



Jaarverslag

Klachtencommissie
eenheid Amsterdam

2020

Amsterdam, maart 2021

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

Inhoud

Voorwoord.....	3
1. Algemeen.....	4
1. Inleiding.....	4
2. Leden klachtencommissie.....	4
3. Werkwijze klachtencommissie.....	4
4. Bijeenkomsten klachtencommissie.....	5
2. Klachten en evaluatie.....	7
1. Totaaloverzicht klachtbehandeling door de commissie.....	7
2. Overzicht klachtrubrieken/klachtelementen en beoordeling.....	8
3. Meest voorkomende klachtrubrieken/klachtelementen en beoordeling.....	8
4. Aanbevelingen.....	9
Bijlage: Overzicht Klachtrubrieken/klachtelementen en beoordeling.....	10

Voorwoord

Geachte lezer,

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

De afgelopen jaren is er een daling te zien in het aantal klachten dat bij de klachtencommissie is binnengekomen. Ook in 2020 is er weer een lichte daling te zien ten opzichte van 2019. Dit is een landelijke ontwikkeling. Opvallend is dat het aantal klachten in de eerste fase van de klachtbehandeling in 2020 aanzienlijk is toegenomen. Hoewel geen onderzoek is verricht naar de reden van deze verdere daling van het aantal klachten bij de klachtencommissie - ook wel formele of tweede fase genoemd - lijkt de professionaliseringsslag door de politie in de eerste fase van de klachtbehandeling een belangrijke verklaring te zijn.

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

Corona heeft ook zijn effect gehad op de klachtbehandeling; doorlooptijden zijn verder onder druk komen te staan, doordat de commissie aan het begin van de uitbraak genoodzaakt was de hoorzittingen tijdelijk op te schorten en later doordat de hoorzittingen telefonisch hebben plaatsgevonden. Dit was voor de klagers, de politieambtenaren, alsmede voor de commissie geen optimale wijze van klachtenbehandeling, aangezien de betrokkenen niet in elkaars aanwezigheid gehoord konden worden en bij telefonisch horen non-verbale informatie ontbreekt. Vanaf november 2020 is de commissie overgestapt op het houden van digitale hoorzittingen.

Het jaar 2020 stond verder in het teken van het inwerken van de nieuwe leden van de commissie. Ondanks de uitdagingen die de coronamaatregelen voor het inwerken met zich meebrachten, is dit goed verlopen en is de klachtencommissie volledig op sterkte waarbij de leden elkaar door de diverse achtergronden goed aanvullen en scherp houden.

Ik kijk uit naar het moment dat de hoorzittingen weer fysiek kunnen worden gehouden, zodat alle partijen zich volledig kunnen uiten en zich gehoord voelen en daarbij inzicht en begrip kunnen krijgen voor elkaars handelen.

Amsterdam, maart 2021,

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 politie-eenheid 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.

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.

1.2. Leden klachtencommissie

In het verslagjaar 2020 was de samenstelling en de achtergrond van de commissie als volgt:

- dhr. R.J.L. (Rob) van Bokhoven, voorzitter, afdelingshoofd Beleid & Strategie, Officier van Justitie, Arrondissementsparket Noord-Holland
- dhr. J.J. (Jacques) van Eck, plaatsvervangend voorzitter, staatsraad bij de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State
- dhr. K.C.J. (Koen) Vriend, lid, strafrechter bij de rechtbank Den Haag
- mw. S. (Sandra) van der Kroon-Pantelić, lid, gedragsdeskundige (kinder- en jeugdpsycholoog NIP)
- mw. C.C.J. (Samira) Maas-Van Es, lid, docent Recht
- mw. C.G.M. (Carmen) Bakx, lid, GZ-psycholoog

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

1.3. Werkwijze klachtencommissie

Wanneer de commissie een klacht ontvangt, wordt eerst bepaald 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 beklagde 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).

