

KLACHTENCOMMISSIE EENHEID AMSTERDAM

Jaarverslag 2013 en 2014

Amsterdam, december 2015

KLACHTENCOMMISSIE EENHEID AMSTERDAM

Hoorzittingen:
Amstel 1
1011 PN Amsterdam

Postadres:
Postbus 2287
1000 CG Amsterdam

Telefoon:
e-mailadres: klachtencommissie@amsterdam.politie.nl

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1 Algemeen.....	4
1.1 De jaarverslagen 2013 en 2014	4
1.2 Taak van de commissie.....	4
1.3 De Politiewet 2012	5
1.4 Knelpunten.....	5
1.4.1 Aantal klachten.....	5
1.4.2 Doorlooptijd	6
1.4.3 Bemensing van commissie en secretariaat	6
Hoofdstuk 2 De cijfers	8
2.1 Ingediende klachten.....	8
2.2 Aantal klachten 2013.....	8
2.3 Cijfermatige overzichten klachten 2013	9
2.4 Adviezen 2013.....	11
2.5 Aantal klachten 2014.....	12
2.6 Cijfermatig overzicht 2014.....	13
2.6 Doorlooptijden (2013 & 2014).....	14
Hoofdstuk 3 Maatstaven.....	15
3.1.1 Politieoptreden: bejegening	15
3.1.2 Politieoptreden: onjuiste actie	15
3.1.3 Politieoptreden: vrijheidsbeperking en vrijheidsbeneming	15
3.1.4 Politieoptreden: geen of onvoldoende actie	16
3.1.5 Geweld: fysiek.....	16
3.1.6 Geweld: handboeien	16
3.1.7 Dienstverlening en service: aangifte/klacht niet opnemen.....	17
3.1.8 Politieoptreden: arrestantenbehandeling	17
3.1.9 Politieoptreden: legitimeren	17
3.1.10 Dienstverlening en service: informatieverstrekking.....	17
3.1.11 Politieoptreden: discriminatie	18
3.2 Selectie uit de uitgebrachte adviezen 2013 en 2014.....	18
4. Nawoord.....	27
Bijlage A	28
Samenstelling Klachtencommissie Eenheid Amsterdam	28
Bijlage B:.....	29
Regeling klachtbehandeling politie (met toelichting)	29
Uitvoeringsregeling klachtbehandeling politie 2013 (met toelichting).....	36
Besluit vaststelling klachtrubrieken 2013	49
Huishoudelijk Reglement klachtencommissies politie 2013	50

Hoofdstuk 1 Algemeen

1.1 De jaarverslagen 2013 en 2014

Het is zeker niet gebruikelijk dat de Klachtencommissie eenheid Amsterdam heel laat komt met een jaarverslag (2013) en dat zij dat verslag dan ook nog combineert met het verslag over een ander jaar (2014). Onder de hierna uiteen te zetten omstandigheden was het echter de enige manier om tot een redelijke verantwoorde vorm van verslaglegging te komen over de afgelopen twee jaar.

De klachtencommissie van de politie, eenheid Amsterdam, heeft het de afgelopen jaren bijzonder zwaar gehad op het gebied van personeelsbezetting, de optimaliteit van de beschikbaarheid van de leden en de capaciteit van het ondersteunend secretariaat. Een en ander heeft ertoe geleid dat bij het aantreden van de huidige voorzitter op 1 juni 2015 over 2013 slechts een concept jaarverslag ter beschikking was dat door zeker twee leden van de commissie was gelezen en was voorzien van aantekeningen. Door het onverwachte vertrek van de toenmalige voorzitter eind 2014 is het afronden van het verslag 2013 daarom blijven liggen. Het jaar 2014 was voor de commissie een jaar met veel tegenspoed; de inspanningen om als commissie te kunnen blijven functioneren vergden zodanig veel energie dat er geen gelegenheid was om aandacht te besteden aan het jaarverslag 2014. Deze situatie heeft zich voortgezet in de eerste zes maanden van 2015. In juni van dit jaar zijn drie nieuwe leden van de commissie benoemd, waaronder de voorzitter en vicevoorzitter. Het zo snel mogelijk uitbrengen van acceptabele jaarverslagen is een van de prioriteiten van de thans weer volledige commissie. Als commissie hechten we aan onze maatschappelijke taak tot het afleggen van een publieke verantwoording van onze activiteiten. Het is een grote gezamenlijke inspanning van commissie en secretariaat geweest die heeft geleid tot het document dat thans voor u ligt. We wensen u veel leesplezier met deze verslagen van de jaren 2013 en 2014.

1.2 Taak van de commissie

De Klachtencommissie Eenheid Amsterdam (hierna: de commissie) heeft tot taak het behandelen van klachten over gedragingen van politieambtenaren die bij de eenheid Amsterdam zijn tewerkgesteld. Tevens is de commissie belast met het gevraagd en ongevraagd adviseren van de eenheid/politiefchef over klachten met betrekking tot gedragingen van politieambtenaren werkzaam bij ondersteunende diensten binnen het werkgebied van de eenheid. De klachtencommissie adviseert voorts, gevraagd en ongevraagd, de politiefchef op grond van haar bevindingen van bij de commissie binnengekomen klachten.

De maatstaf voor de beoordeling van politieoptreden voor de commissie is de behoorlijkheid. Zowel bij gegrond verklaring als bij ongegrond verklaring van een klacht maakt de commissie in het uit te brengen advies inzichtelijk welke feiten en omstandigheden bij de beklagde gedraging hebben meegespeeld en mede hebben geleid tot het uitgebrachte advies. Ingeval een klacht gegrond is, is het de bedoeling dat de klacht en de beoordeling daarvan door de leiding van de eenheid, althans door een leidinggevende, met de betrokken politieambtenaar wordt besproken.

Naar de commissie begriipt worden adviezen binnen de eenheid breder bekend gemaakt dan alleen aan betrokken ambtenaren. Het doel hiervan is de verbetering van de kwaliteit van het politieoptreden binnen een lerende organisatie.

De commissie ziet ook als - ongeschreven - taak het verduidelijken van de taken en bevoegdheden van de politie aan de burger. Het komt voor dat een in de ogen van een burger evident onbehoorlijk optreden, het meest geëigende politieoptreden is. Politieambtenaren worden in de dagelijkse praktijk regelmatig met lastige situaties geconfronteerd waarbij juist wordt opgetreden, ook al lijkt dit in de ogen van omstanders vaak anders. Het komt aan de andere kant ook voor dat het optreden

van de politie, hoe goed ook bedoeld, vaak niet voldoet aan de normen die daarvoor niet alleen maatschappelijk, maar ook juridisch gelden.

1.3 De Politiewet 2012

De Politiewet 2012 is op 1 januari 2013 in werking getreden. In het *jaarverslag 2012* is hiervan met een vooruitziende blik al gewag gemaakt. Met ingang van genoemde datum wordt de commissie binnen de totstandkoming van de Nationale Politie aangeduid als Klachtencommissie Eenheid Amsterdam. In het verlengde van de Politiewet 2012 zijn de Regeling klachtbehandeling politie, de Uitvoeringsregeling klachtbehandeling politie 2013 en het Besluit vaststelling klachtrubrieken 2013 tot stand gekomen. Deze documenten zijn opgenomen in Bijlage B bij het jaarverslag 2013.

Naar het oordeel van deze commissie dient de laatstgenoemde regeling, het Besluit vaststelling klachtrubrieken, nog een nadere kritische beschouwing, nu de categorisering soms niet adequaat is en soms te generiek. Zo hebben veel klachten betrekking op het staande houden van verdachten (artikel 52 Wetboek van Strafvordering). Staande houden is uitdrukkelijk niet een vorm van vrijheidsbeneming. Staande houden is een bevoegdheid *sui generis* die in de rubriek Bevoegdheden als zodanig zou moeten worden opgenomen. In die rubriek is nu alleen als sub rubriek 'vrijheidsbeneming' opgenomen en staande houden is, zoals gezegd, niet een vorm van vrijheidsbeneming. Een voorbeeld van een te generieke categorisering is bijvoorbeeld de subrubriek deskundigheid.

Conform artikel 5, zesde lid, van de Regeling klachtbehandeling politie hebben de voorzitters van de klachtencommissies in Nederland een huishoudelijk reglement vastgesteld. Dit document is opgenomen in Bijlage B bij het hiervoor genoemde jaarverslag.

1.4 Knelpunten

De invoering van de Nationale politie en de daardoor veranderde formele regelingen heeft een aantal knelpunten voor het klachtrecht opgeleverd die in het jaarverslag 2012 reeds zijn aangeduid. Nu de meeste knelpunten nog steeds onopgelost zijn gaat de commissie opnieuw op een aantal daarvan in het volgende nader in.

1.4.1 Aantal klachten

Met de inwerkingtreding van boven genoemde wet- en regelgeving kent de klachtbehandeling thans een informele en een formele fase. In de informele fase vindt door klachtbehandelaars werkzaam binnen het secretariaat van de informele fase en/of binnen de wijkteams zelf overleg plaats met de klager. In dit overleg wordt de klachtbehandeling toegelicht, de klachtelementen worden vastgesteld en onderzocht wordt wat het doel is van de klacht en, of de klacht voor verdere behandeling in aanmerking komt. Tevens wordt onderzocht of bemiddeling kan plaatsvinden. 'Bemiddeling' betreft ' elke wijze van behandeling na intake; er hoeft dus niet zozeer een bemiddelingsgesprek te hebben plaatsgevonden om te komen tot een voor een volgens de informele fase 'afdoening na intake'. De informele fase maakt dat de commissie niet (meer) van alle klachten binnen de eenheid kennis neemt.

Voor de commissie is pas sprake van een klacht als commissiesecretariaat, niet te verwarren met het secretariaat van de informele fase, de klacht ontvangt, hetzij via de informele fase, hetzij via tussenkomst van de nationale ombudsman, hetzij via klager zelf. De commissie merkt in meerdere klachten op dat in de informele fase bij de politie de indruk is ontstaan dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, terwijl klager daar anders over denkt en een formele behandeling van de klacht wenst. Deze ervaringen maken dat de commissie de wens kenbaar heeft gemaakt om met de medewerkers in de informele fase nader overleg te voeren. Dit overleg heeft inmiddels eenmaal plaatsgevonden, op 3 september 2014, maar heeft nog niet geleid tot een vorm van structureel overleg. De commissie streeft daar wel naar.

1.4.2 Doorlooptijd

De duur van de klachtbehandeling blijft aandacht vragen. Gelet op artikel 9:11, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht in samenhang met artikel 72 van de Politiewet 2012 dient een klacht binnen achttien weken te zijn afgehandeld. Het behoeft geen betoog dat deze termijn in een te groot aantal klachtzaken niet wordt gehaald. Ook dit is een onderwerp dat de commissie graag met de medewerkers in de informele fase zal te bespreken.

In het jaarverslag van 2012 is benadrukt dat de nieuwe regelingen, die op 1 januari 2013 ingevoerd zouden worden, niet allemaal positief uitvallen voor de klachtregeling. Als voorbeeld staat vermeld dat in de formele regels niet is voorzien dat politieambtenaren verplicht hun medewerking moeten verlenen aan de klachtbehandeling.

Meermalen is het in 2013 voorgekomen dat politieambtenaren, hoewel daartoe uitgenodigd, niet op de hoorzitting verschenen om samen met klager(s) gehoord te worden. De commissie juicht het toe dat de korpschef, de heer Bouman, bij brief van 14 januari 2014 aan de politiechefs verzoekt de medewerking van politieambtenaren aan de klachtenprocedure zoveel mogelijk te stimuleren. De korpschef wijst in dit verband op de verplichting van alle ambtenaren mee te werken aan de behandeling van een klacht, welke verplichting voortvloeit uit artikel 76 van het Besluit algemene rechtspositie politie. In de praktijk betekent dit dat beklaagde politieambtenaren verplicht zijn te verschijnen op een hoorzitting van de commissie en geen ruimte meer is gelaten aan de beklaagde politieambtenaren om de wens om niet te verschijnen te laten prevaleren boven de wens van de commissie om hen te horen. Gebleken is dat bovengenoemde brief een positief effect heeft gehad op het verschijnen van politieambtenaren na oproep daartoe door de commissie.

1.4.3 Bemensing van commissie en secretariaat

De jaren 2013 en 2014 kenmerkten zich door spannende tijden op het personele secretariële vlak en op het vlak van de vergoedingen voor de commissieleden.

De commissie kreeg in 2013 voor het eerst in haar bestaan te maken met een ambtelijke secretaris werkzaam bij de politie. Deze secretaris wordt thans op detacheringsbasis ondersteund door secretariael medewerkers die voorheen in dienst waren van de gemeente. Helaas is voor hen weinig uitzicht op een vaster dienstverband bij de politie. Dit ondanks dat de kennis en kunde van deze gemeenteambtenaren van grote waarde is gebleken voor de continuïteit van de werkzaamheden van de commissie. . De onzekerheid over het behouden van goede krachten is op 31 december 2014 nog steeds niet tot een einde gekomen.

Wat de rol van het commissiesecretariaat betreft en de voorafgaande zorgen van de commissie daarover, kan gezegd worden dat het de secretaris gelukt is bewust te zijn en te blijven van de onafhankelijke rol binnen de politieorganisatie en de daarbij gepaard gaande veranderende houding richting (collega-)politieambtenaren. De vertaalslag om de kernwaarden van de commissie – onafhankelijkheid, objectiviteit en transparantie- te implementeren in de werkwijze van het ambtelijk secretariaat is mede daardoor tot stand gebracht. Niettemin blijft de commissie kritisch toezien op deze noodzakelijke onafhankelijke rol.

Voor wat de financiële veranderingen betreft is er vanaf de tweede helft van 2013 een tijdelijke regeling ingevoerd, waarbij de vergoeding voor de leden van de commissie drastisch is verlaagd.

1.5 Dankwoord

Het jaar 2013 betrof het laatste jaar waarin de commissie werd geleid door de heer mr. N.F. van Manen. De heer Van Manen was in de bijna 12 jaar dat hij lid van de commissie was, waaronder 10 jaar als voorzitter, altijd even betrokken, nauwgezet en vasthoudend. Zijn inspanningen en bevologenheid zijn voor (het functioneren van) de commissie van grote waarde gebleken. Zo worden de door hem bijeengebrachte 'Best Practises' thans nog steeds gebruikt, waarbij zorg wordt gedragen voor aanvulling met de laatste inzichten zowel wat betreft de door ons aan te leggen maatstaven als nieuwe wet- en regelgeving. In 2013 heeft de commissie helaas ook afscheid genomen van mevrouw P.M. Vollebregt. Mevrouw Vollebregt is bijna 20 jaar (!) een zeer trouw en deskundig commissielid geweest. In haar commissiewerk viel haar aandacht voor het oogpunt van de beklagde politieambtenaar en de heikele beslismomenten binnen het politiewerk op.

Hoofdstuk 2 De cijfers

2.1 Ingediende klachten

Zoals in hoofdstuk 1 reeds aangegeven vindt de klachtbehandeling met ingang van 1 januari 2013 in twee fases plaats. Eén van de consequenties van deze wijze van klachtbehandeling is dat de commissie geen zicht heeft op respectievelijk wetenschap heeft van alle klachten die bij de eenheid zijn ingediend. De commissie kan derhalve in dit jaarverslag enkel rapporteren over klachten die in de formele fase terecht zijn gekomen en diensgevolge aan de commissie zijn voorgelegd. Dit maakt tevens dat vergelijking (kwantitatief en procentueel) met cijfers uit voorgaande jaren een vertekend beeld geeft en derhalve in dit jaarverslag achterwege wordt gelaten. De commissie streeft er voor komende jaarlijks rapportages wel naar een meer compleet beeld te presenteren van alle bij de eenheid ingediende klachten.

De in dit hoofdstuk weergegeven tabellen geven voor de jaren 2013 en 2014 inzicht in de hoeveelheid per jaar ingediende klachten en in de rubricering van die klachten. De rangvolgorde geeft aan over welke sub rubrieken het meeste is geklaagd. Bejegening is een klacht die al jaren hoog scoort. Nu Bejegening een kwestie is van feitelijk gedrag en hoe dit gedrag overkomt, zijn klachten over bejegening vaak lastig te beoordelen. Soms komt uit een klacht duidelijk naar voren waarom klager zich onheus bejegend voelt: “ ik werd gediscrimineerd”. Soms is dat veel minder duidelijk: “ik werd geïntimideerd” of “er werd niet naar mij geluisterd”. Dat maakt het vaststellen van de juistheid van een klachtgrond vaak niet eenvoudig.

Vrijheidsbeneming is een zware bevoegdheid die aan de politie toekomt. Toch leeft over dit onderwerp, zeker bij klagers, veel onduidelijkheid. Het fijnmazige verschil tussen vrijheidsbelemmering (bij voorbeeld in de vorm van staande houden of het vorderen van een identiteitsdocument) en vrijheidsbeneming is bij betrokkenen vaak niet duidelijk.

2.2 Aantal klachten 2013

In 2013 is er in 113 zaken advies gevraagd aan de commissie. De commissie heeft in 2013 in totaal 120 klachten behandeld: nog niet afgeronde klachten uit 2012 (of eerder) en in 2013 ingediende en afgeronde klachten. 13 klachten zijn om uiteenlopende redenen tijdelijk buiten behandeling gesteld. 107 klachten (bevattende 233 klachtelementen) hebben geleid tot een advies aan de politiechef. Dit is een daling van het aantal door een commissie behandelde klachten. Ter vergelyk, de Commissie voor de Politieklachten Amsterdam-Amstelland heeft in 2012, dus voor invoering van de nieuwe politiewet, 573 klachten afgedaan. Daarbij heeft de Commissie voor de Politieklachten Amsterdam-Amstelland zelf bemiddeld in 167 zaken en heeft zij 197 adviezen geschreven (bron: Commissie voor de Politieklachten Amsterdam-Amstelland, *jaarverslag 2012*).

In 2013 zijn voor het eerst de nieuwe klachtrubrieken gebruikt conform de nieuwe regelgeving. Sindsdien zijn er vier hoofdrubrieken (politieoptreden, bevoegdheden, dienstverlening & service en geweld), die tezamen 33 sub rubrieken bevatten.

De klachtgronden uit adviezen van de eerste helft 2013 zijn juli 2013 omgezet naar de nieuwe klachtrubrieken. Hierdoor is sprake van een breuk en onvergelykbaarheid met de jaren daarvoor.

Hoewel er 33 sub rubrieken (klachtelementen) zijn, is de zogenaamde top tien goed voor 82 % van de klachtelementen.

