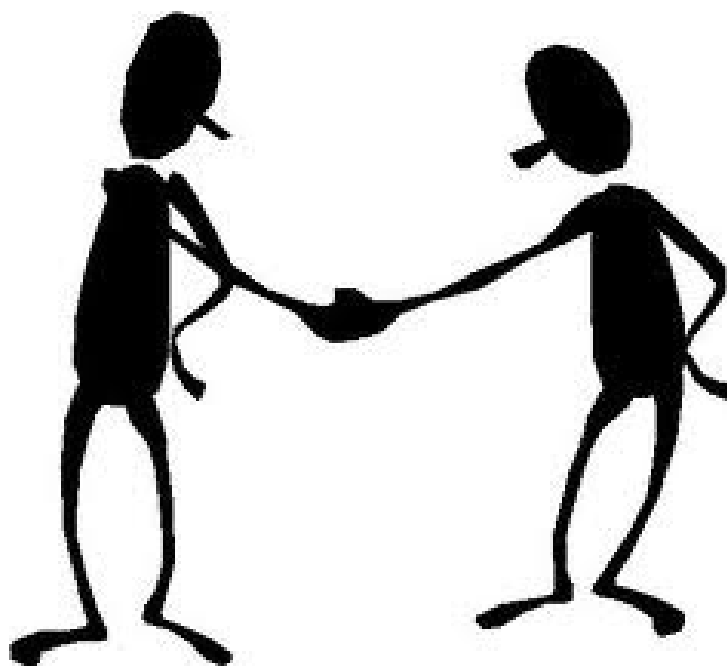




## Inhoudsopgave

|      |                                                      |    |
|------|------------------------------------------------------|----|
| 1.   | Inleiding .....                                      | 2  |
| 2.   | De Commissie .....                                   | 3  |
| 2.1. | Samenstelling commissie .....                        | 3  |
| 2.2. | Werving en selectie nieuwe leden .....               | 3  |
| 2.3. | Bijeenkomsten klachtencommissie .....                | 4  |
| 3.   | Werkwijze, hoorzittingen, klachten en adviezen ..... | 5  |
| 3.1. | Werkwijze .....                                      | 5  |
| 3.2. | Hoorzittingen .....                                  | 5  |
| 3.3. | Klachten en adviezen .....                           | 5  |
| 4.   | Conclusies en aanbevelingen .....                    | 10 |

## 1. Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag van de Klachtencommissie, waarin u informatie aantreft over de behandeling van klachten over gedragingen van politiemedewerkers van de eenheid Noord Nederland door de commissie in het jaar 2013.

Met de inwerkingtreding van de Politiewet 2012 is de Nationale Politie per 1 januari 2013 een feit. De voormalige regiokorpsen Groningen, Fryslân en Drenthe vormen vanaf dat moment de eenheid Noord Nederland. Bij de totstandkoming van de eenheid zijn ook de drie Klachtencommissies samengevoegd tot één Klachtencommissie. Gelet op de omvang van het werkgebied worden er op 3 plaatsen hoorzittingen gehouden; dit zijn Groningen, Leeuwarden en Assen.

Dit is het eerste jaarverslag van de Klachtencommissie voor de eenheid Noord Nederland.

De behandeling van klachten is vastgelegd in de volgende wet- en regelgeving:

1. Regeling klachtbehandeling Politie, Stcrt. 2012, nr. 26850
2. Politiewet 2012
3. Algemene wet bestuursrecht, Hoofdstuk 9 (Klachtbehandeling)
4. Huishoudelijke Reglement Klachtencommissies politie 2013
5. Besluit vaststelling klachtrubrieken 2013
6. Behoorlijkheidswijzer, de Nationale ombudsman

De nieuwe werkwijze van de Klachtencommissie is vastgesteld aan de hand van het landelijk model. Voor 1 januari 2013 was het mogelijk de functie van klachtencoördinator en secretaris van de Klachtencommissie te combineren. Na 1 januari 2013 is dit niet meer mogelijk en zijn de twee functies ondergebracht in twee verschillende organisatieonderdelen. De klachtencoördinator is werkzaam bij de stafafdeling Veiligheid, Integriteit en Klachten (VIK) en de secretaris van de klachtencommissie is ondergebracht bij het Team Juridische Dienstverlening (JD) van de stafafdeling Bestuursondersteuning (BO).

