

**Jaarverslag  
POLITIE  
Klachtencommissie  
Eenheid Noord-Holland  
  
2016**

Geachte lezer,

Voor u ligt het jaarverslag 2016 van de Klachtencommissie Noord-Holland. In dit jaar heeft de commissie 33 klachten in behandeling gehad. Net als in de voorgaande jaren hadden de klachtonderdelen die hierbij naar voren kwamen met name betrekking op de bejegening, het niet of onvoldoende actie ondernemen en het niet opnemen van een aangifte of klacht.

In 2016 is het onvoldoende gelukt de klachten binnen de wettelijke termijnen af te doen. De oorzaak van deze termijnoverschrijding ligt deels bij de organisatie en deels bij de commissie. De commissie heeft inmiddels haar werkprocessen aangepast om haar behandeltermijn te verkorten. De commissie blijft aandacht vragen bij de politieorganisatie om ook van die kant te komen tot kortere doorlooptijden. Daarnaast is het lerend vermogen van de organisatie als aandachtspunt bij de politie neergelegd.

21 februari 2017  
mr. A.M. Koolen-Zwijnenburg  
(plaatsvervangend voorzitter)

### 1. Inleiding

#### 1.1. Leden

De samenstelling van de klachtencommissie is in het jaar 2016 op verschillende momenten gewijzigd.

Aan het begin van het jaar was de samenstelling van de commissie als volgt;

Mevrouw mr. C.F.M. van den Boogaard, eigen juridische adviespraktijk;  
Mevrouw mr. A.M. Koolen-Zwijnenburg, rechter;  
Mevrouw mr. H.M. van Dam, rechter;  
De heer mr. B.K.M. Fritz, advocaat;  
De heer mr. W.J. Hoobroeckx, oud-burgemeester;  
De heer drs. A.R. van Voorden, directeur Zorg, jeugdzorginstelling;  
Mevrouw mr. S. Wieberdink, advocaat;  
Mevrouw A. Cubukcu, HR-adviseur;  
Mevrouw drs. L. Sipkes, oud-burgemeester;  
Mevrouw mr. L. Th. Kastelein, rechter-plaatsvervanger.

In februari 2016 is afscheid genomen van mevrouw C.F.M. van den Boogaard. Zij was tot dat moment voorzitter van de commissie. Haar werkzaamheden zijn waargenomen door mevrouw A.M. Koolen-Zwijnenburg, plaatsvervangend voorzitter van de commissie. In juni 2016 is afscheid genomen van mevrouw L. Th. Kastelein, lid van de commissie. In december 2016 is afscheid genomen van de heer B.K.M. Fritz, de heer W.J. Hoobroeckx, mevrouw S. Wieberdink en de heer A.R. van Voorden, allen lid van de commissie. Deze laatste vier vanwege het verstrijken van de wettelijk toegestane zittingstermijn.

In december 2006 zijn tot de commissie toegetreden:

De heer mr. A.R.O. Mooy, raadsheer  
Mevrouw drs. S. Voorstuijs-van Vuren, manager private sector;  
Mevrouw mr. E.B. de Vries-van den Heuvel, rechter;  
Mevrouw drs. E.A. Vente, manager integriteit private sector;  
Mevrouw mr. M. Goedhuis-Visser, rechter;  
Mevrouw mr. dr. N.U. Ramsdijt-de Graaf, docent en gemeenteraadslid.

De heer A.R.O. Mooy is benoemd als voorzitter van de commissie, de overige in december 2016 benoemde personen zijn allen benoemd als lid van de commissie.

Ambtelijk secretaris van de commissie was in januari 2016 mevrouw P.H. van Dam. Zij is opgevolgd door mevrouw mr. J.S. de Jong.

### 1.2. Werkzaamheden

De klachtbehandeling begint met de eerste interne of informele fase. De klachtbehandelaar neemt zo snel mogelijk contact op met de klager om de klacht te bespreken en beoordeelt of de klacht in behandeling kan worden genomen (intake). De klachtbehandelaar bespreekt met de klager wat hij wil bereiken met zijn klacht en wat deze precies inhoudt. De klachtbehandelaar maakt een inschatting of een bemiddelingsgesprek tussen klager en de medewerker waarover geklaagd wordt kan helpen bij het oplossen van de klacht (eerste of informele fase). Bij dit traject is de klachtencommissie niet betrokken.

