

JAARVERSLAG KLACHTENCOMMISSIE 2021

Rotterdam, 13 mei 2022

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 2021 kon de behandeling van de klachten door de klachtencommissie (KC) weer fysiek plaatsvinden. De hoorzittingen werden gehouden in het gemeentehuis van Dordrecht en het gemeentehuis van Schiedam. In januari 2021 zijn de nieuwe voorzitter en plaatsvervangend voorzitter van start gegaan in de klachtencommissie.

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 2021 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 een tweede fase niet meer nodig is. Een duidelijke trend is ook dat klachten die in de tweede fase worden behandeld steeds beter worden onderbouwd en dat daarbij steeds vaker sprake is van bijstand door advocaten of andere professionele rechtsbijstandverleners voor de klager.

In juni en december 2021 vond het jaarlijkse landelijke overleg van voorzitters en secretarissen van de klachtencommissies plaats. Aan de orde kwamen de vaststelling van het aangepast Huishoudelijk Reglement van de Klachtencommissie, een bespreking van het rapport “Verkleurde beelden” van de Nationale ombudsman, een brief van 7 september 2021 van de minister van Veiligheid en Justitie aan de Tweede Kamer over het integriteitsbeleid van het openbaar bestuur¹ en de politie en tot slot een pilot voor de behandeling van klachten over etnisch profileren.

In november 2020 werd, deels in het bijzijn van de politiechef, de jaarlijkse plenaire bijeenkomst van de klachtencommissie gehouden. Het overleg stond in het teken van de kennismaking van huidige en toekomstige leden van de commissie en het verstrekken van informatie aan de nieuwe leden over de wettelijke context en de klachtenprocedure. Er werd door twee politiemedewerkers een presentatie gegeven over diversiteit. Tenslotte werden een tweetal casussen besproken.

Het politiewerk in Rotterdam kende in 2021 weer een aantal uitdagingen die de landelijke media haalden zoals de demonstraties rondom het woningbeleid en demonstratie tegen het coronabeleid en de daaropvolgende rellen op 19 november 2021. Ook rond die gebeurtenissen zijn klachten over politieoptreden door de commissie behandeld. Deze klachten worden in 2022 nog behandeld en betreffen in hoofdzaak het toepassen van geweld.

Terugkerende thema's zijn etnisch profileren en discriminatie door en binnen de politie. Hoewel het aantal klachten waarin deze thema's expliciet worden genoemd relatief klein is, is zowel de maatschappelijke impact groot als ook de tendens waarneembaar dat ook in dossiers waarin niet expliciet genoemd, deze thema's een rol kunnen spelen. In 2021 heeft de klachtencommissie in 1 zaak geadviseerd een klacht over etnisch profileren gegrond te verklaren waarna de politiechef afwijkend heeft besloten. De politiechef heeft vervolgens de klacht voorgelegd aan de Nationale Ombudsman, die het onderzoek nog niet heeft afgerond. 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.

¹ TK Vergaderjaar 2020–2021 29 628 en 28 844 nr Nr. 1035

1. Inleiding

1.1 Leden klachtencommissie

De klachtencommissie (hierna: KC) telde in 2021 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;

De termijn van herbenoeming van deze leden verliep op 31 december 2021. Vooruitlopend hierop werden reeds 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 drs. F. (Fanar) al-Obaidy;

per 1 januari 2021 werden nog eens vier nieuwe leden benoemd:

Mevrouw F. (Femke) Adriaansz;
De heer A.J.W. (Ton) Remmerswaal;
De heer mr. G.J.J. (George) Schuddebeurs BBA;
De heer C.J. (Hans) Groos.

Per 1 januari 2022 werden als voorzitter en plaatsvervangend voorzitter benoemd:

Mevrouw mr. J. (Jacqueline) dos Santos-Pereira Silva (voorzitter);
De heer mr. M.P.P.M. (Marc) Merx (plaatsvervangend voorzitter).

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 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. 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 beginsel² 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 maar een zakelijke weergave van de zitting.

Gezien de omvang van het werkgebied werden hoorzittingen in Rotterdam en Dordrecht gehouden. In verband met de ook in 2021 geldende Corona maatregelen vond een aantal zittingen middels MS TEAMS plaats. 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 en een notulist 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 2021	aantal
Ontvangen	1728
Afgehandeld in eerste fase	1696
Afgehandeld in tweede fase	33

In 2021 werden er in totaal 1728 klachten ingediend. Van deze klachten werden er 1696 (98%) in de eerste fase van de klachtbehandeling afgehandeld, 32 in de tweede fase.

