

JAARVERSLAG  
KLACHTENCOMMISSIE  
ROTTERDAM  
2020

## 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

Ook bij de behandeling van de klachten door de klachtcommissie (KC) speelde de pandemie in 2020 een rol en werden aanpassingen van de procedure gevraagd. Aanvankelijk hoopten we natuurlijk net als iedereen dat die pandemie maar een paar maanden zou duren en dat we de hoorzittingen zouden kunnen uitstellen tot na de zomer van 2020. Het hielp daarbij dat er in de eerste maanden van dat jaar ook geen zaken waren die in de tweede fase moesten worden behandeld. Maar medio 2020 dienden zich toch zaken aan en toen is gekozen om dat zoveel mogelijk digitaal via MS Teams te gaan doen. De afspraak met de eenheidsleiding werd gemaakt dat de klachtencommissie zelf kon bepalen in hoeverre een klachtzaak zich leende voor behandeling online. Zowel de aard en omvang van de klachtzaak als de persoon van klager kon aanleiding zijn om toch te kiezen voor een fysieke hoorzitting. In het gemeentehuis van Dordrecht was een zaal beschikbaar waar alle Corona maatregelen konden worden gerealiseerd.

De landelijke trend dat het aantal klachten wel toeneemt, maar het aantal zaken voor de tweede fase steeds minder wordt, heeft zich ook in Rotterdam in 2020 doorgezet. Het is een goede ontwikkeling dat het kennelijk steeds beter lukt om in de eerste fase de klacht al zodanig af te handelen dat er voor klager geen aanleiding is om alsnog om een oordeel van de Politiechef te vragen.

In april 2020 vond het jaarlijkse landelijke overleg van voorzitters en secretarissen van de klachtencommissies plaats; dit keer via een conference call. Aan de orde kwamen oa de aanbevelingen van de werkgroep die de landelijke conferentie in 2019 adviseerde zoals:

- het organiseren van opleidingsdagen voor klachtbehandelaars (gerealiseerd) en commissieleden (nog niet gerealiseerd),

- stappen zetten richting benodigde diversiteit (binnen VIK en de klachtencommissies)
- aanvulling Huishoudelijk Reglement (secretarissen moeten input leveren)
- communicatie met politiemedewerkers over klachtbehandeling.

Ook werd gewezen op de eigen onafhankelijke ombudsfunctionaris waarover de politie sinds 1 januari 2020 beschikt. Toegelicht werd dat deze functionaris in het leven is geroepen, omdat er politiemedewerkers zijn met problemen die tussen wal en schip vallen.

In november 2020 werd, deels in het bijzijn van de Politiechef, de jaarlijkse plenaire bijeenkomst van de KC gehouden, waarbij de voorzitters en de secretaris in de boardroom zaten en de overige deelnemers via MSTEAMS deelnamen. Het overleg stond in het teken van de kennismaking van huidige en toekomstige leden van de KC en het verstrekken van informatie aan de 8 nieuwe leden over de wettelijke context en de klachtenprocedure. Tenslotte werd aan de hand van een tweetal casussen gediscussieerd.

## **1. Inleiding**

### **1.1 Leden klachtencommissie**

De klachtencommissie (hierna: KC) telde in 2020 acht leden en was 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;  
De heer M.R. (Michiel) Ferwerda, tweede plaatsvervangend voorzitter;  
Mevrouw S. (Sabine) Swierts MSc;  
Mevrouw mr. drs. E.M. (Els) Twint;  
De heer H.A. (Henk) Jansen;  
De heer A.W.P.M. (Harry) Meinderts;  
De heer mr. W.A.J. (Willem) Prins;

Vooruitlopend op het verlopen van de termijn van herbenoeming van de voltallige commissie per 1 januari 2022 werden per 1 juli 2020 vier nieuwe leden benoemd:

Mevrouw mr. B.E. (Barbara) Boertje;  
Mevrouw G. (Gerda) Weitkamp  
De heer mr. M.P.P.M. (Marc) Merx;  
De heer F. (Fonar) al-Obaldy;

Nog vier nieuwe leden zijn voorgedragen voor benoeming per 1 januari 2021.

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 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 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 valt dus niet binnen de reikwijdte van de KC.

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 beginsel<sup>1</sup> 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 wat meer begrip te kweken. Het van de zitting opgemaakte verslag maakt deel uit van het advies. Het verslag betreft geen woordelijke weergave van de zitting.

