



JAARVERSLAG KLACHTENCOMMISSIE LANDELIJKE EENHEDEN (LO/LX) 2024

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

Met ingang van 1 januari 2024 werkt onze klachtencommissie voor twee Landelijke Eenheden: de Eenheid Landelijke Expertise en Operaties (LX) en de Eenheid Landelijke Opsporing en Interventies (LO). Per 1 januari 2024 is de Landelijke Eenheid namelijk gesplitst in deze twee afzonderlijke landelijk werkende politieorganisaties. Onze klachtencommissie heeft haar taken en verantwoordelijkheden behouden. De benoemingstermijnen van de voorzitter en de leden zijn daarbij ook ongewijzigd gebleven. Alleen de naam is gewijzigd in 'Klachtencommissie van de Landelijke Eenheden (LO/LX)'.

De klachtencommissie LO/LX is in 2024 negen keer bijeengekomen. De commissie is de gemeente Zeist dankbaar dat zij (bijna altijd) haar bijeenkomsten in het gemeentehuis van Zeist kon houden. Er zijn door de commissie in 2024 vier klachten behandeld. Eén van die klachten betrof een interne klacht van een medewerker. Bij één van de andere klachten, waarvan het klachtdossier al in behandeling was bij de commissie, heeft klager zijn klacht uiteindelijk weer ingetrokken. De oordelen van de commissie over de (on)gegrondheid van de behandelde klachten in 2024 zijn allen overgenomen door de politiechef.

De commissie heeft in mei 2024 een interne evaluatie gehouden over haar functioneren. Gezocht is naar die aspecten in ons werk waar we tot verbeteringen kunnen komen. Naast enkele specifieke punten die bij onze werkwijze horen, hebben we geconstateerd dat een goed jaarlijks overleg met de beide afdelingen VIK van LO en LX heel nuttig kan zijn. De leerpunten die zij halen uit de behandeling van de klachten in de 1e fase, kunnen ook van belang zijn voor de klachtbehandeling in de 2e fase. En omgekeerd kunnen onze ervaringen met het kleine aantal klachten dat doorgaat naar de 2e fase, voor hen leerzaam zijn.

De commissie maakt zich zorgen over de lange tijd die nodig blijkt te zijn voor een volwaardige klachtbehandeling. De ervaring leert dat er altijd wel weer redenen zijn voor onverwachte uitloop van de termijn voor klachtbehandeling. Redenen die soms bij de klager liggen, soms bij de politieorganisatie, soms bij de commissie(leden) zelf vanwege agenda-conflicten. In de meeste gevallen is het een combinatie van deze redenen. In dit jaarverslag doet de commissie de aanbeveling om op korte termijn een poging te ondernemen om hier wat aan te doen. Wij stellen daarom voor dat de politieorganisatie, in goed overleg met enkele vertegenwoordigers van klachtencommissies, een aanpak ontwikkelt die klachtbehandeling in fase 1 en in fase 2 binnen een redelijke behandeltermijn mogelijk maakt. Zodra die aanpak er is, kan in de advisering van de commissie ook opgenomen worden wie verantwoordelijk is geweest voor een onverhoopte overschrijding van de redelijke termijn.

Naast de behandeling van klachten hebben de voorzitter of leden van de commissie enkele keren deelgenomen aan een landelijk overleg met klachtencommissies. Naast de bespreking van nieuwe ontwikkelingen zoals de ervaringen met het behandelen van de interne klachten, heeft ook het voorbereiden en het houden van een Jaarconferentie voor alle leden van de Klachtencommissies veel aandacht gevraagd. De Jaarconferentie onder de titel "Groeiend Vakmanschap: Van Goed naar Beter!" is op 15 november 2024 op de Kromhoutkazerne gehouden. Ongeveer 100 aanwezige leden van klachtencommissies en afdelingen VIK hebben een nuttige dag meegemaakt waarin vooral het leren van elkaar op het gebied van klachtbehandeling centraal stond.

