



Jaarverslag

Klachtencommissie
eenheid Amsterdam

2019

Amsterdam, april 2020

**Klachtencommissie politie-eenheid Amsterdam
Postbus 2287
1000 CG Amsterdam
Telefoon: 088-169 1544
E-mailadres: klachtencommissie@amsterdam.politie.nl**

Inhoud

Voorwoord.....	2
1. Algemeen.....	3
1. Inleiding.....	3
2. Leden klachtencommissie.....	3
3. Werkwijze klachtencommissie.....	3
4. Bijeenkomsten klachtencommissie.....	4
2. Klachten en evaluatie.....	5
1. Totaaloverzicht klachtbehandeling door commissie.....	5
2. Overzicht klachtrubrieken/klachtelementen en beoordeling.....	6
3. Meest voorkomende klachtrubrieken/klachtelementen en beoordeling.....	6
4. Aanbevelingen.....	7

Bijlage: Overzicht Klachtrubrieken/klachtelementen en beoordeling

Voorwoord

Geachte lezer,

Voor u ligt het beknopte jaarverslag van de Klachtencommissie van de politie-eenheid Amsterdam.

In 2019 is het aantal klachten dat bij de Klachtencommissie binnen is gekomen wederom aanzienlijk gedaald. Dit terwijl het aantal klachten dat in de eerste fase bij de politie is binnengekomen is toegenomen. Deze tendens lijkt grotendeels het resultaat te zijn van de structurele verbeteringen die in de eerste fase bij de politie het afgelopen jaar verder zijn doorgevoerd en geconsolideerd. Dit kan gezien worden als een bestendinging van een positieve ontwikkeling die in 2018 waarneembaar was.

De top 3 van de meest voorkomende klachtelelementen zijn: “bejegening”, “onjuiste actie” en “arrestantenbehandeling”. De adviezen van de Klachtencommissie zijn in alle gevallen door de politiechef overgenomen.

Het jaar 2019 was voor de Klachtencommissie op personeel vlak een roerig jaar. Zo heeft de commissie helaas afscheid moeten nemen van de leden Henk de Graaff (verstrijken termijn), Erro Meijer (verhuizing en einde termijn) en Natalia Lubbe (nieuwe hoofdbetrekking). Langs deze weg wil ik hen nogmaals bedanken voor hun inzet en betrokkenheid over de afgelopen jaren. Dit geldt in het bijzonder voor Erro Meijer die zich bijna 8 jaren voor de commissie heeft ingezet en een belangrijke rol heeft vervuld bij de soepele overgang van de positionering van de Klachtencommissie van de gemeente Amsterdam naar de politie.

Gelukkig heeft de Klachtencommissie nieuwe leden met een uiteenlopende achtergrond kunnen werven, waardoor de kwaliteit van de klachtenbehandeling voor 2020 is gewaarborgd.

Rest mij te zeggen dat de Klachtencommissie zich voor 2020 zal blijven inzetten voor een zorgvuldige en tijdige afhandeling van de klachten, waar partijen zich gehoord voelen en daarbij inzicht en begrip krijgen voor elkaars handelen.

Amsterdam, april 2020,

Rob van Bokhoven, voorzitter

1. Algemeen

1.1. Inleiding

De politie is gehouden tot een behoorlijke klachtbehandeling. De procedure hiervoor is vormgegeven in hoofdstuk 7 van de Politiewet 2012, hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb), de Regeling klachtbehandeling politie, de Uitvoeringsregeling politie 2018 en het Huishoudelijk reglement klachtencommissies politie 2013 (Huishoudelijk reglement). Elke eenheid van de politie heeft een onafhankelijke klachtencommissie. Deze commissie adviseert de politiechef over de beoordeling van een klacht. Daarnaast heeft de commissie de mogelijkheid om ongevraagd advies uit te brengen aan de politiechef over bepaalde thema's of zaken. De politiechef vraagt de commissie om advies als een klager niet tevreden is met de uitkomst van de eerste fase van de klachtbehandeling. De klachtbehandeling door de commissie wordt de tweede fase genoemd. De commissie bestaat uit leden die niet werkzaam zijn bij de politie.

