



# JAARVERSLAG KLACHTENCOMMISSIE 2020

Redactie: Henny Doornbos- van de Scheur  
Driebergen, 01 maart 2021  
Versie: definitief

## 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. Aanbevelingen

Bijlage: Klachtrubrieken

## Voorwoord

Ook voor de klachtencommissie van de Landelijke Eenheid was het jaar 2020 een lastig jaar vanwege de beperkende maatregelen die werden genomen om de verspreiding van het Coronavirus in te dammen. Het digitaal vergaderen was in de periode van maart tot in mei de enige mogelijkheid. De internetverbindingen met de commissieleden dienden uiteraard veilig te zijn en dat vroeg om extra inspanningen vanuit de politieorganisatie. Na enige aanloopproblemen functioneerde dat prima. In de tweede periode, met strenge beperkingen vanaf oktober, kon de commissie daardoor makkelijker overschakelen en op digitale wijze haar werk voortzetten.

De commissie is in 2020 tien keer bijeen gekomen, vijf keer digitaal en vijf keer in fysieke zin. Ook was er in april een landelijke vergadering met de voorzitters en secretarissen van de klachtencommissies uit alle eenheden. Deze vergadering heeft via een conferencecall plaats gevonden. Sinds december 2019 houdt de commissie, met veel genoegen, de hoorzittingen in het gemeentehuis van de gemeente Bunnik te Odijk. De Raadszaal heeft uitstekende ICT-voorzieningen die goed van pas komen bij het commissiewerk. Het houden van hoorzittingen op deze externe locatie ondersteunt ook de onafhankelijke positionering van de commissie.

De commissie zette maximaal in op het houden van hoorzittingen met klagers en medewerkers in fysieke zin. We konden voldoende ruimte bieden om de 1,5-meter-regel voor alle uitgenodigden te garanderen. Als klagers of medewerkers het zelf bezwaarlijk vonden om te komen vanwege het risico op Corona boden we de mogelijkheid om met beeldbellen toch aanwezig te zijn bij de hoorzitting. Zo heeft de commissie 7 hoorzittingen gehouden, waarvan er 5 fysiek hebben plaatsgevonden. Twee zijn via beeldbellen met MS-Teams gehouden. Een daarvan is, vanwege de beperkte inhoud van de klacht, met een enkelvoudige hoorzitting afgedaan.

Naast de behandeling van de klachten heeft de commissie in een aparte bijeenkomst een indringend gesprek gevoerd met het hoofd van een belangrijke dienst voor de klachtencommissie binnen de Landelijke Eenheid, n.l. de dienst INFRA. Het optreden in burger bij overtredingen op de weg. kan tot specifieke klachten aanleiding geven. Burgers reageren in toenemende mate negatief op het optreden van politiemedewerkers in burger. Met elkaar konden we verkennen wat we daarvan kunnen leren bij de klachtbehandeling en binnen de organisatie zelf. Verder is er in het afzonderlijk jaarlijkse overleg met de politiechef van de Landelijke Eenheid van gedachten gewisseld over de, voor de klachtbehandeling van belang zijnde, ontwikkelingen binnen en buiten de politieorganisatie. De afhandeling van een gecompliceerde klacht is daarbij nog eens van alle kanten belicht om lering te kunnen trekken uit die specifieke gebeurtenissen. Tevens heeft de commissie met de klachtencoördinator en de klachtbehandelaars van de afdeling VIK een gesprek gevoerd. Verheldering van taken en verantwoordelijkheden over en weer zijn in dit overleg aan de orde geweest.

Het werk van een klachtencommissie kan onverwachte bijeffecten opleveren. Bij een van de klachten kwam een gevaarlijke kruising in het centrum van een dorp naar voren. Na afronding van deze klacht heeft de commissie, geheel geanonimiseerd en zonder op de klacht in te gaan, aan de betreffende gemeente laten weten dat er bij hen mogelijk een gevaarlijke situatie bestaat. Dit is door de commissie geïllustreerd met beeld en een omschrijving. Na enige maanden meldde die gemeente dat besloten was het betreffende kruispunt aan te gaan pakken, met dank aan de commissie als 'melder'.

