



# JAARVERSLAG KLACHTENCOMMISSIE 2020

Haarlem, 20 mei 2021

## 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 2020 heeft de commissie in wisselende samenstelling geadviseerd over de klachten naar aanleiding van het optreden van politie ambtenaren werkzaam binnen de eenheid Noord Holland.*

*Ook de Politieklachtencommissie heeft in 2020 te maken gehad met de gevolgen van de maatregelen rond COVID-19. In maart en april 2020 stonden een aantal zittingen gepland voor de behandeling van klachten. Deze zittingen zijn afgezegd en met de klagers zijn afspraken gemaakt over de voortzetting van de behandeling. Voor de flexibiliteit die klagers en de betrokken medewerkers hier steeds hebben laten zien, wil ik ook via deze weg mijn dank uitspreken. Ook gedurende de tweede lockdown periode werden vergelijkbare voorzieningen getroffen. Hoewel zaken met vertraging zijn behandeld, zijn geen achterstanden ontstaan en werden inmiddels alle aangehouden zaken behandeld.*

*In de personele bezetting van de commissie hebben wijzigingen plaatsgevonden. Eén van de leden heeft na het eindigen van haar termijn er voor gekozen geen tweede termijn in te gaan. Drie andere leden hebben wel van deze mogelijkheid gebruik gemaakt. Gelet op de bezetting van de commissie werd besloten geen vacature open te stellen.*

*Voor 2021 geldt dat de commissie zich blijft inzetten voor een zorgvuldige behandeling van klachten, zodat partijen zich gehoord voelen en inzicht dan wel begrip krijgen voor elkaars gedragingen.*

*Haarlem, 20 mei 2021*

*mr. D. Coppens  
(voorzitter)*

## 1. Inleiding

### 1.1. Leden klachtencommissie

In het verslagjaar 2020 bestond de klachtencommissie van de eenheid Noord-Holland uit 5 en na 1 december uit 4 leden, een plaatsvervangend voorzitter en een voorzitter. Met ingang van 1 december 2020 is een tweede zittingstermijn ingegaan voor de leden Visser, Voorsluijs- Van Vuren en de Vries – van den Heuvel. Met ingang van 1 december 2020 is de termijn van mevrouw E.A. Vente verlopen. Zij heeft te kennen gegeven geen gebruik te willen maken van de mogelijkheid voor een tweede termijn. Gelet op het beperkt aantal klachten dat de commissie wordt aangeboden werd besloten geen vervangend lid aan te trekken. Daardoor kunnen de zittende leden vaker deelnemen aan zittingen, hetgeen een positief effect heeft op de ervaring en kennis van de commissieleden.

In onderstaande tabel is nadere informatie over de samenstelling van de klachtencommissie in het jaar 2020 opgenomen.

<b>FUNCTIE</b>	<b>DHR/MW</b>	<b>TITEL</b>	<b>VOORL</b>	<b>NAAM</b>	<b>Achtergrond</b>
Voorzitter	dhr	mr.	D.C.	Coppens	Advocaat (eerste termijn)
plv.vorzitter	mw	drs.	L.	Sipkes	oud-burgemeester (tweede termijn tot 03-12-2021)
Lid	mw		A.	Çubukçu	HR-adviseur (tweede termijn tot 01-01-2022)
Lid	mw	mr.	M.	Visser	Rechter (miv 1 dec 2020 tweede termijn)
Lid	mw	drs.	E.A.	Vente	manager integriteit private sector (tot 1 december 2020)
Lid	mw	drs.	S.	Voorsluijs-van Vuren	manager zorg (miv 1 dec 2020 tweede termijn)
Lid	mw	mr.	E.B.	de Vries-van den Heuvel	Rechter (miv 1 dec 2020 tweede termijn)

De commissie werd bijgestaan door een ambtelijk secretarissen mevrouw mr. A. Mol en mevrouw mr. J.S. de Jong.

### 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 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 waarbinnen de gedraging waarover de klacht werd ingediend, plaatvond alsmede 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.

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

- de zittingen worden niet in een politiebureau gehouden;
- leden die aan de hoorzitting deelnemen, kennen klager noch betrokken politieambtenaar uit de persoonlijke levenssfeer.

Voor de zittingen van de klachtencommissie mag zij gebruik maken van vergaderruimtes beschikbaar gesteld door de gemeente Haarlem en de gemeente Alkmaar. De politiekklachtencommissie heeft iedere 3 weken op woensdag de mogelijkheid voor een zitting. De ene keer in het stadhuis van de gemeente Haarlem op woensdagmorgen en de andere keer op woensdagmiddag in het gemeentehuis van Alkmaar.

