



JAARVERSLAG KLACHTENCOMMISSIE LANDELIJKE EENHEID 2022

Redactie: Daniëlle Assendorp
Driebergen, 31 januari 2022
Versie: 1.0 (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

De klachtencommissie LE is in 2022 acht keer bijeengekomen. Deze vergaderingen vonden allen fysiek plaats, te weten in het gemeentehuis van Bunnik (vier keer), het gemeentehuis van Zeist (drie keer) en in Driebergen (politielocatie Landelijke Eenheid).

Het totale aantal in 2022 ingediende klachten bij de Landelijke Eenheid bedroeg 241. Van deze 241 klachten van burgers zijn er in 2022 op aandringen van de klager vijf in de zogenaamde tweede fase van klachtbehandeling aan de onafhankelijke klachtencommissie LE voorgelegd. Vier klachten werden behandeld tijdens een (fysieke) hoorzitting. Eén klacht werd behandeld door middel van een enkelvoudige hoorzitting met de voorzitter en secretaris van de klachtencommissie en de betreffende klager (via MS Teams). De oordelen van de commissie over de gegrondheid van de behandelde klachten zijn in alle gevallen door de politiefchef overgenomen.

Naast de behandeling van klachten hebben de leden en secretaris van de commissie in oktober 2022 deelgenomen aan een landelijke conferentie met alle klachtencommissies. Het thema van die dag was 'Etnisch profileren'. Het handelingskader 'Professioneel Controleren', dat de politieorganisatie heeft opgesteld voor de politietaak 'proactieve controle', blijkt ook voor de klachtencommissie een nuttig houvast voor klachtbehandeling te kunnen bieden.

De klachtencommissie heeft in 2022 overleg gevoerd met de voorzitter van de commissie geweldsaanwending Landelijke Eenheid. Ten behoeve van een goede behandeling van klachten waarin ook geweldstoepassing aan de orde is, zijn in goed overleg de procedurele afspraken nogmaals besproken en herbevestigd.

De commissie heeft in de loop van 2022 een onderlinge reflectie gehouden waarin de gang van zaken, de werkwijze en de verbeterpunten aan de orde zijn gekomen. De drie leden die vanwege het bereiken van de maximale zittingstermijn in het voorjaar van 2022 zijn vertrokken, hebben hun kennis en ervaring gedeeld met de commissie, waaronder de twee nieuwe benoemde leden Soeraya Kooij en Stoffel Heijman. Onder grote waardering en dankzegging voor hun jarenlange inzet voor de klachtencommissie LE, is in juni 2022 afscheid genomen van de leden Gert Veenhof, Joost Vroege en Hans Delzenne.

De commissie is in het jaarlijks overleg met de politiefchef o.a. geïnformeerd over de plannen om de Landelijke Eenheid op te splitsen in twee afzonderlijke Landelijke Eenheden. Deze transitie is in voorbereiding en zal, naar verwachting in de loop van 2024 ook gevolgen hebben voor de klachtencommissie. In dit jaarlijks overleg met de politiefchef heeft de commissie aandacht gevraagd voor het belang van de-escalerend optreden van de politiemedewerkers in het algemeen en van de politiemedewerkers die in burger optreden, in het bijzonder. Daarnaast heeft de commissie geconstateerd dat de toename van het gebruik van allerlei vormen van sociale media ook zijn invloed heeft op de klachtbehandeling. Het komt steeds vaker voor dat burgers meteen beginnen te filmen bij het contact met de politiemedewerker. Omdat er gevallen bekend zijn van doxing van politiemedewerkers (persoonlijke informatie op sociale media plaatsen met verkeerde bedoelingen), begrijpt de commissie de toenemende bezorgdheid van politiemedewerkers om persoonlijke informatie met klagers te delen. Anderzijds is een goede klachtbehandeling gebaat bij persoonlijk contact, bijvoorbeeld bij een bemiddelingsgesprek en tijdens een eventuele gezamenlijke hoorzitting. De commissie heeft er begrip voor dat in specifieke gevallen waarin de veiligheid van de medewerker niet gegarandeerd kan worden, ook bij de klachtbehandeling in de tweede fase de politiemedewerker niet persoonlijk aanwezig wil zijn, maar bijvoorbeeld via een audio-verbinding aan de hoorzitting deelneemt. Echter, dit behoort wel een uitzondering te blijven, omdat herstel van vertrouwen nu eenmaal niet via de anonimiteit bereikt kan worden. De commissie reikt zowel aan de klager als aan de betrokken medewerker een evaluatieformulier uit met het verzoek dit ingevuld te willen retourneren. Het betreft een evaluatie op het proces. De ingeleverde formulieren vormen een nuttige feedback voor de commissie.