In 2021 behandelde de klachtencommissie in 16 zittingen 33 klachten. De 33 klachten kenden in totaal 127 klachtaspecten. De behandelde klachten betroffen klachten die in 2019 (1), 2020 (12) en 2021 (19) waren ingediend. Eén klacht werd ter behandeling overgenomen van de Landelijke Eenheid en in één klacht adviseerde de commissie – in overleg met de Nationale ombudsman – de politiechef de behandeling van de klacht te staken. Dit laatste in verband met de zeer onfatsoenlijke opstelling van klager. In slechts één enkel geval nam de politiechef het advies van de commissie niet over en ging hij contrair. Dit betrof een klacht met betrekking tot etnisch profileren waarover de commissie had geadviseerd deze gegrond te verklaren. In deze kwestie verzochten zowel de klager als de politiechef ieder voor zich de Nationale ombudsman de klacht te beoordelen. Het onderzoek van de Nationale ombudsman naar deze klacht is thans nog gaande.

Vijf 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. Enkele van de

² Het Huishoudelijk Reglement klachtencommissies politie 2019 bepaalt in artikel 10 in welke gevallen kan worden afgezien van het horen van klager of betrokken medewerker.

geplande zittingen vonden, met oog op de geldende Corona maatregelen digitaal – met behulp van MSTEAMS – plaats.

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 2021 in de eerste fase van de klachtbehandeling behandelde klachten (1728) werd 98% binnen de wettelijk gestelde termijn (10 weken voor eerste fase) afgehandeld. Geen van de 19 in 2021 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 2021 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 diende te worden gehouden met de beschikbaarheid en bereidheid van klager(s) en de betrokken politiefunctionarissen om deel te nemen aan een digitale hoorzitting. 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 zes 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.

2.2 Meest voorkomende klachtrubrieken

	Hoofdrubriek	Subrubriek	Aantal Klachtelementen
1	Politieoptreden	Bejegening/houding/gedrag	31
2	Politieoptreden	Onjuiste actie	22
3	Overig	Informatieverstrekking	11
4	Bevoegdheden	Geen/onvoldoende actie	10
5	Politieoptreden	Vastleggen/verantwoorden	7

De door de klachtencommissie in 2021 behandelde klachten (33) kenden 127 klachtaspecten. Het vaakst werd geklaagd over 'bejegening/houding/gedrag' (31 maal) en 'onjuiste actie' (22 maal). Ook werd frequent geklaagd over 'informatieverstrekking' (11 maal), 'geen/onvoldoende actie' (10 maal), en het gebrek 'vastleggen/verantwoorden' (7 maal). Daarnaast werd in 2021 vijf maal geklaagd over: 'etnisch profileren', 'binnentreden' en 'vrijheidsbeneming'. Vier maal werd er geklaagd over 'naam/legitimatie', 'privacy schending' en 'klachtbehandeling'. Tot slot werd er geklaagd over 'objectiviteit' (3 maal), 'verkeersgedrag' (2 maal), 'niet nakomen afspraak' (2 maal), 'identificatie Wet ID' (2 maal), 'deskundigheid' (2 maal) en eenmaal over 'fysiek geweld', 'handboeien', 'doorzoeken', 'inbeslagneming', 'fouilleren', 'verhoor', 'niet opnemen aangifte/klacht' en 'arrestantenbehandeling'.

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. Dit is in de lijn met andere overheidsinstanties en met de wens van de Nationale ombudsman. Dit heeft ertoe geleid dat reeds 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 (33) is in 2021 toegenomen met 74% ten opzichte van 2020 toen de commissie slechts 19 klachten behandelde. Hiermee is het aantal behandelde klachten in de tweede fase van klachtbehandeling terug op een aantal, dat al jaren tussen de 30 en 40 fluctueert.

De klachtencommissie heeft ook in 2021 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 2020 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 commissie meent dat verdere investering in vaardigheden van klachtbehandelaars en klachtcoördinator van waarde kan zijn om ook met 'lastige' klagers het gesprek al in de eerste fase aan te gaan.

De direct leidinggevendenden 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 2021 kwamen in totaal bij de Nationale Ombudsman 153 klachten over de politie-eenheid Rotterdam bij de Nationale ombudsman binnen (19 minder dan in 2020).

