



JAARVERSLAG KLACHTENCOMMISSIE EENHEID NOORD-NEDERLAND 2024

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
1. Inleiding	3
1. Leden klachtencommissie	3
2. Werkzaamheden	4
2. Klachten en evaluatie	4
1. Totaaloverzicht en termijnen	5
2. Meest voorkomende klachtrubrieken en hun afdoeningen	6
3. Aanbevelingen	6
Bijlage: Klachtrubrieken	8

Voorwoord

Groot goed is dat de politie altijd eerst zelf in gesprek gaat met een inwoner die zich beklaagt over politieoptreden. Het merendeel van de klachten worden daarmee naar tevredenheid afgedaan. Mocht een klager zich hier niet in kunnen vinden, dan kent de politie ook nog een onafhankelijke klachtencommissie die in 2^{de} instantie een klacht beoordeelt. Deze onafhankelijke klachtenprocedure levert een belangrijke bijdrage aan het lerend vermogen van de politie en draagt tevens bij aan het vertrouwen van de samenleving in de politie. Na jaren van een afnemend aantal klachten, liet 2024 echter weer een toename zien. Daarnaast heeft de Nationale Ombudsman een zaak behandeld die eerder door de klachtencommissie van Noord-Nederland was beoordeeld. De ervaringen die wij als klachtencommissie hebben opgedaan en het dossier van de Nationale Ombudsman geeft de commissie ook stof tot nadenken. Het is onze taak om een uitspraak te doen of de handeling van de ambtenaar betamelijk was. De commissie is divers samengesteld en is geen rechtbank die toetst aan wetgeving. Komend jaar gaan we daarom reflecteren of we voldoende kritisch zijn en of ons referentiekader volstaat. Ook als commissie willen we een lerende organisatie zijn en zo een belangrijke bijdrage leveren aan de kwaliteit van het optreden van de politie.

Uiteindelijk is voor een goede klachtbehandeling medewerking nodig van alle betrokken partijen. Dit onderschrijft ook de Nationale Ombudsman. De commissie wordt nu wel eens ingeperkt aangezien niet alle relevante stukken (direct) voor de commissie toegankelijk zijn. Maar vooral merken we dat het contact in aanloop naar de zitting met de klagers niet altijd soepel verloopt. In een aantal gevallen is de lange behandelingstermijn hierop terug te herleiden. De politiemedewerkers die ter zitting verschenen hadden afgelopen jaar een meer open houding, wat een positief effect had op de klachtbehandeling. Dit is een mooi voorbeeld van hoe de politie lering trekt uit de afgelopen jaren.

Als commissie kijken we terug op een interessant jaar, met meer dan genoeg aanknopingspunten onszelf door te ontwikkelen.

Roelof Pieter Koning
Voorzitter klachtencommissie Noord-Nederland

1. Inleiding

Voor de Klachtencommissie Noord-Nederland staat voorop dat klagers en betrokken politiemedewerkers zich gehoord voelen. Klachtbehandeling kan bijdragen aan het verbeteren van de kwaliteit van het politiewerk. Eventuele structurele tekortkomingen in de dienstverlening kunnen op basis van ingediende klachten wordenesignaleerd. Door de klachtbehandeling wordt getracht het vertrouwen van de klager in de organisatie te herstellen en de dienstverlening binnen de eenheid te verbeteren.

De politie voert haar werk zo goed mogelijk uit. Vaak gaat dat goed, ook in lastige situaties. Maar waar mensen werken, worden fouten gemaakt. In die gevallen kan een burger binnen één jaar een klacht indienen.

Klachten die bij de politie binnenkomen moeten behoorlijk worden afgehandeld. De procedure hiervoor is vormgegeven in hoofdstuk 7 van de Politiewet, hoofdstuk 9 van de Awb en de Regeling klachtbehandeling politie. De klachtenprocedure bestaat uit twee fasen.

