

**JAARVERSLAG
KLACHTENCOMMISSIE**

2020

Tilburg, 22 februari 2021

Klachtencommissie politie eenheid Zeeland-West-Brabant
Postbus 8050
5004 GB Tilburg

Email: klachtencommissie.staf.zeeland-west-brabant@politie.nl

Website: <https://www.politie.nl/themas/klachtencommissie.html>

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
1. Inleiding	3
1.1. Leden klachtencommissie	3
1.2. Samenstelling klachtencommissie eenheid Zeeland-West-Brabant	3
1.3. Vergaderingen	4
2. Klachtbehandeling	4
2.1. Algemeen	4
2.2. Fase 1	4
2.3. Fase 2	4
3. Klachten en evaluatie	6
3.1. Totaaloverzicht en termijnen	6
3.2. Overzicht aantal klachtelementen en hun afdoeningen	8
3.3. Meest voorkomende klachtelementen	9
3.4. Aanbevelingen	9
3.5. Trends	10

Voorwoord

Hierbij brengt de klachtencommissie van de politie eenheid Zeeland-West-Brabant verslag uit over haar werkzaamheden en bevindingen over het jaar 2020. In dit jaarverslag wordt aandacht besteed aan de samenstelling en de werkzaamheden van de klachtencommissie, wordt het gehele proces van de klachtbehandeling beschreven, wordt cijfermatig inzicht gegeven betreffende de klachtafhandeling in de tweede fase en worden de meest voorkomende klachtelementen aangegeven. Voorts wordt stilgestaan bij de aanbevelingen die door de klachtencommissie in het verslagjaar aan de politiechef zijn gedaan en wordt ingegaan op de trends. Tot slot wenst de commissie niet onopgemerkt te laten dat het jaar 2020 in zijn algemeenheid in het teken heeft gestaan van de corona-pandemie en de ingrijpende maatregelen die ter bestrijding hiervan zijn genomen. Dit heeft ook zijn weerslag gehad op de werkzaamheden van de klachtencommissie, waarbij zij met de beschikbare middelen zo goed mogelijk heeft ingespeeld op de gewijzigde omstandigheden. Zo hebben alle plenaire vergaderingen na de corona-uitbraak via Conference-Call en later online via MS-teams plaatsgevonden. Ook zijn alle deelnemers aan een hoorzitting in de gelegenheid gesteld om online deel te nemen wanneer fysieke aanwezigheid vanwege corona-perikelen niet mogelijk was.

Namens de klachtencommissie eenheid Zeeland-West-Brabant,
de heer mr. G.A.F.M. Wouters, voorzitter
de heer mr. J.L.M. Pijnenburg, plaatsvervangend voorzitter

22 februari 2021

1. Inleiding

1.1. Leden klachtencommissie

In artikel 3 van de Regeling klachtbehandeling politie is opgenomen dat de voorzitter, plaatsvervangend voorzitter en de leden van de klachtencommissie op basis van een open sollicitatieprocedure worden benoemd door de Minister, op gezamenlijke aanbeveling van de regioburgemeester en de hoofdofficier van justitie. De regioburgemeester hoort voor de aanbeveling de burgemeesters van de gemeenten in het gebied waarin de regionale eenheid de politietaak uitvoert. De klachtencommissie en de politiechef adviseren de regioburgemeester en de hoofdofficier van justitie over de aanbeveling.

Bij de samenstelling van de klachtencommissie wordt in ieder geval zorg gedragen voor de benodigde juridische deskundigheid, vaardigheden op het gebied van geschillenbeslechting of bemiddeling en kennis van het politiewerk. De leden van de klachtencommissie komen uit diverse maatschappelijke geledingen.

De onafhankelijkheid van de klachtencommissie wordt onderstreept doordat:

- zittingen niet in een politiebureau worden gehouden;
- de leden voldoende afstand hebben tot de politie;
- er in beginsel drie leden, waaronder begrepen de (fungerend) voorzitter, deelnemen aan de zitting. De (fungerend) voorzitter en de leden die aan een zitting deelnemen, kennen klager noch beklaagde.

