

JAARVERSLAG KLACHTENCOMMISSIE

2022

Tilburg, 16 februari 2023

Klachtencommissie politie-eenheid Zeeland-West-Brabant

E-mail: 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	5
2.3. Fase 2	5
3. Klachten en evaluatie	6
3.1. Totaaloverzicht en termijnen	6
3.2. Overzicht aantal klachtelementen en hun afdoeningen	7
3.3. Meest voorkomende klachtelementen	9
3.4. Aanbevelingen	9

Voorwoord

Hierbij brengt de klachtencommissie van de politie eenheid Zeeland-West-Brabant verslag uit over haar werkzaamheden en bevindingen over het jaar 2022. 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.

Namens de klachtencommissie eenheid Zeeland-West-Brabant,
de heer N.J.G. de Klerk, voorzitter
de heer G.J.A.H. van Gestel, plaatsvervangend voorzitter

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 zorggedragen 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 de betrokken politiemedewerker.

1.2. Samenstelling klachtencommissie politie-eenheid Zeeland-West-Brabant

In het verslagjaar 2022 was de samenstelling van de klachtencommissie als volgt:

Naam	Functie	Benoemd tot	Termijn
Dhr. mr. G.A.F.M. Wouters	Voorzitter	01-06-2022	2e
Dhr. mr. J.L.M. Pijnenburg	Plv.voorzitter	01-06-2022	2e
Dhr. N.J.G. de Klerk	Lid tot 01-06-2022 Voorzitter per 01-06-2022	01-06-2026	2e
Dhr. G.J.A.H. van Gestel	Plv.voorzitter	01-06-2026	1e
Dhr. mr. A. van 't Laar	Lid	01-06-2022	2e
Dhr. mr. M.M. Kersbergen	Lid	01-09-2025	1e
Mw. K. Venema	Lid	01-09-2025	1e
Mw. mr. M. de Kock-Molendijk	Lid	01-09-2025	1e
Mw. mr. S.A. Ganpat	Lid	01-09-2025	1e

Wegens het bereiken van de tweede en tevens laatste termijn is in 2022 afscheid genomen van de heren Van 't Laar, Wouters en Pijnenburg. Na een openbare sollicitatieprocedure zijn de heer De Klerk (fungeerde reeds als lid van de klachtencommissie) en de heer Van Gestel per 1 juni 2022 voor een periode van vier jaar benoemd tot voorzitter respectievelijk plaatsvervangend voorzitter.

De klachtencommissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris. De ambtelijk secretaris is verantwoordelijk voor de dagelijkse gang van zaken van de commissie en draagt onder meer zorg voor de verslaglegging van de hoorzittingen en het opstellen van conceptadviezen. De ambtelijk secretaris is geen lid van de commissie 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 2022 heeft de klachtencommissie éénmaal plenair vergaderd. Het eerste gedeelte van deze vergadering heeft plaatsgevonden in aanwezigheid van de klachtencoördinator en enkele klachtbehandelaars. Hierin is gesproken over de voortgang van de klachtbehandeling en de samenwerking met de commissie.

Verder heeft er een gesprek plaatsgevonden tussen de toenmalige voorzitter en plaatsvervangend voorzitter, de huidige voorzitter en plaatsvervangend voorzitter en de politiechef waarbij het jaarverslag over het verslagjaar 2021, de samenwerking en de voortgang aan de orde zijn geweest. Ook hebben de voorzitters en secretarissen van de klachtencommissie afzonderlijk overleg gehad over de voortgang.

Voorts hebben de voorzitters deelgenomen aan een landelijk overleg in het kader van een onderzoek van de Inspectie Justitie en Veiligheid die voor de minister van Justitie en Veiligheid toezicht houdt op de kwaliteit van de taakuitvoering van de politie, waaronder het behandelen van klachten. In 2016 heeft de minister aan de Tweede Kamer toegezegd dat deze klachtbehandeling zou verbeteren.

Voor genoemd onderzoek ziet op de uitvoering van genoemde toezegging. In dit verband zijn de voorzitters gevraagd naar hun ervaringen met de toegezegde verbetering in het opvolgen van klachten, of de politie leert van haar klachtbehandeling en of de uniformering van de klachtbehandeling merkbaar is.