De behandeling van klachten (onderzoeken en bemiddelen) werd tot 1 januari 2013 uitgevoerd als neventaak door de projectleiders en/of chefs van de betrokken onderdelen. Na deze datum worden de klachten behandeld door een daartoe aangewezen klachtbehandelaar. Als dit niet tot een voor de klager bevredigende oplossing leidt, wordt de klacht behandeld door de Klachtencommissie. De commissie wordt hierbij ondersteund door een ambtelijk secretaris. De Klachtencommissie houdt een hoorzitting en brengt daarna advies uit aan de politiechef. De politiechef neemt uiteindelijk het besluit. De ambtelijke afhandeling van dit advies geschiedt vervolgens weer door de stafafdeling VIK.

De klachtbehandelaren zijn net als de klachtencoördinator werkzaam bij de stafafdeling VIK. De administratieve ondersteuning van de Klachtencommissie wordt geleverd door de stafafdeling BO.

Gezien de wijzigingen in de organisatie en de nieuwe werkwijze ten aanzien van de behandeling van klachten is het niet altijd mogelijk een vergelijking te maken met voorgaande jaren. Voor zo ver deze gegevens relevant en beschikbaar zijn, is hiervan gebruik gemaakt.

Bij de totstandkoming van dit jaarverslag is voor een deel gebruik gemaakt van gegevens, zoals die zijn vermeld in het Jaarverslag Klachtbehandeling ENN 2013 van de stafafdeling VIK.

In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de samenstelling van de commissie in 2013, de werving, selectie en benoeming van een groot aantal nieuwe leden als gevolg van de nieuwe wet- en regelgeving en bijeenkomsten van de commissie.

Hoofdstuk 3 betreft de werkwijze, hoorzittingen, klachten en de adviezen.

In hoofdstuk 4 worden de conclusies en aanbevelingen van de commissie weergegeven.

## **2. De Commissie**

### **2.1. Samenstelling commissie**

In het verslagjaar 2013 was de samenstelling van de commissie als volgt:

- Dhr. drs. B.S. Wilpstra, voorzitter, tevens fungerend voorzitter Groningen
- Dhr. M.F. Koopmans, fungerend voorzitter Fryslân
- Dhr. mr. H.H. Posthumus, fungerend voorzitter Drenthe
- Mevr. M. Bronda-Ilsen
- Dhr. drs. C.A. Bryson
- Dhr. mr. B.W.M. van der Lugt
- Dhr. dr. R.J.B. Sjouke (na een kort, ernstig ziekbed overleden op 14-12-2013)
- Mevr. mr. drs. M. Tragter-Schubert
- Dhr. mr. J.E. Biesma
- Mevr. mr. G. van Lingen

Ambtelijk secretaris: de heer drs. F. Visser.

Assistent secretarissen: mevr. F.J. Overal en dhr. G. Venema.

Verslaglegging: mevr. P. Boelhouwer, mevr. E. van der Meer en mevr. O. Jonkman.

Planning en administratie: mevr. E. Garagay en mevr. Y. Sikkema-Naberman.

Gelet op de bepalingen in de Regeling Klachtbehandeling Politie van 13-12-2012 werd het lidmaatschap van bijna alle leden van de commissie, met uitzondering van de heer drs. C.A. Bryson, op 31-12-2013 beëindigd. Zij waren reeds langer dan de in de regeling vastgestelde benoemingstermijn van maximaal twee maal vier jaar lid van de commissie.

Omdat er sprake was van een zodanig omvangrijk verlies aan kennis en ervaring werd er gebruik gemaakt van de mogelijkheid enkele leden gedurende een paar maanden te laten aanblijven als adviseur. Dhr. M.F. Koopmans en dhr. mr. H.H. Posthumus hebben deze rol tot 01-04-2014 vervuld.

### **2.2. Werving en selectie nieuwe leden**

In verband met het vertrek van nagenoeg alle leden van de Klachtencommissie per 31-12-2013 werd in september 2013 gestart met de werving en selectie van de nieuwe leden per 01-01-2014. Conform de bepalingen in de Regeling Klachtbehandeling Politie werd er een open sollicitatieprocedure opgestart. In samenwerking met de Politieacademie werd een vacaturetekst opgesteld op basis van het landelijke model en gepubliceerd in het blad Binnenlands Bestuur en de Volkskrant.

