

Voorwoord

De klachtencommissie Politie Oost-Brabant had voor dit jaar een drietal zaken op haar agenda gezet waar ze in ieder geval meer aandacht aan wilde besteden. Dit waren de evaluatie van het eigen functioneren, de kwaliteit van de advisering en de werving en selectie van nieuwe leden.

Op nationaal niveau is het initiatief genomen om op dezelfde drie onderdelen gezamenlijk beleid voor alle klachtencommissies Politie te ontwikkelen. In deelcommissies zijn hiervoor voorstellen op papier gezet, die inmiddels landelijk zijn overgenomen. Mede vanwege het feit dat deze ontwikkeling naadloos aansluit op de eigen agenda, hebben een aantal van onze leden actief geparticipeerd in alle afzonderlijke deelcommissies. Op dit moment zijn we gestart met de implementatie van dit beleid, met name op het terrein van de evaluatie van het eigen functioneren. Hiervoor zal een concrete aanpak ontwikkeld worden in het komend jaar.

In het kader van de reguliere klachtenafhandeling vragen een aantal aspecten daarnaast de aandacht van de commissie maar vooral ook die van de Eenheid.

Het is de commissie niet duidelijk of er voldoende gebruik wordt gemaakt door de organisatie van de leereffecten die van klachten kunnen uitgaan. Dit zou mede te maken kunnen hebben met de tussentijdse terugkoppeling over haar adviezen die de commissie als onvoldoende ervaart.

Dit kan beter.

Dit laatste mag ook gezegd worden over het totaaloverzicht van klachten zowel in eerste als tweede fase. Hoewel er gegevens over de jaarlijkse klachten worden aangeleverd, mist de commissie, wellicht door de complexiteit, een bruikbaar inzicht om er iets mee te kunnen doen. Het moet mogelijk zijn om hier in overleg verbeteringen in aan te brengen.

Ook in dit verslagjaar is de klachtencommissie zeer te spreken over de samenwerking met en de ondersteuning door de organisatie.

Voor al de medewerkers die de commissie secretariael en inhoudelijk bijstaan, verdienen een groot compliment.

1. Inleiding

1.1. Leden

De heer H. Klitsie, bestuurlijke achtergrond, voorzitter.

Mevrouw Y. Couwenhoven, juridische achtergrond, fungerend voorzitter.

De heer M.J. Heesakkers, politieke achtergrond, fungerend voorzitter.

Mevrouw G. Kalender, juridische achtergrond.

De heer G.S. Janssen, medische achtergrond.

De heer M. Agarbi, sociaal maatschappelijke achtergrond.

Mevrouw J.G. Kieft, mediation achtergrond.

1.2. Werkzaamheden

- In 2015 is de klachtencommissie 23 keer bij elkaar geweest voor een hoorzitting. In totaal zijn er 44 klachten op zitting behandeld. 36 klachten werden op een meervoudige hoorzitting behandeld en 8 op een enkelvoudige hoorzitting. Daarnaast heeft er ten aanzien van 12 klachten geen hoorzitting plaatsgevonden en heeft de klachtencommissie op basis van het klachtdossier schriftelijk advies uitgebracht. Van 6 klachten die op een meervoudige hoorzitting zijn geweest, heeft de uiteindelijke afhandeling niet meer in 2015 plaatsgevonden. Deze klachten gaan derhalve mee naar 2016.
- De klachtencommissie werd in 2015 ondersteund door 2 nieuwe ambtelijk secretarissen, mevrouw J.M.C. Schoondermark en mevrouw M. van de Vall.
- Veel van de 50 klachten die de klachtencommissie in 2015 heeft behandeld bestonden uit meerdere klachtelementen. In totaal heeft de commissie over 142 klachtelementen geadviseerd.
- De politiechef is in 6 klachten ten aanzien van 21 klachtelementen afgeweken van het advies van de commissie. Daarbij zij opgemerkt dat de klachtencommissie zich ten aanzien van 16 klachtelementen heeft onthouden van een oordeel en heeft de politiechef de klachtelementen ongegrond verklaard. De commissie adviseerde de overige 5 klachtelementen gegrond te

verklaren, de politiechef onthield zich 3x van een oordeel en achtte 2 klachtelementen ongegrond.

- Naast de hoorzittingen heeft de commissie 3x een plenaire vergadering gehouden. Eenmaal is deze vergadering gecombineerd met een bezoek aan het Gemeenschappelijk Meldcentrum en eenmaal zijn het Hoofd VIK, de klachtencoördinator en de secretarieel medewerkster klachten aangeschoven.
- Eenmaal heeft er een overleg plaatsgevonden tussen een afvaardiging van de klachtencommissie en de klachtbehandelaars.
- Landelijk zijn er 3 deelcommissies ingesteld ter bevordering van de kwaliteit van de klachtencommissies. Eén commissie was gericht op de kwaliteit van de adviezen, één commissie op de evaluatie van zittende leden en de derde commissie op de werving en selectie van nieuwe leden. In alle drie de deelcommissies hebben leden van de klachtencommissie van Oost-Brabant deelgenomen.