Van die 153 klachten nam hij er 139 niet (inhoudelijk) in behandeling, omdat:

- (de mogelijkheid van) bezwaar of beroep nog openstond (12 zaken);
- de klacht kennelijk ongegrond was (5 zaken);
- verzoekers werden doorverwezen naar de politie om hun klacht eerst bij de politie in te dienen (kenbaarheidsvereiste), verzoekers werden geïnformeerd en/ of hun vragen werden beantwoord (122 zaken).

Van die 153 klachten nam hij er 11 wel (inhoudelijk) in behandeling. Deze werden afgedaan door:

- een interventie (6 klachten);
- tussentijdse beëindiging van de klacht (2 klachten);
- een onderzoek (3 klachten).

Deze laatste drie klachten heeft de NO na onderzoek met een brief afgedaan.

Een van deze drie klachten ging over het niet kunnen doen van aangifte en het doorgeven van onjuiste informatie door de politie aan het OM.

De Nationale ombudsman heeft over het eerste klachtonderdeel geoordeeld dat klager alsnog in de gelegenheid is gesteld om aangifte te kunnen doen. De behandeling van dit onderdeel van de klacht werd daarom beëindigd. Ten aanzien van het tweede klachtonderdeel heeft de Nationale ombudsman zich onthouden van een oordeel, omdat de onjuiste info waar het volgens klager om ging bij politie, noch het OM bekend was.

De tweede klacht betrof het (1) niets doen met meerdere meldingen over een buurvrouw, (2) het verzoek van de politie om te stoppen met het doen van meldingen, (3) de afwijzing van het verzoek om een andere vaste contactpersoon en contact met een stalkingsdeskundige en (4) het buiten behandeling stellen door de politie van de klachten hierover.

De Nationale ombudsman was van oordeel dat de klacht ten onrechte buiten behandeling was gesteld. Hij onderzocht de klacht daarom inhoudelijk waarna hij de overige klachtaspecten (1, 2 en 3) ongegrond verklaarde.

De laatste klacht die de Nationale ombudsman na onderzoek met een brief afdeed betrof een aanhouding waarbij politieambtenaren hun vuurwapens op klager hadden gericht en klager handboeien hadden omgedaan.

De Nationale ombudsman oordeelde dat de politie voldoende aanleiding had om klager aan te houden, een vuurwapen op hem te richten en hem handboeien om te doen.

Op dit moment heeft de Nationale ombudsman nog 3 van de 153 klachten uit 2021 in behandeling.

2.4 Klachtribrieven

Rubriek		afgehandeld in tweede fase 2020				
		Geground	On-gegrond	Geen oordeel	Niet ontvankelijk	Totalen
Geweld						
	Fysiek		1			1
	Handboeien		1			1
	Wapenstok					
	Pepperspray					
	Diensthond					
	Vuurwapen					
	Subtotaal:		2			2
Bevoegdheden						
	Vrijheidsbeneming		5			5
	Binnentreden	1	4			5
	Doorzoeken	1				1
	Inbeslagneming		1			1
	Fouilleren	1				1
	Zaakwaarneming					
	Identificatie (conform WID)	2				2
	Verhoor	1				1
	Subtotaal:	6	10			16
Dienstverlening & Service						
	Bereikbaarheid					
	Niet of te laat komen					
	Aangifte/klacht niet	1				1
	Informatieverstrekking	3	8			11
	Privacyschending	1	3			4
	Persvoorlichting					
	Klachtbehandeling	1	1		2	4
	Subtotaal:	6	12		2	20
Politieoptreden						
	Geen/onvoldoende actie	1	7	1	1	10
	Onjuiste actie	5	17			22
	Arrestantenbehandeling	1				1
	Etnisch profileren*	1	4			5
	Seksuele intimidatie					
	Bejegening/houding/gedrag	11	19	1		31
	Afspraken niet nakomen		1	1		2
	Naam/legitimatie	3	1			4
	Verkeersgedrag	2				2
	Vastleggen/verantwoorden	5	2			7
	Deskundigheid		1		1	2
	Objectiviteit	1	2			3
	Subtotaal:	30	54	3	2	89
	Totalen:	42	78	3	4	127

* In 2021 wordt 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 aandacht verdient.

De commissie constateert dat zij in 2021 adviseerde circa 33% van de klachtaspecten gegrond te verklaren. In 2019 bedroeg het percentage aantal gegronde klachtaspecten 13%, in 2020 was dit 20%. De conclusie dat sprake zou zijn van een structurele toename van het aantal gegronde klachtaspecten is in de ogen van de KC echter te voorbarig. Een dergelijke conclusie kan naar de mening van de leden van de commissie pas worden getrokken na een analyse over meerdere jaren.