

JAARVERSLAG KLACHTENCOMMISSIE 2024

Rotterdam, 7 juli 2025

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

Voorwoord

In 2024 werden hoorzittingen wederom gehouden in het gemeentehuis van Dordrecht en het gemeentehuis van Schiedam. De samenstelling van de commissie is in 2024 gewijzigd door het vertrek van een commissielid. Er heeft een sollicitatieronde plaatsgevonden waaruit twee nieuwe leden van de klachtencommissie zijn geselecteerd; de benoemingsprocedure is medio 2024 opgestart en deze twee nieuwe leden zullen per 1 januari 2025 zitting in de klachtencommissie krijgen.

Het aantal klachten in totaal is ten opzichte van 2023 licht gedaald. Dit geldt ook voor het aantal klachten dat door de klachtencommissie is behandeld. De instroom van klachten in de tweede fase in 2024 is 11 klachten tegenover 14 klachten in 2023. Er is wel een aanzienlijke daling in het aantal behandelde klachtaspecten; 94 klachtaspecten in 2024 tegenover 130 klachtaspecten in 2023. Daarnaast zijn er in 2024 nog klachten behandeld die in 2023 waren ingediend.

Het doel van de klachtbehandeling is om enerzijds het vertrouwen in de overheid c.q. de politie te herstellen en de burger verder te helpen en anderzijds het lerend vermogen van de politie te dienen. Voor de commissie is het daarom van belang dat zij haar rol vervult in het bewustzijn van belangrijke maatschappelijke ontwikkelingen en ontwikkelingen binnen de politieorganisatie. De commissie vindt dat in de klachtbehandeling zowel klager als beklagde voldoende ruimte moet krijgen ter invulling van het beginsel van hoor en wederhoor. Deze aspecten zullen in de komende jaren onderwerp zijn van interne evaluatie van de klachtencommissie.

Ook in 2024 hebben er bijeenkomsten plaatsgevonden waaraan zowel verschillende klachtencommissies landelijk als de landelijke klachtencommissie deelnamen. In die bijeenkomsten zijn ervaringen gewisseld en afspraken gemaakt in verband met zo veel als mogelijk uniformiteit in de klachtenbehandeling. Er wordt gewerkt aan een nieuwe Uitvoeringsregeling voor de klachtenbehandeling bij de politie. Die regeling zal naar verwachting in 2025 worden geïmplementeerd.

Het behandelen van interne klachten, dat wil zeggen van klachten van eigen personeel van de politie, is landelijk afgesproken en er is een landelijke werkgroep die de evaluatie van deze vorm van klachtbehandeling heeft voorbereid en evalueert. De klachtencommissie heeft in 2024 geen enkele zogenoemde interne klacht behandeld.

1. Inleiding

1.1 Leden klachtencommissie

De klachtencommissie (hierna: KC) telde in 2024 acht 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;
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 (tot 1 juli 2024).

Ambtelijke secretarissen van de commissie waren:

De heer V. (Victor) Vermeulen LLM BBA en mevrouw mr. A. (Avril) Maessen;

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 probeert 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 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.

¹ Het Huishoudelijk Reglement klachtencommissies politie 2022 bepaalt in artikel 10 in welke gevallen kan worden afgezien van het horen van klager of betrokken medewerker.

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 secretaris 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 2024	aantal
Totaal aantal in 2024 ontvangen klachten	1729
Totaal in 2024 afgehandeld in eerste fase	1707
Totaal in 2024 afgehandeld in tweede fase	21

In 2024 werden er in totaal 1729 klachten ingediend. Van deze klachten werden er 1707 (bijna 99%) in de eerste fase van de klachtbehandeling afgehandeld en 21 in de tweede fase, waarbij één klacht na behandeling ter zitting werd ingetrokken.

In 2024 behandelde de klachtencommissie in 15 zittingen 21 klachten. De 21 klachten kenden in totaal 94 klachtaspecten. De behandelde klachten betroffen klachten die in 2023 (10) en 2024 (11) waren ingediend. Zes 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.

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 2024 in de eerste fase van de klachtbehandeling behandelde klachten (1729) werd 75% binnen de wettelijk gestelde termijn (10 weken voor eerste fase) afgehandeld. Geen van de 11 in 2024 ingediende klachten die in de tweede fase van klachtbehandeling werden behandeld, werd binnen 14 weken afgehandeld.

Uit eerdere analyse is gebleken dat bij het niet halen van de termijn voor afhandeling in de tweede fase in 2024 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. 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 gemiddeld ongeveer 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 vanuit de diverse klachtencommissies van andere politie eenheden komt en dat op landelijk niveau bekend is.

