

Politie Oost-Nederland

JAARVERSLAG KLACHTENCOMMISSIE 2024

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
1. Inleiding	3
2. De klachtencommissie	4
2.1 Leden	4
2.2 Werkzaamheden	4
2.3 Bijzonderheden	5
3. Klachten en evaluatie	7
Totaaloverzicht en termijnen	7
4. Meest voorkomende klachtrubrieken en afdoeningen	9
4.1 Klachtrubrieken en afdoeningen	9
4.2 Bijzondere klachten	9
5. Gedane aanbevelingen	12
Bijlage Klachtrubrieken	14

Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag van de Klachtencommissie van de Politie Eenheid Oost-Nederland over het jaar 2024. Dit jaar hebben wij 11 klachten behandeld, waarbij voor ons transparantie, rechtvaardigheid en een laagdrempelige benadering centraal stonden.

De klachten besloegen wederom een scala aan kwesties. Zoals alle voorgaande jaren hebben we ons ingezet om bij te dragen aan het vertrouwen tussen burgers en politie, aan het lerend vermogen van de politie en daarmee aan de kwaliteit van dienstverlening in de maatschappij.

In de hoorzittingen werd door ons geluisterd naar politiemensen en burgers, waarbij de klager vaak een andere beleving had van de intenties of bedoelingen van de betrokken politiemedewerk(st)er. Soms omdat emoties een rol speelden, soms door een ongelukkige samenloop van omstandigheden, maar vaak omdat men elkaar niet goed begreep.

In 2024 wijzigde de samenstelling van de commissie door het verstrijken van de maximale zittingsduur van enkele leden. We hebben op gepaste wijze afscheid genomen en zijn hen dankbaar voor hun toewijding en hun ingebrachte kennis en ervaring.

In de selectie van de benodigde aflossers is met name aandacht besteed aan het gewenste profiel voor nieuwe leden. Dit mede met het oog op de geringe deskundigheid binnen de commissie op het gebied van diversiteit en etniciteit. Met onze inmiddels actieve nieuwe leden zijn we daarin naar mijn mening behoorlijk geslaagd.

Namens de klachtencommissie Politie Eenheid Oost-Nederland,

Mr. C.P.C. (Kees) Kuijs
Voorzitter

1. Inleiding

De politie-eenheid Oost-Nederland bestaat uit de vijf districten Gelderland-Zuid, Gelderland-Midden, Noord- en Oost-Gelderland, IJsselland en Twente. De eenheid kent 28 basisteams. Dagelijks hebben de politiemedewerkers veelvuldig contact met burgers. Het is mogelijk dat een burger een klacht heeft over het handelen van de politie. Wanneer iemand daarover een klacht indient, wordt deze volgens een vaste procedure afgehandeld.¹

De klachtbehandeling bij de politie kent twee fasen. De eerste fase is de behandeling van de klacht binnen de politieorganisatie door speciaal daarvoor aangestelde en opgeleide klachtbehandelaars. Wanneer er in deze fase voor klager geen bevredigende oplossing kan worden bereikt, kan de klacht op verzoek van klager worden doorgeleid naar de vervolgfase.

Deze tweede fase bestaat uit de behandeling door de klachtencommissie. Een klachtencommissie is op grond van de Politiewet 2012 aangesteld voor de betreffende politie-eenheid en functioneert *onafhankelijk* van die eenheid. De klachtencommissie kan ter advisering een hoorzitting houden, maar kan ook een advies uitbrengen op basis van de stukken uit het klachtdossier. Dit kan als blijkt dat de klacht kennelijk (on)gegrond is. Op basis van het klachtdossier en, in de meeste gevallen, de hoorzitting brengt de klachtencommissie een advies uit aan de politiechef over de afdoening van de klacht. Voordat het advies wordt aangeboden aan de politiechef krijgen de hoofdofficier van justitie en de burgemeester van de gemeente waar de handeling waarover de klacht gaat heeft plaatsgevonden, de gelegenheid hun advies te geven aan de politiechef. De politiechef geeft vervolgens zijn oordeel op de klacht.