De secretaris van de commissie, mevrouw drs. D.K.M. Assendorp heeft eind januari 2024 haar functie neergelegd en heeft een andere baan aanvaard buiten de politie. Zij heeft vanaf oktober 2021 de commissie ondersteund, waarvoor de commissie haar dankbaar is. Omdat er niet meteen een vervanger aanwezig was heeft de commissie met waarnemend secretarissen moeten werken, in de meeste gevallen met dhr. W. Ouwendorp. De commissie heeft veel waardering voor de wijze waarop hij deze tijdelijke waarnemingsfunctie heeft vervuld. Voor de voortgang van het commissiewerk is en blijft het van belang dat er een vaste secretaris is. Daarom is de commissie verheugd dat er sinds oktober 2024 weer een vaste secretaris van de commissie is aangesteld in de persoon van mevr. S. Verbeek.

De commissie heeft in dit eerste jaar van de beide nieuwe Landelijke Eenheden LO en LX kunnen ervaren dat ook bij hen de onafhankelijkheid van onze klachtencommissie gewaarborgd is. In het jaarlijkse contact dat wij als commissie hebben met de heer Van Bree, politiefchef van de eenheid Landelijke Opsporing en Interventies (LO) en mevrouw Godthelp-Teunissen, politiefchef van de eenheid Landelijke Expertise en Operaties (LX), is ons gebleken dat onafhankelijke positionering ook bij hen in goed handen is.

Drs. Frank A. M. Kerckhaert
Voorzitter

1. Inleiding

Op grond van artikel 67a de Politiewet 2012 is een onafhankelijke commissie belast met de behandeling van en advisering over klachten, tenzij na behandeling door de Minister, de korpschef of politiechef naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoetgekomen is. Dit betekent dat een klacht eerst in de eerste fase door de politieorganisatie wordt behandeld. Dit geschiedt door een klachtbehandelaar. De klachtbehandelaar voert (bemiddelings)gesprekken en probeert zo te komen tot een voor de klager bevredigende oplossing. De politie heeft de laatste jaren sterk geïnvesteerd in het verbeteren van die eerste fase van klachtbehandeling. Dit is in de lijn met andere overheidsinstanties en met de wens van de Nationale ombudsman. Dat heeft ertoe geleid dat het merendeel van de klachten daadwerkelijk in deze eerste fase wordt afgedaan. Is de klacht niet naar tevredenheid van de klager afgehandeld dan heeft de klager de mogelijkheid om zijn/haar klacht in de tweede fase door een onafhankelijke klachtencommissie te laten behandelen.

Andere relevante regelgeving

- Regeling klachtbehandeling politie ((Ministeriële regeling van 13 december 2012, nr. 330698).
- Uitvoeringsregeling klachtbehandeling politie 2018 (Regeling van de Korpschef). Deze regeling is met ingang van het jaar 2025 vervangen door de Uitvoeringsregeling klachtbehandeling politie 2025
- Huishoudelijk Reglement 2022 van de voorzitters van de klachtencommissies van de eenheden, tevens Nationale klachtencommissie. Dit reglement is op 7 december 2021 officieel vastgesteld.

1.1. Leden klachtencommissie

Eén van de consequenties van de Politiewet 2012 en de daarop gebaseerde regelgeving, is dat er in Nederland voor elke Regionale Eenheid en voor de Landelijke Eenheid (LE) een onafhankelijke klachtencommissie is ingesteld. Per 1 januari 2024 is de Landelijke Eenheid gesplitst in twee Landelijke Eenheden, te weten de Eenheid Landelijke Expertise en Operaties (LX) en de Eenheid Landelijke Opsporing en Interventies (LO). De minister heeft besloten dat de taak van onze klachtencommissie LE zich vanaf 1 januari 2024 dient te richten op deze twee nieuwe Landelijke Eenheden. De verantwoordelijkheid en de benoemingstermijnen blijven daarbij ongewijzigd. Alleen de naam wordt gewijzigd in 'Klachtencommissie van de Landelijke Eenheden (LO/LX)'.

In artikel 3 van de Regeling klachtbehandeling politie is opgenomen dat de leden van de klachtencommissie op basis van een open sollicitatieprocedure worden benoemd en ontslagen door de minister van Veiligheid en Justitie, op voordracht van het college van procureurs-generaal. Bij de samenstelling van de commissie wordt zorggedragen voor de benodigde juridische deskundigheid, vaardigheden op het gebied van geschillenbeslechting of bemiddeling en kennis van het politiewerk.

