



**JAARVERSLAG
KLACHTENCOMMISSIE
POLITIE EENHEID MIDDEN-
NEDERLAND
2023**

Utrecht, 1 augustus 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

Het jaarverslag 2023 van de klachtencommissie van de politie Midden-Nederland is op een andere leest geschoeid dan de vorige versies. Gebruikten de klachtencommissies tot en met het jaarverslag 2022 ieder een eigen format, met ingang van het jaarverslag 2023 hanteren alle eenheden hetzelfde format. Dit betekent voor het jaarverslag 2023 van de eenheid Midden-Nederland dat geen informatie meer is opgenomen over zaken die door de Nationale ombudsman zijn behandeld over de eenheid Midden-Nederland. Het jaarverslag is soberder geworden van opzet. Het biedt desondanks voldoende inzicht in het aantal klachten en de onderwerpen waar men over klaagde. Een tabel biedt een duidelijk overzicht van ongegronde en (deels) gegronde klachtelementen. Ook is er aandacht voor de aanbevelingen van de commissie en de mate waarin de eenheidsleiding die heeft overgenomen. Het verheugt de commissie dat de eenheidsleiding de adviezen van de Commissie allen heeft opgevolgd.

De voorzitter

1. Inleiding

1.1. Leden klachtencommissie

Op 31 mei 2023 eindigde de tweede termijn van plaatsvervangend voorzitter mr. F. Arichi en lid drs. M.C.E. Heuvelmans. De commissie heeft drie nieuwe leden geworven. Zij zijn met ingang van 1 juli 2023 tot lid van de commissie benoemd.

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

FUNCTIE	DHR/MW	TITEL	VOORL	TUSSEN- VOEGSEL	NAAM	ACHTERGROND
Voorzitter	Mw.	Mr.	M.S.		Koppert	Rechtspraak
Plv. vz.	Mw.	Mr.	F.		Arichi (tot 1-6-2023)	Rechtspraak/BuZa
Lid	Dhr.	Mr.	J.P.		Killian	Rechtspraak
Lid	Dhr.	Mr.	J.P.G.	van	Osta	Rechtspraak
Lid	Mw.	Mr.	E.C.A.		Bakker (vanaf 1-7-2023)	Universiteit
Lid	Dhr.	Mr.	R.		Jaâter (vanaf 1-7-2023)	Rechtspraak
Lid	Dhr.	Drs.	H.J.		Kolthof	Medisch specialist
Lid	Mw.	Drs.	J.		Kooistra	Gemeente
Lid	Mw.	Drs.	M.C.E.		Heuvelmans (tot 1-6-2023)	Woningcorporatie
Lid	Mw.	Drs.	F.Y.A.S.		Muller (vanaf 1-7-2023)	Manager ziekenhuis
Secretaris	Dhr.	Mr.	P.	van	Schuijlenburg	Politie

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

- niet-ontvankelijk¹;
- (deels) 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 adviezen op basis van de bespreking van de klacht in raadkamer na afloop van de hoorzitting.

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 daarmee geacht deel uit te maken van het advies. Het verslag betreft geen woordelijke weergave van de zitting, maar is wel zo volledig mogelijk.

Zittingen worden gehouden te Utrecht (Stadskantoor) en Almere (Veiligheidshuis). 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 geen medewerkersklachten behandeld.

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, bij voorkeur 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.

2. Klachten en evaluatie

In 2023 zijn in de 2^e fase van de klachtbehandeling in totaal 43 klachten behandeld.

2.1. Totaaloverzicht en termijnen

Totalen behandeling door commissie	Aantal
Ingetrokken	2
Afgehandeld door bemiddeling door de commissie	0
Afgehandeld met een advies	43

District of sector	Stad-Utrecht	Oost-Utrecht	West-Utrecht	Gooi- en Vechtstreek	Flevoland	Overig	Totaal Midden-Nederland
Aantal behandelde klachten	7	8	6	14	5	3	43
Aantal zittingen							13

De categorie overig bestaat uit DROS/verkeer (twee klachten) en Staf/Vik (één klacht). In 2022 bedroeg het aantal afgehandelde klachten in de tweede fase 22. In 2023 is sprake van een verdubbeling naar 43 afgehandelde klachten.