Indien een klager geen bemiddelingsgesprek wil of niet tevreden is met de uitkomst van de informele fase, kan de klager aangeven dat hij een onafhankelijk oordeel over zijn klacht wenst. Dit wordt de tweede of formele fase genoemd. In deze fase vraagt de politiechef de klachtencommissie een advies over de klacht uit te brengen. De klachtencommissie bestaat uit - van de politieorganisatie onafhankelijke - leden.

Zowel de burgemeester van de gemeente waar de gedraging plaatsvond waarover de klacht is ingediend als de hoofdofficier van justitie van het arrondissement waarbinnen de betreffende gedraging heeft plaatsgevonden, worden in de formele fase in kennis gesteld van de klacht en kunnen de politiechef eveneens advies geven over de klacht.

De behandeling van een klacht door de commissie en de advisering daarover aan het bevoegd gezag geschiedt in de formele fase in beginsel door meervoudige behandeling, waarbij tenminste drie leden een gezamenlijk advies uitbrengen. Enkelvoudige behandeling door de (fungerend) voorzitter kan plaatsvinden indien de klacht kennelijk gegrond of ongegrond is, de klacht van eenvoudige aard is, of het belang van klager of het gewicht van de gedraging gering is. Daarnaast is het op grond van het Huishoudelijk Reglement klachtencommissies politie 2013 mogelijk dat het advies over de klacht door drie leden wordt uitgebracht, maar het horen door een enkel lid geschiedt. 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.

Indien bemiddeling naar het oordeel van de commissie tot een voor de klager bevredigende afdoening van de klacht kan leiden, kan de commissie besluiten tot bemiddeling. Bemiddeling kan zowel op zichzelf als tijdens, dan wel naar aanleiding van de meervoudige of enkelvoudige behandeling van de klacht geschieden.

Het advies komt tot stand op basis van het klachtdossier en de informatie die verkregen wordt tijdens de hoorzitting. De klachtencommissie kan ten aanzien van de klachten waarin haar om advies gevraagd is de volgende adviezen uitbrengen aan de politiechef:

- A. Niet ontvankelijk: de klacht voldoet niet eisen die de Algemene wet bestuursrecht daaraan stelt.
- B. Een klacht(onderdeel) is gegrond.
- C. Een klacht(onderdeel) is ongegrond.
- D. Geen oordeel: het is door het ontbreken van voldoende objectief vaststaande gegevens niet mogelijk om een advies te geven over het klachtonderdeel.

De klachtencommissie schenkt, gelet op haar bevoegdheid om de politiechef gevraagd en ongevraagd te adviseren over de klachten die zijn ingediend over gedragingen van ambtenaren van politie, tevens aandacht aan de vraag in hoeverre bepaalde klachten wijzen op structurele tekortkomingen in het optreden van de politie of in de behandeling van klachten en doet waar nodig aanbevelingen over mogelijke maatregelen om tekortkomingen op te heffen.

Op basis van de gegeven adviezen geeft de politiechef een oordeel over de klacht. Door of namens de politiechef wordt daartoe een afdoeningsbrief aan de klager gezonden. Indien de politiechef afwijkt van het gegeven advies, dient hij die afwijking voldoende te motiveren.

De leden van de klachtencommissie worden gemiddeld één keer per maand ingeroosterd als lid of fungerend voorzitter voor een hoorzitting. De klachtencommissie onderzoekt de klachten steeds in een wisselende samenstelling van leden. Twee keer per jaar vindt een plenaire vergadering plaats.

## 2. Klachten en evaluatie

### 2.1. Overzicht en termijnen

#### Overzicht

Op 1 januari 2016 had de klachtencommissie elf klachten in behandeling waarin zij nog geen advies had uitgebracht aan de politiefchef. Gedurende het jaar 2016 is de commissie tweeëntwintig keer gevraagd om advies uit te brengen.