Tevens hebben de leden van de klachtencommissie en de secretaris deelgenomen aan een landelijke conferentie voor klachtbehandelaars en leden van de klachtencommissies, waarbij de onderwerpen professioneel controleren, etnisch profileren en diversiteit centraal stonden. Een van de leden heeft haar medewerking verleend aan de voorbereiding van de conferentie.

Voorts hebben de meeste leden van klachtencommissie deelgenomen aan een IBT (Integrale Beroepsvaardigheid Training) om meer inzicht te krijgen in de dagelijkse politiepraktijk. Dit is door de betreffende leden als zeer leerzaam en nuttig ervaren.

2. Klachtbehandeling

2.1. Algemeen

De politie voert haar taken 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.

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."

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.

De klachtencommissie organiseert naar aanleiding van de klacht in beginsel² een hoorzitting om tot een advies te komen. 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. Betrokkenen ontvangen een schriftelijke uitnodiging voor deze zitting. 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 hoorzitting is de klager en de betrokken politiemedewerker(s) in elkaars aanwezigheid te horen en op elkaars standpunten te laten reageren. De klachtencommissie vindt dat de direct leidinggevende van de betrokken politiemedewerker zijn medewerker dient voor te bereiden op de behandeling van de klacht ter zitting en stelt het op prijs als de leidinggevende samen met de betrokken politiemedewerker ter zitting verschijnt. De direct leidinggevend van de betrokken politiemedewerker(s) spelen volgens de klachtencommissie namelijk een cruciale rol in het lerend effect dat klachten kunnen hebben. Aan dit aspect dient blijvend aandacht te worden besteed.

De klachtencommissie sluit haar behandeling van de klacht af door daarover een advies uit te brengen aan de politiechef, waarvan het verslag van de hoorzitting deel uitmaakt. Het advies van de klachtencommissie komt tot stand op basis van het klachtdossier en de informatie die verkregen wordt tijdens de hoorzitting. De politiechef kan dat advies in haar beslissing al dan niet geheel of gedeeltelijk overnemen. 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 behandelen: bijvoorbeeld niet-ontvankelijk (het klachtonderdeel voldoet niet aan de wettelijke eisen om door de politiechef in behandeling te worden genomen), niet bevoegd of buiten behandeling stellen op grond van artikel 9:8 van de Algemene wet bestuursrecht;
- gegrond: de/het klacht(onderdeel) is terecht;

² Het Huishoudelijk Reglement klachtencommissies politie 2022 bepaalt in artikel 10 in welke gevallen kan worden afgezien van het horen van klager of betrokken medewerker.

- 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 (bijvoorbeeld als de zienswijzen van klager en de betrokken politiemedewerker(s) lijnrecht tegenover elkaar staan waarbij er geen aanwijzingen zijn om aan de ene verklaring meer waarde toe te kennen dan aan de andere verklaring dan wel er geen andere informatie voorhanden is waarop het oordeel gebaseerd kan worden).

Overigens bestaat ook de mogelijkheid dat de klachtencommissie tijdens de hoorzitting onderzoekt of de klacht alsnog naar tevredenheid van klager kan worden opgelost. In dat geval is een advies van de commissie en een oordeel van de politiechef niet meer noodzakelijk en dient slechts de bemiddeling schriftelijk bevestigd te worden.

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. Ook kan de klachtencommissie een aanbeveling doen die slechts ziet op een te ondernemen actie in de betreffende klacht.

3. Klachten en evaluatie

In 2022 is de klachtencommissie 8 keer bij elkaar geweest voor een hoorzitting. In totaal zijn er 13 klachten op een meervoudige hoorzitting (voorzitter en twee leden) behandeld. Dit zijn deels klachten die zijn binnengekomen in 2022 en deels klachten die in 2021 al aan de klachtencommissie zijn voorgelegd. De door de klachtencommissie behandelde klachten bestonden in alle gevallen uit meerdere klachtelelementen. In totaal heeft de klachtencommissie over 36 klachtelelementen geadviseerd. De politiechef 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 31-12-2021	6
Ontvangen 2022	11
Afgehandeld met een advies	12
Ingetrokken	1
Openstaand 31-12-2022	4

Openstaande klachten 31-12-2021

Uit het aan het verslagjaar voorafgaande jaar resteerden nog 6 te behandelen klachten. Deze klachten zijn inmiddels behandeld.