1.2. Samenstelling klachtencommissie politie eenheid Zeeland - West-Brabant

In het verslagjaar 2020 was de samenstelling van de klachtencommissie als volgt:

Naam	Functie	Benoemd tot	Termijn	Herbenoembaar
Dhr. mr. G.A.F.M. Wouters	Voorzitter	01-10-2021	2 ^e	Herbenoembaar voor 8 maanden (tot 01-06-2022)
Dhr. mr. J.L.M. Pijnenburg	Plv.voorzitter	01-10-2021	2 ^e	Herbenoembaar voor 8 maanden (tot 01-06-2022)
Dhr. mr. A. van 't Laar	Lid	01-06-2022	2 ^e	Niet herbenoembaar
Mw. E.M. de Beyer	Lid	01-10-2021	1 ^e	Herbenoembaar
Dhr. N. de Klerk	Lid	01-10-2021	1 ^e	Herbenoembaar

Ten aanzien van de benoemingstermijnen van de heren Wouters en Pijnenburg wordt opgemerkt dat zij reeds hebben aangegeven dat zij bereid zijn om herbenoemd te worden voor de nog resterende periode. Ook de heer De Klerk is bereid herbenoemd te worden. Mevrouw De Beyer heeft aangegeven niet voor herbenoeming in aanmerking te willen komen.

De klachtencommissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris. De ambtelijk secretaris is geen lid van de klachtencommissie en neemt niet deel aan de besluitvorming. Het ambtelijk secretariaat wordt - middels een duobaan - uitgevoerd door mevrouw mr. R.G.F Joosten en mevrouw mr. F. Bakirci, beiden werkzaam als staffunctionaris bij de politie Eenheid Zeeland-West-Brabant.

1.3. Vergaderingen

In 2020 heeft de klachtencommissie tweemaal plenair vergaderd, waarvan éénmaal met de klachtencoördinator, mevrouw J.P.M. van Bree. In de bijeenkomst met de klachtencoördinator is gesproken over de voortgang van de klachtbehandeling en de samenwerking met de commissie. In het bijzonder is hierbij de kwaliteit van het klachtdossier aan de orde gekomen.

Verder heeft er een gesprek plaatsgevonden tussen de voorzitter en de voormalig politiechef, mevrouw mr. J.C.J. Ekelmans, waarbij het jaarverslag over het verslagjaar 2019, de samenwerking en de voortgang aan de orde zijn geweest. Ook hebben de voorzitter en de secretaris éénmaal deelgenomen aan het landelijk overleg met de voorzitters en secretarissen van alle eenheden, waarbij algemene ontwikkelingen en landelijke aandachtspunten die zien op de klachtbehandeling onderwerp van gesprek zijn geweest en ervaringen zijn gedeeld. Verder hebben de secretarissen tweemaal deelgenomen aan de landelijke secretarissenvergadering. In deze vergaderingen komen onder meer de algemene ontwikkelingen ten aanzien van de klachtbehandeling en de praktische uitvoering daarvan aan de orde en worden ervaringen en best practices uitgewisseld.

2. Klachtbehandeling

2.1. Algemeen

De politie voert haar taak zo goed mogelijk uit. Vaak gaat dat goed, ook in lastige situaties. Maar waar mensen werken, worden fouten gemaakt¹. Het kan gebeuren dat een burger het gevoel krijgt niet naar behoren behandeld te zijn. In dat geval kan de burger binnen één jaar een klacht indienen. Klachten die bij de politie binnenkomen, moeten behoorlijk worden afgehandeld. De burger heeft het recht om een klacht in te dienen op basis van artikel 9:1 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Door klachtbehandeling wordt getracht het vertrouwen van klager in de organisatie te herstellen en de dienstverlening binnen de eenheid te verbeteren. De procedure bij de politie is vormgegeven in hoofdstuk 7 van de Politiewet, hoofdstuk 9 van de Awb en de Regeling klachtbehandeling politie. We kunnen de klachtenprocedure indelen in twee fasen.

