



JAARVERSLAG KLACHTENCOMMISSIE EENHEID OOST-BRABANT 2023

**Redactie: M. van de Vall en L.E.J. Sinay
Den Bosch, 3 juli 2024**

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

Zoals in het vervolg van dit verslag nader wordt uiteengezet bestaat de klachtbehandeling uit twee fasen.

In de eerste fase wordt in overleg met de klager getracht een bevredigende oplossing te bereiken en pas wanneer dat niet lukt belandt een klacht in tweede fase bij de commissie.

Het beeld is al jaren dat slechts een zeer gering aantal klachten in de eerste fase niet naar tevredenheid van de klager wordt opgelost.

In 2023 was sprake van in totaal 817 klachten terwijl er slechts 21 – dat is 2,6% - in de tweede fase zijn behandeld (waarvan 20 met een advies zijn afgedaan in 2023).

Regelmatig vindt overleg plaats tussen de commissie en de klachtbehandelaars in de eerste fase waarbij samen kritisch gekeken wordt naar mogelijke oorzaken voor dit geringe aantal.

De commissie kan concluderen dat de behandeling in eerste fase met het geven van uitleg, met luisteren, met begrip voor beleving en ook wel met erkenning, de meeste klagers tevreden weet te stellen.

In 2022 behandelde de commissie 13 klachten met 61 klachtelementen. In het afgelopen jaar waren het 20 behandelde klachten, die met een inhoudelijk advies zijn afgedaan, met 95 klachtelementen. Een ook over eerdere jaren al gesignaleerde stijgende tendens lijkt zich vooralsnog dus voort te zetten.

Ook zijn bejegeningsklachten, anders dan in recente voorgaande jaren, weer terug als meest voorkomende (29) gedragingen waarover wordt geklaagd.

Op de tweede plaats komen klachten onder de noemer van ‘onjuiste actie’ die afgelopen jaar juist het meest voorkomend waren.

Onze klachtencommissie ijvert landelijk voor het geven van meer aandacht aan de klachtenbehandeling, zowel intern binnen de politieorganisatie als extern, naar het publiek. Dat heeft inmiddels geleid tot stappen die hopelijk snel uitmonden in concrete resultaten.

Mr C.J.G.M. (Kees) van der Weide,
Voorzitter

1. Inleiding

1.1. Leden klachtencommissie

In het verslagjaar 2023 was de samenstelling van de commissie als volgt:

FUNCTIE	DHR/MW	TITEL	VOORL	TUSSENVOEGSEL	NAAM	Achtergrond
voorzitter	Dhr.	mr.	C.J.G.M.	van der	Weide	Rechter
plv.vzitter /lid	Mw.	mr. drs.	V.E.G.		Mistrate Haarhuis	Bedrijfsleider detailhandel
lid	Mw.	mr.	W.M.C.T.	van den	Bouwhuijsen	Advocaat arbeidsrecht en mediator
lid	Dhr.		Y.		Settout	Coördinator Jongerenwerk
lid	Dhr.	drs.	E.H.S.		Lindelauf	Arts Maatschappij & Gezondheid en Jeugdarts GGD
lid	Dhr.		E.		Saçan	Docent HBO en practor

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. Zijn beoordeling van de klacht(onderdelen) kan luiden:

- niet-ontvankelijk¹;
- 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 leden van de klachtencommissie zijn onafhankelijk en onpartijdig. De voorzitter en zijn plaatsvervanger bewaken onder meer de onafhankelijkheid van de commissie.

De ambtelijk secretaris draagt onder meer zorg voor de verslaglegging van de hoorzittingen en schrijft concept-adviezen.

Om de onafhankelijkheid van de commissie nog meer te waarborgen, zijn nog de volgende keuzes gemaakt:

- De zittingen worden bij voorkeur niet in een politiebureau gehouden
- Leden die aan de hoorzitting deelnemen, kennen klager noch betrokken medewerker uit de persoonlijke levenssfeer.

De commissie organiseert in beginsel² 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

¹ De beslissing tot niet-ontvankelijkheid wordt, net als het besluit om op grond van artikel 9:8 Awb een klacht (nog) niet te behandelen, genomen aan het begin van de klachtbehandeling en dus voorafgaand aan de tweede fase.

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.

daarmee geacht deel uit te maken van het advies. Het verslag betreft geen woordelijke weergave van de zitting.

