

JAARVERSLAG
KLACHTENCOMMISSIE
EENHEID ROTTERDAM
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 2022 werden hoorzittingen wederom gehouden in het gemeentehuis van Dordrecht en het gemeentehuis van Schiedam.

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 2022 doorgezet.

In februari 2022 heeft het jaarlijkse overleg van alle klachtencommissies plaatsgevonden. In dit overleg zijn afspraken gemaakt over het gebruik van een format voor de adviezen van de klachtencommissies en is afgesproken om de mogelijkheden voor een gezamenlijke databank te onderzoeken. Door het beschikbaar maken van de adviezen van de verschillende klachtencommissie en door het gebruik van formats is enige uniformering in de advisering beoogd met daarbij uiteraard oog voor de onafhankelijkheid van iedere klachtencommissie.

Op 7 oktober 2022 vond een landelijke conferentie voor de klachtencommissies plaats met de thema's professioneel controleren, etnisch profileren en discriminatie plaats; georganiseerd door de landelijke klachtencommissie. In december 2022 ontvingen alle klachtencommissies een brief van de directeur korpsstaf inzake de behandeling van klachten van medewerkers van de politie. Daarover wordt in 2023 landelijk door de voorzitters van alle klachtencommissies verder gesproken.

Terugkerende thema's in de klachten 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.

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. Inleiding

1.1 Leden klachtencommissie

De klachtencommissie (hierna: KC) telde in 2022 negen leden en was als volgt samengesteld:

Mevrouw mr. J. (Jacqueline) dos Santos-Pereira Silva (voorzitter);
De heer mr. M.P.P.M. (Marc) Merx (plaatsvervangend voorzitter);
Mevrouw F. (Femke) Adriaansz;
Mevrouw mr. B.E. (Barbara) Boertje;
De heer C.J. (Hans) Groos.
De heer drs. F. (Fanar) al-Obaidy;
De heer A.J.W. (Ton) Remmerswaal;
De heer mr. G.J.J. (George) Schuddebeurs BBA;
Mevrouw G. (Gerda) Weitkamp

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 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. 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

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

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. 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 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

<i>Totalen 2022</i>	aantal
Totaal aantal in 2022 ontvangen klachten	1603
Totaal in 2022 afgehandeld in eerste fase	1567
Totaal in 2022 afgehandeld in tweede fase	36

In 2022 werden er in totaal 1603 klachten ingediend. Van deze klachten werden er 1567 (98%) in de eerste fase van de klachtbehandeling afgehandeld, 36 in de tweede fase.

In 2022 behandelde de klachtencommissie in 19 zittingen 36 klachten. De 36 klachten kenden in totaal 151 klachtaspecten. De behandelde klachten betroffen klachten die in 2020 (2), 2021 (15) en 2022 (19) waren ingediend. Vijfmaal nam de politiechef het advies van de commissie niet over en ging hij contrair.

Twee 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. In 2022 vonden alle zittingen – anders dan in 2021 als gevolg van de toen geldende Corona maatregelen het geval was – fysiek 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 2022 in de eerste fase van de klachtbehandeling behandelde klachten (1603) werd 98% binnen de wettelijk gestelde termijn (10 weken voor eerste fase) afgehandeld. Geen van de 19 in 2022 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 2022 een grote rol spelen: 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 politiefunctionarissen om. Ook moet 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, net als in voorgaande jaren, 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	Onjuiste actie	42
2	Politieoptreden	Geen/ onvoldoende actie	22
3	Politieoptreden	Bejegening/ houding/ gedrag	13
4	Bevoegdheden	Vrijheidsbeneming	13
5	Dienstverlening & Service	Informatieverstrekking	11

De door de klachtencommissie in 2022 behandelde klachten (36) kenden 151 klachtaspecten. Het vaakst werd geklaagd over 'onjuiste actie' (42 maal), 'geen/ onvoldoende actie' (22 maal), 'bejegening/ houding/ gedrag' (13 maal), 'vrijheidsbeneming' (13 maal) en 'informatieverstrekking' (11 maal). Ook werd frequent geklaagd over 'binnentreden', 'gebruik handboeien' en objectiviteit (steeds 6 maal).

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 (39) is in 2022 met 18% toegenomen ten opzichte van 2021 toen de commissie 33 klachten behandelde. Hiermee is het aantal behandelde klachten in de tweede fase van klachtbehandeling in 2022 in lijn met voorgaande jaren (uitgezonderd 2019) waarin het aantal klachten steeds tussen de 30 en 40 fluctueert.

De klachtencommissie heeft ook in 2022 weer geconstateerd dat in de eerste fase van de klachtbehandeling niet altijd (voldoende) werd geïnvesteerd in het arrangeren van een bemiddelend gesprek tussen klager en beklagde politiefunctionarissen. Dit had net als in 2021 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 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

Als gevolg van de ingebruikname van een nieuw registratiesysteem door de Nationale ombudsman in 2023, is deze niet in staat gebleken cijfers met betrekking tot de behandeling van klachten over de politie eenheid Rotterdam die in 2022 bij hem binnenkwamen, aan te leveren.

2.4 Klachtrubrieken

Rubriek		afgehandeld in tweede fase 2022				
		Geground	On-gegrond	Geen oordeel	Niet ontvankelijk	Totalen
Geweld						
	Fysiek		2	1		3
	Handboeien		6			6
	Wapenstok		2			2
	Pepperspray					
	Diensthond					
	Vuurwapen					
	Subtotaal:		10	1		11
Bevoegdheden						
	Vrijheidsbeneming	3	10			13
	Binnentreden		6			6
	Doorzoeken					
	Inbeslagneming					
	Fouilleren		1			1
	Zaakwaarneming		1	1		2
	Identificatie (conform WID)		1			1
	Verhoor					
	Subtotaal:	3	19	1		23
Dienstverlening & Service						
	Bereikbaarheid					
	Niet of te laat komen					
	Aangifte/klacht niet		2			2
	Informatieverstrekking	1	9	1		11
	Privacyschending		2			2
	Persvoorlichting					
	Klachtbehandeling		2			2
	Subtotaal:	1	15	1		17
Politieoptreden						
	Geen/onvoldoende actie	9	11	1	1	22
	Onjuiste actie	7	30	3	2	42
	Arrestantenbehandeling		3			3
	Etnisch profileren*	1	2			3
	Seksuele intimidatie					
	Bejegening/houding/gedrag	2	11			13
	Afspraken niet nakomen		2	1		3
	Naam/legitimatie	1	3			4
	Verkeersgedrag		2			2
	Vastleggen/verantwoorden	1	1			2
	Deskundigheid					
	Objectiviteit		6			6
	Subtotaal:	21	71	5	3	100
	Totalen:	25	115	8	3	151

* In 2022 wordt door een aantal klagers aangevoerd dat er naar hun gevoel sprake is van etnisch profileren of discriminatie. Los van de 3 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 grote aandacht verdient.

De commissie constateert dat zij in 2022 adviseerde circa 17% van de klachtaspecten gegrond te verklaren. In 2020 bedroeg het percentage aantal gegronde klachtaspecten circa 20% en in 2021 was dit 33%.