2.2 Meest voorkomende klachtrubrieken

	Hoofdrubriek	Subrubriek	Aantal Klachtelementen
1	Politieoptreden	Bejegening/houding/gedrag	28
2	Politieoptreden	Onjuiste actie	14
3	Politieoptreden	Geen/onvoldoende actie	13
4	Dienstverlening & Service	Informatieverstrekking	6
5	Dienstverlening & Service	Aangifte/klacht niet opnemen	5

De door de klachtencommissie in 2024 behandelde klachten (21) kenden 94 klachtaspecten. Het vaakst werd geklaagd over 'bejegening/ houding/ gedrag' (28 maal), 'onjuiste actie' (14 maal), 'geen/ onvoldoende actie' (13 maal), 'informatieverstrekking' (6 maal) en 'aangifte/klacht niet opnemen'. Van de in totaal 94 klachtaspecten werden 5 klachtaspecten tijdens de behandeling in de tweede fase ingetrokken en achtte de klachtencommissie 3 klachtaspecten niet ontvankelijk. Met betrekking tot 1 klachtaspect bracht de commissie geen advies uit.

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. De commissie merkt op 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 (21) is in 2024 met 22% afgenomen ten opzichte van 2023 toen de commissie 27 klachten behandelde. Hiermee laat het aantal behandelde klachten in de tweede fase van klachtbehandeling in 2024 in aansluiting op de cijfers van 2023 een dalende lijn zien ten opzichte van voorgaande jaren (uitgezonderd 2019) waarin het aantal klachten steeds tussen de 30 en 40 fluctueerde.

De klachtencommissie ziet dat is geïnvesteerd in optimalisering van de klachtbehandeling, hetgeen een afname van de klachten in de tweede fase zou kunnen verklaren. Op de jaarlijkse plenaire vergadering is door de klachtencoördinator en een klachtbehandelaar een presentatie gegeven over de klachtbehandeling in de eerste fase.

In het landelijk overleg tussen de voorzitters van de klachtencommissies is besproken om in ieder geval in de tweede fase evaluaties te gaan houden. De klachtencommissie zal de politiechef aanbevelen om ook, voor zover dit nog niet plaatsvindt, in de eerste fase van de klachtbehandeling te evalueren. Dit onderwerp staat voor de klachtbehandeling in de tweede fase voor 2025 landelijk op de agenda en de klachtencommissies zullen zelf bepalen of en hoe de evaluaties, zowel intern als richting klagers en beklaagden vorm kan krijgen.

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 de loop van 2023 bij hem binnenkwamen, aan te leveren. Ook over 2024 zijn geen cijfers ontvangen.

2.4 Klachtrubrieken

Rubriek		afgehandeld in tweede fase 2023				
		Geground	On-gegrond	Geen oordeel	Niet ontvankelijk/ ingetrokken	Totalen
Geweld						
	Fysiek					
	Handboeien		1			1
	Wapenstok					
	Pepperspray					
	Diensthond					
	Vuurwapen					
	Subtotaal:		1			1
Bevoegdheden						
	Vrijheidsbeneming		1		1	2
	Binnentreden		1			1
	Doorzoeken		1			1
	Inbeslagneming		1			1
	Fouilleren		1			1
	Zaakwaarneming				1	1
	Identificatie (conform WID)		3			3
	Verhoor		1			1
	Subtotaal:		9		2	11
Dienstverlening & Service						
	Bereikbaarheid					
	Niet of te laat komen					
	Aangifte/klacht niet opnemen	2	3			5
	Informatieverstrekking	1	4	1		6
	Privacyschending	1				1
	Persvoorlichting					
	Klachtbehandeling		3			3
	Subtotaal:	4	10	1		15
Politieoptreden						
	Geen/onvoldoende actie	2	10		1	13
	Onjuiste actie	6	5		3	14
	Arrestantenbehandeling					
	Etnisch profileren*		2			2
	Seksuele intimidatie					
	Bejegening/houding/gedrag	2	24		2	28
	Afspraken niet nakomen					
	Naam/legitimatie		3			3
	Verkeersgedrag		1			1
	Vastleggen/verantwoorden	1	1			2
	Deskundigheid		2			2
	Objectiviteit		2			2
	Subtotaal:	11	50		6	67
	Totalen:	15	70	1	8	94

De commissie constateert dat zij in 2024 adviseerde circa 16% van de klachtaspecten gegrond te verklaren. In 2023 bedroeg het percentage aantal gegronde klachtaspecten 21 %, in 2022 nog circa 33% en in 2022 was dit 17%.