1.2. Leden klachtencommissie

In het verslagjaar 2019 was de samenstelling en de achtergrond van de commissie als volgt:

- dhr. R.J.L. (Rob) van Bokhoven, voorzitter, gebiedsofficier van justitie bij Openbaar Ministerie Den Haag
- dhr. R.O. (Erro) Meijer, plaatsvervangend voorzitter, voormalig adviseur bij Twynstra Gudde
- dhr. H.J. (Henk) de Graaff, lid tot 1 juni 2019, gepensioneerd, voormalig strafrechter
- dhr. K.C.J. (Koen) Vriend, lid, rechter in opleiding
- mw. I. (Ilse) Verstraeten-Jochemsens, lid, strafrechter bij rechtbank Amsterdam
- mw. N.S.M. (Natalia) Lubbe, lid, strafrechter bij rechtbank Den Haag

De klachtencommissie wordt ondersteund door een secretariaat. Dit secretariaat is gevestigd op het hoofdbureau van politie. De ambtelijk secretaris van de commissie is Daniëlle Tensen.

1.3. Werkwijze klachtencommissie

De werkwijze van de commissie is (onder meer) gebaseerd op het Huishoudelijk reglement. Na ontvangst van de klacht bepaalt de commissie eerst op welke wijze de klacht wordt behandeld. Een reguliere klacht wordt door ten minste drie commissieleden behandeld. Een klacht bestaat doorgaans uit meerdere klachtelementen. Bij uitzondering kan een klacht alleen door de voorzitter worden behandeld. Dit is mogelijk indien de klacht kennelijk gegrond of ongegrond is, de klacht van eenvoudige aard is of het belang van de klager of het gewicht van de beklaagde gedraging gering is. De commissie brengt advies uit op basis van het klachtonderzoek, de onderliggende stukken en de verkregen informatie tijdens de hoorzitting.

De politiechef kan dat advies in zijn beslissing al dan niet geheel of gedeeltelijk overnemen. Afwijken van het advies dient door de politiechef te worden gemotiveerd. Zijn beoordeling van de klacht(elementen) kan luiden:

- niet behandelen (bijvoorbeeld niet ontvankelijk, niet bevoegd of buiten behandeling stellen op grond van artikel 9:8 van de Algemene wet bestuursrecht);
- gegrond;
- ongegrond;
- niet tot oordelen in staat (bijvoorbeeld als de zienswijzen van klager en de beklaagde politieambtenaar lijnrecht tegenover elkaar staan en de commissie geen andere informatie heeft om haar oordeel op te baseren).

Het doel van de klachtbehandeling is, naast advisering van de politiechef, het zorgdragen voor het herstel van vertrouwen en verbinding tussen burger en politie. Tevens schenkt de commissie aandacht aan de vraag in hoeverre bepaalde klachten wijzen op structurele tekortkomingen in het functioneren van de politie binnen de eenheid en aan de mogelijke maatregelen om deze tekortkomingen op te heffen. De leden van de klachtencommissie zijn onafhankelijk en functioneren zonder last of ruggespraak (onpartijdig en onafhankelijk). De voorzitter en zijn plaatsvervanger bewaken onder meer de onafhankelijkheid van de commissie. De ambtelijk secretaris draagt onder meer zorg voor de verslaglegging van de hoorzittingen en schrijft concept-adviezen.

Om de onafhankelijkheid van de commissie nog meer te waarborgen, zijn de volgende keuzes gemaakt:

- de zittingen worden niet in een politiebureau gehouden;
- leden die aan de hoorzitting deelnemen, kennen klager noch betrokken politieambtenaar uit de persoonlijke levenssfeer.

De commissie organiseert in beginsel¹ een hoorzitting naar aanleiding van de klacht om tot een advies te komen. Betrokkenen ontvangen een schriftelijke uitnodiging voor deze zitting. Zo worden klagers en betrokken politieambtenaren in de gelegenheid gesteld in elkaars aanwezigheid te worden gehoord. Het daarvan opgemaakte verslag wordt als bijlage aan het advies gehecht en wordt daarmee geacht deel uit te maken van het advies. Het verslag betreft geen woordelijke weergave van de zitting. Bij die hoorzittingen zijn een voorzitter en twee leden van de commissie aanwezig. Ter ondersteuning van de commissie is tevens de ambtelijk secretaris aanwezig.

De klachtencommissie sluit haar behandeling van de klacht af door daarover een advies uit te brengen aan de politiechef.

