



JAARVERSLAG KLACHTENCOMMISSIE EENHEID ZEELAND-WEST-BRABANT 2023

Tilburg, 27 februari 2024

Klachtencommissie politie eenheid Zeeland-West-Brabant

E-mail: klachtencommissie.staf.zeeland-west-brabant@politie.nl

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

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
1. Inleiding	3
1. Leden klachtencommissie	3
2. Werkzaamheden	4
2. Klachten en evaluatie	5
1. Totaaloverzicht en termijnen	6
2. Meest voorkomende klachtrubrieken en hun afdoeningen	8
3. Aanbevelingen	8
Bijlage: Klachtrubrieken	10

Voorwoord

Hierbij brengt de klachtencommissie van de politie eenheid Zeeland-West-Brabant verslag uit over haar werkzaamheden en bevindingen over het jaar 2023. 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.

Namens de klachtencommissie eenheid Zeeland-West-Brabant,
de heer N.J.G. de Klerk, voorzitter
de heer G.J.A.H. van Gestel, plaatsvervangend voorzitter

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 zorggedragen 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 en zijn onafhankelijk en onpartijdig. De voorzitter en zijn plaatsvervanger bewaken onder meer de onafhankelijkheid van de klachtencommissie. De onafhankelijkheid van de klachtencommissie wordt onderstreept doordat:

- hoorzittingen bij voorkeur niet in een politiebureau worden gehouden;
- de leden voldoende afstand tot de politie hebben;
- 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 de betrokken politiemedewerker uit de persoonlijke levenssfeer.

In het verslagjaar 2023 was de samenstelling van de klachtencommissie als volgt:

FUNCTIE	DHR/MW	TITEL	VOORL	TUSSENVOEGSEL	NAAM	ACHTERGROND
voorzitter	Dhr.		N.J.G.	de	Klerk	Geestelijke gezondheidszorg
plv. voorzitter	Dhr.		G.J.A.H	van	Gestel	Openbaar Bestuur / wethouder
lid	Mw.		K.		Venema	Wijkmanager gemeente
lid	Mw.	mr.	S.A.		Ganpat	Juridisch / rechtbank
lid	Dhr.	mr.	M.M.		Kersbergen	Juridisch / Kmar
lid	Mw.	mr.	M.	de	Kock-Molendijk	Juridisch / ACM / Rechtspraak

De klachtencommissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris. De ambtelijk secretaris is verantwoordelijk voor de dagelijkse gang van zaken van de klachtencommissie en draagt onder meer zorg voor de verslaglegging van de hoorzittingen en het opstellen van conceptadviezen. 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.

1.2. Werkzaamheden

Algemeen

De politie voert haar taken zo goed mogelijk uit. Vaak gaat dat goed, ook in lastige situaties. Maar waar mensen werken, worden fouten gemaakt¹. 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.

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 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.

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 beginsel² een hoorzitting om tot een advies te komen. De hoorzittingen worden gehouden in het stadskantoor van de gemeente Roosendaal. Betrokkenen ontvangen een schriftelijke uitnodiging voor deze zitting. 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 zittingen zijn niet openbaar. De klachtencommissie past ter zitting het beginsel van hoor en wederhoor toe. De bedoeling van de hoorzitting is de klager en de betrokken politiemedewerker(s) in elkaars aanwezigheid te horen en op elkaars standpunten te laten reageren. De klachtencommissie vindt dat de direct leidinggevende van de betrokken politiemedewerker 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 betrokken politiemedewerker ter zitting verschijnt. De direct leidinggevendenden van de betrokken

¹ 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.”

² Het Huishoudelijk Reglement klachtencommissies politie 2022 bepaalt in artikel 10 in welke gevallen kan worden afgezien van het horen van klager of betrokken medewerker.

politiedewerker(s) 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. De klachtencommissie sluit haar behandeling van de klacht af door daarover een advies uit te brengen aan de politiechef, waarvan het verslag van de hoorzitting deel uitmaakt. Het advies van de klachtencommissie komt tot stand op basis van het klachtdossier en de informatie die verkregen wordt tijdens de hoorzitting. De politiechef kan dat advies in haar beslissing al dan niet geheel of gedeeltelijk overnemen. 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 behandelen: bijvoorbeeld niet-ontvankelijk (het klachtonderdeel voldoet niet aan de wettelijke eisen om door de politiechef in behandeling te worden genomen), niet bevoegd of buiten behandeling stellen op grond van artikel 9:8 van de Algemene wet bestuursrecht;
- 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 (bijvoorbeeld als de zienswijzen van klager en de betrokken politiedewerker(s) lijnrecht tegenover elkaar staan waarbij er geen aanwijzingen zijn om aan de ene verklaring meer waarde toe te kennen dan aan de andere verklaring dan wel er geen andere informatie voorhanden is waarop het oordeel gebaseerd kan worden).