In dit jaarverslag wordt ingegaan op uitsluitend de tweede fase van de klachtbehandeling. Hoofdstuk 2 beschrijft de samenstelling van de commissie en haar werkzaamheden.

In hoofdstuk 3 wordt het overzicht gegeven van het aantal binnengekomen klachten, in hoofdstuk 4 de afdoening per klachtonderdeel en een indeling naar klachtrubriek.

In het laatste hoofdstuk worden de door de commissie gedane aanbevelingen aan de politieorganisatie weergegeven en toegelicht.

In de bijlage is een overzicht opgenomen van de gegeven adviezen van de klachtencommissie gerubriceerd naar de landelijk vastgestelde klachtrubrieken.

¹ Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en de Politiewet 2012 zijn hiervoor de wettelijke basis.

2. De klachtencommissie

2.1. Leden

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

FUNCTIE	DHR / MW	TITEL	VOORL	NAAM	Achtergrond
Voorzitter	dhr.	mr.	C.P.C.	Kuijs	Rechter-plaatsvervanger, oud-officier Koninklijke Marechaussee
Plv. vz.	mevr.	mr.	M.J.	Veerman - Dronkert	Jurist, mediator en adviseur werving & selectie publiek domein
Lid	mevr.	mr.	J.C.M.	Elderman	Jurist en mediator
Lid	mevr.	mr. drs.	V.M.L.	Sebel	Jurist bij de Hoge Raad
Lid	mevr.		E.	McKenzie	Begeleider laatste levensfase/ gepensioneerd klachtbemiddelaar
Lid	dhr.		G.J.	Steendam	Directeur organisatieadviesbureau
Lid	mevr.	mr.	H.	Afellay	Jurist bij Reclassering Nederland
Lid	dhr.	MPA	H.	Nieuwstraten	Oud politiecommissaris
Lid	dhr.	drs.	W.E.	Mintjes	Psycholoog en organisatieadviseur
Lid	mevr.	drs.	Y.	Siebelink	Gedragswetenschapper
Lid	mevr.	mr.	W.	Sijnstra	Jurist

Ambtelijk secretariaat

De heer A.H. de Wit LL.B is de ambtelijk secretaris van de commissie.

Mutaties

In verband met het aflopen van hun tweede termijn zijn de heer Mintjes op 1 januari 2024 en mevrouw Elderman en mevrouw Sebel op 1 maart 2024 gestopt met hun werkzaamheden voor de klachtencommissie.

Eind 2023 zijn er, op voordracht van de regioburgemeester en hoofdofficier van justitie, drie nieuwe leden benoemd: de heer Nieuwstraten, mevrouw Siebelink en mevrouw Sijnstra. Medio 2024 is er één nieuw lid benoemd: mevrouw McKenzie.

2.2. Werkzaamheden

De leden van de klachtencommissie zijn aangesteld door de Minister van Justitie en Veiligheid, zijn onafhankelijk en functioneren in de commissie 'zonder last of ruggespraak'. Dit betekent dat de leden niet in dienst zijn van de politie en geen andere verbindingen met de politie hebben. De voorzitter en zijn plaatsvervanger bewaken onder meer de onafhankelijkheid van de commissie.

De ambtelijk secretaris is aangesteld door de politie-eenheid en ondersteunt de werkzaamheden van de commissie, draagt onder meer zorg voor de organisatie en de verslaglegging van de hoorzittingen alsmede voor het concipiëren en vervolgens uitwerken van de adviezen. Hij stelt ook het jaarverslag op.

Om de onafhankelijkheid van de commissie te waarborgen, gelden voor de commissie de volgende richtlijnen:

- hoorzittingen worden bij voorkeur niet in een politiebureau gehouden;
- leden hebben voldoende afstand tot de politie;
- leden die aan de hoorzitting deelnemen, kennen noch de klager(s) noch de betrokken medewerker(s) vanuit hun persoonlijke levenssfeer.