1.4. Bijeenkomsten klachtencommissie

In 2019 is de commissie 14 keer bijeengekomen om hoorzittingen te houden (waarbij het ging om klachten uit 2018 en 2019). Verder is de commissie 5 keer bijeengekomen voor een plenaire vergadering. Bij een van de vergaderingen zijn ook de politiechef van de eenheid Amsterdam en de teamchef van de afdeling Veiligheid, Integriteit en Klachten aanwezig geweest. Tijdens deze vergaderingen wordt in algemene zin de wijze besproken waarop de commissie klachten behandelt en worden de bevindingen over behandelde klachten besproken. Voorts heeft de voorzitter (samen met de secretaris en de klachtencoördinator) naar aanleiding van het vorige jaarverslag een gesprek gevoerd met de politiechef over de bevindingen van de commissie en de klachtbehandeling in de eenheid. Daarnaast heeft de voorzitter van de commissie (samen met de secretaris) deelgenomen aan de landelijke kwaliteitsdag van de klachtencommissies van de politie. De kwaliteitsdag had tot doel om meer uniformiteit binnen de klachtencommissies te bewerkstelligen en de leden van de klachtencommissies en daarnaast klachtencoördinatoren en klachtbehandelaars met elkaar in gesprek te laten gaan over de wenselijkheid en mogelijke vorm van een handreiking voor het beoordelen van klachten. Om meer inzicht te krijgen in het politiewerk heeft de commissie een rondleiding (en voorlichting) gehad op het Cellencomplex Noordwest. Ook heeft de commissie bij het Politie Trainingscentrum een Integrale Beroepsvaardigheden Training (IBT) gevolgd en hebben een aantal leden meegelopen met de noodhulp van de politie.

¹ Het Huishoudelijk Reglement klachtencommissies politie 2013 bepaalt in artikel 10 in welke gevallen kan worden afgezien van het horen van klager of betrokken politieambtenaar.

2. Klachten en evaluatie

2.1. Totaaloverzicht klachtbehandeling door commissie

<i>Klachtenoverzicht commissie 2019</i>	aantal
Lopende zaken 2019	27
Ontvangen klachten 2019	23
Openstaand 31-12-2018	4
Afgehandeld met advies	20
Afgehandeld met een inhoudelijk advies	18
Advies BBS o.g.v. artikel 9:8 Awb	2
Openstaand 31-12-2019	7

Toelichting op de tabel

In 2019 heeft de politiechef de klachtencommissie 23 keer om advies verzocht. Dit betreft een flinke daling ten opzichte van voorgaande jaren (33 keer in 2018, 44 keer in 2017 en 35 keer in 2016). De commissie heeft begrepen dat de daling in het aantal klachten dat de klachtencommissie bereikt een landelijke tendens is. Dit lijkt (grotendeels) te kunnen worden verklaard door de kwaliteitsverbetering van de eerste fase van de klachtbehandeling. In 2019 kwamen in de eerste fase van de klachtbehandeling meer klachten binnen dan in 2018 (1166 in 2019 en 1048 in 2018).

De commissie had met 4 nog openstaande klachten uit 2018 in 2019 in totaal 27 klachten in behandeling. Zij heeft hiervan 20 klachten afgehandeld met een advies, waarvan 18 klachten met een inhoudelijk advies en 2 klachten waarin is geadviseerd om de klacht buiten behandeling te stellen (vanwege gering belang van klager). De commissie heeft geen klachten afgehandeld door bemiddeling. Op 31 december 2019 had de commissie in 7 klachten nog geen advies uitgebracht. In 5 van deze klachten was in 2019 al wel een hoorzitting gehouden.

Met betrekking tot de 18 zaken waarin de commissie in 2019 een inhoudelijk advies heeft uitgebracht, zijn er in totaal 11 hoorzittingen gehouden (9 in 2019 en 2 in 2018).

In 10 zaken zijn klagers en politieambtenaren gezamenlijk gehoord. In 1 zaak is alleen de klager gehoord. In 7 zaken heeft geen hoorzitting plaatsgevonden. In 1 daarvan heeft de commissie geadviseerd de klacht kennelijk ongegrond te verklaren en daarom besloten klager niet te horen.

Beslissingen politiechef

De politiechef heeft alle in 2019 door de commissie uitgebrachte adviezen overgenomen.

NOM

De Nationale ombudsman (NOM) komt in beeld als klagers zich niet (geheel) kunnen vinden in de beslissing van de politiechef. In 2019 is in 4 klachten onderzoek gedaan door de NOM wat heeft geresulteerd in een rapportage (2019/032, 2019/033, 2019/035 en 2019/060). Bij deze klachten ging het om verschillende klachtonderdelen, namelijk binnentreden, discriminatie, bejegening en zorgvuldig omgaan met spullen.

Termijnen

Als een klachtencommissie wordt belast met de behandeling en advisering van een klacht, bedraagt de termijn van klachtbehandeling maximaal 18 weken na ontvangst van het klaagschrift (14 weken + eventueel 4 weken verdaging). Hoewel de commissie altijd onverkort blijft inzetten op een zorgvuldige en spoedige afhandeling van de klacht, is gebleken dat de wettelijke termijn van 14 weken dermate krap is, dat dit in de praktijk nagenoeg niet te realiseren is. Dit ligt onder andere in de tijd die de eerste fase gebruikt in het oplossen van de klacht en de (resterende) tijd die in de tweede fase nodig is voor het organiseren van een hoorzitting waarbij de commissie ernaar streeft om klagers en politieambtenaren gezamenlijk te horen.

