



# JAARVERSLAG KLACHTENCOMMISSIE POLITIE EENHEID LIMBURG 2024

## Inhoudsopgave

|                                                           |          |
|-----------------------------------------------------------|----------|
| <b>Voorwoord</b>                                          | <b>2</b> |
| <b>1. Algemene informatie jaaroverzicht</b>               | <b>3</b> |
| 1.1. Leden klachtencommissie                              | 3        |
| 1.2. Werkzaamheden                                        | 3        |
| 1.3. Deskundigheidsbevordering                            | 4        |
| <b>2. Klachten en Evaluatie</b>                           | <b>5</b> |
| 2.1. Hoorzittingen en plenaire vergaderingen              | 5        |
| 2.2. Totaaloverzicht en termijnen                         | 5        |
| 2.3. Meest voorkomende klachtrubrieken en hun afdoeningen | 5        |
| 2.4. Vergelijking met voorgaand jaar                      | 6        |
| 2.5. Aanbevelingen                                        | 6        |
| <b>3. Bijlage Klachtrubrieken</b>                         | <b>7</b> |

## Voorwoord

Een klacht heeft over het algemeen een negatieve bijklank. De woorden 'klacht', 'klagen', 'klager' en 'beklaagde' zijn woorden waarvan je bepaald niet blij van wordt. Als voorzitter van de klachtencommissie zou ik dan ook een zwaarmoedig bestaan moeten leiden. Maar dat is niet zo.

De klachten die wij dit jaar als klachtencommissie hebben mogen behandelen, laten een veelzijdig beeld zien van de kruispunten waarop politie en burger dagelijks met elkaar te maken krijgen. Ieder, vaak met de beste bedoelingen. Ieder, vanuit een eigen perspectief op de werkelijkheid. Deze "kruispuntmomenten" zijn niet altijd even motiverend. Wie gaat er graag naar een klachtencommissie om verantwoording af te leggen over zaken die al vaak heel ver in de herinnering zijn weggezakt?

Dat deze momenten niet tot de Top 10 van favoriete momenten behoren, wil echter nog niet zeggen dat klachten niet goed voor de verdere professionele ontwikkeling van zowel organisatie als individuele professionals zouden kunnen zijn. Het zijn momenten van reflectie en kunnen daarnaast net zo goed ogenblikken om van te leren zijn.

Ik denk dat ik namens de klachtencommissie spreek als ik zeg dat het voorbije jaar wel heeft uitgewezen dat de hoorzittingen naar aanleiding van klachten momenten waren om even bij het veeleisende politiewerk stil te staan. Waar kunnen we misschien nog wat van leren? Wat is er misschien terecht of juist helemaal onterecht? Bij geen enkele klacht was de integriteit van de politie in het geding. En misschien is juist dit wel de reden dat klachten het voorbije jaar geen klaag, maar vaak juist goed benutte terugkijk momenten waren.

Namens de klachtencommissie eenheid Limburg,

F.L.J. van Vloten, voorzitter

## 1. Algemene informatie jaaroverzicht

### 1.1. Leden klachtencommissie

In het verslagjaar 2024 was de samenstelling van de klachtencommissie eenheid Limburg als volgt:

| FUNCTIE              | DHR/MW | TITEL       | VOORL  | NAAM            | Achtergrond                                                    |
|----------------------|--------|-------------|--------|-----------------|----------------------------------------------------------------|
| voorzitter           | Dhr    | Mr.         | F.L.J. | van Vloten      | Beleidsadviseur Nederlandse Orde van Advocaten                 |
| plv. voorzitter      | Mw.    | Mr.<br>Drs. | A.S.   | Van der Ven     | Jurist / orthopedagoog                                         |
| lid (tot 01-04-2024) | Mw.    | Mr.         | C.C.   | Hendriks        | Jurist                                                         |
| lid (tot 01-07-2024) | Dhr.   |             | T.H.   | Bergmans        | Verpleegkundige/Vertrouwenspersoon                             |
| lid (tot 01-07-2024) | Mw.    |             | L.C.   | Janssen-Worst   | Afdelingshoofd onderwijs/cultuur/sport en welzijn bij gemeente |
| lid                  | Mw     | Mr.         | M.F.A  | van den Aker    | Vertrouwenspersoon / Jurist                                    |
| lid                  | Mw.    | Mr          | N.E.   | Goossens-Louise | Jurist / vertrouwenspersoon                                    |
| Lid                  | Mw     | Drs         | D.C.H. | Van Tilburg     | Klinisch Psycholoog                                            |
| Lid                  | Dhr    | MEd         | T.     | Frohn           | Orthopedagoog                                                  |

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 op basis van de beraadslagingen van de commissieleden.