Gezien de omvang van het werkgebied werden te Rotterdam en Dordrecht hoorzittingen gehouden. Bij die hoorzittingen waren steeds een voorzitter en twee leden van de commissie aanwezig (meervoudig). Ter ondersteuning van de commissie was tevens de ambtelijk secretaris aanwezig.

De klachtencommissie sloot haar behandeling van de haar voorgelegde klachten af door daarover een advies uit te brengen aan de politiefchef. In alle gevallen liet de politiefchef zich tevens 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

| <b>Totalen 2020</b>        | <b>aantal</b> |
|----------------------------|---------------|
| Ontvangen                  | 1719          |
| Afgehandeld in eerste fase | 1700          |
| Afgehandeld in tweede fase | 19            |

In 2020 werden 1719 klachten ingediend. Van deze klachten werden er in totaal 1700 in de eerste fase van de klachtbehandeling afgehandeld, 12 in de tweede fase.

In 2020 behandelde de klachtencommissie in 9 zittingen 16 klachten. Op stukken werden 3 afzonderlijke klachten van 1 klager behandeld. De 19 klachten kenden in totaal 59 klachtaspecten. De behandelde klachten betroffen klachten die in 2018 (1), 2018 (6) en 2020 (12) waren ingediend.

In alle gevallen nam de politiefchef het advies van de klachtencommissie over.

De in de maanden februari, maart, april en mei geplande zittingen vonden geen doorgang wegens een gebrek aan klachten in de tweede fase van de klachtbehandeling. De in de overige maanden geplande zittingen vonden met oog op de maatregelen ter voorkoming van verdere verspreiding van het coronavirus veelal digitaal, met behulp van MSTEAMS, plaats.

Klachten dienen binnen een termijn van 14 weken (eerste en tweede fase van klachtbehandeling gezamenlijk) te worden afgehandeld. Van het totaal aantal in 2020 in de eerste fase van de klachtbehandeling afgehandelde klachten (1700) werd 97% binnen de gestelde termijn (10 weken) afgehandeld. Van de 12 in 2020 ingediende klachten die in de tweede fase van klachtbehandeling werden behandeld, werden slechts 2 klachten binnen 14 weken afgehandeld (17 %).

Uit analyse is gebleken dat bij het niet halen van de termijn voor afhandeling in de tweede fase in 2020 een grote rol spelen: het niet kunnen doorgaan van zittingen als gevolg van corona en 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 politieffunctionarissen. Ook moet er 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 doorgaans vijf tot acht weken in beslag. De commissie stelt zich wederom 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 ook bij diverse andere KC's speelt en op landelijk niveau bekend is.

---

<sup>1</sup> Het Huishoudelijk Reglement klachtencommissies politie 2019 bepaalt in artikel 10 in welke gevallen kan worden afgezien van het horen van klager of betrokken medewerker.

## **2.2 Meest voorkomende klachtrubrieken**

|   | <b>Hoofdrubriek</b>    | <b>Subrubriek</b>         | <b>Aantal Klachtelementen</b> |
|---|------------------------|---------------------------|-------------------------------|
| 1 | <b>Politieoptreden</b> | Onjuiste actie            | 15                            |
| 2 | <b>Politieoptreden</b> | Bejegening/houding/gedrag | 15                            |
| 3 | <b>Politieoptreden</b> | Geen/onvoldoende actie    | 9                             |
| 4 | <b>Bevoegdheden</b>    | Binnentreden              | 5                             |
| 5 | <b>Politieoptreden</b> | Deskundigheid             | 3                             |

De door de KC in 2020 behandelde klachten (19) kenden 59 klachtaspecten. Het vaakst werd geklaagd over 'onjuiste actie' (15 maal) en 'bejegening/houding/gedrag' (15 maal). Ook werd frequent geklaagd over 'geen/onvoldoende actie' (9 maal), 'binnentreden' (5 maal) en het gebrek aan 'deskundigheid' (3 maal). Daarnaast werd in 2020 tweemaal geklaagd over 'niet of te laat komen', 'informatieverstrekking' en 'vastleggen/verantwoorden' en eenmaal over 'fysiek geweld', 'zaakwaarneming', 'niet opnemen aangifte/klacht', 'arrestantenbehandeling', 'discriminatie' en 'niet nakomen afspraken'.

## **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 geïnvesteerd in het verbeteren van de behandeling van klachten in de eerste fase. Dit is in de lijn met andere overheidsinstanties en met de wens van de Nationale ombudsman. Dit heeft ertoe geleid dat sinds 2019 binnen 24 uur na ontvangst van een klacht telefonisch contact met de klager wordt opgenomen en dat sindsdien behandeling van een groot aantal klachten na dat intakegesprek wordt afgesloten. Ook heeft die investering ertoe geleid 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 (19) is in 2020 afgenomen met 49% ten opzichte van 2019 toen de commissie nog 37 klachten behandelde.

