



JAARVERSLAG KLACHTENCOMMISSIE POLITIE EENHEID LIMBURG 2021

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
1. Algemene informatie jaaroverzicht	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	6
2.3. Meest voorkomende klachtrubrieken en hun afdoeningen	6
2.4. Vergelijking met voorgaand jaar	7
2.5. Aanbevelingen	7
3. Bijlage Klachtrubrieken	8

Voorwoord

Elke eenheid van de politie heeft een onafhankelijke klachtencommissie die de politiechef kan adviseren over het oordeel over een klacht. Dat gebeurt wanneer men niet tevreden is over de afhandeling van zijn of haar klacht door de afdeling klachten van de Politie.

De Klachtencommissie bestaat uit leden die niet voor de politie werken. De leden worden benoemd en herbenoemd door de Minister van Justitie en Veiligheid. Zij wordt daarover geadviseerd door de klachtencommissie, de politiechef, de regioburgemeester en de hoofdofficier van justitie.

De klachtencommissie hecht waarde aan hoor en wederhoor tijdens een hoorzitting. Bij het behandelen van een klacht in een hoorzitting is uitgangspunt dat de klachtencommissie 'breed' is samengesteld. Beoogd wordt om naast juridische kennis, ook vaardigheden op het gebied van gespreksvoering en bemiddeling optimaal aanwezig te hebben. In een hoorzitting staan twee lijnen centraal: vaststellen wat er feitelijk is gebeurd en herstel van het geschonden vertrouwen.

Gelet op de omvang van het werkgebied worden de hoorzittingen gehouden te Heel, centraal gelegen in de provincie. De commissie hecht er veel waarde aan dat de behandeling van de klachten op een neutrale locatie plaatsvindt.

Er is veel gebeurd in 2021, mooie en minder mooie zaken. Er waren diverse maatschappelijke ontwikkelingen die zorgen baren. De covid-19 maatregelen die hun tol beginnen te eisen en het niet of niet juist reageren van de overheid op de maatschappelijke problemen wat voor onrust en polarisatie in de maatschappij zorgde. Hoe naar mening van verschillende partijen onze vrijheid werd weggeven en de discussie over de tweedeling.

De commissie heeft een 'Protocol coronavirus' voor de hoorzittingen van de commissie. Dit protocol bevat gedragsregels voor de betrokkenen om samen de verspreiding van het coronavirus te voorkomen. Door de maatregelen die de overheid had genomen om de gevolgen van de Corona crisis te beperken, boden wij klager en betrokken medewerkers de mogelijkheid om hoorzittingen online te laten plaatsvinden.

Naast de hoorzittingen heeft de klachtencommissie twee keer een plenaire vergadering gehouden. Een keer vond dit fysiek en de andere keer online via MS Teams plaats. In dit jaar heeft er geen overleg plaatsgevonden met de waarnemende politiechef. Dit overleg is doorgeschoven naar begin 2022. De voorzitter heeft tweemaal online deelgenomen aan het landelijke voorzittersoverleg.

Verder wil ik de collega's van de commissie en in bijzonder de secretaris hartelijk bedanken voor het voortreffelijke werk dat zij in het afgelopen jaar hebben verricht. Tot slot is een woord van dank op zijn plaats aan al diegenen die hebben bijgedragen aan de realisatie van dit jaarverslag.

Wilt u reageren op ons jaarverslag of heeft u ideeën om ons werk te versterken, dan horen wij dat graag.

Namens de klachtencommissie eenheid Limburg,

Dhr. L.A. Heldens, voorzitter

1. Algemene informatie jaaroverzicht

1.1. Leden klachtencommissie

In het verslagjaar 2021 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/Exchange coördinator bij Universiteit Maastricht
lid	Dhr.		T.H.	Bergmans	Verpleegkundige/Vertrouwenspersoon
lid	Mw.		L.C.	Janssen-Worst	Sectorhoofd afd. Maatschappij bij gemeente Vaals

Ambtelijk secretaris van de klachtencommissie is mevrouw drs. D. Vinken. Plaatsvervangend secretaris is mevrouw dr. mr. V. Dörenberg. 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 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 en tenslotte nemen er 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.

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.

Het Huishoudelijk Reglement Klachtencommissies Politie 2013 is in 2021 herzien door (de voorzitters van) de klachtencommissies. Het nieuwe Huishoudelijke Reglement zal op 1 januari 2022 in werking treden.

