

**JAARVERSLAG
KLACHTENCOMMISSIE
ROTTERDAM
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. Nadere beschouwing klachtbehandeling
 4. Klachtrubrieken

Voorwoord

In 2023 werden hoorzittingen wederom gehouden in het gemeentehuis van Dordrecht en het gemeentehuis van Schiedam. De samenstelling van de commissie is in 2023 gelijk gebleven; er zijn geen wijzigingen in de bezetting van de commissie.

De in eerdere jaarverslagen benoemde trend dat het aantal klachten toeneemt, maar dat het aantal zaken voor de tweede fase steeds minder wordt, heeft zich in Rotterdam ook in 2023 doorgezet.

Belangrijk blijft om in dossiers met een maatschappelijk relevante lading in gesprek te blijven met de eenheidsleiding over de adviezen die de klachtencommissie uitbrengt. In dat gesprek dient de bevoegdheid van de politiechef om het advies van de klachtencommissie al dan niet op te volgen tot uitgangspunt alsook de onafhankelijkheid en geloofwaardigheid van de commissie. Het doel van de klachtbehandeling is om enerzijds het vertrouwen in de overheid c.q. de politie te herstellen en de burger verder te helpen en anderzijds het lerend vermogen van de politie te dienen. Voor de commissie is het daarom van belang dat zij haar rol vervult in het bewustzijn van belangrijke maatschappelijke ontwikkelingen en ontwikkelingen binnen de politieorganisatie. De commissie vindt dat in de klachtbehandeling zowel klager als beklaagde voldoende ruimte moet krijgen ter invulling van het beginsel van hoor en wederhoor.

Ook in 2023 hebben er bijeenkomsten plaatsgevonden waaraan zowel verschillende klachtencommissies landelijk als de landelijke klachtencommissie deelnamen. In die bijeenkomsten zijn ervaringen gewisseld en afspraken gemaakt in verband met zo veel als mogelijk uniformiteit in de klachtenbehandeling.

Het behandelen van interne klachten, dat wil zeggen van klachten van eigen personeel van de politie, is landelijk afgesproken en er is een landelijke werkgroep die de evaluatie van deze vorm van klachtbehandeling voorbereidt. De klachtencommissie heeft in 2023 geen enkele zogenoemde interne klacht behandeld.

1. Inleiding

1.1 Leden klachtencommissie

De klachtencommissie (hierna: KC) telde in 2023 acht leden en was als volgt samengesteld:

Mevrouw mr. J. (Jacqueline) dos Santos-Pereira Silva (voorzitter);
De heer mr. M.P.P.M. (Marc) Merx (plaatsvervangend voorzitter);
Mevrouw F. (Femke) Adriaansz;
De heer C.J. (Hans) Groos.
De heer drs. F. (Fanar) al-Obaidy;
De heer A.J.W. (Ton) Remmerswaal;
De heer mr. G.J.J. (George) Schuddebeurs BBA;
Mevrouw G. (Gerda) Weitkamp

Ambtelijke 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 secretarissen zijn geen lid van de commissie en nemen 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 probeert 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 behoort dus niet tot de competentie van de klachtencommissie.

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

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.

wat meer begrip te kweken. Het van de zitting opgemaakte verslag maakt deel uit van het advies. Het verslag betreft geen woordelijke maar een zakelijke weergave van de zitting.

Gezien de omvang van het werkgebied werden hoorzittingen in Rotterdam en Dordrecht gehouden. Bij de hoorzittingen waren steeds een voorzitter en twee leden van de commissie aanwezig (meervoudig). Ter ondersteuning van de commissie was tevens steeds een 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 ook 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 2023	aantal
Totaal aantal in 2023 ontvangen klachten	1773
Totaal in 2023 afgehandeld in eerste fase	1746
Totaal in 2023 afgehandeld in tweede fase	27

In 2023 werden er in totaal 1773 klachten ingediend. Van deze klachten werden er 1746 (98%) in de eerste fase van de klachtbehandeling afgehandeld, 27 in de tweede fase.

In 2023 behandelde de klachtencommissie in 18 zittingen 27 klachten. De 27 klachten kenden in totaal 130 klachtaspecten. De behandelde klachten betroffen klachten die in 2022 (14) en 2023 (13) waren ingediend. Driemaal nam de politiechef het advies van de commissie niet over en ging hij contrair.

Drie van de in totaal eenentwintig geplande zittingen vonden geen doorgang wegens een gebrek aan op dat moment te behandelen klachten in de tweede fase van de klachtbehandeling.

Klachten dienen op grond van de Algemene wet bestuursrecht en de Politiewet 2012 binnen een termijn van 14 weken (eerste en tweede fase van klachtbehandeling gezamenlijk) te worden afgehandeld. Van het totaal aantal in 2023 in de eerste fase van de klachtbehandeling behandelde klachten (1746) werd 72% binnen de wettelijk gestelde termijn (10 weken voor eerste fase) afgehandeld. Geen van de 13 in 2023 ingediende klachten die in de tweede fase van klachtbehandeling werden behandeld, werd binnen 14 weken afgehandeld.

Uit analyse is gebleken dat bij het niet halen van de termijn voor afhandeling in de tweede fase in 2023 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 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 gemiddeld ongeveer zes weken in beslag. De commissie stelt zich, net als in voorgaande jaren, 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 vanuit de diverse klachtencommissies van andere politie eenheden komt en dat op landelijk niveau bekend is.