Bij de werving was het streven gericht op een evenwichtige en diverse samenstelling van de commissie. De leden worden geacht vanuit hun eigen maatschappelijke achtergrond specifieke kennis, deskundigheid en ervaring in te brengen.

Relevante achtergronden zijn openbaar bestuur, rechterlijke macht, advocatuur, (geestelijke) gezondheidszorg en sociaal-maatschappelijke hulpverlening.

De selectiecommissie bestond uit dhr. drs. B.S. Wilpstra, voorzitter Klachtencommissie, dhr. drs. F. Visser, ambtelijk secretaris Klachtencommissie en dhr. mr. P.P. Posthumus, hoofd Team Juridische Dienstverlening.

Er kwamen 175 brieven binnen. Op basis van de brievenselectie werden 23 kandidaten geselecteerd, die werden uitgenodigd voor een gesprek. Hoewel er op dat moment 9 vacatures waren, heeft de selectiecommissie 10 kandidaten geselecteerd. Hiermee werd voorkomen dat over 1,5 jaar opnieuw

een open sollicitatieprocedure moet plaatsvinden voor de invulling van één vacature bij het vertrek van dhr. Bryson. De regeling biedt deze mogelijkheid omdat er geen verplichte omvang van het aantal leden in de Klachtencommissie wordt voorgeschreven.

De nieuwe leden van de commissie zijn benoemd per 01-01-2014.

### **2.3. Bijeenkomsten klachtencommissie**

Op 18-05-2013 was er een gezamenlijke bijeenkomst van alle leden van de klachtencommissie onder voorzitterschap van dhr. mr. P.P. Posthumus, hoofd Team Juridische Dienstverlening. In deze bijeenkomst is aandacht besteed aan de nieuwe klachtenprocedure en de rol van de commissie(leden) daarin.

Op 26 november 2013 is van de vertrekkende leden van de Klachtencommissie afscheid genomen tijdens een etentje. Mevr. N. Kramers, plv. politiechef, was hierbij namens de eenheidsleiding aanwezig.

### **3. Werkwijze, hoorzittingen, klachten en adviezen**

#### **3.1. Werkwijze**

##### Huishoudelijk Reglement Klachtencommissies politie 2013

In het huishoudelijk reglement zijn nadere regels vastgesteld over de werkwijze van de klachtcommissies.

In paragraaf 1 wordt ingegaan op de toepasselijkheid van het reglement, de beslissing over de wijze van behandeling, wanneer en hoe te handelen bij het terugtreden van één van de leden en een algemene bespreking van klachten en klachtbehandeling, die tenminste één maal per jaar dient plaats te vinden.

In paragraaf 2 komt de klachtbehandeling aan de orde; de klachtbehandeling in algemene zin, de wijze van klachtbehandeling, hoor en wederhoor, de procedure hoorzitting en wanneer kan worden afgezien van horen.

In paragraaf 3 zijn een aantal slotbepalingen opgenomen.

Hierbij kan worden opgemerkt dat het huishoudelijke reglement pas in oktober 2013 is vastgesteld. In die zin dient het jaar 2013 te worden gezien als een overgangsjaar. De commissieleden hebben in de uitvoering van hun werkzaamheden de werkwijze gehanteerd zoals zij die op basis van hun jarenlange kennis en ervaring gewend waren. Zij maakten daarbij gebruik van de formats, wet- en regelgeving voor zo ver die op dat moment beschikbaar waren.

#### **3.2. Hoorzittingen**

Wanneer de commissie ten aanzien van een klacht besluit niet uitsluitend op grond van de stukken tot een advies te komen, wordt er een hoorzitting georganiseerd. Beide partijen ontvangen een schriftelijke uitnodiging voor deze zitting. Zo worden klager en beklaagde(n) 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.

Zoals in de inleiding al aangegeven worden er gelet op de omvang van het werkgebied op 3 plaatsen hoorzittingen gehouden; dit zijn Groningen, Leeuwarden en Assen. Bij die hoorzittingen zijn 3 leden van de commissie aanwezig; de fungerend voorzitter van het betreffende district en 2 leden. Ter ondersteuning van de commissie zijn de ambtelijk secretaris en een notuliste voor de verslaglegging aanwezig.