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 hoorzittingen worden (in beginsel) 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 een beknopte weergave van de zitting. Bij die hoorzittingen zijn een fungerend 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 2020 is de commissie 3 keer bijeengekomen voor een plenaire vergadering. Bij één van de vergaderingen was de coördinator van de afdeling Veiligheid, Integriteit en Klachten aanwezig. Tijdens deze vergaderingen wordt in algemene zin de wijze besproken waarop de commissie klachten behandelt en worden de bevindingen over behandelde klachten besproken.

Verder is de commissie 10 keer bijeengekomen voor het houden van hoorzittingen, waarbij het ging om de behandeling van klachten uit 2019 en 2020. In verband met de uitbraak van het corona-virus, was de commissie genooddaakt om de hoorzittingen vanaf maart 2020 tijdelijk op te schorten. Vanaf mei 2020 heeft de commissie de hoorzittingen hervat door het houden van telefonische hoorzittingen. In de maanden juli tot en met oktober 2020 is de commissie weer fysiek bijeengekomen voor het houden van hoorzittingen, aangezien er toen een versoepeling van de coronamaatregelen was. Normaliter worden de fysieke hoorzittingen gehouden in een gebouw van de gemeente Amsterdam. Omdat de commissie in verband met het corona-virus geen gebruik meer mocht maken van het gebouw van de gemeente, is de commissie bij uitzondering uitgeweken naar het hoofdbureau van politie in Amsterdam. In verband met de verscherping van de coronamaatregelen, heeft de commissie in de maanden november en december van 2020 de hoorzittingen via Microsoft Teams gehouden.

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.

Tot slot heeft de voorzitter van de commissie (samen met de secretaris) in 2020 deelgenomen aan een landelijk overleg met de voorzitters en secretarissen van de klachtencommissies van de politie.

2. Klachten en evaluatie

2.1. Totaaloverzicht klachtbehandeling door de commissie

<i>Klachtenoverzicht commissie 2020</i>	aantal
Lopende zaken 2020	28
Ontvangen klachten in 2020	21
Openstaand op 31-12-2019	7
Afgehandeld met advies in 2020	21
Afgehandeld met een inhoudelijk advies	21
Advies tot buiten behandeling stellen o.g.v. artikel 9:8 Awb	0
Openstaand op 31-12-2020	7

Toelichting op de tabel

In 2020 heeft de politiechef de klachtencommissie 21 keer om advies verzocht. Er is de laatste jaren een dalende tendens te zien in het aantal keren dat de klachtencommissie om advies wordt gevraagd (23 keer in 2019, 33 keer in 2018 en 44 keer in 2017). 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. Opvallend is wel dat in 2020 in de eerste fase van de klachtbehandeling, aanzienlijk meer klachten zijn ontvangen dan in 2019 (1399 in 2020 en 1166 in 2019).

De commissie had met 7 nog openstaande klachten uit 2019 in totaal 28 klachten in behandeling. Zij heeft hiervan 21 klachten afgehandeld met een inhoudelijk advies. De commissie heeft geen klachten afgehandeld door bemiddeling. Op 31 december 2020 had de commissie 7 klachten nog niet kunnen afronden met een advies.

Met betrekking tot de 21 zaken waarin de commissie in 2020 een inhoudelijk advies heeft uitgebracht, zijn er in totaal 24 hoorzittingen gehouden (5 in 2019 en 19 in 2020). Dat er meer hoorzittingen zijn gehouden dan er zaken waren, heeft ermee te maken dat de klager en de politieambtena(ar)ren tijdens de telefonische hoorzittingen apart van elkaar zijn gehoord. Eerst werd de klager gehoord. Van het horen werd een hoorverslag gemaakt dat naar de betrokken politieambtena(ar)ren werd gestuurd, waarna de politieambtena(ar)ren mochten kiezen om hierop schriftelijk dan wel mondeling (tijdens een telefonische hoorzitting) te reageren. Deze reactie werd vervolgens weer aan de klager voorgelegd, waarna de klager de mogelijkheid kreeg hierop schriftelijk te reageren.

In 10 zaken zijn klagers en politieambtenaren gezamenlijk gehoord.

In 5 zaken zijn klagers en politieambtenaren apart van elkaar gehoord.

In 2 zaken zijn alleen de klagers gehoord.

