



JAARVERSLAG KLACHTENCOMMISSIE EENHEID NOORD-HOLLAND 2024

Haarlem, 12 mei 2024

Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag van de Politieklachtencommissie Noord-Holland (hierna: de commissie). Hiermee brengt de commissie verslag uit over haar werkzaamheden in 2024.

In dit verslag wordt eerst nader ingegaan op de samenstelling van de commissie, haar werkzaamheden en de wijzigingen in de personele bezetting van de commissie. Vervolgens brengen wij in het tweede hoofdstuk verslag uit over de klachten waarover advies is uitgebracht. U kunt daarbij lezen hoeveel klachten de commissie in het verslagjaar heeft behandeld, alsmede waar deze klachten op zagen. Daarbij wordt gebruik gemaakt van de klachtrubrieken zoals die door de korpschef van politie conform de Regeling klachtbehandeling politie zijn vastgesteld. Tot slot besteedt de commissie aandacht aan de aanbevelingen die zij in het verslagjaar heeft gedaan.

Wij hopen u met dit jaarverslag inzicht te geven in onze werkzaamheden en bevindingen. Voor 2025 geldt dat de commissie zich blijft inzetten voor een zorgvuldige behandeling van klachten, zodat partijen zich gehoord voelen en inzicht dan wel begrip krijgen voor elkaars gedragingen.

Haarlem,

mr. D.C. Coppens
(voorzitter)

1. Inleiding

1.1. Leden klachtencommissie

In het verslagjaar 2024 bestond de klachtencommissie van de eenheid Noord-Holland uit zes leden, één plaatsvervangend voorzitter en één voorzitter.

In december 2024 verliep de tweede en tevens laatste termijn van twee commissieleden en de plaatsvervangend voorzitter. Per 1 januari 2024 is daarom mevrouw L. Grapperhaus benoemd als plaatsvervangend voorzitter en mevrouw M. Kessler en mevrouw S. van 't Hof als leden.

De commissie adviseert over de klachten naar aanleiding van het optreden van politieambtenaren van de eenheid Noord-Holland in wisselende samenstelling. De commissie werd bijgestaan door ambtelijk secretaris de heer F. Guijt (tot maart 2024) en mevrouw E.L. Koopman (vanaf maart 2024).

In onderstaande tabel is nadere informatie over de samenstelling van de klachtencommissie in het jaar 2024 opgenomen.

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

Functie	Dhr./Mw.	Titel	Voorletters	Tussenvoegsel	Naam	Achtergrond
Voorzitter	Dhr.	Mr.	D.C.		Coppens	Advocaat (tweede termijn)
Plv. voorzitter	Mw.	Mr.	L.		Grapperhaus	Mediator, klachtencoördinator vertrouwenspersoon (eerste termijn)
Lid	Dhr.		Y.		Assad	Jurist en gemeenteraadslid D66 Den Haag (eerste termijn)
Lid	Mw.		M.		Kessler	Gepensioneerd
Lid	Mw.	Mr.	S.	van 't	Hof	Jurist en consultant (eerste termijn)
Lid	Mw.	Mr.	E.B.		De Vries-van den Heuvel ¹	Rechter (tweede termijn)
Lid	Mw.	Drs.	S.		Voorsluijs-van Vuren ²	Manager zorg (tweede termijn)
Plv. voorzitter	Mw.	Mr.	M.		Visser ³	Rechter (tweede termijn)

1.2. Werkzaamheden

Voor het nemen van een beslissing op de klacht, laat de politiechef 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 politiechef kan dat advies in zijn beslissing al dan niet geheel of gedeeltelijk overnemen. Afwijken van het advies dient gemotiveerd te worden.

¹ Per 1 december 2024 commissie verlaten i.v.m. einde termijn

² Per 1 december 2024 commissie verlaten i.v.m. einde termijn

³ Per 1 december 2024 commissie verlaten i.v.m. einde termijn

Zijn beoordeling van de klacht(onderdelen) kan luiden:

- niet-ontvankelijk⁴;
- gegrond;
- ongegrond;
- geen oordeel.

Het doel van de klachtbehandeling is, naast advisering van de politiechef, 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 het plannen van de hoorzittingen en schrijft conceptadviezen.

