

## Voorwoord

Op 1 januari 2014 is een volledig nieuw samengestelde klachtencommissie, ondersteund door een eveneens nieuw aangestelde ambtelijk secretaris van start gegaan. Door de grote inzet van zowel de commissieleden als het secretariaat zijn de klachten in de formele fase voortvarend ter hand genomen en afgehandeld. Voortdurend is gewerkt aan optimalisering van inhoud en stijl van de adviezen met als doel bij te dragen aan het herstel van het vertrouwen van klagers in de politie en de politie te laten leren van de klachten die zij krijgen. De klachtencommissie is in 2014 twee keer bijeen geweest. In januari betrof het een eerste kennismakingsbijeenkomst terwijl het in oktober het jaarlijkse reguliere overleg betrof. Tijdens beide bijeenkomsten was er door omstandigheden geen lid van de Eenheidsleiding aanwezig. Tussentijds is eens per kwartaal overleg gevoerd tussen de voorzitter, plaatsvervangend voorzitter en het secretariaat.

In september 2014 vond de jaarlijkse landelijke vergadering van voorzitters en ambtelijk secretarissen plaats. Uit deze beraadslaging kwam de behoefte naar voren een keer afzonderlijk over een aantal onderwerpen te discussiëren. Deze onderwerpen betreffen de werving van nieuwe commissieleden, de evaluatie van zittende commissieleden en de inventarisatie van de kwaliteit van de adviezen. Op basis van studies van werkgroepen, waaraan ook commissieleden kunnen deelnemen, zullen deze onderwerpen besproken worden in november 2015.

## 1. Inleiding

### 1.1. Leden

De commissie telt 10 leden en is met ingang van 1 januari 2014 als volgt samengesteld:

Mevrouw mr. H.J.M. (Hélène) van Haersma Buma – van der Kaaij, voorzitter;  
Mevrouw drs. M.A.J. (Marjolein) Teunissen, plaatsvervangend voorzitter;  
Mevrouw mr. drs. E.M. (Els) Twint;  
Mevrouw mr. M.C. (Marieke) Koppelaar;  
Mevrouw mr. M.C. (Ines) Zuidweg;  
Mevrouw S. (Sabine) Muchal – Swierts MSc;  
De heer mr. W.A.J. (Willem) Prins;  
De heer A.W.P.M. (Harry) Meinderts;  
De heer M.R. (Michiel) Ferwerda;  
De heer H.A. (Henk) Jansen;

Secretaris van de commissie: de heer V. (Victor) Vermeulen  
Als plaatsvervangend secretarissen zijn aangesteld:  
De heer R. (Robert) Bergkotte  
De heer mr. R.W. (Ron) Polak  
Mevrouw mr. L. (Linda) Evertse

De commissieleden zijn mede geselecteerd op de ervaring en kennis die zij meebrengen waardoor de samenstelling van de commissie gevarieerd is.

Nadat de benoeming van de klachtencommissie had plaatsgevonden heeft de commissie uit haar midden mevrouw mr. H.J.M. van Haersma Buma – van der Kaaij als voorzitter gekozen en mevrouw drs. M.A.J. Teunissen als plaatsvervangend voorzitter. De heer V. Vermeulen is met ingang van 1 januari 2014 door de politiechef van de Eenheid Rotterdam aangesteld als ambtelijk secretaris.

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 secretaris is geen lid van de commissie en neemt 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 tracht eerst te bemiddelen tussen klager en de betrokken politiefunctionaris 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.

De klachtencommissie brengt advies uit op basis van het onderzoek naar de feiten in de eerste (informele) 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.

In 2014 behandelde de klachtencommissie in 17 zittingen 37 klachten. Dit betrof zowel klachten die in 2013 als in 2014 waren ingediend. In één geval werden twee klachten gezamenlijk behandeld. In alle gevallen nam de politiechef het advies van de klachtencommissie over.

De klachtencommissie krijgt de stukken 2 weken voor de hoorzitting. Op de locatie van de hoorzitting, wordt na de zitting geraadkamerd. Meestal komen de commissieleden tot een unaniem advies. De secretaris stelt een concept advies op dat vervolgens rouleert langs de commissieleden en door hen zonodig wordt aangevuld. Tijdens de zitting worden klagers en beklaagden in elkaars bijzijn 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 wat meer begrip te kweken.

In 2014 heeft de hoofdofficier van justitie de politiechef in geen enkel geval geadviseerd. De betrokken burgemeester heeft de politiechef slechts in twee gevallen geadviseerd.

De verzoeken aan de hoofdofficier van justitie en burgemeester de politiechef te adviseren heeft in geen van de gevallen geleid tot (extra) vertraging. De reacties worden namelijk altijd al in een vroeg stadium van de twee fase ontvangen.