Het doel van de klachtbehandeling is ten eerste het zo mogelijk zorgdragen voor het herstel van vertrouwen tussen klager en de betrokken medewerker(s) als onderdeel van de politie-eenheid. Ten tweede beoogt de commissie met haar advisering het lerende vermogen van de politie te activeren, zodat de organisatie kan reflecteren en haar dienstverlening kan verbeteren.

Tenslotte schenkt de commissie aandacht aan de vraag in hoeverre bepaalde klachten wijzen op tekortkomingen in het functioneren van de politie-eenheid alsmede aan de mogelijke maatregelen om deze op te heffen.

Om tot een advies te komen, organiseert de commissie een hoorzitting, tenzij uit de stukken blijkt dat een klacht kennelijk (on)gegrond is. In dat geval wordt geen zitting georganiseerd en kan een zo geheten enkelvoudig voorzittersadvies worden gegeven.

Alle betrokkenen ontvangen een schriftelijke uitnodiging voor de hoorzitting. Zo worden de klager(s) en betrokken medewerker(s) in de gelegenheid gesteld in elkaars aanwezigheid te worden gehoord. Het daarvan opgemaakte verslag wordt als bijlage aan het advies aan de politiechef gehecht en maakt deel uit van het advies. Het verslag betreft een zakelijke weergave van wat is besproken tijdens een hoorzitting.

Bij hoorzittingen bestaat de meervoudige commissie uit een fungerend voorzitter en twee leden. Alle leden worden bij toerbeurt ingedeeld voor een hoorzitting. Ter ondersteuning van de commissie is altijd de ambtelijk secretaris aanwezig.

De commissie brengt advies uit op basis van het klachtrapport, de onderliggende stukken en de verkregen informatie tijdens de hoorzitting.

De politiechef kan dat advies in zijn beslissing geheel, gedeeltelijk of niet overnemen. In die laatste twee gevallen zal hij moeten motiveren waarom hij afwijkt.

De adviezen op de klacht(onderdelen) kunnen zijn:

- gegrond;
- ongegrond;
- onthouden van advisering.

In het verslagjaar 2024 heeft de politiechef in alle door de commissie behandelde zaken de gegeven adviezen overgenomen.

2.3. Bijzonderheden

Locatie hoorzittingen

Voorgaande jaren maakte de commissie gebruik van Huis 't Velde in Warnsveld. Een locatie van de Politieacademie dat tot ieders tevredenheid werd gebruikt. Helaas besloot de Politieacademie eind 2023 dat de locatie exclusief door haar mocht worden gebruikt. Hierom heeft de commissie haar zittingen gehouden in een ruimte die de politie huurt in een gebouw in Apeldoorn waar ook andere bedrijven en organisaties zijn gehuisvest. Dit is uitdrukkelijk geen politiebureau en heeft ook niet die uitstraling. Omdat die ruimte niet heel groot was, heeft eenmalig de hoorzitting in een omvangrijk klachtdossier plaatsgevonden in het gemeentehuis in Arnhem.

Halverwege 2024 konden we echter weer terecht in Warnsveld. De laatste hoorzitting heeft hier plaatsgevonden. Ook in 2025 zullen we gebruik maken van deze locatie.

Nieuw huishoudelijk reglement

Per 1 januari 2022 is een nieuw huishoudelijk reglement van kracht geworden: Huishoudelijk reglement klachtencommissies politie 2022.

Hierin zijn ten opzichte van het vorige reglement enkele punten veranderd en aangescherpt.

Zo is er een artikel toegevoegd dat het verbiedt om beeld- en/of geluidsopnamen te maken tijdens een hoorzitting. Op verzoek van klager en/of de betrokken medewerker kan de ambtelijk secretaris verzocht worden om dit te doen. Deze opnamen mogen niet worden verstrekt aan partijen.

In 2024 heeft geen enkele klager gebruik gemaakt van deze mogelijkheid. Wel maakten een klager en zijn bij de hoorzitting aanwezige echtgenote een heimelijke opname met hun telefoon. Dit bleek tijdens de hoorzitting, waardoor direct kon worden ingegrepen. De zitting werd geschorst en de opnamen werden gewist. De zitting is na de schorsing en een kort beraad van de commissie voortgezet en afgerond.