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 beginsel⁵ 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 Haarlem, voor de zittingen van de klachtencommissie mag zij gebruik maken van vergaderruimtes beschikbaar gesteld door de gemeente Haarlem. Bij die hoorzittingen zijn een voorzitter en twee leden van de commissie aanwezig. Ter ondersteuning van de commissie zijn tevens de ambtelijk secretaris en een notulist aanwezig. Zittingen zijn niet openbaar.

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

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 politiechef niet meer noodzakelijk en dient slechts de bemiddeling schriftelijk bevestigd te worden.

Ook politiemedewerkers kunnen een klacht indienen die volgens de onderhavige klachtprocedure behandeld moet worden. De commissie heeft geen medewerkersklachten behandeld in 2024.

⁴ 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

⁵ 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 komt de commissie tot het navolgende overzicht van behandelde klachten.

2.1. Totaaloverzicht en termijnen

Totalen behandeling door commissie	Aantal
Openstaand 31-12-2023	4
Ontvangen 2024	11
Ingetrokken	1
Afgehandeld door bemiddeling door de commissie	0
Afgehandeld met een advies	7
Openstaand 31-12-2024	3

Toelichting op de tabel⁶

De commissie heeft in het verslagjaar 4 klachten afgehandeld uit het jaar 2023.

In 2024 zijn er in totaal 11 klachten binnengekomen bij de commissie. Hiervan zijn 7 klachten afgehandeld en is 1 klacht ingetrokken. In totaal zijn er 3 klachten die in 2024 zijn binnengekomen maar in 2025 afgehandeld worden. Ten aanzien van 2 van deze klachten heeft de hoorzitting plaatsgevonden in januari 2025, deze klachten zullen dus op korte termijn worden afgerond. De hoorzitting van de overige klacht heeft plaatsgevonden in 2024 maar is nog niet afgerond omdat de commissie nog in met beraad is met de afdeling Veiligheid Integriteit en Klachten (hierna: VIK) over deze klacht.

Openstaande klachten 2023

Er zijn 3 openstaande klachten uit 2023 behandeld in het verslagjaar.

Ontvangen in 2024

Er zijn in totaal 11 klachten ontvangen in het verslagjaar.

Ingetrokken klachten

Eén klacht is ingetrokken in het verslagjaar. De klager besloot een dag voor de geplande hoorzitting zijn klacht in te trekken.

Afgehandeld in bemiddeling 2^{de} fase

Er zijn geen klachten afgehandeld in bemiddeling in het verslagjaar.

Afgehandeld met een advies 2^e fase

In totaal zijn er in het verslagjaar 7 klachten afgehandeld met een advies.

2 klachten zijn enkelvoudig afgedaan, middels een voorzittersadvies. Bij de 5 overige klachten heeft er een hoorzitting plaatsgevonden en is er een advies opgesteld en afgegeven door de commissie.

Oordeel politiechef

De politiechef heeft elk advies van de commissie gevolgd in 2024.

⁶ Toelichting alleen indien daartoe aanleiding bestaat.

Openstaand per 31 december 2024

Er staan nog 3 klachten open aan het einde van 2024. 2 klachten stonden in januari 2025 gepland voor een hoorzitting, het was niet mogelijk om deze klachten te plannen in december 2024. Over één klacht is de commissie in beraad met de afdeling VIK.

Historisch perspectief afgelopen 5 jaar

Klachten 2024: 11

Klachten 2023: 6

Klachten 2022: 4

Klachten 2021: 9

Klachten 2020: 6

Er is weer een stijging te zien in het aantal ontvangen klachten door de commissie ten opzichte van de afgelopen 5 jaren.

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 en advisering over de klacht, binnen veertien weken na de ontvangst van het klaagschrift.

In het jaar waarover gerapporteerd wordt is het in sommige gevallen niet gelukt om de klachten binnen de wettelijke termijnen af te doen. Een samenspel aan factoren vormt hiervoor de oorzaak. Soms is bij ontvangst van een klacht uit de eerste fase de beslistermijn reeds verstreken. Vaak is het, zeker bij klachten waarbij meerdere politieambtenaren betrokken zijn, niet mogelijk om een klacht direct op een eerstvolgende hoorzitting van de commissie te plannen vanwege bijzonderheden in de (onregelmatige) dienstroosters. Tevens heeft de commissie, bij het inplannen van de hoorzittingen, rekening moeten houden met een wegens omstandigheden beperkte beschikbaarheid van één of meerdere klagers waardoor het niet mogelijk was om de klacht in te plannen voor de eerstvolgende, geagendeerde, hoorzitting.

