



JAARVERSLAG KLACHTENCOMMISSIE POLITIE EENHEID LIMBURG 2017

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
1. Inleiding	3
1.1. Leden klachtencommissie	3
1.2. Werkzaamheden	3
1.3. Deskundigheidsbevordering	4
2. Klachten en Evaluatie	5
2.1. Hoorzittingen en plenaire vergaderingen	5
2.2. Totaaloverzicht en termijnen	5
2.3. Meest voorkomende klachtrubrieken en hun afdoeningen	5
2.4. Aanbevelingen	6
3. Bijlage Klachtrubrieken	7

Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag 2017 van de klachtencommissie van Politie Eenheid Limburg. Het verslag geeft inzicht in de aard en omvang van de klachten, maar ook van de werkwijze en afhandeling bij de klachtencommissie.

Burgers die niet tevreden zijn over de klachten afhandeling intern bij de politie kunnen hun klacht voorleggen aan de onafhankelijke externe klachtencommissie van de politie. De klachtenprocedure is bedoeld om het vertrouwen van de burger in de politie te herstellen. De kern van klachtbehandeling is dat het oplossingsgericht en objectief plaatsvindt. Bovendien moet de afhandeling recht doen aan alle belangen en partijen.

Een goede graadmeter voor de kwaliteit van dienstverlening van de politie is het aantal klachten dat burgers indienen. In dit jaarverslag leest u over de klachten in 2017. Over de klachten van 2017 is een klachtenanalyse uitgevoerd. De conclusie van de klachtenanalyse is dat het aantal klachten dat bij de klachtencommissie in 2017 binnen is gekomen iets lager ligt dan in 2016 en op een alleszins aanvaardbaar niveau ligt. Het aantal hoorzittingen in 2017 lag iets lager dan in 2016.

Het afgelopen jaar is extra geïnvesteerd in het verbeteren van het proces, de professionalisering van de klachtencommissie. Middels deskundigheidsbevordering door deel te nemen aan landelijke themabijeenkomsten, casuïstiek bespreking e.d.

Samen gaan we als klachtencommissie in 2018 hard aan de slag om onze dienstverlening te verbeteren. Dat betekent onder andere dat we onze werkprocessen kritisch tegen het licht houden en waar nodig aanpassen. Het betekent ook en vooral dat we ons bewust moeten zijn van onze houding tegenover onze burgers en politiemensen. We willen meer inlevingsvermogen tonen, om te voorkomen dat onze burgers en politiemensen tegen een muur oplopen of verzanden in bureaucratie.

Juist voor de burgers en politiemensen die in een kwetsbare positie zitten, willen we ons meer menselijk opstellen. Rechtvaardig én met het hart op de juiste plaats. Zodat Limburg echt een provincie is waar iedereen zich thuis voelt en rechtvaardig behandeld wordt.

Tot slot is een woord van dank op zijn plaats aan al diegenen die hebben bijgedragen aan de realisatie van dit jaarverslag.

Klachtencommissie Eenheid Limburg
De heer L.A. Heldens (voorzitter)
Maart 2018

1. Inleiding

1.1. Leden klachtencommissie

In het verslagjaar 2017 was de samenstelling van de klachtencommissie eenheid Limburg als volgt:

FUNCTIE	DHR/MW	TITEL	VOORL	NAAM	Achtergrond
voorzitter	Dhr.		L.A.	Heldens	Mediator, Ambulant hulpverlener/ Echtscheiding- en ouderschapsbemiddelaar
plv. voorzitter	Dhr.		G.J	Steendam	Zelfstandig ondernemer
lid	Mw.	Mr.	C.C.	Hendriks	Jurist
lid	Mw.	Mr.	S.	Daemen	Jurist
lid	Dhr.		T.H.	Bergmans	Verpleegkundige/Vertrouwenspersoon
lid	Mw.		L.C.	Janssen-Worst	Teamleider Woningcorporatie

Ambtelijk secretaris van de klachtencommissie is mevrouw D. Vinken. Plaatsvervangend secretaris is mevrouw mr. V. Dorenberg. De ambtelijk secretaris is verantwoordelijk voor de dagelijkse gang van zaken van de commissie en de verslaglegging van de hoorzittingen. De ambtelijk secretaris is geen lid van de commissie en neemt niet deel aan de besluitvorming.