2.3 Cijfermatige overzichten klachten 2013

Afgehandelde klachten in formele fase 2013 per District/Dienst (tabel 1)

District/Dienst	Klachten	Percentage
D1 Centrum	14	13%
D2 Noord (vervallen)	12	11%
D3 Oost	15	14%
D4 Zuid	19	17%
D5 West	26	24%
DCIV	5	5%
DEO	17	16%
DFS	1	1%
Totaal	109	100%

Bron: Corsa geraadpleegd 23-07-2014

Ingediende klachtelementen (tabel 2)

Hoofdklachtrubriek	Subklachtrubriek	Aantal	Percentage
Geweld	Fysiek	14	6%
	Handboeien	16	7%
	Wapenstok	0	0%
	Pepperspray	4	2%
	Diensthond	0	0%
	Vuurwapen	0	0%
Bevoegdheden	Vrijheidsbeneming	33	14%
	Binnentreden	9	4%
	Doorzoeken	3	1%
	Inbeslagneming	3	1%
	Fouilleren	4	2%
	Zaakwaarneming	0	0%
	Identificatie (conform W.I.D.)	0	0%
	Verhoor	1	0%
Dienstverlening & Service	Bereikbaarheid	0	0%
	Niet of te laat kom en	5	2%
	Aangifte/klacht niet opnemen	18	8%
	Informatieverstrekking	16	7%
	Privacyschending	5	2%
	Persvoorlichting	0	0%
	Klachtbehandeling	4	2%
	Geen of onvoldoende actie	0	0%
Politieoptreden	Onjuiste actie	32	14%
	Arrestantenbehandeling	6	3%
	Discriminatie	4	2%
	Seksuele intimidatie	0	0%
	Bejegening/houding/gedrag	34	15%
	Afspraken niet nakomen	1	0%
	Naam! legitimatie	12	5%
	Verkeersgedrag	1	0%
	Vastleggen/verantwoorden	1	0%
	Deskundigheid	0	0%
	Objectiviteit	6	3%
	Onbekend	1	0%
	Totaal	233	100%

Bron: registratie commissiesecretariaat 2013

Top tien klachtelementen (tabel 3)

	Hoofdrubriek	Subrubriek	Aantallen	Percentage
1	politieoptreden	bejegening	34	15%
2	Bevoegdheden	vrijheidsbeneming	33	14%
3	politieoptreden	onjuiste actie	32	14%
4	dienstverlening en service	aangifte/klacht niet opnemen	18	8%
5	Geweld	handboeien	16	7%
6	dienstverlening en service	informatieverstrekking	16	7%
7	Geweld	Fysiek	14	6%
8	politieoptreden	legitimeren	12	5%
9	Bevoegdheden	binnentreden	9	4%
10	politieoptreden	arrestantenbehandeling	6	3%
		Totaal top 10	190	82%

Bron: registratie commissiesecretariaat 2013

2.4 Adviezen 2013

Vanaf juli 2013 heeft de commissie geadviseerd conform de nieuwe regelgeving. Zoals volgt uit artikel 7 van de Uitvoeringsregeling klachtbehandeling politie, zijn er vier mogelijke beslissingen mogelijk voor het bevoegd gezag, te weten Niet Ontvankelijk (NO), Gegrond (G), Ongegrond (O) en Geen Oordeel (GO). Tot juli 2013 waren er ook nog andere beslissingen mogelijk. Voorbeelden van andere mogelijke eindoordeel van de politiechef waren deels gegrond/deels ongegrond en (Tijdelijke) Buitenbehandelingstelling. De (tijdelijke) buitenbehandelingstelling wordt nog steeds toegepast, maar dit is van proceduretechnische aard en niet zozeer een eindoordeel. Gelet op artikel 9:8 juncto artikel 9:12 lid 2 Algemene wet bestuursrecht heeft een klager in het geval van (tijdelijke) buitenbehandelingstelling overigens wel de mogelijkheid een verzoekschrift in te dienen bij de Nationale Ombudsman. De tot juli 2013 mogelijke beslissingen zijn cijfermatig in tabel 5 terug te vinden onder de categorie *overige*.

Advies beslissing per klachtelement top tien klachtelementen (tabel 4)

	Subrubriek	NO	G	O	GO
1	Bejegening	1	0	30	1
2	Vrijheidsbeneming	8	0	23	1
3	onjuiste actie	3	5	12	7
4	aangifte/klacht niet opnemen	8	0	8	0
5	Handboeien	7	3	6	0
6	Informatieverstrekking	4	1	7	0
7	Fysiek	2	0	12	0
8	Legitimeren	1	1	10	0
9	Binnentreden	2	0	7	0
10	Arrestantenbehandeling	1	3	2	0
	Totalen	37	13	117	9

Bron: registratie commissiesecretariaat 2013

Advies van de commissie aan de politiechef per klachtelement (tabel 5)

Advies	Aantal	Percentage
Gegronnd	45	19%
Ongegrond	145	62%
Geen oordeel	19	8%
Niet ontvankelijk	9	4%
Overig	15	6%
Totaal	233	100%

Bron: registratie commissiesecretariaat 2013

2.5 Aantal klachten 2014

De cijfermatige weergave van de klachten die de commissie in 2014 heeft behandeld is, evenals in het jaarverslag van 2013, soberder dan dat u mag verwachten. De oorzaak daarvan ligt in de omstandigheid dat beide jaarverslagen geruime tijd na het verstrijken van het betreffende jaar tot stand zijn gekomen. De thans in dit verslag opgenomen cijfers zijn kerncijfers. In het jaarverslag 2015 zal het cijfermatige deel van het jaarverslag weer volledig zijn. Ook in de inhoudelijke weergave van de, in het geval van 2014, top 11 klachtelementen naar rubriek en sub rubriek heeft de commissie gekozen voor een sobere weergave.

In 2014 is in 73 klachtzaken aan de commissie gevraagd om advies uit te brengen. Dit is een flinke daling ten opzichte van het voorgaande jaar (113 adviesaanvragen). In totaal heeft de commissie in 2014 80 klachten behandeld. Dit zijn deels klachten die zijn binnengekomen in 2014 en deels klachten die in 2013 of zelfs 2012 al aan de commissie zijn voorgelegd. In twee zaken heeft de commissie zelf bemiddeld. In één zaak heeft commissie de politiechef geadviseerd deze buiten behandeling te stellen en in acht zaken is de politiechef door de commissie geadviseerd tot tijdelijke buiten behandeling stelling. In de overige zaken (69) is de commissie gekomen tot een meer inhoudelijk advies ten aanzien van de klacht. De 80 klachten bestonden uit in totaal 171 klachtelementen. In tabel 6 is de top elf van klachtelementen weergegeven.

Zonder harde conclusies te trekken, vermoedt de commissie dat deze daling te maken heeft met het feit dat de klachtbehandelaars in de informele fase kundiger en professioneler zijn geworden. Het verdient de opmerking dat de klachtbehandeling in de informele fase in de huidige vorm pas in 2013 is begonnen.

2.6 Cijfermatig overzicht 2014

Top 11 klachtelelementen (tabel 6)

	Hoofdrubriek	Subrubriek	Aantallen	Percentage
1	politieoptreden	Bejegening	27	16%
2	politieoptreden	onjuiste actie	25	15%
3	Bevoegdheden	vrijheidsbeneming	17	10%
4	politieoptreden	geen of onvoldoende actie	15	9%
5	Geweld	Fysiek	14	8%
6	Geweld	Handboeien	13	8%
7	dienstverlening en service	aangifte/klacht niet opnemen	8	5%
8	politieoptreden	arrestantenbehandeling	9	5%
9	politieoptreden	Legitimeren	9	5%
10	dienstverlening en service	informatieverstrekking	6	4%
11	politieoptreden	Discriminatie	6	4%
		Totaal top 11	149	89%

Bron: registratie commissiesecretariaat 2014

Advies beslissing per klachtelement top elf klachtelelementen (tabel 7)

2014	Hoofdrubriek	NO	G	O	GO
1	Bejegening	1	10	13	1
2	onjuiste actie	0	7	10	1
3	Vrijheidsbeneming	0	6	7	0
4	geen of onvoldoende actie	0	6	8	1
5	Fysiek	1	2	6	3
6	Handboeien	0	6	4	0
7	aangifte/klacht niet opnemen	0	2	3	1
8	Arrestantenbehandeling	0	3	3	3
9	Legitimeren		4	1	2
10	informatieverstrekking	0	2	4	0
11	discriminatie	0	0	5	0
	Totaal	2	48	64	12

Bron: registratie commissiesecretariaat 2014

Advies beslissing aan de politiechef per klachtelement 2013/2014 (tabel 8)

Advies	2013	2013	2014	2014
Gegronnd	45	19%	60	35%
Ongegronnd	145	62%	70	41%
Geen oordeel	19	8%	14	8%
Niet ontvankelijk	9	4%	2	1%
Overig	15	6%	25	15%
Totaal	233	100%	171	100%

Bron: registratie commissiesecretariaat 2013/2014

2.6 Doorlooptijden (2013 & 2014)

De gemiddelde doorlooptijd van een klacht in de formele fase bedroeg in 2013 145 dagen: ruim 20 weken (20,7). De gemiddelde doorlooptijd van een klacht in de formele fase in 2014 bedroeg 143 dagen.

Gelet op artikel 72 Politiewet 2012 in samenhang met artikel 9:11 van de Algemene wet bestuursrecht geldt een termijn van 18 weken voor de afhandeling van een klacht. Hiermee is bedoeld de termijn tussen ontvangst van de klacht en de beslissing van de politiechef. Hoewel de commissie voortvarend te werk gaat zodra de klacht bij haar is binnengekomen, is de commissie grotendeels afhankelijk van de reactiesnelheid van klager en politieambtenaren. Vertraging in de procesgang, hoe hinderlijk ook, is soms niet te voorkomen en ook niet aan de commissie toe te rekenen. Situaties waarin klager op herhaalde verzoeken niet reageert; klagers die aangeven soms zeer lange periodes niet op een hoorzitting te kunnen verschijnen, zijn omstandigheden waarop de commissie geen invloed heeft. De commissie zal in de nabije toekomst in de situatie dat zich vertraging in de klachtbehandeling heeft voorgedaan daarvan melding doen onder vermelding van redenen.

Hoofdstuk 3 Maatstaven

In dit onderdeel staat de commissie stil bij de tien respectievelijk elf meest voorkomende klachten en klachtelelementen van de jaren 2013 en 2014. Per klacht(element) formuleert de commissie de maatstaf/maatstaven aan de hand waarvan de commissie tot haar beoordeling is gekomen. Bij ieder van de gememoreerde klachtgronden geeft de commissie samengevat een onderliggende casus weer. De commissie stelt voorop dat veel goed gaat in de contacten tussen politie en burger. In lang niet alle gevallen leiden klachten of klachtelelementen tot een gegrondverklaring. Ongeacht de uitkomst van het klachtenprocedure, gegrond of niet gegrond, biedt de klacht een leermoment voor de betreffende politieambtenaar en ook voor zijn of haar collega's. Om als leermoment te kunnen dienen, dient het advies van de commissie respectievelijk het besluit van de politiechef breder binnen de eenheid bekend te worden gemaakt.

3.1.1 Politieoptreden: bejegening

Voor bejegening houdt de commissie de volgende maatstaf aan:

De verhouding tussen een burger en een politieambtenaar die verbaliserend of anderszins optreedt, is per definitie een ongelijkwaardige verhouding. Dat klemmt temeer als de burger het niet met de ambtenaar van politie eens is en er voor de burger negatieve consequenties aan het optreden zijn verbonden. Een dergelijke situatie kan leiden tot frustratie en oplopende emoties aan de kant van de burger. Van de politieambtenaar mag worden verwacht dat hij professioneel en de-escalerend met dergelijke uitingen omgaat.

3.1.2 Politieoptreden: onjuiste actie

In het algemeen kan voor het klachtelement onjuiste actie geen specifieke maatstaf worden geformuleerd. Daarvoor is de casuïstiek te veelsoortig. Een enkel voorbeeld kan dit illustreren

3.1.3 Politieoptreden: vrijheidsbeperking en vrijheidsbeneming

Voor vrijheidsbeperking - te weten staandehouding- geldt de volgende maatstaf:

Staandehouding is een, op grond van artikel 52 in samenhang met artikel 27 van het Wetboek van Strafvordering aan de opsporingsambtenaar toekomend vrijheidsbeperkend dwangmiddel jegens de verdachte. Dat brengt met zich dat er voldoende reden aanwezig moet zijn geweest om klager als verdachte aan te merken. De verdachte wordt dan naar zijn naam en verdere personalia wordt gevraagd en hij wordt daartoe even stilgehouden.

Voor vrijheidsbeneming (aanhouding, ophouden, in verzekeringstelling) geldt de volgende maatstaf:

Op grond van artikel 53 in samenhang met artikel 27 van het Wetboek van Strafvordering is een politieambtenaar bevoegd een verdachte in geval van ontdekking op heterdaad aan te houden. Als verdachte wordt vóórdat de vervolging is aangevangen, aangemerkt degene te wiens aanzien uit feiten of omstandigheden een redelijk vermoeden van schuld aan een strafbaar feit voortvloeit. Het vermoeden moet redelijk zijn en gebaseerd op feiten en omstandigheden. Dit betekent dat alleen de mogelijkheid dat iemand een strafbaar feit zou kunnen hebben gepleegd onvoldoende is, als dat niet onderbouwd kan worden door feitelijke omstandigheden die objectiveerbaar zijn.

De vrijheidsbeneming in de vorm van de aanhouding kan vervolgd worden met een bevel tot in verzekeringstelling. Daartoe zijn bepalend de artikelen 57, 58 en 59 van het Wetboek van Strafvordering. Voor onderzoek kan de aangehouden verdachte 6 uur worden opgehouden. Voor identificatie kan deze termijn met eenmaal 6 uur worden verlengd. Voor de berekening van deze termijnen wordt de tijd tussen middernacht en negen uur 's ochtends niet meegerekend.

In situaties waarbij minderjarigen zijn betrokken, dient voorzichtig met dwangmiddelen te worden omgegaan. In het bijzonder stelt artikel 37 sub b van het Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind dat het opsluiten van minderjarigen enkel in uiterste noodzaak mag gebeuren en dan zo kort mogelijk. Bovendien bepalen artikel 5.1.3. van het huishoudelijk reglement arrestantenzorg en artikel 5.1.3. van het dienstvoorschrift arrestantenzorg dat in het geval van minderjarige ingeslotenen geldt, dat er vanwege hun leeftijd expliciet rekening met hun wensen en behoeften moet worden gehouden.

3.1.4 Politieoptreden: geen of onvoldoende actie

De politie heeft tot taak in ondergeschiktheid aan het bevoegd gezag en in overeenstemming met de geldende rechtsregels te zorgen voor de daadwerkelijke handhaving van de rechtsorde en het verlenen van hulp aan degenen die deze behoeven.

3.1.5 Geweld: fysiek

Op grond van artikel 7 van de Politiewet 2012 is de politie voor de uitvoering van de politietaak bevoegd in de rechtmatige uitoefening van zijn bediening geweld te gebruiken, wanneer het daarmee beoogde doel dit, mede gelet op de aan het gebruik van geweld verbonden gevaren, rechtvaardigt en dat doel niet op een andere wijze kan worden bereikt. Volgens artikel 12a lid 1 sub b van de Ambtsinstructie voor de politie, de Koninklijke marechaussee en de buitengewoon opsporingsambtenaar (Ambtsinstructie) is het gebruik van pepperspray geoorloofd om een persoon aan te houden die zich aan een aanhouding, voorgeleiding of andere rechtmatige vrijheidsbeneming tracht te onttrekken. Volgens artikel 12b van de Ambtsinstructie waarschuwt de politie (zo mogelijk) onmiddellijk voordat hij gericht pepperspray tegen een persoon zal gebruiken, met luide stem of op andere niet mis te verstane wijze.

Volgens artikel 12c van de Ambtsinstructie wordt pepperspray tegen een persoon ten hoogste twee maal gebruikt.

3.1.6 Geweld: handboeien

Op grond van artikel 22 van de Ambtsinstructie voor de politie, de Koninklijke marechaussee en andere opsporingsambtenaren, kan de politie verdachten bij vervoer van een rechtens van zijn vrijheid beroofde verdachte handboeien aanleggen indien deze zich daadwerkelijk fysiek tegen de vrijheidsbeneming verzet en indien er feiten of omstandigheden zijn waarop de betrokken politieambtenaren in redelijkheid tot het oordeel kunnen komen dat er gevaar bestaat dat verdachte zich door vlucht aan de vrijheidsbeneming zal onttrekken of dat er van een onmiddellijk dreigend gevaar sprake is. Het omdoen van handboeien mag echter geen automatisme zijn. Een houding waarbij de verdachte zich slechts verbaal agressief uit, is op zich geen grond om een veiligheidsrisico te vrezen.

3.1.7 Dienstverlening en service: aangifte/klacht niet opnemen

Artikel 161 van het Wetboek van Strafvordering luidt als volgt:

Ieder die kennis draagt van een begaan strafbaar feit is bevoegd daarvan aangifte of klachte te doen.

Artikel 163 van het Wetboek van Strafvordering luidt als volgt:

1. De aangifte van enig strafbaar feit geschiedt mondeling of schriftelijk bij de bevoegde ambtenaar, hetzij door de aangever in persoon, hetzij door een ander, daartoe door hem van een bijzondere schriftelijke volmacht voorzien.
2. De mondelinge aangifte wordt door de ambtenaar die haar ontvangt, in geschrifte gesteld en na voorlezing door hem met de aangever of diens gemachtigde ondertekend. Indien deze niet kan tekenen, wordt de reden van het beletsel vermeld.
3. ...
4. Op zijn verzoek ontvangt de aangever een kopie van de aangifte dan wel een kopie van het proces-verbaal van aangifte.
5. ...
6. Tot het ontvangen van de aangiften bedoeld in de artikelen 160 en 161, zijn de opsporingsambtenaren ... verplicht.

Hoewel de politie verplicht is tot het opnemen van een aangifte, betekent dit niet dat het opnemen van een aangifte op stel en sprong moet gebeuren. In dat geval dient de betreffende politieambtenaar wel aan te geven dat de aangifte op een ander moment zou kunnen worden opgenomen en/of kan afspraak worden ingepland.

3.1.8 Politieoptreden: arrestantenbehandeling

Ingevolge het eerste lid van artikel 32 van de Ambtsinstructie voor de politie, de Koninklijke marechaussee en de buitengewoon opsporingsambtenaren, dient een ambtenaar in geval van aanwijzingen dat een ingeslotene medische bijstand of medicijnen behoeft of indien de ingeslotene hier zelf om vraagt, met een arts te overleggen. Overeenkomstig artikel 33 van de Ambtsinstructie dient een ambtenaar de aanwijzingen die de arts geeft op te volgen en deze aanwijzingen te registreren.

