



JAARVERSLAG KLACHTENCOMMISSIE 2020

Redactie: M. van de Vall
Den Bosch, 16 februari 2021

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 functioneren van de klachtencommissie in het verslagjaar 2020 is in hoge mate gedomineerd door de pandemie die de wereld in zijn greep hield en die bij het verschijnen van dit verslag nog volop woedt.

Aanvankelijk gold als uitgangspunt dat het belang van een behandeling waarbij de fysieke aanwezigheid van alle betrokkenen vanwege de ontegenzeggelijke hogere kwaliteit de voorkeur verdiende. Met het aanhouden van de pandemie is echter gaandeweg aan het belang van een tijdige afdoening meer betekenis toegekend. Tijdigheid is immers een belangrijke kwaliteitsfactor als het gaat om een behoorlijke afhandeling. Met online zittingen probeert de commissie vanaf december de aanhangige zaken zoveel mogelijk tot een einde te brengen. Het merendeel van de klachten kan gelukkig zonder bezwaren van klagers en politiemedewerkers via een beeld- en geluidverbinding op zitting behandeld worden.

Ondergetekende is sedert 1 september 2020 voor de duur van een jaar namens de Europese Unie werkzaam als adviseur van de Rechtspraak in Bosnië en Herzegovina en is om die reden woonachtig in Sarajevo. In overleg met de eenheidsleiding en de collega's van de klachtencommissie is geconcludeerd – en is ook gebleken - dat het leiden van de commissie en het deelnemen in de activiteiten getoet op de opmars van het online werken, geen bezwaar zal zijn.

De commissie heeft van twee ervaren leden, van wie de benoemingstermijn verstreek, afscheid moeten nemen en prijst zich gelukkig met de komst van twee nieuwe collega's van wie de professionele achtergrond zodanig is dat de gewenste spreiding van deskundigheid binnen de commissie gewaarborgd bleef. De nieuwe leden zijn betrekkelijk jong zodat de bezetting nu bestaat uit nog volop beroepsmatig actieve professionals.

Kees van der Weide
voorzitter

1. Inleiding

1.1. Leden klachtencommissie

In het verslagjaar 2020 is de samenstelling van de commissie gewijzigd. Het verslagjaar begon met de volgende samenstelling van de klachtencommissie:

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.		M.		Agarbi	Jongerenwerker
lid	Dhr.		G.S.		Janssen	Gepensioneerd GGD- arts

Per 1 augustus 2020 hebben de heer Agarbi en de heer Janssen na het bereiken van de maximale zittingsduur afscheid genomen als lid van de commissie.

Per 1 november 2020 zijn na de gebruikelijke openbare sollicitatieprocedure aan de commissie toegevoegd:

FUNCTIE	DHR/MW	TITEL	VOORL	TUSSENVOEGSEL	NAAM	Achtergrond
lid	Dhr.	drs.	E.H.		Lindelauf	Jeugdarts GGD
lid	Dhr.		Y.		Settout	Coördinator jongerenwerk

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.

De hoorzittingen werden in het verslagjaar 2020 in Den Bosch gehouden. Tot maart was dit bij de Veiligheidsregio. In de maanden juni tot en met oktober hebben de hoorzittingen plaatsgevonden op het politiebureau vanwege de onbeschikbaarheid van de ruimte bij de Veiligheidsregio in verband met de coronamaatregelen. Vanaf december 2020 vinden de hoorzittingen digitaal plaats via MS Teams, vanwege de aanhoudende pandemie en de aangescherpte maatregelen.

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 3 klachtelelementen het advies niet overgenomen. Op het totaal van 36 behandelde klachtelelementen in het verslagjaar kan dan ook geconstateerd worden dat het advies van de klachtencommissie in vrijwel alle gevallen door de politiechef wordt overgenomen.

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.