De leden van de klachtencommissie Landelijke eenheden (LO/LX) komen uit diverse maatschappelijke geledingen. In het verslagjaar 2024 was de samenstelling van de commissie als volgt:

FUNCTIE	DHR/MW	TITEL	VOORL	NAAM	Achtergrond
Voorzitter	Dhr.	Drs.	F.A.M.	Kerckhaert	Openbaar bestuur
Plv. voorzitter	Dhr.		C.J.	Heijnsman	Politie
Lid	Mevr.		N.	Sha Yanfar	Sociaal werk en communicatie
Lid	Mevr.	Mr.	S.	Kooij	Openbaar Ministerie

De klachtencommissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris. De secretaris mevrouw drs. D.K.M. Assendorp heeft in het voorjaar van 2024 haar functie neergelegd vanwege verandering van baan. Mevr. S. Verbeek is in de herfst van 2024 aangesteld als vaste secretaris van de commissie. Meerdere malen heeft in de loop van het jaar 2024 de organisatie tijdelijk voorzien in een waarnemend secretaris, meestal in de persoon van dhr. W. Ouwendorp. De (waarnemend) secretaris is geen lid van de klachtencommissie en neemt niet deel aan de besluitvorming van de commissie over de klachten.

Een enkele keer per jaar komen de voorzitters van de 12 klachtencommissies (11 van de Regionale Eenheden en 1 van de Landelijke Eenheden) bijeen ter onderlinge afstemming en gezamenlijk overleg en meningsvorming. Dit wordt de Nationale Klachtencommissie Politie genoemd. De op 15 november 2024 gehouden Landelijke Conferentie van de Klachtencommissies Politie, is daaruit voortgekomen.

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.

Tevens schenkt de commissie aandacht aan de vraag in hoeverre bepaalde klachten wijzen op structurele tekortkomingen in het functioneren van de politie binnen de eenheid en aan de mogelijke maatregelen om deze tekortkomingen op te heffen.

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

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

Om de onafhankelijkheid van de commissie nog meer te waarborgen, zijn nog 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.

Zittingen worden gehouden te Gemeentehuis Zeist, gelegen aan Het Rond 1, 3701 HS, Zeist. Bij die hoorzittingen zijn de voorzitter en meestal twee of drie commissieleden aanwezig. Ter ondersteuning van de commissie is tevens de ambtelijk secretaris aanwezig. Zittingen zijn niet openbaar.

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

Overigens bestaat ook de mogelijkheid dat de klachtencommissie bemiddelt tussen klager en de betrokken medewerker en de klacht aldus alsnog naar tevredenheid van klager wordt opgelost. In dat geval is een advies van de commissie en oordeel van de 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 één medewerkersklacht behandeld.

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.

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.

2. Klachten en evaluatie

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

2.1. Totaaloverzicht en termijnen

Totalen behandeling door commissie	aantal
Openstaand 31-12-2023	2
Ontvangen 2024	2
Ingetrokken	1
Afgehandeld door bemiddeling door de commissie	0
Afgehandeld met een advies	3
Openstaand 31-12-2024	0

Toelichting op de tabel³:

Openstaande klachten 2023

Er bleken eind december 2023 toch twee klachten alsnog naar de 2^e fase te zijn gegaan. In het vorige jaarverslag van de commissie is dit per abuis niet vermeld.

Ingetrokken klacht

Een klacht is nadat het klachtdossier al bij de commissie in behandeling was genomen, alsnog door de klager ingetrokken.

Afgehandeld met een advies 2^e fase

In 2024 zijn in de 2^e fase van de klachtbehandeling in totaal vier klachten behandeld: drie klachten van burgers en één klacht van een medewerker. De klacht van de medewerker heeft aanleiding gegeven voor twee afzonderlijke hoorzittingen alvorens het advies van de commissie kon worden opgesteld. De burgerklachten zijn allen behandeld in een hoorzitting van de commissie, behoudens de klacht die is ingetrokken. Van de drie afgehandelde klachten met een commissie-advies is bij twee klagers in de 1^e fase een bemiddelingsgesprek gevoerd. Eén klager heeft dat geweigerd en wilde meteen een advies van de klachtencommissie om zo snel mogelijk het standpunt van de politiefchef te kunnen vernemen.

Oordeel politiefchef

Bij de drie klachten is het advies van de commissie integraal overgenomen door de politiefchef van LO c.q. LX.