Ontvangen in 2022

In het verslagjaar 2021 zijn er 11 klachten vanuit de eerste fase ter advisering aan de klachtencommissie voorgelegd.

Afgehandeld met een advies in de tweede fase

In totaal heeft de klachtencommissie in 2022 12 adviezen uitgebracht. Deze adviezen zijn allen tot stand gekomen na een meervoudige hoorzitting.

Openstaand 31-12-2022

Op 31-12-2022 staan nog 4 klachten open ter behandeling door de klachtencommissie. Inmiddels zijn deze klachten in een hoorzitting van de klachtencommissie behandeld.

Ingetrokken

In 2022 is 1 klacht, welke als gevolg van een lopende beroepsprocedure bij de kantonrechter was opgeschort, na uitspraak van voornoemde rechtbank door klager ingetrokken.

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 ruim driekwart 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 onmogelijk is.

3.2. Overzicht aantal klachtelementen en hun afdoeningen

In de tabel op de volgende pagina 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

Rubriek ³		2 ^e fase				
		Gegrondd	On-gegrond	Geen oordeel	Niet ontvankelijk/ o.g.v. 9:8 Awb niet behandeld	Totalen
Geweld						
	Fysiek		1			1
	Handboeien					
	Wapenstok					
	Pepperspray					
	Diensthond					
	Vuurwapen					
	Subtotaal:		1			1
Bevoegdheden						
	Vrijheidsbeneming		1			1
	Binnentreden		1			1
	Doorzoeken					
	Inbeslagneming					
	Fouilleren					
	Zaakwaarneming					
	Identificatie (conform WID)		4			4
	Verhoor					
	Subtotaal:		6			6
Dienstverlening & Service						
	Bereikbaarheid					
	Niet of te laat komen					
	Aangifte/klacht niet					
	Informatieverstrekking	2				2
	Privacyschending					
	Persvoorlichting					
	Klachtbehandeling					
	Subtotaal:	2				2
Politieoptreden						
	Geen/onvoldoende actie		1			1
	Onjuiste actie	2	2			4
	Arrestantenbehandeling					
	Discriminatie					
	Seksuele intimidatie					
	Bejegening/houding/gedrag	2	4	3		9
	Afspraken niet nakomen	2		1		3
	Naam/legitimatie	1				1
	Verkeersgedrag		1			1
	Vastleggen/verantwoorden		5			5
	Deskundigheid		1	1		2
	Objectiviteit		1			1
	Subtotaal:	7	15	5		27
	Totalen:	9	22	5		36

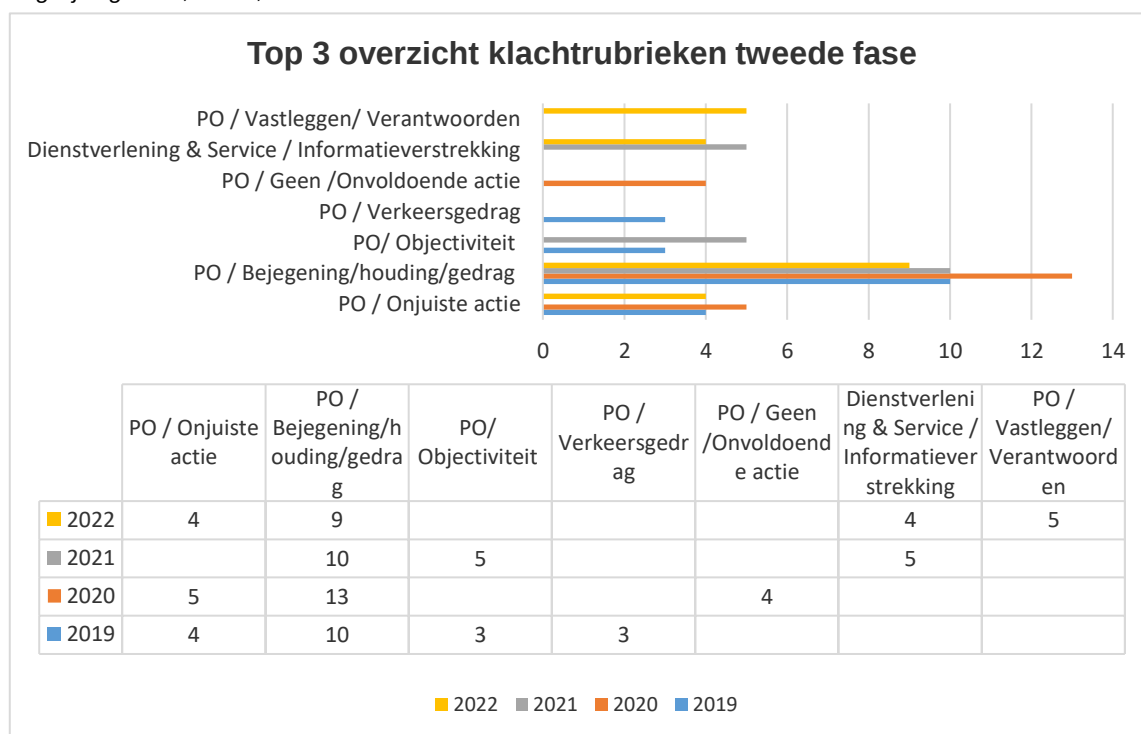
³ De (sub)rubricering is conform het Besluit vaststelling klachtrubrieken 2013.

