



# JAARVERSLAG KLACHTENCOMMISSIE NOORD-HOLLAND 2023

Haarlem, 16 april 2024

## Voorwoord

*Voor u ligt het jaarverslag van de Politieklachtencommissie Noord-Holland (hierna: de commissie). Hiermee brengt de commissie verslag uit over haar werkzaamheden in 2023.*

*In dit verslag wordt eerst nader ingegaan op de samenstelling van de commissie, haar werkzaamheden en de wijzigingen in de personele bezetting van de commissie. Vervolgens brengen wij in het tweede hoofdstuk verslag uit over de klachten waarover advies is uitgebracht. U kunt daarbij lezen hoeveel klachten de commissie in het verslagjaar heeft behandeld, alsmede waar deze klachten op zagen. Daarbij wordt gebruik gemaakt van de klachtrubrieken zoals die door de korpschef van politie conform de Regeling klachtbehandeling politie zijn vastgesteld. Tot slot besteedt de commissie aandacht aan de aanbevelingen die zij in het verslagjaar heeft gedaan.*

*Wij hopen u met dit jaarverslag inzicht te geven in onze werkzaamheden en bevindingen. Voor 2024 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,*

*mr. D.C. Coppens  
(voorzitter)*

## 1. Inleiding

### 1.1. Leden klachtencommissie

In het verslagjaar 2023 bestond de klachtencommissie van de eenheid Noord-Holland uit 3 leden, een plaatsvervangend voorzitter en een voorzitter.

De commissie heeft in september 2023 een sollicitatieronde gehouden voor de werving van twee nieuwe leden en een plaatsvervangend voorzitter. In december 2024 verloopt de tweede en tevens laatste termijn van twee commissieleden en de plaatsvervangend voorzitter. Gelet op de lange procedure bij benoemingen en het feit dat de nieuwe commissieleden de tijd moeten krijgen om in te werken is besloten tijdig te starten met de werving procedure.

De commissie adviseert over de klachten naar aanleiding van het optreden van politieambtenaren van de eenheid Noord-Holland in wisselende samenstelling.

In onderstaande tabel is nadere informatie over de samenstelling van de klachtencommissie in het jaar 2023 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 (tweede termijn)
plv.voorzitter	mw	mr.	M.	Visser	Rechter (tweede termijn)
Lid	mw	mr.	E.B.	de Vries-van den Heuvel	Rechter (tweede termijn)
Lid	mw	drs.	S.	Voorsluijs-van Vuren	Manager zorg (tweede termijn)
Lid	dhr		Y.	Assad	Jurist en raadslid nr. 7 – D66 Den Haag (eerste termijn)

De commissie werd bijgestaan door ambtelijk secretaris de heer F. Guyt.

### 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 plaatsvond, 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.

De politiekachtencommissie heeft iedere maand één dagdeel zitting. Voor de zittingen van de klachtencommissie mag zij gebruik maken van vergaderruimtes beschikbaar gesteld door de gemeente Haarlem.

De klachtencommissie heeft in 2023 naast haar hoorzittingen tweemaal gezamenlijk vergaderd.

De klachtencommissie bestaat uit onafhankelijke leden. De leden zijn niet in dienst van de politie en niet aan de politieorganisatie gelieerd. 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 de 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 2022 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. Een klacht(onderdeel) is gegrond.
- B. Een klacht(onderdeel) is ongegrond.
- C. 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.

Ieder jaar vindt een gesprek plaats tussen de voorzitter van de commissie en de politiechef van de eenheid.

## 2. Klachten en evaluatie

In 2023 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 31-12-2022	1
Ontvangen 2023	6
Ingetrokken	0
Niet in behandeling genomen (niet-ontvankelijk)	0
Afgehandeld door bemiddeling door de commissie	0
Afgehandeld met een advies	3
Openstaand 31-12-2023	4

#### Toelichting

De commissie heeft in het verslagjaar één klacht afgehandeld uit het jaar 2022. Het was door omstandigheden (moeilijkheden bij het inplannen van de hoorzitting als gevolg van vakanties en onregelmatige diensten van de politieambtenaren) niet mogelijk om de klachten te behandelen tijdens een hoorzitting in het jaar 2022.

In 2023 werden zes klachten ontvangen, terwijl dat in het voorgaande jaar 4 klachten waren. De commissie heeft derhalve gezien twee klachten meer ontvangen ten opzichte van het voorgaande jaar.

#### Historisch perspectief

Klachten 2023: 6  
Klachten 2022: 4  
Klachten 2021: 9  
Klachten 2020: 6  
Klachten 2019: 10  
Klachten 2018: 8  
Klachten 2017: 31  
Klachten 2016: 22  
Klachten 2015: 22

Ten opzichte van voorgaande jaren is het aantal klachtdossiers in de tweede fase stabiel. Vanaf de periode 2017 – 2018 is het aantal klachtdossiers dat wordt afgedaan in de tweede fase aanzienlijk gedaald. Ten aanzien van het aantal klachten dat in de eerste fase wordt ingediend, wordt slechts een zeer beperkt aantal klachten in de tweede fase behandeld. Door de politieorganisatie is desgevraagd aangegeven dat de oorzaak daarvoor is dat van verreweg de meeste klachten in de eerste fase een voor de klager bevredigende afdoening kan worden bereikt.