De commissie heeft gedurende het jaar vierentwintig keer een advies uitgebracht aan de politiefchef. Deze klachten zijn alle meervoudig behandeld. Bij één klacht heeft klager gedurende de tweede fase aangegeven dat zijn klacht naar tevredenheid is opgelost. De klachtencommissie heeft in 2016 twee keer aangegeven dat zij niet bevoegd was om de klacht te behandelen. Bij één van die gevallen wilde een klachtencommissie van een andere politie-eenheid deze klacht zonder tussenkomst van de betreffende politiefchef overdragen aan de klachtencommissie van de eenheid Noord-Holland. In het andere geval ging het om een klager die reeds in 2014 naar de Nationale ombudsman was verwezen.

Ten aanzien van drie klachten had de klachtencommissie reeds in 2016 een advies uitgebracht, maar was door de politiefchef niet vóór 31 december 2016 een afdoeningsbrief opgemaakt. Ten aanzien van zes klachten had de klachtencommissie vóór 31 december 2016 nog geen advies uitgebracht.

De commissie heeft in 2016 eenentwintig keer een hoorzitting gehouden. De reden voor het afwijkende aantal ten opzichte van het aantal uitgebrachte adviezen is erin gelegen dat voor deze adviezen reeds vóór 31 december 2015 een hoorzitting was gehouden, maar de commissie nog geen advies had uitgebracht voor deze datum.

|                                                                        |           |
|------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Klachten in behandeling bij de commissie vóór 1 januari 2016:          | 11        |
| Advies gevraagd aan de commissie gedurende het jaar 2016:              | 22        |
| <b>Totaal 2016***</b>                                                  | <b>33</b> |
| <i>Behandelde klachten tweede fase 2016</i>                            |           |
| Commissie niet bevoegd                                                 | 2         |
| Zonder afdoeningsbrief naar tevredenheid opgelost in tweede fase       | 1         |
| Adviezen uitgebracht in 2016                                           | 24        |
| <b>Subtotaal</b>                                                       | <b>27</b> |
| Nog geen afdoeningsbrief opgemaakt in 2016*                            | -3        |
| <b>Afgehandeld in formele fase 2016** (27-3=24)</b>                    | <b>24</b> |
|                                                                        |           |
| Afgehandeld in formele fase 2016**                                     | 24        |
| Nog niet afgehandeld in formele fase op 31 december 2016               | 9         |
| (Waarvan: wel advies uitgebracht, nog geen afdoeningsbrief opgemaakt*) | (3)       |
| (Waarvan: nog geen advies uitgebracht in 2016)                         | (6)       |
| <b>Totaal 2016*** (24+9)</b>                                           | <b>33</b> |

\* \*\* en \*\*\* verwijst naar kolommen die op verschillende plaatsen zijn opgenomen. Zo is het aantal klachten waarin wel advies is uitgebracht, maar nog geen afdoeningsbrief was uitgebracht, tweemaal opgenomen met een \*.

#### Termijnen

Op grond van artikel 72 van de Politiewet 2012 dienen klachten, in afwijking van artikel 9:11 eerste lid van de Algemene wet bestuursrecht, afgehandeld te worden binnen tien weken, of, wanneer de klachtencommissie belast wordt met de behandeling van een advisering over de klacht, binnen veertien weken na de ontvangst van het klaagschrift. De termijn ziet op de periode tussen het indienen van de klacht en het moment waarop de politiefchef een afdoeningsbrief heeft uitgebracht.

De commissie heeft in 2016 geen van de klachten binnen de daarvoor gestelde termijn kunnen afhandelen. De commissie merkt op dat de termijn vaak reeds vergevorderd of zelfs is verstreken, op het moment dat zij het klachtdossier van de klachtencoördinator ontvangt. Daarbij kan worden opgemerkt dat de reden voor de termijnoverschrijding ook aan zijde van klager kan liggen, omdat hij of

zij bijvoorbeeld voor langere tijd in het buitenland verblijft of een klager niet tijdig reageert op verzoeken vanuit de organisatie om een akkoord te geven op zijn of haar zienswijze. Bij zeven van de klachten ten aanzien waarvan de commissie in 2016 een advies heeft uitgebracht, waren op het moment van ontvangst van de klacht door de commissie tussen de vier en tien weken verstreken. Bij vier van de klachten waarbij de commissie in 2016 een advies heeft uitgebracht, waren op het moment van ontvangst van de klacht door de commissie tussen de tien en veertien weken verstreken. Bij dertien van de klachten waarbij de commissie in 2016 een advies heeft uitgebracht, waren op het moment van ontvangst van de klacht door de commissie veertien of meer weken verstreken. Dit blijft een aandachtspunt. Onder 2.3 zal hier nader op worden ingegaan.

