



# JAARVERSLAG KLACHTENCOMMISSIE 2019

Haarlem, 15 juni 2020

## Voorwoord

*Voor u ligt het jaarverslag van de Politieklachtencommissie Noord-Holland (hierna: de commissie). Dit verslag is het product van de gezamenlijke inspanningen van de leden van de commissie en haar secretariaat. Gedurende 2019 heeft de commissie in wisselende samenstelling geadviseerd over de klachten naar aanleiding van het optreden van politie ambtenaren werkzaam binnen de eenheid Noord Holland.*

*De commissie is het jaar gestart in een vernieuwde samenstelling met een nieuwe voorzitter, alsmede - met ingang van 1 maart 2020 - een nieuwe secretaris. Een van haar leden heeft de commissie op eigen verzoek verlaten. De commissie heeft in 2019 bijzondere aandacht besteed aan de motivering van haar adviezen en de lay out daarvan. Met name heeft de commissie gedurende haar plenaire vergaderingen de ruimte genomen om aan de hand van de door haar in behandelingen genomen dossiers alsmede adviezen van de Nationale Ombudsman te discussiëren over de inhoudelijke overwegingen en adviezen om zo de kwaliteit van de adviezen te waarborgen.*

*Om ook de feeling met de werkvloer en praktijk van alle dag te behouden, hebben een aantal commissie leden in 2019 een IBT training bijgewoond, hetgeen als leerzaam en nuttig werd ervaren. Tevens zijn de voorzitter en secretaris op werkbezoek geweest bij bureau VIK.*

*Ook de eenheid Noord-Holland volgt de landelijke trend van een dalend aantal klachten. In 2019 werden minder klachten behandeld dan in 2018. Als gevolg van de terugloop van het aantal klachten wordt door de afzonderlijke leden van de commissie in mindere mate ervaring opgedaan en worden minder zitting uren opgebouwd. Als gevolg daarvan kunnen de gezamenlijke leereffecten afnemen. Dit blijft een zorg binnen de commissieleden waaraan de commissie aandacht dient te besteden.*

*Ook in 2019 constateerde de commissie dat het beeld van de gebeurtenissen bij klagers soms volledig anders was dan het beeld dat de betrokken medewerkers over dezelfde situatie hadden. Daardoor liepen de verschillende lezingen nog al eens uit elkaar. Zowel klagers als politiemedewerkers geven niet altijd blij van voldoende zelfreflectie en zijn zich niet altijd bewust van het effect van hun houding en gedrag op de situatie, de ander of betrokkenen. De commissie heeft getracht hieraan bijzondere aandacht te besteden door op zitting beide partijen steeds in voldoende mate de mogelijkheid te bieden om gedrag, houding en handelingen nader toe te lichten en uit te leggen. De commissie heeft ernaar gestreefd om beide partijen het gevoel te geven in voldoende mate te zijn gehoord.*

Haarlem, 15 juni 2020

mr. D. Coppens  
(voorzitter)

## 1. Inleiding

### 1.1. Leden klachtencommissie

In het verslagjaar 2019 bestond de klachtencommissie van de eenheid Noord-Holland uit 6 en na 1 juni uit 5 leden, een plaatsvervangend voorzitter en een voorzitter. Met ingang van 1 januari 2019 is de heer Coppens benoemd tot voorzitter. Op 1 juni 2019 is ontslag verleend aan mevrouw Ramsodit – De Graaf, op haar eigen verzoek.

In onderstaande tabel is nadere informatie over de samenstelling van de klachtencommissie in het jaar 2019 opgenomen.

FUNCTIE	DHR/MW	TITEL	VOORL	TUSSENVOEGSEL	NAAM	Achtergrond
Voorzitter	dhr	mr.	D.		Coppens	advocaat
plv.vzitter	mw	drs.	L.		Sipkes	oud-burgemeester
Lid	mw		A.		Çubukçu	HR-adviseur
Lid	mw	mr.	M.		Goedhuis-Visser	rechter
Lid	mw	mr.dr.	N.U.		Ramsodit-de Graaf	docent en gemeenteraadslid (lid tot 1 juni 2019)
Lid	mw	drs.	E.A.		Vente	manager integriteit private sector
Lid	mw	drs.	S.		Voorsluijs-van Vuren	manager private sector
Lid	mw	mr.	E.B.		de Vries-van den Heuvel	rechter

De commissie werd bijgestaan door een ambtelijk secretaris; mevrouw A. Boskamp-van der Veer LLB (tot 1 maart 2019) en mevrouw mr. A. Mol (vanaf 1 maart 2019). Mevrouw mr. J.S. de Jong heeft in voorkomend geval één zitting waargenomen.

