



# JAARVERSLAG KLACHTENCOMMISSIE 2018

Haarlem, 8 maart 2019

## Inhoudsopgave

### Voorwoord

1.	Inleiding	p. 2
	1. Leden klachtencommissie	p. 2
	2. Werkzaamheden	p. 3
2.	Klachten en evaluatie	p. 4
	1. Totaaloverzicht en termijnen	p. 4
	2. Meest voorkomende klachtrubrieken en hun afdoeningen	p. 5
	3. Aanbevelingen	p. 6

## Voorwoord

Geachte lezer

Aan de klachtencommissie Noord Holland kunnen klachten over politieoptreden in de gehele provincie Noord Holland worden voorgelegd, met uitzondering van het politieoptreden in Amsterdam. Hiervoor is een aparte klachtencommissie.

In 2018 heeft de commissie slechts 8 klachten ontvangen. Gezien het werkgebied én het groot aantal contacten dat de politie heeft met de bevolking in Noord Holland opvallend weinig. Een verklaring hiervoor kan zijn dat veel klachten in de eerste interne procedure tot tevredenheid van de burger worden opgelost. Door het geringe aantal is het niet mogelijk om tendensen te signaleren of duidelijk generieke aanbevelingen aan de organisatie te doen. De commissie kiest er daarom voor direct bij een klacht algemene opmerkingen t.b.v. de organisatie te maken.

In dit verslagjaar heeft de commissie de 10 nog openstaande klachten uit 2017 behandeld en 6 uit 2018. Het is helaas wederom niet gelukt om de klachten binnen de wettelijke termijnen af te doen. We vragen graag de aandacht van de organisatie hiervoor.

Haarlem,  
drs. Leoni Sipkes  
Plv. voorzitter

## 1. Inleiding

### 1.1. Leden klachtencommissie

In het verslagjaar 2018 bestond de klachtencommissie van de eenheid Noord-Holland uit acht leden, een plaatsvervangend voorzitter en een voorzitter. De commissie werd bijgestaan door een ambtelijk secretaris; de heer mr. R.P. Nijssen, mevrouw mr. J.S. de Jong en mevrouw A. Boskamp-van der Veer LLB.

In het verslagjaar is afscheid genomen van mevrouw Heleen van Dam, wegens het verstrijken van haar wettelijk toegestane termijn op 1 september 2018. Besloten is gezien het geringe aantal klachten om de ontstane vacature niet op te vullen, maar verder te gaan met een kleinere commissie. De voorzitter de heer Lex Mooy moest per 1 november 2018 afscheid nemen van de commissie in verband met het aanvaarden van een andere functie.

Op 1 oktober 2018 is mevrouw Sipkes benoemd tot plaatsvervangend voorzitter. De werving van een nieuwe voorzitter is in het najaar ter hand genomen en heeft geresulteerd in de voordracht van de heer mr. Dennis Coppens. Naar verwachting zal zijn benoeming in het eerste kwartaal 2019 rond zijn. In onderstaande tabel is nadere informatie over de samenstelling van de klachtencommissie in het jaar 2018 opgenomen.

FUNCTIE	DHR/MW	TITEL	VOORL	TUSSENVOEGSEL	NAAM	Achtergrond
voorzitter	dhr	mr.	A.R.O.		Mooy	raadsheer
plv.vzitter	mw	drs.	L.		Sipkes	oud-burgemeester
lid	mw		A.		Çubukçu	HR-adviseur
lid	mw	mr.	H.M.	van	Dam	rechter
lid	mw	mr.	M.		Goedhuis-Visser	rechter
lid	mw	mr.dr.	N.U.		Ramsodit-de Graaf	onderzoeker en adviseur
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

## 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 ruggenspraak. 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. In het verslagjaar zijn de zittingen gehouden in de gemeentehuizen van respectievelijk Haarlem en Alkmaar. De voorzitter en zijn plaatsvervanger bewaken de onafhankelijkheid van de commissie.

De commissie organiseert naar aanleiding van de klacht een hoorzitting om tot een advies te komen. Zo worden klager en betrokken medewerker(s) in de gelegenheid gesteld de eigen visie van het betreffende incident te geven en de zienswijze van de ander daarover te horen. Het gesprek hierover is er niet alleen op gericht om inzicht te krijgen van hetgeen is voorgevallen, maar ook om waar mogelijk wederzijds begrip te creëren. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt. 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. Indien bemiddeling naar het oordeel van de commissie tot een voor de klager bevredigende afdoening van de klacht kan leiden, kan de commissie besluiten tot bemiddeling. Bemiddeling kan zowel op zichzelf als tijdens, dan wel naar aanleiding van de meervoudige of enkelvoudige behandeling van de klacht geschieden.