Het totale aantal klachten dat in de eerste fase in 2023 in behandeling is genomen bedraagt 1561. Slechts 2,8 procent van de klachten die in de eerste fase zijn behandeld, zijn aan de klachtencommissie voorgelegd.

Toelichting op de tabel:

De klachtencommissie telt in het verslagjaar 2023 uitsluitend die klachten mee waarin de eenheidsleiding een oordeel over de klacht heeft geveld in de vorm van een afdoeningsbrief. Voorbeeld: de commissie brengt in de zaak X een advies uit in november of december 2022, maar de eenheidsleiding verzendt de afdoeningsbrief pas in januari 2023 dan telt deze klachtzaak niet mee in het jaarverslag 2022, maar in het jaarverslag 2023. Leidend voor de commissie is dus de datum van verzending van de afdoeningsbrief. Als die datum ligt in het verslagjaar 2023 telt die zaak mee in 2023. Dit is logisch, omdat de commissie in haar jaarverslag ook meeneemt of de eenheidsleiding contrair is gegaan ten aanzien van het uitgebrachte advies.

Afgehandeld met een advies 2^e fase

De klachtencommissie heeft uitsluitend zaken afgehandeld in een meervoudige bezetting. Aangezien de commissie bij voorkeur vier zaken per zittingsdag afhandelt, is het niet efficiënt om voor een zaak een aparte zitting met een enkelvoudige bezetting te organiseren.

Oordeel politiechef

De politiechef heeft in alle zaken het advies van de klachtencommissie overgenomen.

Termijnen

Tussen het moment van binnenkomst van de klacht bij de politie in de eerste fase en het moment waarop de afdoeningsbrief van de eenheidsleiding naar aanleiding van het advies van de klachtencommissie naar partijen werd verzonden, verstreken 42 weken. Dat was in 2022 nog 49 weken. Ook in 2024 zal de commissie streven naar het bekorten van de doorlooptijden. Daarbij is de commissie onder andere afhankelijk van de eerste fase klachtbehandeling. Klachten dienen na

uiterlijk 10 weken na ontvangst door de politie naar de secretaris van de klachtencommissie te worden gezonden. Dat lukte in de verslagperiode in slechts 13 van de 43 zaken. In 30 zaken begon de commissie al met een achterstand aan het behandelen van de klacht. De wettelijke termijn voor klachtbehandeling eerste plus tweede fase bedraagt maximaal 14 + 4 weken.

2.2. Meest voorkomende klachtrubrieken en hun afdoeningen

	hoofdrubriek	sub rubriek	Aantal Klacht-elementen
1	Politieoptreden	Onjuiste actie	32
2	Politieoptreden	Bejegening/houding/gedrag	29
3	Politieoptreden	Legitimeren	10

2.3 Aanbevelingen

In 23 van de 43 klachtzaken (53 %) heeft de klachtencommissie minimaal één aanbeveling gedaan aan de eenheidsleiding. Het ging in alle gevallen om het aanbieden van excuses in verband met handelen van politieambtenaren dat te wensen overliet. De eenheidsleiding heeft in alle gevallen de aanbeveling overgenomen en klager excuses aangeboden. Een overzicht van de onderwerpen in verband waarmee excuses werden aangeboden:

- Niet legitimeren of op onjuiste wijze legitimeren door politie (artikel 2 Ambtsinstructie) (5x);
- Afgeven tegengestelde signalen aan burger;
- Schenden privacy (2x);
- Verstrekken onjuiste informatie aan Veilig Thuis en Raad voor de Kinderbescherming;
- Bagatelliseren gebruik lachgas (door werknemster van klager) door agent;
- Vastleggen gegevens van klaagster in BVH;
- Verstrekken onjuiste informatie over regelgeving;
- Uiten dreigende taal richting klager;
- Doorzoeken auto was onrechtmatig;
- Op straat maken van foto tegen wil persoon in die op dat moment nog geen verdachte was;
- Niet verstrekken van informatie waarom burger werd staande gehouden;
- Noemen van kennelijk onjuiste informatie in klachtprocedure (was sprake van vergissing);
- Te stevig fysiek optreden door politie jegens klager op leeftijd;
- Ongewenst bijten diensthond, hoewel diensthond kort aangeliend was en onder voortdurend toezicht van zijn geleider stond;
- Gevaarlijk rijden door agent. Klager in gevaar gebracht (+);
- Uitlatingen door agent in woning klaagster waren onheus;
- Lang duren van klachtenprocedure;
- Niet opnemen aangifte diefstal van tbs-gestelde door voorwaarden te stellen aan het opnemen van de aangifte;
- Aanstellen van één aanspreekpunt binnen de politie voor een verdachte. Zo wordt voorkomen dat diverse politieambtenaren verschillende uitspraken gaan doen over hetzelfde voorval (++);
- Niet verwerken in BVH van door klager aangeboden informatie;
- Niet reageren op verzoeken op contact door wijkagent;
- Uiten van niet de-escalerende taal jegens klager (2x);
- Fouilleren was niet rechtmatig.

+ In deze zaak heeft de klachtencommissie de eenheidsleiding aanbevolen om de agent in kwestie een extra training rijvaardigheid aan te bieden. Aangezien dit een interne aangelegenheid betreft, weet de commissie niet of de agent daadwerkelijk extra training is aangeboden.

++ Aan deze aanbeveling is aandacht besteed binnen de betrokken teams.

Bijlage

De tabel hieronder geeft een overzicht van de beoordeling van de 43 klachten die de klachtencommissie in 2023 met een inhoudelijk advies heeft afgedaan en die in 2023 door de eenheidsleiding met een afdoeningsbrief zijn afgesloten. Deze klachten bestonden in totaal uit 125 klachtelelementen. Elk element wordt door de klachtencommissie afzonderlijk beoordeeld. Van deze 125 klachtelelementen heeft de commissie bij 24 klachtelelementen (19%) geadviseerd deze gegrond te verklaren, bij 7 klachtelelementen (6%) geadviseerd deze deels gegrond te verklaren, bij 90 klachtelelementen (73%) geadviseerd deze ongegrond te verklaren en bij 3 klachtelelementen (2%) geadviseerd geen oordeel te geven. Eén klachtelelement (schadeclaim) van de 125 is niet-ontvankelijk verklaard. Daarom is het totaal aantal klachtelelementen uitgekomen op 124.

Klachtrubrieken		(Deels) gegrond	Ongegrond	Geen oordeel	Totalen
Geweld					
	Fysiek	1	4		5
	Handboeien		2		2
	Wapenstok				
	Pepperspray				
	Stroomstootwapen				
	Diensthond		1		1
	Vuurwapen				
	Subtotaal:	1	7		8
Bevoegdheden					
	Vrijheidsbeneming		1		1
	Binnentreden		2		2
	Doorzoeken	1	2		3
	Inbeslagneming				
	Fouilleren	1	3		4
	Zaakwaarneming				
	Identificatie (conform WID)				
	Verhoor				
	Subtotaal:	2	8		10
Dienstverlening & Service					
	Bereikbaarheid				
	Niet of te laat komen				
	Aangifte/klacht niet opnemen	1	3		4
	Informatieverstrekking	5	3	1	9
	Privacy-schending	2			2
	Persvoorlichting				
	Klachtbehandeling				
	Subtotaal:	8	6	1	15
Politieoptreden					
	Geen/onvoldoende actie	1	4		5
	Onjuiste actie	5	26	1	32
	Arrestantenbehandeling				
	Discriminatie		2		2
	Etnisch profileren		2		2
	Seksuele intimidatie				
	Bejegening/houding/gedrag	5	23	1	29
	Afspraken niet nakomen				
	Naam/legitimatie	6	4		10
	Verkeersgedrag	1			1
	Vastleggen/verantwoorden	2	1		3
	Deskundigheid		3		3
	Objectiviteit		4		4
	Subtotaal:	20	69	2	91
	Totalen:	31	90	3	124