



JAARVERSLAG
KLACHTENCOMMISSIE
POLITIE ZEELAND - WEST-BRABANT
2017

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
1. Inleiding	3
1.1. Leden klachtencommissie	3
1.2. Samenstelling klachtencommissie eenheid Zeeland - West-Brabant	3
1.3. Plenaire vergaderingen	4
2. Klachtbehandeling	4
2.1. Fase 1	4
2.2. Fase 2	5
3. Klachten en evaluatie	6
3.1. Totaaloverzicht en termijnen	6
3.2. Overzicht aantal klachtelelementen en hun afdoeningen	8
3.3. Meest voorkomende klachtelelementen	10
3.4. Aanbevelingen	11
3.5 Trends	13

Voorwoord

Hierbij brengt de klachtencommissie van de politie eenheid Zeeland - West-Brabant verslag uit over haar werkzaamheden en bevindingen over het jaar 2017. 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 klachtrubrieken aangegeven. Voorts wordt stilgestaan bij de aanbevelingen die door de klachtencommissie in het verslagjaar aan de politiefchef zijn gedaan en wordt ingegaan op de trends.

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

12 februari 2018

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 2017 was de samenstelling van de klachtencommissie als volgt:

FUNCTIE	DHR/MW	TITEL	VOORL	TUSSENVÖEGSEL	NAAM	Achtergrond
Voorzitter	Dhr.	mr.	A.J.	te	Veldhuis	Gepensioneerd lid Tweede Kamer
Voorzitter	Dhr.	mr.	G.A.F.M.		Wouters	Senior rechter Rechtbank Rotterdam
Plv.voorzitter	Mw.	drs.	M.		Wisse-Roelse	Secretaris Zeeuwse Ombudsman
Plv.voorzitter	Dhr.	mr.	J.L.M.		Pijnenburg	Plaatsvervangend teamvoorzitter Rechtbank Zeeland- West-Brabant
Lid	Mw.	mr.	H.E.	van de	Sande	Bedrijfsjurist
Lid	Dhr.	mr.	A.	van 't	Laar	Gepensioneerd rechter
Lid	Mw.	mr.	J.M.	van den	Breemer	Directeur Douane Rotterdam Haven
Lid	Mw.		E.M.	de	Beyer	Vertrouwenspersoon Mediator
Lid	Dhr.		N.J.G.	de	Klerk	Beleidsmedewerker

Het lidmaatschap van de heer mr. A.J. te Veldhuis is geëindigd per 1 oktober 2017. De heer mr. G.A.F.M. Wouters is hem met ingang van 1 oktober 2017 als voorzitter opgevolgd.

Het lidmaatschap van mevrouw mr. M. Wisse-Roelse is geëindigd per 1 april 2017. De heer mr. J.L.M. Pijnenburg is haar met ingang van 1 oktober 2017 als plaatsvervangend voorzitter opgevolgd.

Per 1 oktober 2017 zijn mevrouw E.M. de Beyer en de heer N.J.G. de Klerk als leden tot de klachtencommissie toegetreden. Daarmee bestaat de klachtencommissie aan het eind van het verslagjaar uit 7 leden.

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 sinds 1 april 2017 - middels een duobaan - uitgevoerd door mevrouw mr. R.G.F. Joosten en mevrouw mr. F. Bakirci.

1.3. Plenaire vergaderingen

In 2017 heeft de klachtencommissie driemaal plenair vergaderd. Eénmaal met de klachtbehandelaars, éénmaal met de politiechef en de plaatsvervangend politiechef en éénmaal afzonderlijk. Tijdens de vergadering met de eenheidsleiding zijn in algemene zin de wijze waarop de klachtencommissie klachten behandelt en de bevindingen over behandelde klachten onderwerp van gesprek geweest. Voorts heeft er een evaluatie plaatsgevonden van de door de klachtencommissie uitgebrachte adviezen en de formele afdoening van de klacht door de politiechef. De bijeenkomst met de klachtbehandelaars had tot doel nader kennis met elkaar te maken, van elkaars werk te leren en vooral om met elkaar van gedachten te wisselen over de wijze van klachtbehandeling in de eerste en tweede fase, waarbij onder meer is gesproken over een adequate overdracht van een klacht(dossier) aan de klachtencommissie. Deze bijeenkomst is, naar beide kanten toe, als verhelderend ervaren. Afgesproken is dan ook om een dergelijke bijeenkomst jaarlijks te organiseren. In het overleg met de leden van de klachtencommissie en het secretariaat is het intern functioneren van de klachtencommissie onderwerp van gesprek geweest.

