



JAARVERSLAG KLACHTENCOMMISSIE 2022

Redactie: M. van de Vall
Den Bosch, 28 februari 2023

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

Het verslagjaar 2022 kon de commissie haar werkzaamheden weer op de vertrouwde voet inrichten nadat de restricties van de pandemie waren weggevallen. Eerst in de loop van het jaar nam het vertrouwen in een definitieve terugkeer 'naar normaal' weer toe waarna stappen zijn gezet om de behandeling van de klachten weer te laten plaatsvinden op een neutrale locatie en niet – zoals noodgedwongen tijdens de pandemie – in het politiebureau in Den Bosch.

De trend van de laatste jaren waarin we al signaleerden dat de klachten complexer werden heeft zich doorgezet. Het geluid van maatschappelijke verharding ten opzichte van de overheid lijkt bevestiging te vinden in de praktijk van de klachtencommissie. Meer hierover leest u hierna.

De commissie onderhoudt goede, professionele betrekkingen met de teamleiding van de klachtbehandelaars in de eerste fase en met de Politiechef die uiteindelijk na advisering door de commissie beslist, uiteraard met wederzijds respect voor ieders verantwoordelijkheden. Dergelijk overleg heeft dan ook vooral betrekking op de logistieke, organisatorische kanten van de klachtbehandeling.

Kees van der Weide
voorzitter

1. Inleiding

1.1. Leden klachtencommissie

In het verslagjaar 2022 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	Dhr.		Y.		Settout	Coördinator Jongerenwerk
lid	Dhr.	drs.	E.H.S.		Lindelauf	Arts Maatschappij & Gezondheid en Jeugdarts GGD
lid	Dhr.		E.		Saçan	Docent HBO en practor

De heer Saçan is per 21 februari 2022 toegetreden als lid van de klachtencommissie.

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 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.

¹ Het Huishoudelijk Reglement klachtencommissies politie 2022 bepaalt in artikel 10 in welke gevallen kan worden afgezien van het horen van klager of betrokken medewerker.

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 5 klachtelelementen het advies niet overgenomen.

De Politiechef heeft zich ten aanzien van 4 klachtelelementen onthouden van een oordeel waar de commissie had geadviseerd de klachtelelementen ongegrond te verklaren. De commissie heeft ten aanzien van één klachtelelement geadviseerd het deels gegrond te verklaren, de politiechef heeft het klachtelelement ongegrond 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 eenmaal plenair bijeen geweest voor onderling overleg.

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

Een aantal commissieleden heeft de klachtenconferentie met als thema professioneel controleren, etnisch profileren en discriminatie bijgewoond. Deze landelijke klachtenconferentie werd georganiseerd door en voor leden van klachtencommissies, klachtbehandelaars en klachten coördinatoren van de politie, secretarissen van klachtencommissies etc. De voorzitter van deze klachtencommissie heeft hier vanuit zijn rol als voorzitter van de Nationale klachtencommissie ook aan bijgedragen.

2. Klachten en evaluatie

In 2022 zijn in de 2^e fase van de klachtbehandeling in totaal 13 klachten behandeld. Van de behandelde klachten is er 1 in 2020 ingediend en zijn er 8 in 2021 ingediend. Deze klachten zijn pas in 2022 aan de klachtencommissie voorgelegd ter behandeling. 4 klachten zijn in 2022 ingediend en behandeld.

Van de 795 klachten die de eenheid Oost-Brabant in 2022 heeft ontvangen, zijn 8 klachten binnen het verslagjaar naar de 2^e fase gegaan en ter behandeling aan de commissie voorgelegd. Daarvan zijn 4 klachten in het verslagjaar inhoudelijk behandeld. 4 klachten zullen begin 2023 op een hoorzitting worden behandeld en komen derhalve terug in het jaarverslag van 2023.

2.1. Totaaloverzicht en termijnen

<i>Totalen behandeling door commissie</i>	aantal
Openstaand 31-12-2021	2
klachten in tweede fase 2021	11
Ingetrokken	0
Niet in behandeling genomen (niet-ontvankelijk)	0
Afgehandeld door bemiddeling door de commissie	0
Afgehandeld met een advies	13
Openstaand 31-12-2022	4

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 ten aanzien van de 13 in het verslagjaar behandelde klachten over 61 klachtelementen advies uitgebracht.

Afgehandeld met een advies 2^e fase

Op één klacht na zijn alle klachten op een meervoudige hoorzitting behandeld. Twee van die klachten zijn door de op dat moment geldende coronamaatregelen op een digitale hoorzitting via MS Teams behandeld. De overige meervoudige hoorzittingen konden wel fysiek plaatsvinden.

Ter zake de klacht die niet op een meervoudige hoorzitting is behandeld, heeft een enkelvoudige hoorzitting via MS Teams plaatsgevonden. Enkelvoudig gelet op de aard van de klacht en digitaal vanwege het verblijf van klager in het buitenland.