In 2 zaken zijn alleen de politieambtenaren gehoord.

In 2 zaken heeft geen hoorzitting plaatsgevonden, omdat de commissie in die zaken geadviseerd heeft om de klachten kennelijk ongegrond te verklaren.

Beslissingen politiechef

De politiechef heeft alle in 2020 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 2020 heeft de NOM 1 rapportage (2020/003) uitgebracht ten aanzien van een klacht uit 2017. In deze klacht stond de nazorg na een binnentreding in een woning door de politie centraal.

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. Door de corona-uitbraak zijn de doorlooptijden nog verder onder druk komen te staan. De commissie was aan het begin van de uitbraak genooddaakt om de hoorzittingen tijdelijk op te schorten. Later werden de hoorzittingen telefonisch gehouden, waarbij klagers en de betrokken politieambtenaren los van elkaar werden gehoord. Na de telefonische hoorzitting, kregen de klagers nog de gelegenheid om schriftelijk op het hoorverslag te reageren. Dit heeft geleid tot langere doorlooptijden.

2.2. Overzicht klachtrubrieken/klachtelementen en beoordeling

De bijlage bij dit jaarverslag geeft een overzicht van de beoordeling van 21 klachten, die de klachtencommissie in 2020 met een inhoudelijk advies heeft afgedaan. Deze klachten bestonden in totaal uit 53 klachtelementen. Elk element wordt door de klachtencommissie afzonderlijk beoordeeld. Van de 53 klachtelementen heeft de commissie bij 15 klachtelementen (28%) geadviseerd deze gegrond te verklaren en bij 38 klachtelementen (72%) geadviseerd deze ongegrond te verklaren.

2.3. Meest voorkomende klachtrubrieken/klachtelementen en beoordeling

	Klachtrubriek	Klachtelement	Aantal elementen	Oordeel: gegrond	Oordeel: ongegrond	Geen oordeel
1	Politieoptreden	Bejegening/houding/gedrag	16	2	14	0
2	Politieoptreden	Onjuiste actie	7	0	7	0
3	Politieoptreden	Naam/legitimatie	5	4	1	0
4	Politieoptreden	Geen/onvoldoende actie	4	1	3	0
5	Politieoptreden	Aangifte/klacht niet opnemen	3	1	2	0

Toelichting op de tabel

Het klachtelement 'Bejegening/houding/gedrag' is 16 maal door de commissie beoordeeld. Evenals voorgaande jaren is dit het meest voorkomende klachtelement. Het gaat onder meer om klachten over onvriendelijke of botte uitspraken, uitlachen en niet luisteren, het niet serieus genomen voelen en de wijze van aanspreken. De commissie heeft 2 maal een gegrondverklaring geadviseerd en 14 maal een ongegrondverklaring. De klachten die gegrond zijn verklaard gingen over het doen van een ongepaste uitspraak en het oplezen van het strafblad van een klager op een druk station.

Het klachtelement ‘Onjuiste actie’ is 7 maal door de commissie beoordeeld. Deze categorie kan als een soort ‘restcategorie’ worden beschouwd. De aard van deze klachten loopt dan ook sterk uiteen. De klachten gingen onder andere over het opmaken van een aandachtsvestiging, het verwijderen van een klager uit een station en het nalaten van het versturen van een ontbiedingsbrief. De commissie heeft 7 maal, dus in alle klachten, een ongegrondverklaring geadviseerd.

Het klachtelement ‘Naam/legitimatie’ is 5 maal door de commissie beoordeeld. De klachten gingen over het niet legitimeren, het niet legitimeren met een politie-legitimatiebewijs en het niet direct op verzoek van een klager mededelen van een naam of stamnummer. De commissie heeft 4 maal een gegrondverklaring geadviseerd. In 2019 is de commissie een andere lijn gaan volgen met betrekking tot legitimeren. In het verleden hanteerde de commissie het standpunt 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 heeft in 2019 aan de politiechef verzocht om dit nieuwe uitgangspunt binnen de politie-eenheid Amsterdam bekend te maken. Ondanks dat hier aandacht aan is besteed, gaat het ten aanzien van dit klachtelement nog niet altijd goed.