In 2013 werden totaal 29 hoorzittingen georganiseerd; 13 in Groningen, 10 in Fryslân en 6 in Drenthe. In Groningen werden 36 klachten behandeld, in Fryslân 29 en in Drenthe 12.

#### **3.3. Klachten en adviezen**

##### Besluit vaststelling klachtrubrieken 2013

Eén van de doelen van klachten is het leren daarvan door de politieorganisatie. Voor de daarvoor noodzakelijke verslaglegging en analyse is een uniforme wijze van registreren en rubriceren van groot belang.

In het Besluit Vaststelling Klachtrubrieken 2013 is de rubricering opgenomen aan de hand waarvan de klachten dienen te worden gerubriceerd:

1. Geweld
2. Bevoegdheden
3. Verhoor
4. Dienstverlening & Service
5. Politieoptreden

Op basis van deze hoofdcategorieën zijn een aantal subcategorieën benoemd.

Bij aanvang van een hoorzitting worden de klachtelementen op basis van deze rubricering vastgesteld. De advisering van de commissie richt zich vervolgens op de vastgestelde klachtelementen.

#### Toename aantal klachten

Met ingang van 1 januari 2013 is de mogelijkheid gecreëerd om via een webformulier een klacht te kunnen indienen. Hierdoor is het voor burgers eenvoudiger geworden om een klacht in te dienen. In onderstaande tabel wordt het aantal klachten over de laatste 2 jaar vermeld. Het aantal voor 2012 heeft betrekking op de drie toenmalige politieregio's en is daarom goed vergelijkbaar met het cijfer voor 2013.

| <i>Jaar</i> | 2012       | 2013       |
|-------------|------------|------------|
| Aantal      | <b>543</b> | <b>640</b> |

Hieruit blijkt ten opzichte van 2012 in 2013 een toename van het aantal ingediende klachten met 18 %. Omdat de jaren daarvoor het aantal klachten in de voormalige regiokorpsen redelijk stabiel is gebleven, mag worden verondersteld dat deze toename deels is toe te schrijven aan de invoering van het genoemde webformulier.

#### Cijfermatige weergave klachtbehandeling

In onderstaand schema zijn de resultaten weergegeven van de klachten zoals die door de stafdeling VIK voor de eenheid Noord Nederland in 2013 zijn behandeld in relatie tot de landelijke resultaten.

Tabel 1

| Aantal klachten         |     |        | Percentage |     |
|-------------------------|-----|--------|------------|-----|
|                         | ENN | NP     | ENN        | NP  |
| Ontvangen               | 640 | 10.369 | 100        | 100 |
| In behandeling genomen  | 424 | 8.160  | 66         | 79  |
| Afhandeling na Intake   | 216 | 2.792  | 34         | 27  |
| Afhandeling Informeel   | 235 | 5.111  | 66         | 92  |
| Afhandeling Formeel     | 120 | 468    | 34         | 8   |
| openstaand per 31-12-13 | 137 | 1.017  | 21         | 10  |

NB: de cijfers hebben deels betrekking op afhandeling van zaken ontvangen voor 2013.

In totaal heeft de eenheid in 2013 640 klachten ontvangen. Dit is 6 % van het aantal klachten dat de Nationale Politie als geheel heeft ontvangen. Hiervan zijn 424 klachten (66 %) in behandeling genomen. Ter vergelijking kan worden vermeld dat de drie voormalige regio's in het jaar 2012 in totaal 543 klachten ontvingen. Daarvan werden 298 klachten (55%) in behandeling genomen. Dat betekent een toename van 11% van het aantal in behandeling genomen klachten in 2013 ten opzichte van het jaar 2012.

In het jaar 2013 werden 207 brieven (34 %) niet als klacht in behandeling genomen omdat zij volgens de bepalingen van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) niet-ontvankelijk bleken te zijn. Dat betekent dat deze klachten na de intake fase werd afgesloten. Dit komt overeen met het landelijke beeld.

Op 31 december 2013 waren er van de 640 in 2013 ingediende klachten 137 nog niet afgehandeld; een percentage van 21%. Dit percentage is hoger dan het landelijke gemiddelde van 10 %. Dit betreft het totaal van de klachtbehandeling inclusief de klachtbehandeling door de Klachtencommissie.