2.2. Fase 1

Het proces van de klachtbehandeling begint met de eerste fase. Na ontvangst van een klacht neemt de klachtbehandelaar zo snel mogelijk contact op met de klager om de klacht te bespreken. Daarna beoordeelt en analyseert de klachtbehandelaar de klacht. De klachtbehandelaar tracht eerst te bemiddelen tussen de klager en de betrokken politiemedewerker en/of zijn leidinggevende om zo de klacht naar tevredenheid op te lossen. Als de klager tevreden is over de manier waarop de klacht in de eerste fase is afgehandeld, stopt de klachtbehandeling hier. In alle gevallen krijgt de klager een brief als de eerste fase wordt afgesloten. De afdeling VIK is namens de politiechef belast met het uitvoeren van klachtonderzoek in deze fase. Opgemerkt wordt dat het merendeel van de klachten in de eerste fase wordt afgedaan. Alleen in het geval de klager geen bemiddeling wenst of niet tevreden is met de uitkomst van de eerste fase, treedt de tweede fase in werking.

2.3. Fase 2

In de tweede fase behandelt een onafhankelijke klachtencommissie de klacht (artikel 67a, lid 1 Politiewet 2012) en geeft hierover een advies aan de politiechef. Voor de klachtencommissie staat voorop dat klagers en betrokken politiemedewerkers zich gehoord voelen. Met het geven van adviezen beoogt de klachtencommissie een bijdrage te leveren aan de kwaliteit van het politiewerk en aan het herstel van het geschade vertrouwen in de politie.

¹ Advocaat-generaal Jan Leijten schreef ooit: "[...] *errare humanum est* en wie in zijn beroepsleven nooit een [...] beroepsfout heeft gemaakt moet heel jong gestorven zijn of voortdurend veel te weinig werk verzet hebben."

De klachtencommissie organiseert in beginsel een hoorzitting naar aanleiding van de klacht om tot een advies te komen. Betrokkenen ontvangen een schriftelijke uitnodiging voor deze zitting. Gezien de omvang van het werkgebied zijn drie zittingslocaties vastgesteld. De hoorzittingen worden gehouden in de stadskantoren van de gemeenten Middelburg, Bergen op Zoom en Tilburg. In het verslagjaar hebben de hoorzittingen vanaf februari in Bergen op Zoom plaatsgevonden. Dit vanwege de omstandigheid dat op de locaties in Tilburg en Middelburg geen mogelijkheid was om met inachtneming van de corona-maatregelen een hoorzitting te houden.

Bij de hoorzittingen zijn een voorzitter en twee leden van de klachtencommissie aanwezig. Ter ondersteuning van de klachtencommissie is tevens de ambtelijk secretaris aanwezig.

De klachtencommissie past ter zitting het beginsel van hoor en wederhoor toe. De bedoeling van de zitting is de klager en de beklaagde politiemedewerker te horen en op elkaars standpunten te laten reageren. De klachtencommissie vindt dat de direct leidinggevende van de beklaagde zijn medewerker dient voor te bereiden op de behandeling van de klacht ter zitting en de klachtencommissie stelt het op prijs als de leidinggevende samen met de beklaagde ter zitting verschijnt. De direct leidinggevendenden van de beklaagden spelen volgens de klachtencommissie een cruciale rol in het lerend effect dat klachten kan hebben. Aan dit aspect dient blijvend aandacht te worden besteed.

Het advies van de klachtencommissie komt tot stand op basis van het klachtdossier en de informatie die verkregen wordt tijdens de hoorzitting. De klachtencommissie schenkt (gelet op haar bevoegdheid om de politiechef gevraagd en ongevraagd te adviseren over de klachten die zijn ingediend over gedragingen van ambtenaren van politie die bij de eenheid zijn tewerkgesteld) tevens aandacht aan de vraag in hoeverre bepaalde klachten wijzen op structurele tekortkomingen in het functioneren van de politie en aan de mogelijke maatregelen om deze tekortkomingen op te heffen. In dit verband kan de klachtencommissie aanbevelingen doen aan de politiechef om tot verbetering van de dienstverlening te komen.