## 2. Klachten en evaluatie

### 2.1. Totaaloverzicht en termijnen

| <b>Totalen</b>                     | <b>aantal</b> | <b>subtotaal</b> | <b>Binnen termijn*</b> | <b>%</b> |
|------------------------------------|---------------|------------------|------------------------|----------|
| Openstaand 31-12-2013              | 155           |                  |                        |          |
| Ontvangen 2014                     | 1413          | 1568             |                        |          |
| Niet in behandeling genomen        | 202           | 1366             | 202                    | 100%     |
| Afgehandeld in informele fase      | 1054          | 312              | 944                    | 89,5%    |
| <b>Afgehandeld in formele fase</b> | <b>37</b>     | 275              | 0                      | 0%       |
| Openstaand 31-12-2014              | <b>275</b>    |                  |                        |          |

\* Maximale termijnen:

- niet in behandeling genomen: 4 weken
- afgehandeld intakefase, bemiddelingsfase: 10 weken
- afgehandeld formele fase: 14 weken

### 2.2. Soorten behandeling

|                            |             |            |             |
|----------------------------|-------------|------------|-------------|
| Formele fase:              | enkelvoudig | meervoudig | Bemiddeling |
| Aantal behandelde klachten | 1           | 36         | 0           |

### 2.3. Meest voorkomende klachtrubrieken en hun afdoeningen

|   | hoofdrubriek           | Subrubriek                | Aantal Klachtelementen |         |
|---|------------------------|---------------------------|------------------------|---------|
|   |                        |                           | totaal                 | Formeel |
| 1 | <b>Politieoptreden</b> | Bejegening/houding/gedrag | 238                    | 19      |
| 2 | <b>Politieoptreden</b> | Geen / onvoldoende actie  | 201                    | 5       |
| 3 | <b>Politieoptreden</b> | Onjuiste actie            | 164                    | 26      |
| 4 | <b>Geweld</b>          |                           | 117                    | 12      |
| 5 | <b>Politieoptreden</b> | Verkeersgedrag            | 114                    | 2       |

### 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 informele fase blijkt dat naar het oordeel van klager diens klacht naar tevredenheid is afgehandeld. Dit betekent dat een klacht eerst in een informele 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 geïnvesteerd in het verbeteren van de informele behandeling van klachten. Dit is in de lijn met andere overheidsinstanties en met de wens van de Nationale ombudsman. Dat heeft ertoe geleid dat ook in 2014 het merendeel van de klachten in de informele fase wordt afgedaan. Alleen in het geval dat de klacht niet naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, wordt deze door de klachtencommissie behandeld.

De klachtencommissie heeft in 2014 geconstateerd dat klagers nogal eens de informele fase van de klachtbehandeling wensen over te slaan om direct hun klacht ter beoordeling aan de politiechef voor te leggen. De informele fase van de klachtbehandeling dient te worden gezien als een aanbod aan zowel klager als de beklaagde functionarissen om formeel te reageren op elkaars zienswijzen. De beklaagde politiefunctionarissen wordt gevraagd, ook als klager heeft aangegeven van een informele behandeling van zijn klacht af te willen zien, voorafgaand aan de zitting, schriftelijk hun zienswijzen kenbaar te maken.

In oktober 2014 is, nadat hierover ook in de landelijke vergadering was gesproken, besloten de termen formeel en formeel te vervangen door eerste fase en tweede fase, omdat de term formeel kan worden opgevat als een minder serieuze fase, waardoor klagers eerder geneigd zullen zijn direct de formele fase op te zoeken. Of deze wijziging van terminologie ook tot het beoogde effect van meer afhandeling van klachten in de eerste fase leidt, is nog niet goed vast te stellen.

#### Aanbevelingen:

- Zoals ook uit tabel 2.1 blijkt is de doorlooptijd van de klachtbehandeling in bijna alle gevallen te lang. Hoewel de oorzaak van de vertraging in de behandeling van de klacht mede kan zijn gelegen in de wensen van klagers met betrekking tot die behandeling, dienen alle medewerkers binnen de eenheid doordrongen te zijn van het belang van een snelle en professionele behandeling van de klacht;
- De direct leidinggevenden van de beklaagde politiefunctionarissen spelen een cruciale rol in het lerend effect dat klachten kunnen hebben. De commissie vraagt nog meer aandacht voor die rol.

#### Structurele tekortkomingen:

- De klachtencommissie adviseert de eenheidsleiding aspecten van de patseraanpak en de papos-procedure, gelet op het aantal en de aard van de klachten over deze procedures, te wijzigen<sup>1</sup>.

De klachtencommissie constateert dat de Politie Eenheid Rotterdam vanuit een centrale afdeling brieven verzendt aan personen, tegen wie een executievonnis is gewezen. Daarin wordt men bijvoorbeeld gewezen op een openstaande betaling of de gijzeling die men moet ondergaan. In deze brieven wordt aan de betrokken personen de mogelijkheid geboden om zich hiervoor binnen een bepaalde termijn vrijwillig te melden bij een politiebureau.