Overigens bestaat ook de mogelijkheid dat de klachtencommissie tijdens de hoorzitting onderzoekt of de klacht alsnog naar tevredenheid van klager kan worden opgelost. In dat geval is een advies van de klachtencommissie en een oordeel van de politiechef niet meer noodzakelijk en dient slechts de bemiddeling schriftelijk bevestigd te worden.

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. Ook kan de klachtencommissie een aanbeveling doen die slechts ziet op een te ondernemen actie in de betreffende klacht.

De meeste klachten die de politie behandelt zijn klachten van burgers. Ook politiedewerkers kunnen een klacht indienen die volgens de onderhavige klachtprocedure behandeld moet worden. Tot op heden heeft de commissie geen medewerkersklachten ter advisering voorgelegd gekregen.

2. Klachten en evaluatie

In 2023 is de klachtencommissie 10 keer bij elkaar geweest voor een hoorzitting. In totaal zijn er 14 klachten op een meervoudige hoorzitting (voorzitter en twee leden) behandeld. Dit zijn deels klachten die zijn binnengekomen in 2023 en deels klachten die in 2022 al aan de klachtencommissie zijn voorgelegd. Tevens heeft de klachtencommissie dit jaar 2 klachten van eenzelfde klager, na

afstemming hierover met de Nationale ombudsman (Nom), behandeld zonder hoorzitting. De door de klachtencommissie behandelde klachten bestonden in nagenoeg alle gevallen uit meerdere klachtelelementen. In totaal heeft de klachtencommissie over 35 klachtelelementen geadviseerd. De politiechef heeft met uitzondering van 2 adviezen alle door de klachtencommissie uitgebrachte adviezen overgenomen. In deze 2 adviezen beklagden de klagers zich er onder meer over dat een wettelijke grondslag voor hun standhouding ontbrak. Naar het oordeel van de commissie waren er in casu onvoldoende objectieve feiten en omstandigheden om in het kader van opsporing van strafbare feiten het vorderen van inzage van de identiteitsbewijzen van klagers te rechtvaardigen. De commissie nam daarbij in aanmerking dat het signalement dat aan de politiemedewerkers werd verstrekt dermate algemeen en te weinig specifiek was om, zelfs in combinatie met de omstandigheid dat klagers zich in een straat bevonden die in de nabijheid van de incidentlocatie lag, te leiden tot de conclusie dat klagers mogelijk betrokken waren bij het gemelde incident. Nu er naar het oordeel van de commissie onvoldoende grondslag was om klagers in verband met mogelijke betrokkenheid bij het gemelde incident staande te houden en naar hun identiteitsbewijs te vragen, achtte de commissie de klachten van klagers op dit onderdeel gegrond. De politiechef was daarentegen - daarbij geadviseerd door de hoofdofficier van justitie - van mening dat de betrokken politiemedewerkers op basis van de informatie die hen was uitgegeven door de meldkamer objectief gerechtvaardigd waren om klagers staande te houden ter vaststelling van hun identiteit. Dit omdat klagers voldeden aan het summiere signalement zoals omschreven in de melding en zij zich in de nabijheid van de incidentlocatie bevonden. De politiechef heeft de klachten op dit onderdeel dan ook als ongegrond beoordeeld.

2.1. 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.

<i>Totalen behandeling door klachtencommissie</i>	aantal
Openstaand 31-12-2022	4
Ontvangen 2023	17
Ingetrokken	1
Afgehandeld door bemiddeling door de klachtencommissie	1
Afgehandeld met een advies	13
Openstaand 31-12-2023	6