De klachtencommissie bestaat uit onafhankelijke leden. De leden zijn niet in dienst van de politie en niet aan de politie-organisatie gelieerd. De klachtencommissie onderzoekt de klachten steeds in een wisselende samenstelling van 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 voorzitter en diens plaatsvervanger bewaken steeds de onafhankelijkheid van de commissie.

#### *Verloop van de procedure*

De commissie organiseert na het ontvangst van het verzoek om behandeling in beginsel 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 het advies van de commissie 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 te motiveren.

### 1.3 Gevolgen en invloed van de maatregelen als gevolg van het COVID-19 virus

Met het ingaan van vergaande maatregelen als gevolg van het coronavirus op 16 maart 2020 is in overleg met de voorzitter van de commissie en het Hoofd Staf van de eenheid Noord-Holland besloten dat de hoorzittingen van de Politieklachtencommissie voor onbepaalde tijd geen doorgang konden vinden. Dit betekende dat de geplande hoorzittingen van maart en april werden afgezegd.

Ook werd door zowel de gemeente Haarlem als de gemeente Alkmaar aangegeven dat geen gebruik kon worden gemaakt van de aan de commissie ter beschikking gestelde ruimtes in het gemeentehuis gedurende deze periode.

Aan klagers werd een voorstel gedaan voor het vervolg van de procedure. Aan klagers werden drie opties voorgelegd. Mogelijkheid 1 hield in dat de commissie op basis van de stukken tot een oordeel zou komen en zonder hoorzitting een advies aan de politiechef zou geven. Mogelijkheid 2 hield in dat een telefonische hoorzitting zou plaatsvinden en mogelijkheid 3 bestond uit het aanhouden van de klacht tot het moment waarop weer een fysieke hoorzitting mogelijk zou zijn.

Na overleg met de leden van de commissie heeft de commissie de zittingen met ingang van de maand juli weer hervat. Ook was het vanaf dat moment mogelijk om gebruik te maken van de vergaderruimtes in het gemeentehuis van Haarlem. Er wordt momenteel gebruik gemaakt van de raadszaal, waardoor het mogelijk is om alle voorgeschreven maatregelen na te leven. De gemeente Alkmaar heeft (tot op heden) nog geen toestemming gegeven voor de hervatting van de hoorzittingen aldaar.

Eén klager heeft gebruik gemaakt van de mogelijkheid om een getuige telefonisch te doen horen, waarna de commissie een advies heeft uitgebracht. De overige aangehouden klachten werden in juli en augustus behandeld in het gemeentehuis van Haarlem. In september en oktober 2020 heeft de behandeling van een aantal zaken volgens normale planning plaats kunnen vinden.

Gedurende de tweede lockdown periode (vanaf oktober 2020) werd 1 klacht aangehouden. Deze klager heeft ervoor gekozen te wachten tot het moment waarop een fysieke zitting weer plaats kan vinden. Deze klacht is doorgeschoven voor behandeling in 2021. Voorts werd ten aanzien van een eenvoudige klacht besloten tot een telefonische hoorzitting door de voorzitter.

Het periodiek overleg tussen de commissie leden gedurende het eerste halfjaar is komen te vervallen. In oktober 2020 hebben de commissieleden digitaal met elkaar vergaderd.

## 2. Klachten en evaluatie

In 2020 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 31-12-2019	5
Ontvangen 2020	6
Ingetrokken	0
Niet in behandeling genomen (niet-ontvankelijk)	0
Afgehandeld door bemiddeling door de commissie	0
Afgehandeld met een advies	10
Openstaand 31-12-2020	1

### Toelichting

Van 3 klachten uit 2019 had de hoorzitting in 2019 al plaatsgevonden en werd het advies in 2020 gegeven. Van 2 klachten die in 2019 werden ontvangen, vond in 2020 de hoorzitting plaats en werd het advies gegeven. Van één van deze twee klachten is als gevolg van de maatregelen door het coronavirus pas in juli de hoorzitting gehouden. Van de andere klacht stond de hoorzitting begin 2020 gepland. Gedurende het jaar zijn daarnaast nog 5 klachten afgehandeld die in 2020 door de commissie ontvangen zijn. Van deze 5 klachten was 1 zaak afkomstig van het Politiedienstencentrum (PDC). Het PDC heeft geen eigen klachtencommissie. Indien een klacht tegen een medewerker van het PDC in de tweede fase behandeld moet worden, is de commissie van de eenheid waar de klager woont bevoegd tot behandeling. De klacht is na akkoord van de commissie door de voorzitter afgehandeld omdat dit een klacht van eenvoudige aard was. De hoorzitting in deze zaak heeft telefonisch plaatsgevonden. Aan het einde van het jaar 2020 werd 1 klacht nog niet afgehandeld in de tweede fase. Van deze klacht is de geplande zitting van oktober 2020, na overleg met de klager, uitgesteld in verband met de aanvullende maatregelen als gevolg van het coronavirus.