Zoals reeds in het jaarverslag van 2019 gemeld reikt de commissie zowel aan de klager als aan de betrokken medewerker een evaluatieformulier uit met het verzoek deze ingevuld te willen retourneren. Het betreft een evaluatie op het proces. Het aantal ingeleverde formulieren, vooral van de kant van de klagers, is nog te gering om op dit moment al duidelijke conclusies te kunnen trekken. Wel heeft de commissie gaandeweg lering getrokken uit een aantal opmerkingen en aanbevelingen uit de formulieren die wel geretourneerd zijn. Ook al is de commissie zich zeer bewust van haar onafhankelijke positie en het belang van het vermijden van elke vooringenomenheid, uit de gemaakte opmerkingen blijkt dat ook het vermijden van elke *schijn* van vooringenomenheid van groot belang is. Bij hoorzittingen is maximale alertheid op dit punt geboden. De commissie hoopt in de loop van 2021 verdere conclusies te kunnen trekken.

*Drs. Frank A. M. Kerckhaert*  
Voorzitter

## 1. Inleiding

Op grond van artikel 67a de Politiewet 2012 is een onafhankelijke commissie belast met de behandeling van en advisering over klachten, tenzij na behandeling door de Minister, de korpschef of politiechef naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet gekomen is. Dit betekent dat een klacht eerst in de informele 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 sterk geïnvesteerd in het verbeteren van die informele behandeling van klachten. Dit is in de lijn met andere overheidsinstanties en met de wens van de Nationale ombudsman. Dat heeft ertoe geleid dat het merendeel van de klachten daadwerkelijk in deze informele fase wordt afgedaan. Is de klacht niet naar tevredenheid van de klager afgehandeld dan wordt de klacht door een onafhankelijke klachtencommissie behandeld.

### *Andere relevante regelgeving*

- Regeling klachtbehandeling politie ((Ministeriële regeling van 13 december 2012, nr. 330698).
- Uitvoeringsregeling klachtbehandeling politie 2018 (Regeling van de Korpschef 2018).
- Regeling vergoedingen commissies politie 2013 (Regeling van de Korpschef 2013).
- Huishoudelijk Reglement van de voorzitters van de klachtencommissies van de eenheden, tevens Nationale klachtencommissie 2013. Dit reglement is op 15 oktober 2013 officieel vastgesteld.

### 1.1. Leden klachtencommissie

Eén van de consequenties van de Politiewet 2012 en de daarop gebaseerde regelgeving, is dat er in Nederland elf klachtencommissies zijn (een voor elke eenheid) en een Nationale klachtencommissie (bestaande uit alle voorzitters van de klachtencommissies van de eenheden). Bij de Landelijke Eenheid is sprake van één klachtencommissie.

In artikel 3 van de Regeling klachtbehandeling politie is opgenomen dat de leden van de klachtencommissie op basis van een open sollicitatieprocedure worden benoemd en ontslagen door de minister van Veiligheid en Justitie, op voordracht van het college van procureurs-generaal. Bij de samenstelling van de commissie wordt zorg gedragen voor de benodigde juridische deskundigheid, vaardigheden op het gebied van geschillenbeslechting of bemiddeling en kennis van het politiewerk. De leden van de commissie komen uit diverse maatschappelijke geledingen.

De leden van de klachtencommissie zijn onafhankelijk en functioneren zonder last of ruggespraak (onpartijdig en niet beïnvloedbaar). De vaste voorzitter en zijn plaatsvervanger zijn lid van de commissie en bewaken onder meer de onafhankelijkheid van de commissie. De ambtelijk secretaris draagt onder meer zorg voor de verslaglegging van de hoorzittingen en schrijft conceptadviezen. De onafhankelijkheid van de commissie zit ook in de uitstraling van de commissie naar de klager toe. De volgende zaken zijn hierbij van belang:

- leden hebben voldoende afstand tot de politie;
- er nemen ten minste drie leden deel aan de zitting;
- leden die aan de zitting deelnemen, kennen klager noch betrokken medewerker uit de persoonlijke levenssfeer.