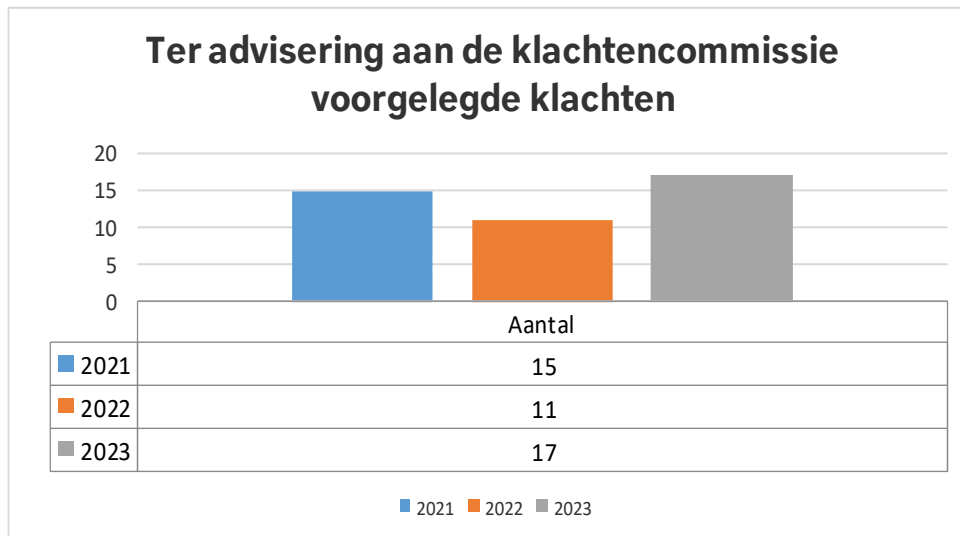
Openstaande klachten 31-12-2022

Uit het aan het verslagjaar voorafgaande jaar resteerden nog 4 te behandelen klachten. Deze klachten zijn inmiddels behandeld.

Ontvangen in 2023

In het verslagjaar 2023 zijn er 17 klachten vanuit de eerste fase ter advisering aan de klachtencommissie voorgelegd.

Vergelijking 2021, 2022 en 2023



Ingetrokken klachten

In 2023 is 1 klacht, nadat een hoorzitting was gepland, met tussenkomst van de belangenbehartiger, voorafgaand aan de hoorzitting door klager ingetrokken.

Afgehandeld door bemiddeling in de tweede fase

In 2023 is 1 klacht ter zitting bemiddeld.

Afgehandeld met een advies in de tweede fase

In totaal heeft de klachtencommissie in 2023 13 adviezen uitgebracht. Deze adviezen zijn allen tot stand gekomen na een meervoudige hoorzitting.

Openstaand 31-12-2023

Op 31-12-2023 stonden nog 6 klachten open ter behandeling door de klachtencommissie waarvan er inmiddels 4 in een hoorzitting van de klachtencommissie zijn behandeld.

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. De doorlooptijden van de klachtencommissie zijn in alle gevallen overschreden. Hierbij wordt opgemerkt dat uit analyse is gebleken dat in ruim driekwart van de gevallen de afhandelingstermijn van 14 weken reeds voorafgaand aan de behandeling in de tweede fase was verstreken. De wettelijke streeftermijnen blijken zoals in de voorgaande jaren ook is geconstateerd in de praktijk te krap te zijn. 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.

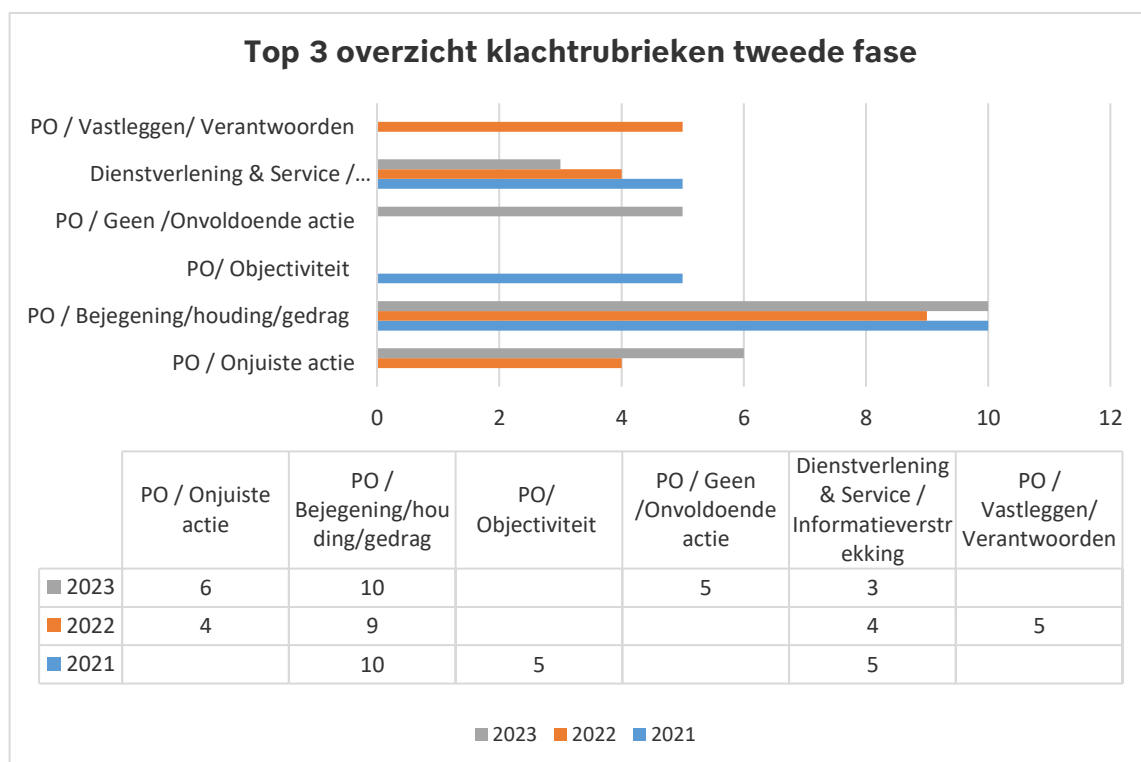
2.2. Meest voorkomende klachtrubrieken en hun afdoeningen