De commissie is ervan op de hoogte dat landelijk gezien minder klachten bij de commissie belanden, het gaat dus om een landelijke trend.

#### 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 in sommige gevallen niet gelukt om de klachten binnen de wettelijke termijnen af te doen. Een samenspel aan factoren vormt hiervoor de oorzaak. Soms is bij ontvangst van een klacht uit de eerste fase de beslistermijn reeds verstreken. Vaak is het, zeker bij

klachten waarbij meerdere politieambtenaren betrokken zijn, niet mogelijk om een klacht direct op een eerstvolgende hoorzitting van de commissie te plannen vanwege bijzonderheden in de (onregelmatige) dienstroosters. Tevens heeft de commissie, bij het inplannen van de hoorzittingen, rekening moeten houden met een wegens omstandigheden beperkte beschikbaarheid van één of meerdere klagers waardoor het niet mogelijk was om de klacht in te plannen voor de eerstvolgende, geagendeerde, hoorzitting.

De commissie streeft ernaar het advies over een ontvangen klacht zo spoedig mogelijk uit te brengen. De commissie acht het, zowel voor klagers als betrokken medewerkers, onwenselijk als de behandeling van een klacht teveel vertraging oploopt.

Eén klacht is op verzoek van klager voor onbepaalde tijd aangehouden. Klager achtte zichzelf niet in staat om bij de zitting aanwezig te zijn. Op verzoek is de behandeling van de klacht tot nader orde uitgesteld.

Twee klachtdossiers zijn door de afdeling Veiligheid Integriteit en Klachten medio december doorgestuurd naar de tweede fase. Het was niet mogelijk om diezelfde periode nog een hoorzitting in te plannen. Om die reden heeft de behandeling van die twee klachtdossiers in 2024 plaatsgevonden.

## 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 2023 in de tweede fase zijn afgehandeld, waaronder wordt verstaan dat daarover een advies is uitgebracht.*

Rubriek	2 <sup>e</sup> fase				
	Gegronnd	On-gegronnd	Geen oordeel	Niet ontvankelijk k/ o.g.v. 9:8 Awb niet behandeld	Totaal
<b>Geweld</b>					
Fysiek					
Handboeien					
Wapenstok					
Pepperspray					
Diensthond					
Vuurwapen					
<b>Subtotaal:</b>					
<b>Bevoegdheden</b>					
Vrijheidsbeneming					
Binnentreden					
Doorzoeken					
Inbeslagneming					
Fouilleren					
Zaakwaarneming					
Identificatie (conform					
Verhoor					
<b>Subtotaal:</b>					
<b>Dienstverlening &amp; Service</b>					
Bereikbaarheid					
Niet of te laat komen					
Aangifte/klacht niet					
Informatieverstrekking					
Privacyschending					
Persvoorlichting					
Klachtbehandeling					

	<b>Subtotaal:</b>				
<b>Politieoptreden</b>					
	Geen/onvoldoende actie				
	Onjuiste actie				
	Arrestantenbehandeling				
	Discriminatie		1		1
	Seksuele intimidatie				
	Bejegening/houding/gedra	2	1	3	6
	Afspraken niet nakomen				
	Naam/legitimatie			1	1
	Verkeersgedrag				
	Vastleggen/verantwoorde		1		1
	Deskundigheid				
	Objectiviteit				
	<b>Subtotaal:</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>9</b>
	<b>Totalen:</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>9</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 in het verslagjaar geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid een algemene aanbeveling te doen. Door het beperkte aantal klachten dat jaarlijks wordt behandeld is het lastig vast te stellen of er sprake is van structurele tekortkomingen.

#### *Houding ter zitting*

Over het algemeen hebben de politieambtenaren een open houding ter zitting en staan zij open voor de dialoog met de commissie en met klager. Tijdens één van de hoorzittingen in het verslagjaar heeft de commissie echter ook meegemaakt dat de betrokken politieambtenaren zich weinig coöperatief hebben opgesteld.

Op vragen van de commissie werd telkens verwezen naar hetgeen eerder werd verklaard in de zienswijze. Ook in non-verbale zin is de voltallige commissie opgevallen dat bij beide politiemedewerkers sprake was van een uiterst defensieve houding jegens klaagster. De commissie wil niet verhelen dat zulks de klachtbehandeling niet ten goede komt. De mondelinge behandeling van de klacht is juist bedoeld als breekijzer om de ontstane impasse te doorbreken met als ultieme doelstelling het creëren van wederzijds begrip voor elkaars handelen. Van een politiemedewerker wordt verwacht dat deze beschikt over een zodanige mate van professionaliteit dat deze gedurende een hoorzitting bereid en in staat is om de dialoog aan te gaan met de commissie. Die bereidheid is de commissie ter zitting niet gebleken. Een meer constructieve houding had de commissie op prijs gesteld.