De afdeling Veiligheid, Integriteit en Klachten (VIK) is namens de Politiechef belast met het uitvoeren van klachtonderzoek in de eerste fase. Allereerst wordt bepaald of een klacht al dan niet in behandeling wordt genomen. Wanneer een klacht in behandeling wordt genomen, wordt getracht om met de klager en betrokken politiemedewerkers in gesprek te gaan en de klacht naar tevredenheid op te lossen. Als de klager tevreden is stopt de klachtbehandeling. Als dit niet lukt, heeft de klager de mogelijkheid de behandeling van de klacht voort te zetten in de tweede fase. In deze fase behandelt een onafhankelijke klachtencommissie de klacht.

De behandeltermijn in de eerste fase is 10 weken na registratie van de klacht, met de mogelijkheid de afhandeling 4 weken te verdagen. De behandeltermijn voor de tweede fase is 14 weken, met ook hier een verdagingsstermijn van 4 weken. Het einde van de termijn is in alle gevallen de verzenddatum van het besluit door de Politiechef aan de klager, of de verzenddatum van de afdoeningsbrief na bemiddeling van de klacht.

Dit jaarverslag beslaat de tweede fase van klachtbehandeling bij de eenheid Noord-Nederland.

1.1. Leden klachtencommissie

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

FUNCTIE	DHR/ MW	TITEL	VOORL	TUSSEN VOEGSEL	NAAM	Achtergrond
voorzitter	dhr		R.P.		Koning	
plv.vz	dhr		C.	Van	Wijngaarden	
lid	dhr	drs MBA	M.S.		Orie	
lid	mw		N.B.		San-A-Jong	
lid	dhr		J.		Padding	
lid	dhr		S.A.		Wagenaar	

Het aantal commissieleden is in de lopende benoemingsperiode afgenomen met twee. Besloten werd de vrijgekomen plekken vooralsnog niet in te vullen. De frequentie van hoorzittingen en het aantal klachten dat jaarlijks aangeboden wordt, is ook te doen met een commissie van zes leden.

De taak van ambtelijk secretaris wordt uitgevoerd door medewerkers van de stafafdeling Bestuursondersteuning. Zij fungeren bij toerbeurt als secretaris.

1.2. Werkzaamheden

Voor het nemen van een beslissing op een 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.

Het doel van de klachtbehandeling is, naast advisering van de politiechef, het bevorderen 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 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 worden de zittingen bij voorkeur op neutraal terrein gehouden (dus niet in een politiebureau) en mogen leden die aan de hoorzitting deelnemen, klager noch betrokken medewerker kennen uit de persoonlijke levenssfeer.

De commissie organiseert in beginsel¹ een hoorzitting om tot een advies op een klacht te komen. 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 in Groningen, Leeuwarden en Assen. Jaarlijks wordt hiertoe een planning opgemaakt. Bij die hoorzittingen zijn een voorzitter en twee leden van de commissie aanwezig. Ter ondersteuning van de commissie is tevens de ambtelijk secretaris aanwezig. Zittingen zijn niet openbaar.

De 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.

De meeste klachten die de politie behandelt zijn klachten van burgers. Ook politiemedewerkers kunnen een interne klacht indienen die volgens de onderhavige klachtprocedure behandeld moet worden. De klachtencommissie heeft in 2024 geen klachten van politiemedewerkers aangeboden gekregen.

2. Klachten en evaluatie

In 2024 zijn in de 2^e fase van de klachtbehandeling in totaal 21 nieuwe klachten aangeboden. Dat is ruim meer dan in het voorgaande jaar (toen waren het er twaalf). Eveneens zijn 21 klachten afgehandeld in 2024. Viermaal district Drenthe, zevenmaal district Groningen, achtmaal district Fryslân, eenmaal Dienst regionale operationele samenwerking (DROS) en eenmaal Dienst regionale recherche (DRR).