De klachtencommissie heeft ook in 2020 weer geconstateerd dat in de eerste fase van de klachtbehandeling niet altijd werd geïnvesteerd in het arrangeren van een bemiddelend gesprek tussen klager en beklagde politiefunctionarissen ook als daar door een klager nadrukkelijk om werd gevraagd. Dit had net als in 2019 veelal 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. 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.

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

### **Nationale ombudsman**

In 2020 behandelde de Nationale ombudsman 174 klachten met betrekking tot het optreden van eenheid Rotterdam (24 meer dan in 2019). Van deze klachten nam hij er evenwel 79 niet feitelijk in behandeling omdat deze betrekking hadden op gedragingen waartegen bezwaar kon worden gemaakt dan wel beroep kon worden ingesteld (14 maal), omdat deze kennelijk ongegrond waren (4 maal) en te laat werden ingediend (2 maal). In 59 gevallen werd de klacht op grond van het vereiste van kenbaarheid ter behandeling aan de politie gezonden.

De overige 95 klachten nam hij wel feitelijk in behandeling. Hiervan werden 71 klachten opgelost door de klagers te verwijzen, te informeren dan wel hun vragen te beantwoorden. In 16 gevallen was sprake van een interventie en in 5 gevallen werd de behandeling van de klacht tussentijds beëindigd. Slechts in 3 van gevallen heeft behandeling geleid tot een onderzoek door de Nationale ombudsman.

In één van die gevallen betrof dit een klacht (2019) met betrekking tot het niet tijdig behandelen van een aanvraag tot het verkrijgen van een beveiligerspas welke door de politiechef niet in behandeling was genomen, omdat de klacht naar zijn oordeel geen betrekking had op een concrete gedraging. De Nationale ombudsman onderscheidt in zijn onderzoek naar de klacht het niet tijdig behandelen van de aanvraag tot het verkrijgen van een beveiligerspas en het niet behandelen van de klacht daarover. In zijn rapport 2020/001 verwoordt hij de uitkomst van zijn onderzoek en acht hij de klacht met betrekking tot het tijdig behandeling van de aanvraag gegrond wegens schending van het vereiste van voortvarendheid en het vereiste van een goede informatievoorziening. De klacht met betrekking tot het niet behandelen van de klacht acht de Nationale ombudsman gegrond wegens schending van het vereiste van professionele klachtbehandeling.

De overige twee gevallen betroffen klachten met betrekking tot het gebruik van het stroomstootwapen welke de politiechef, zonder dat hij de KC om advies had gevraagd, in 2018 ongegrond had verklaard. In de periode 1 februari 2017 tot en met 1 februari 2019 liep een pilotproject met betrekking tot het gebruik van een stroomstootwapen in de basis politiezorg. Het wapen kon tijdens de pilot aanvankelijk ook worden gebruikt ten aanzien van personen die gedwongen waren opgenomen in een GGZ instelling (patiënten). Nadat in twee gevallen een stroomstootwapen tegen patiënten was gebruikt, werden door familieleden van de betrokken patiënten klachten ingediend. De politiechef verklaarde beide klachten, zonder dat hij de commissie om advies had gevraagd, ongegrond. Eind 2018 startte de Nationale Ombudsman een onderzoek naar beide voorvallen. Dit onderzoek resulteerde in 2020 in rapport 2020/014 *'Geschokt: Politie moet stroomstootwapen terughoudend en zorgvuldig inzetten'*

De Nationale ombudsman beoordeelde beide klachten afzonderlijk aan de hand van de toepasselijke behoorlijkheidsnormen, te weten het evenredigheidsvereiste en het vereiste van goede motivering. Ten aanzien van beide klachten kwam de ombudsman in grote lijnen tot dezelfde conclusie, namelijk dat respectievelijk de politie en het Openbaar Ministerie de genoemde behoorlijkheidsnormen hebben geschonden.

De Nationale ombudsman geeft op basis van zijn onderzoek een aantal richtlijnen:

- zorg dat politieagenten getraind zijn en dat zij de instructie en de gezondheidsrisico's kennen;
- bereid de inzet zo goed mogelijk voor;
- sta stil bij de effectiviteit van het stroomstootwapen;
- informeer de betrokkenen over de inzet van het stroomstootwapen;
- evalueer de toepassing van het stroomstootwapen en leer ervan.