#### Doorlooptijden en wettelijke termijnen - algemeen

De zorgvuldige behandeling van een klacht vraagt een zekere doorlooptijd.

In de Regeling Klachtbehandeling wordt gesteld dat de formele klachtbehandeling binnen een termijn van 14 weken (70 werkdagen) dient te worden afgehandeld. Deze termijnen zijn inclusief de verdagingsperiode van vier weken die de Awb biedt.

Daarbij dient overigens te worden opgemerkt dat de Awb niets zegt over wettelijke termijnen waaraan de Klachtencommissie is gehouden. De Klachtencommissie is een onafhankelijke commissie die niet gehouden is aan wettelijke termijnen. Gelet op de wettelijke termijnen die aan het informele en formele traject worden gesteld, mag echter van de Klachtencommissie worden verwacht dat zij binnen een redelijke termijn met een advies komt op de voorgelegde klachten. In dat verband kan worden gesteld dat de termijn die voor de behandeling door de klachtencommissie wordt gehanteerd, krap is gesteld. Wel is het streven erop gericht de klachtbehandeling in het formele traject in zijn totaliteit binnen de gestelde 14 weken te realiseren. Dit kan mogelijk worden bereikt door een betere afstemming in het informele en formele traject tussen de afdeling VIK en de Klachtencommissie.

Daarnaast was het voor de Klachtencommissie in 2013 gelet op het aantal klachten, de frequentie van het aantal hoorzittingen en het aantal klachten per zitting niet mogelijk een redelijke termijn te hanteren voor het aanleveren van de adviezen. Bovendien is het opstellen van een advies en verslag een tijdrovende klus gebleken; dit vraagt dan ook meer tijd dan hiervoor is gereserveerd.

#### Doorlooptijden en wettelijke termijnen – resultaten

Wat de resultaten in 2013 betreft dient te worden opgemerkt dat de start van de nieuwe organisatiestructuur en werkwijze niet goed is geweest. Pas eind 2012 kwam er duidelijkheid omtrent de nieuwe organisatiestructuur en werkwijze van de Klachtbehandeling met ingang van 1 januari 2013. De klachtbehandeling die voorheen door projectleiders en chefs van de onderdelen werd gedaan, wordt vanaf 1 januari 2013 verricht door klachtbehandelaren.

Het heeft enige tijd geduurd voordat de nieuwe werkwijze vorm en inhoud kreeg. De overschrijding van de termijnen in het voortraject werkte daarop door in de behandeling van de klachten door de Klachtencommissie.

Verder was de beschikbare capaciteit in de ondersteuning ten behoeve van de Klachtencommissie gebaseerd op de verwachting dat er jaarlijks 40 tot 50 klachten in de formele fase terecht zouden komen. Er kwamen echter in 2013 in totaal 134 klachten in het formele traject terecht. Ook dit heeft gezorgd voor een vertraging en het overschrijden van termijnen in het formele traject.

In het jaar 2013 werden er in totaal 29 hoorzittingen gehouden; 14 in Groningen, 10 in Fryslân en 6 in Drenthe. In Groningen werden 40 klachten behandeld, in Fryslân 29 en in Drenthe 14. Het aantal behandelde klachten komt daarmee op een totaal van 83.

Eind augustus werden er in één week 30 verzoeken om advies aan de Klachtencommissie voorgelegd, waardoor de voortgang sterk vertraagd werd.

Van de 134 klachten die in 2013 aan de Klachtencommissie voor advies werden voorgelegd, waren 27 klachten al in 2011 en 2012 bij de regiokorpsen Groningen, Fryslân en Drenthe binnengekomen. Ten aanzien van 84 klachten werd een hoorzitting georganiseerd. Op basis van deze hoorzittingen werden in 2013 53 adviezen aan de politiefchef voorgelegd. Bij 6 klachten werd met een verkorte afdoening volstaan. In verband met de beperkte capaciteit in relatie tot het aantal uit te werken adviezen schoof de uitwerking van 75 adviezen door naar 2014. Naar verwachting zal in de eerste helft van 2014 deze achterstand voor een groot deel worden weggewerkt.