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

FUNCTIE	DHR/MW	TITEL	VOORL	TUSSENVOEGSEL	NAAM	Achtergrond
Voorzitter	Dhr.	Drs.	F.A.M.		Kerckhaert	Openbaar bestuur
Lid en Plv. voorzitter	Dhr.	Mr.	G.		Veenhof	Openbaar bestuur
Lid	Dhr.	Drs. MMO	J.		Vroege	Openbaar Ministerie
Lid	Dhr.		J.J.		Delzenne	Politie
Lid	Mevr.		N.	Van den	Berg – Shayanfar	Sociaal werk en communicatie

De klachtencommissie wordt ondersteund door een secretaris, mevr. H. Doornbos- van de Scheur. De secretaris is geen lid van de klachtencommissie en neemt niet deel aan de besluitvorming van de commissie over de klachten.

## 1.2. Werkzaamheden

Voor het nemen van een beslissing op de klacht, laat de politiechef zich adviseren door de klachtencommissie. De commissie brengt advies uit op basis van het klachtonderzoek, de onderliggende stukken en de verkregen informatie tijdens de hoorzitting.

De politiechef kan dat advies in zijn beslissing al dan niet geheel of gedeeltelijk overnemen. Afwijken van het advies dient gemotiveerd te worden. Haar beoordeling van de klacht(onderdelen) kan luiden:

- niet-ontvankelijk;
- gegrond;
- ongegrond;
- geen oordeel.

Het doel van de klachtbehandeling is, naast advisering van de politiechef, het zorgdragen van het herstel van vertrouwen tussen burger en politie.

Tevens schenkt de commissie aandacht aan de vraag in hoeverre bepaalde klachten wijzen op structurele tekortkomingen in het functioneren van de politie binnen de eenheid en aan de mogelijke maatregelen om deze tekortkomingen op te heffen.

De commissie organiseert in beginsel<sup>1</sup> 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. Het daarvan opgemaakte verslag wordt als bijlage aan het advies gehecht en wordt daarmee geacht deel uit te maken van het advies. Het verslag betreft geen woordelijke weergave van de zitting.

Bij de hoorzittingen zijn een voorzitter en (minimaal) twee leden van de commissie aanwezig. Ter ondersteuning van de commissie is tevens de ambtelijk secretaris aanwezig. De klachtencommissie sluit haar behandeling van de klacht af door daarover een advies uit te brengen aan de politiechef.

In het verslagjaar 2020 heeft de politiechef in alle zeven door de commissie behandelde zaken de gegeven adviezen overgenomen. Overigens bestaat ook de mogelijkheid dat de klachtencommissie bemiddelt tussen klager en de betrokken medewerker en aldus alsnog de klacht naar tevredenheid van klager wordt opgelost. In dat geval is een advies van de commissie en oordeel van de politiechef niet meer noodzakelijk en dient slechts de bemiddeling schriftelijk bevestigd te worden.

## 2. Klachten en evaluatie

In 2020 zijn in de 2<sup>e</sup> fase van de klachtbehandeling in totaal zeven klachten behandeld, allen in een hoorzitting.

<sup>1</sup> Het Huishoudelijk Reglement klachtencommissies politie 2013 bepaalt in artikel 10 in welke gevallen kan worden afgezien van het horen van klager of betrokken medewerker.