3.1.9 Politieoptreden: legitimeren

Volgens artikel 2, aanhef, sub b, van de Ambtsinstructie voor de politie, de Koninklijke marechaussee en de buitengewoon opsporingsambtenaar dient een politieambtenaar in uniform zich op verzoek te legitimeren. In beginsel dienen politieambtenaren desgevraagd hun naam of stamnummer op duidelijke wijze te verstrekken, waardoor de burger weet met welke politieambtenaar hij of zij van doen heeft. Als regel volstaat het als een politieambtenaar zijn stamnummer of naam mondeling mededeelt.

3.1.10 Dienstverlening en service: informatieverstrekking

Artikel 27 van de ambtsinstructie verplicht de politie echter, voor zover het bij of krachtens strafvordering bepaalde zich niet daartegen verzet, een familielid of een huisgenoot van de meerderjarige ingeslotene desgevraagd zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen van de insluiting.

In het tweede lid van artikel 27 van de Ambtsinstructie voor de Politie, Koninklijke Marechaussee en andere opsporingsambtenaren (in samenhang met het eerste lid) is bepaald dat in geval de ingeslotene meerderjarig is, (a) voor zover het bij of krachtens het Wetboek van Strafvordering bepaalde zich hiertegen niet verzet, (b) geen familielid of huisgenoot van een ingeslotene op de hoogte van de insluiting kan worden gesteld, en (c) ingeslotene die geen

ingezetene is, op verzoek van de ingeslotene de ambassade of het consulaat van het land waarin de ingeslotene ingezetene is, van de insluiting op de hoogte wordt gesteld.

3.1.11 Politieoptreden: discriminatie

De maatstaf die de commissie hanteert is artikel 1 van de Grondwet:

‘Allen die zich in Nederland bevinden, worden in gelijke gevallen gelijk behandeld.

Discriminatie wegens godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht of op welke grond dan ook, is niet toegestaan’.

Het hoeft geen betoog dat deze voor de samenleving funderende bepaling te meer geldt voor degenen die als hoeders van die samenleving worden gezien. In zijn of haar gedrag mag een politieambtenaar op geen enkele wijze discriminatoir handelen dan wel zijn gedrag door discriminatoire gevoelens laten sturen.

3.2 Selectie uit de uitgebrachte adviezen 2013 en 2014

De langstzittende leden van de commissie hebben uit de in de jaren 2013 en 2014 behandelde klachten een selectie gemaakt. De navolgende casussen geven geen compleet beeld. Beoogd wordt slechts enig inzicht te geven in de diversiteit van klachten die jaarlijks aan de commissie worden voorgelegd. Per klacht wordt de inhoud van de klacht, de betreffende klachtelelementen, de beoordeling van de klacht door de commissie en het uitgebrachte advies weergegeven.

Casus 1

Klaagster klaagt erover dat zij na bekeuring wegens een verkeersovertreding door een van de verbalisanten onheus is bejegend, gediscrimineerd en dat zij in haar vinger is geknepen.

Dit resulteert in de volgende klachtelelementen:

- Politieoptreden (bejegening)
- Politieoptreden (discriminatie)
- Geweld (fysiek)

Hoewel daartoe uitgenodigd hebben verbalisanten geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid tot wederhoor. Als gevolg daarvan heeft de commissie haar advies gebaseerd op de stukken zoals die zich in het dossier bevonden.

Met betrekking tot het klachtelelement bejegening is de commissie van oordeel dat een van de verbalisanten een vervelende niet ter zake doende opmerking heeft gemaakt tegen klaagster. Een dergelijke opmerking strookt niet met het vereiste dat de politie burgers zo veel mogelijk correct te woord staat en op zakelijke wijze ingaat op vragen en opmerkingen, ook als de communicatie stroef verloopt. Dit klachtelelement acht de commissie gegrond.

Met betrekking tot het klachtelelement discriminatie gaat het om de beleving van klaagster enerzijds en om het feitelijk handelen van betrokken politieambtenaren anderzijds. Op grond van de stukken heeft de commissie niet kunnen vaststellen dat verbalisanten zich ten opzichte van klaagster discriminerend hebben gedragen of uitgelaten. Dit klachtelelement acht de commissie ongegrond.

Over de klacht met betrekking tot het geweld is de commissie niet in staat tot een oordeel te komen. De verklaringen van beide partijen staan haaks op elkaar en het dossier biedt geen

aanknopingspunten die de aannemelijkheid van de ene verklaring aannemelijker maken dan die van de andere. De commissie onthoudt zich van een oordeel.

Casus 2

Naar aanleiding van een melding over huiselijk geweld gaan drie verbalisanten ter plekke. Met toestemming van de bewoonster betreden zij haar woning en treffen daar de personen aan die betrokken zouden zijn geweest bij de melding van huiselijk geweld. Korte tijd later komt een vierde verbalisant (motoragent) ter plekken. Tussen hem en de bewoonster ontstaat onenigheid. Hoewel daarom gevraagd wilde de vierde verbalisant zijn schoenen niet uitdoen en weigert hij, hoewel daartoe duidelijk door de bewoonster gevorderd, de woning te verlaten. Hij vordert dat de bewoonster een identiteitsbewijs toont. Als dat niet gebeurt wordt zij aangehouden en geboeid. Dat zou met het nodige geweld gepaard zijn gegaan. Gevolg: letsel en schade.

Dit resulteert in de volgende klachtgronden:

- bevoegdheden (aanhouding)
- geweld (fysiek, handboeien)

Klaagster wilde geen bemiddelingsgesprek aangaan.

Hoewel vaak teleurstellend voor klagers is de commissie niet bevoegd tot het adviseren over aansprakelijkheid en de daarmee samenhangende eventuele schadevergoeding.

De commissie gaat ervan uit dat op het moment van binnen treden van vierde verbalisant zijn drie andere collega's al met betrokkenen op wie de melding van huiselijk geweld betrekking had in gesprek waren. De situatie van huiselijk geweld was toen beëindigd.

Op het moment van binnentreden van de vierde verbalisant was de zaak onder controle en was er geen sprake meer van de uitoefening van een politie taak. De redelijke noodzakelijkheid voor de uitoefening van die taak op grond waarvan inzage in een identiteitsbewijs kan worden gevorderd, bestond niet meer.

Door het niet respecteren van het woonrecht van klaagster heeft de vierde verbalisant op escalerende en niet passende wijze opgetreden.

De commissie acht daarom het met geweld aanhouden en boeien van klaagster niet rechtmatig, niet proportioneel en zeker niet behoorlijk.

Casus 3

Klager heeft op enig moment aangifte van mishandeling willen doen op een politiebureau. Die aangifte is niet aanstonds opgenomen. Het heeft meer dan een maand geduurd voor dat zijn aangifte feitelijk is opgenomen. In de tussenliggende tijd is klager verwezen naar een ander politiebureau voor het doen van aangifte en is op zijn telefoontjes niet gereageerd. Pas na drie maanden komt klager erachter dat het politieonderzoek naar zijn klacht is afgerond en ingezonden naar het Openbaar Ministerie. Zijn zaak is onmiddellijk geseponeerd.

De volgende klachtelelementen zijn aan de orde:

- slechte onderlinge communicatie;
- afhandeling van aangifte;
- niet reageren op telefoontjes;
- onvoldoende onderzoek.

De commissie is niet bevoegd te oordelen over klachtelelementen die andere personen of instanties betreffen dan politieambtenaren van de eenheid Amsterdam. De commissie is in deze niet bevoegd te oordelen over de klachtelelementen die betrekking hebben op het Openbaar Ministerie.

Klager heeft op grond van artikel 12 van het Wetboek van Strafvordering bij het Hof Amsterdam bezwaar gemaakt tegen de sepotbeslissing van het OM. Het Hof heeft klager hierin gelijk gegeven en het OM dient het onderzoek opnieuw op te pakken.

Hoewel uiteindelijk de aangifte van klager is opgenomen, is de commissie van oordeel dat de politie in haar dienstverlening tekort is geschoten. Het niet tijdig reageren op telefoontjes van klager en het verwijzen naar een ander politiebureau acht de commissie niet behoorlijk.

Casus 4

Klager is met een interval van ruim één maand twee keer in zijn woning door de politie aangehouden. De eerste aanhouding is onterecht en klager is hardhandig geboeid. Hij heeft als gevolg daarvan nek- en rugletsel overgehouden. Hij is op het bureau gepresenteerd aan personeel van de GGD. Tevens klaagt hij erover dat de politie zijn messen in beslag heeft genomen. Bij de tweede aanhouding heeft de politie met geweld via het balkon zijn woning betreden en in de woning goederen vertrappt. Er was geen reden om binnen te treden. Het zou volgens klager een reactie zijn op klagers aangifte tegen drie politieambtenaren, werkzaam op hetzelfde politiebureau.

In deze gaat het om de volgende klachtgronden:

- bevoegdheden (aanhouden, binnentreden, in beslag nemen, fouilleren)
- geweld (fysiek)
- politieoptreden (schade)

Klager en de betrokken politieambtenaren zijn door de commissie gehoord.

Voor zover de klacht betrekking heeft op door het politieoptreden veroorzaakte schade is de klachtencommissie niet bevoegd daarover te oordelen.

Ten tijde van de eerste aanhouding is de politie naar de woning van klager te gaan om de identiteit van een daar wonend persoon, een ander dan klager, te controleren. Bij controle van de postbox zag te politie daar een groot vleesmes liggen. Na langdurig aanbellen deed klager open. Verbalisanten hebben waargenomen dat de woning van klager vol stond met spullen als gevolg waarvan de woning nauwelijks begaanbaar was. Ook werden nog twee andere vleesmesses aangetroffen. Bij het rondkijken in de woning zijn stapels met spullen omgevallen. Verdachte is op basis van artikel 2 Politiewet (oud). Klager is geboeid afgevoerd naar het bureau. Na een gesprek met de GGD is hij heengezonden.

Naar aanleiding van hetgeen verbalisanten bij hun eerste confrontatie met de woning van klager hadden aangetroffen bezocht de politie die woning een maand later nogmaals. Zij beschikten over een machtiging binnentreden en zij werden vergezeld door een inspecteur hygiënisch woningtoezicht van de GGD. Daar het niet lukte met klager in contact te komen heeft een van de verbalisanten de balkondeur met kracht opengetrokken. De woning verkeerde in dezelfde staat van goederenopslagplaats als gevolg waarvan er nauwelijks bewegingsruimte was.

Ten aanzien van de eerste confrontatie met de politie in zijn woning stelt de commissie vast dat klager in het kader van hulpverlening op basis van artikel 2 Politiewet (oud) is aangehouden en meegenomen naar het politiebureau. Aanhouding is slechts mogelijk op grond van verdenking van een strafbaar feit. Meenemen in het kader van hulpverlening is naar het oordeel van de commissie alleen mogelijk in geval van een acute en concrete noodsituatie.

Hoewel de commissie enig begrip kan opbrengen voor de handelwijze van de politie mist deze handelwijze juridische grondslag. Aanhouding en inbeslagneming in deze acht de commissie niet behoorlijk.

Het zelfde geldt voor het boeien van klager. Hij was immers niet rechtens van zijn vrijheid beroofd.

Met betrekking tot de tweede confrontatie met de politie in de woning van klager is de commissie van oordeel dat hetgeen eerder door verbalisanten was aangetroffen als redengevend kan worden beschouwd voor dit tweede bezoek. De woning van klager was zodanig volgestouwd met goederen dat er een voor hem en andere bewoners brandgevaarlijke situatie bestond. De politie was voorzien van een machtiging binnentreden en werd vergezeld van een ter zake deskundige van de GGD. Daar klager niet reageerde op aanbellen, kloppen, telefoneren mocht de politie, gebruik makend van de lichtste vorm van geweld, de woning binnentreden. De commissie acht het politieoptreden niet onbehoorlijk.

Casus 5

Beide klagers in deze stonden op de openbare weg met elkaar te praten toen ze door drie politieambtenaren werden staande gehouden wegens “hangen”. Tijdens het uitschrijven van de bekeuring ontstond er een discussie en lachten verbalisanten de klagers uit. Op verzoek verstrekten twee verbalisanten hun stamnummer. Derde verbalisant weigerde aanvankelijk en gaf later als stamnummer ‘0900-8844’ op.

Klagers begaven zich naar het dichtstbijzijnde politiebureau om een klacht in te dienen. Dat bleek echter niet mogelijk. Op dat bureau werden zij weer geconfronteerd met de drie politieambtenaren die zich agressief naar hen toe gedroegen. Klagers zijn naar een ander politiebureau gegaan waar hun klacht wel werd opgenomen.

De commissie onderscheidt de volgende klachtelementen:

- verbalisering;
- bejegening;
- discriminatie;
- schade;
- wegering legitimatie door politieambtenaar;
- geweld;
- niet opnemen klacht.

Klagers en betrokken politieambtenaren zijn door de commissie gehoord.

Voor zover de klacht betrekking heeft op door het politieoptreden veroorzaakte schade is de klachtencommissie niet bevoegd daarover te oordelen.

De commissie is van oordeel dat klagers zich bevonden in een straat waar personen vaak doelloos rondhangen en op die manier overlast veroorzaken. Klagers hielden zich ten tijde van het staande houden op voor een raamkozijn/portiek. Ze werden hiervoor bekeurd op grond van artikel 2.18 lid 2 van de APV: het zich zonder redelijk doel ophouden in een portiek of dergelijke voor publiek toegankelijke ruimte.

Volgens de commissie staat het vast dat verbalisanten tijdens het verbaliseren in aanwezigheid van klagers hebben gelachen. Van enige vorm van discriminatie is de commissie echter niet gebleken. Dit klachtelement mist feitelijke grondslag.

Twee verbalisanten hebben hun stamnummer verstrekt. Een derde verbalisant heeft een foutief nummer gegeven, waarna hij klagers heeft verwezen naar het mini proces-verbaal dat hen zou worden toegezonden.

Het staat voor de commissie niet vast dat een van de verbalisanten geweld zou hebben gebruikt tegen een van de klagers. Klager werd geleid van de plaats van overtreding door hem in de juiste richting te duwen. Dat is te kwalificeren als een dwangmatige kracht van geringe betekenis en niet als geweld. Dit klachtelement mist feitelijke grondslag.

Op het eerste politiebureau waar klagers zich meldden voor het doen van hun klacht, kon deze niet worden opgenomen als gevolg van een minimale personele bezetting. Klagers is verzocht de volgende dag terug te komen. Op grond van de consistentie in de daarover afgelegde verklaringen

gaat de commissie er vanuit dat de politieambtenaren die later in dat bureau kwamen zich niet agressief jegens klagers hebben gedragen.

De commissie komt op grond van het bovenstaande tot het volgende oordeel.

Zodra verbalisanten klagers aantreffen in een straat die bekend staat als een overlastlocatie zijn zij overgegaan tot het verbaliseren van klagers. Verbalisanten hebben niet vastgesteld of klagers inderdaad het gedrag van 'hangers' vertoonden, maar hebben dit zonder meer aangenomen. De commissie acht dit politieoptreden niet behoorlijk.

Het door verbalisanten lachen om klagers of het hen uitlachen is naar het oordeel van de commissie niet professioneel. Dit optreden acht de commissie eveneens niet behoorlijk.

Het klachtelement discriminatie acht de commissie feitelijk ongegrond.

Het optreden van de verbalisant die niet direct zijn stamnummers verstrekt maar verwijst niet een later toe te zenden mini proces-verbaal acht de commissie onbehoorlijk. Dit te meer omdat klagers hadden aangegeven een klacht te willen indienen.

Het klachtelement geweld acht de commissie feitelijk ongegrond.

Het in eerste instantie niet opnemen van de klacht had niets te maken met een weigering in absolute zin of een poging klagers van hun voornemen af te brengen. Klagers konden de volgende dag terug komen voor het indienen van hun klacht. De commissie acht het politieoptreden in deze dan ook behoorlijk.

Nu niet gebleken is dat de drie verbalisanten later op het politiebureau zich onfatsoenlijk jegens klagers hebben gedragen, acht de commissie het politieoptreden niet onbehoorlijk.

Casus 6

Namens klager doet zijn raadvrouw klacht over het volgende. Klager is 's nachts aangehouden en overgebracht naar een politiebureau omdat hij gesignaleerd stond voor afgifte van celmateriaal in het kader van de wet DNA-onderzoek bij veroordeelden. Omdat klager het eerste bevel te laat ontving, was hij in afwachting van een nieuw bevel. Klager had niet gesignaleerd mogen worden. Voorts klaagt betrokkene zich over het op hem toegepaste geweld bij zijn aanhouding en het hardhandige boeien. Hij heeft ook nog een nacht in de cel moeten doorbrengen. Door dit alles heeft hij materiële en immateriële schade opgelopen.

Het gaat in deze zaak om de volgende klachtelementen:

- bevoegdheden (vrijheidsbeneming, aanhouding en nachtelijke hechtenis);
- geweld (handboeien en fysiek geweld);
- schade (materieel en immaterieel).

Het staat vast dat klager de oproep voor DNA-afname later heeft ontvangen dan de datum die in de oproep werd vermeld. Toen klager daarover telefonisch contact had met het betreffende parket is met hem afgesproken dat hij binnen veertien dagen zou komen voor afname van het DNA materiaal. Toen klager zich niet aan deze afspraak hield, is een bevel tot aanhouding uitgevaardigd.

Volgens klager heeft hij een nacht in een politiecel doorgebracht. Uit de betreffende politie-administratie blijkt dat klager om 03:10u is aangehouden, dat om 04:25 DNA materiaal bij hem is afgenomen en dat hij om 04:49u is heengezonden.

Volgens klager heeft hij meegewerkt aan zijn aanhouding en wilde hij ook meewerken aan het afnemen van DNA materiaal. Volgens verbalisant spande klager zijn spieren aan toen hij bij de arm pakte om hem naar het politiebureau te geleiden. Daarop heeft verbalisant bij klager de transportboeien aangelegd.

Naar het oordeel van de commissie heeft de politie niet onbehoorlijk gehandeld door klager op basis van zijn signalering aan te houden. Dat klager bij voorbeeld ook geboden had kunnen worden om DNA materiaal op het bureau af te staan, laat de bevoegdheid tot aanhouding onverlet.

Klager heeft geen bewijs kunnen overleggen dat hij langer dan vermeld op de politiemutatie heeft vastgezet. Verdachte heeft ruim anderhalf uur vastgezet, hetgeen ruim binnen de wettelijke tijdsperiode is, nog daargelaten dat de tijd tussen middernacht en zes uur 's morgens niet wordt meegerekend als tijd van ophouding.

De omstandigheden die verbalisant aangeeft om over te gaan tot het boeien van klager zijn, gelet op hetgeen klager heeft verklaard over zijn bereidheid mee te werken aan de afgifte van DNA materiaal, naar het oordeel van de commissie onvoldoende redengevend om het boeien te rechtvaardigen. De commissie acht het politieoptreden in deze niet behoorlijk.