## 2.2. (Meest) voorkomende klachtrubrieken en hun afdoeningen

Op grond van artikel 9:12a van de Algemene wet bestuursrecht dienen klachten geregistreerd te worden. Conform de Regeling klachtbehandeling politie wordt daarvoor de uniforme rubricering gebruikt die de korpschef heeft ingesteld. Op grond van de Uitvoeringsregeling klachtbehandeling politie 2013 worden klachtbrieven met meerdere elementen apart geregistreerd.

| Rubriek                              | Formeel afgehandeld |            |              |                   |           |
|--------------------------------------|---------------------|------------|--------------|-------------------|-----------|
|                                      | Geground            | On-gegrond | Geen oordeel | Niet ontvankelijk | Totalen   |
| <b>Geweld</b>                        |                     |            |              |                   |           |
| Fysiek                               |                     | 1          |              |                   | 1         |
| Handboeien                           | 1                   |            |              |                   | 1         |
| Wapenstok                            |                     |            |              |                   |           |
| Pepperspray                          |                     | 1          |              |                   | 1         |
| Diensthand                           |                     |            |              |                   |           |
| Vuurwapen                            |                     |            |              |                   |           |
| <b>Subtotaal:</b>                    | <b>1</b>            | <b>2</b>   |              |                   | <b>3</b>  |
| <b>Bevoegdheden</b>                  |                     |            |              |                   |           |
| Vrijheidsbeneming                    |                     | 1          |              |                   | 1         |
| Binnentreden                         |                     | 1          |              |                   | 1         |
| Doorzoeken                           |                     |            |              |                   |           |
| Inbeslagneming                       |                     |            |              |                   |           |
| Fouilleren                           |                     |            |              |                   |           |
| Zaakwaarneming                       | 1                   |            |              |                   | 1         |
| Identificatie (conform WID)          |                     |            |              |                   |           |
| Verhoor                              |                     |            |              |                   |           |
| <b>Subtotaal:</b>                    | <b>1</b>            | <b>2</b>   |              |                   | <b>3</b>  |
| <b>Dienstverlening &amp; Service</b> |                     |            |              |                   |           |
| Bereikbaarheid                       |                     |            |              |                   |           |
| Niet of te laat komen                |                     |            |              |                   |           |
| Aangifte/klacht niet opnemen         | 4                   |            | 2            |                   | 6         |
| Informatieverstrekking               |                     |            |              |                   |           |
| Privacyschending                     | 1                   | 1          |              |                   | 2         |
| Persvoorlichting                     |                     |            |              |                   |           |
| Klachtbehandeling                    |                     |            |              |                   |           |
| <b>Subtotaal:</b>                    | <b>5</b>            | <b>1</b>   | <b>2</b>     |                   | <b>8</b>  |
| <b>Politieoptreden</b>               |                     |            |              |                   |           |
| Geen/onvoldoende actie               | 2                   | 4          | 2            |                   | 8         |
| Onjuiste actie                       | 2                   | 4          | 1            |                   | 7         |
| Arrestantenbehandeling               |                     |            |              |                   |           |
| Discriminatie                        |                     |            |              |                   |           |
| Seksuele intimidatie                 |                     |            |              |                   |           |
| Belediging/houding/gedrag            | 1                   | 7          | 2            | 1                 | 11        |
| Afspraken niet nakomen               |                     | 1          |              |                   | 1         |
| Naam/legitimatie                     | 1                   | 1          |              |                   | 2         |
| Verkeersgedrag                       |                     | 1          |              |                   | 1         |
| Vastleggen/verantwoorden             |                     | 1          | 1            |                   | 2         |
| Deskundigheid                        |                     |            |              |                   |           |
| Objectiviteit                        | 2                   | 2          |              |                   | 4         |
| <b>Subtotaal:</b>                    | <b>8</b>            | <b>22</b>  | <b>6</b>     | <b>1</b>          | <b>36</b> |
| <b>Totalen:</b>                      | <b>15</b>           | <b>26</b>  | <b>8</b>     | <b>1</b>          | <b>50</b> |

De in bovenstaande tabel genoemde aantallen zijn de klachtelementen die in 2016 in de tweede fase zijn afgedaan. Daaronder wordt verstaan de wijze waarop de politiechef na advies van de commissie de klachtonderdelen heeft afgehandeld. Een toelichting op deze klachtrubrieken is als bijlage bij dit verslag opgenomen.