## 2.1. Totaaloverzicht en termijnen

<b>Totalen behandeling door commissie</b>	<b>aantal</b>
Openstaand 31-12-2019	0
Ontvangen 2020	7
Ingetrokken	0
Niet in behandeling genomen (niet-ontvankelijk)	0
Afgehandeld door bemiddeling door de commissie	0
Afgehandeld met een advies	7
Openstaand 31-12-2020	0

### Toelichting op de tabel:

#### Openstaande klachten

Op 31 december 2019 waren er geen openstaande klachten meer voor de klachtencommissie.

#### Ontvangen in 2020

De commissie heeft in 2020 zeven klachten ontvangen en in behandeling genomen.

#### Ingetrokken klachten

Er zijn geen klachten ingetrokken.

#### Niet in behandeling genomen (niet-ontvankelijk)

Alle klachten die de commissie heeft ontvangen zijn in behandeling genomen.

#### Afgehandeld in bemiddeling 2<sup>de</sup> fase

Er zijn geen klachten door middel van bemiddeling afgehandeld door de commissie.

#### Afgehandeld met een advies 2<sup>e</sup> fase

In 2020 zijn in de 2<sup>e</sup> fase van de klachtbehandeling in totaal zeven klachten behandeld, allen in een hoorzitting. Covid-19 zorgde er in 2020 voor dat niet alle hoorzittingen fysiek en in elkaars aanwezigheid hebben plaatsgevonden. Van de zeven hoorzittingen hebben er vijf plaatsgevonden in het gemeentehuis van de gemeente Bunnik waarbij de klager én de betrokken medewerker in elkaars aanwezigheid zijn gehoord. Bij één zitting was de klager wel fysiek aanwezig, maar kon de betrokken medewerker, als gevolg van thuisisolatie, niet fysiek aanwezig zijn. De betrokken medewerker is via beeld bellen bij de zitting 'aanwezig' geweest. Ook heeft er een enkelvoudige zitting plaatsgevonden waarbij de voorzitter samen met de secretaris de klager en de betrokken medewerker separaat van elkaar gehoord hebben via WhatsApp bellen. De gekozen opties van horen zijn in ieder dossier in goed overleg, zowel met de klagers als ook met de betrokken medewerkers, besproken.

In de 7 klachten die de commissie behandeld heeft, waren er 28 afzonderlijke klachtelementen te onderscheiden, zie de tabel in bijlage 1. Deze zijn als volgt beoordeeld:

- Dossier 1: 1 klachtelement, 1 ongegrond;
- Dossier 2: 3 klachtelementen, 3 ongegrond;
- Dossier 3: 7 klachtelementen, 3 ongegrond, 2 geen oordeel, 2 niet ontvankelijk;
- Dossier 4: 5 klachtelementen, 1 geen oordeel, 2 ongegrond, 2 gegrond;
- Dossier 5: 6 klachtelement en, 4 gegrond, 2 ongegrond;
- Dossier 6: 5 klachtelementen, 5 ongegrond;
- Dossier 7: 2 klachtelementen, 2 ongegrond.

Voor zover de commissie op dit moment weet zijn er na afhandeling van deze klachten geen van deze zaken bij de Nationale ombudsman aangekaart.

## 2.2. Meest voorkomende klachtribrieken

<b>Klachtribrieken 2e fase</b>	<b>2020</b>
Politieoptreden	26
Dienstverlening & Service	1
Geweld	1

## 2.3 Aanbevelingen /leerpunten:

De klachtencommissie heeft als taak om aan het herstel van vertrouwen (en daarmee tevens ook aan het imago) tussen burger en politie een bijdrage te leveren. Verder wil zij bijdragen aan het lerend vermogen van de politie. Zij ervaart het derhalve als een gemiste kans indien de klager niet in bijzijn van de betrokken medewerker gehoord wil worden.