Top 3 klachtrubrieken 2023

	hoofdrubriek	subrubriek	aantal klachtrubrieken
1	Politieoptreden (PO)	Bejegening/houding/gedrag	10
2	Politieoptreden (PO)	Onjuiste actie	6
3	Politieoptreden (PO)	Geen/ Onvoldoende actie	5

Voor meer detail wordt verwezen naar de bijlage bij dit verslag.

Vergelijking 2021, 2022 en 2023



Uit bovenstaand overzicht blijkt dat de behandeling in de tweede fase van het klachtonderdeel bejegening/houding/gedrag en onjuiste actie in het afgelopen jaar licht zijn gestegen. Het klachtonderdeel geen/onvoldoende actie is - na afwezigheid in 2021 en 2022 - weer terug in de top 3. De klachtonderdelen informatieverstrekking en vastleggen /verantwoorden zijn in 2023 verdwenen uit de top 3.

2.3. Aanbevelingen

In 2023 heeft de klachtencommissie 6 aanbevelingen uitgebracht aan de politiechef.

In een klacht waarbij klager duidelijk liet blijken veel wantrouwen te ervaren jegens de politie, heeft de klachtencommissie aanbevolen om een gesprek met klager te arrangeren. Naar het oordeel van de commissie kan een goed gesprek immers bijdragen aan herstel van vertrouwen.

Naar aanleiding van een klacht waarbij klager niet was geïnformeerd over het uitbrengen van een mededeling aan het CBR, benadrukte de klachtencommissie het belang van zorgvuldigheid bij het doen van een dergelijke melding. Nu een mededeling aan het CBR - gelet op de mogelijke gevolgen - ingrijpend kan zijn voor betrokken bestuurders, verdient het naar het oordeel van de commissie in het algemeen aanbeveling om bij een vorderingsprocedure betrokkenen vooraf actief te informeren over de redenen van de CBR-mededeling en de betekenis daarvan.

In meerdere klachten is gebrekkige communicatie over het handelen van de politie aan de orde gekomen. De klachtencommissie is van mening dat goede communicatie uitermate belangrijk is in contacten tussen burgers en politiemedewerkers. De klachtencommissie meent dat een goede communicatie het begrip bij de burger vergroot, waarmee frustraties en daarmee ook klachten kunnen worden voorkomen. Een goede communicatie over het optreden van de politie strekt naar het oordeel van de klachtencommissie dan ook in alle gevallen tot aanbeveling.

In een andere klacht waarbij onder meer werd geklaagd over de kwaliteit van een bestuurlijke rapportage die was opgemaakt door de betrokken politiemedewerker, heeft de commissie de politiechef, onder verwijzing naar het bepaalde in artikel 4 van de Wet politiegegevens, aanbevolen om de geconstateerde verschrijvingen in de bestuurlijke rapportage te laten rectificeren in de toepasselijke registratie(s) en de ontvangers van de gegevens hierover te informeren.

