



JAARVERSLAG KLACHTENCOMMISSIE EENHEID AMSTERDAM 2024

Redactie: J.A. Zwarthoed, ambtelijk secretaris
Amsterdam, 28 februari 2025

Inhoudsopgave

Voorwoord

1. Inleiding
 1. Leden klachtencommissie
 2. Werkzaamheden
2. Klachten en evaluatie
 1. Totaaloverzicht en termijnen
 2. Meest voorkomende klachtrubrieken en hun afdoeningen
 3. Aanbevelingen

Bijlage: Klachtrubrieken

Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag van de klachtencommissie van de politie-eenheid Amsterdam over 2024. Evenals in de voorgaande jaren is het aantal klachten dat de commissie in behandeling heeft gekregen opnieuw teruggelopen. Zo opvallend als in 2024 is het echter nog nooit geweest. De commissie heeft slechts 5 klachten ter behandeling gekregen, waarvan er 3 kort voor de jaarwisseling zijn ingediend. Het gevolg daarvan is dat slechts 2 klachten in het verslagjaar zijn afgedaan met een advies. Uitzonderlijk weinig.

De commissie begrijpt dat er sprake is van een landelijke trend, maar in de eenheid Amsterdam heeft deze trend wel een bijzonder punt bereikt, dat niet te vergelijken is met de dalingen elders. En dat terwijl er in Amsterdam in het jaar 2024 talloze bijzondere evenementen zijn geweest waarin veel politie-inzet is gevraagd en verleend. Des te opvallender is het dat er maar zo weinig klachten de tweede fase hebben bereikt. Dat kan iets zeggen over de afhandeling van klachten in de eerste fase, die ogenschijnlijk zeer succesvol is geweest. Dat verdient alle lof, want het is goed als de organisatie er zelf in slaagt tevredenheid te bereiken bij klagers.

De commissie heeft helaas in 2024 afscheid moeten nemen van een gewaardeerd lid, Carmen Bakx. Zij is in de loop van het verslagjaar verhuisd naar een ander deel van het land en heeft om die reden haar lidmaatschap beëindigd. De commissie heeft naar haar uitgesproken dat begrijpelijk te vinden, maar het niettemin te betreuren dat zij ons heeft verlaten. De commissie dankt Carmen voor haar inzet in de afgelopen jaren en wenst haar veel succes toe in haar nieuwe woon- en werkomgeving.

Evenals in de voorgaande jaren verheugt de commissie zich in de wijze waarop zij door het ambtelijk secretariaat wordt ondersteund. Daardoor kan de commissie efficiënt en slagvaardig werken. De uitbreiding van de ondersteuning met een nieuwe ambtelijk secretaris is voor de commissie vooralsnog prettig verlopen, zij het dat het geringe aantal klachten nog weinig ervaring heeft opgeleverd. De vooruitzichten zijn evenwel goed en dat is belangrijk voor het functioneren van de commissie.

Ed Hartjes

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 klachtbehandeling politie 2018 (thans 2025) en het Huishoudelijk reglement klachtencommissies politie 2022 (Huishoudelijk reglement). Elke politie-eenheid heeft een onafhankelijke klachtencommissie. Deze commissie adviseert de politiefchef over de beoordeling van een klacht. Daarnaast heeft de commissie de mogelijkheid om ongevraagd advies uit te brengen aan de politiefchef over bepaalde thema's of zaken. De politiefchef 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.

1.1. Leden klachtencommissie

In het verslagjaar 2024 was de samenstelling van de commissie als volgt:

FUNCTIE	DHR/MW	TITEL	VOORL	NAAM	Achtergrond
Voorzitter	Dhr.	mr.	J.E.	Hartjes	Gepensioneerd senior Officier van Justitie
Plv. voorzitter	Mw.	mr. drs.	H.M.	Braam	Strafrechter
Lid (tot 1-9-2024)	Mw.	MSc	C.G.M.	Bakx	GZ-psycholoog
Lid	Mw.	drs.	S.	Van der Kroon-Pantelić	Gedragsdeskundige, kinder- en jeugdpsycholoog NIP
Lid	Mw.	drs.	I.A.M.	Breukel	Klinisch psycholoog
Lid	Mw.	mr.	S.	Rafi	Senior jurist VluchtelingenWerk Nederland

De ambtelijk secretarissen van de klachtencommissie zijn mevrouw mr. J.A. Zwarthoed en mevrouw mr. M.C. Hendrikse. De ambtelijk secretaris is verantwoordelijk voor de dagelijkse gang van zaken van de commissie en de verslaglegging van de hoorzittingen. De ambtelijk secretaris is geen lid van de commissie en neemt niet deel aan de besluitvorming.