De commissie streeft ernaar het advies over een ontvangen klacht zo spoedig mogelijk uit te brengen. De commissie acht het, zowel voor klagers als betrokken medewerkers, onwenselijk als de behandeling van een klacht te veel vertraging oploopt.

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 2018 worden klachtbrieven met meerdere elementen apart geregistreerd.

In onderstaande tabel zijn de klachtelelementen opgenomen die in 2024 in de tweede fase zijn afgehandeld, waaronder wordt verstaan dat daarover een advies is uitgebracht.

Klachtrubrieken					
		Gegron	Ongegron	Geen oordeel	Totalen
Geweld					
	Fysiek		1		
	Handboeien				
	Wapenstok				
	Pepperspray				
	Stroomstootwapen				
	Diensthond				
	Vuurwapen				
	Subtotaal:				
Bevoegdheden					
	Vrijheidsbeneming				
	Binnentreden				
	Doorzoeken				
	Inbeslagneming				
	Fouilleren				
	Zaakwaarneming				
	Identificatie (conform WID)				
	Verhoor				
	Subtotaal:				
Dienstverlening & Service					
	Bereikbaarheid				
	Niet of te laat komen				
	Aangifte/klacht niet opnemen	1	1		
	Informatieverstrekking		1		
	Privacy-schending				
	Persvoorlichting				
	Klachtbehandeling				
	Subtotaal:				
Politieoptreden					
	Geen/onvoldoende actie	1	2		
	Onjuiste actie	1	1		
	Arrestantenbehandeling				
	Discriminatie		1		
	Etnisch profileren				
	Seksuele intimidatie				
	Bejegening/houding/gedrag		3		
	Afspraken niet nakomen		1		
	Naam/legitimatie		1		
	Verkeersgedrag				
	Vastleggen/verantwoorden				
	Deskundigheid				
	Objectiviteit				
	Subtotaal:	3	12		
	Totalen:	3	12		

2.3 Aanbevelingen

Beeld PKC bij politiemedewerkers

De commissie merkt op dat door politiemedewerkers over het algemeen enigszins terughoudend wordt gereageerd wanneer wordt medegedeeld dat de klacht ten aanzien van hun optreden is doorgezet naar de commissie. Uiteraard heeft de commissie begrip hiervoor. Het kan voor politiemedewerkers spannend zijn als er een klacht wordt ingediend naar aanleiding van een optreden, wat ook nog eens behandeld wordt tijdens een hoorzitting.

De commissie hoopt dat voor politiemedewerkers duidelijk is dat het advies van de commissie vooral moet bijdragen aan het lerend vermogen van de organisatie en het herstel van het vertrouwen in de politie. De commissie is er niet om politiemedewerkers te straffen.

In dat kader acht de commissie het van groot belang dat politiemedewerkers goed weten wat de PKC precies inhoudt en wat het doel is van de commissie. De commissie denkt dat het daarom goed zou zijn als politiemedewerkers vanuit de organisatie meer informatie krijgen over de bedoeling van de PKC en het proces van de tweede fase om hopelijk (indien hier sprake van is) enige spanning weg te nemen.

De voorzitter de commissie heeft het bovenstaande besproken met de politiechef van de eenheid Noord-Holland tijdens het jaargesprek in december 2024. Naar aanleiding van deze afspraak is er een interview afgenomen met de voorzitter van de commissie in januari 2025 door een medewerker van de afdeling communicatie van de politie. Dit interview zal worden geplaatst op het intranet van de politie, zodat alle medewerkers dit kunnen bekijken.

De aanbeveling van de commissie is dus reeds voortvarend opgepakt door de politieorganisatie en zal verder worden uitgewerkt in 2025.