2.2. Overzicht klachtrubrieken/klachtelementen en beoordeling

De bijlage bij dit jaarverslag geeft een overzicht van de beoordeling van de klachtencommissie in de 18 klachten die de klachtencommissie in 2019 met een inhoudelijk advies heeft afgedaan. Deze klachten bestonden in totaal uit 54 klachtelementen. Elk element wordt door de klachtencommissie afzonderlijk beoordeeld. Van de 54 klachtelementen heeft de commissie bij 44 klachtelementen (81%) geadviseerd deze ongegrond te verklaren, bij 7 klachtelementen (13%) geadviseerd deze gegrond te verklaren en bij 3 klachtelementen (6%) geadviseerd om geen oordeel te geven.

2.3. Meest voorkomende klachtrubrieken/klachtelementen en beoordeling

	Klachtrubriek	Klachtelement	Aantal elementen	Oordeel: gegrond	Oordeel: ongegrond	Geen oordeel
1	Politieoptreden	Bejegening/houding/gedrag	10	1	9	0
2	Politieoptreden	Onjuiste actie	6	0	6	0
3	Politieoptreden	Geen of onvoldoende actie	5	0	5	0
4	Politieoptreden	Arrestantenbehandeling	6	1	4	1
5	Politieoptreden	Discriminatie	4	0	3	1
6	Bevoegdheden	Binnentreden	4	1	3	0

Toelichting op de tabel

Het klachtelement 'Bejegening, houding, gedrag' is 10 maal door de commissie beoordeeld. Evenals voorgaande jaren is dit het meest voorkomende klachtelement. Het gaat onder meer om onvriendelijke of botte uitspraken, dreigen met het inzetten van bevoegdheden, onder druk zetten, uitlachen, schreeuwen en niet luisteren. De commissie heeft 9 maal een ongegrondverklaring geadviseerd en 1 maal een gegrondverklaring. De klacht die gegrond is verklaard ging om dreigen met aanhouding.

Het klachtelement 'Onjuiste actie' is 6 maal door de commissie beoordeeld. Deze categorie kan als een soort 'restcategorie' worden beschouwd. De aard van deze klachten loopt dan ook sterk uiteen. Zo variëren de klachten over onjuiste acties van 'het inschakelen van de Gemeentelijke gezondheidsdienst' tot 'scooter omver trappen' tot 'verstoring van de rust'. De commissie heeft 6 maal, dus in alle klachten, een ongegrondverklaring geadviseerd.

Het klachtelement 'Geen of onvoldoende actie' is 5 maal door de commissie beoordeeld. Hierbij ging het onder meer om 'niet ingrijpen bij een conflict' en 'geen vervoer regelen na invrijheidstelling'. De commissie heeft 5 maal, dus in alle klachten, een ongegrondverklaring geadviseerd.

Het klachtelement ‘Arrestantenbehandeling’ is 6 maal door de commissie beoordeeld. Deze klachtelementen komen allemaal voort uit één klacht over arrestantenbehandeling, waarbij het onder meer ging om geen vrije toegang tot een advocaat, verstoring nachtrust en geen koshere maaltijd aangeboden. Deze klacht ging om een incident uit 2009. Vanwege een mogelijke onwenselijke samenloop met de tegen klager lopende strafprocedure was de klacht tijdelijk buiten behandeling gesteld. Na terugverwijzing van de Hoge Raad is de uitspraak in de strafzaak pas in 2019 onherroepelijk geworden, waarna de klacht op verzoek van klager weer in behandeling is genomen. De commissie heeft 4 maal een ongegrondverklaring geadviseerd, 1 maal een gegrondverklaring en 1 maal geadviseerd om geen oordeel te geven. De klacht die gegrond is verklaard ging om het niet (tijdig) aanbieden van een koshere maaltijd.

Het klachtelement ‘Discriminatie’ is 4 maal door de commissie beoordeeld. In 1 zaak ging het om etnisch profileren. In 2 zaken ging het om ongelijke behandeling vanwege de huidskleur/afkomst van klagers. In 1 zaak ging het om ongelijke behandeling vanwege de godsdienst van klager. De commissie heeft 3 maal een ongegrondverklaring geadviseerd en 1 maal geadviseerd om geen oordeel te geven.