Zowel de burgemeester van de gemeente waar de gedraging plaatsvond waarover de klacht is ingediend, als de hoofdofficier van justitie van het arrondissement Zeeland-West-Brabant wordt in de tweede fase door de afdeling VIK in kennis gesteld van de klacht en kunnen de politiechef eveneens advies geven over de klacht. De burgemeester wordt standaard om advies gevraagd. Met de hoofdofficier van justitie is de afspraak gemaakt alleen dan om advies te vragen als het evident is dat hij/zij vanuit zijn/haar vakgebied c.q. betrokkenheid kan adviseren.

De politiechef beslist uiteindelijk op basis van de bovengenoemde adviezen. De politiechef schrijft daartoe een afdoeningsbrief. Indien de politiechef afwijkt van één van deze adviezen, dient zij de afwijking te motiveren. Het advies van de klachtencommissie wordt als bijlage bij de afdoeningsbrief van de politiechef gevoegd.

De beslissing op de klacht(onderdelen) kan zijn:

- niet ontvankelijk: het klachtonderdeel voldoet niet aan de wettelijke eisen om door de politiechef in behandeling te worden genomen;
- gegrond: de/het klacht(onderdeel) is terecht;
- ongegrond: de/het klacht(onderdeel) is onterecht;
- deels gegrond, deels ongegrond: een deel van de/het geformuleerde klacht(onderdeel) is gegrond, een ander deel ongegrond;
- geen oordeel: het is niet mogelijk om een beslissing te nemen op de klacht of het klachtonderdeel.

3. Klachten en evaluatie

In 2020 is de klachtencommissie 6 keer bij elkaar geweest voor een hoorzitting. In totaal zijn er 10 klachten op een meervoudige hoorzitting (voorzitter en twee leden) behandeld. Dit zijn deels klachten die zijn binnengekomen in 2020 en deels klachten die in 2019 al aan de klachtencommissie zijn voorgelegd. De door de klachtencommissie behandelde klachten bestonden in de meeste gevallen uit meerdere klachtelementen. In totaal heeft de klachtencommissie over 31 klachtelementen geadviseerd. De politiefchef heeft alle door de klachtencommissie uitgebrachte adviezen overgenomen.

3.1. Totaaloverzicht en termijnen

Vooraf dient opgemerkt te worden dat dit verslag uitsluitend informatie bevat over de werkzaamheden van de klachtencommissie. De informatie zoals hieronder genoemd ziet dan ook slechts op de tweede fase van klachtbehandeling. Hieronder wordt ingegaan op het aantal klachten dat vanuit de eerste fase van klachtbehandeling ter advisering is voorgelegd aan de klachtencommissie, de wijze van afdoening van de klachten in de tweede fase en de gegeven adviezen naar aanleiding van de door de klachtencommissie behandelde klachten.

<i>Totalen behandeling door klachtencommissie</i>	aantal
Openstaand 31-12-2019	2
Ontvangen 2020	11
Behandeling onmogelijk vanwege onbereikbaarheid van de klager	1
Afgehandeld door bemiddeling n.a.v. de hoorzitting	3
Afgehandeld met een advies	6
Openstaand 31-12-2020	3