Voorts heeft een aantal leden van de klachtencommissie op 16 maart 2017 deelgenomen aan de landelijke klachtenconferentie. De heer Wouters heeft deelgenomen aan de werkgroep die de organisatie van voornoemde conferentie mogelijk heeft gemaakt.

In het najaar 2017 hebben enkele commissieleden op initiatief van de eenheidsleiding een dag meegelopen met de politie. Doel hiervan was inzicht verschaffen in het werk van de politie. Dit werd door de betreffende leden zeer gewaardeerd en zij zouden dan ook graag zien dat zulke momenten vaker worden georganiseerd.

2. Klachtbehandeling

2.1. Fase 1

De politie voert haar taak zo goed mogelijk uit. Vaak gaat dat goed, ook in lastige situaties. Maar waar mensen werken, worden fouten gemaakt. 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. 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 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 Veiligheid, Integriteit en Klachten (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.

2.2. 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 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 worden te Middelburg, Roosendaal en Tilburg hoorzittingen gehouden. De ruimten waar de hoorzittingen werden gehouden zijn respectievelijk het stadskantoor van de gemeente Middelburg, Hotel Goderie (Roosendaal) en Hotel De Postelse Hoeve (Tilburg). Vanwege het kostenaspect is besloten om met ingang van 1 november de hoorzittingen te laten plaatsvinden in de stadskantoren van de gemeenten Middelburg, Bergen op Zoom en Tilburg. Bij de hoorzittingen zijn een voorzitter en twee leden van de commissie 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 beklagde politiemedewerker te horen en op elkaars standpunten te laten reageren. De klachtencommissie vindt dat de direct leidinggevende van de beklagde 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 beklagde ter zitting verschijnt. De direct leidinggevendenden van de beklagden 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 aan burgers 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 over de klacht en kunnen de politiechef eveneens advies geven over de klacht. De burgemeester wordt standaard om advies gevraagd. Met het Openbaar Ministerie is de afspraak gemaakt alleen dan om advies te vragen als het evident is dat het vanuit zijn 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 een van deze adviezen, dient hij/zij de afwijking te motiveren.

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: het klacht(onderdeel) is terecht;
- ongegrond: het klacht(onderdeel) is onterecht;
- deels gegrond, deels ongegrond: een deel van het geformuleerde klachtonderdeel 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 2017 is de klachtencommissie 14 keer bij elkaar geweest voor een hoorzitting. In totaal zijn er 33 klachten op zitting behandeld op een meervoudige hoorzitting (voorzitter en twee leden). Dit zijn deels klachten die zijn binnengekomen in 2017 en deels klachten die in 2016 al aan de commissie zijn voorgelegd. De door de klachtencommissie behandelde klachten bestonden uit meerdere klachtelelementen. In totaal heeft de klachtencommissie over 105 klachtelelementen geadviseerd. De politiechef is in 5 klachten ten aanzien van 6 klachtelelementen afgeweken van het advies van de klachtencommissie. Bij 2 van deze klachtelelementen heeft de klachtencommissie zich onthouden van een oordeel en heeft de politiechef daarentegen één klachtelelement ongegrond en één klachtelelement gegrond verklaard. Bij 3 klachtelelementen heeft de klachtencommissie geadviseerd de klacht op het betreffende onderdeel gegrond te verklaren, terwijl de politiechef zich in twee gevallen heeft onthouden van een oordeel en in het andere geval het betreffende klachtelelement ongegrond heeft verklaard. De klachtencommissie adviseerde het overige klachtelelement deels gegrond en deels ongegrond te verklaren, terwijl de politiechef het betreffende klachtelelement gegrond verklaarde.

