordeel	Niet ontvankelijk/ o.g.v. 9:8 Awb niet behandeld	Totalen
<b>Geweld</b>					
Fysiek	1	2	1		4
Handboeien		1			1
Wapenstok					
Pepperspray					
Diensthond					
Vuurwapen					
<b>Subtotaal:</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>		<b>5</b>
<b>Bevoegdheden</b>					
Vrijheidsbeneming	1				1
Binnentreden					
Doorzoeken					
Inbeslagneming					
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	1				1
Informatieverstrekking	1	4			5
Privacyschending					
Persvoorlichting					
Klachtbehandeling	1				1
<b>Subtotaal:</b>	<b>3</b>	<b>4</b>			<b>7</b>
<b>Politieoptreden</b>					
Geen/onvoldoende actie	2	1		1	4
Onjuiste actie		3			3
Arrestantenbehandeling					
Discriminatie	1	3			4
Seksuele intimidatie					
Bejegening/houding/gedrag	1	7	2		10
Afspraken niet nakomen		1			1
Naam/legitimatie	1				1
Verkeersgedrag					
Vastleggen/verantwoorden			1		1
Deskundigheid					
Objectiviteit	1	4			5
<b>Subtotaal:</b>	<b>6</b>	<b>19</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>29</b>
<b>Totalen:</b>	<b>11</b>	<b>26</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>42</b>

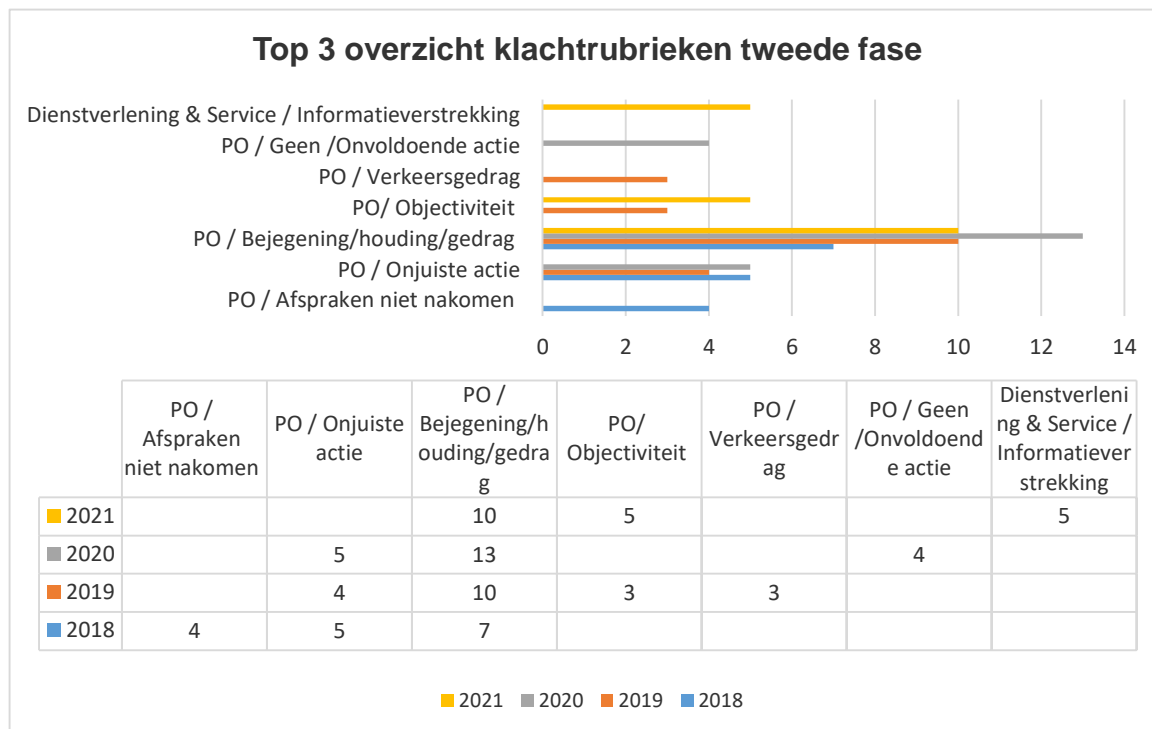
<sup>3</sup> De (sub)rubricering is conform het Besluit vaststelling klachtrubrieken 2013.

### 3.3. Meest voorkomende klachtrubrieken

Top 3 klachtelementen

	hoofdrubriek	subrubriek	aantal klachtelementen
1	Politieoptreden (PO)	Bejegening/houding/gedrag	10
2	Politieoptreden (PO)	Objectiviteit	5
3	Dienstverlening & Service	Informatieverstrekking	5

Vergelijking 2018, 2019, 2020 en 2021



Uit bovenstaand overzicht blijkt dat de behandeling in de tweede fase van het klachtonderdeel bejegening/houding/gedrag in het afgelopen jaar in verhouding licht is afgenomen. De klachtonderdelen onjuiste actie en geen/onvoldoende actie verdwenen uit de top 3. Het klachtonderdeel objectiviteit maakt in 2021, evenals in 2019, weer deel uit van de top 3. Het klachtonderdeel informatieverstrekking is dit jaar een nieuwkomer.

### 3.4. Aanbevelingen

In 2021 heeft de klachtencommissie 4 aanbevelingen uitgebracht aan de politiechef.

