



JAARVERSLAG KLACHTENCOMMISSIE 2018

Redactie: M. van de Vall
Den Bosch, 18 maart 2019

Inhoudsopgave

Voorwoord

1. Inleiding
 1. Leden klachtencommissie
 2. Werkzaamheden
2. Klachten en evaluatie
 1. Totaaloverzicht en termijnen
 2. Meest voorkomende klachtrubrieken en hun afdoeningen
 3. Aanbevelingen

Bijlage: Klachtrubrieken

Voorwoord

Het jaar 2018 heeft de commissie onder het nieuwe voorzitterschap van ondergetekende gewerkt. Het was een jaar waarin het aantal ingediende klachten weliswaar steeg ten opzichte van 2017 maar tegelijkertijd daalde het aantal behandelingen ter zitting voor de commissie ten opzichte van het jaar ervoor. Er lijkt hier sprake te zijn van een landelijke trend, zo blijkt uit een rondgang langs de commissies bij de andere politie-eenheden in het land. De commissie onderzoekt samen met de klachtbehandelaars of er bijzonderheden zijn in het verloop van de zaken in 2018, die dit verschijnsel voor de eenheid Oost-Brabant kunnen verklaren.

De commissie heeft een begin gemaakt met het meer naar buiten treden binnen de eenheid. Zo heeft een ronde tafelgesprek plaatsgevonden met leidinggevend van een van de basisteams waarin open gesproken is over de betekenis van de klachtenregeling en de beeldvorming daarover op de werkvloer.

Verder heeft de commissie naar aanleiding van enkele klachten waarin een zogenaamd stopgesprek een rol speelde, een algemeen advies daarover uitgebracht dat geresulteerd heeft in een initiatief van de eenheidsleiding, gericht op een meer gestructureerde benadering van dit instrument.

Aan het slot van het jaar heeft Frans Heeres aangekondigd de eenheid te gaan verlaten. De commissie heeft de positieve, resultaatgerichte insteek in de samenwerking met hem zeer gewaardeerd, wenst hem veel succes en werkplezier in zijn nieuwe omgeving en kijkt uit naar een voortzetting van de samenwerking met zijn opvolger.

Kees van der Weide
voorzitter

1. Inleiding

1.1. Leden klachtencommissie

In het verslagjaar 2018 was de samenstelling van de commissie als volgt:

FUNCTIE	DHR/MW	TITEL	VOORL	TUSSENVOEGSEL	NAAM	Achtergrond
voorzitter	Dhr.	mr.	C.J.G.M.	van der	Weide	Rechter
plv.vzitter /lid	Mw.	mr.	Y.		Couwenhoven	Jurist
plv.vzitter /lid	Dhr.		M.J.		Heesakkers	Voormalig politie
lid	Mw.		J.G.		Kieft	Mediator
lid	Dhr.		M.		Agarbi	Jongerenwerker
lid	Dhr.		G.S.		Janssen	Gepensioneerd GGD-arts
lid	Mw.	mr.	G.		Kalender	Jurist

De heer Van der Weide is sinds 1 februari 2018 benoemd als voorzitter.

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. Zijn 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 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.

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 medewerker(s) in de gelegenheid gesteld in elkaars aanwezigheid te worden gehoord. Het daarvan opgemaakte verslag wordt in het advies opgenomen en maakt daarmee deel uit van het advies. Het verslag betreft geen woordelijke weergave van de zitting.

Gezien de omvang van het werkgebied worden te Eindhoven en Oss hoorzittingen gehouden. Bij die hoorzittingen zijn een voorzitter en twee leden van de commissie aanwezig. Ter ondersteuning van de commissie is tevens de ambtelijk secretaris aanwezig.

De klachtencommissie sluit haar behandeling van de klacht af door daarover een advies uit te brengen aan de politiechef. In het verslagjaar heeft de politiechef ten aanzien van 5 klachtelementen anders geoordeeld dan dat de commissie heeft geadviseerd. In 2 gevallen had de commissie geadviseerd het klachtelement gegrond te verklaren en heeft de politiechef geoordeeld dat het klachtelement ongegrond was. Ten aanzien van 1 klachtelement heeft de commissie het opgesplitst in 2 delen en geadviseerd één deel ongegrond te verklaren en één deel gegrond en heeft de politiechef besloten het klachtelement in zijn geheel ongegrond te verklaren. De commissie heeft met betrekking tot 1 klachtelement geadviseerd het gegrond te verklaren en heeft de politiechef geoordeeld dat het klachtelement deels gegrond was. Tot slot heeft de klachtencommissie eenmaal geadviseerd een klachtelement gegrond te verklaren en heeft de politiechef besloten geen oordeel te geven.