Behandeling eerste fase klachtproces

In 2024 heeft de commissie tweemaal in haar advies aandacht besteed aan het proces in de eerste fase, aangezien de commissie van mening is dat het proces in eerste fase (onnodig) lang heeft geduurd. De commissie stelt voorop dat zij begrijpt dat er uitzonderingsituaties zijn waardoor de klachtbehandeling in eerste fase langer duurt, bijvoorbeeld wanneer er een strafrechtelijk proces loopt ten tijde van de klachtbehandeling. Echter valt het de commissie op dat er dit jaar bij twee klachten een opvallend lange eerste fase heeft plaatsgevonden. Hoewel het bij het gros van de klachten goed gaat is de commissie van mening dat een lange doorlooptijd bij de eerste fase van de klachtbehandeling de klachtbehandeling over het algemeen niet ten goede komt.

De commissie heeft in mei 2024 een klacht behandeld waarvan de klachtbrief dateerde uit 2020. In de eerste fase van het klachtproces van deze klacht heeft er een discussie plaatsgevonden tussen VIK en klagers, aangezien de klachtbehandelaar van mening was dat de weg naar de tweede fase niet openstond voor klager. Klagers hebben hiervan een melding gemaakt bij de Nationale Ombudsman. De Nationale Ombudsman heeft VIK hierna verzocht de klacht alsnog door te sturen naar de tweede fase. De teamchef VIK heeft na dit verzoek het standpunt van de politie opnieuw teruggedokkeld aan klager, hieruit bleek dat de teamchef bij zijn beslissing bleef om de klacht niet verder te behandelen. De Nationale Ombudsman heeft vervolgens weer gereageerd per brief waarin stond opgenomen dat de Nationale Ombudsman van oordeel was dat de politie tegemoet is gekomen aan het verzoek voor behandeling van de klacht in de tweede fase. Dit standpunt is later herzien, waarbij de Nationale Ombudsman de klacht coördinator van VIK alsnog verzocht de klacht voor te leggen aan de Politieklachten Commissie. Uiteindelijk is de klacht doorgezet naar de tweede fase. Hier is dus veel tijd overheen gegaan.

De commissie heeft tevens bij een andere klacht in haar advies aangegeven nog aandacht te willen besteden aan het verloop van de klachtprocedure in de eerste fase. De commissie is bij deze klacht met klager eens dat het proces in die eerste fase onnodig formeel werd doorlopen. Veel tijd is verloren gegaan met het zenden van e-mailberichten over en weer met betrekking tot de voortgang en de inrichting van de procedure.

De commissie merkt dat zowel de klagers als de betrokken medewerkers niet gebaat zijn bij een lange klachtprocedure. De commissie is van mening dat het een goed gezamenlijk doel zou zijn om te streven naar een zo kort mogelijke doorlooptijd. In dat kader is de commissie van mening dat het de klachtenprocedure in sommige gevallen ten goede komt om de klacht zo snel als mogelijk naar de PKC door te zetten, zodat er een advies kan worden opgesteld voor de politiechef.

De commissie heeft medewerkers van afdeling VIK uitgenodigd om een PKC-vergadering in 2025 bij te wonen. Tijdens de vergadering is dit punt uitgebreid besproken en heeft de PKC aangegeven dat zij te allen tijde bevoegd is, indien een advies wordt gevraagd. Formele beletselen staan daaraan niet in de weg. Ter voorkoming van onnodige discussie over de vraag of een klacht wel of niet dient te worden doorgezet naar de PKC heeft de PKC voorgesteld dat de secretaris en de voorzitter altijd benaderd kunnen worden bij vragen of twijfels vanuit VIK in de eerste fase, zodat de PKC eerder betrokken kan worden wanneer er twijfels zijn. Het is prettig dat de PKC korte lijnen heeft met VIK. Voor nu behoeft dit punt geen verdere bespreking of actie.

Houding politiemedewerkers en leidinggevenden tijdens de hoorzitting

In het vorige jaarverslag heeft de commissie in de aanbevelingen genoemd dat de houding van de betrokken medewerkers tijdens één van de hoorzittingen niet constructief en meewerkend is geweest. In 2024 heeft de commissie uitsluitend een meewerkende en open houding bij politiemedewerkers ter zitting geconstateerd. Ook de leidinggevenden van de politiemedewerkers stelde zich goed op waarbij er veel ruimte was voor een dialoog. De commissie stelt dit zeer op prijs en wil dit punt daarom benoemen in het jaarverslag.