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 tegemoetgekomen is. Dit betekent dat een klacht eerst in de 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 sterk geïnvesteerd in het verbeteren van die eerste fase van klachtbehandeling. 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 eerste fase wordt afgedaan. Is de klacht niet naar tevredenheid van de klager afgehandeld dan heeft de klager de mogelijkheid om zijn/haar klacht in de tweede fase door een onafhankelijke klachtencommissie te laten behandelen.

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 2022. Dit reglement is op 7 december 2021 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 (één voor elke eenheid) en een Nationale klachtencommissie (bestaande uit alle voorzitters van de klachtencommissies van de eenheden).

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 zorggedragen 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 in de regel drie leden deel aan de zitting;
- leden die aan de zitting deelnemen, kennen klager noch betrokken medewerker uit de persoonlijke levenssfeer.

In het verslagjaar 2022 zat de samenstelling van de klachtencommissie LE in een overgangsfase:

- van drie commissieleden werd – vanwege het einde van de zittingstermijn - in de eerste helft van het jaar afscheid genomen. Met ingang van 1 januari 2022 werden er twee nieuwe leden verwelkomd.
- van de voorzitter en het lid Van den Berg werd de zittingstermijn met vier jaar verlengd.

Tijdens de vergadering van de klachtencommissie in juni 2022 heeft naast de evaluatie van de werkwijze van de commissie, ook kennis- en ervaringsoverdracht van de vertrekkende leden plaatsgevonden. Hierdoor is de opgedane kennis en ervaring voor de commissie gewaarborgd gebleven.

Leden klachtencommissie LE vanaf 1 januari 2022

FUNCTIE	DHR/MW	TITEL	VOORL	TUSSENV	NAAM	Achtergrond
Voorzitter	Dhr.	Drs.	F.A.M.		Kerckhaert	Openbaar bestuur
Lid en plv. voorzitter	Dhr.		C.J.		Heijman	Politie
Lid	Mevr.		N.	Van den	Berg – Shayanfar	Sociaal werk en communicatie
Lid	Mevr.	Mr.	S.		Kooij	Openbaar Ministerie

Vertrokken leden klachtencommissie

FUNCTIE	DHR/MW	TITEL	VOORL	NAAM	Achtergrond	Zittingstermijn beëindigd per:
Lid en plv. voorzitter	Dhr.	Mr.	G.	Veenhof	Openbaar bestuur	1 mei 2022
Lid	Dhr.	Drs. MMO	J.	Vroege	Openbaar Ministerie	1 april 2022
Lid	Dhr.		J.J.	Delzenne	Politie	1 mei 2022

De klachtencommissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris, mevrouw drs. D. Assendorp. Zij draagt zorg van de dagelijkse gang van zaken van de commissie en de verslaglegging en conceptadviezen van de hoorzittingen. 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 dit advies in zijn beslissing in zijn geheel of gedeeltelijk overnemen. Afwijken van het advies dient gemotiveerd te worden. De beoordeling van de klacht(elementen) door de klachtencommissie 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 burgers 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 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. Het daarvan

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.

opgemaakte verslag wordt als bijlage aan het advies toegevoegd 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 in de regel twee leden van de commissie aanwezig. Ter ondersteuning van de commissie is ook 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 2022 heeft de politiechef in alle vijf 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 de klacht alsnog 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 2022 zijn in de 2^e fase van de klachtbehandeling in totaal vijf klachten behandeld, vier in een meervoudige en één in een enkelvoudige hoorzitting.