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.

Totalen behandeling door klachtencommissie	aantal
Openstaand 31-12-2016	9
Ontvangen 2017	33
Ingetrokken	1
Afgehandeld door klachtencommissie andere eenheid	1
Afgehandeld door bemiddeling door klachtencommissie	1
Afgehandeld met een advies	32
Openstaand 31-12-2017	7

Openstaande klachten

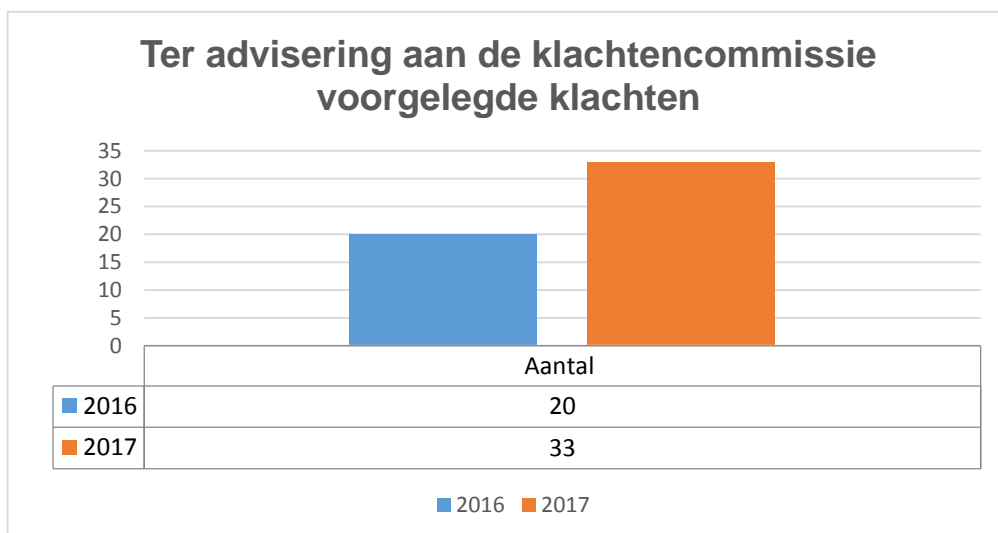
Uit het aan het verslagjaar voorafgaande jaar resteerden nog 9 te behandelen klachten.

Ontvangen in 2017

In het verslagjaar 2017 zijn er 33 klachten vanuit de eerste fase ter advisering aan de klachtencommissie voorgelegd¹.

Vergelijking 2016 en 2017

Opgemerkt wordt dat de klachtencommissie in het jaar 2016 is aangevangen met het registreren van informatie waaruit de cijfers ten behoeve van het jaarverslag kunnen worden afgeleid. In 2016 is voor het eerst een afzonderlijk jaarverslag samengesteld over de tweede fase. De klachtencommissie beschikt om die reden dan ook niet over vergelijkbare cijfermateriaal over de daaraan voorafgaande jaren.



Uit bovenstaand overzicht blijkt dat er in 2017 ten opzichte van 2016 meer klachten ter advisering zijn voorgelegd aan de klachtencommissie. Tevens zijn er in 2017 een negental klachten vanuit 2016 behandeld.

¹Uit informatie van de afdeling VIK blijkt dat er in het jaar 2017 in totaal 595 klachten zijn ontvangen door de eenheid Zeeland - West-Brabant.

Ingetrokken klachten

In het verslagjaar 2017 is er 1 klacht voorafgaand aan de hoorzitting ingetrokken door klager.

Afgehandeld door klachtencommissie andere eenheid

In verband met de bekendheid van de klachtencommissie met één van de beklaagden, is 1 klacht ter advisering voorgelegd aan de klachtencommissie van de eenheid Oost-Brabant.

Afgehandeld in bemiddeling tweede fase

Van de 33 ter zitting behandelde klachten is er tijdens een hoorzitting van de klachtencommissie alsnog 1 bemiddeld en daarmee naar tevredenheid van klager afgehandeld.