1.3. Deskundigheidsbevordering

Hoewel dit thema hoog op de agenda stond, hebben in 2021 geen activiteiten plaatsgevonden ter bevordering van de deskundigheid. Dit had te maken met de steeds wisselende adviezen van de overheid om al dan niet groepsbijeenkomsten toe te staan waardoor geplande afspraken steeds verzet dienden te worden. De geplande activiteiten zijn echter doorgeschoven naar 2022. Op de planning staat onder andere een bezoek aan het meld- en coördinatiecentrum (meldkamer en servicecentrum). De klachtencommissie kijkt ernaar uit om deze activiteiten weer gezamenlijk op te pakken.

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

De in 2020 benoemde exceptionele omstandigheden vanwege de Covid-19 pandemie, bleven in 2021 onveranderd. Hoewel hoorzittingen in persoon de voorkeur hadden, is er vaker gebruik gemaakt van online hoorzittingen. Leidend daarbij was de wens van klager. De commissie paste zich aan aan deze wens, mits er een ruimte beschikbaar was die aan de richtlijnen van het RIVM voldeed. Daarnaast vond er meermaals een hybride vorm van hoorzittingen plaats, waarbij de leden van de klachtencommissie bij elkaar kwamen en klager en/of betrokken politiemedewerkers digitaal deelnamen aan de hoorzitting.

Ook was er, net als in 2020, de mogelijkheid de klachtzaak voor onbepaalde tijd aan te houden echter is van deze mogelijkheid geen gebruik gemaakt.

In 2021 zijn, in de tweede fase van klachtbehandeling, in totaal 12 klachtdossiers behandeld en hebben 10 hoorzittingen plaatsgevonden. Eén klachtzaak is door de klachtencommissie niet in behandeling genomen en terugverwezen naar de politie.

Van de 10 hoorzittingen, vonden er drie plaats in persoon. De andere 7 vonden online plaats, via videoverbinding. Bij drie van deze online hoorzittingen, kwam de klachtencommissie in persoon bijeen en was klager en/of betrokken politiemedewerker online aanwezig. In al deze gevallen werden de klachten meervoudig behandeld.

De drie hoorzittingen in persoon vonden plaats in de avonduren en op onze vaste centrale locatie, Cultureel Centrum Don Bosco te Heel.

De commissie streeft ernaar om binnen zes weken na de hoorzitting een advies te geven aan de politiechef. Dit wordt ook gecommuniceerd tijdens de hoorzitting. In 2021 is deze termijn van zes weken niet overschreden. Eenmaal is een klacht aangehouden vanwege nader onderzoek.

Daarnaast heeft de commissie tweemaal plenair vergaderd, te weten op 21 juli 2021 en 30 november 2021. Het overleg in juli vond plaats in persoon op het politiebureau te Roermond in een vergaderruimte waarin de richtlijnen van het RIVM konden worden nageleefd. Het overleg in november vond online plaats, via MS Teams.

In juni 2021 en december 2021 vond het landelijk overleg voorzitters en secretarissen klachtencommissie plaats.

Door omstandigheden kon er geen overleg plaatsvinden met de (waarnemend) politiechef van de Eenheid Limburg. Dit overleg staat begin 2022 op de planning.

2.2. Totaaloverzicht en termijnen

In de tabel hieronder is het aantal klachtdossiers weergegeven. In totaal ontving de Klachtencommissie 11 klachten. Er stonden 2 klachten open op 31 december 2020 en 1 klacht is niet in behandeling genomen. Daarmee komt het totale aantal afgehandelde klachten in de tweede fase uit op 12. Er zijn meer klachten ontvangen en afgehandeld dan in het jaar 2020 (zie paragraaf 2.4).

Totalen behandeling door commissie	aantal
Openstaand 31-12-2020	2
Ontvangen 2021*	11
Ingetrokken	0
Niet in behandeling genomen (niet-ontvankelijk)	1
Afgehandeld door bemiddeling door de commissie	0
Afgehandeld met een advies*	12
Openstaand 31-12-2021	0

*Ontvangen in 2021: Het gaat hier om de door de commissie nieuw ontvangen klachten in 2021, waarbij in aanmerking dient te worden genomen dat dit de klachten betreft die worden afgedaan in de 2^e fase.

*Afgehandeld met een advies: In een aantal klachten die in de 2^e fase zijn afgehandeld, is er een advies (of aanbeveling) gegeven aan de politie.

2.3. Meest voorkomende klachtrubrieken en hun afdoeningen

In totaal werden dit jaar 32 klachtelementen behandeld. Wat opvalt is dat de meeste klachten vallen binnen de categorie **Politieoptreden**. Daarvan vallen 10 klachtelementen binnen de rubriek Bejegening/houding/gedrag en 6 klachtelementen binnen de rubriek Onjuiste actie. Ook vielen er 4 klachtelementen onder de rubriek Geen/onvoldoende actie.

Daarnaast zijn er in de categorie **Dienstverlening en Service** 8 klachtelementen te vinden, waarvan 4 in de rubriek Informatieverstrekking en 4 in de rubriek Aangifte/klacht niet opgenomen.