1.2. Werkzaamheden

Voor het nemen van een beslissing op de klacht, laat de politiefchef zich adviseren door de klachtencommissie. De commissie brengt advies uit op basis van het klachtonderzoek, de onderliggende stukken en de verkregen informatie tijdens de hoorzitting. De politiefchef kan dat advies in zijn beslissing al dan niet geheel of gedeeltelijk overnemen. Afwijken van het advies dient gemotiveerd te worden. Zijn beoordeling van de klacht(onderdelen) kan luiden:

- niet-ontvankelijk¹;
- gegrond;
- ongegrond;
- geen oordeel.

Het doel van de klachtbehandeling is, naast advisering van de politiefchef, het zorgdragen van het herstel van vertrouwen tussen burger en politie.

¹ De beslissing tot niet-ontvankelijkheid wordt, net als het besluit om op grond van artikel 9:8 Awb een klacht (nog) niet te behandelen, genomen aan het begin van de klachtbehandeling en dus voorafgaand aan de tweede fase.

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 commissie zijn onafhankelijk en onpartijdig. De voorzitter en zijn plaatsvervanger bewaken onder meer de onafhankelijkheid van de commissie.

De ambtelijk secretaris draagt onder meer zorg voor de verslaglegging van de hoorzittingen en schrijft concept-adviezen.

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

- De zittingen worden bij voorkeur niet in een politiebureau gehouden.
- Leden die aan de hoorzitting deelnemen, kennen klager noch betrokken medewerker uit de persoonlijke levenssfeer.

De commissie organiseert in beginsel² een hoorzitting naar aanleiding van de klacht om tot een advies te komen. Betrokkenen ontvangen een schriftelijke uitnodiging voor deze zitting. Zo worden klager en betrokken medewerker(s) in de gelegenheid gesteld in elkaars aanwezigheid te worden gehoord. Het daarvan opgemaakte verslag wordt als bijlage aan het advies gehecht en wordt daarmee geacht deel uit te maken van het advies. Het verslag betreft geen woordelijke weergave van de zitting. De zittingen vinden plaats in het stadhuis van de gemeente Amsterdam en, indien dit niet mogelijk is wegens niet beschikbaarheid van de vergaderruimte, op het hoofdbureau van politie in Amsterdam. Bij die hoorzittingen zijn een voorzitter en twee leden van de commissie aanwezig. Ter ondersteuning van de commissie is tevens de ambtelijk secretaris aanwezig. Zittingen zijn niet openbaar.

De commissie sluit haar behandeling van de klacht af door daarover een advies uit te brengen aan de politiefchef. Overigens bestaat ook de mogelijkheid dat de commissie bemiddelt tussen klager en de betrokken medewerker en de klacht aldus alsnog naar tevredenheid van klager wordt opgelost. In dat geval is een advies van de commissie en oordeel van de politiefchef niet meer noodzakelijk en dient slechts de bemiddeling schriftelijk bevestigd te worden.

De meeste klachten die de politie behandelt zijn klachten van burgers. Ook politiemedewerkers kunnen een klacht indienen die volgens de onderhavige klachtprocedure behandeld moet worden. In 2024 heeft de commissie geen medewerkersklachten behandeld.

2. Klachten en evaluatie

In 2024 zijn in de 2^e fase van de klachtbehandeling in totaal 2 klachten afgehandeld.

2.1. Totaaloverzicht en termijnen

Totalen behandeling door commissie	aantal
Openstaand 31-12-2023	0
Ontvangen 2024	5
Ingetrokken	0
Afgehandeld door bemiddeling door de commissie	0
Afgehandeld met een advies	2
Openstaand 31-12-2024	3

Openstaande klachten 2023

Op 31 december 2023 had de commissie alle in 2023 ontvangen klachten afgerond.