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 leden van de klachtencommissie Noord-Holland worden gemiddeld één keer per maand ingeroosterd als lid of fungerend voorzitter voor een hoorzitting. De klachtencommissie onderzoekt de klachten steeds in een wisselende samenstelling van leden. Twee keer per jaar vindt een plenaire vergadering plaats.

## 2. Klachten en evaluatie

In 2018 zijn in de 2<sup>e</sup> fase van de klachtbehandeling in totaal 16 klachten in een hoorzitting behandeld.

### 2.1. Totaaloverzicht en termijnen

<b>Totalen behandeling door commissie</b>	<b>aantal</b>
Openstaand 31-12-2017	10
Ontvangen 2018	8
Ingetrokken	0
Niet in behandeling genomen (niet-ontvankelijk)	0
Afgehandeld door bemiddeling door de commissie	0
Afgehandeld met een advies	18
Openstaand 31-12-2018	2

#### Toelichting op de tabel

In dit verslag wordt een klacht beschouwd als afgehandeld in de tweede fase indien de afdoeningsbrief door de politiechef aan een klager is verzonden.

#### Openstaande klachten

Op 31 december 2017 was de klachtbehandeling in tweede fase voor 10 klachten nog niet afgerond.

#### Ontvangen in 2018

In het verslagjaar heeft de commissie 8 klachten ontvangen waarin zij gevraagd is om advies uit te brengen.

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

Er zijn geen klachten waarbij de commissie geadviseerd heeft om deze niet in behandeling te nemen. De commissie heeft bij één klacht wel geadviseerd om de klachtonderdelen tijdelijk buiten behandeling te stellen, in verband met de samenloop van een artikel 12-Sv procedure.

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

In het jaar 2018 zijn 16 klachten in de tweede fase afgehandeld met een advies. De klachtencommissie heeft 1 klacht enkelvoudig behandeld omdat deze klacht kennelijke ongegrond was op grond van een uitspraak in artikel 12-sv procedure.

#### Openstaand 31-12-2018

Aan het einde van het jaar 2018 waren er 2 klachten nog niet afgehandeld in de tweede fase. Voor 1 klacht had de commissie al wel met de partijen gesproken, maar nog geen advies uitgebracht en voor 1 klacht is de hoorzitting voor begin 2019 gepland.

#### 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.

De commissie heeft in 2018 geen van de klachten binnen de daarvoor gestelde termijn kunnen afhandelen. De commissie merkt op dat de termijn vaak reeds vergevorderd of zelfs is verstreken, op het moment dat zij het klachtdossier van de klachtencoördinator ontvangt. Daarbij kan worden opgemerkt dat de reden voor de termijnoverschrijding ook aan zijde van klager kan liggen, omdat hij of zij bijvoorbeeld met vakantie is of een klager zwaarwegende omstandigheden heeft waardoor de klager niet in de gelegenheid is om op de voorgestelde datum voor een hoorzitting aanwezig te zijn. Dit blijft een aandachtspunt voor de organisatie.

## 2.2. Meest voorkomende klachtrubrieken en hun afdoeningen

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 2018 in de tweede fase zijn afgehandeld.*

<b>Rubriek</b>	<b>2<sup>e</sup> fase</b>				<b>Totalen</b>
	<b>Gegrond</b>	<b>On-gegrond</b>	<b>Geen oordeel</b>	<b>Niet ontvankelijk/ o.g.v. 9:8 Awb niet behandeld</b>	
<b>Geweld</b>					
Fysiek		1	2		
Handboeien		1			
Wapenstok					
Pepperspray					
Diensthond					
Vuurwapen		1			
<b>Subtotaal:</b>		<b>3</b>	<b>2</b>		
<b>Bevoegdheden</b>					
Vrijheidsbeneming		3			
Binnentreden		1			
Doorzoeken		1			
Inbeslagneming					
Fouilleren					
Zaakwaarneming					
Identificatie (conform WID)					
Verhoor		1			
<b>Subtotaal:</b>		<b>6</b>			
<b>Dienstverlening &amp; Service</b>					
Bereikbaarheid					
Niet of te laat komen					