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. De beoordeling van de klacht(onderdelen) kan luiden:

- niet-ontvankelijk;
- 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 functioneren zonder last of ruggespraak (onpartijdig en onafhankelijk). De voorzitter en zijn plaatsvervanger bewaken onder meer de onafhankelijkheid van de commissie. De ambtelijk secretaris draagt onder meer zorg voor de verslaglegging 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 niet in een politiebureau gehouden
- Leden die aan de hoorzitting deelnemen, kennen klager noch betrokken medewerker uit de persoonlijke levenssfeer
- Er nemen ten minste drie leden deel aan de zitting.

De commissie organiseert in beginsel¹ 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 medewerkers in de gelegenheid gesteld in elkaars aanwezigheid te worden gehoord. Het daarvan opgemaakte verslag maakt deel uit van het advies. Het verslag betreft geen woordelijke weergave van de zitting.

De klachtencommissie sluit haar behandeling van de klacht af door daarover een advies uit te brengen aan de politiechef. In het verslagjaar 2017 heeft de politiechef in alle door de commissie behandelde zaken de gegeven adviezen overgenomen.

Overigens bestaat ook de mogelijkheid dat de klachtencommissie bemiddelt tussen klager en de betrokken medewerker en aldus alsnog de klacht 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.

1.3. Deskundigheidsbevordering

In het kader van bevordering van de deskundigheid binnen de klachtencommissie is er een opleidingsdag georganiseerd. Op 7 juni 2017 werd de klachtencommissie ontvangen in het IBT-centrum te Kerkrade. Hier werd uitgelegd in welke gevallen door de politie verschillende geweldsmiddelen mogen worden ingezet.

Daarnaast werd door individuele leden meeloopstages gevolgd bij de politie. De leden delen hun ervaringen door middel van het opstellen van een verslag daarvan. De volgende onderdelen kwamen aan bod: een nachtdienst handhaving van de openbare orde, een avonddienst en een geweldstraining. De opgedane ervaringen waren zeer leerzaam.

Tevens vond op 16 maart 2017 de Nationale Klachtenconferentie te Utrecht plaats. Deze werd massaal bijgewoond door zowel teams VIK als klachtencommissies. Samen debatteerden zij over de verschillende aspecten van klachtbehandeling. De plaatsvervangend voorzitter en de secretaris van de klachtencommissie eenheid Limburg waren lid van de landelijke werkgroep die de organisatie voor haar rekening nam. Naar aanleiding van deze bijeenkomst zijn een aantal concrete suggesties voor verbetering naar voren gekomen, welke zijn samengevat in een rapport.

Ten slotte kwamen naar aanleiding van de zelfevaluatie de volgende onderwerpen aan bod:

- Gefaseerd rooster van aftreden zal worden opgesteld;
- Werving en selectie: er bestaat een landelijk format omtrent werving en selectie.
- Vervangingsregeling: de commissie beschikt niet over een vervangingsregeling. Er wordt afgesproken indien een lid onverhoopt niet beschikbaar is om een rondje te bellen.
- Positieve sfeer in de commissie;
- Secretarissen merken op dat er voorafgaand aan een hoorzitting meer vragen kunnen worden gesteld en dat de beraadslaging besluitvaardiger kan.
- Uitspraken Ombudsman zullen met elkaar gedeeld worden
- Scholing: er wordt afgesproken om onderwerpen door te geven ten behoeve van de studiedag.

¹ Het Huishoudelijk Reglement klachtencommissies politie 2013 bepaalt in artikel 10 in welke gevallen kan worden afgezien van het horen van klager of betrokken medewerker.

2. Klachten en Evaluatie

2.1. Hoorzittingen en plenaire vergaderingen

In 2017 zijn in de 2^e fase van de klachtbehandeling in totaal negen klachten behandeld en hebben er negen hoorzittingen plaatsgevonden. Deze hoorzittingen vonden plaats in de avonden op een centrale locatie, Cultureel Centrum Don Bosco in Heel. De klachten zijn in alle gevallen meervoudig behandeld. De wettelijke termijnen worden in bijna alle klachtzaken overschreden. Dit is te wijten aan de complexiteit van de dossiers. De commissie streeft om binnen 6 weken na de hoorzitting een advies te geven aan de politiechef. Dit wordt ook gecommuniceerd tijdens de hoorzitting.

Daarnaast heeft de Klachtencommissie driemaal plenair vergaderd. Eenmaal afzonderlijk, eenmaal met de klachtencoördinator en coördinator VIK en eenmaal gedeeltelijk met de politiechef.