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 beginsel<sup>1</sup> 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 de optie dat de voorzitter de klacht enkelvoudig behandelt en er geen hoorzitting plaatsvindt.

Daarnaast 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.

De meeste klachten die de politie behandelt zijn klachten van burgers. Ook politiemedewerkers kunnen een klacht indienen die volgens de onderhavige klachtprocedure behandeld moet worden. In 2024 heeft de commissie geen medewerkersklachten behandeld.

### 1.3. Deskundigheidsbevordering

In het jaar 2024 heeft de commissie in het kader van het inwerkprogramma een bezoek gebracht aan het Operationeel Centrum in Maastricht (17 april 2024) en het IBT-centrum in Sevenum (12-12-2024). Verder heeft de klachtencommissie kennisgemaakt met de politiechef en met de klachtencoördinator.

De landelijke klachtenconferentie vond plaats op 15 november 2024. Drie leden van de klachtencommissie waren daarbij aanwezig.

---

<sup>1</sup> 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. Klachten en Evaluatie

### 2.1. Hoorzittingen en plenaire vergaderingen

De hoorzittingen vonden in persoon plaats in de avonduren op de locatie, Cultureel Centrum Don Bosco te Heel. Een hoorzitting vond plaats in Het Forum in Roermond en een hoorzitting vond plaats in de ECI Cultuurfabriek in Roermond.

In 2024 zijn 11 klachtdossiers ontvangen. In de tweede fase van klachtbehandeling zijn 13 klachtdossiers behandeld en hebben 10 hoorzittingen plaatsgevonden. 2 klachtdossiers zijn afgedaan door middel van een voorzittersadvies en 1 klacht is kort voor de hoorzitting door de klager ingetrokken.

Het overleg met de politiechef van de Eenheid Limburg, de heer van Loosbroek vond plaats op 17 juni 2024 in het politiebureau te Maastricht.

Daarnaast heeft de commissie driemaal plenair vergaderd, te weten op 18 april 2024, 17 juni 2024 en 7 november 2024. Alle overleggen vonden plaats op het politiebureau te Maastricht.

### 2.2. Totaaloverzicht en termijnen

In de tabel hieronder zijn het aantal klachtdossiers weergegeven. In totaal ontving de klachtencommissie in 2024 11 klachten. Er stonden 4 klachten open op 31 december 2023. Het aantal afgehandelde klachten is hoger dan in dan in het jaar 2024, toen er 7 klachtdossiers werden afgehandeld (zie paragraaf 2.4).

| <b>Totalen behandeling door commissie</b>           | <b>aantal</b> |
|-----------------------------------------------------|---------------|
| Openstaand 31-12-2023                               | 4             |
| Ontvangen 2024*                                     | 11            |
| Ingetrokken                                         | 1             |
| Afgehandeld door bemiddeling door de commissie      | 0             |
| Afgehandeld met een advies van de klachtencommissie | 11            |
| Afgehandeld met een voorzittersadvies               | 2             |
| Openstaand 31-12-2024                               | 1             |

\*Ontvangen in 2024: Het gaat hier om de door de commissie nieuw ontvangen klachten in 2024, waarbij in aanmerking dient te worden genomen dat dit de klachten betreft die worden afgedaan in de 2<sup>e</sup> fase.

\*Afgehandeld met een advies: In een aantal klachten die in de 2<sup>e</sup> 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 29 klachtelementen behandeld. Wat opvalt is dat veruit de meeste (20) klachtelementen vallen binnen de rubriek **Politieoptreden**. Daarvan vallen 8 klachtelementen binnen de subrubriek Bejegening/houding/gedrag. De subrubrieken Onvoldoende actie, Onjuiste actie, Naam/legitimatie, Deskundigheid en Objectiviteit bevatten allen 1 klachtelement.

Daarnaast zijn er in de rubriek **Dienstverlening en Service** 3 klachtelementen te vinden, in de Rubriek **Bevoegdheden** 4 klachtelementen. Ten slotte waren er 2 klachtelementen in de rubriek **Geweld**, subrubriek Fysiek.

In bijlage 3 is een totaaloverzicht van alle klachtelementen en -rubrieken opgenomen.