Met betrekking tot het fysieke geweld acht de commissie zich niet in staat een oordeel te geven nu de verklaringen van klager en verbalisant sterk uiteenlopen en er geen materiaal voor handen is dat een van de verklaringen ondersteunt.

Casus 7

Klager is zonder enige aanleiding door de politie aangehouden. Hij begrijpt niet dat een onschuldige burger op deze manier behandeld kan worden.

Verbalisant verklaart dat hij en zijn collega melding kregen van een motoragent die een verdachte van inbraak had aangehouden in een parkeergarage, maar dat deze zich had losgerukt en was weggelopen. De motoragent had nog een andere verdachte zien weglopen. Beide verdachten hadden een Marokkaans uiterlijk.

Als verbalisant een man met een Marokkaans uiterlijk, klager, uit genoemde parkeergarage ziet komen, houdt hij deze persoon aan en heeft hem onder controle gebracht door hem op de grond te laten liggen. Klager wordt geboeid en overgebracht naar het bureau. De motoragent herkende de aangehouden persoon niet, maar hij kon niet uitsluiten dat het de verdachte van de inbraak was. Na voorgeleiding bleek klager niet betrokken te zijn bij de inbraak.

Naar het oordeel van de commissie is het op deze gronden aanhouden van klager onbehoorlijk. Klager is aangehouden omdat hij door de politie werd herkend als een persoon van Noord-Afrikaanse herkomst, die door de meldende motoragent niet werd herkend. De politie had kunnen volstaan met het opnemen van de persoonsgegevens van klager. Het oordeel van de commissie houdt in dat het aanleggen van transportboeien na aanhouding van klager eveneens als onbehoorlijk moet worden beoordeeld.

Casus 8

Klager werd op een caféterras bedreigd door een dronken man. Klager reageerde hierop met stemverheffing, niet fysiek. Uit het niets bemoeide een jongen met een pet zich met deze zaak door aan klager te trekken en te duwen. Hij werd door de jongen, die later bleek politieambtenaar te zijn, hardhandig gearresteerd en met veel geweld tegen de grond gewerkt. Op het politiebureau werd een onderzoek door een arts geweigerd. Na zijn vrijlating weigerden medewerkers van het politiebureau zijn klacht of aangifte op te nemen.

Het gaat in deze zaak om de volgende klachtelementen:

- politieoptreden (legitimatie);
- bevoegdheden (vrijheidsbeneming);
- geweld (fysiek);
- dienstverlening & service (aangifte/klacht niet opnemen);
- dienstverlening & service (geen of onvoldoende actie).

Klager en verbalisant zijn door de commissie gehoord.

Volgens klager werd hij die avond lastig gevallen door een dronken cafébezoeker. Hij heeft deze persoon afgeweerd en daarbij heeft hij zijn stem verheven. Klager gaat het café in. Als hij later weer naar het terras komt, wordt hij benaderd door een jongen met een pet op die begint aan hem te trekken en te duwen. Als deze man wil voorkomen dat klager weer elders naar het café wil gaan, belemmert de man met de pet dat, houdt klager aan en werkt hem met veel geweld tegen de grond. Even later wordt hij afgevoerd naar het bureau, voorgeleid en enkele uren later weer vrijgelaten.

Volgens verbalisant was klager die avond dronken, liep wankelend, praatte met dubbele tong en had bloeddorlopen ogen. Hij maakte slaande bewegingen naar een andere persoon. Verbalisant wilde partijen scheiden en maakte zich bekend als politieambtenaar. Klager voldeed aan zijn vordering zich van die plek te verwijderen. In het café sprak klager verbalisant aan en gaf hem te verstaan dat hij, klager, niet naar verbalisant zou luisteren. Daarop heeft verbalisant klager aangehouden en hem bij de rechter schouder gepakt. Toen klager zich los probeerde te trekken heeft verbalisant hem naar de grond gebracht. Verbalisant heeft zijn knie op de schouder van klager gezet om hem onder controle te krijgen.

Na zijn vrijlating wilde klager een klacht indienen tegen de verbalisant die hem had aangehouden. Aan klager is uitgelegd dat hij dat via internet kon doen. Daar ging klager niet mee akkoord en uiteindelijk heeft de baliemedewerker voor hem een klachtenformulier uitgedraaid dat klager heeft ingevuld. Aan het verzoek van klager om een dokter te bellen vanwege pijnklachten is geen gevolg gegeven.

Met betrekking tot het klachtelement legitimatie stelt de commissie vast dat de verklaringen van klager en verbalisant elkaar tegenspreken, maar dat geen van de verklaringen steun ondervindt in andere feiten of omstandigheden. De commissie onthoudt zich in deze van een oordeel.

Met betrekking tot de aanhouding van klager komt de commissie tot het volgende oordeel:

Naar het oordeel van de commissie waren de omstandigheden waaronder verbalisant overging tot aanhouding niet ernstig genoeg om deze te rechtvaardigen. Verbalisant heeft nagelaten in het kader van de-escalerend optreden de feitelijke situatie te onderzoeken en betrokken partijen ter zake te

horen. De commissie acht het politieoptreden in deze niet behoorlijk. Dat zelfde geldt, gelet op het bovenstaande voor het toepassen van geweld in het kader van de aanhouding van klager.

Met betrekking tot het klachtelement dienstverlening (niet opnemen van aangifte/ klacht) acht de commissie het optreden van de politie behoorlijk. Gelet op het tijdstip waarop klager aangifte/klacht had willen doen, beschikte het betreffende politiebureau over onvoldoende capaciteit om aan klagers wens te voldoen. Er is nog wel een klachtenformulier voor hem uitgedraaid en hij is gewezen op de mogelijkheid om dezelfde dag (hetzij 's morgens vroeg) aangifte/klacht te doen.

Volgens klager had de politie een arts moeten inschakelen op grond van zijn fysieke klachten. De commissie deelt dit standpunt niet. Zichtbaar had klager geen verwondingen en hij wenste pas controle door een arts nadat hij was heen gezonden. De commissie acht het optreden van de politie in deze behoorlijk.

Casus 9

Verdachte klaagt erover dat de politie ten onrechte in zijn winkel een registercontrole heeft uitgevoerd, als gevolg waarvan hij overlast heeft ondervonden en schade heeft geleden.

De klacht betreft:

- politieoptreden (onjuiste actie).

Klager drijft een aantal winkels waar hij onder meer mobiele telefoons verkoopt. Ook verzorgt hij de reparatie van defecte mobiele telefoons. Omdat klager niet handelt in tweedehands mobiele telefoons is hij niet verplicht een inkoopregister van tweedehands goederen aan te houden. Dat bij desondanks uitgevoerde registercontroles bij hem gestolen mobiele telefoons zijn aangetroffen, wordt veroorzaakt door de omstandigheid dat die ter reparatie bij hem zijn aangeboden. Die kennelijk gestolen telefoons zijn niet van hem, maar van klanten.

Bij verschillende controles zijn in de winkels van klager gestolen mobiele telefoons aangetroffen. Klager is echter nooit veroordeeld wegens heling. De winkels van klager zijn echter wel in een officiële lijst van op inkoopregister te controleren winkels opgenomen. De registercontrole waarover klager klaagt is op grond van die lijst uitgevoerd.

Naar het oordeel van de commissie is niet vast komen te staan dat in de winkels van klager wordt gehandeld in tweedehands goederen. Die handel is door de politie niet aannemelijk gemaakt. De commissie acht de beklagde registercontrole dan ook niet behoorlijk.

4. Nawoord

Van registercontrole tot huiselijk geweld en van caféruzie tot hang problematiek. Slechts vier aspecten van de vele die het politiewerk kent. Ook slechts vier aspecten van de vele waarover burgers klagen omdat zij zich door de politie niet goed behandeld voelen of omdat hun gevoel voor rechtvaardigheid is aangetast. Het hele politieklachtenproces, zowel informeel als formeel, beoogt die ruimte voor de burgers te scheppen waarin zij hun gevoelens over het politieoptreden kunnen uiten. Dat uiten op zich is niet voldoende, burgers moeten ook het gevoel hebben dat ze gehoord en erkend worden in hun gevoelens, ook al zijn die soms niet juist.

Datzelfde geldt voor de politiemensen over wie wordt geklaagd. Zij moeten werken in situaties die soms onverwacht zeer complex of verwarrend kunnen worden terwijl van hen wel steeds de juiste instelling en houding wordt verwacht. Geconfronteerd met bijvoorbeeld geweld of groepen boze mensen is dat vaak niet makkelijk. Wanneer over politieoptreden wordt geklaagd, moet het principe van hoor en wederhoor te allen tijde worden toegepast. Alle partijen hebben het recht ten overstaan van de commissie hun verhaal te doen.

Deze verhalen en het dossier vormen de basis waarop de commissie tot een oordeel komt, uitmondend in een advies aan de politiechef.

Met bovenstaand verslag over de afgelopen twee jaar hebben we u met de commissie mee laten kijken. We hopen dat het u bevalen is.

Amsterdam, 21 december 2015

Bijlage A

Samenstelling Klachtencommissie Eenheid Amsterdam

voorzitter

mr. dr. N.F. van Manen, raadsheer gerechtshof Amsterdam (tot 1 januari 2014)

vice-voorzitter

mr. drs. J.W.H.G. Loyson, raadsheer gerechtshof Amsterdam (vanaf 21 mei 2013)

Vanaf 1 januari 2014 tot en met 01 november 2014 was de heer Loyson voorzitter.

leden

mr. R.O.Meijer, adviseur Twynstra Gudde (vanaf 1 november 2014 waarnemend voorzitter)

mw. mr. A Ghonedale, stafjurist NIFP (Pieter Baan Centrum)

mr. H.J. Starrenburg, plv. officier van justitie regioparket Utrecht-Lelystad (tot 1 januari 2015)

mw. P.M. Vollebregt, oud-commissaris van politie (tot 1 januari 2014)

mw. mr. C.A. Winnubst, advocaat & NMI register Mediator

dhr. B.R. Visser (van 01-01-2014 tot 31-12-2014)

secretaris

mw. mr. Y.M. van Groenigen, djz, Bestuursdienst Amsterdam (tot 1 juli 2013)

mw. mr. dr. B. van Caem, commissiesecretariaat eenheid Amsterdam (vanaf 15 mei 2013)

adjunct-secretaris

mw. mr. F.P.G. van Leusden, djz, Bestuursdienst gemeente Amsterdam (tot 1 juli 2013)

mr. V.J. Oranje, commissiesecretariaat eenheid Amsterdam (vanaf 1 juli 2013 tot 1 april 2014)

mw. mr. F.T. Wind (vanaf 1 januari 2014)

administratieve ondersteuning

mw. J. Krook, djz, Bestuursdienst Amsterdam (vanaf 1 juli 2013, commissiesecretariaat eenheid Amsterdam)

mw. O. Wessel, djz, Bestuursdienst Amsterdam (vanaf 1 juli 2013, commissiesecretariaat eenheid Amsterdam)

Bijlage B:

Regeling klachtbehandeling politie (met toelichting)

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. *de Minister*: de Minister van Veiligheid en Justitie;
- b. *de wet*: de Politiewet 2012;
- c. *ambtenaren van politie*: de ambtenaren van politie, bedoeld in artikel 2, onderdelen a, b en c, van de wet;
- d. *Landelijke eenheid*: de landelijke eenheid, bedoeld in artikel 2, eerste lid, van de Regeling beheer politie;
- e. *een ondersteunende dienst*: een ondersteunende dienst als bedoeld in artikel 2, tweede lid, van de Regeling beheer politie.

Artikel 2

1. Er is een klachtencommissie voor de Landelijke eenheid en voor iedere regionale eenheid. De klachtencommissie heeft tot taak het behandelen van een klacht over een gedraging van een ambtenaar van politie die bij de desbetreffende eenheid is tewerkgesteld. De klachtencommissie adviseert voorts, gevraagd en ongevraagd de politiefchef bij zijn taak, genoemd in artikel 70, tweede lid, van de wet.
2. Iedere klachtencommissie voor de regionale eenheid is tevens belast met het gevraagd en ongevraagd adviseren van de korpschef over klachten over gedragingen van ambtenaren van politie die werkzaam zijn bij een ondersteunende dienst en hun werkgebied als bedoeld in artikel 1, onderdeel x, onder 3, van het Besluit algemene rechtspositie politie hebben in het gebied dat de regionale eenheid bestrijkt.
3. In afwijking van het eerste lid, tweede volzin, kan de politiefchef van een eenheid, in voorkomende gevallen besluiten, na overleg met de voorzitter van de klachtencommissie van die eenheid, de behandeling van en advisering over een klacht over te dragen aan een klachtencommissie voor een andere eenheid.

Artikel 3

1. De leden van de klachtencommissie worden op basis van een open sollicitatieprocedure benoemd en ontslagen door de korpschef, op voordracht van de politiefchef. De klachtencommissie wijst uit haar midden een vaste voorzitter en een plaatsvervanger aan, die de onafhankelijkheid van de commissie bewaken.
2. Een advies dient door drie leden tot stand te komen. In nader te bepalen gevallen, te bepalen in het huishoudelijk reglement, bedoeld in artikel 5, zesde lid, kan hiervan worden afgeweken.
3. Bij de samenstelling van de commissie wordt in ieder geval zorg gedragen voor de benodigde juridische deskundigheid, vaardigheden op het gebied van geschillenbeslechting of bemiddeling en kennis van het politiewerk. De leden van de commissie komen uit diverse maatschappelijke geledingen.
4. De politiefchef wijst een ambtelijk secretaris aan. De ambtelijk secretaris neemt niet deel aan de besluitvorming van de commissie en is niet betrokken bij de behandeling of coördinatie van klachten over gedragingen van ambtenaren van politie.
5. De leden worden benoemd voor een periode van ten hoogste vier jaar en kunnen eenmaal worden herbenoemd voor een periode van ten hoogste vier jaar.
6. De leden van de commissie ontvangen een vergoeding overeenkomstig de door de korpschef te stellen regels.
7. De zittingen van de commissie zijn niet openbaar, tenzij de voorzitter anders beslist.

Artikel 4

1. Er is een nationale klachtencommissie, die de Minister en de korpschef gevraagd en ongevraagd adviseert bij hun in artikel 70, derde en vijfde lid, van de wet genoemde taken.
2. De nationale klachtencommissie bestaat uit de voorzitters van de klachtencommissies, bedoeld in artikel 3, eerste lid, tweede volzin.
3. De commissie wijst uit haar midden een vaste voorzitter en een plaatsvervanger aan, die de onafhankelijkheid van de commissie bewaken.
4. Een advies dient door drie leden tot stand te komen. In nader te bepalen gevallen, te bepalen in het huishoudelijk reglement zoals bedoeld in artikel 5, zesde lid, kan hiervan worden afgeweken.
5. De Minister wijst een ambtelijk secretaris aan wanneer de nationale klachtencommissie in functie komt. De ambtelijk secretaris neemt niet deel aan de besluitvorming van de commissie en is niet betrokken bij de behandeling of coördinatie van klachten over gedragingen van ambtenaren van politie.
6. De leden van de commissie ontvangen een vergoeding overeenkomstig de door de korpschef te stellen regels.
7. De zittingen van de commissie zijn niet openbaar, tenzij de voorzitter anders beslist.

Artikel 5

1. De klachtencommissie stelt jaarlijks een jaarverslag van haar werkzaamheden vast overeenkomstig een door de korpschef in overeenstemming met de voorzitters van de klachtencommissies vastgesteld model. De nationale klachtencommissie stelt alleen een jaarverslag op wanneer de commissie in het betreffende jaar de Minister of de korpschef heeft geadviseerd bij hun in artikel 70, derde en vijfde lid, van de wet genoemde taken.
2. De klachtencommissies registreren de klachten conform de uniforme rubricering zoals bepaald krachtens artikel 6, eerste lid.
3. Het jaarverslag wordt uiterlijk 1 maart aangeboden aan de politiechef, alsmede aan de korpschef ten behoeve van het jaarverslag van de politie. Het jaarverslag van de nationale klachtencommissie wordt in voorkomende gevallen uiterlijk 1 maart aangeboden aan de Minister en de korpschef.
4. De Minister, de korpschef en de politiechef verstrekken de commissies alle gegevens die zij voor behandeling en advisering nodig achten.
5. De leden van de klachtencommissie gaan vertrouwelijk om met informatie die zij vernemen tijdens de klachtbehandeling.
6. De klachtencommissies stellen gezamenlijk een huishoudelijk reglement op waarin in ieder geval afspraken staan over een gedeelde werkwijze en de werking van de nationale klachtencommissie. De korpschef biedt hierin ondersteuning.

Artikel 6

1. De Minister, de korpschef en de politiechefs registreren op basis van een uniforme rubricering de bij hen ingediende klachten, de wijze waarop de klacht is afgedaan en de genomen beslissingen. De korpschef draagt zorg voor de uniforme rubricering.
2. De korpschef doet eenmaal per jaar een verslag over de behandeling van klachten over gedragingen van ambtenaren van politie aan de Minister toekomen.
3. De Minister biedt het verslag, bedoeld in het tweede lid, aan de Tweede Kamer aan. 4. De verslagen, bedoeld in dit artikel en in artikel 5, bevatten geen gegevens die tot individuele personen herleidbaar zijn.

Artikel 7

De korpschef stelt nadere regels vast omtrent de uniforme wijze waarop de behandeling van klachten over gedragingen van ambtenaren van politie binnen de politieorganisatie wordt uitgevoerd.

Artikel 8

1. Deze regeling treedt in werking met ingang van 1 januari 2013 met uitzondering van artikel 3, vierde lid, tweede volzin, die in werking treedt met ingang van 1 januari 2015.
2. De verplichting, bedoeld in artikel 3, eerste lid, om de leden van de klachtencommissie te benoemen op basis van een open sollicitatieprocedure, is niet van toepassing op de benoeming met ingang van 1 januari 2013, voor zover het een commissielid betreft dat voor 1 januari 2013 lid was van een klachtencommissie als bedoeld in artikel 61, tweede lid, onderdeel a, van de Politiewet 1993, zoals dit luidde voor 1 januari 2013.
3. In afwijking van artikel 3, vijfde lid kan een commissielid dat voor 1 januari 2013 langer dan zeven jaar lid was van een klachtencommissie als bedoeld in artikel 61, tweede lid, onderdeel a, van de Politiewet 1993, zoals dit luidde voor 1 januari 2013, met ingang van 1 januari 2013 benoemd worden voor een periode van maximaal één jaar.