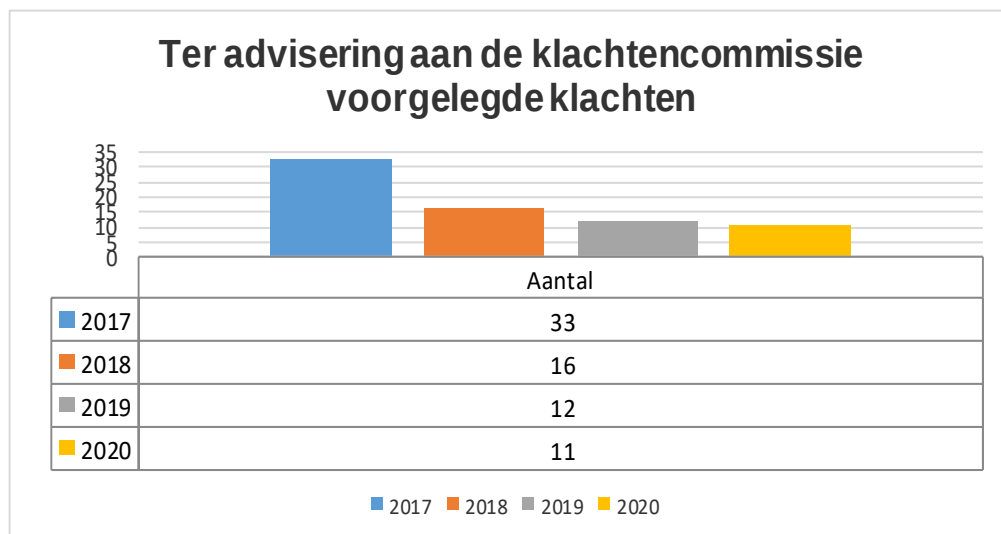
Openstaande klachten 31-12-2019

Uit het aan het verslagjaar voorafgaande jaar resteerden nog 2 te behandelen klachten. Deze klachten zijn inmiddels behandeld.

Ontvangen in 2020

In het verslagjaar 2020 zijn er 11 klachten vanuit de eerste fase ter advisering aan de klachtencommissie voorgelegd.

Vergelijking 2017, 2018, 2019 en 2020



Uit bovenstaand overzicht blijkt dat de daling die zich na 2017 heeft ingezet (licht) aanhoudt. Het is de klachtencommissie gebleken dat dit een landelijke tendens is. Een verklaring hiervoor is de klachtencommissie niet bekend.

Afgehandeld met een advies in de tweede fase

In totaal heeft de klachtencommissie in 2020 6 adviezen uitgebracht. Deze adviezen zijn alle tot stand gekomen na een meervoudige hoorzitting.

Openstaand 31-12-2020

Op 31-12-2020 staan nog 3 klachten open ter behandeling door de klachtencommissie. Eén van de klachten is reeds behandeld op de hoorzitting in december 2020, maar in het verslagjaar niet van een advies voorzien. De resterende 2 klachten staan gepland voor de hoorzitting van de klachtencommissie in februari 2021.

Behandeling onmogelijk vanwege onbereikbaarheid klager

In 1 klacht heeft de klachtencommissie geen hoorzitting kunnen plannen vanwege onbereikbaarheid van klager.

Termijnen

Voor de afhandelingstermijn van klachten is volgens de wet een totale doorlooptijd van 14 weken vastgesteld, met daarbij maximaal 10 weken voor de eerste fase en 4 extra weken indien de klachtencommissie wordt ingeschakeld. Deze doorlooptijden zijn in alle gevallen overschreden. De wettelijke streeftermijnen voor afhandeling blijken in de praktijk te krap te zijn. Uit analyse is gebleken dat in ongeveer de helft van de gevallen de afhandelingstermijn van 14 weken reeds voorafgaand aan de behandeling in de tweede fase was verstreken. De afronding van de klacht na de hoorzitting neemt doorgaans zes weken in beslag waarmee ook de termijn in de tweede fase in alle gevallen is overschreden. Een belangrijke reden voor de overschrijding in de tweede fase is bijvoorbeeld de vergaderfrequentie van de klachtencommissie en de planning, waarbij rekening dient te worden gehouden met de beschikbaarheid van klagers en de betrokken politiemedewerkers. De klachtencommissie stelt zich op het standpunt dat het behalen van de termijn voor de behandeling van klachten die een tweede fase behoeven, procedureel nagenoeg onmogelijk is.

3.2. Overzicht aantal klachtelementen en hun afdoeningen

In onderstaande tabel worden de oordelen per gedraging weergegeven en niet per klacht. Een klacht kan bestaan uit meerdere gedragingen die afzonderlijk beoordeeld worden. De som van het aantal beoordelingen is dus groter dan de som van het aantal behandelde klachten.