## Jaarverslag 2016 klachtencommissie Noord-Holland

### Meest voorkomende klachtelelementen afgehandeld formele fase 2016

|   | hoofdrubriek    | subrubriek                   | Aantal klachtelelementen |
|---|-----------------|------------------------------|--------------------------|
| 1 | Politieoptreden | Bejegening/houding/gedrag    | 11                       |
| 2 | Politieoptreden | Geen/onvoldoende actie       | 8                        |
| 3 | Politieoptreden | Onjuiste actie               | 7                        |
| 4 | Dienstverlening | Aangifte/klacht niet opnemen | 6                        |

Op basis van de tabel op de vorige pagina kan bovenstaand overzicht worden gemaakt met een top vier van de meest voorkomende klachtelelementen die in 2016 in de tweede fase zijn afgehandeld.

| Rubriek                              | Ingediend in 2016 |
|--------------------------------------|-------------------|
| <b>Geweld</b>                        |                   |
| Fysiek                               | 9                 |
| Handboeien                           | 2                 |
| Wapenstok                            |                   |
| Pepperspray                          | 2                 |
| Diensthond                           | 2                 |
| Vuurwapen                            |                   |
| <b>Subtotaal:</b>                    | <b>15</b>         |
| <b>Bevoegdheden</b>                  |                   |
| Vrijheidsbeneming                    | 4                 |
| Binnentreden                         | 9                 |
| Doorzoeken                           | 3                 |
| Inbeslagneming                       | 4                 |
| Fouilleren                           |                   |
| Zaakwaarneming                       | 3                 |
| Identificatie (conform WID)          | 2                 |
| Verhoor                              | 4                 |
| <b>Subtotaal:</b>                    | <b>29</b>         |
| <b>Dienstverlening &amp; Service</b> |                   |
| Bereikbaarheid                       | 28                |
| Niet of te laat komen                | 2                 |
| Aangifte/klacht niet opnemen         | 53                |
| Informatieverstrekking               | 67                |
| Privacyschending                     | 3                 |
| Persvoorlichting                     |                   |
| Klachtbehandeling                    |                   |
| <b>Subtotaal:</b>                    | <b>153</b>        |
| <b>Politieoptreden</b>               |                   |
| Geen/onvoldoende actie               | 105               |
| Onjuiste actie                       | 39                |
| Arrestantenbehandeling               | 13                |
| Discriminatie                        | 1                 |
| Seksuele intimidatie                 |                   |
| Bejegening/houding/gedrag            | 197               |
| Afspraken niet nakomen               | 26                |
| Naam/legitimatie                     | 8                 |
| Verkeersgedrag                       | 43                |
| Vastleggen/verantwoorden             | 6                 |
| Deskundigheid                        | 48                |
| Objectiviteit                        | 19                |
| <b>Subtotaal:</b>                    | <b>505</b>        |
| <b>Totaal:</b>                       | <b>702</b>        |

In bovenstaande tabel zijn de klachtelelementen opgenomen die tussen 1 januari 2016 en 31 december 2016 zijn ingediend bij de politie-eenheid Noord-Holland. Anders dan in de vergelijkbare tabel voor de formele fase is daarmee in deze tabel de datum van indiening van de klacht en niet de datum van afhandeling bepalend voor de definitie van het jaar 2016. De in deze tabel genoemde klachtelelementen kunnen zijn afgehandeld in de eerste fase of in de tweede fase, of zijn nog in behandeling.