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. In dit verslagjaar is dit niet aan de orde geweest.

1.3 Overige werkzaamheden:

Naast de hoorzittingen is de commissie tweemaal plenair bijeen geweest. En hebben zij drie keer als voltallige commissie met de politiechef om tafel gezeten.

Een afvaardiging van de commissie heeft eenmaal een overleg gehad met de klachtencoördinator en de klachtbehandelaars.

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.

Een afvaardiging van de commissie is bij een bijeenkomst van Team Meierij geweest. Zij hebben uitleg gegeven over het werk van de klachtencommissie en hebben het leren van klachten aan de orde gesteld.

De voorzitter heeft deelgenomen aan het landelijk overleg met voorzitters en secretarissen van de klachtencommissies van de politie.

Tot slot is er een landelijke werkgroep samengesteld om de klachtenconferentie 2019 te organiseren. Eén lid van de commissie maakt deel uit van deze werkgroep.

2. Klachten en evaluatie

In 2018 zijn in de 2^e fase van de klachtbehandeling in totaal 14 klachten in een hoorzitting behandeld.

2.1. Totaaloverzicht en termijnen

Totalen behandeling door commissie	aantal
Openstaand 31-12-2017	2
Ontvangen 2018	12
Ingetrokken	
Niet in behandeling genomen (niet-ontvankelijk)	
Afgehandeld door bemiddeling door de commissie	
Afgehandeld met een advies	14
Openstaand 31-12-2018	0

Toelichting op de tabel:

Het aantal klachten betreft het aantal klachtdossiers dat door de commissie is behandeld. Een klacht bestaat over het algemeen uit meerdere klachtelementen. De commissie heeft in totaal over 49 klachtelementen advies uitgebracht.

Openstaande klachten 2017

Dit betreft klachten die door de burger in 2016 en 2017 zijn ingediend, maar die pas in 2018 op zitting zijn geweest dan wel in 2018 zijn afgerond met het oordeel van de politiefchef.

Afgehandeld met een advies 2^e fase

Op één na zijn alle klachten op een meervoudige hoorzitting behandeld. Ter zake de klacht die niet op een meervoudige zitting is behandeld, heeft de commissie geen hoorzitting gehouden en is op basis van het klachtdossier advies uitgebracht. Dit advies betrof het advies om de klacht niet-ontvankelijk verklaren in verband met het tijdsverloop.

Termijnen

Helaas moet ook in het verslagjaar 2018 worden geconcludeerd dat de termijnen van klachten die aan de klachtencommissie worden voorgelegd, flink worden overschreden.

In overleg met de politiefchef is in juni 2018 besloten om nader te onderzoeken waar de termijnoverschrijding door wordt veroorzaakt. Op dit moment is daar nog geen duidelijkheid over, te meer omdat er sindsdien slechts 5 klachten aan de commissie zijn voorgelegd.

De eerste indrukken leveren echter het beeld op dat de lange doorlooptijden er onder andere mee te maken hebben dat:

- er niet altijd een knip wordt gemaakt in de doorlooptijd wanneer een klacht wordt geschorst omdat er nog een strafrechtelijke procedure loopt
- na het afsluiten van de eerste fase en het daadwerkelijk op zitting brengen bij de klachtencommissie er een soort van administratieve wachttijd is die tijdrovend is

- de agenda's van betrokkenen bij het klachtenproces maken dat er enige tijd overheen gaat voordat tot afspraken kan worden gekomen.

Het onderzoek zal in 2019 worden voortgezet. De commissie hoopt dat dit duidelijke resultaten oplevert zodat er concrete aanbevelingen ter verbetering kunnen worden gedaan.