### 1.2. Werkzaamheden

Het behandelen van klachten dient drie doelen: het herstellen van het vertrouwen tussen burger en de politie, het versterken van het lerend vermogen van de politie en het bieden van een kwaliteitsinstrument voor de politie.

Klachtbehandeling begint met de eerste, interne, fase. Een klachtbehandelaar van de politie neemt na ontvangst van de klacht zo snel mogelijk contact op met een klager om de klacht te bespreken en beoordeelt of de klacht in behandeling kan worden genomen (intake). De klachtbehandelaar bespreekt met de klager wat hij wil bereiken met zijn klacht en wat deze precies inhoudt. De klachtbehandelaar onderzoekt of de klacht naar tevredenheid van klager opgelost kan worden met een informele aanpak, en maakt daarbij ook een inschatting of een bemiddelingsgesprek tussen klager en de medewerker waarover geklaagd wordt kan helpen bij het oplossen van de klacht. Bij dit traject is de klachtencommissie niet betrokken.

Indien het niet lukt om in de eerste fase naar tevredenheid van een klager de klacht af te handelen, kan de klager aangeven dat hij voorzetting van de behandeling van zijn klacht wenst. De klacht wordt dan behandeld in de tweede fase. In deze fase vraagt de politiechef de klachtencommissie een advies over de klacht uit te brengen. Zowel de burgemeester van de gemeente waar de gedraging plaatsvond waarover de klacht is ingediend als de hoofdofficier van justitie van het arrondissement waarbinnen de betreffende gedraging heeft plaatsgevonden, worden in deze fase eveneens in de gelegenheid gesteld om de politiechef te adviseren over de klacht.

De klachtencommissie bestaat uit - van de politieorganisatie onafhankelijke - leden. De leden van de klachtencommissie functioneren zonder last of ruggespraak. Commissieleden die aan de hoorzitting deelnemen, kennen klager noch betrokken medewerker uit de persoonlijke levenssfeer. De hoorzittingen worden omwille van het onafhankelijke karakter van de politie niet op een politiebureau gehouden. De voorzitter en zijn plaatsvervanger bewaken de onafhankelijkheid van de commissie.

De commissie organiseert in beginsel naar aanleiding van de klacht een hoorzitting om tot een advies te komen. Zo worden klager en betrokken medewerker(s) in de gelegenheid gesteld in elkaars aanwezigheid te worden gehoord. Van de hoorzitting wordt een verslag opgemaakt. Dit verslag wordt als bijlage aan het advies gehecht, en maakt daarmee deel uit van het advies.

Het uitgangspunt van klachtbehandeling in de tweede fase vormt meervoudige behandeling, waarbij drie leden een gezamenlijk advies uitbrengen. Enkelvoudige behandeling door de (fungerend) voorzitter kan plaatsvinden indien de klacht kennelijk gegrond of ongegrond is, de klacht van eenvoudige aard is, of het belang van klager of het gewicht van de gedraging gering is. Daarnaast is het op grond van het Huishoudelijk Reglement klachtencommissies politie 2013 mogelijk dat het advies over de klacht door drie leden wordt uitgebracht, maar het horen door een enkel lid geschiedt. Dit kan alleen indien hiermee het belang van een doelmatige klachtbehandeling is gediend en met inachtneming van de zorgvuldigheid, waaronder het beginsel van hoor en wederhoor.

De klachtencommissie sluit haar behandeling van de klacht af door daarover een advies uit te brengen aan de politiechef. Het advies komt tot stand op basis van het klachtdossier en de informatie die verkregen wordt tijdens de hoorzitting. De klachtencommissie kan ten aanzien van de klachten waarin haar om advies gevraagd is de volgende adviezen uitbrengen aan de politiechef:

- A. Niet ontvankelijk: de klacht voldoet niet eisen die de Algemene wet bestuursrecht daaraan stelt.
- B. Een klacht(onderdeel) is gegrond.
- C. Een klacht(onderdeel) is ongegrond.
- D. Geen oordeel: het is door het ontbreken van voldoende objectief vaststaande gegevens niet mogelijk om een advies te geven over het klachtonderdeel.