² Het Huishoudelijk Reglement klachtencommissies politie 2022 bepaalt in artikel 10 in welke gevallen kan worden afgezien van het horen van klager of betrokken medewerker.

Ontvangen in 2024

In 2024 is de klachtencommissie 5 keer om advies gevraagd. Net zoals in de afgelopen jaren, is er een dalende lijn te zien in het aantal adviesaanvragen. Ter vergelijking met de voorgaande jaren:

- In 2020, 21 adviesaanvragen.
- In 2021, 36 adviesaanvragen.
- In 2022, 16 adviesaanvragen.
- In 2023, 13 adviesaanvragen.

Ingetrokken klachten

In 2024 zijn er geen klachten ingetrokken.

Afgehandeld door bemiddeling in 2^{de} fase

In 2024 zijn er geen klachten afgehandeld door middel van bemiddeling.

Afgehandeld met een advies in 2^e fase

In 2024 zijn 2 klachten meervoudig afgehandeld met een advies, nadat een hoorzitting heeft plaatsgevonden.

Oordeel politiechef

De politiechef heeft in beide klachten het advies van de commissie overgenomen.

Openstaand 31-12-2024

Op 31 december 2024 waren er nog 3 openstaande klachten. Deze klachten werden door de commissie aan het eind van het jaar 2024 ontvangen en waren derhalve nog niet afgerond.

Termijnen

De gemiddelde doorlooptijd van de twee afgehandelde klachten vanaf het moment van ontvangst door de klachtencommissie tot aan het moment van advisering aan de politiechef, bedraagt 81 dagen.

2.2. Meest voorkomende klachtrubrieken en hun afdoeningen

	hoofdrubriek	sub rubriek	Aantal klacht-elementen
1	Politieoptreden	Bejegening/houding/gedrag	3
2	Politieoptreden	Discriminatie (etnisch profileren)	1
3	Politieoptreden	Naam/legitimatie	1

Voor meer details wordt verwezen naar de bijlage bij dit verslag.

2.3 Aanbevelingen

Mede om recht te doen aan de twee uitgangspunten van klachtbehandeling, namelijk het herstel van vertrouwen en het leren van klachten, heeft de commissie in 2024 aanbevelingen gedaan in één advies. Een aanbeveling kan een individuele zaak betreffen, maar kan ook eenheids- of korpsbreed zijn. De aanbevelingen zien op de klachtrubriek Politieoptreden: Bejegening/houding/gedrag. In de betreffende klacht was er sprake van een staande houding en het aanzeggen van een bekeuring wegens het rijden op een scooter zonder helm. De politiemedewerker verliet hierbij niet zijn voertuig, omdat hij vanwege een spoedmelding verder moest.

De commissie was in dit geval van oordeel dat de politiemedewerker had moeten uitstappen toen hij de bekeuring gaf, ondanks dat hij naar een spoedmelding onderweg was. In dergelijke gevallen dient een politiemedewerker een keuze te maken: ofwel staande houden en een bekeuring geven maar dat dan wel netjes doen (onder andere uitstappen), ofwel de spoedmelding prioriteit geven en een

kleinere overtreding als deze laten gaan (eventueel met het geven van een waarschuwing). Tevens gaf de commissie de aanbeveling mee om als standaard werkwijze aan te houden om direct ondubbelzinnig mee te delen waarom iemand wordt staande gehouden en er niet omheen te draaien. Het was voor de klager in dit geval namelijk niet gelijk duidelijk wat de reden van de staande houding was. Ook verdient het aanbeveling om uit te leggen waarom de politie bepaalde vragen stelt om te voorkomen dat de vragen op de burger als onbehoorlijk overkomen.

Bijlage

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de beoordeling van de 2 klachten die de klachtencommissie in 2024 met een inhoudelijk advies heeft afgedaan. Deze klachten bestonden in totaal uit 5 klachtelementen. Elk element wordt door de klachtencommissie afzonderlijk beoordeeld. Van de 5 klachtelementen heeft de commissie bij 3 klachtelementen (60 %) geadviseerd deze gegrond te verklaren, bij 2 klachtelementen (40 %) geadviseerd deze ongegrond te verklaren.

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