In een klacht uit 2020 was de klager niet tevreden over de afhandeling van de klacht en heeft dit bij de Nationale Ombudsman (NOM) neergelegd. De NOM heeft anders dan de klachtencommissie geoordeeld dat de klacht gegrond is en hierover in 2024 een rapport uitgebracht. De politiechef heeft voor zijn reactie naar de NOM advies gevraagd aan de klachtencommissie. De afhandeling zal in 2025 plaatsvinden.

¹ Het Huishoudelijk Reglement klachtencommissies politie 2022 bepaalt in artikel 10 in welke gevallen kan worden afgezien van het horen van klager of betrokken medewerker.

2.1. Totaaloverzicht en termijnen

Totalen behandeling door commissie	aantal
Openstaand 31-12-2023	4
Ontvangen 2024	21
Ingetrokken	0
Afgehandeld door bemiddeling door de commissie	0
Afgehandeld met een advies	21
Openstaand 31-12-2024	4

Toelichting op de tabel:

Vier klachten stonden nog open uit 2023 en zijn afgehandeld in 2024. In het verslagjaar zijn 21 nieuwe klachten ontvangen. Dat aantal is ruim hoger dan het voorgaande jaar (12).

Er zijn geen klachten ingetrokken of door bemiddeling afgedaan. Eén klacht werd in eerste instantie ingetrokken door klaagster en na bedenktijd toch doorgezet voor behandeling.

Door de klachtencommissie zijn in het verslagjaar 21 adviezen aan de politiechef aangeboden. Voor één klacht betrof dit een voorzittersadvies, hetgeen betekent dat er geen hoorzitting is geweest. Redenen voor afdoening door een voorzittersadvies was dat de klacht duidelijk was en dan van de zijde van de klager én de politie een hoorzitting niet nodig werd geacht.

In alle klachten heeft de politiechef het advies van de klachtencommissie overgenomen.

Vier klachten werden in 2024 niet (geheel) afgerond. Voor twee van deze klachten heeft er wel een hoorzitting plaats gevonden in 2024, maar is het advies aan de politiechef uitgebracht in 2025.

Termijnen

De doorlooptijd van de commissie (van ontvangst klachtdossier tot aan uitbrengen advies aan de politiechef) bedroeg in 2024 gemiddeld 18 weken. De afgesproken termijn is 14 weken met een verdagingstermijn van 4 weken. Voor geen enkele klacht is officieel een verdaging aangevraagd.

Normaal gesproken worden klager en betrokkene(n) binnen twee weken na binnenkomst van een klacht uitgenodigd voor een hoorzitting. In het verslagjaar ging het inplannen van een aantal klachten voor hoorzittingen moeizamer dan in voorgaande jaren. De doorlooptijd is in die klachten erg lang geweest. Redenen voor de langere doorlooptijden waren divers. Zo moest vanwege bevallings- en zwangerschapsverlof van de betrokken medewerkster een klachtbehandeling enkele maanden uitgesteld worden. In een andere klacht verbleef de klager langere tijd in het buitenland. Hem is de mogelijkheid van een digitale zitting aangeboden, maar klager wilde per se een fysieke hoorzitting. Bij een drietal klachten duurde het lang voordat de klager op de uitnodigingsmail reageerde, ook na rappel.

Bijzonderheden

Alle betrokkenen en klagers waren bij de zittingen aanwezig. In een klacht zijn klager en betrokkene, op verzoek van beide partijen, apart van elkaar gehoord.

In een klacht is op verzoek van klager in het Fries gecommuniceerd. Tijdens de zitting trad een niet betrokken politiemedewerker op als tolk.

2.2. Meest voorkomende klachtrubrieken en hun afdoeningen

De bijlage van dit jaarverslag geeft een overzicht van alle klachtrubrieken uit de 21 in 2024 afgehandelde klachten. In totaal waren er 60 klachtrubrieken. De som van het aantal klachtrubrieken is groter dan het aantal behandelde klachten, omdat een klacht uit meerdere klachtrubrieken kan bestaan. Elk element wordt door de klachtencommissie afzonderlijk beoordeeld. Gemiddeld had een klacht twee klachtrubrieken, maar er was ook één klacht met elf klachtrubrieken.