Afgehandeld met een advies in de tweede fase

In totaal heeft de klachtencommissie in 2017 na (meervoudige) hoorzitting 32 adviezen uitgebracht aan de politiechef.

Openstaand 31-12-2017

Op 31-12-2017 staan nog 7 klachten open ter behandeling door de klachtencommissie. Van deze openstaande klachten is in een viertal zaken - welke deel uitmaken van een reeks, identieke, door dezelfde gemachtigde, ingediende klachten - na landelijk overleg besloten om de behandeling op te schorten in afwachting van nadere landelijke besluitvorming. De overige drie zaken staan gepland voor behandeling in de eerstvolgende hoorzitting van de klachtencommissie in 2018.

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. De doorlooptijden zijn in vrijwel alle gevallen overschreden. De wettelijke streeftermijnen voor afhandeling blijken te krap te zijn. Uit analyse is gebleken dat in ongeveer tweederde 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 tot acht weken in beslag waarmee ook de termijn in de tweede fase in vrijwel alle gevallen wordt overschreden. Een belangrijke reden voor de overschrijding in tweede fase is bijvoorbeeld de vergaderfrequentie van de commissie en de planning, waarbij rekening dient te worden gehouden met de beschikbaarheid van klager(s) 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

Rubriek ²		2 ^e fase				Totalen
		Gegronnd	On-gegronnd	Geen oordeel	Niet ontvankelijk/ o.g.v. 9:8 Awb niet behandeld	
Geweld						
	Fysiek	1	1	1		3
	Handboeien	1		1		2
	Wapenstok					
	Pepperspray					
	Diensthond					
	Vuurwapen					
	Subtotaal:	2	1	2		5
Bevoegdheden						
	Vrijheidsbeneming	2	1			3
	Binnentreden	1	1	1		3
	Doorzoeken					
	Inbeslagneming	1		1		2
	Fouilleren					
	Zaakwaarneming					
	Identificatie (conform WID)					
	Verhoor					
	Subtotaal:	4	2	2		8
Dienstverlening & Service						
	Bereikbaarheid					
	Niet of te laat komen					
	Aangifte/klacht niet					
	Informatieverstrekking	1	1	1		3
	Privacyschending	3	2			5
	Persvoorlichting					
	Klachtbehandeling					
	Subtotaal:	4	3	1		8
Politieoptreden						
	Geen/onvoldoende actie	2	3	3		8
	Onjuiste actie	12	10	6		28
	Arrestantenbehandeling		3			3
	Discriminatie		1			1
	Seksuele intimidatie					
	Bejegening/houding/gedrag	7	15	7		29
	Afspraken niet nakomen		3	2		5
	Naam/legitimatie	2	1			3
	Verkeersgedrag					
	Vastleggen/verantwoorden			1		1
	Deskundigheid	3	1			4
	Objectiviteit		2			2
	Subtotaal:	26	39	19		84
	Totalen:	36	45	24		105