#### 2.4. Vergelijking met voorgaand jaar

Ter vergelijking zijn hieronder het aantal klachten in het voorgaande jaar (2023) opgenomen:

| <b>Totalen behandeling door commissie</b>       | <b>aantal</b> |
|-------------------------------------------------|---------------|
| Openstaand 31-12-2022                           | 0             |
| Ontvangen 2023*                                 | 12            |
| Ingetrokken                                     | 1             |
| Niet in behandeling genomen (niet-ontvankelijk) | 0             |
| Afgehandeld door bemiddeling door de commissie  | 0             |
| Afgehandeld met een advies*                     | 7             |
| Openstaand 31-12-2023                           | 4             |

\*Ontvangen in 2023: Het gaat hier om de door de commissie nieuw ontvangen klachten in 2023, waarbij in aanmerking dient te worden genomen dat dit de klachten betreft die worden afgedaan in de 2<sup>e</sup> fase.

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

#### 2.5. Aanbevelingen

In 2024 heeft de commissie 2 aanbevelingen uitgebracht aan de politiechef. Twee aanbevelingen hadden betrekking op het ontbreken van een bemiddelingsgesprek in de eerste fase van de klachtbehandeling.

Verder heeft de commissie in een klachtzaak een leermoment benoemd, te weten hoe om te gaan met burgers met ASS-problematiek.

## **Bijlage Klachtrubrieken**

**Klachtrubrieken 2024 (van klachtdossiers die in 2024 zijn behandeld)**

| Klachtrubrieken                   |                              | Tweede fase |           |              |         |
|-----------------------------------|------------------------------|-------------|-----------|--------------|---------|
|                                   |                              | Geground    | Ongegrond | Geen oordeel | Totalen |
| <b>Geweld</b>                     |                              |             |           |              |         |
|                                   | Fysiek                       |             | 2         |              | 2       |
|                                   | Handboeien                   |             |           |              |         |
|                                   | Wapenstok                    |             |           |              |         |
|                                   | Pepperspray                  |             |           |              |         |
|                                   | Stroomstootwapen             |             |           |              |         |
|                                   | Diensthond                   |             |           |              |         |
|                                   | Vuurwapen                    |             |           |              |         |
|                                   | <b>Subtotaal:</b>            |             | 2         |              | 2       |
| <b>Bevoegdheden</b>               |                              |             |           |              |         |
|                                   | Vrijheidsbeneming            |             |           |              |         |
|                                   | Binnentreden                 |             | 1         |              | 1       |
|                                   | Doorzoeken                   |             | 1         |              | 1       |
|                                   | Inbeslagneming               |             |           |              |         |
|                                   | Fouilleren                   |             | 1         |              | 1       |
|                                   | Zaakwaarneming               |             |           |              |         |
|                                   | Identificatie (conform WID)  |             | 1         |              | 1       |
|                                   | Verhoor                      |             |           |              |         |
|                                   | <b>Subtotaal:</b>            |             | 4         |              | 4       |
| <b>Dienstverlening en Service</b> |                              |             |           |              |         |
|                                   | Bereikbaarheid               |             |           |              |         |
|                                   | Niet of te laat komen        |             |           |              |         |
|                                   | Aangifte/klacht niet opnemen |             | 1         |              | 1       |
|                                   | Informatieverstrekking       |             | 1         |              | 1       |
|                                   | Privacyschending             |             | 1         |              | 1       |
|                                   | Persvoorlichting             |             |           |              |         |
|                                   | Klachtbehandeling            |             |           |              |         |
|                                   | <b>Subtotaal:</b>            |             | 3         |              | 3       |
| <b>Politieoptreden</b>            |                              |             |           |              |         |
|                                   | Geen/onvoldoende actie       |             | 3         |              | 3       |
|                                   | Onjuiste actie               |             | 1         |              | 1       |
|                                   | Arrestantenbehandeling       |             |           |              |         |
|                                   | Discriminatie                |             |           |              |         |
|                                   | Etnisch profileren           | 1           | 1         |              | 2       |
|                                   | Seksuele intimidatie         |             |           |              |         |
|                                   | Bejegening/houding/gedrag    |             | 7         | 1            | 8       |
|                                   | Afspraken niet nakomen       |             | 1         |              | 1       |
|                                   | Naam/legitimatie             |             | 2         |              | 2       |
|                                   | Verkeersgedrag               |             |           |              |         |
|                                   | Vastleggen/verantwoorden     |             |           |              |         |
|                                   | Deskundigheid                |             |           |              |         |
|                                   | Objectiviteit                |             | 3         |              | 3       |
|                                   | <b>Subtotaal:</b>            | 1           | 18        | 1            | 20      |
|                                   | <b>Totalen:</b>              | 1           | 27        | 1            | 29      |