In de bijlage op p. 8 is een totaaloverzicht van alle klachtelementen en -rubrieken opgenomen. De tabel hieronder toont de meest voorkomende klachtelementen.

	Hoofdrubriek	Subrubriek	Aantal Klachtelementen
1	Politieoptreden	Bejegening/houding/gedrag	10
2	Politieoptreden	Onjuiste actie	6
3	Politieoptreden	Geen/onvoldoende actie	4
4	Dienstverlening & Service	Informatieverstrekking	4
5	Dienstverlening & Service	Aangifte/klacht niet opnemen	4

Meest voorkomende klachtelementen in 2021.

2.4. Vergelijking met voorgaand jaar

Ter vergelijking is hieronder het aantal klachten in het voorgaande jaar (2020) opgenomen:

Totalen behandeling door commissie	aantal
Openstaand 31-12-2019	0
Ontvangen 2020*	5
Ingetrokken	0
Niet in behandeling genomen (niet-ontvankelijk)	0
Afgehandeld door bemiddeling door de commissie	0
Afgehandeld met een advies*	3
Openstaand 31-12-2020	2

*Ontvangen in 2020: Het gaat hier om de door de commissie nieuw ontvangen klachten in 2020, waarbij in aanmerking dient te worden genomen dat dit de klachten betreft die worden afgedaan in de 2^e fase.

*Afgehandeld met een advies: In een aantal klachten die in de 2^e fase zijn afgehandeld, is er een advies (of aanbeveling) gegeven aan de politie.

In 2020 was er sprake van een afname van het aantal behandelde klachten ten opzichte van het jaar 2019, toen er 8 klachten door de commissie behandeld werden.

De klachtelelementen die het vaakst voorkwamen in 2020 waren eveneens onder te brengen in de categorie Politieoptreden (rubriek Bejegening/houding/gedrag en rubriek Onjuiste actie).

2.5. Aanbevelingen

In 2021 heeft de commissie 7 aanbevelingen uitgebracht aan de politiechef.

- Bemiddelingsgesprek/geen contact betrokken medewerker en klager (zesmaal)
Tijdens de klachtbehandeling in de eerste fase is door klager afgezien van een bemiddelingsgesprek. Een bemiddelingsgesprek had echter volgens de commissie wel een passende invulling kunnen zijn van de klachtbehandeling.
- Pro-actief controleren
Een burger controleren op grond van het Handelingskader Pro-actief controleren, zonder constatering van een overtreding of strafbaar feit, kan een inbreuk zijn op diens privacy en vrijheid. De commissie adviseert de politieorganisatie om aandacht te blijven houden voor de bewustwording omtrent mogelijke gevolgen van proactief controleren van burgers en dit breed te delen binnen de politieorganisatie.

In 2021 werd er eenmaal een aanbeveling voor klager in een advies opgenomen

- Rol Klachtencommissie
Klager verzocht de Klachtencommissie om te adviseren om sanctionerend op te treden en politiemedewerkers oneervol te ontslaan. De klachtbehandeling is bedoeld om het vertrouwen van burgers in de politie herstellen, om het lerend vermogen van de politie te versterken en als kwaliteitsinstrument voor de Politie. De behandeling van klachten is aldus niet gericht op straffen maar op leren en waar mogelijk het herstellen van het vertrouwen tussen de klager en de organisatie. De klachtencommissie zal derhalve nooit en te nimmer uitspraken doen over sanctionerend optreden door de politieorganisatie richting politiemedewerkers.

3. Bijlage Klachtrubrieken

Klachtrubrieken 2021 (klachtdossiers die in 2021 zijn behandeld)

Rubriek		2 ^e fase				
		Geground	On-gegrond	Geen oordeel	Niet ontvankelijk/ o.g.v. 9:8 Awb niet behandeld	Totalen
Geweld						
	Fysiek					
	Handboeien					
	Wapenstok					
	Pepperspray					
	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	2	2			4
	Informatieverstrekking	1	2	1		4
	Privacyschending					
	Persvoorlichting					
	Klachtbehandeling					
	Subtotaal:	3	4	1		8
Politieoptreden						
	Geen/onvoldoende actie		4			4
	Onjuiste actie	2	4			6
	Arrestantenbehandeling					
	Discriminatie					
	Seksuele intimidatie					
	Bejegening/houding/gedrag	3	4	3		10
	Afspraken niet nakomen					
	Naam/legitimatie		2			2
	Verkeersgedrag					
	Vastleggen/verantwoorden					
	Deskundigheid					
	Objectiviteit	2				
	Subtotaal:	7	14	3		24
	Totalen:	10	18	4		32