	Hoofdrubriek	Sub-rubriek	Aantal klacht-elementen
1	Politieoptreden	Bejegening/ houding/ gedrag	18
2	Politieoptreden	Onjuiste actie	15
3	Politieoptreden	Informatieverstrekking	11

De top 3 van klachtrubrieken wijkt af van voorgaande jaren. Meer klachten over bejegening/ houding/ gedrag en vooral over informatieverstrekking (onjuiste of ontbrekende informatie). Een verklaring voor deze afwijking is niet te geven. De top 3 beslaat bijna driekwart van alle klachtelementen. Voor meer details wordt verwezen naar de bijlage bij dit verslag.

Zeven klachtrubrieken werden gegrond verklaard. Dit betrof vooral acties die door de commissie als niet proportioneel werden beoordeeld.

2.3 Aanbevelingen

Er zijn bijzonderheden te melden en aanbevelingen te doen op zowel proces als inhoud.

Proces:

Veel klachten hebben betrekking op bejegening, houding en gedrag. Klagers voelen zich niet altijd gehoord en begrepen en ervaren dat politiemedewerkers niet altijd open staan voor dialoog. Of dit terecht is, is aan de commissie om te beoordelen, maar duidelijk is dat een luisterend oor en een open houding veel doet met het vertrouwen in de politie. Dit geldt ook voor de houding tijdens de hoorzitting. Echter, waar voorheen politiemedewerkers tijdens een hoorzitting niet altijd begrip toonde naar een klager, constateert de commissie dat dit in het verslagjaar veel minder het geval was.

Soms zijn hoorzittingen moeizaam te organiseren, omdat klagers en medewerkers om uiteenlopende redenen niet beschikbaar zijn op de data van de jaarplanning hoorzittingen. Vraag is hoe ver je hierin moet gaan. Medewerkers zijn in principe verplicht om te verschijnen bij een hoorzitting en uitstel van een geplande zitting vindt alleen bij uitzondering plaats. Wat de klagers betreft, geeft de NOM aan dat zij zelf ook een verantwoordelijkheid hebben in de klachtafhandeling en daar waar mogelijk moeten meewerken.

Aanbevelingen op het proces:

- Het klachtdossier wordt altijd voorafgaand aan de hoorzitting toegestuurd. Het heeft meerwaarde dat een leidinggevende een hoorzitting bijwoont ter ondersteuning van een medewerker. Het is aan te bevelen het klachtdossier voorafgaand aan de zitting met een medewerker te bespreken en daarbij aandacht te hebben voor de houding tijdens de zitting.
- Strakke coördinatie op organisatie van hoorzittingen is noodzakelijk om achterstand en lange doorlooptijden te voorkomen.

Inhoudelijk:

In het verslagjaar kwam de klachtrubriek informatieverstrekking veel vaker voor dan in voorgaande jaren. Uit de adviezen blijkt dat dit vaak te maken heeft met verwachtingen bij klagers waaraan politiemedewerkers niet kunnen voldoen of onduidelijkheid bij klagers over het proces van aangifte, invordering en zorgmelding. Meer aandacht besteden aan voorlichting van burgers over deze processen zal leiden tot meer duidelijkheid en minder klachten hierover.

De commissie geeft als leerpunt aan de politieorganisatie mee dat het waardevol kan zijn om je te verdiepen in de verschillende betekenissen van emotie en dynamiek in culturen, waardoor soms overduidelijk lijkende situaties anders geïnterpreteerd moeten worden. In het besluit vermeldt de politiechef hierover dat naast diverse leerprogramma's op dit vlak binnen de politieorganisatie, diversiteit in de maatschappij aandacht blijft houden en politieorganisatie zich hierin zal blijven ontwikkelen.