De inhoud van deze brieven en de daarin gestelde termijn is echter niet algemeen beschikbaar voor politieambtenaren. Hierdoor komt het voor dat men opdracht krijgt om deze personen aan te houden in het kader van een zogenaamde papos-actie nog voordat de termijn is verstreken. Het doelgericht thuis aanhouden nog voordat deze termijn is verstreken, staat op gespannen voet met het wekken van de suggestie dat men zich vrijwillig kan melden binnen de gestelde termijn. De klachtencommissie adviseert de Politie Eenheid Rotterdam om de procedure te heroverwegen en te verbeteren.

De klachtencommissie meent dat klachten van als 'patser' aangemerkte personen voorkomen kunnen worden door duidelijker en uitvoeriger individueel te communiceren over de doelstelling van de aanpak, het waarom- en de consequenties van het als patser aangemerkt zijn en zeker ook over de wijze waarop een dergelijke status ongedaan kan worden gemaakt.

---

<sup>1</sup>

**PAPOS (= parketpolitie systeem)**

PAPOS - acties richten zich op de executie van niet betaalde geldboetes. Het CJIB en gerechtsdeurwaarders innen 95 % van de geldboetes binnen 1 jaar. Indien betaling achterwege blijft, draagt het CJIB het innen van de geldboete over aan depolitie.

**Patseraanpak**

Patseraanpak richt zich op de aanpak van personen met '*onverklaarbaar bezit*', die door bepaalde gedragingen en/of in bepaalde omstandigheden een negatieve voorbeeldrol vervullen in zijn/haar omgeving.

In de praktijk vormt de combinatie van een (kostbare) auto en een (jeugdige) bestuurder veelal de aanleiding om over te gaan tot een controle '*ongebruikelijk bezit*'. De politie vraagt aan de bestuurder in dat geval op basis van vrijwilligheid om openheid van zaken te geven omtrent zijn financiële situatie. Indien de bestuurder geen openheid van zaken wenst te geven volgt een nader onderzoek. Ook stelt de politie een nader onderzoek in in het geval het bezit afwijkt van hetgeen, gelet op ervaringsregels en de verstrekte informatie, gebruikelijk is.

## Klachtrubrieken

| Rubriek                   |                              | Informeel<br>afgehandeld | Formeel afgehandeld |                |                   |                        |
|---------------------------|------------------------------|--------------------------|---------------------|----------------|-------------------|------------------------|
|                           |                              |                          | Geground            | On-<br>gegrond | Geen oor-<br>deel | Niet ontvan-<br>kelijk |
| Geweld                    |                              |                          |                     |                |                   |                        |
|                           | Fysiek                       | 90                       | 1                   | 6              |                   | 7                      |
|                           | Handboeien                   | 3                        |                     | 3              |                   | 3                      |
|                           | Wapenstok                    | 7                        |                     |                |                   |                        |
|                           | Pepperspray                  | 4                        | 1                   |                |                   |                        |
|                           | Diensthond                   | 10                       |                     |                |                   |                        |
|                           | Vuurwapen                    | 3                        |                     | 1              |                   | 1                      |
|                           | <b>Subtotaal:</b>            | <b>117</b>               | <b>2</b>            | <b>10</b>      | <b>0</b>          | <b>12</b>              |
| Bevoegdheden              |                              |                          |                     |                |                   |                        |
|                           | Vrijheidsbeneming            | 58                       |                     | 10             |                   | 11                     |
|                           | Binnentreden                 | 74                       |                     | 1              |                   | 1                      |
|                           | Doorzoeken                   | 2                        |                     | 2              |                   | 2                      |
|                           | Inbeslagneming               | 33                       |                     |                |                   |                        |
|                           | Fouilleren                   | 10                       |                     |                |                   |                        |
|                           | Zaakwaarneming               | 28                       |                     |                |                   |                        |
|                           | Identificatie (conform WID)  | 7                        |                     |                |                   |                        |
|                           | Verhoor                      | 10                       |                     | 3              |                   | 3                      |
|                           | <b>Subtotaal:</b>            | <b>222</b>               |                     | <b>16</b>      | <b>0</b>          | <b>17</b>              |
| Dienstverlening & Service |                              |                          |                     |                |                   |                        |
|                           | Bereikbaarheid               | 16                       |                     |                |                   |                        |
|                           | Niet of te laat komen        | 7                        |                     |                |                   |                        |
|                           | Aangifte/klacht niet ooppne- | 45                       |                     | 4              |                   | 5                      |
|                           | Informatieverstrekking       | 90                       |                     | 2              |                   | 3                      |
|                           | Privacyschending             | 11                       |                     |                |                   |                        |
|                           | Persvoorlichting             | 1                        |                     |                |                   |                        |
|                           | Klachtbehandeling            | 2                        | 1                   | 3              |                   | 4                      |
|                           | <b>Subtotaal:</b>            | <b>172</b>               | <b>1</b>            | <b>9</b>       | <b>0</b>          | <b>12</b>              |
| Politieoptreden           |                              |                          |                     |                |                   |                        |
|                           | Geen/onvoldoende actie       | 201                      | 1                   | 4              |                   | 5                      |
|                           | Onjuiste actie               | 164                      | 2                   | 15             | 2                 | 21                     |
|                           | Arrestantenbehandeling       | 14                       | 2                   | 2              |                   | 4                      |
|                           | Discriminatie                | 15                       |                     |                | 1                 | 1                      |
|                           | Seksuele intimidatie         | 0                        |                     |                |                   |                        |
|                           | Bejegening/houding/gedrag    | 238                      | 4                   | 13             | 1                 | 19                     |
|                           | Afspraken niet nakomen       | 11                       |                     | 1              |                   | 1                      |
|                           | Naam/legitimatie             | 14                       | 1                   | 1              |                   | 2                      |
|                           | Verkeersgedrag               | 114                      | 1                   | 1              | 1                 | 3                      |
|                           | Vastleggen/verantwoorden     | 18                       |                     | 1              |                   | 1                      |
|                           | Deskundigheid                | 65                       | 1                   |                |                   | 1                      |
|                           | Objectiviteit                | 9                        | 1                   | 1              |                   | 2                      |
|                           | <b>Subtotaal:</b>            | <b>863</b>               | <b>13</b>           | <b>39</b>      | <b>5</b>          | <b>60</b>              |
|                           | <b>Totalen:</b>              | <b>1407</b>              | <b>16</b>           | <b>74</b>      | <b>5</b>          | <b>101</b>             |