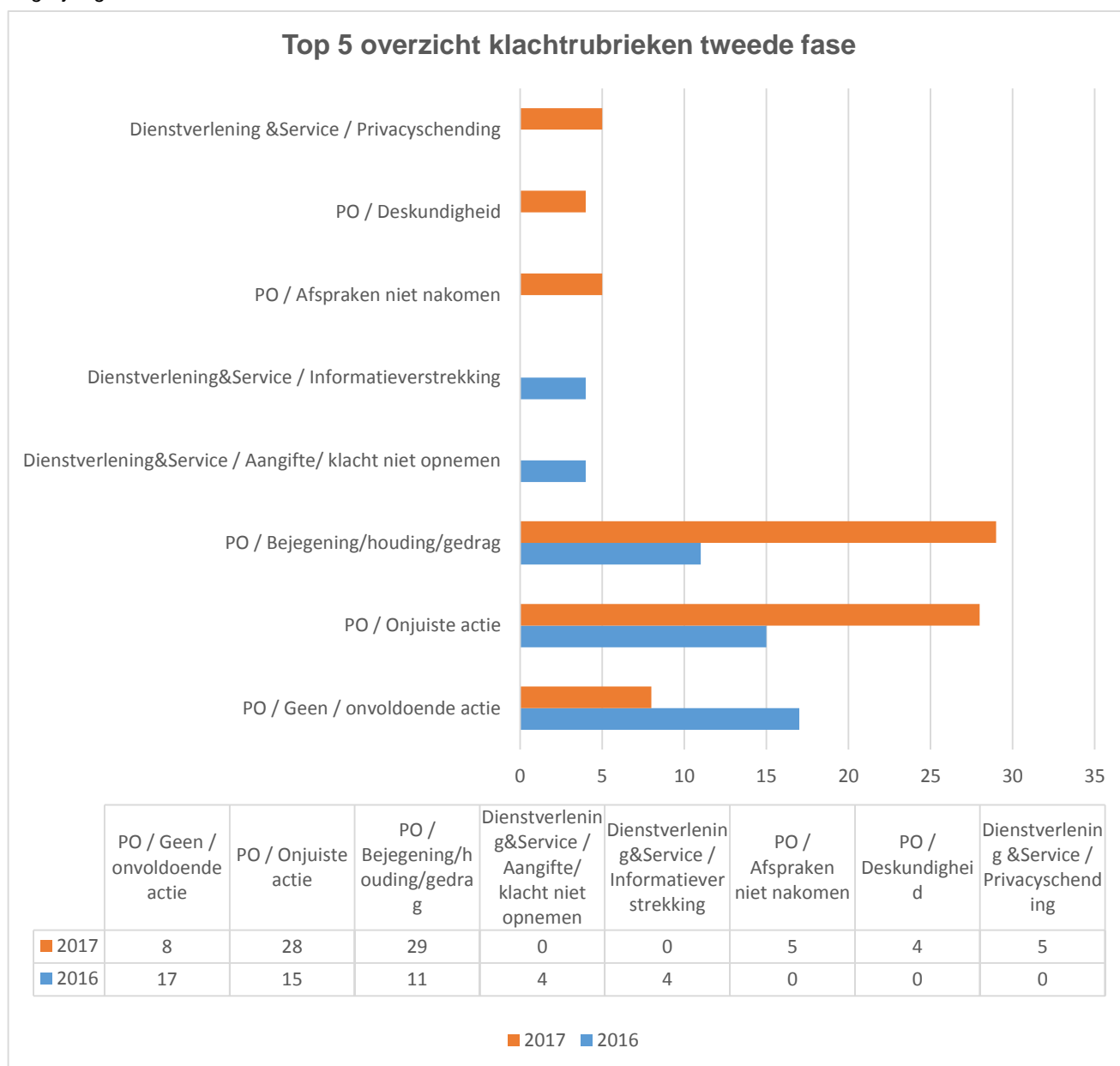
² De (sub)rubricering is conform het Belsuit vaststelling klachtrubrieken 2013.

3.3. Meest voorkomende klachtrubrieken

Top 5 klachtelementen

	hoofdrubriek	subrubriek	aantal klachtelementen
1	Politieoptreden	Bejegening/houding/gedrag	29
2	Politieoptreden	Onjuiste actie	28
3	Politieoptreden	Geen of onvoldoende actie	8
4	Politieoptreden Dienstverlening & Service	Afspraken niet nakomen Privacyschending	5 5
5	Politieoptreden	Deskundigheid	4

Vergelijking 2016 en 2017



Uit bovenstaand overzicht blijkt dat de behandeling in de tweede fase van de klachtonderdelen bejegening/houding/gedrag en onjuiste actie het afgelopen jaar gestegen zijn. Het onderdeel geen/onvoldoende actie ziet een daling ten opzichte van 2016. De klachtonderdelen afspraken niet nakomen, deskundigheid en privacyschending zijn dit jaar nieuwkomers in de top 5. De klachtonderdelen aangifte/klacht niet opnemen en informatieverstrekking zijn in 2017 verdwenen uit de top 5.