Medewerking klagers

In 2023 heeft de commissie een aantal keer een klachtdossier ontvangen waaruit bleek dat klager niet wilde meewerken aan een bemiddelingsgesprek in de eerste fase. Ook in het contact met de commissie bleken klagers soms niet bereid mee te werken aan de voorgeschreven werkwijze. Hoewel in sommige gevallen een klager de politie begrijpelijkerwijs kan wantrouwen, draagt het bij aan een zorgvuldige klachtbehandeling wanneer de politie een kans wordt geboden een klacht behoorlijk te behandelen. Dat vraagt om een coöperatieve houding van klager.

Gebleken is dat dit niet alleen in Oost-Nederland speelt. Daarom is in 2023 op landelijk niveau hierover gesproken met de Nationale ombudsman, die daarover het volgende heeft opgemerkt:

“Voor een behoorlijke klachtbehandeling is het belangrijk dat de klager in de gelegenheid wordt gesteld om zijn zienswijze te geven, In de eerste fase van de klachtbehandeling is het persoonlijk contact met een klager een belangrijke voorwaarde voor een behoorlijke klachtbehandeling. Immers deze eerste fase is bedoeld om het probleem te verkennen en erachter te komen wat de kern van de klacht is. Een intakegesprek is hiervoor bij uitstek geschikt. De Nationale ombudsman vindt daarom de vraag gerechtvaardigd waarom een klager niet de moeite wil nemen om zelf met de politie in gesprek te gaan. De Nationale ombudsman hecht er waarde aan om verzoeker mee te geven dat niet alleen van de kant van de politie maar ook van klager een open en coöperatieve opstelling mag worden verwacht.”

In 2024 was de medewerking van klagers in de tweede fase beter dan in 2023. Het contact verliep in sommige gevallen nog wel erg stroef. Eén klager heeft, nog voor de behandeling door de klachtencommissie, zelfs twee klachten tegen de ambtelijk secretaris ingediend. Een andere klager heeft individuele commissieleden persoonlijke mails gestuurd. Hier is hij door de ambtelijk secretaris op aangesproken. Hij heeft een stopmail gehad, waarin hem werd gemeld dat alleen op mails werd gereageerd die verband hielden met de behandeling van zijn klacht in de tweede fase en niet eerder waren beantwoord.

Verzoek op basis van de Wet open overheid (Woo)

Eind 2024 kreeg de commissie een Woo-verzoek binnen. Een klager wenste de conceptverslagen van de zitting van één van zijn drie klachten en de mailcorrespondentie tussen de commissie en de betrokken medewerkers in een bepaalde periode te ontvangen om openbaar te maken.

De klachtencommissie is een zelfstandig bestuursorgaan en moet op een dergelijk verzoek dus zelf besluiten. Landelijk is afgesproken dat ze dit doet met ondersteuning van de Woo-desk van de politie-eenheid. Dit verzoek zal dan ook in samenwerking met Woo-juristen van de politie-eenheid Oost-Nederland, doch zelfstandig worden afgehandeld in 2025.

3. Klachten en evaluatie

In 2024 heeft de klachtencommissie van de politie-eenheid Oost-Nederland in totaal elf (11) klachten aangeboden gekregen. Deze zijn gedaan door zeven individuele klagers. Eén klager heeft vijf klachten ingediend tegen verschillende politiemedewerkers. Hiervan zijn er drie tijdens hoorzitting behandeld en twee afgedaan met een voorzittersadvies. Deze klachten tellen wel afzonderlijk mee in onderstaande tabel.

3.1. Totaaloverzicht en termijnen

2020	13
2021	13
2022	10
2023	13
2024	11

In bovenstaande tabel is te zien hoeveel klachten er in de afgelopen jaren in de tweede fase van de klachtbehandeling zijn behandeld. Ten opzichte van 2023 zijn er twee klachten minder door de behandeld.