2.2. Totaaloverzicht en termijnen

Totalen behandeling door commissie	aantal
Openstaand 31-12-2016	1
Ontvangen 2017*	8
Ingetrokken	0
Niet in behandeling genomen (niet-ontvankelijk)	0
Afgehandeld door bemiddeling door de commissie	0
Afgehandeld met een advies	7
Openstaand 31-12-2017	2

*Ontvangen in 2017: Het gaat hier om de door de commissie nieuw ontvangen klachten in 2017, waarbij in aanmerking dient te worden genomen dat dit de klachten betreft die worden afgedaan in de 2^e fase.

In het algemeen is er sprake van een sterke afname van het aantal behandelde klachten ten opzichte van het jaar 2016, toen er 18 klachten door de commissie behandeld werden.

2.3. Meest voorkomende klachtrubrieken en hun afdoeningen

	hoofdrubriek	sub rubriek	Aantal Klacht-elementen
1	Geweld	Handboeien	4
2	Politieoptreden	Bejegening/houding/gedrag	3
3	Politieoptreden	Objectiviteit	3
4	Dienstverlening & Service	Informatieverstrekking	3

Uit bovenstaand overzicht blijkt dat in 2017 de meeste klachtonderdelen gingen over de inzet van handboeien. Dit is ten opzichte van 2016 een (forse) stijging. Dit kan verklaard worden door het feit dat deze klachten (van gelijksoortige gebeurtenissen) afkomstig zijn van verschillende klagers die werden vertegenwoordigd door één advocaat. Zowel de advocaat als de klagers waren niet aanwezig tijdens de hoorzittingen.

2.4. Aanbevelingen

In 2017 heeft de commissie twee aanbevelingen uitgebracht aan de politiechef. Het is de commissie nog niet bekend of de aanbevelingen door de politie zijn overgenomen.

- Telefonische meldingen
Tijdens de hoorzitting werd door een medewerker van de politie toegelicht hoe telefonische meldingen worden afgehandeld. Hieruit bleek dat dit sterk afhankelijk is van de medewerker die de melder aan de telefoon krijgt. De commissie is van mening dat er meer dan nu het geval is eenduidigheid betracht moet worden omtrent de registratie van de telefonische contacten en beveelt aan om hiervoor de mogelijkheden te onderzoeken.
- Nazorg en bemiddelingsgesprek
Klager heeft na het indienen van zijn klacht geen bemiddelingsgesprek gehad tijdens de 1e fase van de klachtbehandeling. De klacht ging over onheuse bejegening. Een bemiddelingsgesprek en eventuele nazorg had partijen wellicht nader tot elkaar kunnen brengen en het vertrouwen van klager in de politie kunnen herstellen. De commissie beveelt aan om de mogelijkheden te onderzoeken voor het bieden van nazorg.

3. Bijlage Klachtrubrieken

Klachtrubrieken 2017

Rubriek		2 ^e fase				
		Gegronnd	On-gegrond	Geen oordeel	Niet ontvankelijk/ o.g.v. 9:8 Awb niet behandeld	Totalen
Geweld						
	Fysiek					
	Handboeien		3	1		4
	Wapenstok					
	Pepperspray					
	Diensthond					
	Vuurwapen					
	Subtotaal:		3	1		4
Bevoegdheden						
	Vrijheidsbeneming					
	Binnentreden		1	1		2
	Doorzoeken					
	Inbeslagneming					
	Fouilleren		1			1
	Zaakwaarneming					
	Identificatie (conform WID)					
	Verhoor					
	Subtotaal:		2	1		3
Dienstverlening & Service						
	Bereikbaarheid					
	Niet of te laat komen					
	Aangifte/klacht niet		1			1
	Informatieverstrekking	1	1		1	3
	Privacyschending					
	Persvoorlichting					
	Klachtbehandeling	1				1
	Subtotaal:	2	2		1	5
Politieoptreden						
	Geen/onvoldoende actie		1			1
	Onjuiste actie					
	Arrestantenbehandeling					
	Discriminatie					
	Seksuele intimidatie					
	Bejegening/houding/gedrag		3			3
	Afspraken niet nakomen					
	Naam/legitimatie					
	Verkeersgedrag					
	Vastleggen/verantwoorden					
	Deskundigheid		2			2
	Objectiviteit		3			3
	Subtotaal:		9			9
	Totalen:	2	16	2	1	21