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 2022 betrof de gemiddelde doorlooptijd van klachten die aan de klachtencommissie zijn voorgelegd 42 weken. Daarbij zij opgemerkt dat er één flinke uitschieter zat met een doorlooptijd van 120 weken. Deze klacht heeft de gemiddelde doorlooptijd flink opgerekt. Het grootste deel van de doorlooptijd is nodig in de eerste fase. De klachtencommissie heeft gemiddeld 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	Geen / onvoldoende actie	18
2	Politieoptreden	Bejegening / houding / gedrag	12
3	Politieoptreden	Onjuiste actie	8
4	Politieoptreden	Objectiviteit	5
5	Bevoegdheden	Binnentreden	3

2.3 Observaties en aanbevelingen

De klachtencommissie signaleert dat de trend van het vorige verslagjaar is doorgezet voor wat betreft de vasthoudendheid van klagers. Ook dit jaar kwamen klagers 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 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 stelt tevens vast dat klachten de laatste jaren relatief meer klachtelementen bevatten en dus uitgebreider worden. Tevens valt het de klachtencommissie op dat er een toename is van klachten die gaandeweg de behandeling worden uitgebreid, vooral in de klachten waarbij de doorlooptijd gemiddeld wat langer is. De klachtencommissie beveelt dan ook aan om tijdens de behandeling in de eerste fase de voortgang er in te houden en goed te focussen op de klachtelementen die voor de klager essentieel zijn.

Voor het derde jaar op rij ligt het aantal klachten in de klachtrubrieken 'Bejegening/houding/gedrag', 'Geen/onvoldoende actie' en 'Onjuiste actie' erg dicht bij elkaar. Opvallend is dat de klachtrubriek 'Geen/onvoldoende actie' de klachtrubriek 'Bejegening/houding/gedrag' voorbij is in de top 5 klachtrubrieken waarover de meeste klachten zijn ingediend. 'Bejegening/houding/gedrag' stak er jarenlang met kop en schouders bovenuit als rubriek waarover de meeste klachten werden ingediend.

Hoewel niet altijd een klachtelement over discriminatie of etnisch profileren is opgenomen in een klacht, is het de commissie in een aantal klachten opgevallen dat dit wel een rol speelt in de beleving van klagers over het politieoptreden en in de aanleiding om tot het indienen van de klacht over te

gaan. Klachten over discriminatie liggen gevoelig bij zowel klagers als betrokken medewerkers aan wie het verwijt wordt gemaakt. De commissie heeft hier aandacht voor. De commissie meent dat uitgangspunt dient te zijn dat het gevoel en de beleving van een klager serieus dienen te worden genomen. Kern van de benadering hoort te zijn dat je van de politie mag verwachten dat zij kan uitleggen waarom zij handelt zoals ze doet, meer specifiek op basis waarvan de burger geselecteerd is en in hoeverre etniciteit daarbij een rol heeft gespeeld. Als regel kan niet verlangd worden dat de volledige bewijslast ter zake discriminatie of etnisch profileren bij klagers berust. Daartegenover mag worden verlangd dat een klager in elk geval zodanige feitelijke aanknopingspunten naar voren brengt dat de andere partij in staat is daarop te reageren. Van betrokken politiemedewerkers wordt – ook hier – verwacht dat zij vanuit hun professionaliteit reageren op klachten van deze aard. De commissie beveelt dan ook aan dat hier ook tijdens de klachtbehandeling in de eerste fase specifiek aandacht aan wordt besteed en dat bij elke suggestie van een klacht over etnisch profileren of discriminatie in het klachtrapport wordt opgenomen of klager dit als klachtelement behandeld wil zien.

Bijlage

Klachtrubrieken

Rubriek	2 ^e fase				Totalen
	Geground	On-gegrond	Geen oordeel	Niet ontvankelijk/ o.g.v. 9:8 Awb niet behandeld	
Geweld					
Fysiek					
Handboeien					
Wapenstok					
Pepperspray					
Diensthond					
Vuurwapen					
Subtotaal:					
Bevoegdheden					
Vrijheidsbeneming					
Binnentreden	1	2			3
Doorzoeken					
Inbeslagneming					
Fouilleren					
Zaakwaarneming					
Identificatie (conform WID)		1			1
Verhoor					
Subtotaal:	1	3			4
Dienstverlening & Service					
Bereikbaarheid		1			1
Niet of te laat komen					
Aangifte/klacht niet	1	1			2
Informatieverstrekking		1			1
Privacyschending		1			1
Persvoorlichting					
Klachtbehandeling					
Subtotaal:	1	4			5
Politieoptreden					
Geen/onvoldoende actie	3	13	2		18
Onjuiste actie	1	7			8
Arrestantenbehandeling					
Discriminatie		2			2
Seksuele intimidatie					
Bejegening/houding/gedrag	1	9	2		12
Afspraken niet nakomen		1			1
Naam/legitimatie		1			1
Verkeersgedrag		1			1
Vastleggen/verantwoorden		2			2
Deskundigheid	1	1			2
Objectiviteit		5			5
Subtotaal:	6	42	4		52
Totalen:	8	49	4		61