De commissie heeft zich laten informeren over het totaal aantal klachten dat de politie-eenheid Oost-Nederland in 2024 heeft ontvangen. Dat zijn er meer dan in 2023. Hieruit is te concluderen dat het merendeel van de klachten in de eerste fase wordt afgedaan en dat, ten opzichte van 2023, een kleiner percentage klagers een oordeel van de politiechef over hun klacht wenst.

Onderstaande tabel geeft een overzicht van het aantal klachtdossiers dat is ontvangen in de tweede fase van de klachtbehandeling en op welke manier deze klachten zijn behandeld.

Totalen	aantal
Openstaand 31-12-2023	1
Ontvangen 2024	11
Ingetrokken	0
Alsnog bemiddeld tijdens de hoorzitting tweede fase	0
Afgehandeld tweede fase	11
Openstaand 31-12-2024	1

In 2023 stond er nog één (1) klacht open om tijdens een hoorzitting te worden behandeld. Deze klacht kwam eind van het jaar binnen waardoor in verband met de agenda van de betrokken partijen een behandeling in 2023 niet meer mogelijk was.

Er zijn in 2024 elf (11) nieuwe klachten aangeboden. Eén (1) klacht kwam eind 2024 binnen, waardoor behandeling in dit jaar niet meer mogelijk was. Deze zal begin 2025 worden behandeld.

4. Meest voorkomende klachtrubrieken, afdoeningen en bijzonderheden

4.1 Klachtrubrieken en afdoeningen

In de tweede fase van de klachtbehandeling wordt in de zogenaamde *Top 3* bijgehouden op welk klachtelement de meeste klachten betrekking hebben gehad.

De elf (11) behandelde klachten die gingen over het optreden van de politie-eenheid Oost-Nederland, waren in te delen in de landelijk vastgestelde rubricering van klachtelementen (29). Het overzicht daarvan staat in de bijlage bij dit verslag. In vrijwel alle gevallen heeft de klachtencommissie een advies gegeven. Drie klachten zijn afgedaan met een voorzittersadvies. De reden hiervoor was dat deze op basis van het klachtdossier als kennelijk ongegrond konden worden beoordeeld.²

Van de 24 behandelde klachtelementen werden er vijftien (15) ongegrond en zes (6) gegrond verklaard. Op drie (3) klachtelementen heeft de commissie zich onthouden van het geven van een advies. Eenmaal omdat het een situatie betrof die onmogelijk was om te onderzoeken en in de andere twee gevallen, omdat het geen gedragingen waren die voor een klachtbehandeling in de zin van hoofdstuk 9 Awb in aanmerking kwamen. De klager is bij brief door de commissie wel gewezen op andere rechtsmiddelen.

Ten opzichte van 2023 is er één klachtelement meer gegrond verklaard. De gegronde klachtelementen in 2024 zijn: informatieverstrekking (2), bejegening/houding/gedrag (2) en geen of onvoldoende actie (2).

De onderstaande tabel toont de drie elementen waar in 2024 het meest over is geklaagd.

	hoofd rubriek	sub rubriek	Top 3
			aantal klachtelementen
1	Politieoptreden	Bejegening/houding/gedrag	8
2	Politieoptreden	Geen of onvoldoende actie	4
3	Bevoegdheden	Binnentreden	3

4.2 Bijzondere klachten

Ook in 2024 heeft de commissie enkele bijzondere klachten behandeld op zitting. Hieronder zijn de meest bijzondere klachten en thema's samenvattend beschreven.

- Een klager had diverse klachten ingediend tegen het optreden van meerdere medewerkers in twee situaties. De situaties hadden te maken met een vervelende afhandeling van de scheiding van klager. Klager was het niet eens met hoe de politie de wet heeft gehandhaafd. Klager vond dat de politie geen ruimte heeft om de wet anders toe te passen dan naar de letter van de wet. Helaas bleek klager niet vatbaar voor de gemotiveerde en begrijpelijke uitleg van de politie over hun optreden.
In het traject voor de behandeling bij de klachtencommissie, heeft klager twee klachten gedaan tegen de ambtelijk secretaris. Deze zijn door een andere eenheid behandeld en niet-ontvankelijk verklaard. De communicatie voor en tijdens de hoorzitting verliep moeizaam. Hoewel het grotendeels relatief vriendelijk verliep, heeft de voorzitter klager meerdere malen tot de orde moeten roepen.
- De commissie heeft in een klacht die ging over een verkeerssituatie ervoor gekozen de hoorzitting online via MS Teams te doen. Ze had hiertoe besloten omdat klager had gemaaild niet naar de