### 2.3. Klachten per gemeente

| Klachten per gemeente | Aantal |
|-----------------------|--------|
| Alkmaar               | 2      |
| Haarlem               | 3      |
| Haarlemmermeer        | 1      |
| Haarlemmerliede       | 1      |
| Heerhugowaard         | 2      |
| Hollands Kroon        | 1      |
| Hoorn                 | 1      |
| Langedijk             | 2      |
| Schagen               | 4      |
| Stede Broec           | 1      |
| Zaanstad              | 3      |
| Zandvoort             | 3      |
| Totaal                | 24     |

*In bovenstaande tabel is opgenomen in welke gemeente de gedraging waarover geklaagd werd zich afspeelde. Het betreft de klachten die in 2016 in de formele fase zijn afgehandeld.*

### 3. Nadere beschouwing van de klachtbehandeling in de eenheid

#### *Afwijking door de politiechef*

De politiechef is in het jaar 2016 tweemaal ten aanzien van één klachtonderdeel tot een ander oordeel gekomen dan het advies van de commissie luidde. Bij een van die klachtonderdelen had de commissie geadviseerd het klachtonderdeel gegrond te verklaren. Bij deze klacht had ook het Openbaar Ministerie een advies uitgebracht, wat afweek van het advies van de commissie. De politiechef volgde in zijn advies het Openbaar Ministerie en verklaarde het klachtonderdeel ongegrond. In het andere dossier waarin de politiechef tot een ander oordeel kwam had de klachtencommissie eveneens geadviseerd een klachtonderdeel gegrond te verklaren. De politiechef verklaarde dit klachtonderdeel ongegrond. In beide gevallen ging het om klachten waarbij ook een rechtmatigheidstoets aan de orde was.

#### *Lerend vermogen*

De commissie heeft in haar vorige jaarverslag geconstateerd dat zij weinig of geen zicht heeft op hetgeen er na afhandeling van de klachten met de adviezen en de aanbevelingen van de commissie gebeurt. De commissie stelt zich op het standpunt dat het effect van de klachtbehandeling daarmee soms beperkt lijkt, waar evenwel het onderzoek naar de klacht ook gebruikt zou kunnen worden om geconstateerde mogelijkheden tot verbetering in de organisatie door te voeren. De commissie heeft in haar vorige jaarverslag aangegeven dat een terugkoppeling vanuit de organisatie hierover wenselijk zou zijn.

Bij de afdoeningsbrieven die de commissie (en klager en de betrokken medewerkers) in het jaar 2016 heeft ontvangen, is een aantal keren kort opgenomen welk vervolg de organisatie aan een uitgebracht advies beoogt te geven. Dat betreft:

1. Interne evaluatie van een casus naar aanleiding van een gegronde klacht over het niet op de hoogte houden van vorderingen omtrent onderzoek;
2. Het in de breedte evalueren van een casus naar aanleiding van een gegronde klacht over het gebruik van handboeien;
3. Het bespreken van een casus binnen de basisteams betreffende onvoldoende optreden;
4. Het evalueren van een casus binnen het basisteam Hoorn betreffende een casus waarin een samenloop zich voor deed van een hulpvraag van klager en het gesignaleerd staan van klager;
5. Het vragen van aandacht bij de teamleiding van het Basisteam Den Helder voor rapporten van de ombudsman (*Nationale ombudsman 2008/183 en Nationale ombudsman 2012/062*) betreffende het opnemen van aangifte;
6. Het vragen van aandacht aan de teamleiding van het basisteam Hoorn met betrekking tot het opnemen van aangifte;
7. Het vragen van aandacht bij de teamleiding van basisteam Hoofddorp met betrekking tot het opnemen van aangifte;

8. Het vragen van aandacht binnen het basisteam Alkmaar voor het tonen van legitimatie wanneer daarom gevraagd wordt.

De commissie waardeert dat naar aanleiding van haar adviezen bezien wordt of in een advies leerpunten voor de organisatie zijn opgenomen die breder zijn dan het leermoment voor de betrokken medewerker(s). De commissie merkt op dat zij nog geen terugkoppeling heeft ontvangen of de door de organisatie omschreven activiteiten om in bredere zin te kunnen leren van de klachtbehandeling daadwerkelijk hebben plaatsgevonden.