In 2014 behandelde de klachtencommissie 36 klachten met in totaal 123 klachtonderdelen.

Het verschil met het totaal aantal zoals vermeld in de tabel (101) is als volgt te verklaren.

Eén klacht bestond uit 13 klachtonderdelen, welke werden gerangschikt onder twee subrubrieken, te weten: onjuiste actie en bejegening. Voorts werd 11 maal geklaagd over het veroorzaken van schade. Aangezien de klachtencommissie niet bevoegd is te oordelen over het veroorzaken van schade, is het veroorzaken niet als (sub)rubriek in de tabel opgenomen.

Voor zover thans bekend konden vier klagers zich niet verenigen met het oordeel van de politiechef en legden zij hun klachten voor aan de Nationale ombudsman. In één van die gevallen heeft de Nationale ombudsman reeds een oordeel geveld.

De Nationale ombudsman bracht in 2014 vijf rapporten uit met betrekking tot klachten vanuit de eenheid Rotterdam. In vier gevallen betrof dit klachten die in 2013 en 2012 door de toenmalige klachtencommissie waren behandeld; in één geval betrof het een klacht die in 2014 door de huidige klachtencommissie was behandeld. Het oordeel van de Nationale ombudsman kwam in twee van de vijf klachten (waaronder de klacht die in 2014 door de huidige klachtencommissie werd behandeld) overeen met het advies dat de klachtencommissie eerder aan de politiechef had gegeven.

### Formele klachten per gemeente

| Gemeente                 | Aantal formeel | Gemeente               | Aantal formeel |
|--------------------------|----------------|------------------------|----------------|
| Albrandswaard            | 0              | Krimpen aan den IJssel | 1              |
| Barendrecht              | 1              | Lansingerlan           | 1              |
| Bernisse                 | 0              | Leerdam                | 0              |
| Binnenmaas               | 0              | Maasluis               | 0              |
| Brielle                  | 0              | Molenwaard             | 0              |
| Cappele aan den IJssel   | 1              | Oud – Beijerland       | 0              |
| Cromstrijen              | 1              | Papendrecht            | 0              |
| Dordrecht                | 8              | Ridderkerk             | 1              |
| Giessenlanden            | 0              | Rotterdam              | 20             |
| Goeree Overflakkee       | 0              | Schiedam               | 1              |
| Gorinchem                | 0              | Sliedrecht             | 1              |
| Hardinxveld – Giessendam | 0              | Spijkensisse           | 1              |
| Hellevoetsluis           | 0              | Vlaardingen            | 0              |
| Hendrik – Ido – Ambacht  | 0              | Westvoorne             | 1              |
| Korendijk                | 0              | Zwijndrecht            | 0              |

Het overzicht betreft de in 2014 in de formele fase van de klachtbehandeling behandelde klachten. Dit houdt in dat ook klachten die reeds in 2013 werden ingediend maar in 2014 door de klachtencommissie werden behandeld in de telling zijn meegenomen.