#### Inhoud van de klachten en adviezen

De klachtbehandelaar heeft tot taak tot een voor beide partijen aanvaardbare oplossing te komen. Indien hij of zij daarin slaagt, wordt het onderzoek beëindigd en is er sprake van een informele afhandeling. Wanneer hij of zij daarin niet slaagt zal namens de politiefchef over de afdoening van de klacht advies worden ingewonnen bij de burgemeester, de hoofdofficier van justitie, en bij de Klachtencommissie.

De klachtencommissie organiseert in nagenoeg alle gevallen een hoorzitting, waarvoor beide partijen worden uitgenodigd. Ten behoeve van de advisering wordt het relevante deel van het klachtdossier, plus het volledige rapport van de klachtbehandelaar, aan de commissie ter beschikking gesteld.

In 2013 werden 134 klachtonderzoeken voor een advies voorgelegd aan de Klachtencommissie. In 2012 werden in de voormalige drie regio's in totaal 73 klachten aan de NARP voor advies voorgelegd. Dit betekent een forse toename in het aantal verzoeken om advies.

In 2013 werden 6 adviezen toegezonden aan de stafafdeling VIK voor ambtelijke afhandeling.

In 26 zaken werd de klacht ongegrond verklaard, in 9 zaken gegrond en in 7 zaken gedeeltelijk gegrond. Er werd ten aanzien van 6 klacht een voorzittersadvies gegeven.

Ter vergelijking kan worden gemeld dat in 2012 49 klachten ongegrond werden verklaard en 19 klachten (gedeeltelijk) gegrond. Zie onderstaande tabellen.

| 2012                                                                 | Politieregio<br>Groningen | Politieregio<br>Fryslân | Politieregio<br>Drenthe |
|----------------------------------------------------------------------|---------------------------|-------------------------|-------------------------|
| Aantal door NARP behandelde klachten                                 | 35                        | 22                      | 16                      |
| (Gedeeltelijk) gegrond                                               | 12                        | 2                       | 5                       |
| Ongegrond                                                            | 23                        | 16                      | 10                      |
| Geen oordeel dan wel klacht niet ontvankelijk c.q. voorzittersadvies | 0                         | 4                       | 1                       |

| 2013                                                                | Eenheid Noord Nederland |
|---------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| Aantal door de Klachtcommissie uitgebrachte adviezen                | 53                      |
| (Gedeeltelijk) gegrond                                              | 18                      |
| Ongegrond                                                           | 29                      |
| Geen oordeel danwel klacht niet ontvankelijk c.q. voorzittersadvies | 6                       |

Het grootste deel van de klachten dat in 2013 bij de eenheid binnenkwam betrof de rubriek Politieoptreden.

Binnen deze hoofdcategorie komt de subcategorie "Geen of onvoldoende actie" met 39% het meest voor. Op de tweede plaats staat subcategorie "Bejegening/houding/gedrag" met 34%.

Landelijk gezien komt de subcategorie "Bejegening/houding/gedrag" het meest voor, namelijk bij 36%. De subcategorie "Geen of onvoldoende actie" staat met 25% op de tweede plaats. Deze cijfers betreffen alle klachten, zowel in het informele als in het formele traject.

In 2012 scoorde de subcategorie "Bejegening/houding/gedrag" in de drie voormalige regio's het hoogst; dit komt overeen met het landelijke beeld in 2013.

