



**JAARVERSLAG
KLACHTENCOMMISSIE
EENHEID NOORD-NEDERLAND
2023**

**Redactie: Lilian Bouman
Groningen, 15-04-2024**

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
1. Inleiding	3
1. Leden klachtencommissie	3
2. Werkzaamheden	4
2. Klachten en evaluatie	4
1. Totaaloverzicht en termijnen	5
2. Meest voorkomende klachtrubrieken en hun afdoeningen	6
3. Aanbevelingen	6
Bijlage: Klachtrubrieken	8

Voorwoord

De onafhankelijke klachtenprocedure is een belangrijk mechanisme om de kwaliteit van het politieoptreden te waarborgen. Burgers krijgen op de wijze een stem en de gezamenlijke reflectie draagt bij aan het vertrouwen van de samenleving in de politie.

De afgelopen jaren zien we een afnemend aantal klachten die aan ons worden voorgelegd, hoewel het aantal klachten in eerste instantie juist toeneemt. Dit suggereert dat de afhandeling in eerste instantie direct tussen de politie en de burgers naar tevredenheid verloopt. Dit is een groot goed. Door het beperkt aantal zaken hebben we besloten om een ontstane vacature binnen onze commissie (voorlopig) niet in te vullen. Op deze manier beogen we dat de resterende leden voldoende zittingen per jaar hebben om geroutineerd te blijven.

De klachtenbehandeling in eerste instantie bewijst dat interne klachtenbehandeling naar tevredenheid kan werken. Van belang is echter dat tijdens deze behandeling de klager wordt gewezen op de mogelijkheid om de klacht, indien klager niet tevreden is met de afhandeling, daaropvolgend voor te leggen aan de onafhankelijke klachtencommissie.

Als onafhankelijke klachtencommissie zien wij vervolgens het topje van de ijsberg. Dit betreffen veelal complexe of principiële aangelegenheden. De Nationale Ombudsman (NOM) toets jaarlijks een aantal klachten die landelijk zijn afgedaan, doordat een klager niet tevreden was met de afdoening in tweede instantie. Belangrijk hierbij is dat alle elementen voldoende zijn gewogen. We zien een trend waarin het lastig is contact te krijgen met klagers en dat ook met enige regelmaat klagers en/of betrokkenen niet verschijnen tijdens een zitting. Dit draagt niet bij aan een behoorlijke klachtafhandeling, maar beperkt ons ook in een zorgvuldige afweging van alle elementen. Tegelijkertijd mag van klagers en betrokkenen verwacht worden dat zij zich ook inzetten om tot een zorgvuldige afweging te komen. Dit gaat verder dan contact en aanwezigheid, maar gaat zeer zeker ook om een open houding tijdens de zittingen.

Als commissie willen wij graag bijdragen aan het vertrouwen van de samenleving in de politie. Wij betreuren dan ook de nog te lange doorlooptijden tijdens de afhandeling. Dit vraagt van alle betrokkenen een actieve houding tijdens de procedure. Zorgpunt vanuit onze commissie hierbij is de kwaliteit van de klachtendossiers en de afronding van de verslaglegging. We gaan hierover graag met de eenheidsleiding over in gesprek. Indien alle betrokkenen zich actief inzetten voor een zorgvuldige klachtenbehandeling, vertrouwen wij er op een wezenlijke bijdrage te kunnen leveren aan het herstel van vertrouwen in de politie.

Roelof Pieter Koning
Voorzitter klachtencommissie Noord-Nederland

1. Inleiding

Voor de Klachtencommissie Noord-Nederland staat voorop dat klagers en betrokken politiemedewerkers zich gehoord voelen. Klachtbehandeling kan bijdragen aan het verbeteren van de kwaliteit van het politiewerk. Eventuele structurele tekortkomingen in de dienstverlening kunnen op basis van ingediende klachten worden gesignaleerd. Door de klachtbehandeling wordt getracht het vertrouwen van de klager in de organisatie te herstellen en de dienstverlening binnen de eenheid te verbeteren.

De politie voert haar werk zo goed mogelijk uit. Vaak gaat dat goed, ook in lastige situaties. Maar waar mensen werken, worden fouten gemaakt. In die gevallen kan een burger binnen één jaar een klacht indienen.

Klachten die bij de politie binnenkomen moeten behoorlijk worden afgehandeld. De procedure hiervoor is vormgegeven in hoofdstuk 7 van de Politiewet, hoofdstuk 9 van de Awb en de Regeling klachtbehandeling politie. De klachtenprocedure bestaat uit twee fasen.