Van de vijf klagers heeft één klager in de eerste fase een bemiddelingsgesprek gevoerd. Eén klager wilde wel een bemiddelingsgesprek, maar dit gesprek heeft door omstandigheden niet plaatsgevonden. Drie klagers wilden geen bemiddelingsgesprek, maar direct een besluit van de politiechef.

2.1. Totaaloverzicht en termijnen

Totalen behandeling door commissie	Aantal
Openstaand 31-12-2021	1
Ontvangen 2022	7
Ingetrokken	0
Niet in behandeling genomen (niet-ontvankelijk)	0
Afgehandeld door bemiddeling door de commissie	0
Afgehandeld met een advies	5
Openstaand 31-12-2022	3

Toelichting op de tabel:

Openstaande klachten

Op 31 december 2021 was er één openstaande klacht voor de klachtencommissie. Deze is op 21 januari 2022 tijdens een meervoudige hoorzitting behandeld.

Op 31 december 2022 stonden er nog drie klachten open. In het laatste kwartaal van 2022 zijn er drie klachten binnen gekomen die om verschillende redenen in 2023 door de commissie worden behandeld.

Ontvangen in 2022

De commissie heeft in 2022 vier 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^e fase

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

Afgehandeld met een advies 2^e fase

In 2022 zijn in de 2^e fase van de klachtbehandeling in totaal vijf klachten behandeld: vier tijdens een meervoudige en één tijdens een enkelvoudige hoorzitting.

Meervoudige hoorzittingen

- Van de vier meervoudige hoorzittingen hebben er twee in het gemeentehuis van de gemeente Bunnik en twee in het gemeentehuis van Zeist plaatsgevonden.
- Tijdens alle hoorzittingen zijn de klager en de betrokken medewerkers in elkaars aanwezigheid gehoord. In verband met de privacy van de betrokken medewerkers is bij één van de vier hoorzittingen ervoor gekozen om een deel van de betrokken medewerkers alleen via geluid via MS Teams aanwezig te laten zijn. De betreffende politiemedewerkers konden wel alle betrokkenen zien en horen. Hierdoor was directe interactie tussen alle betrokkenen toch mogelijk.
- Tijdens één hoorzitting heeft klager zich laten ondersteunen door een advocaat.
- Tijdens alle vier de hoorzittingen hebben de betrokken politiemedewerkers zich laten ondersteunen door hun leidinggevende.

Enkelvoudige hoorzitting

- De enkelvoudige hoorzitting heeft plaatsgevonden via MS Teams.
- Hierbij waren de voorzitter en de secretaris van de klachtencommissie en de klager aanwezig.

In de vijf hoorzittingen die de commissie behandeld heeft, waren er 20 afzonderlijke klachtelelementen te onderscheiden. Deze zijn als volgt beoordeeld:

- Dossier 1: 3 klachtelelementen, 3 ongegrond;
- Dossier 2: 6 klachtelelementen, 6 ongegrond;
- Dossier 3: 3 klachtelelementen, 1 ongegrond, 1 gegrond, 1 deels ongegrond en deels geen oordeel;
- Dossier 4: 3 klachtelelementen, 1 gegrond, 1 deels gegrond en deels ongegrond, 1 vervallen.
- Dossier 5: 5 klachtelelementen, 4 ongegrond, 1 gegrond.

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

2.2. Meest voorkomende klachtrubrieken

Klachtrubrieken 2 ^e fase ²	2022
Politieoptreden	11
Bevoegdheden	5
Geweld	3
Dienstverlening & Service	1

2.3 Aanbevelingen /leerpunten

De klachtencommissie heeft als taak om aan het herstel van vertrouwen (en daarmee tevens ook aan het imago) tussen burgers en politie een bijdrage te leveren. Verder wil zij bijdragen aan het lerend vermogen van de politie.