2.2 Meest voorkomende klachtrubrieken

	Hoofdrubriek	Subrubriek	Aantal Klachtelementen
1	Politieoptreden	Onjuiste actie	33
2	Politieoptreden	Bejegening/houding/gedrag	26
3	Politieoptreden	Geen/onvoldoende actie	11
4	Bevoegdheden	Vrijheidsbeneming	8
5	Dienstverlening & Service	Informatieverstrekking	8

De door de klachtencommissie in 2023 behandelde klachten (27) kenden 130 klachtaspecten. Het vaakst werd geklaagd over 'onjuiste actie' (33 maal), 'bejegening/ houding/ gedrag' (26 maal), 'geen/ onvoldoende actie' (11 maal) 'vrijheidsbeneming' (8 maal) en 'informatieverstrekking'(8 maal). Van de in totaal 130 klachtaspecten werden 9 klachtaspecten tijdens de behandeling in de tweede fase ingetrokken en achtte de klachtencommissie 5 klachtaspecten niet ontvankelijk.

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 steeds geïnvesteerd in het verbeteren van de behandeling van klachten in de eerste fase. De commissie merkt op dat het merendeel van de klachten in de eerste fase van de klachtbehandeling worden afgedaan. Alleen in die gevallen dat de klacht niet naar tevredenheid van de klager is afgehandeld of de politiechef daarom verzoekt, wordt deze door de klachtencommissie behandeld. Dit aantal (27) is in 2023 met 25% afgenomen ten opzichte van 2022 toen de commissie 36 klachten behandelde. Hiermee is het aantal behandelde klachten in de tweede fase van klachtbehandeling in 2023 in lijn met voorgaande jaren (uitgezonderd 2019) waarin het aantal klachten steeds tussen de 30 en 40 fluctueert.

De klachtencommissie heeft ook in 2023 weer geconstateerd dat in de eerste fase van de klachtbehandeling niet altijd (voldoende) werd geïnvesteerd in het arrangeren van een bemiddelend gesprek tussen klager en beklagde politiefunctarissen. Dit had net als in 2022 vrijwel steeds 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 en/of de betrokken politiefunctarissen. 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.

In 2023 is het de commissie opgevallen dat de formulering van klachtaspecten niet altijd overeenkomt met de inhoud van de klachtaspecten zoals verwoord in het klaagschrift van klager. Dit heeft in een aantal gevallen geleid tot herformuleren van de klachtaspecten in de tweede fase. Naar aanleiding hiervan werd in de eerste fase van de klachtbehandeling een nieuwe werkwijze ingevoerd, waarbij de formulering van de klachtaspecten in samenspraak met de klager meer aandacht heeft.

De direct leidinggevenden van de beklagde politiefunctarissen spelen een cruciale rol in het lerend effect dat klachten kunnen hebben. Aan dit aspect dient blijvend aandacht te worden besteed.

In verband met een klacht tegen een politiechef heeft de voorzitter van de klachtencommissie in 2023 eenmaal zitting gehad in een ad hoc geformeerde klachtencommissie bestaande uit nog twee andere voorzitters van klachtencommissies van politie eenheden in het land.

Nationale ombudsman

Als gevolg van de ingebruikname van een nieuw registratiesysteem door de Nationale ombudsman in 2023, is deze niet in staat gebleken cijfers met betrekking tot de behandeling van klachten over de politie eenheid Rotterdam die in de loop van 2023 bij hem binnenkwamen, aan te leveren.

2.4 Klachtrubrieken

Rubriek		afgehandeld in tweede fase 2022				Totalen
		Geground	On-gegrond	Geen oordeel	Niet ontvankelijk/ingetrokken	
Geweld						
	Fysiek			1		1
	Handboeien	1				1
	Wapenstok					
	Pepperspray					
	Diensthond					
	Vuurwapen					
	Subtotaal:	1		1		2
Bevoegdheden						
	Vrijheidsbeneming		8			8
	Binnentreden		3		2	5
	Doorzoeken		2			2
	Inbeslagneming		1		1	2
	Fouilleren		1	1		2
	Zaakwaarneming					
	Identificatie (conform WID)	1	3			4
	Verhoor			1		1
	Subtotaal:	1	18	2	3	24
Dienstverlening & Service						
	Bereikbaarheid					
	Niet of te laat komen					
	Aangifte/klacht niet opnemen		1		1	2
	Informatieverstrekking	1	7			8
	Privacyschending		3		1	4
	Persvoorlichting					
	Klachtbehandeling	2				2
	Subtotaal:	3	11		2	16
Politieoptreden						
	Geen/onvoldoende actie	4	5		2	11
	Onjuiste actie	10	20	1	2	33
	Arrestantenbehandeling		3			3
	Etnisch profileren*		5			5
	Seksuele intimidatie					
	Bejegening/houding/gedrag	4	17	2	3	26
	Afspraken niet nakomen		1			1
	Naam/legitimatie	1				1
	Verkeersgedrag					
	Vastleggen/verantwoorden	2	2		1	5
	Deskundigheid		1			1
	Objectiviteit		1		1	2
	Subtotaal:	21	55	3	9	88
	Totalen:	26	84	6	14	130

* In 2023 werd door een aantal klagers aangevoerd dat er naar hun gevoel sprake is van etnisch profileren of discriminatie. Los van de 5 genoemde klachtaspecten wordt dit in een aantal gevallen niet in de klacht vermeld en pas ter zitting aangevoerd. Ook al gaat het om de beleving van de klager en hoeft er objectief gezien geen sprake van te zijn, het is een onderwerp dat blijvende grote aandacht verdient.

De commissie constateert dat zij in 2023 adviseerde circa 21% van de klachtaspecten gegrond te verklaren. In 2021 bedroeg het percentage aantal gegronde klachtaspecten nog circa 33% en in 2022 was dit 17%.