Het klachtelement ‘Geen of onvoldoende actie’ is 4 maal door de commissie beoordeeld. Hierbij ging het onder meer om klachten over onvoldoende actie ondernemen na een melding over geluidsoverlast en het niet overgaan tot een aanhouding na een mishandeling. De commissie heeft 1 maal een gegrondverklaring geadviseerd. In die zaak was de commissie van oordeel dat er onvoldoende aandacht was besteed aan de belangen van de klager.

Het klachtelement ‘Aangifte/klacht niet opnemen’ is 3 maal door de commissie beoordeeld. Hierbij ging het in alle gevallen om klachten over het niet opnemen van een aangifte. De commissie heeft 1 maal een gegrondverklaring geadviseerd. In die zaak was de commissie van oordeel dat de aangifte had moeten worden opgenomen, omdat het niet op voorhand – zonder enig onderzoek en zonder de minste twijfel – duidelijk was dat er geen sprake was van een strafbaar feit.

2.4 Aanbevelingen

In 2020 heeft de commissie naar aanleiding van een klacht aandacht gevraagd voor twee onderwerpen. Bij deze klacht ging het om een politieambtenaar die een getuige van een misdrijf verkeerd had voorgelicht over de mogelijkheid tot het anoniem afleggen van een getuigenverklaring. De commissie heeft aanbevolen om binnen de politieorganisatie aandacht te vragen voor het onderwerp ‘anoniem getuigen’, de mogelijkheden daartoe en wie hierover kan beslissen. De commissie voorziet dat dit thema in de toekomst vaker aan de orde zal komen. In diezelfde klacht kwam aan de orde dat de politieambtenaar niet direct zijn naam en stamnummer gaf toen de klager daarom vroeg. De commissie is van mening dat het van belang is dat politieambtenaren zich zo onverwijld mogelijk legitimeren, zonder hieraan voorwaarden te verbinden. Dit geldt ook wanneer er sprake is van een verhitte discussie. De commissie heeft aanbevolen om ook hiervoor binnen de organisatie aandacht te vragen.

Bijlage

Overzicht klachtrubrieken/klachtelementen en beoordeling

Toelichting overzicht: dit overzicht ziet op de beoordeling van de klachtencommissie van de 21 klachten, met in totaal 53 klachtelementen, die de klachtencommissie in 2020 met een inhoudelijk advies heeft afgedaan.

Klachtrubriek Klachtelement		INHOUDELIJKE BEOORDELING 21 KLACHTEN/ 53 KLACHTELEMENTEN			
		Gegronnd	Ongegrond	Geen oordeel	Totaal
Geweld					
	Fvsiiek	1			1
	Handboeien				
	Wapenstok				
	Pennerspray				
	Diensthond				
	Vuurwapen				
	Subtotaal:	1			1
Bevoegdheden					
	Vrijheidsbeneming				
	Binnentreden		1		1
	Doorzoeken	1	1		2
	Inbeslagneming				
	Fouilleren				
	Zaakwaarneming				
	Identificatie (conform WID)		2		2
	Verhoor				
	Subtotaal:	1	4		5
Dienstverlening & Service					
	Bereikbaarheid	1			1
	Niet of te laat komen				
	Aangifte/klacht niet opnemen	1	2		3
	Informatieverstrekking	2	1		3
	Privacyschending	1			1
	Persvoorlichting				
	Klachtbehandeling		1		1
	Subtotaal:	5	4		9
Politieoptreden					
	Geen/onvoldoende actie	1	3		4
	Onjuiste actie		7		7
	Arrestantenbehandeling				
	Discriminatie				
	Seksuele intimidatie				
	Bejegening/houding/gedrag	2	14		16
	Afspraken niet nakomen	1	1		2
	Naam/legitimatie	4	1		5
	Verkeersgedrag		1		1
	Vastleggen/verantwoorden		1		1
	Deskundigheid		1		1
	Objectiviteit		1		1
	Subtotaal:	8	30		38
	Totalen	15	38		53