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, tevens aandacht aan de vraag in hoeverre bepaalde klachten wijzen op structurele tekortkomingen in het optreden van de politie of in de behandeling van klachten en doet waar nodig aanbevelingen over mogelijke maatregelen om tekortkomingen op te heffen.

Op basis van de gegeven adviezen geeft de politiechef een oordeel over de klacht. Door of namens de politiechef wordt daartoe een afdoeningsbrief aan de klager gezonden. Indien de politiechef geheel of gedeeltelijk afwijkt van het gegeven advies, dient hij die afwijking voldoende te motiveren.

De klachtencommissie onderzoekt de klachten steeds in een wisselende samenstelling van leden. Gezien de omvang van het werkgebied worden de zittingen afwisseling in Haarlem en Alkmaar gehouden, waarbij we gebruik maken van een zaal van het gemeentehuis. Twee keer per jaar vindt een plenaire vergadering plaats.

### 1.3 Deskundigheidsbevordering

In het kader van de bevordering van de deskundigheid binnen de politiekklachtencommissie, hebben leden van de commissie in 2019 de volgende activiteiten ondernomen:

- Op 17 mei 2019 waren een aantal leden, alsmede de secretaris, aanwezig geweest bij het georganiseerde landelijk congres voor klachtbehandeling binnen de politie.
- Op 8 november 2019 hebben een aantal leden deelgenomen aan een door IBT georganiseerde kennismakingsochtend voor de externe leden van de commissie Gewelddaanwending en de Politiekklachtencommissie.
- In de plenaire vergadering van oktober 2019 is aan de hand van een uitspraak van de Nationale Ombudsman uitgebreid gediscussieerd over de implicaties van deze uitspraak voor de eigen commissie. De commissie heeft in haar vergadering vastgesteld dat deze verdieping voorziet in een behoefte en in de toekomst zal worden voortgezet.

In het kader van het kennismaking heeft er in juni een gesprek plaatsgevonden met het afdelingshoofd VIK en de klachtencoördinator waar de voorzitter en de secretaris aan hebben deelgenomen.

Verder was op 1 november 2019 de voorzitter te gast in het driehoeksoverleg met de Hoofdofficier van Justitie, de Regioburgemeester en de Politiechef. Afsproken is dat deze afspraak een jaarlijks vervolg zal krijgen.

## 2. Klachten en evaluatie

In 2019 komt de commissie tot het navolgende overzicht van behandelde klachten.

### 2.1. Totaaloverzicht en termijnen

<b>Totalen behandeling door commissie</b>	<b>aantal</b>
Openstaand 31-12-2018	2
Ontvangen 2019	10
Ingetrokken	0
Niet in behandeling genomen (niet-ontvankelijk)	0
Afgehandeld door bemiddeling door de commissie	0
Afgehandeld met een advies	8
Openstaand 31-12-2019	5

#### Toelichting

Aan het begin van het jaar zijn twee klachten afgehandeld die in 2018 reeds door de commissie ontvangen waren. Gedurende het jaar zijn 7 klachten afgehandeld met een advies. Aan het einde van het jaar 2019 waren er 5 klachten nog niet afgehandeld in de tweede fase. Bij 3 klachten had de commissie nog geen advies uitgebracht, maar had de hoorzitting eind 2019 plaatsgevonden. Bij 1 klacht stond de hoorzitting begin 2020 gepland. Bij 1 klacht is de geplande zitting in 2020 uitgesteld in verband met de maatregelen als gevolg van het coronavirus.

Over het algemeen kan gezegd worden dat er wederom sprake is van een afname van het aantal behandelde klachten ten opzichte van 2018 toen 18 klachten met een advies zijn afgedaan. Daarbij dient echter te worden opgemerkt dat in 2018 10 klachten uit 2017 nog niet waren afgehandeld, waardoor dit beeld mogelijk enigszins vertekend.

#### Termijnen

Op grond van artikel 72 van de Politiewet 2012 dienen klachten, in afwijking van artikel 9:11 eerste lid van de Algemene wet bestuursrecht, afgehandeld te worden binnen tien weken, of, wanneer de klachtencommissie belast wordt met de behandeling van en advisering over de klacht, binnen veertien weken na de ontvangst van het klaagschrift.