#### *Aanbevelingen*

De commissie heeft in drie van de door haar uitgebrachte adviezen specifiek stil gestaan bij punten waarvan de organisatie zou kunnen leren:

1. Naar aanleiding van een casus waarbij een feitencomplex in Hoofddorp anders werd beoordeeld dan in Haarlem heeft de commissie overwogen dat het, zeker met de komst van één Nationale Politie, wenselijk zou zijn als afwegingen zo veel mogelijk inhoudelijk op gelijke wijze worden beoordeeld. Zo nodig kan collegiaal overleg plaatsvinden.
2. De commissie heeft ook het door de organisatie gesignaleerde leerpunt onderschreven dat een medewerker die bij ziekte ingezet wordt bij de frontoffice in staat moet zijn om de benodigde systemen te raadplegen;
3. De commissie heeft signaleerd dat in een brief twee zaken door elkaar lijken te zijn gaan lopen die procedureel beter expliciet van elkaar gescheiden zouden kunnen blijven. Bij klager werd ten onrechte de indruk gewekt dat hij zich voor beide klachtonderdelen tot de Nationale ombudsman zou kunnen wenden, waarbij voor hem niet duidelijk was dat, indien hij verdere inhoudelijke behandeling van zijn klacht wenste, hij eerst een oordeel aan de politiefchef diende te vragen.

De commissie heeft in het jaar 2016 opnieuw stilgestaan bij de consequente overschrijding van de termijnen. De commissie heeft hiervoor ook aandacht gevraagd bij de politiefchef. De commissie heeft onder 2.1 reeds vermeld dat bij dertien van de klachten waarbij de commissie in 2016 een advies heeft uitgebracht, op het moment van ontvangst van de klacht door de commissie reeds veertien of meer weken verstreken waren. De commissie heeft in haar vergadering ook aandacht besteed aan haar eigen doorlooptermijnen en geconstateerd dat met de behandeling van klachten in de tweede fase ook teveel tijd gemoeid gaat. De commissie heeft haar werkprocessen omtrent het uitbrengen van een advies daarop reeds aangepast en zal in 2017 nader bezien of zij haar eigen behandeltermijn kan bespoedigen. Verder blijft de commissie bij de politie hiervoor aandacht vragen.

De commissie is verheugd dat in de afdoeningsbrieven is vermeld dat bij verschillende basisteams aandacht wordt besteed aan klachten over het niet opnemen van aangifte. De commissie onderschrijft de wenselijkheid hiervan op dit punt. De commissie constateert dat zij gevraagd is te adviseren over zes klachtonderdelen die het opnemen van aangifte betroffen. Bij vier van de zes klachtonderdelen beoordeelde de commissie dit klachtonderdeel als gegrond. Hoewel de commissie gelet op het aantal klachten dat zij ontvangt slechts in beperkte mate een uitspraak kan doen over de vraag in hoeverre deze klachten wijzen op structurele tekortkomingen, vraagt zij aandacht bij de politieorganisatie voor het recht van burgers tot het opnemen van aangifte. De commissie overweegt dat in de gevallen waarbij burgers niet in de gelegenheid worden gesteld om aangifte te doen, politiemedewerkers verschillen van mening met burgers over de strafbaarheid van een feit, danwel de mogelijkheid tot vruchtbare strafvervolgning. De commissie is van mening dat begrijpelijk is dat politiemedewerkers burgers in het kader van verwachtingenmanagement informeren over de inschatting die zij ten aanzien van een opsporingsonderzoek en strafvervolgning maken. De politiemedewerkers dienen echter niet op basis van hun inschatting over mogelijke strafvervolgning burgers af te houden van het doen van aangifte. Voor politiemedewerkers bestaat immers een wettelijke plicht tot het opnemen van aangifte, en het oordeel over de strafbaarheid van een feit is aan de rechter. De commissie vraagt daarom aandacht voor dit punt binnen de basisteams.

**Bijlage 1: Toelichting klachtrubrieken**

|                        |                                                                                                                                                                    |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Hoofdrubriek<br>Geweld | Klacht over gebruik van geweld of dreigen met geweld.<br>Gebruik is niet subsidiair en/of niet proportioneel.                                                      |
| Subrubrieken:          | Voorbeelden van inhoud klacht:                                                                                                                                     |
| Fysiek                 | Slaan met hand of vuist of voorwerp (bijv. portofoon of zaklamp),<br>duwen, stompen.                                                                               |
| Handboeien             | In deze situatie mochten handboeien niet worden gebruikt of was<br>gebruik niet nodig; handboeien zijn niet goed aangelegd<br>(bijv. te strak - of niet gelocked). |