² Artikel 4 lid 4 van de Regeling klachtbehandeling politie in samenhang gelezen met artikel 7.2 van het Huishoudelijk reglement klachtencommissies politie 2022, geeft hiertoe de mogelijkheid in de gevallen genoemd in artikel 7.3 van het reglement wanneer sprake is van een kennelijk ongegrond of kennelijk ongegrond advies.

hoorzitting zou komen, omdat klager dit niet de moeite waard vond. Klager had geen vertrouwen in de uitkomst. Dat vond de commissie jammer, want herstel van vertrouwen is een belangrijk doel en door de afwezigheid van klager kon hier in belangrijke mate niet aan worden voldaan. Daarbij bleek door persoonlijke omstandigheden één lid niet naar de locatie van de hoorzitting te kunnen komen. Door deze twee omstandigheden besloot de fungerend voorzitter de hoorzitting online te laten plaatsvinden.

- In een ander geval heeft de commissie een klager ontvangen die samen met zijn vrouw naar de zitting kwam. In het voortraject heeft klager veelvuldig mails gestuurd aan de ambtelijk secretaris die op enig moment genoodzaakt voelde klager daarin te begrenzen. Klager leek moeite te hebben met de gang van zaken rond zijn klachtafhandeling, terwijl van afwijkingen van wet- en regelgeving geen sprake was. Hij wilde een eigen draai geven aan de klachtafhandeling. Tijdens de hoorzitting namen klager en zijn vrouw de zitting ook heimelijk op. Hier zijn ze op aangesproken en de opnamen zijn gewist. Na een korte schorsing kon de hoorzitting goed worden afgerond.
- Anders dan in 2023 heeft de commissie geen klachten behandeld die te maken hebben met etnisch profileren of iets daaraan verwant.

5. Aanbevelingen

In 2024 heeft de klachtencommissie zeven aanbevelingen gedaan aan de politiechef. Deze werden als overwegingen toegevoegd aan het advies.