De afdeling Veiligheid, Integriteit en Klachten (VIK) is namens de Politiechef belast met het uitvoeren van klachtonderzoek in de eerste fase. Allereerst wordt bepaald of een klacht al dan niet in behandeling wordt genomen. Wanneer een klacht in behandeling wordt genomen, wordt getracht om met de klager en betrokken politiemedewerkers in gesprek te gaan en de klacht naar tevredenheid op te lossen. Als de klager tevreden is stopt de klachtbehandeling. Als dit niet lukt, heeft de klager de mogelijkheid de behandeling van de klacht voort te zetten in de tweede fase. In deze fase behandelt een onafhankelijke klachtencommissie de klacht.

De behandeltermijn in de eerste fase is 10 weken na registratie van de klacht, met de mogelijkheid de afhandeling 4 weken te verdagen. De behandeltermijn voor de tweede fase is 14 weken, met ook hier een verdagingstermijn van 4 weken. Het einde van de termijn is in alle gevallen de verzenddatum van het besluit door de Politiechef aan de klager, of de verzenddatum van de afdoeningsbrief na bemiddeling van de klacht.

Dit jaarverslag beslaat de tweede fase van klachtbehandeling bij de eenheid Noord-Nederland.

In 2023 hebben we de achterstand in klachtbehandeling die in voorgaande jaren was ontstaan weggewerkt. De achterstand in de afhandeling van klachten heeft er toe geleid dat bij veel klachten de vastgestelde termijn is overschreden.

1.1. Leden klachtencommissie

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

FUNCTIE	DHR/ MW	TITEL	VOORL	TUSSEN VOEGSEL	NAAM	Achtergrond
voorzitter	dhr		R.P.		Koning	
plv.vz	dhr		C.	Van	Wijngaarden	
lid	dhr	drs MBA	M.S.		Orie	
lid	mw		N.B.		San-A-Jong	
lid	mw		S.		Benali	t/m oktober 2023
lid	dhr		J.		Padding	
lid	dhr		S.A.		Wagenaar	

Eén van de nieuwe commissieleden is in 2023 voortijdig gestopt. Besloten is om de vrijgekomen plek vooralsnog niet in te vullen. De frequentie van hoorzittingen en het aantal klachten dat jaarlijks aangeboden wordt, is ook te doen met een commissie van zes leden.

Gedurende het jaar is de taak van ambtelijk secretaris overgegaan van medewerkers juridische zaken naar medewerkers van de Afdeling Bestuursondersteuning. Zij fungeren bij toerbeurt als ambtelijk secretaris.

1.2. Werkzaamheden

Voor het nemen van een beslissing op een 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.

Het doel van de klachtbehandeling is, naast advisering van de politiechef, het bevorderen 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 worden de zittingen bij voorkeur op neutraal terrein gehouden (dus niet in een politiebureau) en mogen leden die aan de hoorzitting deelnemen, klager noch betrokken medewerker kennen uit de persoonlijke levenssfeer.

De commissie organiseert in beginsel¹ een hoorzitting om tot een advies op een klacht te komen. 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.

Zittingen worden gehouden in Groningen, Leeuwarden en Assen. Jaarlijks wordt hiertoe een planning opgemaakt. 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 interne klacht indienen die volgens de onderhavige klachtprocedure behandeld moet worden. De klachtencommissie heeft in 2023 geen klachten van politiemedewerkers aangeboden gekregen.

2. Klachten en evaluatie

In 2023 zijn in de 2^e fase van de klachtbehandeling in totaal 18 klachten afgehandeld. Driemaal district Drenthe, vijfmaal district Groningen, negenmaal district Fryslân en éénmaal voor het Politie Dienstencentrum (PDC). Het PDC heeft zelf geen klachtencommissie en omdat de klager uit Drenthe kwam, is de klacht voor afhandeling voorgelegd aan de klachtencommissie Noord-Nederland.

¹ Het Huishoudelijk Reglement klachtencommissies politie 2022 bepaalt in artikel 10 in welke gevallen kan worden afgezien van het horen van klager of betrokken medewerker.

In een van de klachten was de klager niet tevreden over de afhandeling van de klacht en heeft dit bij de Nationale Ombudsman neergelegd. De afhandeling door de NOM zal in 2024 zijn. Inmiddels is bekend dat de NOM deze klacht ongegrond heeft verklaard.

In een klacht ging het om meerdere medewerkers (6) van een basisteam. Om een te grote capaciteitsbeslag te voorkomen, is ervoor gekozen om slechts een deel van de betrokkenen uit te nodigen voor de hoorzitting.