De Politiechef heeft éénmaal een klachtelement ongegrond verklaard waar de commissie deels gegrond had geadviseerd; éénmaal een klachtelement deels gegrond verklaard waar de commissie gegrond had geadviseerd en zich éénmaal onthouden van een oordeel terwijl de commissie had geadviseerd het klachtelement gegrond te verklaren.

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 bijeen geweest.

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

De voorzitter heeft het landelijk overleg met de voorzitters van de klachtencommissies bijgewoond.

Een afvaardiging van de commissie heeft deel uitgemaakt van de selectiecommissie voor de nieuwe leden.

2. Klachten en evaluatie

In 2020 zijn in de 2^e fase van de klachtbehandeling in totaal 16 klachten behandeld. 9 klachten waren in 2019 ingediend en zijn in 2020 aan de klachtencommissie voorgelegd ter behandeling.

Van de 748 klachten die de eenheid Oost-Brabant in 2020 heeft ontvangen, zijn 12 klachten naar de 2^e fase gegaan en ter behandeling aan de commissie voorgelegd. Daarvan zijn 7 klachten in het verslagjaar inhoudelijk behandeld, maar van 3 klachten is het advies uiteindelijk begin 2021 uitgebracht. Deze 3 klachten komen derhalve terug in het jaarverslag van 2021. De overige 5 klachten worden in 2021 nog op een hoorzitting behandeld.

2.1. Totaaloverzicht en termijnen

Totalen behandeling door commissie	aantal
Openstaand 31-12-2019	9
klachten in tweede fase 2020	12
Ingetrokken	0
Niet in behandeling genomen (niet-ontvankelijk)	0
Afgehandeld door bemiddeling door de commissie	0
Afgehandeld met een advies	13
Openstaand 31-12-2020	8

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 36 klachtelementen advies uitgebracht.

Afgehandeld met een advies 2^e fase

Op twee na zijn alle klachten op een meervoudige hoorzitting behandeld. Ter zake één van de klachten die niet op een meervoudige zitting zijn behandeld, heeft de commissie geen hoorzitting gehouden omdat de klager daarvan heeft afgezien en betrokken medewerker een mondelinge

toelichting bij afwezigheid van klager niet noodzakelijk vond. De commissie heeft op basis van het klachtdossier advies uitgebracht.

De tweede klacht is niet op een meervoudige zitting behandeld in verband met de aangescherpte coronamaatregelen. Een hoorzitting paste daar niet in en het was op dat moment nog niet gebruikelijk om hoorzittingen via Teams te houden. In overleg met klager is besloten om de klacht schriftelijk af te doen.

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 de afgelopen jaren is de commissie gestart met een onderzoek naar de oorzaak hiervan. Nadat de eerste mogelijke oorzaken in beeld waren gekomen, zijn maatregelen genomen om de doorlooptijden te verkorten voor zover de commissie hier invloed op had. Zo is de planning van hoorzittingen en andere administratieve taken bij de secretarissen van de klachtencommissie belegd waardoor kortere afstemmingslijnen zijn ontstaan tussen de secretarissen en de klachtencommissie. Dit levert naar verwachting enige tijdswinst op. Hoe dan ook lijkt een termijn van 14 weken doorgaans te kort om het proces van afhandeling van klachten in zowel de eerste als de tweede fase volledig en goed vorm te geven. De klachtencommissie heeft uiteraard geen invloed op het hele proces, maar kan wel nader bezien in hoeverre de afdoeningstermijn in de tweede fase kan worden bekort en zal hiervoor aandacht blijven houden en vragen.

Helaas stond 2020 in het teken van Covid-19 en hadden de opgelegde kabinetsmaatregelen om de coronacrisis te beteugelen ook invloed op de werkzaamheden van de klachtencommissie. Van maart tot juli konden de hoorzittingen geen doorgang hebben en zijn alle klachten aangehouden. Van juli tot en met half oktober zijn de hoorzittingen hervat, maar kwamen daarna wederom stil te liggen door aanscherping van de maatregelen door het kabinet. De commissie heeft naar alternatieven gezocht om de klachtbehandeling voort te kunnen zetten en vanaf december worden er daarom digitale hoorzittingen gehouden via Teams.