Klachtrubrieken

Rubriek²		2^e fase				
		Gegron	On-gegron	Geen oordeel	Niet ontvankelijk/ o.g.v. 9:8 Awb niet behandeld	Totalen
Geweld						
	Fysiek	2	1			3
	Handboeien					
	Wapenstok					
	Pepperspray					
	Diensthond					
	Vuurwapen					
	Subtotaal:	2	1			3
Bevoegdheden						
	Vrijheidsbeneming					
	Binnentreden		2			2
	Doorzoeken					
	Inbeslagneming					
	Fouilleren					
	Zaakwaarneming					
	Identificatie (conform WID)					
	Verhoor					
	Subtotaal:		2			2
Dienstverlening & Service						
	Bereikbaarheid					
	Niet of te laat komen					
	Aangifte/klacht niet					
	Informatieverstrekking					
	Privacyschending					
	Persvoorlichting					
	Klachtbehandeling					
	Subtotaal:					
Politieoptreden						
	Geen/onvoldoende actie	1	2	1		4
	Onjuiste actie	1	3	1		5
	Arrestantenbehandeling					
	Discriminatie					
	Seksuele intimidatie					
	Bejegening/houding/gedrag	2	9	2		13
	Afspraken niet nakomen		1			1
	Naam/legitimatie	1				1
	Verkeersgedrag		1			1
	Vastleggen/verantwoorden		1			1
	Deskundigheid					
	Objectiviteit					
	Subtotaal:	5	17	4		26
	Totalen:	7	20	4		31

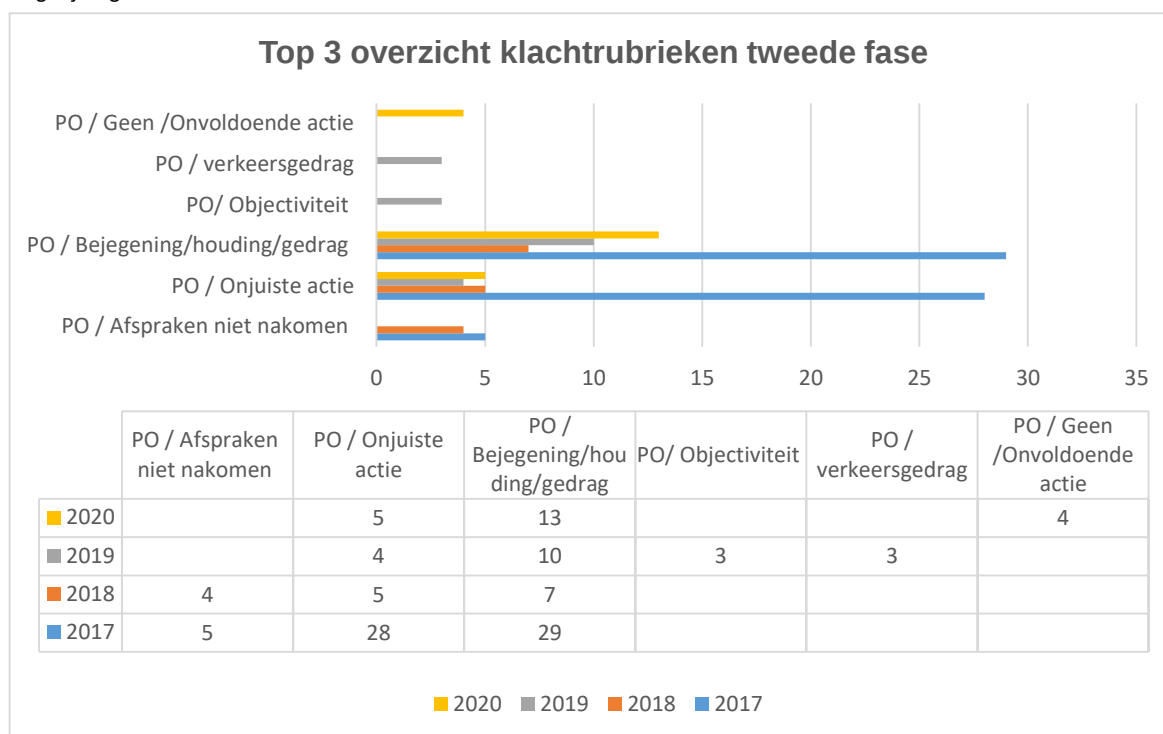
² De (sub)rubricering is conform het Besluit vaststelling klachtrubrieken 2013.