Aangifte/klacht niet opnemen	1	5		
Informatieverstrekking		3	1	
Privacy schending				
Persvoorlichting	1	1		
Klachtbehandeling				
<b>Subtotaal:</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	
<b>Politieoptreden</b>				
Geen/onvoldoende actie		4		
Onjuiste actie		7		
Arrestantenbehandeling	1	1		
Discriminatie		3		
Seksuele intimidatie				
Bejegening/houding/gedrag		7		
Afspraken niet nakomen		1		
Naam/legitimatie		1	1	
Verkeersgedrag		2	1	
Vastleggen/verantwoorden	2		1	
Deskundigheid		1		
Objectiviteit		1		
<b>Subtotaal:</b>	<b>3</b>	<b>28</b>	<b>3</b>	
<b>Totalen:</b>	<b>5</b>	<b>46</b>	<b>6</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 waardeert dat veelal in de afdoeningsbrief van de politiechef die een klager, de betrokken medewerkers en de commissie naar aanleiding van haar advies ontvangt, kort wordt opgenomen welk vervolg de organisatie aan een uitgebrachte advies beoogt te geven of welke leermomenten zij naar aanleiding van een klacht ziet.

### *Bredere werking*

De commissie heeft in haar adviezen ook een aantal aanbevelingen gedaan van een meer nadrukkelijk breder toepasbare aard.

1. Klager klaagt erover dat politiemedewerkers met getrokken vuurwapens zijn woning waren binnengetroten. Tevens werd er geklaagd dat dit zonder machtiging zou zijn gedaan en dat de woning is doorzocht zonder toestemming van de klager. De commissie stelde in het advies dat zij er waarde aan hecht om in overweging te geven om een schriftelijke machtiging mee te nemen indien ambtshalve bekend is dat er sprake is van een bewoner met verward gedrag van de te doorzoeken woning. In de afdoening van de Politiechef is voor deze aanbeveling intern aandacht gevraagd.
2. Klager klaagt erover dat hij onrechtmatig vervoerd is naar een detentieadres. Tijdens dit vervoer zou er buitenproportioneel rijgedrag hebben plaatsgevonden. Daarnaast zou de politie vervoersafspraken hebben geschonden. De commissie stelt vast in deze klacht dat de nuance verloren is gegaan bij het loggen van de vervoersafspraken die gemaakt waren met de betrokken GGD-arts. In het systeem was niet vastgelegd wat de concrete inhoud van de afspraak was. De commissie adviseert om eventuele afspraken met de GGD-artsen over arrestanten zo concreet mogelijk in het systeem op te nemen, zodat nuances en eventuele voorwaarden bij de overdracht niet verloren gaan. In de afdoening van de Politiechef is het advies over genomen en is de Teamchef Arrestantentaken gevraagd om de casus met voornoemde insteek te bespreken binnen zijn team.

### *Individuele casus*

In de meeste gevallen gaat het bij de door de commissie gedane aanbevelingen of door de organisatie als leermoment gesignaleerde omstandigheden voer een individuele casus. In 2018 betreft het de volgende situaties:

1. Klaagster klaagt erover dat politiemedewerkers buitenproportioneel hebben gehandeld door haar direct aan te houden en mee te nemen voor verhoor. Daarbij zou de hulpofficier klaagster niets hebben gevraagd om de aanhouding te toetsen op rechtmatigheid. Daarnaast zou klaagster als arrestant onbehoorlijk zijn behandeld. In de eerste fase van de klachtbehandeling was al aandacht gevraagd voor het niet loggen van arrestantengegevens. In de afdoening wordt er vanuit gegaan dat dit goed is opgepakt omdat er in de tussentijd geen verdere klachten hierover zijn ontvangen. Aan klaagster wordt wederom excuses aangeboden.
2. Klaagster klaagt over een bericht dat door de Politie was geplaatst op facebook en de klacht behelst dat dit onzorgvuldig was jegens klaagster. Daarbij zou een foto van haar hond zijn geplaatst. In de afdoening wordt weergegeven dat er intern besproken zal worden wat de meerwaarde is van een actuele foto ten opzichte van een meer algemene foto. Een afbeelding die duidelijk maakt waar het over gaat, zonder dat er een rechtstreeks verband is met de situatie. Uiteindelijk gaat het de politie om de preventieve werking van een dergelijk bericht. Er komen namelijk bijna dagelijks meldingen binnen van honden in nood.
3. Klaagster klaagt over het onzorgvuldig registreren van een incident in het politiesysteem waar zij bij betrokken was. De commissie spreekt in het advies waardering uit over de betrokken medewerker, die ter zitting aanbod om het gewraakte 'oordeel' uit de mutatie te verwijderen. In de afdoening wordt weergegeven dat de mutatie uiteraard aangepast wordt en dat de casus intern gebruikt wordt om met elkaar in gesprek te gaan over de wijze van muteren.