De zittingen zijn vanaf mei 2023 weer gehouden bij de Veiligheidsregio in Den Bosch. Dit was de vaste locatie totdat dit vanwege de Covid-pandemie niet meer beschikbaar was. Bij die hoorzittingen zijn een voorzitter en twee leden van de commissie aanwezig. Ter ondersteuning van de commissie is tevens de ambtelijk secretaris aanwezig. Zittingen zijn niet openbaar.

De klachtencommissie sluit haar behandeling van de klacht af door daarover een advies uit te brengen aan de politiechef.

Overigens bestaat ook de mogelijkheid dat de klachtencommissie bemiddelt tussen klager en de betrokken medewerker en de klacht aldus 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.

De meeste klachten die de politie behandelt zijn klachten van burgers. Ook politiemedewerkers kunnen een klacht indienen die volgens de onderhavige klachtprocedure behandeld moet worden. In 2023 heeft de commissie één medewerkersklacht behandeld.

2. Klachten en evaluatie

In 2023 zijn in de 2e fase van de klachtbehandeling in totaal 21 klachten op een hoorzitting behandeld.

2.1. Totaaloverzicht en termijnen

Totalen behandeling door commissie	aantal
Openstaand 31-12-2022	4
Ontvangen 2023	17
Ingetrokken	0
Afgehandeld door bemiddeling door de commissie	0
Afgehandeld met een advies	20
Openstaand 31-12-2023	1

Toelichting op de tabel³:

Openstaande klachten 2022

Deze klachten zijn aan de commissie voorgelegd en in januari 2023 op zitting behandeld.

Afgehandeld met een advies 2^e fase

Het aantal klachten betreft het aantal klachtdossiers dat door de commissie is behandeld. Een klacht bestaat over het algemeen uit meerdere klachtelementen. De commissie heeft in totaal ten aanzien van de 20 in het verslagjaar behandelde klachten over 95 klachtelementen advies uitgebracht.

Ten aanzien van alle klachten heeft een meervoudige hoorzitting plaatsgevonden. Waarvan in één geval een digitale hoorzitting via MS Teams, vanwege het verblijf van klager in het buitenland.

In vrijwel alle gevallen, 4 uitzonderingen, heeft er een hoorzitting plaatsgevonden waarbij alle betrokkenen aanwezig waren.

In één geval was de betrokken medewerker inmiddels uit dienst, deze werd vertegenwoordigd door de teamchef. Eénmaal heeft klager zich voorafgaand aan de hoorzitting afgemeld en in een andere klacht was één van de twee klagers vanwege omstandigheden verhinderd.

Eén klager is zonder bericht van verhindering niet op hoorzitting verschenen. Van de drie medewerkers waarover hij klaagde, was één van hen wel op de hoorzitting aanwezig. De andere twee waren verhinderd, een vanwege persoonlijke omstandigheden en de ander had verlof.

³ Toelichting alleen indien daartoe aanleiding bestaat.

Oordeel politiechef

In het verslagjaar heeft de politiechef ten aanzien van 14 klachtelelementen het advies niet overgenomen. De Politiechef heeft zich ten aanzien van 8 klachtelelementen onthouden van een oordeel waar de commissie had geadviseerd de klachtelelementen ongegrond te verklaren. De commissie heeft ten aanzien van twee klachtelelementen geadviseerd het gegrond te verklaren, de politiechef heeft die klachtelelementen ongegrond verklaard. De politiechef heeft vier keer gegrond geoordeeld, waar de commissie heeft geadviseerd de klachtelelementen ongegrond te verklaren.

Openstaand 31-12-2023

Er is één klacht op een hoorzitting in 2023 behandeld maar het advies aan de politiechef is in 2024 gegeven. Deze klacht zal derhalve in het jaarverslag van 2024 terugkomen.

Termijnen

De maximale termijn om klachten die aan de klachtencommissie worden voorgelegd af te doen, is volgens de Algemene wet bestuursrecht 14 weken. De gemiddelde termijn die in de praktijk daadwerkelijk nodig is om de klachten af te doen, blijkt al jaren beduidend langer.

