



# JAARVERSLAG KLACHTENCOMMISSIE EENHEID AMSTERDAM 2023

**Redactie:**  
Amsterdam, 29 februari 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

Voor u ligt het jaarverslag van de klachtencommissie van de politie eenheid Amsterdam over 2023. Zoals u hierna zult zien is de commissie in het verslagjaar ingrijpend van samenstelling veranderd door het vertrek van de voorzitter en twee leden. Allereerst daarom een woord van dank aan mijn voorganger, Rob van Bokhoven, en de twee vertrekkende leden, Koen Vriend en Samira Maas, voor hun jarenlange inzet voor de commissie. Zonder deze inzet zou de commissie niet staan waar deze nu staat. Ik heb er het volste vertrouwen in dat de overblijvende leden en de opvolgers van de vertrokkenen het werk op kwalitatief hoog niveau zullen voortzetten.

Het verslagjaar kenmerkt zich verder door een opnieuw teruglopend aantal klachten waarover de commissie gevraagd is zich te buigen. Waar aan het eind van 2022 nog een aantal klachten niet was afgedaan en mee ging naar het nieuwe jaar, is dat nu niet het geval. Het jaar 2023 wordt met een schone lei afgesloten. Het is niet eenvoudig te achterhalen wat de oorzaak is van het verminderde aantal klachten dat aan de commissie wordt voorgelegd. Opvallend is wel dat het aantal ontvangen klachten door het team Veiligheid, Integriteit en Klachten van de politie eenheid Amsterdam (eerste fase van de klachtbehandeling) is toegenomen ten opzichte van 2022 en dat er geen achterstanden zijn ten aanzien van het vragen van advies aan de commissie. Dit zou iets kunnen zeggen over de kwaliteit van de klachtbehandeling in de eerste fase, nu het erop lijkt dat het merendeel van de klachten in die fase naar tevredenheid van de klager wordt opgelost. Dat is een compliment waard.

De commissie, zowel in de oude als in de nieuwe samenstelling, stelt zich ten doel de klachten die haar bereiken snel en efficiënt te behandelen, waarbij partijen zich gehoord voelen. Daarmee kan worden bereikt dat zelfs een minder gunstig oordeel van de commissie voor de ene of de andere partij beter geaccepteerd wordt.

De commissie is zeer tevreden over de wijze waarop deze gefaciliteerd wordt in haar werk en de wijze waarop de eenheidsleiding om gaat met de adviezen die de commissie geeft. Ik wil dan ook zowel de ambtelijk secretaris, Jenny Zwarthoed, die de commissie op uitstekende wijze ondersteunt, als de eenheidsleiding, danken. Ik hoop dan ook dat we op dezelfde voet verder kunnen gaan. Daarnaast wil ik ook mijn collega commissieleden bedanken voor hun inzet en de goede onderlinge samenwerking.

Ed Hartjes

## 1. Inleiding

De politie is gehouden tot een behoorlijke klachtbehandeling. De procedure hiervoor is vormgegeven in hoofdstuk 7 van de Politiewet 2012, hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb), de Regeling klachtbehandeling politie, de Uitvoeringsregeling politie 2018 en het Huishoudelijk reglement klachtencommissies politie 2022 (Huishoudelijk reglement). Elke politie-eenheid heeft een onafhankelijke klachtencommissie. Deze commissie adviseert de politiechef over de beoordeling van een klacht. Daarnaast heeft de commissie de mogelijkheid om ongeraagd advies uit te brengen aan de politiechef over bepaalde thema's of zaken. De politiechef vraagt de commissie om advies als een klager niet tevreden is met de uitkomst van de eerste fase van de klachtbehandeling. De klachtbehandeling door de commissie wordt de tweede fase genoemd. De commissie bestaat uit leden die niet werkzaam zijn bij de politie.

### 1.1. Leden klachtencommissie

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

FUNCTIE	DHR/MW	TITEL	VOORL	NAAM	Achtergrond
Voorzitter (tot 1-6-2023)	Dhr.	mr.	R.J.L.	Van Bokhoven	Senior Officier van Justitie, Arrondissementsparket Noord-Holland
Voorzitter (vanaf 1-7-2023)	Dhr.	mr.	J.E.	Hartjes	Gepensioneerd senior Officier van Justitie
Plv. voorzitter	Mw.	mr. drs.	H.M.	Braam	Strafrechter
Lid (tot 1-10-2023)	Dhr.	mr. dr.	K.C.J.	Vriend	Strafrechter
Lid (tot 1-10-2023)	Mw.	mr.	C.C.J.	Maas-Van Es	Rechter in opleiding
Lid	Mw.	MSc	C.G.M.	Bakx	GZ-psycholoog
Lid	Mw.	drs.	S.	Van der Kroon-Pantelić	Gedragsdeskundige, kinder- en jeugdpsycholoog NIP
Lid (vanaf 20-11-2023)	Mw.	Zie achtergr	I.A.M.	Breukel	Klinisch psycholoog
Lid (vanaf 20-11-2023)	Mw.	mr.	S.	Rafi	Senior jurist VluchtelingenWerk Nederland

### 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-ontvankelijk<sup>1</sup>;
- gegrond;
- ongegrond;
- geen oordeel.