Het voorzittersadvies betrof het niet voldoen aan de zorgplicht van de politie voor vervoer bij heenzending van een arrestant (De ambtenaar zorgt ervoor dat bij de invrijheidstelling van een persoon die zichzelf niet kan verplaatsen, vervoer en begeleiding voor die persoon beschikbaar is). Informatie binnen de organisatie leert dat dit in geen enkele eenheid bij Arrestantentaken is geregeld. De commissie heeft de klacht gegrond verklaard en de politiechef geadviseerd er zorg voor te dragen dat in toekomstige vergelijkbare gevallen geschikte faciliteiten beschikbaar zijn.

In een advies vroeg de commissie aandacht voor artikel 9.8 Awb. De behandeling van een klacht werd op basis van dit artikel uitgesteld tot na de afronding van de bezwaarprocedure voor een bekeuring. Om processen goed te scheiden en een klachtgesprek zonder belemmering te kunnen voeren, is er destijds bewust voor gekozen om deze trajecten niet naast elkaar te laten lopen. Dit heeft er echter toe geleid dat de klachtbehandeling erg lang uitgesteld is, hetgeen onwenselijk is. In het besluit geeft de politiechef aan dat deze overweging meegenomen zal worden in de beslissing over toekomstige klachtdossiers waarin dit een rol speelt.

Aanbevelingen op inhoud:

- Verbeteren van communicatie met burgers over processen zoals van aangifte, invordering rijbewijs en zorgmelding. Duidelijke uitleg aan belanghebbenden over de stappen in het proces (management van verwachtingen).
- Zorgdragen dat in toekomstige vergelijkbare gevallen geschikte faciliteiten beschikbaar zijn om te kunnen voldoen aan de zorgplicht van de politie voor vervoer bij heenzending van een arrestant die zichzelf niet kan verplaatsen.
- Zorgvuldig omgaan met artikel 9.8 Awb (uitstellen klacht tot na afronding bezwaarprocedure) en klachtbehandeling hierdoor niet onnodig lang uitstellen.

- **Bijlage klachtrubrieken**

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de beoordeling van de 21 klachten die de klachtencommissie in 2024 met een inhoudelijk advies heeft afgedaan. Deze klachten bestonden in totaal uit 60 klachtelementen. Elk element wordt door de klachtencommissie afzonderlijk beoordeeld. Van de 60 klachtelementen heeft de commissie bij 7 klachtelementen geadviseerd deze gegrond te verklaren en bij 52 klachtelementen (76%) geadviseerd deze ongegrond te verklaren. Bij 1 klachtelementen heeft de commissie geen oordeel gegeven.

Klachtrubrieken					
		Gegrond	Ongegrond	Geen oordeel	Totalen
Geweld					
	Fysiek		1		1
	Handboeien				
	Wapenstok				
	Pepperspray				
	Stroomstootwapen				
	Diensthond				
	Vuurwapen				
	Subtotaal:	0	1	0	1
Bevoegdheden					
	Vrijheidsbeneming				
	Binnentreden				
	Doorzoeken				
	Inbeslagneming	1		1	2
	Fouilleren				
	Zaakwaarneming				
	Identificatie (conform WID)				
	Verhoor				
	Subtotaal:	1	0	1	2
Dienstverlening & Service					
	Bereikbaarheid				
	Niet of te laat komen				
	Aangifte/klacht niet opnemen		3		3
	Informatieverstrekking	2	9		12
	Privacy-schending		1		1
	Persvoorlichting				
	Klachtbehandeling				
	Subtotaal:	2	14	0	16
Politieoptreden					
	Geen/onvoldoende actie	1	3		4
	Onjuiste actie	1	14		15
	Arrestantenbehandeling				
	Discriminatie				
	Etnisch profileren				
	Seksuele intimidatie				
	Bejegening/houding/gedrag	2	16		18
	Afspraken niet nakomen				
	Naam/legitimatie				
	Verkeersgedrag				
	Vastleggen/verantwoorden		1		1
	Deskundigheid		1		1
	Objectiviteit		3		3
	Subtotaal:	4	38	0	42
	Totalen:	7	52	1	60