Artikel 9

Deze regeling wordt aangehaald als: Regeling klachtbehandeling politie

TOELICHTING

Algemeen

1. Inleiding

In de Politiewet 2012 is in artikel 68 bepaald dat de Minister nadere regels vaststelt over de behandeling van klachten over gedragingen van ambtenaren van politie als bedoeld in artikel 2, onderdelen a, b en c, Politiewet 2012 en dan met name over de klachtencommissie, de registratie en de publicatie van klachten. In artikel 7 van deze ministeriële regeling is bepaald dat de korpschef nadere regels vaststelt over de uniforme werkwijze van de klachtbehandeling in alle eenheden. Samenvattend wordt de klachtbehandeling bij de politie geregeld door hoofdstuk 7 van de Politiewet 2012, hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht, deze ministeriële regeling en de uitvoeringsregeling. Op deze manier is geborgd dat de klachtbehandeling uniform verloopt binnen alle eenheden van de politie en de ondersteunende diensten.

In de afgelopen jaren heeft de klachtbehandeling een ontwikkeling doorgemaakt van een formele behandeling naar een voorkeur voor direct persoonlijk contact en bemiddeling tussen de klager en beklagde. Hierbij is van belang dat klager en beklagde gelijk behandeld worden. De behandeling geschiedt in twee fasen. In de eerste fase wordt zo snel mogelijk persoonlijk contact gezocht met de klager. Dit kan telefonisch zijn, waarna een persoonlijk gesprek kan volgen met de klachtbehandelaar, bij voorkeur in bijzijn van de beklagde. Uit de praktijk blijkt dat het grootste deel van de klachten hierna afgehandeld is omdat de klager aangeeft tevreden te zijn. Een klein deel belandt in de tweede fase, te weten dat de politiechef oordeelt over de klacht na behandeling en advisering door de onafhankelijke klachtencommissie. Deze trend van een formele schriftelijke behandeling naar persoonlijk contact en bemiddeling, verbetert het contact tussen politie en klager. Het maakt de behandeling minder juridisch van aard wat gepaard gaat met een reductie van administratieve lasten. Deze trend wordt de komende jaren doorgezet binnen de politie.

De onderwerpen die in deze regeling nader worden behandeld - te weten de klachtencommissie, de registratie en de publicatie van klachten - zijn gericht op het herstel van het vertrouwen van de klager in de politie, alsmede op de versterking van het lerend vermogen van de politie en op het afleggen van verantwoording. Deze regeling moet bijdragen aan de ontwikkeling van een organisatiecultuur waarin klachten serieus worden genomen, zorgvuldig worden behandeld en uiteindelijk zoveel mogelijk worden voorkomen. In dit licht moeten deze nadere regels worden beschouwd.

2. De onafhankelijke klachtencommissie

De leden van de klachtencommissie zijn onafhankelijk en functioneren zonder last of ruggespraak. De vaste voorzitter en zijn plaatsvervanger zijn lid van de commissie en bewaken de onafhankelijkheid van de commissie. De ambtelijk secretaris is geen lid van de commissie, neemt niet deel aan de besluitvorming en vervult geen rol bij het proces van de klachtbehandeling of klachtencoördinatie bij de politie.

De onafhankelijkheid van de commissie zit ook in de uitstraling van de commissie naar de klager toe. Zo is het van belang dat de locatie van de zitting op neutraal terrein plaatsvindt, bijvoorbeeld in het gemeentehuis, dat gebruik gemaakt wordt van neutraal briefpapier, dat de commissie een open en onpartijdige kijk heeft op de zaak etc. Hierbij is van belang dat de leden van de klachtencommissie die ter zitting aanwezig zijn, de klager noch de beklaagde persoonlijk kennen. In verband met de voorwaarde van onafhankelijkheid vergt de wijze waarop voorzien wordt in de kennis van het politiewerk in de commissie nog enige toelichting. Dit kan worden ingebracht door een voormalig politieambtenaar, die werkzaam is geweest in een andere eenheid om te voorkomen dat de beklaagde wordt gekend.

Tot slot is de wijze van werving, selectie, beloning en ontslag van belang bij het onafhankelijk opereren van de commissie. Binnen het landelijke politiekorps wordt deze verantwoordelijkheid voor de klachtencommissie voor de regionale en landelijke eenheden 'op afstand' gelegd bij de korpschef. Vanuit praktisch oogpunt geschiedt de voordracht door de politiechef. Hierbij wordt aangetekend dat de werving geschiedt door middel van een open sollicitatieprocedure en de selectie vindt plaats op basis van de criteria als vermeld in artikel 3, lid 2 van deze regeling. In de voordracht dient dit tot uitdrukking te komen. De zittende klachtencommissie wordt betrokken bij de werving, selectie en voordracht van nieuwe leden. De beloning is voor alle klachtencommissies gelijk en de regels hiervoor worden vastgesteld door de korpschef.

De behandeling door de commissie.

Het doel van klachtbehandeling is herstel van vertrouwen van de burger in de politie door een zorgvuldige behandeling van zijn klacht. De aanpak van de onafhankelijke klachtencommissie is afhankelijk van welke aanpak naar verwachting het meest effectief is om dit doel te bereiken. Globaal variëren de verschillende werkwijzen tussen een meer informele aanpak met een blik naar de (omgang in de) toekomst en een meer formele aanpak met een terugblik op een gedraging van de politie in het verleden en een oordeel van de klachtencommissie hierover. De te verwachten effectiviteit is doorslaggevend bij het bepalen van de aanpak voor een klacht. De competenties van de leden van de commissie moeten hierbij aansluiten waarbij gedacht wordt aan leden met ervaring met geschillenbeslechting en bemiddeling. Ook moet bij de werving worden gelet op diversiteit in de achtergrond van de leden om het inlevingsvermogen in het gedrag van verschillende soorten klagers en beklaagden te vergroten.

3. Registratie en publicatie

Het aantal klachten en de aard hiervan geven een indicatie van de kwaliteit van de relatie tussen burger en politie. Deze kwaliteit wordt in essentie gevormd door behoorlijk gedrag over en weer, met als kenmerken respect en elkaar serieus nemen. Wanneer dit ontbreekt dan is het niet goed gesteld met het vertrouwen in en de legitimiteit van het optreden van de politie. Het is dan ook van het grootste belang dat inzicht bestaat in de aard en de omvang van klachten ten einde de relatie burger en politie van tijd tot tijd te kunnen herijken. Om een goed beeld te krijgen en cijfers te kunnen vergelijken is een registratie volgens uniforme rubricering van de aard van de klacht en van het oordeel een voorwaarde. De korpschef is verantwoordelijk voor het invoeren van zo'n rubricering binnen alle eenheden van de politie. In het verlengde hiervan bestaat de noodzaak van een uniform informatie- en registratiesysteem. Het leren van klachten bestaat op drie niveaus: bij de beklaagde, binnen de regionale en landelijke eenheden en de ondersteunende diensten, en bij de politie als geheel. In dit verband is de trend bij de klachtbehandeling om meer tot bemiddeling tussen klager en beklaagde over te gaan van groot belang. Dit ondersteunt niet alleen het herstel van de relatie van

burger en politie maar de beklaagde krijgt ook direct feedback op zijn gedrag waardoor hij de kans krijgt dit bij te stellen. Wat het tweede en derde niveau betreft is goede registratie en analyse van belang. Dit gebeurt binnen de eenheden en de ondersteunende diensten. Op het derde niveau is de korpschef actief. Het is de verantwoordelijkheid van de korpschef om de klachten binnen de politie te verzamelen en eventuele structurele tekortkomingen binnen de politie als geheel aan het licht te brengen en hier actie aan te verbinden. Dit vindt zijn weerslag in het jaarverslag van de klachtbehandeling bij de politie dat wordt aangeboden aan de Minister.

ARTIKELGEWIJS

Artikel 2

Deze ministeriële regeling bestrijkt het interne klachtrecht binnen de politie. De politieorganisatie is verantwoordelijk voor een behoorlijke behandeling van de klacht. De korpschef of de politiechef vraagt conform artikel 67a van de wet de klachtencommissie om advies als de klager niet tevreden is na de behandeling van zijn klacht in eerste instantie binnen de politieorganisatie. In de Uitvoeringsregeling wordt omschreven hoe de klacht in de eerder genoemde eerste fase behandeld dient te worden.

De keuze binnen de politie voor een klachtencommissie per eenheid is ingegeven omwille van de laagdrempeligheid voor de klager en de beklaagde en de hanteerbaarheid van het aantal klachten. Als hoofdregel is bepaald dat elke regionale eenheid en de landelijke eenheid een klachtencommissie heeft die zich ten principale buigt over klachten betreffende politieambtenaren die werkzaam zijn in de eigen eenheid. In het derde lid van dit artikel is bepaald dat in voorkomende gevallen hiervan kan worden afgeweken. Hierbij moet worden gedacht aan de volgende gevallen. Het kan voorkomen dat in een periode waarin veel klachten moeten worden behandeld de werkdruk van de klachtencommissie van de eigen eenheid zo hoog wordt dat de termijn van afhandeling zoals genoemd in artikel 72 van de wet wordt overschreden. De politiechef kan dan na overleg met de eigen klachtencommissie contact zoeken met een politiechef en een klachtencommissie van een andere eenheid met het verzoek een aantal klachten te behandelen en aan hem advies uit te brengen.

In geval van politieoptreden waaraan is deelgenomen door ambtenaren van politie die werkzaam zijn bij verschillende eenheden kan de klachtencommissie van de politieregio waarbinnen dit politieoptreden heeft plaatsgevonden worden belast met de behandeling van en de advisering over klachten die samenhangen met dat politieoptreden. Indien de commissie een klacht behandelt over een gedraging van een ambtenaar van politie van een andere eenheid brengt zij advies uit aan de politiechef van de eenheid waarbij de betrokken ambtenaar van politie werkzaam is.

De behandeling van klachten die worden ingediend over politieambtenaren behorend tot de ondersteunende diensten vindt plaats door de klachtencommissie van de regionale eenheid waar diegene zijn werkgebied heeft (voorbeeld: een klacht over een ambtenaar die bij de korpsstaf van de landelijke korpsleiding in Den Haag werkt wordt behandeld door de commissie van eenheid Haaglanden).

De klachtencommissie van de regionale of landelijke eenheid kan er, in overleg met de politiechef, voor kiezen om de commissie te splitsen in kamers en op meerdere locaties zitting te laten houden, in verband met de reistijd van de klager, de beklaagde en de leden van de commissie. Elke kamer heeft dan een fungerend voorzitter. Het aantal leden van de klachtencommissie is afhankelijk van de werkdruk, die kan verschillen per eenheid. In dit verband is geen maximaal aantal leden genoemd in deze regeling.

De klachtencommissie kan de korpschef of de politiechef (on)gevraagd advies geven over alle aspecten van de klachtbehandeling binnen de regionale of landelijke eenheid. Dit kan dus betrekking hebben op individuele klachten maar ook op het proces van de klachtbehandeling of eventuele structurele tekortkomingen in het functioneren van de politie. In dit verband verdient het

aanbeveling dat er ten minste jaarlijks een gesprek plaatsvindt tussen de klachtencommissie en de korpschef of de politiechef om zodoende een moment te creëren om het een en ander te bespreken.

Artikel 3

Nieuwe leden van de klachtencommissie worden geworven door middel van een open sollicitatieprocedure. De politiechef en de zittende leden van de klachtencommissie bepalen gezamenlijk het functieprofiel en verzorgen de selectie. Iedere burger met relevante competenties zoals omschreven in lid 2 en voldoende tijd voor de frequentie van vergaderen kan in aanmerking komen. De leden van de klachtencommissie worden - na verleende toestemming - vooraf gescreeend op basis van artikel 4:3 lid 1 onder f van het Besluit politiegegevens.

Een lid van de commissie kan door de korpschef, op voordracht van de politiechef, worden ontslagen. De reden hiervoor kan onder meer zijn dat gebleken is van wangedrag. De commissie benoemt een vaste voorzitter uit haar midden, alsmede een vaste plaatsvervanger. Dit wordt nodig geacht om een aantal redenen. Ten eerste is de onafhankelijkheid van de commissie van groot belang, wat gediend is met een constante in de aanwezigheid van de voorzitter die de onafhankelijkheid bewaakt. Dit betekent bijvoorbeeld dat de voorzitter ervoor waakt dat geen lid van de commissie ter zitting de klager of beklaagde kent. Ook zorgt de voorzitter, in samenspraak met de politie, voor een externe locatie voor de zittingen. Ten tweede kan de voorzitter expertise opbouwen en lijn brengen in de (wijze van) beoordeling van klachten, alsmede dienen als vast aanspreekpunt voor de politiechef, dan wel de korpschef of de Minister, of andere klachtencommissies. Ten derde maakt de voorzitter deel uit van de nationale klachtencommissie, zie voor verdere toelichting artikel 4 van deze regeling.

Bij de behandeling van een klacht zijn in beginsel tenminste drie leden betrokken die in gezamenlijkheid tot een advies komen zodat het advies vanuit verschillende invalshoeken tot stand komt. In het huishoudelijk reglement kan in afwijking hiervan bepaald worden dat in nader te bepalen gevallen, bijvoorbeeld vanwege de aard van de klacht, de voorzitter bevoegd is alleen advies uit te brengen. Ook kan de commissie ervoor kiezen de klacht door middel van bemiddeling te behandelen en ook in dat geval is het niet noodzakelijk dat dit door drie leden gezamenlijk gebeurt. De zittingen van de klachtencommissie zijn in principe niet openbaar omdat het hier een interne klachtprocedure betreft waarbij privacygevoelige informatie voor de klager en beklaagde ter sprake komt. Zij kunnen ten behoeve van persoonlijke ondersteuning een beperkt aantal personen meenemen naar een eventuele zitting. Over de noodzaak van het raadplegen van getuigen, deskundigen en anderen beslist de voorzitter.

Artikel 4

De nationale klachtencommissie kan om advies worden gevraagd bij klachten over de politiechefs, de korpschef en de korpsleiding. Aangezien dit een beperkt aantal personen betreft die in de regel weinig direct contact hebben met burgers ligt het in de lijn der verwachting dat er op jaarbasis zeer weinig klachten over deze personen worden ingediend. Vanuit reden van efficiëntie verdient het dan ook de voorkeur om voor deze klachten geen afzonderlijke vaste commissie samen te stellen. Gezien de expertiseopbouw bij de vaste voorzitters van de reguliere klachtencommissies in combinatie met de mogelijke gevoeligheid van de klacht, gaat de voorkeur uit om de voorzitters te vragen een voorkomende klacht te behandelen. Uit hun midden kiezen zij een voorzitter voor deze gelegenheid. In het huishoudelijk reglement (zie artikel 5, lid 6) worden de mogelijke werkwijzen beschreven alsmede het aantal en de selectie van leden die een klacht behandelt.

Artikel 5

Bij de onafhankelijke positie van de klachtencommissie hoort een eigen jaarverslag. Hierin wordt verslag gedaan van haar werkzaamheden, met een (kritische) beschouwing van de klachtbehandeling in de eenheid. De informatie is niet tot personen herleidbaar, maar wel herleidbaar naar gemeenten. Dit ondersteunt het afleggen van verantwoording door de burgemeester in de gemeenteraad. De jaarverslagen worden in een uniform format en conform de rubricering van de aard van de klachten

en het oordeel zoals die worden gehanteerd door de politie, aangeboden aan de politiechef en de korpschef. Deze verwerkt de informatie over structurele tekortkomingen en de aanbevelingen uit de jaarverslagen van de klachtencommissies in het jaarverslag van het landelijk politiekorps dat wordt aangeboden aan de Minister. De korpschef stelt in overeenstemming met de klachtencommissies een uniform format vast voor de jaarverslagen. De politie verstrekt aan de klachtencommissie alleen die gegevens die noodzakelijk zijn voor een goede behandeling van de klacht. De leden van de commissie zijn vervolgens voor de verwerking van persoonsgegevens gehouden aan de wettelijke kaders, zoals de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens voor wat betreft de justitiële en strafvorderlijke gegevens, de Wet politiegegevens voor wat betreft de politiegegevens en de Wet bescherming persoonsgegevens voor wat betreft de andere persoonsgegevens. De voorzitters van de klachtencommissies stellen gezamenlijk een huishoudelijk reglement op waarin een gedeelde werkwijze wordt beschreven. Hierbij kan worden gedacht aan een beschrijving van de verschillende manieren van behandeling bijvoorbeeld schriftelijk, bemiddeling, hoorzittingen etc. alsmede het werken in kamers. Er worden regels opgenomen over de werkwijze van de nationale commissie. De korpschef verleent praktische ondersteuning bij de totstandkoming van dit reglement.

Artikel 6

De Minister, de korpschef en de politiechefs registeren de klachten op uniforme wijze. De publicatie vindt niet meer plaats in de eenheid maar door middel van het jaarverslag van de korpschef over de klachtbehandeling bij de politie, die de Minister aanbiedt aan de Tweede Kamer. Hierbij is bijzondere aandacht voor de vraag in hoeverre bepaalde klachten wijzen op structurele tekortkomingen in het functioneren van de politie en, indien nodig, aan de middelen om deze tekortkomingen op te heffen. Ten behoeve van deze analyse sturen onder meer de klachtencommissies hun jaarverslagen aan de korpschef. Een punt van aandacht is de lokale herleidbaarheid van de klachten ten behoeve van de verantwoording in de gemeenteraden door de burgemeester. In het jaarverslag van de politie zal hiervoor aandacht zijn op het abstractieniveau dat vergelijking tussen gemeenten en tussen eenheden mogelijk is. De regionale eenheden moeten hiernaast op verzoek van de burgemeester of hoofdofficier gegevens over klachten in een gemeente of arrondissement beschikbaar hebben. Ten behoeve van voornoemde uniforme registratie, analyse en publicatie zal de korpschef zo snel mogelijk overgaan op een landelijk uniform registratie -en informatiesysteem.

Artikel 7

Binnen de politie is het niet alleen van belang dat de registratie van klachten op uniforme wijze geschiedt maar ook de werkwijze in de eenheden moet uniform zijn waarbij aandacht is voor een verdere professionalisering van de klachtbehandeling. De korpschef stelt hiervoor een uitvoeringsregeling vast.

Artikel 8

Binnen de regionale politiekorpsen onder het regime van de Politiewet 1993 was het niet ongebruikelijk dat de ambtelijk secretaris tevens klachtencoördinator was of op andere wijze bij de klachtbehandeling betrokken. In die gevallen maakt artikel 3, derde lid, tweede volzin het noodzakelijk personele wijzigingen door te voeren, die echter nog niet doorgevoerd mogen worden voorafgaand aan de totale personele reorganisatie die binnen de nationale politie gaat plaatsvinden in de eerste jaren na inwerkingtreding van de Politiewet 2012. Om die reden treedt bedoelde bepaling pas in werking op 1 januari 2015. Uiteraard dient er wel naar gestreefd te worden dit zoveel eerder als mogelijk blijkt toch te realiseren. Bij de benoeming van leden die al commissielid waren onder de Politiewet 1993 zal voor de benoemingstermijn in beginsel worden aangesloten bij hun lopende benoemingstermijn. De oude benoemingstermijnen bij regiokorpsen waren soms langer dan de twee maal vier jaar uit de onderhavige regeling en dat zou betekenen dat deze leden niet meer benoemd kunnen worden. Om de continuïteit te waarborgen wordt de mogelijkheid geboden deze leden nog voor een periode van één jaar te benoemen.