## 4. Conclusies en aanbevelingen

### Conclusies

- De start van de nieuwe organisatiestructuur en werkwijze op 1 januari 2013 is van invloed geweest op de klachtbehandeling door de Klachtencommissie. De nieuwe organisatiestructuur en werkwijze zorgden met name in het begin voor de nodige opstartproblemen.
- De klachtbehandeling in het informele traject die voorheen door projectleiders en chefs van de onderdelen werd gedaan, wordt vanaf 1 januari 2013 verricht door klachtbehandelaren. Het heeft enige tijd geduurd voordat de nieuwe werkwijze vorm en inhoud kreeg. De overschrijding van de termijnen in het voortraject werkte daarop door in de behandeling van de klachten door de Klachtencommissie.
- De beschikbare capaciteit in de ondersteuning ten behoeve van de Klachtencommissie was gebaseerd op de verwachting dat er jaarlijks 40 tot 50 klachten in de formele fase terecht zouden komen. Er kwamen echter in 2013 in totaal 134 klachten in het formele traject terecht. Ook dat heeft gezorgd voor vertraging en het overschrijden van termijnen in het formele traject.
- De toename van het aantal klachten is deels veroorzaakt door de invoering van de mogelijkheid een klacht in te dienen via een webformulier.
- De Klachtencommissie is een onafhankelijke commissie en is daarmee niet gebonden aan de wettelijke termijnen die voor het formele traject van de klachtbehandeling zijn vastgesteld. Gelet op het feit dat de organisatie wel is gehouden aan de wettelijke termijnen van het formele traject, mag van de commissie worden verwacht dat zij het advies binnen een redelijke termijn aanleveren voor de ambtelijke afhandeling. In dat verband kan worden gesteld dat de termijn die voor de behandeling door de klachtencommissie wordt gehanteerd, krap is gesteld. Wel is het streven erop gericht de klachtbehandeling in het formele traject in zijn totaliteit binnen de gestelde 14 weken te realiseren. Dit kan mogelijk worden bereikt door een betere afstemming in het informele en formele traject tussen de afdeling VIK en de Klachtencommissie.
- Daarnaast is ook het maken van het verslag en het opstellen van het advies een tijdrovende klus gebleken; dit vraagt dan ook meer tijd dan hiervoor is gereserveerd.
- Vergelijkingen met het voorgaande jaar 2012 zijn voor zo ver deze gegevens beschikbaar waren ook gebruikt. In verband met de veranderde werkwijze als gevolg van de totstandkoming van de nationale politie en de Eenheid Noord Nederland op 1 januari 2013 geven deze vergelijkingen voor een deel toch een wat vertekend beeld. Het voorliggende jaar moet vooral worden gezien als nulmeting, waarmee een basis is gelegd voor de komende jaren.

### Aanbevelingen

- Gelet op het aantal klachten dat in 2013 bij de Klachtencommissie is binnengekomen, zou het goed zijn om te kijken of het bemiddelingspercentage in het voortraject, in de informele fase, kan worden verhoogd. Gedacht kan worden aan:
  - het zo spoedig mogelijk ( telefonisch of per e-mail) contact opnemen met de burger om de klacht te bespreken;
  - een onderzoek te laten uitvoeren naar mogelijkheden om het bemiddelingspercentage te verhogen;
  - een beoordeling van het klachtonderzoeksdossier, zowel op inhoud als op kwaliteit, voordat dit wordt voorgelegd aan de commissie.
- De wettelijke termijnen zijn krap gesteld; de Klachtencommissie wordt hiermee niet in staat gesteld de adviezen binnen de gestelde termijn aan te leveren. Er dient binnen de nu geldende wettelijke termijnen meer ruimte te worden gecreëerd voor de Klachtencommissie om de adviezen binnen een redelijke termijn te kunnen aanleveren. Een betere afstemming zowel in het informele als in het formele traject tussen de afdeling VIK en de Klachtencommissie kan hiertoe bijdragen.
- Het hanteren van een goed en uniform registratiesysteem is van groot belang. Voor zo ver dit landelijk niet beschikbaar wordt gesteld, dient dit op eenheidsniveau te worden opgepakt. Daarnaast is ook het (goed) vullen van dit registratiesysteem van groot belang.
- Er dient tenminste één keer per jaar een afstemmingsoverleg met de EL plaats te vinden.

### **Tot slot**

De Klachtencommissie acht het van groot belang de achterstand in te lopen en te werken met enigszins acceptabele doorlooptijden. Dit is in het belang van burgers en – niet in de laatste plaats - het imago van de politie.

Het aantal zittingen is daarom opgevoerd. Dit heeft echter wel tot gevolg gehad dat er veel verslagen en adviezen moeten worden uitgewerkt, waardoor op dat punt eind vorig jaar en begin dit jaar toch weer een achterstand is ontstaan. Deze achterstand is voor een groot deel in 2014 ingelopen. Blijft echter het feit dat het, gelet op het aantal klachten dat aan de Klachtencommissie wordt voorgelegd, lastig blijft de adviezen binnen een redelijke termijn aan te leveren.

Het genereren van (tijdelijke) extra capaciteit in de ambtelijke ondersteuning van de commissie zou daartoe kunnen bijdragen.