3.4. Aanbevelingen

In 2017 heeft de klachtencommissie 9 aanbevelingen uitgebracht aan de politiechef. Het is de klachtencommissie niet bekend of de aanbevelingen door de politie zijn overgenomen.

1. In meerdere klachten is gebrekkige communicatie over het handelen van de politie aan de orde gekomen. De klachtencommissie is van mening dat goede communicatie uitermate belangrijk is in contacten tussen burgers en politiemedewerkers. Een goede communicatie over het optreden van de politie strekt naar het oordeel van de klachtencommissie dan ook in alle gevallen tot aanbeveling. Zo heeft de klachtencommissie in een klacht waarbij klager zijn ongenoegen uitte over de wijze waarop hij door beklaagde politiemedewerker was behandeld nadat hij medewerking had verleend aan een reanimatie, de aanbeveling gedaan om meer aandacht te schenken aan juiste communicatie richting de burger, nu de burger veelal niet bekend zal zijn met werkafspraken tussen de professionele hulpverleners. In casu was voor klager onvoldoende duidelijk dat de reanimatie overgenomen zou worden door professionele hulpverleners en hij daarvoor ruimte moest maken. Toen klager hieraan geen gehoor gaf, werd hij door beklaagde op een hardhandige wijze verwijderd. De klachtencommissie is van mening dat een goede communicatie (betere en duidelijkere uitleg over wat er staat te gebeuren en de interne werkafspraken) het begrip bij de burger vergroot, waarmee frustraties en daarmee ook klachten kunnen worden voorkomen.
2. De klachtencommissie leest in een klachtverslag dat er bij klagers geen bereidheid bestond tot het aangaan van een bemiddelingsgesprek. Daarnaast gevraagd ter zitting constateerde de klachtencommissie dat bij klagers tijdens het gesprek met de klachtbehandelaar hierover een ander beeld was ontstaan en dat zij bij een juiste voorstelling van zaken zeker bereid zouden zijn geweest om in gesprek te gaan met beklaagden. Gelet op het doel van de klachtbehandeling en de invulling van het bemiddelingsgesprek, vindt de klachtencommissie het belangrijk dat klagers hierover goed worden voorgelicht en dat de nadruk wordt gelegd op het belang hiervan.
3. In een klacht waarbij onder meer werd geklaagd over het feit dat er bij het vervoer van een verdachte naar de cellenlocatie te hard was gereden door de politiemedewerkers, bleek de klachtencommissie dat geen van de aanwezige beklaagden verantwoordelijk was geweest voor het vervoer noch was hierover een verklaring in het klachtverslag opgenomen. Het verdient naar het oordeel van de klachtencommissie aanbeveling om alle klachtelementen in het klachtverslag uitgewerkt op te nemen, waarbij de betrokken politiemedewerker hierop had kunnen en moeten reageren.
4. Naar aanleiding van een klacht waarin klaagster aangaf dat de hulpverlening door beklaagde politiemedewerkster tekort was geschoten toen zij tijdens een bekeuringssituatie een paniekaanval kreeg, waarbij zij met name wees op een gebrek aan empathie, overwoog de klachtencommissie dat politiemedewerkers er oog voor moeten hebben dat burgers een

andere beleving kunnen hebben van een (voor de politiemedewerker wellicht alledaagse) gebeurtenis. De klachtencommissie beveelt dan ook aan om in dergelijke gevallen extra aandacht te geven aan de emoties van burgers.