1. De commissie heeft in één van haar adviezen een overweging opgenomen die gaat over informatieverstrekking aan burgers als ze aangifte tegen een politiemedewerker willen doen. Deze informatie bleek niet direct voorhanden te zijn voor alle politiemedewerkers. De commissie heeft aanbevolen de informatievoorziening op dit punt op orde te brengen en dat ook aan de medewerkers kenbaar te maken.
2. Bij de behandeling van één klacht heeft de commissie twee aanbevelingen gedaan. De eerste ging over het proces rond het doen van aangifte van stalking. Uit de klachtbehandeling bleek dat slachtoffers het door de politie verplichte intakegesprek als belemmering ervaren. De commissie begrijpt dat het opnemen van een dergelijke aangifte zeer tijdrovend kan zijn, maar dit mag niet leiden tot een belemmering om aangifte te kunnen doen. Dat zou op gespannen voet kunnen komen te staan met de wettelijke plicht die de politie heeft om een aangifte op te nemen. Deze plicht staat los van de vraag of aan die aangifte verder gevolg gegeven zal worden. Twijfel over de vraag of al dan niet sprake is van een strafbaar feit mag er niet aan in de weg staan dat de betrokken politieambtenaar gevolg geeft aan zijn wettelijke plicht tot het opnemen van een aangifte. In geval van dergelijke twijfel dient deze het over te laten aan de officier van justitie om een standpunt te bepalen of die aangifte terecht is en dat mede te delen aan de persoon die aangifte deed.³ Voor de betrokkene is er dan, als er niet wordt vervolgd door de officier van justitie, de mogelijkheid om beklag te doen bij het Gerechtshof. De enige uitzondering doet zich voor als direct duidelijk is dat zonder enig onderzoek en zonder de minste twijfel kan worden aangenomen dat de gedraging of gebeurtenis niet als een strafbaar feit is te kwalificeren. Als de politie dat vindt, heeft ze in beginsel de ruimte om dat mede te delen. Dat geldt ook voor de opvatting van een politieambtenaar over de haalbaarheid van een eventuele vervolging om te voorkomen dat valse verwachtingen worden gewekt. Niettemin moet de politie te allen tijde voorkomen dat in zo'n geval haar opvatting de inzet wordt van een discussie met de persoon die aangifte wenst te doen. Dat is ook in het belang van de geloofwaardigheid van de politie.⁴
3. De tweede aanbeveling bij deze klacht ging over de nazorg van slachtoffers van strafbare feiten in het algemeen en stalkingszaken in het bijzonder. Ook als naar oordeel van de politie (nog) geen aangifte kan worden opgenomen, heeft een (vermeend) slachtoffer doorgaans wel het gevoel dat hem of haar onrecht is of wordt aangedaan. In situaties als deze heeft de commissie aangeraden dat het (vermeende) slachtoffer enige tijd later nog eens door de politie wordt benaderd om te bezien of er wellicht toch nog reden is een vervolggesprek te plannen. Voor zover daar bij de politie geen richtlijn (of afgesproken werkwijze) voor is, adviseerde de commissie deze wel te maken of de bestaande op dit punt aan te scherpen.
4. Tijdens de behandeling van een klacht begreep de commissie dat meldingen van burgers waar niet direct politieactie voor nodig is in een servicemodule terechtkomen. Het bleek ook dat deze meldingen niet altijd opvolging krijgen en/of zijn terug te vinden. De commissie vindt dat de politie in zijn algemeenheid zorgvuldig met meldingen van burgers en terugkoppelingen daarover om moet gaan. Het risico op desinformatie of in zijn geheel geen informatieverstrekking aan de burger ligt op de loer.
In een geval waarin het contact met een burger naar aanleiding van een melding als onprettig wordt ervaren door een medewerker, ligt het op de weg van de politie een andere politiemedewerker de burger te laten bellen. Zo wordt de burger toch gehoord en geholpen.

³ Rapport Nationale ombudsman 2012/062, d.d. 16 april 2012.

⁴ M.G.M. Hoekendijk, zakboek politie, strafvordering voor de hulpofficier', Wolters Kluwer: Deventer 2021, p. 528/529.

De commissie adviseerde de politie om de werkwijze omtrent het rapporteren/terugkoppelen in de servicemodule (nogmaals) onder de aandacht van de medewerkers te brengen.