2.2. Meest voorkomende klachtrubrieken en hun afdoeningen

	hoofdrubriek	sub rubriek	Aantal Klacht-elementen
1	Politieoptreden	Bejegening / houding / gedrag	16
2	Politieoptreden	Onjuiste actie	7
3	Politieoptreden	Geen / onvoldoende actie	6
4	Politieoptreden	Naam / Legitimatie	3
4	Bevoegdheden	Zaakwaarneming	3
4	Politieoptreden	Deskundigheid	3
4	Dienstverlening & Service	Privacyschending	3

2.3 Aanbevelingen

- In 2017 had de commissie geconstateerd dat er een toename was van het aantal klachten betreffende privacyschendingen, veelal in relatie tot de opgemaakte zorgmelding. De commissie heeft de politiechef daarom in 2017 de aanbeveling gedaan om aandacht te hebben voor de formuleringen en het proces van de zorgmelding.

In 2018 heeft de commissie dit op verzoek van de politiechef nader geconcretiseerd door de politiechef te verzoeken om de medewerkers te instrueren dat zij een feitelijke check moeten doen op de inhoud van de opgemaakte zorgmelding en dat zij niet enkel informatie aannemen en opnemen in een zorgmelding. Aan de verklaring van een politieambtenaar wordt immers veel waarde gehecht. De mededeling dient derhalve feitelijk, met bronvermelding en zonder oordeel te zijn. Tevens is het verzoek aan de politiechef om de medewerkers, in het kader van bewustwording, te wijzen op de impact van een zorgmelding zodat een zorgmelding met extra zorgvuldigheid wordt opgemaakt.

Daarnaast adviseert de commissie om standaard in een zorgmelding op te nemen dat er een geheimhoudingsplicht ligt op de informatie bij de ontvangende partij en dat zij de informatie alleen mogen gebruiken voor het doel waarvoor het is verstrekt.

- De commissie heeft tevens een aanbeveling gedaan omtrent het houden van Stop-gesprekken. Deze aanbeveling heeft inmiddels opvolging gekregen door het opstellen van een stappenplan voor medewerkers.

- De klachtencommissie ervaart dat het schorsen van klachten door het tijdsverloop soms leidt tot onnauwkeurige en gebrekkige informatie, waardoor de kwaliteit van het advies van de commissie en het herstel van vertrouwen van klager in de politie onder druk komt te staan. De commissie heeft derhalve geadviseerd om selectiever te zijn in welke klachten on hold worden gezet. Naar de mening van de commissie is het niet noodzakelijk om alle klachten in zijn geheel te schorsen omdat niet altijd alle klachtelementen het strafproces in de weg staan.

Tijdens het jaargesprek is deze aanbeveling aan de orde geweest en is in gezamenlijk overleg besloten om de procedure rondom het schorsen van klachten niet te wijzigen. Enerzijds omdat het OM heeft aangegeven dat zij liever ziet dat de klacht geschorst wordt, om het strafrechtelijk traject en de klachtprocedure goed gescheiden te houden. Anderzijds omdat de ervaring leert dat, ook al lijkt op het eerste gezicht dat een klacht over de bejegening en de vervolging van een strafbaar feit los van elkaar staan, de klager dit niet goed kan scheiden en het toch steeds over het strafbaar feit wil hebben.

Bijlage

Klachtrubrieken

Rubriek		2 ^e fase				
		Gegron	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	1	1			2
	Doorzoeken					
	Inbeslagneming					
	Fouilleren					
	Zaakwaarneming		3			3
	Identificatie (conform WID)					
	Verhoor					
	Subtotaal:	1	4			5
Dienstverlening & Service						
	Bereikbaarheid					
	Niet of te laat komen					
	Aangifte/klacht niet		1	1		2
	Informatieverstrekking	1				1
	Privacyschending	1	1	1		3
	Persvoorlichting					
	Klachtbehandeling		1			1
	Subtotaal:	2	3	2		7
Politieoptreden						
	Geen/onvoldoende actie	3	2	1		6
	Onjuiste actie	3	4			7
	Arrestantenbehandeling					
	Discriminatie					
	Seksuele intimidatie					
	Bejegening/houding/gedrag	6	9	1		16
	Afspraken niet nakomen					
	Naam/legitimatie		3			3
	Verkeersgedrag					
	Vastleggen/verantwoorden					
	Deskundigheid	1	1		1	3
	Objectiviteit	2				2
	Subtotaal:	15	19	2	1	37
	Totalen:	18	26	4	1	49