In het jaar waarover gerapporteerd wordt is het – wederom – onvoldoende gelukt om de klachten binnen de wettelijke termijnen af te doen. Oorzaak moet soms gezocht worden bij klager maar ook binnen de politieorganisatie als geheel en voor een deel binnen de klachtencommissie zelf. Zo heeft het secretariaat einde 2019 te kampen gehad met een tekort aan bezetting waardoor de doorlooptijd van klachten ook is opgelopen.

## 2.2. Klachtrubrieken

Op grond van artikel 9:12a van de Algemene wet bestuursrecht dienen klachten geregistreerd te worden. Conform de Regeling klachtbehandeling politie wordt daarvoor de uniforme rubricering gebruikt die de korpschef heeft ingesteld. Op grond van de Uitvoeringsregeling klachtbehandeling

politie 2018 worden klachtbrieven met meerdere elementen apart geregistreerd.

In onderstaande tabel zijn de klachtelementen opgenomen die in 2019 in de tweede fase zijn afgehandeld.

Rubriek	2 <sup>o</sup> fase				Totalen
	Geground	On-gegrond	Geen oordeel	Niet ontvankelijk/ o.g.v. 9:8 Awb niet behandeld	
<b>Geweld</b>					
Fysiek					
Handboeien		1			1
Wapenstok					
Pepperspray					
Diensthond					
Vuurwapen					
<b>Subtotaal:</b>		<b>1</b>			<b>1</b>
<b>Bevoegdheden</b>					
Vrijheidsbeneming					
Binnentreden					
Doorzoeken		1			1
Inbeslagneming		1			1
Fouilleren					
Zaakwaarneming					
Identificatie (conform WID)					
Verhoor		1			1
<b>Subtotaal:</b>		<b>3</b>			<b>3</b>
<b>Dienstverlening &amp; Service</b>					
Bereikbaarheid					
Niet of te laat komen					
Aangifte/klacht niet	1	1			2
Informatieverstrekking		1			1
Privacyschending					
Persvoorlichting					
Klachtbehandeling					
<b>Subtotaal:</b>	<b>1</b>	<b>2</b>			<b>3</b>
<b>Politieoptreden</b>					
Geen/onvoldoende actie					
Onjuiste actie		3		1	4
Arrestantenbehandeling		1			1
Discriminatie					
Seksuele intimidatie					
Bejegening/houding/gedrag	1	5		1	7
Afspraken niet nakomen		1			
Naam/legitimatie		1			
Verkeersgedrag					
Vastleggen/verantwoorden		1			
Deskundigheid					
Objectiviteit					
<b>Subtotaal:</b>	<b>1</b>	<b>12</b>		<b>2</b>	<b>15</b>
<b>Totalen:</b>	<b>2</b>	<b>18</b>		<b>2</b>	<b>22</b>

## 2.3 Aanbevelingen

### *Gevraagd en ongevraagd advies*

De taak van de klachtencommissie omvat het gevraagd en ongevraagd adviseren van de politiechef over klachtbehandeling en de vraag in hoeverre bepaalde klachten wijzen op structurele

tekortkomingen in het functioneren van de politie. In dat licht staat de commissie er bij het raadkameren na elke klacht bij stil of er aanbevelingen zijn die zij aan de politieorganisatie kan doen.

Deze aanbevelingen zien soms op de individuele casus, en zijn soms van breder toepasbare aard. De aanbevelingen worden in de adviezen opgenomen.

De commissie heeft in 2019 één aanbeveling gedaan.

In deze casus, had de klager aangifte gedaan van vernieling van een raam van zijn huis. Uit angst voor represailles wilde klager niet dat in de aangifte werd opgenomen dat hij de dader aansprakelijk stelde voor de geleden schade. De betrokken medewerker had de veronderstelling dat als deze zinssnede niet wordt opgenomen de verzekering de schade niet kan verhalen op de dader. Dit leidde tot een meningsverschil tussen partijen. De commissie heeft aanbevolen dat daar waar nodig nadere voorlichting zinvol kan zijn aan medewerkers over civiele aansprakelijkheid in relatie tot de inhoud van de aangifte.