Naar aanleiding van een klacht waarin klager onder meer klaagde over het nalaten van het doen van een getuigenoproep via de media, is de commissie gebleken dat er binnen de politieorganisatie hiervoor geen protocol voorhanden is. De klachtencommissie kan zich voorstellen dat het beschikbaar hebben van een afwegingskader in deze behulpzaam kan zijn voor politiemedewerkers bij het maken van een professionele afweging hierin en kan bijdragen aan het verhogen van de kwaliteit van de beslissing om al dan niet gebruik te maken van de mogelijkheid om via de media een getuigenoproep te doen. De klachtencommissie heeft dan ook aanbevolen om hier aandacht voor te hebben.

In een klacht waarbij klager zich beklagde over zijn staandhouding, is de commissie ter zitting duidelijk geworden dat de betrokken politiemedewerkers klager direct na het aanspreken hebben gevraagd naar zijn ID-bewijs. De reden voor de controle werd daarna, nadat klager hierom vroeg, toegelicht. In het geval van klager was er sprake van een proactieve controle. Het is de commissie bekend dat de politie werkt met het Handelingskader professioneel controleren (hierna: handelingskader). Dit handelingskader geeft duidelijk stappen aan die bij een proactieve controle dienen te worden uitgevoerd. Uitleg is hierin belangrijk. Bij aanvang van een controle dient de politie direct en uit eigen beweging de reden van de controle te benoemen. Uitleggen waarom je controleert voorkomt vele vragen en weerstand. Een goede uitleg vermindert de impact van een controle op de burger en vergroot de kans op begrip en medewerking. Iemand die het gevoel heeft etnisch te zijn geprofileerd zal dit gevoel alleen maar bevestigd zien als de reden van de controle niet dan wel achteraf wordt uitgelegd. Een goede en specifieke uitleg kan dat gevoel in veel gevallen wegnemen. De commissie sluit niet uit dat een goede en tijdige uitleg over de reden van de controle ook in het geval van klager het verloop van het gesprek gunstig had kunnen beïnvloeden. Mogelijk had transparanter zijn en het direct uitleggen waarom klager werd aangesproken (zoals wordt beschreven in het handelingskader) in plaats van meteen te vragen naar zijn ID, de kans op begrip voor de controle bij klager kunnen vergroten. De commissie heeft dan ook de aanbeveling gedaan om het handelingskader (wellicht nogmaals) in de eenheid onder de aandacht te brengen.

Bijlage

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de beoordeling van de 13 klachten die de klachtencommissie in 2023 met een inhoudelijk advies heeft afgedaan. Deze klachten bestonden in totaal uit 35 klachtelementen. Elk element wordt door de klachtencommissie afzonderlijk beoordeeld. Van de 35 klachtelementen heeft de klachtencommissie bij 10 klachtelementen (29%) geadviseerd deze gegrond te verklaren, bij 21 klachtelementen (60%) geadviseerd deze ongegrond te verklaren en bij 4 klachtelementen (11%) geadviseerd geen oordeel te geven.

Klachtrubrieken		Gegrond	Ongegrond	Geen oordeel	Totalen
Geweld					
	Fysiek		2	2	4
	Handboeien				
	Wapenstok				
	Pepperspray				
	Stroomstootwapen				
	Diensthond				
	Vuurwapen				
	Subtotaal:		2	2	4
Bevoegdheden					
	Vrijheidsbeneming				
	Binnentreden		1		1
	Doorzoeken		1		1
	Inbeslagneming				
	Fouilleren		1		1
	Zaakwaarneming				
	Identificatie (conform WID)		1		1
	Verhoor				
	Subtotaal:		4		4
Dienstverlening & Service					
	Bereikbaarheid				
	Niet of te laat komen				
	Aangifte/klacht niet opnemen	3			3
	Informatieverstrekking				
	Privacy-schending		1		1
	Persvoorlichting				
	Klachtbehandeling				
	Subtotaal:	3	1		4
Politieoptreden					
	Geen/onvoldoende actie	1	3	1	5
	Onjuiste actie	2	4		6
	Arrestantenbehandeling				
	Discriminatie				
	Etnisch profileren				
	Seksuele intimidatie				
	Bejegening/houding/gedrag	2	7	1	10
	Afspraken niet nakomen	1			1
	Naam/legitimatie	1			1
	Verkeersgedrag				
	Vastleggen/verantwoorden				
	Deskundigheid				
	Objectiviteit				
	Subtotaal:	7	14	2	23
	Totalen:	10	21	4	35