Mede door deze omstandigheden zijn in het verslagjaar 2020 de termijnen die staan voor de klachtbehandeling door de commissie flink overschreden.

2.2. Meest voorkomende klachtrubrieken en hun afdoeningen

	hoofdrubriek	sub rubriek	Aantal Klacht-elementen
1	Politieoptreden	Bejegening / houding / gedrag	6
1	Politieoptreden	Geen / onvoldoende actie	6
1	Politieoptreden	Onjuiste actie	6
2	Politieoptreden	Objectiviteit	3
2	Politieoptreden	Deskundigheid	3

2.3 Observaties en aanbevelingen

De commissie vindt het opvallend dat dit verslagjaar de klachtrubriek 'Bejegening/houding/gedrag' er niet overduidelijk uitspringt als de klachtrubriek waar het meest over is geklaagd. In voorgaande jaren was dat wel heel duidelijk het geval. De commissie heeft alle klachtelementen die gingen over 'Bejegening/houding/gedrag' overigens als ongegrond beoordeeld.

Daarnaast is het opvallend dat over de klachtrubrieken 'Geen/onvoldoende actie' en 'Onjuiste actie' dit jaar beide evenveel klachten zijn ingediend als over 'Bejegening/houding/gedrag'. 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. Een kwart van deze klachten werd door de commissie als gegrond beoordeeld.

Tevens heeft de commissie geconstateerd dat het geregeld voorkomt dat politieambtenaren niet wensen deel te nemen aan een bemiddelingsgesprek. De commissie ervaart dit als een gemiste kans. De commissie beveelt aan om nader te beschouwen wat hier de beweegredenen voor zijn. De commissie merkt op dat wellicht in de term “bemiddelingsgesprek” een verwachting besloten ligt die aan de keuze van de politiemedewerker bijdraagt. In dat geval beveelt de commissie aan om weg te blijven bij de term bemiddeling en aan de betrokkenen voor te leggen om onder begeleiding van de klachtbehandelaar “het gesprek” aan te gaan.

Bijlage

Klachtrubrieken

Rubriek		2 ^e fase				
		Gegronnd	On-gegrond	Geen oordeel	Niet ontvankelijk/ o.g.v. 9:8 Awb niet behandeld	Totalen
Geweld						
	Fysiek	2 ²				2
	Handboeien					
	Wapenstok					
	Pepperspray					
	Diensthond					
	Vuurwapen					
	Subtotaal:	2				
Bevoegdheden						
	Vrijheidsbeneming		1			1
	Binnentreden		1			1
	Doorzoeken					
	Inbeslagneming		1			1
	Fouilleren					
	Zaakwaarneming		1			1
	Identificatie (conform WID)					
	Verhoor					
	Subtotaal:		4			
Dienstverlening & Service						
	Bereikbaarheid			1		1
	Niet of te laat komen					
	Aangifte/klacht niet					
	Informatieverstrekking	2				2
	Privacyschending					
	Persvoorlichting					
	Klachtbehandeling					
	Subtotaal:	2		1		
Politieoptreden						
	Geen/onvoldoende actie	2	4			6
	Onjuiste actie	1	5			6
	Arrestantenbehandeling					
	Discriminatie					
	Seksuele intimidatie					
	Bejegening/houding/gedrag		6			6
	Afspraken niet nakomen	1 ³	1			2
	Naam/legitimatie					
	Verkeersgedrag					
	Vastleggen/verantwoorden		1			1
	Deskundigheid	1	2			3
	Objectiviteit	1	2			3
	Subtotaal:	6	21			
	Totalen:	10	25	1		36

² De klachtencommissie heeft eenmaal geadviseerd het klachtelement deels gegrond te verklaren. In dit overzicht is dit als gegrond weergegeven.

³ De commissie heeft geadviseerd dit klachtelement deels gegrond te verklaren.