5. De commissie heeft naar aanleiding van een klacht een algemeen advies gegeven over het wel of niet legitimeren met een politielegitimatiebewijs, naam en/of dienstnummer.
Op grond van artikel 2 van de Ambtsinstructie voor de politie, de Koninklijke Marechaussee en andere opsporingsambtenaren (hierna: de Ambtsinstructie) is een ambtenaar van politie verplicht zich te legitimeren met het hem verstrekte legitimatiebewijs. Als hij in burgerkleding werkt moet hij dit ongevraagd doen en als hij in politie-uniform werkt op verzoek.
Volgens de memorie van toelichting bij de Ambtsinstructie is het doel van het legitimeren van een politieambtenaar om zijn bevoegdheid c.q. de rechtmatigheid van het politieoptreden aan te tonen. De wetgever heeft niet bedoeld dat daarmee de politieambtenaar persoonlijk wordt geïdentificeerd.
Uit een rapport van de Nationale ombudsman (verder: Nom) blijkt dat hij hierbij aansluit.⁵ In een eerder rapport legde de Nom al uit dat als er vrees voor misbruik bestaat, een politieambtenaar ter legitimatie kan volstaan met het geven van zijn dienstnummer in plaats van zijn naam.⁶
In een volgend rapport redeneerde de Nom dat als er feiten en omstandigheden zijn die het vermoeden van een politieambtenaar kunnen rechtvaardigen dat het verstrekken van zijn naam een inbreuk op zijn persoonlijke levenssfeer tot gevolg kan hebben, kan worden volstaan met het geven van het dienstnummer.⁷
De commissie heeft uit bovenstaande afgeleid dat de hoofdregel is dat een politieambtenaar zich legitimeert met zijn politielegitimatiebewijs als daar om wordt gevraagd. Mocht alleen om diens naam worden gevraagd, kan daarmee worden volstaan. Dit is slechts anders als er gefundeerde vrees voor misbruik is. Dan is het geven van het dienstnummer mogelijk.
Dit is dus de minimale eis om te voldoen aan de verplichting van artikel 2 van de Ambtsinstructie.
6. In een klacht bleek klager in de eerste fase van de klachtbehandeling in de afdoeningsbrief niet te zijn geïnformeerd over de mogelijkheid om zijn klacht voor te leggen bij de klachtencommissie of de Nom. De commissie heeft geadviseerd om deze belangrijke informatie standaard in deze brief op te nemen, ook al zijn de rechtsmiddelen reeds mondeling gedeeld met klager.
7. In een andere klacht bleek de politie niet altijd een terugkoppeling te geven aan een melder.
De commissie ziet dit wel als een belangrijk onderdeel van het werk van de politie. Wellicht is daar ook niet altijd direct gelegenheid voor, maar de commissie is van mening dat dit dan later alsnog moet gebeuren, tenzij de melder aangeeft hier geen behoefte aan te hebben. De commissie kan zich voorstellen dat hier een systeem voor wordt ontwikkeld. Een eerder systeem, Service Aan Melder, is afgeschaft, zo begreep de commissie.
De commissie heeft de politie erop geattendeerd dat ze oog moet hebben en houden voor het belang van het terugkoppelen aan melders. Dat vergroot de kans op vertrouwen in de politie en draagt bij aan de meldingsbereidheid van burgers. Een systeem zoals dat eerder bestond zou daarbij behulpzaam kunnen zijn, maar belangrijker is dat politiemedewerkers de waarde van het terugkoppelen aan burgers zien en blijven zien.
Deze overweging heeft verwantschap met punt 4.

⁵ Nom rapport 2006/080, 15 maart 2006, *nationaleombudsman.nl*.

⁶ Nom rapport 2005/189, 7 juli 2005, *nationaleombudsman.nl*.

⁷ Nom rapport 2007/252, punt 8, 9 november 2007, *nationaleombudsman.nl*.

Bijlage: Behandelde klachtelementen onderverdeeld in de landelijk vastgestelde klachtrubrieken.

Rubriek		Formele afdoening			Totalen
		Gegronnd	Ongegrond	Deels gegrond/ongegronnd	
Geweld					
	Fysiek				0
	Handboeien				0
	Wapenstok				0
	Pepperspray				0
	Stroomstootwapen				0
	Diensthond				0
	Vuurwapen				0
Bevoegdheden					
	Vrijheidsbeneming		1		1
	Binnentreden		3		3
	Doorzoeken				0
	Inbeslagneming				0
	Fouilleren				0
	Zaakwaarneming				0
	Identificatie (conform WID)				0
	Verhoor				0
Dienstverlening & Service					
	Bereikbaarheid				0
	Niet of te laat komen				0
	Aangifte/klacht niet opnemen		2		2
	Informatieverstrekking	2			3
	Privacyschending		2		2
	Persvoorlichting				0
	Klachtbehandeling				0
Politieoptreden					
	Geen of onvoldoende actie	2	1		4
	Onjuiste actie		1		1
	Arrestantenbehandeling				0
	Etnisch profileren				0
	Discriminatie				0
	Seksuele intimidatie				0
	Bejegening/houding/gedrag	2	5		8
	Afspraken niet nakomen				0
	Naam/legitimatie				0
	Verkeersgedrag				0
	Vastleggen/verantwoorden				0
	Deskundigheid				0
	Objectiviteit				0
Totalen:		6	15	0	24