Het klachtelement ‘Binnentreden’ is 4 maal door de commissie beoordeeld. Bij 1 zaak ging het om binnentreden in een portiek van een appartementencomplex naar aanleiding van een melding van geluidsoverlast (waarbij de melder de politie heeft binnengelaten in de portiek). Bij 1 zaak ging het om twee incidenten (die binnen twee dagen hebben plaatsgevonden), waarbij het beide keren ging om het binnentreden in een woning, waarbij de deur is ingetrapt, om een pamflet van het raam te verwijderen. In 1 zaak ging het om binnentreden in een woning uit zorg voor een (mogelijk) verwarde mevrouw die mogelijk in de woning verbleef. De commissie heeft 3 maal een ongegrondverklaring geadviseerd en 1 maal een gegrondverklaring. De gegrondverklaring zag op de klacht met betrekking tot het binnentreden in de woning uit zorg.

2.4. Aanbevelingen

In 2019 heeft de commissie naar aanleiding van twee klachten een aanbeveling uitgebracht. Bij de ene klacht ging het om een politieambtenaar die een aangifte had opgenomen van een incident waarbij hij zelf actief betrokken was geweest. De commissie heeft aanbevolen om in zo een geval de aangifte door een collega te laten opnemen. Bij de andere klacht heeft de commissie de politie geadviseerd om bij het uitreiken van een gerechtelijk stuk niets over de inhoud te zeggen, omdat de inhoud niet van de politie afkomstig is en op deze wijze misverstanden kunnen worden voorkomen.

De commissie heeft dit jaar geen algemene aanbevelingen uitgebracht. Wel is de commissie een andere lijn gaan volgen met betrekking tot het klachtpunt ‘legitimeren’. In het verleden heeft de commissie het standpunt gehanteerd dat als een burger aan een politieambtenaar in uniform vraagt zich te legitimeren, het noemen van een naam of stamnummer voldoet. Het (nieuwe) uitgangspunt van de commissie is dat als een burger aan een politieambtenaar in uniform vraagt zich te legitimeren, de politieambtenaar (in beginsel) zijn legitimatiebewijs dient te tonen. Het moet voor een burger duidelijk en redelijkerwijs zonder twijfel zijn dat de persoon met wie hij contact heeft, een ambtenaar van politie is. Alleen het noemen van een naam of stamnummer is daarvoor niet voldoende. Uiteraard zijn er omstandigheden denkbaar waarbij op deze hoofdregel uitzondering gemaakt kan worden (de commissie kijkt immers ook verder dan rechtmatigheid). De commissie heeft aan de politiechef verzocht om dit nieuwe uitgangspunt binnen de politie-eenheid Amsterdam bekend te maken.

Bijlage

Overzicht Klachtrubrieken/klachtelementen en beoordeling

Toelichting overzicht: dit overzicht ziet op de beoordeling van de klachtencommissie van de 18 klachten, met in totaal 54 klachtelementen, die de klachtencommissie in 2019 met een inhoudelijk advies heeft afgedaan.

Klachtrubriek Klachtelement		INHOUDELIJKE BEOORDELING 18 KLACHTEN/ 54 KLACHTELEMENTEN			
		Gegronnd	Ongegrond	Geen oordeel	Totaal
Geweld					
	Fysiek		3		3
	Handboeien		1		1
	Wapenstok				
	Pennerspray				
	Diensthond				
	Vuurwapen		1		1
	Subtotaal:	0	5	0	5
Bevoegdheden					
	Vrijheidsbeneming		1		1
	Binnentreden	1	3		4
	Doorzoeken				
	Inbeslagneming				
	Fouilleren				
	Zaakwaarneming		1		1
	Identificatie (conform WID)				
	Verhoor				
	Subtotaal:	1	5	0	6
Dienstverlening & Service					
	Bereikbaarheid				
	Niet of te laat komen				
	Aangifte/klacht niet opnemen	1			1
	Informatieverstrekking		2		2
	Privaatschending		1		1
	Persvoorlichting				
	Klachtbehandeling	1			1
	Subtotaal:	2	3	0	5
Politieoptreden					
	Geen/onvoldoende actie		5		5
	Onjuiste actie		6		6
	Arrestantenbehandeling	1	4	1	6
	Discriminatie		3	1	4
	Seksuele intimidatie				
	Bejegening/houding/gedrag	1	9		10
	Afspraken niet nakomen				
	Naam/legitimatie	1	2		3
	Verkeersgedrag			1	1
	Vastleggen/verantwoorden		1		1
	Deskundigheid	1			1
	Objectiviteit		1		1
	Subtotaal:	4	31	3	38
	Totalen	7	44	3	54