De commissie heeft de zeven klachten bekeken op de vraag of en in hoeverre bepaalde klachten wijzen op structurele tekortkomingen in het functioneren van de politie en de mogelijke maatregelen om deze tekortkomingen op te heffen. Daarom geeft zij de organisatie de volgende potentiële leerpunten mee:

- Het niet organiseren van een bemiddelingsgesprek komt de klachtbehandeling in de ogen van de commissie niet ten goede. De commissie adviseert de klachtbehandelaars bij VIK het voeren van een bemiddelingsgesprek altijd zorgvuldig met de klager te bespreken.
- De commissie begrijpt dat de klachtenprocedure niet primair gericht is op waarheidsvinding, maar op herstel van vertrouwen. Zoals het ook benoemd wordt door de Nationale ombudsman: "Klachtbehandeling vereist dat alle informatie erbij wordt gezocht die nodig is om te weten of een klacht in behandeling kan worden genomen. Waarheidsvinding in het kader van klacht behandeling houdt in dat goed onderzoek wordt gedaan om vast te stellen wat er is gebeurd." De commissie sluit graag aan bij deze conclusie. De commissie wil de organisatie de vraag meegeven of zij in sommige situaties niet meer zou kunnen doen op het punt van het verstrekken van de gevraagde informatie aan de klager. Het helpt bijvoorbeeld als de opsporingsambtenaar duidelijk kan zijn over de reden van staande houding of controle. Dit kan het risico op escalatie aan de voorkant verminderen. Dit zou bij kunnen dragen aan het herstel van vertrouwen.
- Daar waar mogelijk zou de commissie graag beter geïnformeerd worden anders dan slechts het dossier. Te denken valt aan een geweldsrapportage of bijvoorbeeld een mutatie. Dat helpt de commissie in het kader van de waarheidsvinding.
- De commissie wil de organisatie erop attenderen dat politiemedewerkers altijd bewust dienen te blijven van de manier waarop zij een burger bejegenen. Waar bepaalde handelingen voor politiemedewerkers vanzelfsprekend zijn, immers het is hun wereld, blijft een ontmoeting met een politiemedewerker voor een burger altijd een indrukwekkend moment.

Met de feedback van klagers en betrokken medewerkers vanuit de evaluatieformulieren kijkt de commissie ook naar het eigen functioneren en haar eigen lerend vermogen:

- Vanuit de feedback van medewerkers en klagers concludeert de commissie dat zij zich bewust moet zijn van de schijn van vooringenomenheid. De commissie moet daar bij haar vraagstelling scherp op zijn.

## Bijlage 1

Onderstaand overzicht heeft betrekking op alle klachtrubrieken binnen de zeven, door de klachtencommissie, behandelde dossiers.

### Klachtrubrieken

Rubriek	2 <sup>e</sup> fase				
	Geground	Ongeground	Geen oordeel	Niet ontvankelijk/ o.g.v. 9:8 Awb niet behandeld	Totalen
<b>Geweld</b>					
Fysiek	1				
Handboeien					
Wapenstok					
Pepperspray					
Diensthond					
Vuurwapen					
<b>Subtotaal:</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>Bevoegdheden</b>					
Vrijheidsbeneming					
Binnentreden					
Doorzoeken					
Inbeslagneming					
Fouilleren					
Zaakwaarneming					
Identificatie (conform WID)					
Verhoor					
<b>Subtotaal:</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>Dienstverlening &amp; Service</b>					
Bereikbaarheid					
Niet of te laat komen					
Aangifte/klacht niet					
Informatieverstrekking	1				
Privacyschending					
Persvoorlichting					
Klachtbehandeling					
<b>Subtotaal:</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>Politieoptreden</b>					
Geen/onvoldoende actie				1	
Onjuiste actie	2	3		1	
Arrestantenbehandeling					
Discriminatie		3			
Seksuele intimidatie					
Bejegening/houding/gedrag		7	2		
Afspraken niet nakomen					
Naam/legitimatie	1	3			
Verkeersgedrag	1	2	1		
Vastleggen/verantwoorden					
Deskundigheid		1			
Objectiviteit				1	
<b>Subtotaal:</b>	<b>4</b>	<b>16</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	
<b>Totalen:</b>	<b>6</b>	<b>16</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	