3.3. Meest voorkomende klachtrubrieken

Top 3 klachtelementen

	hoofdrubriek	subrubriek	aantal klachtelementen
1	Politieoptreden (PO)	Bejegening/houding/gedrag	13
2	Politieoptreden (PO)	Onjuiste actie	5
3	Politieoptreden (PO)	Geen/onvoldoende actie	4

Vergelijking 2017, 2018, 2019 en 2020



Uit bovenstaand overzicht blijkt dat de behandeling in de tweede fase van de klachtonderdelen bejegening/houding/gedrag en onjuiste actie het afgelopen jaar in verhouding licht zijn toegenomen. De klachtonderdelen objectiviteit en verkeersgedrag verdwenen uit de top 3. Het klachtonderdeel geen/onvoldoende actie is dit jaar een nieuwkomer.

3.4. Aanbevelingen

In 2020 heeft de klachtencommissie 2 aanbevelingen uitgebracht aan de politiechef.

Naar aanleiding van een klacht waarbij de betrokken politiemedewerkers de woning van klager zonder diens toestemming hebben betreden, heeft de commissie opgemerkt dat het binnentreden van een woning door de politie in het algemeen grote impact heeft op de bewoners ervan, vooral wanneer deze thuis zijn. In deze zaak is dat gebleken ten aanzien van klager die bovendien niet als verdachte heeft gegolden. Ook ingeval de communicatie met een bewoner moeizaam verloopt, zoals in deze zaak het geval was, mag van de politie worden verwacht dat de betrokken politiemedewerkers begrip tonen voor het feit dat het binnentreden een forse inbreuk op de privacy betekent en tot heftige emoties kan leiden. De commissie heeft hiervoor aandacht gevraagd bij de politiechef.

In dezelfde casus heeft de klachtencommissie de politiechef in overweging gegeven om de door klager gestelde schade ten gevolge van het binnentreden uit coulance aan hem te vergoeden. De politiechef heeft in haar afdoeningsbrief laten weten dat de aanbeveling met betrekking tot de impact van het binnentreden intern als leermoment zal worden besproken. Ten aanzien van de schadevergoeding heeft zij klager verzocht om de nota van het herstel van de schade te sturen naar de afdeling Schade en Verzekeringen zodat deze kan beoordelen of een schadevergoeding toegekend kan worden.

3.5. Trends

De klachtencommissie heeft ook dit jaar weer uiteenlopende klachten ter advisering voorgelegd gekregen. Het valt de commissie op dat steeds vaker beeld -en geluidsopnames deel uitmaken van het klachtdossier. Net als in het voorgaande jaar constateert de klachtencommissie ook dit jaar dat klagers vaak lastig en afwijkend gedrag vertonen, waarbij emoties de overhand hebben. Dit vraagt in de voorbereiding veel tijd en inspanning van de secretarissen. Ook vergt dit ter zitting van de klachtencommissie en met name van de voorzitter extra inspanning om het proces van hoor- en wederhoor in goede banen te leiden en evenwicht in de zitting te bewaken. Voorts acht de klachtencommissie het relevant te vermelden dat zij er in het verslagjaar in is geslaagd om in een drietal klachten een bemiddeling tot stand te brengen, waarbij de behandeling van de klacht ter zitting voor beide partijen alsnog tot een bevredigend resultaat heeft geleid. De klachtencommissie hecht hieraan veel waarde. Immers door een goed gesprek tussen klager en de betrokken medewerker ontstaat veelal meer begrip voor elkaars ervaring en zienswijze. Dit draagt naar het oordeel van de klachtencommissie bij aan het herstel van het vertrouwen van de burger in de politie, hetgeen één van de voornaamste doelstellingen van klachtbehandeling is.