<sup>1</sup> 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.

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 beginsel<sup>2</sup> een hoorzitting naar aanleiding van de klacht, alvorens 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 daarmee geacht deel uit te maken van het advies. Het verslag betreft geen woordelijke weergave van de zitting.

De zittingen zijn het afgelopen jaar, evenals de voorgaande jaren sinds de coronapandemie, gehouden op het hoofdbureau van politie te Amsterdam. Vanaf 2024 zullen de zittingen weer op een locatie van de gemeente Amsterdam worden gehouden. Bij de zittingen zijn in beginsel een voorzitter en twee leden van de commissie aanwezig, tenzij er sprake is van enkelvoudige behandeling. Bij een enkelvoudige behandeling wordt de klacht alleen door de (fungerend) voorzitter behandeld. 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 uitkomst van 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 geen medewerkersklachten behandeld.

## 2. Klachten en evaluatie

In 2023 zijn in de 2<sup>e</sup> fase van de klachtbehandeling in totaal 21 klachten behandeld.

---

<sup>2</sup> Het Huishoudelijk Reglement klachtencommissies politie 2022 bepaalt in artikel 10 in welke gevallen kan worden afgezien van het horen van klager of betrokken medewerker.

## 2.1. Totaaloverzicht en termijnen

<b>Totalen behandeling door commissie</b>	<b>aantal</b>
Openstaand 31-12-2022	8
Ontvangen 2023	13
Ingetrokken	1
Afgehandeld door bemiddeling door de commissie	0
Afgehandeld met een advies	20
Openstaand 31-12-2023	0

### Openstaande klachten op 31 december 2022

Op 31 december 2022 had de commissie 8 klachten nog niet kunnen afronden met een advies.

### Ontvangen klachten in 2023

In 2023 is de klachtencommissie 13 keer om advies gevraagd. 12 keer door de politiechef van de eenheid Amsterdam en 1 keer door de politiechef van de eenheid Noord-Holland, in verband met een klacht gericht tegen een klachtbehandelaar van die eenheid. Net zoals in de afgelopen jaren, is er een dalende lijn te zien in het aantal adviesaanvragen.

### Ingetrokken klachten

In 2023 is 1 keer een klacht ingetrokken.

### Afgehandeld door bemiddeling in 2<sup>de</sup> fase

In 2023 zijn er geen klachten afgehandeld door middel van bemiddeling.

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

In 2023 zijn 20 klachten afgehandeld met een advies, waarvan er 2 enkelvoudig en 18 meervoudig zijn afgedaan. In alle zaken heeft een hoorzitting plaatsgevonden.

### Oordeel politiechef

De politiechef heeft in 2023 één advies van de klachtencommissie niet geheel overgenomen.

### Openstaande klachten op 31-12-2023

Op 31 december 2023 waren er geen openstaande klachten.

### Termijnen

De gemiddelde doorlooptijd van de klachten vanaf het moment van ontvangst door de klachtencommissie tot aan het moment van advisering aan de politiechef, bedraagt 105 dagen. In enkele klachten verzochten de klagers om tijdelijke aanhouding van hun klacht, wat van invloed is op de gemiddelde doorlooptijd.

## 2.2. Meest voorkomende klachtrubrieken en hun afdoeningen

	<b>hoofdrubriek</b>	<b>sub rubriek</b>	<b>Aantal klacht-elementen</b>
1	Politieoptreden	Onjuiste actie	12
2	Politieoptreden	Bejegening/houding/gedrag	11
3	Politieoptreden	Geen of onvoldoende actie	7

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

## 2.3 Aanbevelingen

Mede om recht te doen aan de twee uitgangspunten van klachtbehandeling, namelijk het herstel van vertrouwen en het leren van klachten, heeft de commissie in 2023 een aantal aanbevelingen gedaan in haar adviezen. Een aanbeveling kan een individuele zaak betreffen, maar kan ook eenheids- of korpsbreed zijn.

### Huurgeschil

In 2021 en 2023 kreeg de commissie twee klachten voorgelegd, waarin werd geklaagd over onjuist gegeven adviezen door politiemedewerkers ten aanzien van huurgeschillen. De commissie adviseerde de politie in 2023 om politiemedewerkers handvatten te geven voor het geval zij te maken krijgen met een (escalerend) huurgeschil. Dit kan door middel van het opstellen van een werkinstructie. De commissie heeft voor de inhoud van een dergelijke werkinstructie een aantal suggesties aangedragen. Ook zijn andere handvatten denkbaar, zoals het beschikbaar stellen van cursusmateriaal en/of een aanspreekpunt voor consultatie en overleg over huurgeschillen. De politiechef heeft naar aanleiding van deze aanbeveling toegezegd te zullen zorgen voor handvatten die politiemedewerkers kunnen gebruiken, indien zij te maken krijgen met een (escalerend) huurgeschil.