Termijnen

In geen van de gevallen is de klacht binnen de gestelde termijn van 14 weken afgehandeld. De praktijk leert dat de klachtbehandeling in zowel eerste als tweede fase meer tijd vergt. Hiervoor zijn verschillende redenen aan te wijzen, uiteenlopend van agendaproblemen om klager en betrokken politiemedewerkers gezamenlijk aan tafel te krijgen, tot klagers die meerdere malen op het laatste moment afzeggen. Ook de tijdelijke vervanging van de ambtelijk secretaris zorgde voor een langere doorlooptijd van de klachtbehandeling.

Nationale ombudsman

In 2024 heeft de Nationale Ombudsman (NOM) geoordeeld over een klacht die in 2023 door de commissie was behandeld en waarbij de politiefchef het advies van de commissie had overgenomen.

Klager had zijn klacht inhoudelijk aan de NOM voorgelegd, waarbij hij eraan toegevoegd had dat de klachtbehandeling bij de politie naar zijn mening ook nog eens onvoldoende was geweest. De NOM heeft het inhoudelijke oordeel van de klachtencommissie in stand gelaten. Wel heeft de NOM geoordeeld dat de aanvullende klacht over de te lange behandeltermijn bij de politie gegrond was.

2.2. Meest voorkomende klachtrubrieken en hun afdoeningen

	hoofdrubriek	sub rubriek	Aantal Klacht-elementen
			19 w.v.
1	Politieoptreden	Bejegening/houding/gedrag	9
2	Politieoptreden	Geen/onvoldoende actie	2
3	Dienstverlening/Service	Informatieverstrekking	2

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

2.3 Aanbevelingen

Overschrijding behandeltermijn

De commissie moet ook dit jaar weer vaststellen dat de termijn die in de regelingen staat waarbinnen een klacht van een burger behandeld dient te worden, ruimschoots wordt overschreden. Het verdient aanbeveling dat de politieorganisatie, in goed overleg met enkele vertegenwoordigers van klachtencommissies, een aanpak ontwikkelt die klachtbehandeling in fase 1 en in fase 2 binnen een redelijke behandeltermijn mogelijk maakt. Vanaf dat moment kan in de advisering van de commissie ook opgenomen worden wie verantwoordelijk is geweest voor een onverhoopte overschrijding van die redelijke termijn.

Bijlage

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de beoordeling van de drie klachten die de klachtencommissie in 2024 met een inhoudelijk advies heeft afgedaan. Deze klachten bestonden in totaal uit 19 klachtelelementen. Elk element wordt door de klachtencommissie afzonderlijk beoordeeld. Van de 19 klachtelelementen heeft de commissie bij 6 klachtelelementen (32%) geadviseerd deze gegrond te verklaren, bij 7 klachtelelementen (36%) geadviseerd deze ongegrond te verklaren en bij 6 klachtelelementen (32%) geadviseerd geen oordeel te geven.

Klachtrubrieken		Gegrond	Ongegrond	Geen oordee l	Totalen
Geweld					
	Fysiek				
	Handboeien				
	Wapenstok				
	Pepperspray				
	Stroomstootwapen				
	Diensthond				
	Vuurwapen				
	Subtotaal:				
Bevoegdheden					
	Vrijheidsbeneming				
	Binnentreden				
	Doorzoeken		1		1
	Inbeslagneming				
	Fouilleren				
	Zaakwaarneming				
	Identificatie (conform WID)				
	Verhoor				
	Subtotaal:		1		1
Dienstverlening & Service					
	Bereikbaarheid				
	Niet of te laat komen				
	Aangifte/klacht niet opnemen				
	Informatieverstrekking		1	1	2
	Privacy-schending				
	Persvoorlichting				
	Klachtbehandeling				
	Subtotaal:		1	1	2
Politieoptreden					
	Geen/onvoldoende actie			2	2
	Onjuiste actie				
	Arrestantenbehandeling				
	Discriminatie		1		1
	Etnisch profileren		1		1
	Seksuele intimidatie				
	Bejegening/houding/gedrag	4	2	3	9
	Afspraken niet nakomen	1			1
	Naam/legitimatie	1	1		2
	Verkeersgedrag				
	Vastleggen/verantwoorden				
	Deskundigheid				
	Objectiviteit				
	Subtotaal:	6	5	5	16
	Totalen:	6	7	6	19