Uitvoeringsregeling klachtbehandeling politie 2013 (met toelichting)

DEEL I: ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

bevoegd gezag: degene die op grond van artikel 70 van de Politiewet 2012 zorg draagt voor de behandeling van een klacht;

klacht: iedere uiting van ongenoegen gericht tegen een concrete gedraging van een ambtenaar van politie.

klager: degene jegens wie de gedraging is begaan.

betrokken medewerker: de politieambtenaar c.q. medewerker van politie op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

commissie: de klachtencommissie als bedoeld in artikel 67a eerste lid van de Politiewet 2012;

klachtencoördinator: de politieambtenaar als bedoeld in artikel 3 eerste lid van deze regeling;

klachtbehandelaar: de politieambtenaar als bedoeld in artikel 3 tweede lid van deze regeling;

informele fase: fase waarin wordt vastgesteld of naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet kan worden gekomen en/of deze naar tevredenheid van klager kan worden afgesloten.

formele fase: fase waarin het bevoegd gezag de klacht na behandeling door de klachtencommissie afdoet door middel van een afdoeningsbrief;

burgemeester: de burgemeester van de gemeente waar de gedraging waarover wordt geklaagd heeft plaatsgevonden.

Artikel 2. Doel en reikwijdte

1. De Politiewet 2012, de Algemene wet bestuursrecht (Awb), de Regeling klachtbehandeling politie en de onderhavige uitvoeringsregeling bieden de juridische kaders voor de behandeling van klachten bij de politie.

2. Deze regeling is van toepassing op schriftelijke klachten. Deze regeling is tevens van toepassing op klachten die langs de elektronische weg zijn ingediend, mits deze klachten zijn voorzien van de naam en het adres van de klager of het adres van een door de klager aangewezen gemachtigde. Voor niet ondertekende klachten geldt hetgeen van toepassing is op klachten die wel zijn ondertekend.

Artikel 3. De klachtencoördinator en klachtbehandelaar

1. Het bevoegd gezag wijst een ambtenaar aan die is belast met de coördinatie van de klachtbehandeling in de informele en formele fase en met de registratie en analyse van klachten, de daarop genomen beslissingen en de geconstateerde tekortkomingen/leermomenten.

2. Het bevoegd gezag wijst ambtenaren aan die belast zijn met klachtbehandeling.

Artikel 4. Aannemen klacht

1. Ingeval van een mondelinge uiting van ongenoegen welke niet terstond kan worden weggenomen, wordt gewezen op de mogelijkheid van het indienen van een schriftelijke klacht. Een mondelinge klacht kan op verzoek van de klager op schrift worden gesteld, indien van de klager redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat deze dat zelf doet.

2. Zo lang de klager zijn naam en adres niet volledig bekend maakt, wordt de klacht in beginsel niet in behandeling genomen. In plaats van het adres van klager kan deze een gekozen woonplaats opgeven voor de behandeling van de zaak, bijvoorbeeld het adres van een gemachtigde.

3. Klachten ingediend door personen zonder vaste woon- of verblijfplaats kunnen in behandeling worden genomen nadat deze klagers hun klacht in persoon hebben toegelicht en afspraken zijn gemaakt betreffende de wijze waarop verder contact tussen de klager en de politie plaatsvindt.

4. Onverminderd de eisen gesteld in de Awb dient een klacht bij voorkeur vergezeld te gaan van een telefoonnummer en/of emailadres van de klager.
5. De klager ontvangt zo snel mogelijk een ontvangstbevestiging en informatie over de wijze van klachtbehandeling.
6. Indien aanvulling nodig is om de klacht in behandeling te kunnen nemen, krijgt de klager daartoe de gelegenheid binnen een door het bevoegd gezag gestelde termijn.
7. Indien het bevoegd gezag concludeert dat klager niet ontvankelijk is in zijn klacht dan wel dat toepassing gegeven moet worden aan artikel 9:8 Awb, dan deelt hij dit klager mede binnen de daartoe door de Awb gestelde termijn.

DEEL II: INFORMELE FASE

Artikel 5. Informele klachtbehandeling

1. Zo snel mogelijk na ontvangst van de klacht wordt door de klachtbehandelaar overleg gevoerd met de klager. Dit overleg dient er in ieder geval toe om de klachtbehandeling toe te lichten, om vast te stellen welke klachtelementen klager heeft aangevoerd, wat het doel is van de klacht, in hoeverre de klacht voor verdere behandeling in aanmerking komt en om vast te stellen of bemiddeling kan bijdragen aan het naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet komen. De klager wordt erop gewezen dat gebruikmaking van de informele fase niet afdoet aan zijn recht op behandeling van de klacht in de formele fase.
2. De betrokken medewerker en zijn leidinggevende worden zo spoedig mogelijk mondeling of schriftelijk op de hoogte gesteld van de klacht en ontvangen een afschrift daarvan. Indien het in lid 1 bedoelde gesprek met klager heeft plaatsgevonden, worden zij tegelijkertijd geïnformeerd over het resultaat van dat gesprek. Zij geven hun zienswijze op de klacht.
3. In de informele fase wordt er naar gestreefd een (bemiddelings-)gesprek met klager te voeren. Dit vindt in beginsel plaats onder leiding van de klachtbehandelaar, bij voorkeur in aanwezigheid van de betrokken medewerker.
4. De klachtbehandelaar maakt een rapport op omtrent de klachtbehandeling in de informele fase.
5. Klager en de betrokken medewerker worden schriftelijk geïnformeerd over de afronding van de informele fase, in beginsel door de na het bevoegd gezag hoogste leidinggevende. Indien overleg of bemiddeling leidt tot tevredenheid van de klager, is de klachtbehandeling daarmee afgerond.
6. Van (delen van) de informele fase kan worden afgezien:
 - a. indien het bevoegd gezag van oordeel is dat dit in het desbetreffende geval niet of niet in eer wenselijk is;
 - b. indien de klager geen informele behandeling wenst.
7. Indien in de informele fase niet naar tevredenheid van de klager aan de klacht tegemoet wordt gekomen, wordt de klachtbehandeling voortgezet in de formele fase. De artikelen 6 en 7 van deze regeling zijn dan van toepassing op de verdere behandeling van de klacht.
8. Indien de klager aangeeft geen behoefte te hebben aan klachtbehandeling in de formele fase, dan wordt dit schriftelijk aan de klager bevestigd en wordt hem medegedeeld dat de klachtbehandeling daarmee ten einde is gekomen.

DEEL III: FORMELE FASE

Artikel 6. Advisering

1. In de formele fase vraagt het bevoegd gezag de klachtencommissie de klacht te behandelen en hem te adviseren over de afhandeling van de klacht, overeenkomstig de bepalingen betreffende klachtbehandeling in de Politiewet 2012, de Awb en de Regeling klachtbehandeling politie.
2. Het bevoegd gezag stelt de burgemeester en de hoofdofficier van justitie een redelijke termijn waarbinnen zij over een klacht advies kunnen uitbrengen.

Artikel 7. Beslissing bevoegd gezag

De klager en de betrokken medewerker ontvangen na de behandeling van de klacht in de formele fase de beslissing van het bevoegd gezag en, voor zover uitgebracht, de adviezen van de klachtencommissie, de burgemeester en de Hoofdofficier van Justitie. In de beslissing van het bevoegd gezag wordt vermeld of en zo ja om welke reden de beslissing afwijkt van de adviezen. De genomen beslissingen kunnen zijn: niet-ontvankelijk/ gegrond / ongegrond / geen oordeel.

DEEL IV: OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 8. Registratie, publicatie en verantwoording

1. De korpschef en de politiechefs registreren de bij hen ingediende klachten uniform op door de korpschef vastgestelde wijze. Indien een klacht meerdere elementen bevat, worden deze elementen apart geregistreerd.
2. De korpschef en de politiechefs registreren per klacht(element) de wijze waarop deze is afgedaan, (voor zover van toepassing) de genomen beslissing(en) op de klacht(elementen), de geconstateerde tekortkomingen! leermomenten en de eventueel genomen maatregelen ten aanzien van de tekortkomingen/leermomenten.
3. Voor zover mogelijk wordt geregistreerd in welke gemeente en in welk arrondissement de gedraging heeft plaatsgevonden.
4. Op hun verzoek worden aan de burgemeester of hoofdofficier gegevens verstrekt over klachten in hun gemeente of arrondissement.
5. De politiechef of de korpschef bespreken minimaal een keer per jaar met de klachtencommissie van de eenheid of de nationale klachtencommissie de klachtbehandeling in de eenheid c.q. het landelijk politiekorps.

Artikel 9. Citeertitel

Deze regeling kan worden aangehaald als: Uitvoeringsregeling klachtbehandeling politie 2013.

Artikel 10. Inwerkingtreding

1. Deze regeling treedt in werking met ingang van 1 januari 2013.
2. Alle binnen de voormalige regiokorpsen geldende regelingen betreffende de behandeling van klachten worden hierbij met ingang van 1 januari 2013 ingetrokken.

TOELICHTING UITVOERINGSREGELING KLACHTEN

Klachten die bij de politie binnenkomen, moeten behoorlijk worden behandeld. De behandeling van klachten door de politie is geregeld in hoofdstuk 7 van de Politiewet 2012, hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en de Regeling klachtbehandeling politie. Tot slot zijn nadere regels gesteld over de klachtenprocedure in de onderhavige regeling, ter waarborging van een uniforme klachtbehandeling binnen de politie.

Hieronder zijn de belangrijkste aspecten van de klachtbehandeling bij de politie weergegeven.

Doel klachtbehandeling

Klachtbehandeling heeft tot doel:

- herstel van vertrouwen van de burger in de politie;
- het lerend vermogen van de politie te versterken;
- het imago van de politie te verbeteren.

Schriftelijke klachten

De uitvoeringsregeling klachtbehandeling politie is van toepassing op schriftelijke klachten (via de post of rechtstreeks afgegeven) en klachten die langs de elektronische weg (digitaal klachtenformulier of per email) zijn ingediend, mits deze klachten zijn voorzien van naam en adres van de klager of het adres van de gemachtigde van klager. De klager ontvangt een bevestiging van de ontvangst van een schriftelijke klacht.

Mondelinge klachten

Een mondelinge klacht kan op verzoek van de klager op schrift worden gesteld, indien van de klager redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat deze dat zelf doet. Op mondelinge klachten is onderhavige regeling niet van toepassing. Een behoorlijke behandeling van mondelinge klachten vloeit evenwel voort uit de Awb.

Klachten over gedragingen jegens een ander dan klager

Deze klachten behoeven niet behandeld te worden volgens deze regeling. Een behoorlijke behandeling van deze klachten vloeit evenwel voort uit de Awb.

Bij wie een schriftelijke klacht indienen?

Een klacht over een gedraging van een ambtenaar van politie die werkzaam is bij een eenheid wordt ingediend bij de politiechef van die eenheid.

Een klacht over een medewerker van een ondersteunende dienst (het Politiedienstencentrum, de korpsstaf en de CIO-office) of over een politiechef van een eenheid wordt ingediend bij de korpschef. De feitelijke behandeling van een klacht over een medewerker van een ondersteunende dienst vindt plaats door een klachtbehandelaar c.q. een klachtencommissie van de regionale eenheid in wiens gebied de gedraging heeft plaatsgevonden (hetgeen uiteraard de taken en bevoegdheden van de korpschef en de chefs van de ondersteunende diensten in het kader van de klachtbehandeling onverlet laat).

Deze gang van zaken vloeit voort uit de verwachting dat klachten over medewerkers van het Politiedienstencentrum, de korpsstaf en de CIO-office zich te weinig zullen voordoen om daarvoor binnen deze onderdelen een voorziening te treffen, c.q. medewerkers aan te stellen voor klachtbehandeling. Zij hebben over het algemeen immers relatief weinig contacten met burgers. Wordt een klacht niet bij de juiste eenheid ingediend dan zendt die eenheid de klacht door naar de eenheid waar de klacht behandeld moet worden.

Hoewel deze uitvoeringsregeling daarop niet van toepassing is, wordt voor de volledigheid vermeld dat:

- een klacht over een gedraging van een ambtenaar van de rijksrecherche wordt ingediend bij het College van procureurs -generaal;
- een klacht over een gedraging van de korpschef en de krachtens artikel 28, derde lid Politiewet 2012 aangewezen leden van de leiding van de politie wordt ingediend bij de Minister van Veiligheid en Justitie;
- een klacht over een gedraging van een militair van de Koninklijke marechaussee dan wel van enig ander onderdeel van de krijgsmacht, bij de uitvoering van zijn in de Politiewet 2012 omschreven taken, wordt ingediend bij de Minister van Defensie;
- een klacht over een buitengewoon opsporingsambtenaar die niet is aangesteld bij de politie wordt ingediend bij zijn/haar werkgever.

Met betrekking tot laatstgenoemde buitengewoon opsporingsambtenaar verdient opmerking dat op grond van artikel 42 van het Besluit buitengewoon opsporingsambtenaar de toezichthouder (de Hoofdofficier van Justitie) en de direct toezichthouder (de korpschef) door de werkgever op de hoogte worden gesteld van het feit dat over een gedraging van de persoon een klacht is ingediend.

Behandeling van de klacht

In de afgelopen jaren heeft de klachtbehandeling een ontwikkeling doorgemaakt. Er is meer aandacht ontstaan voor een minder formele behandeling van de klacht. In veruit de meeste gevallen wordt dat door de klager gewaardeerd en wordt de behandeling van de klacht in die fase naar tevredenheid van de klager afgesloten. Een meer formele behandeling is dan niet meer nodig. Er dient dan ook gestreefd te worden naar direct persoonlijk contact en bemiddeling tussen klager en de betrokken medewerker.

Wanneer na behandeling van de klacht in de informele fase niet naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, wordt de klacht ter behandeling voorgelegd aan de klachtencommissie, bestaande uit onafhankelijke leden. De commissie adviseert het bevoegd gezag dat uiteindelijk een beslissing neemt ten aanzien van de klacht. In deze fase worden ook de burgemeester en Hoofdofficier van Justitie in de gelegenheid gesteld advies over de klacht uit te brengen.

Niet behandelen van de klacht

De Awb en deze Uitvoeringsregeling stellen eisen aan een klacht. Voldoet een ingediende klacht niet aan die eisen dan wordt deze niet in behandeling genomen. Indien aanvulling nodig is om de klacht in behandeling te kunnen nemen, krijgt de klager daartoe de gelegenheid binnen een door het bevoegd gezag gestelde termijn.

Zo is in alle gevallen van belang dat de klager duidelijk zijn naam en woonadres vermeldt. Ook de datum (dagtekening) waarop de klacht wordt ingediend en de omschrijving van de gedraging waartegen de klacht zich richt, mogen niet ontbreken.

Het bevoegd gezag is niet verplicht een klacht te behandelen, die betrekking heeft op een gedraging:

- waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de artikelen 9:4 en volgende van de Awb is behandeld;
- die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
- waartegen door de klager beroep kan worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of beroep kon worden ingesteld;
- die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of,
- zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van

justitie of een vervolging gaande is (zodra opsporing of vervolging zijn voltooid dient alsnog behandeling van de klacht plaats te vinden) 1.

Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

Een klacht kan voor het bevoegd gezag aanleiding zijn voor een strafrechtelijk of een disciplinair onderzoek. Als dat het geval is, wordt de klager op de hoogte gesteld van eventuele gevolgen daarvan voor de behandeling van de klacht.

Ten aanzien van het omgaan met ingediende opzettelijk valselijke klachten wordt verwezen naar het bepaalde in de Uitvoeringsregeling protocol Geweld tegen politieambtenaren (GTPA) 2.

Informele fase

De informele fase is de fase waarin wordt vastgesteld of naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet kan worden gekomen en waarin de klacht zo mogelijk informeel wordt afgehandeld. Indien in de informele fase naar tevredenheid van de klager aan de klacht wordt tegemoet gekomen, stopt de klachtbehandeling met de afronding van de informele fase. Indien (een) gesprek(ken) niet leid(t)(en) tot tevredenheid van de klager, wordt de behandeling van de klacht voortgezet in de formele fase. In beide gevallen ontvangt de klager schriftelijk bericht van de afronding van de informele fase. Indien de klager aan geeft geen behoefte te hebben aan klachtbehandeling in de formele fase, dan wordt dit schriftelijk aan de klager bevestigd en wordt hem medegedeeld dat de klachtbehandeling daarmee ten einde is gekomen.

In een aantal gevallen wordt van de behandeling van de klacht in de informele fase afgezien en wordt de klacht direct in de formele fase behandeld. Van de informele fase kan worden afgezien indien het bevoegd gezag van oordeel is dat dit in het desbetreffende geval niet of niet meer wenselijk is of indien de klager geen informele behandeling wenst. Dit kan bijvoorbeeld aan de orde zijn indien al heel veel geïnvesteerd is in de relatie en het goed is als er een onafhankelijke commissie naar kijkt, of als duidelijk is dat de klager onder geen beding nog met de politie zelf in gesprek wil.

1. Niet in alle arrondissementen vindt (tijdig) terugkoppeling van het Openbaar Ministerie (OM) aan de politie plaats over de afloop van strafzaken. Getracht moet worden om daar met het OM goede afspraken over te maken. Lukt dat niet dan dient de politie in de brief aan klager aangaande het (vooralsnog) niet behandelen van de klacht aan te geven dat de klager de politie kan verzoeken de klacht te behandelen zodra de strafzaak is geëindigd.

2. Zie de werkinstructie van de korpschef d.d. 1 januari 2013 inzake optreden jegens valselijke klachten

Formele fase

In de formele fase van de klachtbehandeling bij de politie is de klachtencommissie, bestaande uit onafhankelijke leden, belast met de behandeling van en advisering over klachten (artikel 67a lid 1 Politiewet 2012). In de Regeling klachtbehandeling politie zijn nadere regels gesteld omtrent de klachtencommissies (o.a. samenstelling en werkwijze). Wellicht ten overvloede zij vermeld dat de klachtencommissie géén beroepsinstantie is maar een deel van de klachtbehandeling door de politie voor haar rekening neemt.

Voor de landelijke eenheid Politiediensten en voor iedere regionale eenheid is er een klachtencommissie. Deze klachtencommissie adviseert de korpschef of de politiechef gevraagd en ongevraagd hij hun taken genoemd in artikel 70 eerste en tweede lid van de Politiewet 2012. Verder is er een nationale klachtencommissie, die de korpschef en de Minister gevraagd en ongevraagd adviseert bij hun in artikel 70, derde en vijfde lid van de Politiewet 2012, genoemde taken.