In 2023 betrof de gemiddelde doorlooptijd van klachten die aan de klachtencommissie zijn voorgelegd 39 weken. Daarbij zij opgemerkt dat er één flinke uitschieter zat met een doorlooptijd van 120 weken. Dit vanwege de Covid-pandemie en het verzoek van klager, eveneens vanwege de Covid-pandemie, de klachtbehandeling te pauzeren. Deze klacht heeft de gemiddelde doorlooptijd flink opgerekt. Het grootste deel van de doorlooptijd is nodig in de eerste fase. De klachtencommissie heeft gemiddeld 4,5 weken nodig gehad om de politiechef van advies te voorzien.

2.2. Meest voorkomende klachtrubrieken en hun afdoeningen

	hoofdrubriek	sub rubriek	Aantal Klacht-elementen
1	Politieoptreden	Bejegening/houding/gedrag	29
2	Politieoptreden	Onjuiste actie	11
3	Politieoptreden	Geen/onvoldoende actie	7
3	Politieoptreden	Objectiviteit	7

Voor meer details wordt verwezen naar de bijlage bij dit verslag.

2.3 Aanbevelingen

Ten aanzien van twee klachten heeft de commissie een aanbeveling gedaan aan de politiechef. De eerste aanbeveling ziet op de politiestructuren die door de geautomatiseerde velden onjuiste mededelingen in processen-verbaal kunnen genereren. In dit geval zag dat op het horen van een verdachte in een vreemde taal en of daar al dan niet gebruik is gemaakt van een tolk. Het politiestructuur biedt slechts de optie om te selecteren in welke taal de verdachte is gehoord en niet dat het verhoor door middel van een tolk heeft plaatsgevonden.

De tweede aanbeveling betreft het bij een aangever vaststellen van de aanleiding en het doel van de aangifte. Geadviseerd is onder de aandacht te brengen dat bij het maken van een aangifteafpraak goed moet worden vastgesteld wat de aanleiding hiervoor is en dat dit bij aanvang van het aangiftegesprek ook wordt nagevraagd bij de aangever. Op die manier kan ook de politiemedewerker die de aangifte op moet nemen goed voorbereid zijn op het doel van dat gesprek. En wordt voorkomen dat er verschillende verwachtingen bestaan.

Bijlage

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de beoordeling van de 20 klachten die de klachtencommissie in 2023 met een inhoudelijk advies heeft afgedaan. Deze klachten bestonden in totaal uit 95 klachtelelementen. Elk element wordt door de klachtencommissie afzonderlijk beoordeeld. Ten aanzien van één klachtelement is geadviseerd om deze niet-ontvankelijk te verklaren. Het betrof geen gedraging van een politieambtenaar. Gelet hierop komt dit niet terug in onderstaande tabel. Van de overige 94 klachtelelementen heeft de commissie bij 15 klachtelelementen (14,1%) geadviseerd deze gegrond te verklaren, bij 73 klachtelelementen (77,66%) geadviseerd deze ongegrond te verklaren en bij 6 klachtelelementen (6,38%) geadviseerd geen oordeel te geven.

Klachtrubrieken		Gegrond	Ongegrond	Geen oordeel	Totalen
Geweld					
	Fysiek		5		5
	Handboeien		2		2
	Wapenstok				
	Pepperspray				
	Stroomstootwapen				
	Diensthond		2		2
	Vuurwapen				
	Subtotaal:		9		9
Bevoegdheden					
	Vrijheidsbeneming				
	Binnentreden		2		2
	Doorzoeken		1		1
	Inbeslagneming				
	Fouilleren				
	Zaakwaarneming				
	Identificatie (conform WID)				
	Verhoor				
	Subtotaal:		3		3
Dienstverlening & Service					
	Bereikbaarheid	1	2		3
	Niet of te laat komen				
	Aangifte/klacht niet opnemen	1	2		3
	Informatieverstrekking		4		4
	Privacy-schending		1		1
	Persvoorlichting				
	Klachtbehandeling		1		1
	Subtotaal:	2	10		12
Politieoptreden					
	Geen/onvoldoende actie	1	6		7
	Onjuiste actie	2	9		11
	Arrestantenbehandeling		4		4
	Discriminatie		1		1
	Etnisch profileren		1		1
	Seksuele intimidatie				
	Bejegening/houding/gedrag	7	18	4	29
	Afspraken niet nakomen		1		1
	Naam/legitimatie	2		1	3
	Verkeersgedrag		2		2
	Vastleggen/verantwoorden		4		4
	Deskundigheid				
	Objectiviteit	1	5	1	7
	Subtotaal:	13	51	6	70
	Totalen:	15	73	6	94