2.1. Totaaloverzicht en termijnen

Totalen behandeling door commissie	aantal
Openstaand 31-12-2022	10
Ontvangen 2023	12
Ingetrokken	1
Afgehandeld door bemiddeling door de commissie	0
Afgehandeld met een advies	17
Openstaand 31-12-2023	4

Toelichting op de tabel:

Tien klachten stonden nog open en zijn afgehandeld in 2023. Dit betrof o.a. drie oude klachten (1x uit 2020 en 2x uit 2022) waarvan de afhandeling vertraging had opgelopen door coronabeperkingen en werkdruk van de toenmalige secretarissen.

In het verslagjaar zijn 12 nieuwe klachten ontvangen. Dat aantal is vergelijkbaar met het voorgaande jaar.

Eén klacht is door de klager zonder opgave van redenen zelf ingetrokken. Hiervoor is geen hoorzitting geweest en er is geen advies uitgebracht.

Door de klachtencommissie zijn 17 adviezen aan de politiechef opgemaakt. Voor twee klachten betrof dit een voorzittersadvies, hetgeen betekent dat er geen hoorzitting is geweest. Redenen voor afdoening door een voorzittersadvies waren dat klager aangaf niet te verschijnen op een hoorzitting en verzoek van een advocaat om voortgang in een klacht van 2017 die destijds aangehouden is vanwege strafrechtelijk onderzoek.

In alle klachten heeft de politiechef het advies van de klachtencommissie overgenomen, met uitzondering van één klachtelement, dat door de commissie als ongegrond werd beoordeeld en waarop de politiechef geen oordeel heeft gegeven.

Vier klachten werden in 2023 niet (geheel) afgerond. Voor drie van deze klachten heeft er wel een hoorzitting plaats gevonden in 2023, maar is het advies aan de politiechef uitgebracht in 2024.

Termijnen

De doorlooptijd van de commissie (van ontvangst klachtdossier tot aan uitbrengen advies aan de politiechef) bedroeg in 2023 gemiddeld 30 weken. Deze hoge doorlooptijd wordt vooral veroorzaakt door de drie oude klachten (uit 2020 en 2021) die vanwege coronabeperkingen steeds uitgesteld werden. Als deze buiten beschouwing worden gelaten, is de gemiddelde doorlooptijd 19 weken. Redenen voor vertraging in de afhandeling waren o.a. uitstel door ziekte, niet op tijd reageren op uitnodiging en onbeschikbaarheid van betrokken politiemedewerkers. De helft van de adviezen (zeven) werden binnen de wettelijke termijn van 14 weken afgehandeld. Voor geen van de tijdsoverschrijdingen werd een verdagingstermijn aangegeven.

2.2. Meest voorkomende klachtrubrieken en hun afdoeningen

	Hoofdrubriek	Sub-rubriek	Aantal klacht-elementen
1	Politieoptreden	Onjuiste actie	7
2	Politieoptreden	Geen/onvoldoende actie	6
3	Politieoptreden	Bejegening/ houding/ gedrag	5

De top 3 is elk jaar nagenoeg hetzelfde; verschil zit soms alleen in de volgorde. De top 3 beslaat bijna de helft van alle klachtelementen. Voor meer details wordt verwezen naar de bijlage bij dit verslag.

2.3 Aanbevelingen

Er zijn bijzonderheden te melden en aanbevelingen te doen op zowel proces als inhoud.

Proces:

Vaker dan voorheen waren klagers en betrokkenen niet aanwezig bij hoorzittingen; soms ook zonder afmelding. Dit betrof 4x een medewerker en 3x een klager. Voor het geven van een inhoudelijk goed advies is hoor- en wederhoor noodzakelijk. Wanneer een van de partijen niet aanwezig is, kunnen vragen onbeantwoord blijven. Eén van de doelstellingen van klachtbehandeling is leren van klachten en dat wordt lastig als medewerkers niet aanwezig zijn.

Veel klachten hebben betrekking op bejegening, houding en gedrag. Klagers voelen zich niet altijd gehoord en begrepen en ervaren dat politiemedewerkers niet altijd open staan voor dialoog. Of dit terecht is, is aan de commissie om te beoordelen, maar duidelijk is dat een luisterend oor en een open houding veel doet met het vertrouwen in de politie. Dit geldt ook voor de houding tijdens de hoorzitting. De commissie ervaart dat politiemensen in een hoorzitting soms een gesloten houding aannemen en niet altijd begrip tonen.

Soms zijn hoorzittingen moeizaam te organiseren, omdat klagers en medewerkers om uiteenlopende redenen niet beschikbaar zijn op de data van de jaarplanning hoorzittingen. Vraag is hoe ver je hierin moet gaan. De NOM geeft aan dat klagers zelf ook een verantwoordelijkheid hebben in de klachtafhandeling en daar waar mogelijk moeten meewerken.