Het bevoegd gezag vraagt conform artikel 67a van de Politiewet 2012 de commissie om de klacht te behandelen en hem te adviseren over de afhandeling van de klacht, als klager niet tevreden is na de

behandeling van zijn klacht in de informele fase of als er een aanleiding is de klacht niet in de informele fase te behandelen.

De aanpak van de klacht door de onafhankelijke klachtencommissie is afhankelijk van welke aanpak naar verwachting het meest effectief is om het vertrouwen van de burger in de politie te herstellen, Globaal variëren de verschillende werkwijzen tussen een meer informele aanpak met een blik naar de (omgang in de) toekomst en een meer formele aanpak met een oordeel van de klachtencommissie over de gedraging van de politie in het verleden. Het bepalen van de aanpak is aan de klachtencommissie zelf.

Het bevoegd gezag verstrekt binnen de wettelijke kaders de klachtencommissie alle gegevens die zij voor behandeling en advisering nodig acht.

Ook de burgemeester en/of Hoofdofficier van Justitie (afhankelijk van de vraag onder wiens gezag de gedraging plaatsvond) worden in deze fase in de gelegenheid gesteld advies uit te brengen over de klacht.

Uiteraard kan het ook in de informele fase van belang zijn om burgemeester en/of Hoofdofficier van Justitie in kennis te stellen van een klacht in verband met de aard of ernst daarvan. De klachtencoördinator mag in staat geacht worden om die afweging te maken in individuele gevallen, maar uiteraard kunnen daarover ook op voorhand afspraken worden gemaakt met een individuele burgemeester of Hoofdofficier indien daartoe wederzijds behoefte bestaat. Een algemene in deze regeling vastgelegde verplichting om ook in de informele fase alle klachten aan hen ter kennis te brengen wordt echter (op basis van de ervaringen van de afgelopen jaren) wenselijk noch noodzakelijk geacht.

Het bevoegd gezag geeft ten slotte, met inachtneming van de adviezen van klachtencommissie, burgemeester en/of Hoofdofficier van Justitie, zijn beslissing op de klacht.

Verwijzing naar de Nationale ombudsman

Na de behandeling van de klacht door het bevoegd gezag kan de klager de klacht nog voorleggen aan de Nationale ombudsman. Bij de brief aan klager ex artikel 4 lid 7 of artikel 7 verwijst het bevoegd gezag naar deze mogelijkheid.

Registratie, publicatie en evaluatie

Het bevoegd gezag registreert de bij hem ingediende klachten op een door de korpschef vastgestelde wijze.

Jaarlijks stelt de korpschef een verslag op betreffende de klachtbehandeling binnen de politie.

Het bevoegd gezag bespreekt minimaal een keer per jaar met de klachtencommissie de klachtbehandeling.

Leermomenten

Het leren van klachten vindt plaats op vier niveaus:

- bij de betrokken medewerker,
- bij de direct leidinggevende van de betrokken medewerker,
- bij de regionale of landelijke eenheid of ondersteunende dienst,
- bij het landelijk politiekorps als geheel.

Door de betrokken medewerker bij de behandeling van de klacht te betrekken krijgt hij direct feedback op zijn gedrag waardoor hij de kans krijgt dit eventueel bij te stellen. Verder is het van belang dat de leermomenten uit een klacht besproken worden in het betreffende onderdeel, zodat andere politieambtenaren ook van de klacht kunnen leren.

De klachtencoördinator registreert en analyseert de klachten en signaleert de structurele problemen van het politieoptreden. Van de klachtencoördinator mag verwacht worden dat deze structurele tekortkomingen aan het licht brengt en de leermomenten terugkoppelt naar de eenheid of de dienst die het betreft.

Voor wat betreft het leren van klachten bij het landelijk politiekorps als geheel is een rol weggelegd voor de korpschef. De korpschef ontvangt overzichten van alle klachten binnen de politie en

analyseert deze. Hij dient eventuele structurele tekortkomingen bekend te maken en dient hier actie op te ondernemen (bijvoorbeeld door verbeteringen op te nemen in de politieopleiding).

Artikelsgewijze toelichting

Waar in de regeling een taak is toebedeeld aan het bevoegd gezag of bijvoorbeeld de districtschef (zoals in artikel 5 lid 5, artikel 7, artikel 8) worden zij uiteraard volledig ondersteund door de klachtencoördinator en klachtbehandelaars van de staf.

Artikel 1 sub b

Het hoofdstuk in de Politiewet 2012 over klachtbehandeling heeft betrekking op klachten over gedragingen van politieambtenaren onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan (de korpschef). Deze klachtenregeling is gebaseerd op dat deel van de Politiewet 2012 en vormt er een nadere uitwerking van. Klachten over gedragingen van politieambtenaren waarvoor een specifieke (klachten-)regeling geldt, waarbij gedacht kan worden aan een regeling omtrent (on-)gewenste omgangsvormen, vallen niet onder deze klachtenregeling. Ook mondelinge klachten vallen niet onder de regeling. Afdeling 9.1.1 van de Awb is op dergelijke klachten overigens wel van toepassing. Artikel 68 van de Politiewet 2012 spreekt van “klachten over gedragingen van ambtenaren van politie”. Deze omschrijving is in de onderhavige regeling overgenomen. Klachten over privé-gedragingen worden niet in behandeling genomen. Anders is het als een ambtenaar van politie buiten diensttijd zijn bevoegdheden uitoefent (bijvoorbeeld een winkeldief aanhoudt als hij zelf boodschappen doet). Daarvan kan immers gesteld worden dat dit onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan valt.

Klachten over externe medewerkers, zoals uitzendkrachten en stagiairs, worden behandeld buiten deze Uitvoeringsregeling, maar wel met inachtneming van afdeling 9.1.1 van de Awb. Indien sprake is van een uitzend- of detacheringsrelatie stelt de opdrachtgever (lees politie) de (juridisch) verantwoordelijke uitlenende organisatie direct op de hoogte van de klacht. Over de wijze van klachtbehandeling vindt afstemming plaats met de uitlenende Organisatie. De opdrachtgever en de uitlenende Organisatie kunnen dan in goed overleg bepalen welke maatregelen in redelijkheid genomen kunnen en moeten worden.

Klachten die uitsluitend betrekking hebben op het beleid van een korps, vallen buiten de reikwijdte van de klachtenregeling. Dergelijke klachten voldoen niet aan het vereiste van “een bepaalde aangelegenheid” van artikel 9:1, eerste lid, van de Awb. Wel zal een klacht over een concrete gedraging vaak zijn terug te voeren op gevoerd beleid. De desbetreffende gedraging zal dan moeten worden getoetst aan het beleid.

Artikel 2 lid 2

Afdeling 9.1.2 van de Awb is van toepassing op de behandeling van schriftelijke klachten. In artikel 9:4, tweede lid, van de Awb wordt de eis gesteld dat het klaagschrift is ondertekend. Afdeling 9.1.3 van de Awb geeft regels die de in afdeling 9.1.2 van de Awb opgenomen wettelijke procedure voor schriftelijke klachten aanvult met bepalingen over een klachtadviesprocedure. Deze aanvullende bepalingen gelden alleen indien dit bij wettelijk voorschrift of bij besluit van het bestuursorgaan is bepaald.

De Politiewet 2012 verklaart afdeling 9.1.3 van de Awb van toepassing op de behandeling van klachten door de klachtencommissies van de politie (artikel 68 Politiewet 2012). In deze klachtenregeling wordt bovendien de procedure die in de afdelingen 9.1.2 en 9.1.3 van de Awb en in de Politiewet 2012 is opgenomen van overeenkomstige toepassing verklaard op niet ondertekende schriftelijke klachten. De gedachte hierachter is dat zo klachten die per email of met behulp van een elektronisch klachtenformulier zijn ingediend, met weinig lasten voor de burger en de politie in behandeling kunnen worden genomen. Als consequentie van het loslaten van het vereiste van ondertekening in die gevallen komen alle schriftelijke klachten zonder handtekening voor dezelfde behandeling in aanmerking.

De elektronische weg is hiermee, conform artikel 2:15 Awb, opengesteld. Datzelfde artikel bepaalt dat het bestuursorgaan nadere eisen kan stellen aan het gebruik van de elektronische weg. Er is voor gekozen om als nadere eis te stellen dat de digitaal ingediende klacht is voorzien van naam en adres van de klager. Wordt die eis niet gesteld dan zou onbedoeld de mogelijkheid geboden worden tot het indienen van anonieme klachten die moeilijk op een deugdelijke manier, die recht doet aan de positie van klager én de betrokken medewerker, te behandelen zijn. In plaats van het eigen adres kan door de klager ook een gekozen woonplaats worden opgegeven, bij voorkeur die van de formeel gemachtigde van klager

Artikel 3

De klachtbehandeling binnen de politie vindt volledig plaats door de staf van de eenheid, waarbinnen een klachtencoördinator en klachtbehandelaars zijn aangewezen. De klachtbehandelaar behandelt de individuele klachten op de wijze zoals omschreven in artikel 5. Degene die de klacht intern behandelt mag niet betrokken zijn geweest bij de gedraging waar de klacht over gaat.

Naast de klachtbehandelaar heeft ook de (direct) leidinggevende een rol in de klachtbehandeling. Ten eerste kan naar zijn visie omtrent de betreffende gedraging worden gevraagd, ten tweede kan het onder omstandigheden wenselijk zijn dat de leidinggevende het (bemiddelings-)gesprek met klager (en de betrokken medewerker) voert.

De klachtencoördinator beschikt over kennis van het klachtrecht, heeft juridische en beleidsmatige kennis en kennis van de politie(-organisatie) en is voldoende assertief (heeft de durf om tegenwicht te bieden en problemen aan te kaarten).

De klachtbehandelaar beschikt over kennis van het klachtrecht en de politie(-organisatie) en over voldoende gespreksvaardigheden.

Voor de goede orde zij vermeld dat de Regeling klachtbehandeling politie bepaalt dat de politiechef een ambtelijk secretaris voor de klachtencommissie aanwijst, die niet deelneemt aan de besluitvorming van de commissie en niet betrokken is bij de behandeling of coördinatie van klachten in de politieorganisatie (echter met ingang van uiterlijk 1 januari 2015).

Artikel 4 lid 1

Omdat op grond van artikel 9:2 van de Awb ook mondeling ingediende klachten behoorlijk dienen te worden behandeld, is bepaald dat dit soort klachten onder omstandigheden op schrift kunnen worden gesteld. Het gaat daarbij om mondeling ingediende klachten die niet direct kunnen worden opgelost en waarop de klager kennelijk nog een reactie verwacht. Zodra een mondeling ingediende klacht op schrift is gesteld, geldt de in deze regeling nader uitgewerkte procedure. Indien een klager zelf niet in staat kan worden geacht de klacht op schrift te stellen (bijvoorbeeld door analfabetisme) is de politie hem! haar daarbij behulpzaam.

lid 2

De toevoeging van de woorden “in beginsel” maakt het mogelijk om bij uitzondering een klacht ook zonder naam en woonadres te onderzoeken, bijvoorbeeld als daar vanwege de aard van de gedraging die het betreft aanleiding toe bestaat en op andere wijze voldoende gegevens over de gedraging en de klager bekend zijn. In plaats van het eigen adres kan door de klager ook een gekozen woonplaats worden opgegeven, bij voorkeur die van de formeel gemachtigde van klager.

lid 3

Het in lid 2 gestelde zou het indienen van een klacht voor iemand zonder vaste woon- of verblijfplaats onmogelijk maken. Om dat te voorkomen is daarvoor in lid 3 een voorziening getroffen.

lid 4

In verband met het bepaalde in het eerste lid van artikel 5 van deze regeling is het van belang dat zo snel mogelijk contact kan worden gelegd met de klager. Dat vereenvoudigt de informele behandeling van de klacht en bevordert de kans op een succesvolle bemiddeling. Het ontbreken van een

emailadres of telefoonnummer leidt, in tegenstelling tot het ontbreken van naam en (woon)adres als bedoeld in lid 2, niet tot het buiten behandeling laten van een klacht.

lid 5

Bij de ontvangstbevestiging ontvangt de klager uitleg over de procedure in de vorm van een brochure en/of een verwijzing naar de website van de politie (het laatste met name bij digitaal ingediende klachten).

leden 6 en 7

In artikel 9:4 van de Awb is bepaald aan welke vereisten moet zijn voldaan, wil een klacht voor behandeling overeenkomstig afdeling 9.1.2 van de Awb in aanmerking komen: het moet gaan om een schriftelijke klacht (klaagschrift) en om een gedraging van of namens het bestuursorgaan jegens de klager, het klaagschrift moet zijn ondertekend, en het moet ten minste de naam en het adres van de klager, de dagtekening en een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht, bevatten. Daarnaast dient het klaagschrift in een taal te zijn gesteld die een goede behandeling daarvan mogelijk maakt. Aan het vereiste van ondertekening wordt niet vastgehouden, uit oogpunt van dienstverlening aan de burger.

De indiener van een klaagschrift krijgt de gelegenheid een eventueel verzuim te herstellen of zo nodig een vertaling aan te leveren voordat een beslissing wordt genomen over het buiten behandeling laten van de klacht.

Het is aan het bevoegd gezag een termijn daaraan te verbinden, al naar gelang hetgeen van de klager gevraagd wordt. Indien klager dit niet doet binnen de gestelde termijn en het bevoegd gezag besluit in verband daarmee de klacht niet in behandeling te nemen, wordt dit aan de klager meegedeeld.

In artikel 9:8 van de Awb is bepaald in welke gevallen het bestuursorgaan niet verplicht is een klacht te behandelen. Indien wordt besloten een klacht op een van deze wettelijke gronden niet in behandeling te nemen, dan dient het bevoegd gezag dit binnen vier weken schriftelijk en gemotiveerd aan de indiener van de klacht mee te delen.

Artikel 5 lid 1

Doel van het hier genoemde gesprek is:

- het toelichten van de klachtbehandeling.
- het vaststellen van het doel van de klacht en de klachtelementen.
- het vaststellen in hoeverre de klacht voor verdere behandeling in aanmerking komt.
- het vaststellen of een bemiddelingsgesprek kan bijdragen aan de tevredenheid van de klager en aan het lerende effect van de klacht.
- de klager er op wijzen dat gebruikmaking van de informele fase niet afdoet aan zijn recht op behandeling van de klacht in de formele fase.

Het antwoord op de vraag wat een klager met zijn klacht wil bereiken, is van groot belang voor het bepalen van de wijze waarop een klacht het meest efficiënt kan worden behandeld. Vaak zal pas uit overleg met de klager blijken welke aanpak het meest geschikt is. Het in samenspraak met klager vaststellen van de klachtelementen zal ook onduidelijkheden over de klacht ophelderen en leiden tot een zekere stroomlijning van de klacht.

Bovendien heeft de praktijk uitgewezen dat dit eerste mondelinge contact met klager al vaak tot tevredenheid van de klager kan leiden en verdere klachtbehandeling achterwege kan blijven.

lid 2

Artikel 9:10 bepaalt dat degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid dient te worden gesteld te worden gehoord (hoor en wederhoor). Betrokken medewerker dient dan ook zo spoedig mogelijk op de hoogte te worden gesteld van een over zijn gedraging ingediende klacht. Omdat het in lid 1 bedoelde gesprek vaak leidt tot een concretisering of nuancering van de klachtelementen die klager naar voren wil brengen, verdient het de voorkeur om eerst het gesprek met klager aan te gaan en dan de betrokken medewerker op de hoogte te stellen. Daarmee wordt

onnodige onduidelijkheid en discussie voorkomen. Kan klager echter niet op korte termijn bereikt worden, dan dient de klacht zonder het resultaat van bedoeld gesprek aan de betrokken medewerker kenbaar te worden gemaakt.

Van de betrokken medewerker wordt zowel in deze fase van de klachtbehandeling als eventueel ten overstaan van de klachtencommissie volledige medewerking verwacht.

Lid 3

Het hier benoemde (bemiddelings-)gesprek blijkt vaak de kern van de klachtbehandeling. Door een goed gesprek met klager c.q. tussen klager en de betrokken medewerker voelen partijen zich serieus genomen en ontstaat over en weer begrip voor elkaars ervaring en zienswijze. In veruit de meeste gevallen leidt een gesprek met klager tot tevredenheid van de klager en daarmee een einde van de klachtbehandeling. Het is aan de klachtbehandelaar om een inschatting te maken van de beste wijze waarop dit gesprek plaats kan vinden. Een gesprek in aanwezigheid van zowel klager als de betrokken medewerker heeft de voorkeur, zodat juist tussen de personen die betrokken waren bij de gedraging waarover de klacht gaat, het vertrouwen hersteld wordt en het eventueel aanwezige leermoment benut wordt, maar soms is het beter een (eerste) gesprek buiten elkaars aanwezigheid te voeren. Ook kan in het ene geval de klachtbehandelaar de aangewezen persoon zijn om het gesprek te leiden, soms de directe of een andere leidinggevende.

Vanzelfsprekend zijn er situaties denkbaar waarin het voeren van een gesprek of een andere informele aanpak niet zinvol is. Bijvoorbeeld omdat de klacht zich naar zijn aard hiervoor niet leent of omdat de klager daarvoor niet open staat.

lid 4

In het rapport worden de bevindingen van de klachtbehandeling vastgelegd: de klachtelementen, per element een samenvatting van ieders zienswijze, het resultaat van het gevoerde (bemiddelings-) gesprek en een conclusie betreffende de afronding of noodzakelijke verdere formele behandeling van (onderdelen van) de klacht. Ook als de klacht in liet allereerste in lid 1 bedoelde contact al is afgedaan of als de in lid 3 bedoelde bemiddeling succesvol is geweest en verdere behandeling van de klacht niet meer aan de orde is, is een rapport van belang, met name om klachten c.q. klachtbehandeling te kunnen monitoren, analyseren en er de leermomenten uit te kunnen afleiden. Voor dat doel zal echter veelal een (in geval van afwikkeling bij het eerste contact zeer) summier rapport (een A4-tje) volstaan.

lid 5

De informele fase wordt in beginsel in alle gevallen afgesloten met een brief aan de klager waarin het resultaat van deze fase wordt verwoord. Dat kan zijn een einde van de klachtbehandeling of een aankondiging van een vervolg in de formele fase.

Met het oog op het doel van de klachtbehandeling (herstel van vertrouwen en liet leren van geconstateerde tekortkomingen), is liet van belang dat een leidinggevende kennis draagt van de klacht en staat voor het in de klachtbehandeling bereikte resultaat. Waar het bevoegd gezag in de formele fase mogelijk een beslissing moet nemen over de ingediende klacht, dient in deze fase van de klachtbehandeling de na het bevoegd gezag hoogste leidinggevende in de klachtbehandeling worden betrokken. Dit zal bijvoorbeeld zijn de districtschef, chef van de regionale dienst, hoofd operatieën of hoofd bedrijfsvoering, afhankelijk van de vraag tot welk onderdeel de betrokken medewerker behoort.