Van één klacht heeft de klager ervoor gekozen het oordeel van de politiechef voor te leggen aan de Nationale Ombudsman. Na bemiddeling door de Nationale Ombudsman is de commissie gevraagd een aanvullend advies uit te brengen op 1 onderdeel van haar eerder in 2020 gegeven advies. De commissie heeft aan dit verzoek voldaan op 24 februari 2021.

Over het algemeen kan gezegd worden dat er wederom sprake is van een afname van het aantal binnengekomen klachten ten opzichte van 2019. In 2019 werden 10 klachten ontvangen, terwijl in 2020 6 klachten werden ontvangen. Mogelijk spelen de maatregelen als gevolg van het coronavirus hierbij een rol. Wel blijft dit een ontwikkeling die de commissie zorgen baart.

### 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 vooral gezocht worden in het moeten aanhouden van klachten omdat de klagers een fysieke hoorzitting wensen en deze als gevolg van de maatregelen met betrekking tot Covid 19 pas na enige tijd gepland konden worden.

## 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>e</sup> fase				
	Geground	On-gegrond	Geen oordeel	Niet ontvankelijk/ o.g.v. 9:8 Awb niet behandeld	Totaal
<b>Geweld</b>					
Fysiek		2			2
Handboeien					
Wapenstok					
Pepperspray					
Diensthond					
Vuurwapen					
<b>Subtotaal:</b>					
<b>Bevoegdheden</b>					
Vrijheidsbeneming		1			1
Binnentreden		1			1
Doorzoeken					
Inbeslagneming					
Fouilleren					
Zaakwaarneming					
Identificatie (conform WID)					
Verhoor					
<b>Subtotaal:</b>					
<b>Dienstverlening &amp; Service</b>					
Bereikbaarheid					
Niet of te laat komen					
Aangifte/klacht niet		1			1
Informatieverstrekking					
Privacyschending					
Persvoorlichting					
Klachtbehandeling					
<b>Subtotaal:</b>					
<b>Politieoptreden</b>					
Geen/onvoldoende actie					
Onjuiste actie	1	3	3		7
Arrestantenbehandeling					
Discriminatie		1			1
Seksuele intimidatie					
Bejegening/houding/gedrag		7	4		11
Afspraken niet nakomen					
Naam/legitimatie	1	1			2
Verkeersgedrag					
Vastleggen/verantwoorden					
Deskundigheid	1				1
Objectiviteit		2			2
<b>Subtotaal:</b>					
<b>Totale:</b>	<b>3</b>	<b>18</b>	<b>7</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 bredere aard. De aanbevelingen worden in de adviezen opgenomen.

De commissie heeft tot op heden geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid een algemene aanbeveling te doen, maar formuleert een dergelijke aanbeveling hieronder.

Wel ziet de commissie in haar adviezen van het afgelopen jaar een aantal keren de weigering om op verzoek van een klager een legitimatiebewijs te tonen terug komen. Op grond van artikel 2 van de Ambtsinstructie voor de politie dient de politieambtenaar, die in uniform is gekleed, zich op verzoek met het legitimatiebewijs, dat aan hem is verstrekt, te legitimeren. Het belang van de burger bij kennisneming van de van dienstwege verstrekte legitimatie weegt zwaar. Dit betekent dat politieambtenaren in uniform zich legitimeren, wanneer burgers daar om verzoeken. Deze regel lijdt slechts uitzondering indien van de politieambtenaar onder omstandigheden niet kan worden gevergd dat hij zich van tevoren identificeert. Dat kan het geval zijn indien er sprake is van een gevaarlijke of hectische situatie.

Naar het oordeel van de commissie hebben de betrokken medewerkers het vereiste van professionaliteit geschonden door zich niet onmiddellijk te legitimeren, nadat klager daar om had verzocht. Het is de commissie niet gebleken dat in dit geval sprake was van een gevaarlijke of hectische situatie. Ook anderszins is niet gebleken van omstandigheden op grond waarvan van de betrokken politieambtenaren niet gevergd kon worden dat zij zich onmiddellijk legitimeerden. Wel heeft de commissie het standpunt ingenomen dat medewerkers slechts verplicht zijn hun legitimatiebewijs te tonen en niet meer dan dat. Zij hoeven er niet aan mee te werken dat hun legitimatiebewijs wordt gefotografeerd of gefilmd. Dit betekent echter niet dat zij het tonen van de legitimatie achterwege mochten laten, vanwege het enkele feit dat klager aan het filmen was. Zij kunnen in zo'n geval het legitimatiebewijs ook zodanig tonen dat het voor klager niet mogelijk is dit te filmen.

De commissie beveelt voorgaande ter kennis te brengen aan de politieambtenaren binnen de eenheid.