2. Klachten en evaluatie

2.1. Totaaloverzicht en termijnen

Totale	aantal	subtotaal	Binnen termijn*	%
Openstaand 31-12-2014	+ 27	27	1	3,7
Ontvangen 2015	+ 29	56	4	13,8
Niet in behandeling genomen	-	0		
Afgehandeld intakefase	-	0		
Afgehandeld bemiddelingsfase	-	0		
Afgehandeld formele fase	-50	6		
Openstaand 31-12-2015	6			

* Maximale termijnen:

- niet in behandeling genomen: 4 weken
- afgehandeld intakefase, bemiddelingsfase: 10 weken
- afgehandeld formele fase: 14 weken

2.2. Soorten behandeling

Informele fase: Aantal bemiddelingsgesprekken klager + beklaagde/chef			
Formele fase: Aantal behandelde klachten	enkelvoudig	meervoudig	Bemiddeling
	20	30	0

2.3. Meest voorkomende klachtrubrieken en hun afdoeningen

	hoofdrubriek	Subrubriek	Aantal klachtelementen		
			totaal	informeel	formeel
1	Politieoptreden	Bejegening/houding/gedrag	40		40
2	Politieoptreden	Onjuiste actie	13		13
3	Politieoptreden	Geen/onvoldoende actie	12		12
3	Politieoptreden	Arrestantenbehandeling	12		12
5	Geweld	Fysiek	9		9

Meest voorkomende klachtrubrieken

In totaal zijn er 714 klachten ingediend in 2015 in Oost-Brabant. Daarnaast stonden er nog 58 klachten open die reeds in 2014 waren ingediend. Uiteindelijk zijn 503 klachten niet in behandeling genomen door de afdeling VIK. De reden hiervoor is zeer divers. Een groot aantal brieven werd door een andere afdeling afgehandeld, doorgestuurd naar een andere eenheid, de klachten werden ingetrokken en een aantal klachten is geschorst.

101 klachten werden in de intakefase afgehandeld. In dit aantal zijn ook de klachten verwerkt waarbij een klager geen reactie heeft gegeven op de uitnodiging voor de intake.

53 klachten zijn na de eerste fase afgerond.

60 klachten zijn doorgegaan naar de klachtencommissie.

Het valt de commissie op dat ook in het verslagjaar 2015 de doorlooptijden van de klachten die bij de klachtencommissie zijn geweest ruimschoots zijn overschreden. Het duurde gemiddeld 28 weken voordat een klacht was afgehandeld. De commissie had daarentegen gemiddeld 2 weken nodig om na een hoorzitting advies uit te brengen.

Klachtrubrieken

Rubriek		Informeel afgehandeld	Formeel afgehandeld				Totalen
			Gegronnd	On- gegrond	Geen oordeel	Niet ontvankelijk	
Geweld							
	Fysiek		1	8			9
	Handboeien			5			5
	Wapenstok						
	Pepperspray						
	Diensthond						
	Vuurwapen						
	Subtotaal:						14
Bevoegdheden							
	Vrijheidsbeneming		1				1
	Binnentreden		1	1	1		3
	Doorzoeken						
	Inbeslagneming				1		1
	Fouilleren				1		1
	Zaakwaarneming						
	Identificatie (conform WID)						
	Verhoor						
	Subtotaal:						6
Dienstverlening & Service							
	Bereikbaarheid		1	1			2
	Niet of te laat komen						
	Aangifte/klacht niet			2	2		4
	Informatieverstrekking		2	3			5
	Privacyschending		3		1		4
	Persvoorlichting						
	Klachtbehandeling		1				1
	Subtotaal:						16
Politieoptreden							
	Geen/onvoldoende actie		3	8	1		12
	Onjuiste actie		4	7	2		13
	Arrestantenbehandeling			7	5		12
	Discriminatie		1				1
	Seksuele intimidatie						
	Bejegening/houding/gedrag		15	21	4		40
	Afspraken niet nakomen			1	1		2
	Naam/legitimatie		2				2
	Verkeersgedrag			1	1		2
	Vastleggen/verantwoorden		2	1	5		8
	Deskundigheid		3	2	1		6
	Objectiviteit		4	4			8
	Subtotaal:						106
	Totalen:		44	72	26		142

Klachten per gemeente

Gemeente	aantallen		
	totaal	informeel	formeel
District Den Bosch	15		15
District Eindhoven	21		21
District Helmond	14		14