### Nazorg na ingrijpend incident

In 2023 kreeg de commissie een klacht voorgelegd, waarin het ging om een ingrijpende aanhouding van een burger, waarbij geweld was gebruikt. De burger bleek onschuldig te zijn. De commissie wees de politie erop dat bij zo'n ingrijpende gebeurtenis erkenning en nazorg voor de burger van groot belang zijn, om de ervaring te kunnen verwerken. Daarnaast is het van belang om het vertrouwen van de burger in de politie te herstellen. Omdat er op het moment van de behandeling van de klacht geen protocol leek te zijn ten aanzien van het verlenen van nazorg, adviseerde de commissie de politie in overweging te nemen om na een heftig incident, de contactgegevens van de betreffende burger te noteren en aan te geven dat op een later moment contact wordt opgenomen om het incident te bespreken. Tijdens een gesprek met de burger kan de situatie nogmaals worden besproken, kan erkend worden dat het voor de burger heel vervelend en ingrijpend moet zijn geweest en kunnen er eventueel excuses worden aangeboden. De politiechef gaf aan met de commissie van mening te zijn, dat na een dergelijk ingrijpend incident erkenning en nazorg van groot belang zijn om de ervaring te verwerken. Toegezegd werd dat een protocol zou worden ontwikkeld ten aanzien van het verlenen van nazorg.

### Bevorderen van gezamenlijke reflectie

In een door de commissie behandelde klacht, gaf een politiemedewerker aan dat zij door de vele incidenten die zij vanuit haar functie meemaakt in het nachtleven van Amsterdam, soms mogelijk minder empathisch reageert en dat een bepaalde verharding of zakelijkheid kan optreden. De commissie wees de politie erop, dat het goed zou zijn dat binnen de politie in zijn algemeenheid breder wordt gereflecteerd op de invloed die een langdurige inzet op bepaalde stresserende taken (zoals bijvoorbeeld de avond- en nachtinzet in het horecagebied in het centrum) kan hebben op de politiemedewerker. Een dergelijke gezamenlijke reflectie kan ondersteunend zijn in het waarborgen van de professionaliteit tijdens die diensten en mogelijk ook aanleiding geven voor het tijdig afwisselen met andere politietaken.

## 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 63 klachtelelementen. Elk element wordt door de klachtencommissie afzonderlijk beoordeeld. Van de 63 klachtelelementen heeft de commissie bij 23 klachtelelementen (37%) geadviseerd deze gegrond te verklaren, bij 38 klachtelelementen (60%) geadviseerd deze ongegrond te verklaren en bij 2 klachtelelementen (3%) geadviseerd geen oordeel te geven.

<b>Rubriek</b>		<b>Gegrond</b>	<b>Ongegrond</b>	<b>Geen oordeel</b>	<b>Totalen</b>
<b>Geweld</b>					
	Fysiek	-	-	-	-
	Handboeien	3	2	-	5
	Wapenstok	-	-	-	-
	Pepperspray	-	-	-	-
	Stroomstootwapen	-	-	-	-
	Diensthond	-	-	-	-
	Vuurwapen	-	-	-	-
	<b>Subtotaal:</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>5</b>
<b>Bevoegdheden</b>					
	Vrijheidsbeneming	2	4	-	6
	Binnentreden	1	-	-	1
	Doorzoeken	-	1	1	2
	Inbeslagneming	-	-	-	-
	Fouilleren	-	1	-	1
	Zaakwaarneming	-	-	-	-
	Identificatie (conform WID)	-	-	-	-
	Verhoor	-	-	-	-
	<b>Subtotaal:</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>10</b>
<b>Dienstverlening &amp; Service</b>					
	Bereikbaarheid	-	-	-	-
	Niet of te laat komen	-	-	-	-
	Aangifte/klacht niet opnemen	1	1	-	2
	Informatieverstrekking	1	1	-	2
	Privacyschending	-	1	-	1
	Persvoorlichting	-	-	-	-
	Klachtbehandeling	1	2	-	3
	<b>Subtotaal:</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>-</b>	<b>8</b>
<b>Politieoptreden</b>					
	Geen/onvoldoende actie	4	3	-	7
	Onjuiste actie	3	9	-	12
	Arrestantenbehandeling	1	2	-	3
	Discriminatie	-	-	-	-
	Etnisch profileren	-	3	-	3
	Seksuele intimidatie	-	-	-	-
	Bejegening/houding/gedrag	5	5	1	11
	Afspraken niet nakomen	-	-	-	-
	Naam/legitimatie	1	-	-	1
	Verkeersgedrag	-	1	-	1
	Vastleggen/verantwoorden	-	1	-	1
	Deskundigheid	-	-	-	-
	Objectiviteit	-	1	-	1
	<b>Subtotaal:</b>	<b>14</b>	<b>25</b>	<b>1</b>	<b>40</b>
	<b>Totalen:</b>	<b>23</b>	<b>38</b>	<b>2</b>	<b>63</b>