## 2.4 Klachtrubrieken

| Rubriek                   |                             | afgehandeld in tweede fase 2020 |            |              |                   |         |
|---------------------------|-----------------------------|---------------------------------|------------|--------------|-------------------|---------|
|                           |                             | Geground                        | On-gegrond | Geen oordeel | Niet ontvankelijk | Totalen |
| Geweld                    |                             |                                 |            |              |                   |         |
|                           | Fysiek                      |                                 | 1          |              |                   | 1       |
|                           | Handboeien                  |                                 |            |              |                   |         |
|                           | Wapenstok                   |                                 |            |              |                   |         |
|                           | Pepperspray                 |                                 |            |              |                   |         |
|                           | Diensthond                  |                                 |            |              |                   |         |
|                           | Vuurwapen                   |                                 |            |              |                   |         |
|                           | Subtotaal:                  |                                 | 1          |              |                   | 1       |
| Bevoegdheden              |                             |                                 |            |              |                   |         |
|                           | Vrijheidsbeneming           |                                 |            |              |                   |         |
|                           | Binnentreden                | 1                               | 4          |              |                   | 5       |
|                           | Doorzoeken                  |                                 |            |              |                   |         |
|                           | Inbeslagneming              |                                 |            |              |                   |         |
|                           | Fouilleren                  |                                 |            |              |                   |         |
|                           | Zaakwaarneming              |                                 | 1          |              |                   | 1       |
|                           | Identificatie (conform WID) |                                 |            |              |                   |         |
|                           | Verhoor                     |                                 |            |              |                   |         |
|                           | Subtotaal:                  | 1                               | 5          |              |                   | 6       |
| Dienstverlening & Service |                             |                                 |            |              |                   |         |
|                           | Bereikbaarheid              |                                 |            |              |                   |         |
|                           | Niet of te laat komen       |                                 | 2          |              |                   | 2       |
|                           | Aangifte/klacht niet        |                                 | 1          |              |                   | 1       |
|                           | Informatieverstrekking      |                                 | 2          |              |                   | 2       |
|                           | Privacyschending            |                                 |            |              |                   |         |
|                           | Persvoorlichting            |                                 |            |              |                   |         |
|                           | Klachtbehandeling           |                                 |            |              |                   |         |
|                           | Subtotaal:                  |                                 | 5          |              |                   | 5       |
| Politieoptreden           |                             |                                 |            |              |                   |         |
|                           | Geen/onvoldoende actie      | 4                               | 4          |              | 1                 | 9       |
|                           | Onjuiste actie              | 4                               | 11         |              |                   | 15      |
|                           | Arrestantenbehandeling      | 1                               |            |              |                   | 1       |
|                           | Discriminatie*              |                                 | 1          |              |                   | 1       |
|                           | Seksuele intimidatie        |                                 |            |              |                   |         |
|                           | Bejegening/houding/gedrag   |                                 | 14         | 1            |                   | 15      |
|                           | Afspraken niet nakomen      | 1                               |            |              |                   | 1       |
|                           | Naam/legitimatie            |                                 |            |              |                   |         |
|                           | Verkeersgedrag              |                                 |            |              |                   |         |
|                           | Vastleggen/verantwoorden    | 1                               | 1          |              |                   | 2       |
|                           | Deskundigheid               |                                 | 3          |              |                   | 3       |
|                           | Objectiviteit               |                                 |            |              |                   |         |
|                           | Subtotaal:                  | 11                              | 34         | 1            | 1                 | 47      |
|                           | Totalen:                    | 12                              | 45         | 1            | 1                 | 59      |

\* Ook in 2020 wordt door een aantal klagers aangevoerd dat er naar hun gevoel sprake is van etnisch profileren of discriminatie. Vaak wordt dit niet in de klacht vermeld en pas ter zitting aangevoerd. Ook al gaat om de beleving van de klager en hoeft er objectief gezien geen sprake van te zijn, het is een onderwerp dat blijvende aandacht verdient.

De commissie constateert dat in 2020 circa 20% van de klachtaspecten gegrond werd verklaard. De adviezen van de KC daartoe werden steeds door de Politiechef overgenomen. In 2019 bedroeg het percentage aantal gegronde klachtaspecten nog 13%. De conclusie dat er sprake zou zijn van een toename van het aantal gegronde klachtaspecten is in de ogen van de KC echter te voorbarig. Een dergelijke conclusie kan pas worden getrokken na een analyse over meerdere jaren.