3.3. Meest voorkomende klachtrubrieken

Top 3 klachtelementen

	hoofdrubriek	subrubriek	aantal klachtelementen
1	Politieoptreden (PO)	Bejegening/houding/gedrag	9
2	Politieoptreden (PO)	Vastleggen/Verantwoorden	5
3	Bevoegdheden	Identificatie (conform WID)	4
	Politieoptreden (PO)	Onjuiste actie	4

Vergelijking 2019, 2020, 2021 en 2022



Uit bovenstaand overzicht blijkt dat de behandeling in de tweede fase van het klachtonderdeel bejegening/houding/gedrag in het afgelopen jaar nagenoeg gelijk is gebleven. Het klachtonderdeel objectiviteit is verdwenen uit de top 3. Het klachtonderdeel onjuiste actie is na afwezigheid in het jaar 2021, weer terug in de top 3. Het klachtonderdeel identificatie is dit jaar een nieuwkomer.

3.4. Aanbevelingen

In 2022 heeft de klachtencommissie 4 aanbevelingen uitgebracht aan de politiechef.

- In een klacht waarbij klaagster tot haar ongenoegen niet was geïnformeerd over een stopgesprek dat had plaatsgevonden met haar ex-partner heeft de klachtencommissie ter zitting opgemerkt dat bij de aanwezige politiemedewerkers niet bekend was of er een protocol (met daarin onder meer een bepaling aangaande het informeren van direct betrokkene(n)) beschikbaar is. De klachtencommissie heeft in dat verband aanbevolen om, in het geval een dergelijk protocol niet beschikbaar is, ervoor te zorgen dat een instructie voorhanden komt en dit onder de aandacht van de medewerkers te brengen. Mocht een dergelijk protocol wel voorhanden zijn, dan is het taak om de aanwezigheid daarvan - nu dit kennelijk niet bij alle medewerkers bekend is - binnen de organisatie onder de aandacht te brengen.

In het oordeel van de politiechef is te lezen dat zij de aanbeveling van de klachtencommissie op dit punt overneemt in die zin dat het bestaande protocol ten aanzien van stopgesprekken binnen de organisatie onder de aandacht van de medewerkers zal worden gebracht.

- In de hierboven genoemde klacht viel het de klachtencommissie voorts op dat het niet kunnen doen van aangifte tweemaal een punt van discussie was geweest. Aangezien het de klachtencommissie bekend is dat de discussie over het al dan niet opnemen van een aangifte in voorafgaande jaren meermaals onderwerp van een klacht is geweest, heeft zij aanbevolen om dit onderwerp (nogmaals) onder de aandacht van politiemedewerkers te brengen die zich bezighouden met het opnemen van aangiften.

De politiechef heeft in haar oordeel laten weten dat het voorgaande ter voorkoming van soortgelijke (toekomstige) situaties onder de aandacht van politiemedewerkers zal worden gebracht.