5. Klaagster werd in een zakelijke mailwisseling naar aanleiding van een klacht die zij tegen beklaagde had ingediend, door beklaagde aangeschreven met "hoi". Klaagster voelde zich daardoor, evenals in het eerdere contact dat zij met beklaagde had, niet serieus genomen. Het verdient naar het oordeel van de klachtencommissie in het algemeen aanbeveling om als professionele politieorganisatie in (e-mail)contacten met burgers een meer formele, zakelijke communicatiestijl te hanteren.
6. Naar aanleiding van een klacht waarbij een zorgmelding bij Veilig Thuis was gedaan door beklaagden, benadrukte de klachtencommissie het belang van zorgvuldigheid bij het doen van een dergelijke melding. Omdat een zorgmelding de basis is voor eventuele, mogelijk ingrijpende, vervolgstappen, is zorgvuldigheid naar het oordeel van de klachtencommissie bij het doen van een zorgmelding geboden en dient (elke schijn van) subjectiviteit te worden vermeden. De klachtencommissie beveelt de politie in zijn algemeenheid aan om - in voorkomende gevallen - in het zorgformulier een zakelijke beschrijving te geven van de feitelijke situatie en tevens een zakelijke motivering te geven voor de beslissing om een zorgmelding te doen, zonder daar impliciet een oordeel onder te leggen.
7. Door beklaagden was gebruik gemaakt van een in BVH automatisch gegenereerd formulier met daarin opgenomen standaardteksten. De klachtencommissie beveelt aan om bij het opstellen van formele stukken waarbij gebruik wordt gemaakt van standaardteksten, niet blindelings uit te gaan van de standaardformulering, maar per geval te bezien of de betreffende tekst/zinsnede toepasselijk is dan wel aanpassing behoeft.
8. In een klacht waarbij de gebrekkige informatieverstrekking vanuit de politie aan de ouders van een aangehouden minderjarige verdachte diverse malen aan de orde is geweest, doet de klachtencommissie de aanbeveling om ouders in een dergelijk geval actief te informeren en een terugkoppeling te geven over de (reden van) aanhouding en de daarop volgende procedures. De klachtencommissie merkt in dit verband nog op dat de aanhouding van een kind voor ouders veelal een ingrijpende gebeurtenis is en zij daar een andere beleving bij kunnen hebben dan politiemedewerkers. Extra aandacht voor de emoties van ouders wordt door de klachtencommissie dan ook aanbevolen.
9. Klager beklaagde zich over het feit dat er informatie over hem is gedeeld waarbij beklaagde zich niet heeft gehouden aan de voorwaarden voor het delen van informatie door de verstrekking te baseren op een door de politie niet ondertekend convenant. Beklaagde politiemedewerker was in de veronderstelling dat het betreffende convenant rechtsgeldig was, hetgeen niet het geval bleek te zijn. De klachtencommissie beveelt de politie in zijn algemeenheid aan om convenanten die zijn opgesteld ten behoeve van structurele verstrekking in een samenwerkingsverband regelmatig goed onder de loep te nemen en te toetsen op geldigheid. In dit verband verdient het naar het oordeel van de klachtencommissie tevens aanbeveling om politiemedewerkers adequaat te informeren over de geldigheid en eventuele wijzigingen in bestaande convenanten, om zo te voorkomen dat politiemedewerkers zich ten onrechte beroepen op een convenant dat niet meer actueel is.

3.5. Trends

De meest opvallende ontwikkeling is dat klachten steeds ingewikkelder worden, mede omdat er steeds vaker juridische aspecten bij komen kijken. Om die reden vindt er voorafgaand aan de zitting steeds vaker overleg over de aanpak van de hoorzitting en de volledigheid van het dossier tussen de ambtelijk secretaris en de (fungerend) voorzitter plaats. Verder valt op dat klachten in toenemende mate worden ingediend door tussenkomst van advocaten (formeel gemachtigde van klager). Voorts kan de klachtencommissie zich niet aan de indruk onttrekken dat klagers in toenemende mate een klacht indienen om het resultaat daarvan in te kunnen zetten ten behoeve van een andere lopende (juridische) procedure. Zo valt op dat een schadevergoedingskwestie steeds vaker een rol speelt bij het indienen van een klacht. De klachtencommissie is echter niet bevoegd om hierover te adviseren. In dergelijke gevallen informeert de klachtencommissie klager aan het begin van de zitting dat dit niet tot haar competentie behoort en neemt zij in het advies de passage op dat voor eventueel schadeverhaal een separaat juridisch traject bestaat.