Het volledige klachtdossier, waaronder in ieder geval het rapport van de klachtbehandelaar, wordt aan de klachtencoördinator overgedragen.

In praktijk is het voorstelbaar dat voor de afsluiting van deze fase wordt volstaan met een brief van de klachtencoördinator of zelfs dat een brief achterwege blijft (bijvoorbeeld als de klacht met een telefoongesprek van tien minuten volledig uit de wereld geholpen blijkt). In ieder geval dient afsluiting door bedoelde leidinggevende plaats te vinden als sprake is geweest van een

bemiddelingsgesprek als bedoeld in artikel 5, vijfde lid.

lid 7

Tussentijdse beëindiging van de behandeling van een klacht is op grond van artikel 9:5 van de Awb mogelijk indien het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen. Indien een gesprek met de klager of een andere informele aanpak niet tot resultaat heeft dat de klager tevreden is gesteld, dient de behandeling van de klacht (zonder tussenstappen en drempels voor de burger) te worden voortgezet met inachtneming van de artikelen 6 en 7 van deze regeling, tenzij de klager aangeeft daar geen behoefte aan te hebben. Bij de formele behandeling wordt de commissie ingeschakeld.

Artikel 6

Op grond van artikel 67a eerste lid en artikel 71 zesde lid van de Politiewet 2012 vraagt het bevoegd gezag in de formele fase advies aan de klachtencommissie. de burgemeester en de Hoofdofficier van Justitie. Deze regeling geeft geen bepalingen aangaande de wijze waarop deze instanties tot een advies komen. Uiteraard is dat aan hen zelf.

Het bevoegd gezag stelt een redelijke termijn voor advisering, zodanig dat hij voldoende gelegenheid houdt om binnen de daarvoor geldende termijnen de klacht af te doen.

Klachten moeten worden afgehandeld binnen tien weken na ontvangst van de klacht. In gevallen waarin de commissie voor de politiekklachten wordt ingeschakeld geldt een termijn van veertien weken. Met deze afdoeningstermijnen wijkt de Politiewet 2012 af van de in de Awb geregelde termijnen van zes respectievelijk tien weken.

Artikel 7

Het bevoegd gezag stelt de klager en de betrokken medewerker schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn beslissing daarover alsmede welke conclusies hij daaraan verbindt. Indien het gaat om een klacht met verschillende klachtonderdelen, zal hij per onderdeel een beslissing moeten nemen. Vanzelfsprekend kunnen zich situaties voordoen waarin het niet mogelijk is een beslissing te nemen, bijvoorbeeld omdat niet kan worden vastgesteld hoe de feiten liggen. Dat zal dan in de afdoeningsbrief worden meegedeeld. Bij de brief worden de uitgebrachte adviezen van de klachtencommissie.

de burgemeester en de Hoofdofficier van Justitie (uiteraard voor zover uitgebracht) gevoegd.

Artikel 8

Om daadwerkelijk te kunnen leren van klachten en hieruit conclusies te trekken voor eventueel te nemen maatregelen en de resultaten als sturingsinstrument te kunnen gebruiken, is het noodzakelijk dat een goede en landelijk uniforme registratie van de klachten plaatsvindt. Ook voor het opstellen van het landelijke jaarverslag is dit van belang. Het is aan de korpschef om te bepalen op welke wijze dit dient te gebeuren. Het heeft de voorkeur daarbij aan te sluiten bij de wijze van registreren door de Nationale Ombudsman zodat ook de daar geregistreerde gegevens bij analyses betrokken kunnen worden.

Een klacht kan meerdere klachtelementen hebben. Indien dit het geval is worden deze elementen apart geregistreerd. Per klacht(element) registreert het bevoegd gezag de wijze waarop deze is afgedaan, (voor zover van toepassing) de genomen beslissing(en) op de klacht(elementen), de geconstateerde tekortkomingen/leermomenten en de eventueel genomen maatregelen ten aanzien van de tekortkomingen/leermomenten. De genomen beslissing per klacht(element) kan zijn: niet-ontvankelijk, gegrond, ongegrond of geen oordeel.

Om de burgemeester en Hoofdofficier van Justitie op hun verzoek te kunnen voorzien van klachten over gedragingen die zich hebben voorgedaan binnen hun gemeente c.q. arrondissement (bijvoorbeeld ten behoeve van de verantwoording ten overstaan van de gemeenteraad) dient de plaats waar de gedraging heeft plaatsgevonden geregistreerd te worden.

Eén keer per jaar vindt overleg plaats tussen de commissie en de korpschef of politiechef om (tenminste) de algemene gang van zaken aangaande klachtbehandeling en eventueel geconstateerde structurele tekortkomingen te bespreken.

Artikel 10

Deze uitvoeringsregeling vervangt met ingang van 1 januari 2013 alle regelingen betreffende klachtbehandeling zoals die binnen de voormalige regionale korpsen golden. Net als de Politiewet 2012 en de Regeling klachtbehandeling politie kent deze uitvoeringsregeling geen overgangsbepaling: de regeling geldt vanaf 1 januari 2013 voor alle klachten, ook voor klachten die voor inwerkingtreding waren ingediend.

Besluit vaststelling klachtrubrieken 2013

De korpschef van politie, gelet op artikel 6 eerste lid van de Regeling klachtbehandeling politie, besluit dat registratie van klachten plaatsvindt aan de hand van de volgende rubricering:

Geweld

- Fysiek
- Handboeien
- Wapenstok
- Pepperspray
- Diensthond
- Vuurwapen

Bevoegdheden

- Vrijheidsbeneming
- Binnentreden
- Doorzoeken
- Inbeslagneming
- Fouilleren
- Zaakwaarneming
- Identificatie (conform W.I.D.)
- Verhoor

Dienstverlening & Service

- Bereikbaarheid
- Niet of te laat komen
- Aangifte/klacht niet opnemen
- Informatieverstrekking
- Privacy schending
- Persvoorlichting
- Klachtbehandeling

Politieoptreden

- Geen of onvoldoende actie
- Onjuiste actie
- Arrestantenbehandeling
- Discriminatie
- Seksuele intimidatie
- Bejegening/houding/gedrag
- Afspraken niet nakomen
- Naam! legitimatie
- Verkeersgedrag
- Vastleggen/verantwoorden
- Deskundigheid
- Objectiviteit

Dit besluit treedt in werking met ingang van 1 januari 2013, onder intrekking van regelingen c.q. bepalingen aangaande rubricering van klachten die op 31 december 2012 van kracht waren binnen de politieregio's als bedoeld in de Politiewet 1993.

Den Haag, 1 januari 2013

De klachtencommissies, vertegenwoordigd door haar voorzitters, overwegende dat het noodzakelijk is nadere regels over hun werkwijze en die van de hierna te noemen Nationale klachtencommissie te stellen, besluiten, gelet op artikel 5, zesde lid, van de Regeling klachtbehandeling politie (Stcrt 2012, 26850), het volgende huishoudelijk reglement vast te stellen.

Paragraaf 1 Algemene bepalingen

1. Definities

In overeenstemming met en/of in aanvulling op het bepaalde in artikel 1 van de Regeling klachtbehandeling politie en artikel 1 van de Uitvoeringsregeling klachtbehandeling politie 2013, wordt in dit reglement verstaan onder:

- a. Klachtencommissie: de commissie als bedoeld in artikel 2 van de Regeling klachtbehandeling politie;
- b. Nationale klachtencommissie: de commissie als bedoeld in artikel 4 van de Regeling klachtbehandeling Politie;
- c. Voorzitter: de (plaatsvervangend) voorzitter van de klachtencommissie, tevens lid van de nationale klachtencommissie, onderscheidenlijk de (plaatsvervangend) voorzitter van de nationale klachtencommissie als bedoeld in artikel 4, derde lid, van de Regeling klachtbehandeling politie;
- d. Fungerend voorzitter: het door de voorzitter aangewezen lid van de (nationale) klachtencommissie dat de klachtbehandeling leidt;
- e. Ambtelijk secretaris: de secretaris als bedoeld in artikel 3 vierde lid van de Regeling klachtbehandeling politie;
- f. Klachtencoördinator: de klachtencoördinator als bedoeld in artikel 1 van de Uitvoeringsregeling klachtbehandeling politie;
- g. Klachtbehandelaar: de klachtbehandelaar als bedoeld in artikel 1 van de Uitvoeringsregeling klachtbehandeling politie.

2. Toepasselijkheid reglement

2.1 Dit reglement is van toepassing op de klachten die in de formele fase als bedoeld in deel III van de Uitvoeringsregeling klachtbehandeling politie 2013 ter advisering aan de klachtencommissie worden voorgelegd.

2.2. Hetgeen in dit reglement ten aanzien van de klachtencommissie is bepaald, is tevens van toepassing op de nationale klachtencommissie, voor zover niet uitdrukkelijk anders is bepaald.

3. Beslissing over wijze van behandeling

Zo spoedig mogelijk na ontvangst van de klacht door de commissie bepaalt de (fungerend) voorzitter op welke van de in artikel 7 genoemde wijzen de klacht wordt behandeld.

4. Terugtrekken

4.1. Indien een lid van de commissie van oordeel is dat zich ten aanzien van hem feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onafhankelijk oordeel over een door hem te behandelen klacht kunnen bemoeilijken, dan wel indien de schijn hiertoe kan ontstaan, treedt het lid onverwijld als behandelend lid voor deze klacht terug.

4.2. De voorzitter wijst in de plaats van het terugtrekkende lid een ander lid aan.

4.3. Indien het terugtrekkende lid, als bedoeld in het voorgaande lid, voor de klachtbehandeling als fungerend voorzitter optreedt, wijst de voorzitter een ander lid als fungerend voorzitter aan.

5. Algemene bespreking van klachten en klachtbehandeling

5.1 Ten minste eenmaal per jaar bespreekt de klachtencommissie in algemene zin de wijze waarop zij klachten behandelt en de bevindingen over behandelde klachten. Voor deze vergadering kunnen de politiechef, de klachtencoördinator, klachtbehandelaars en eventueel andere betrokken ambtenaren van politie worden uitgenodigd.

5.2 De nationale klachtencommissie houdt de in het eerste lid bedoelde bespreking ten minste eenmaal per jaar. Voor deze vergadering kunnen de korpschef en de Minister worden uitgenodigd.

Paragraaf 2 Klachtbehandeling

6. Algemeen

De artikelen 8 tot en met 13 zijn van toepassing zowel bij enkelvoudige als bij meervoudige behandeling van de klacht. In geval van enkelvoudige behandeling dient, tenzij anders is bepaald, in deze artikelen onder “klachtencommissie” tevens de (fungerend) voorzitter te worden begrepen die met de enkelvoudige behandeling is belast.

7. Wijze van klachtbehandeling

7.1. De behandeling van een klacht en de advisering daarover aan het bevoegd gezag geschieden door meervoudige behandeling door tenminste drie leden, die gezamenlijk advies aan het bevoegd gezag uitbrengen. Daarbij treedt een van hen als fungerend voorzitter op.

7.2. In afwijking hiervan kan de (fungerend) voorzitter klachten ook enkelvoudig behandelen en daarover adviseren.

7.3. Behandeling als bedoeld in artikel 7.2 kan plaatsvinden, indien

a. de klacht kennelijk gegrond of ongegrond is;

b. de klacht van eenvoudige aard is; of

c. het belang van de klager of het gewicht van de gedraging gering is.

7.4. Indien daartoe aanleiding bestaat, kan gedurende de enkelvoudige behandeling worden besloten de klacht alsnog meervoudig te behandelen.

7.5. Indien dit tot een voor de klager bevredigende afdoening van de klacht kan leiden, kan bemiddeling plaatsvinden. Bemiddeling kan zowel afzonderlijk als tijdens, c.q. naar aanleiding van de meervoudige of enkelvoudige behandeling van de klacht geschieden. Van de bemiddeling maakt de klachtencommissie een verslag. Daarin wordt verwoord op welke wijze de bemiddeling tot een voor de klager bevredigende afdoening heeft geleid. De klachtencommissie stuurt dit verslag aan zowel de klager als het bevoegd gezag.

8. Hoor en wederhoor

8.1. De klager en de betrokken ambtenaar van politie worden in de gelegenheid gesteld te worden gehoord, onverminderd het bepaalde in artikel 10.

8.2. De klachtencommissie kan politieambtenaren, getuigen en deskundigen horen en om nadere informatie verzoeken.

8.3. In geval van meervoudige behandeling kan de (fungerend) voorzitter besluiten dat een enkel lid de klager en/of de betrokken ambtenaar van politie en/of een andere politieambtenaar, getuige of deskundige als bedoeld in het tweede lid, in aanwezigheid van de ambtelijk secretaris, hoort. 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.

8.4. Indien noodzakelijk en met toestemming van klager en de betrokken ambtenaar van politie, kan het horen als bedoeld in het vorige lid telefonisch plaatsvinden. Van een telefonisch horen maakt de ambtelijk secretaris een verslag op.

8.5. Hoorzittingen worden bij voorkeur niet op een bureau van politie gehouden.

9. Procedure hoorzitting

9.1. De ambtelijk secretaris bepaalt zo spoedig mogelijk na ontvangst van het klachtdossier een datum en tijdstip voor de hoorzitting en nodigt de klager en de betrokken ambtenaar van politie hiervoor schriftelijk en tijdig uit.

9.2. Uiterlijk veertien dagen voor de hoorzitting zendt de ambtelijk secretaris een afschrift van het klachtdossier naar de klager, de betrokken ambtenaar van politie en het behandelend lid c.q. de behandelende leden.

9.3. Een verzoek van de klager en/of de betrokken ambtenaar van politie tot wijziging van de datum en/of het tijdstip van het horen kan slechts worden gehonoreerd, indien zich zwaarwegende omstandigheden voordoen die niet voor rekening van de verzoeker komen. Het behandelend lid c.q. de (fungerend) voorzitter kan bepalen dat het verzoek nader dient te worden onderbouwd.

9.4. Indien de klager te kennen geeft van de gelegenheid te worden gehoord geen gebruik te willen maken, kan hij tot uiterlijk een week voor de hoorzitting schriftelijk een zienswijze indienen.

9.5. De klager en de betrokken ambtenaar van politie worden als regel in elkaars aanwezigheid gehoord. De (fungerend) voorzitter kan bepalen dat zij niet in elkaars aanwezigheid worden gehoord, als één van hen de uitdrukkelijke wens daartoe kenbaar maakt of de (fungerend) voorzitter dit om andere redenen niet wenselijk acht.

9.6. De klager, de betrokken ambtenaar van politie en gemachtigden dienen zich desgevraagd voorafgaand aan de hoorzitting te legitimeren.

9.7. Ingeval namens de klager een gemachtigde verschijnt, kan het behandelend lid c.q. de (fungerend) voorzitter bepalen dat deze een schriftelijke, ondertekende machtiging overlegt.

9.8. De klager en de betrokken ambtenaar van politie worden in de Nederlandse taal gehoord. Een klager die de Nederlandse taal niet machtig is, dient zelf, voorafgaand aan de hoorzitting, te zorgen voor een tolk die de Nederlandse taal voldoende beheerst en hem bij de hoorzitting kan bijstaan.

9.9. In alle gevallen waarin, in afwijking van het vorige lid, de hoorzitting in de provincie Fryslân plaatsvindt en de klager of de betrokken ambtenaar van politie aangeeft in het Fries te willen worden gehoord, bepaalt het behandelend lid c.q. de fungerend voorzitter of, indien hij dat wenselijk acht, een tolk bijstand verleent.

9.10. Van de hoorzitting maakt de ambtelijk secretaris een verslag op. Het verslag wordt bij het advies aan het bevoegd gezag gevoegd.

10. Afzien van horen

10.1. In afwijking van het bepaalde in artikel 9, eerste lid, kan van het horen van de klager worden afgezien, indien:

- a. de klacht kennelijk ongegrond is;
- b. de klager heeft verklaard van het recht te worden gehoord geen gebruik te willen maken;
- c. de klager niet binnen een door de ambtelijk secretaris gestelde redelijke termijn verklaart dat hij gebruik wil maken van het recht te worden gehoord.

10.2. In afwijking van het bepaalde in artikel 8, eerste lid, kan van het horen van de betrokken ambtenaar van politie worden afgezien, indien de klacht kennelijk ongegrond is.

10.3. In geval van enkelvoudige behandeling kan het behandelend lid van de commissie slechts met instemming van twee andere commissieleden afzien van het horen.

11. Advies

11.1. Zo spoedig mogelijk na de hoorzitting komt de klachtencommissie tot een advies aan het bevoegd gezag.

11.2. Indien de klachtencommissie van oordeel is dat onvoldoende informatie beschikbaar is om een advies uit te brengen, kan de klachtencommissie:

a. de klager en/of de betrokken ambtenaar van politie en/of de klachtbehandelaar en/of de klachtencoördinator om aanvullende informatie verzoeken;

b. de klachtbehandelaar verzoeken een aanvullend klachtonderzoek uit te voeren en de uitkomst van dit onderzoek vast te leggen in een klachtrapport, dat aan de klachtencommissie ter beschikking wordt gesteld.

11.3. De klachtencommissie stuurt de klager en de betrokken ambtenaar van politie een afschrift van aanvullende rapporten en stukken en biedt hun binnen een door de klachtencommissie te stellen termijn de gelegenheid daarop te reageren.

11.4. Na ontvangst van de aanvullende informatie en de eventuele reacties daarop van de klager en de betrokken ambtenaar van politie brengt de klachtencommissie zo spoedig mogelijk het advies uit.

12. Inhoud en ondertekening advies

12.1. De klachtencommissie adviseert het bevoegd gezag over haar eigen bevoegdheid, de ontvankelijkheid van de klager en de gegrondheid van alle elementen van de klacht.

12.2. In afwijking van het bepaalde in het eerste lid kan de klachtencommissie zich van het geven van een advies onthouden, indien het niet mogelijk is een inhoudelijk oordeel over (een element van) de klacht te geven.

12.3. Het aan het bevoegd gezag uit te brengen advies wordt gedateerd en door de (fungerend) voorzitter en de ambtelijk secretaris ondertekend.

Paragraaf 3 Slotbepalingen

13. Niet geregelde situaties

13.1 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de (fungerend) voorzitter.

13.2. Indien de toepassing van dit reglement in individuele gevallen tot enige onbillijkheid of onbillijkheden van overwegende aard leidt, zoekt de (fungerend) voorzitter naar een passende oplossing.

14. Inwerkingtreding

14.1. Dit reglement treedt in werking met ingang van de datum van ondertekening.

14.2. De voorzitters van de klachtencommissies evalueren dit reglement één jaar na het in werking treden.

14.3. Dit reglement wordt aangehaald als "Huishoudelijk reglement klachtencommissies politie 2013"

Aldus vastgesteld op 15 oktober 2013

Namens de klachtencommissies,

De voorzitters,