- In een andere klacht waarbij onder meer werd geklaagd over de kwaliteit van het opsporingsonderzoek dat was verricht naar aanleiding van een dodelijke aanrijding, deed de situatie zich voor dat één van de klaagsters tevens een politiemedewerker is. Hoewel de betrokken politiemedewerkers ter zitting hebben aangegeven dat het voor hen tijdens een onderzoek geen verschil maakt of ze te maken hebben met een burger of met een politiemedewerker, kan de klachtencommissie zich voorstellen dat de omstandigheid, zoals in casu, dat een nabestaande - in dit geval één van de klaagsters - tevens een (kritische) collega is, werkzaam in de opsporing, voor beide partijen handelingsverlegenheid met zich kan brengen. De klachtencommissie meende dit ter zitting bij de betrokken politiemedewerkers en hun leidinggevendenden waar te nemen en sluit niet uit dat deze handelingsverlegenheid gedurende de contacten met klaagsters tijdens het gehele onderzoek een rol heeft gespeeld. De klachtencommissie acht het van belang dat er vanuit de politieorganisatie oog is voor de positie van partijen in een dergelijke situatie en heeft om die reden aanbevolen om hier aandacht voor te hebben. De tussenschakel van de familieagent lijkt in dergelijke zaken des te belangrijker.

In haar oordeel heeft de politiechef beaamd dat het informeren en op de hoogte houden van nabestaanden van ontwikkelingen in een opsporingsonderzoek een taak is van de familieagent. Zij heeft bevestigd dat in deze casus door de politieorganisatie onvoldoende acties ondernomen zijn om de communicatie op de goede manier en door de juiste personen te laten verlopen. De politiechef heeft hiervoor haar excuses aangeboden en laten weten dat zij als politieorganisatie aandacht zullen hebben voor dit leerpunt.

- In voormelde klacht constateerde de klachtencommissie tevens dat door de klachtbehandelaar geen poging is ondernomen om in een vroeg stadium te bemiddelen tussen partijen. De klachtencommissie betreurt dit en acht dit bovenal niet in overeenstemming met de geest van de klachtenprocedure. Klachtbehandeling is er immers op gericht partijen nader tot elkaar te brengen. Zoals in de toelichting op de Uitvoeringsregeling klachtbehandeling politie 2018 is te lezen, dient gestreefd te worden naar direct persoonlijk contact en bemiddeling tussen klager(s) en de betrokken medewerker(s). Door een goed gesprek tussen klager(s) en de betrokken medewerker(s) ontstaat veelal meer begrip voor elkaars ervaring en zienswijze, hetgeen kan bijdragen aan het herstel van het vertrouwen van de burger in de politie en het lerend vermogen van de politie kan versterken, de voornaamste doelstellingen van klachtbehandeling. De klachtencommissie heeft dan ook aanbevolen om het voorgaande onder de aandacht van de betreffende klachtbehandelaar te brengen. De klachtencommissie heeft vernomen dat hieraan uitvoering is gegeven.

Ten aanzien van de klachtonderdelen die door de politiechef als gegrond zijn aangemerkt, is door haar, zo is te lezen in haar afdoeningsbrieven aan klagers, excuses aangeboden voor hetgeen niet

goed is verlopen. Ook is daarbij aangegeven dat de gegronde klachtonderdelen als leermomenten binnen de politie-eenheid zullen worden benut zodat herhaling in de toekomst zoveel als mogelijk voorkomen kan worden. In dit verband vraagt de klachtencommissie ook aandacht voor zogenaamde systeemfouten. De commissie heeft dit jaar een aantal malen geconstateerd dat bij een gegrondverklaring van een klacht niet zozeer de betreffende agent blaam trof als wel een onduidelijkheid in een procedure, de regels of een gebrekkig verlopende interne communicatie verantwoordelijk was voor het ontstaan van de klacht. Het is voor politiemedewerkers kennelijk al erg ingewikkeld laat staan voor burgers die zich daardoor terecht benadeeld of onjuist behandeld voelen. En zo ontstaan verschillende werkelijkheden. Het vergt van de commissie veel invoelingsvermogen om met beide werkelijkheden om te gaan en daar dan ook de juiste bewoordingen bij te vinden. De klachtencommissie vraagt aandacht voor de mogelijke verbeteracties daar waar deze systeemfouten worden geconstateerd.