Aanbevelingen op het proces:

- Via teamchefs benadrukken dat verschijnen voor de klachtencommissie niet vrijblijvend is en dat medewerkers geacht worden gehoor te geven aan de uitnodiging.
- Het klachtdossier wordt altijd voorafgaand aan de hoorzitting toegestuurd. Het heeft meerwaarde dat een leidinggevende een hoorzitting bijwoont ter ondersteuning van een medewerker. Het is aan te bevelen het klachtdossier voorafgaand aan de zitting met een medewerker te bespreken en daarbij aandacht te hebben voor de houding tijdens de zitting.
- Strakke coördinatie op organisatie van hoorzittingen is noodzakelijk om een nieuwe achterstand te voorkomen.

Inhoudelijk:

In de adviezen worden soms leerpunten opgenomen. De belangrijkste staan hieronder en leiden tot aanbevelingen.

Als een burger iets aan de politie meldt fysiek dan wel telefonisch, dient dit ook daadwerkelijk aan betrokken functionaris doorgegeven te worden. Doordat dit soms over meerdere schijven loopt (via RSC, baliemedewerkers of teamleden) komen berichten niet altijd aan en ontstaan er verschillende waarheden bij de betrokken partijen.

Een aantal klachten betrof een melding aan Veilig Thuis. De politie mag in elke situatie waarover zij zorgen heeft, ingrijpen door die zorgen te melden aan de juiste instanties, zonder inzicht te hebben in de persoonlijke situatie van betrokkenen. Het is aan Veilig Thuis om die zorgen te onderzoeken. Wat voor verwarring zorgt is wanneer Veilig Thuis concludeert dat er geen zorgen zijn. Dit maakt dat de interpretatie van de politieagent niet persé onjuist was, maar die conclusie trekken betrokkenen vaak wel. In de hoorzittingen bleef het vervolgens onduidelijk of er criteria gelden voor de politie voor het doen van een zorgmelding aan Veilig Thuis.

Aanbevelingen op inhoud:

- Ontwikkel binnen de teams een werkwijze waardoor meldingen van burgers ook daadwerkelijk bij teamleden terecht komen en besteed frequent aandacht aan het belang van zorgvuldig doorgeven van berichten van burgers.
- De commissie adviseert om het politie werkproces Veilig Thuis melding en het Handelingsprotocol van Veilig Thuis regelmatig en blijvend onder de aandacht te brengen bij politiemedewerkers.
- Van de politie verwacht mag verwacht worden dat zij in haar optreden voldoende flexibel en de-escalerend is. De commissie is van mening dat op deze aspecten aandachtspunten zijn.

- **Bijlage klachtrubrieken**

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de beoordeling van de 17 klachten die de klachtencommissie in 2023 met een inhoudelijk advies heeft afgedaan. Deze klachten bestonden in totaal uit 42 klachtelementen. Elk element wordt door de klachtencommissie afzonderlijk beoordeeld. Van de 42 klachtelementen heeft de commissie bij 5 klachtelementen (12%) geadviseerd deze gegrond te verklaren en bij 32 klachtelementen (76%) geadviseerd deze ongegrond te verklaren. Bij 5 klachtelementen (12%) heeft de commissie geen oordeel gegeven.

Klachtrubrieken					
		Gegrond	Ongegrond	Geen oordeel	Totalen
Geweld					
	Fysiek		3		3
	Handboeien		1		1
	Wapenstok				
	Pepperspray				
	Stroomstootwapen		1		1
	Diensthond				
	Vuurwapen				
	Subtotaal:	0	5	0	5
Bevoegdheden					
	Vrijheidsbeneming		1		1
	Binnentreden		1		1
	Doorzoeken				
	Inbeslagneming			1	1
	Fouilleren		1		1
	Zaakwaarneming				
	Identificatie (conform WID)		1		1
	Verhoor			2	2
	Subtotaal:	0	4	3	7
Dienstverlening & Service					
	Bereikbaarheid	1			1
	Niet of te laat komen				
	Aangifte/klacht niet opnemen				
	Informatieverstrekking		2	1	3
	Privacy-schending				
	Persvoorlichting				
	Klachtbehandeling				
	Subtotaal:	1	2	1	4
Politieoptreden					
	Geen/onvoldoende actie	1	5		6
	Onjuiste actie	1	6		7
	Arrestantenbehandeling				
	Discriminatie				
	Etnisch profileren				
	Seksuele intimidatie				
	Bejegening/houding/gedrag		5		5
	Afspraken niet nakomen	1	1		2
	Naam/legitimatie	1			1
	Verkeersgedrag				
	Vastleggen/verantwoorden			1	1
	Deskundigheid		1		1
	Objectiviteit		3		3
	Subtotaal:	4	21	1	26
	Totalen:	5	32	5	42