|                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Hoofdrubriek<br>Bevoegdheden | Klacht over gebruik/misbruik maken van bevoegdheden voor zaken<br>die daar niet voor bedoeld zijn.                                                                                                                                                                                                                 |
| Subrubrieken:                | Voorbeelden van inhoud klacht:                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Vrijheidsbeneming            | In deze situatie mocht de beklaagde de klager niet aanhouden, in<br>verzekering stellen of de procedure bij de vrijheidsbeneming is niet<br>correct toegepast (bijv. is de klager niet meegedeeld waarvoor hij<br>aangehouden is).                                                                                 |
| Binnentreden                 | Het zonder toestemming van de bewoner binnentreden van een pand<br>dan wel zonder bevel binnentreden van een woning.                                                                                                                                                                                               |
| Fouilleren                   | Het fouilleren van klager zonder dat beklaagde hiervoor wettelijk<br>bevoegd was (er was geen grond aanwezig, waarop gefouilleerd<br>mocht worden of de fouillering had plaats moeten vinden door een<br>politieambtenaar van een ander geslacht) of de beklaagde heeft<br>de fouillering niet correct uitgevoerd. |
| Verhoor                      | Te lang verhoor; geen ouder of advocaat bij het verhoor aanwezig<br>laten zijn; ongeoorloofde druk uitoefenen bij het verhoor.                                                                                                                                                                                     |

|                                           |                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Hoofdrubriek<br>Dienstverlening & Service | Klacht over de dienstverlening van de politie en verleende service<br>aan de burger.                                                                                                                                         |
| Subrubrieken:                             | Voorbeelden van inhoud klacht:                                                                                                                                                                                               |
| Niet of te laat komen                     | Ondanks specifieke toezeggingen geen of te laat politieambtenaar<br>ter plaatse (bijv. afspraken door wijkagent/rechercheur/aanrijtijden)                                                                                    |
| Aangifte / klacht niet<br>opnemen         | Aangifte wordt geweigerd ; te lange wachttijd voor een afspraak<br>daartoe mogelijk is, mondelinge klacht wordt geweigerd/niet op<br>papier gezet                                                                            |
| Informatieverstrekking                    | Geen informatie verstrekt, terwijl hier wel om gevraagd was of dat de<br>beklaagde deze informatie verplicht was zelf te verstrekken (bijv.<br>geen NAW gegevens bij aanrijding verstrekken). Niet zijnde WOB-<br>verzoeken. |
| Privacyschending                          | Politie geeft gegevens door aan derden al dan niet netwerkpartners.                                                                                                                                                          |
| Klachtbehandeling                         | Geen juiste procedure, niet tevreden over klachtbehandelaar,<br>termijnoverschrijding.                                                                                                                                       |

|                                 |                                                                                                                                    |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Hoofdrubriek<br>Politieoptreden | Klacht over gedragingen die de politieambtenaar individueel of de<br>organisatie betreffen.                                        |
| Subrubrieken:                   | Inhoud klacht:                                                                                                                     |
| Geen of onvoldoende<br>actie    | Ondanks toezegging geen politie ter plaatse (bijv. overlastsituatie);<br>politie pakt niet door; verkeerd of onvolledig onderzoek. |
| Onjuiste actie                  | Politie treedt op als collectief (bijv. voetbalincidenten /<br>verkeerscontroles / preventieve acties).                            |

|                                    |                                                                                                                         |
|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Bejegening/houding/<br>gedrag      | Ongepast taalgebruik; tutoyeren; kauwgom kauwen; niet behulpzaam zijn; zonnebril ophouden; roken; geen uitleg geven.    |
| Afspraken niet nakomen             | Niet terugbellen; beloftes niet nakomen.                                                                                |
| Naam/legitimatie                   | Niet (desgevraagd) legitimeren en/of naam opgeven.                                                                      |
| Verkeersgedrag                     | Verkeersovertredingen begaan; gevaarlijk rijgedrag.                                                                     |
| niet integer<br>handelen/corruptie | De functie niet adequaat en zorgvuldig uitoefenen, met inachtneming van je verantwoordelijkheden en de geldende regels. |
| Objectiviteit                      | Partijdig optreden (bijv. bij een burengeschil).                                                                        |