Omdat de commissie 'slechts' vijf klachten heeft behandeld, moet met de nodige voorzichtigheid een antwoord worden gegeven op de vraag in hoeverre bepaalde klachten wijzen op structurele tekortkomingen in het functioneren van de politie en wat de mogelijke maatregelen zijn om deze tekortkomingen op te heffen. De commissie wil de organisatie de volgende potentiële leerpunten meegeven:

- De klachtencommissie heeft tweemaal geconstateerd dat personen zijn staande gehouden op basis van verouderde en daarmee onjuiste informatie in de politiesystemen. Dat is fnuikend voor het vertrouwen van de burger in de politie. De klachtencommissie heeft er bij de politiechef op aangedrongen om dit type 'technische' fouten te voorkomen.

² Zie bijlage 1 voor een overzicht van de klachtrubrieken.

- De klachtencommissie heeft ervaren welke enorme impact een staande houding met inbegrip van een zogenaamde uitpraatprocedure kan hebben op een burger. In een geval waarin al snel bleek dat de staande houding op onjuiste gronden was gebaseerd, schoot de verontschuldiging van de politie en de passende nazorg voor de enorm geschrokken burger, tekort. Het verdient aanbeveling dat de politiemedewerkers zich meer bewust zijn van de impact die hun optreden in dit soort gevallen kan hebben.
- Daarnaast adviseert de commissie om te bezien of het gebruik van de gegevens uit de politiesystemen zodanig kan worden verbeterd dat goedwillende burgers niet keer op keer onnodig worden gecontroleerd omdat zij ooit in het verleden een fout hebben begaan. Daarmee wordt voorkomen dat sommige burgers 'in leven worden gehouden' in de systemen.

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 (n=9) van de medewerkers/leidinggevenden kan geconcludeerd worden dat het proces positief wordt beoordeeld. Er zijn een tweetal concrete suggesties gedaan voor verbetering van de klachtafhandeling, namelijk:

- in het geval er veel emotie zit op het dossier – dit volgt mogelijk uit het voortraject – is het advies om klager en het politiepersoneel in een aparte ruimte te ontvangen;
- in het geval dat er veel emotie op zit kan de ervaring van het gelijktijdig horen van klager en politiemedewerkers verschillend ervaren worden. Dit is een aandachtspunt voor de commissie.

Een ander aandachtspunt is het oog blijven houden voor het op het gemak stellen van de betrokken medewerkers en hen voldoende de gelegenheid geven om hun inbreng te geven.

Helaas heeft geen van de klagers het evaluatieformulier ingevuld.

Bijlage 1

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

Klachtrubrieken

Rubriek	2 ^e fase				
	Gegronnd	Ongegronnd	Geen oordeel	Niet ontvankelijk/ o.g.v. 9:8 Awb niet behandeld	Totalen
Geweld					
Fysiek		1			1
Handboeien		1			1
Wapenstok					
Pepperspray					
Diensthond					
Vuurwapen		1			1
Subtotaal:	0	3	0	0	3
Bevoegdheden					
Vrijheidsbeneming					
Binnentreden					
Doorzoeken	1	2			3
Inbeslagneming					
Fouilleren	0,5	1,5			2
Zaakwaarneming					
Identificatie (conform WID)					
Verhoor					
Subtotaal:	1,5	3,5	0	0	5
Dienstverlening & Service					
Bereikbaarheid					
Niet of te laat komen					
Aangifte/klacht niet					
Informatieverstrekking		1			1
Privacyschending					
Persvoorlichting					
Klachtbehandeling					
Subtotaal:	0	1	0	0	1
Politieoptreden					
Geen/onvoldoende actie					
Onjuiste actie	1	3		1 (*)	5
Arrestantenbehandeling					
Discriminatie		2			2
Seksuele intimidatie					
Bejegening/houding/gedrag		1			1
Afspraken niet nakomen					
Naam/legitimatie	1	1			2
Verkeersgedrag		0,5	0,5		1
Vastleggen/verantwoorden					
Deskundigheid					
Objectiviteit					
Subtotaal:	2	7,5	0,5	1	11
Totalen:	3,5	15	0,5	1	20