- In een klacht waarbij de betrokken politiemedewerkers als sterke arm assistentie hebben verleend bij een spoed uithuisplaatsing van een kind, heeft de commissie opgemerkt dat zij zich realiseert dat een uithuisplaatsing van een kind, zowel bij het kind als de ouder(s) veel emoties oproept. Zeker als sprake is van een spoedmachtiging (zoals in casu het geval was) en de ouder(s) niet op de hoogte zijn van de uithuisplaatsing en hierop niet zijn voorbereid. In deze klacht heeft het aanhoudende hevige verzet van klaagster uiteindelijk geleid tot haar aanhouding. Dat dit voorval voor klaagster, haar partner en hun kind een zeer ingrijpende, emotionele en nare ervaring is geweest, acht de commissie heel goed begrijpelijk en invoelbaar. Het is de commissie bekend dat het voor mensen die in een emotionele toestand verkeren in het algemeen lastig is om rationele adviezen te horen en op te nemen. Zij worden overheerst door emotie. De commissie heeft om die reden in overweging gegeven

om politiemedewerkers daarvan meer kennis te laten nemen waardoor bewustzijn kan worden bereikt en mogelijk een andere aanpak van dergelijke gevallen kan worden ingezet.

De commissie leest in het oordeel van de politiechef dat zij zich hierin kan vinden.

- In een andere klacht werd onder meer geklaagd over het ontbreken van een tolk bij een voorgeleiding. Dit heeft geleid tot onduidelijkheden en gebrek aan relevante informatie over de rechten en plichten van klaagster. Nu het de commissie duidelijk is geworden dat het niet beschikbaar zijn van een tolk tot de beschreven communicatieproblemen heeft geleid, heeft zij - mede gezien het belang van de procedure van voorgeleiding - aanbevolen om er zorg voor te dragen dat er te allen tijde een beëdigd tolk beschikbaar is en hierover goede afspraken te maken met het tolkencentrum.

De politiechef heeft in haar oordeel aangegeven dat zij de aanbeveling van de commissie dat er te allen tijde een beëdigd tolk beschikbaar dient te zijn overneemt. Hiertoe zullen huidige richtlijnen waar nodig worden aangepast met goede afspraken met het tolkencentrum.

- In een tweetal klachten werd onder andere geklaagd over etnisch profileren. De commissie kan zich voorstellen dat het bijzonder vervelend is en het vertrouwen in de politie kan worden aangetast, wanneer bij burgers het gevoel ontstaat dat hun etnische achtergrond en/of huidskleur aanleiding is voor gericht politieoptreden. De commissie onderschrijft dan ook het belang van het voorkomen van etnisch profileren bij de politie. Het is de commissie bekend dat de politieorganisatie aandacht heeft voor deze problematiek en maatregelen treft om etnisch profileren dan wel de schijn daarvan tegen te gaan. Zo heeft de nationale politie een handelingskader voor proactieve controles opgesteld. Dit biedt concrete handvatten voor politiemedewerkers op straat en is een belangrijke stap voor het bewustwordingsproces. De commissie vindt het belangrijk dat de politie hiervoor aandacht blijft houden en zich bewust blijft van en handelt volgens de principes, zoals genoemd in voornoemd handelingskader. De commissie heeft in deze zaken, los haar van haar oordeel over de klacht, dan ook geadviseerd om blijvend aandacht te besteden aan de problematiek rondom etnisch profileren. De politiechef heeft laten weten dat de politieorganisatie de gedane aanbeveling van de commissie onderschrijft en aandacht zal blijven besteden aan dit onderwerp.

- Naar aanleiding van een klacht waarbij de betrokken politiemedewerkers tot ongenoegen van klager onaangekondigd een stopgesprek hebben gehouden bij hem thuis, heeft de commissie het volgende overwogen. Het is de commissie uit de verklaringen van de aanwezige politiemedewerkers ter zitting gebleken dat deelname aan het stopgesprek weliswaar vrijwillig is, maar dat dit bij aanvang van het gesprek niet zo expliciet werd medegedeeld aan de betrokkene. Verder is het de commissie duidelijk geworden dat een dergelijk gesprek doorgaans onaangekondigd bij de betrokkene thuis plaatsvindt. De commissie kan zich voorstellen dat zo'n gesprek, gezien de inhoud ervan, impact kan hebben op de ontvanger. Het verdient naar het oordeel van de commissie dan ook de voorkeur om een dergelijk gesprek in toekomstige situaties schriftelijk of telefonisch aan te kondigen waarbij duidelijk wordt gemaakt dat deelname vrijwillig is en waarin aan de betrokkene de keuze wordt gelaten om het gesprek bij hem/haar thuis dan wel op een politiebureau te houden.

In haar oordeel geeft de politiechef aan dat zij zich kan vinden in de door de commissie gedane aanbeveling en dat daarmee in de toekomst zoveel als mogelijk rekening zal worden gehouden.

### **3.5. Trends**

De klachtencommissie heeft ook dit jaar weer uiteenlopende klachten ter advisering voorgelegd gekregen. Net als in het voorgaande jaar constateert de klachtencommissie ook dit jaar dat klagers vaak veeleisend en ook lastig en afwijkend gedrag vertonen, waarbij emoties steeds vaker een grote rol spelen. Dit vraagt in de voorbereiding veel tijd en inspanning van de secretarissen. Ook vergt dit ter

zitting van de klachtencommissie en met name van de voorzitter extra inspanning om het proces van hoor en wederhoor in goede banen te leiden en evenwicht in de zitting te bewaken.