

**Jaarverslag
Klachtencommissie
Politie eenheid Oost-Brabant**

2013

Inhoudsopgave

| | |
|------------------------------------|---------|
| Voorwoord | blz. 3 |
| Samenstelling commissie | blz. 4 |
| Statistiek van behandelde klachten | blz. 5 |
| Behandeling door de commissie | blz. 9 |
| Overige activiteiten | blz. 10 |
| Aanbevelingen | blz. 11 |

Voorwoord

Met de inwerkingtreding van de nieuwe politiewet 2012 op 1 januari 2013 is de nationale politie een feit. Daardoor zijn de politiekorpsen Brabant Noord en Brabant Zuid Oost samengevoegd tot één nieuwe afdeling Oost Brabant.

Reeds in 2012 is in overleg met de voormalige klachtencommissies en politiekorpsen de afspraak gemaakt om de 2 in 2012 fungerende commissies samen te voegen tot 1 nieuwe klachtencommissie Oost Brabant.

Gelet op het grote oppervlakte van het gebied Oost Brabant is besloten om de hoorzittingen op 2 plaatsen te organiseren, te weten in Den Bosch en in Eindhoven.

De nieuwe werkwijze met centraal opererende klachtonderzoekers en het opstellen van klachtenrapportages naar landelijk model heeft niet tot onoverkomelijke problemen geleid.

De nieuwe uitvoeringsregeling en het nieuwe huishoudelijk reglement, gaf de voorzitter formeel meer mogelijkheden om de niet bemiddelde klachten af te doen. Maar globaal veranderde er niet veel ten opzichte van de oude situatie.

Nieuw is wel, dat er een mogelijkheid is om een enkelvoudige zitting onder leiding van slechts één lid van de klachtencommissie te organiseren. Hiertoe is in 2013 slechts 4 keer besloten.

Samenstelling commissie

De samenstelling van de commissie in 2013 was als volgt:

De heer C.J.J.A. Leijten, bestuurlijke achtergrond, voorzitter.

De heer H. Klitsie, bestuurlijke achtergrond, fungerend voorzitter.

Mevrouw U.M. Aalbers, sociaal maatschappelijke achtergrond.

Mevrouw G. Kalender, juridische achtergrond.

De heer J.M.W. Lindeman, juridische achtergrond.

De heer G.S. Janssen, medische achtergrond.

De heer M.J. Heesakkers, politieke achtergrond.

De heer M. Agarbi, sociaal maatschappelijke achtergrond.

Secretaris van de commissie: Mevrouw N. Visser.

Van de leden mevrouw U.M. Aalbers en de heer J.M.W. Lindeman is aan het eind van het verslagjaar afscheid genomen. Volgens het model van de landelijk voorgeschreven selectiemethode is er tijdig invulling gegeven aan deze vacatures.

Cijfermatig statistische overzichten

| Eenheid: Oost-Brabant / klachten ingediend in 2012 en afgehandeld in 2013 | | |
|---|--------|---|
| Algemeen (Doorlooptijd in dagen) | Aantal | toelichting |
| Aantal klachten | 13 | Totaal aantal klachten behandeld in de formele fase |
| Aantal klachtelementen | 44 | Totaal aantal klachtelementen |
| Doorlooptijd tot advies | 153* | Gemiddeld aantal dagen per klacht tot uitbrengen advies aan politiechef |
| Adviezen (in aantallen per klachtelement) | | |
| | Totaal | PC afwijkend** |
| Gegronnd | 10 | Aantal keren dat PC afwijkend oordeelt van advies per klachtelement |
| Ongegrond | 29 | Aantal gegronde klachtelementen |
| Geen oordeel*** | 5 | Aantal ongegronde klachtelementen |
| Niet ontvankelijk | | Aantal klachtelementen waarover advies "geen oordeel" is gegeven |
| | | Aantal niet ontvankelijke klachtelementen |
| Soort klachtbehandeling: (in aantallen per klacht) | | |
| Bemiddeld | | Aantal bemiddelde klachten |
| Enkelvoudig | | Aantal klachten Enkelvoudig behandeld (zie ook huish. reglement klachtencommissie) |
| Meervoudig | | 8 Aantal klachten Meervoudig behandeld (zie ook huish. reglement klachtencommissie) |
| Advies voorzitter**** | | 5 Aantal klachten waarbij voorzitter advies heeft uitgebracht (zonder hoorzitting) |
| Top 5 Klachtelementen (meest voorkomend) | | |
| | | Meest voorkomende klachtelementen |
| 1 Politieoptreden | 4 | Bejegening/houding/gedrag |
| 2 Bevoegdheden | 3 | Binnentreden |
| 3 Politieoptreden | 1 | Verkeersgedrag |
| 3 Politieoptreden | 1 | Objectiviteit |
| 3 Geweld | 1 | Fysiek |
| 3 Geweld | 1 | Handboeien |
| 3 Bevoegdheden | 1 | Vrijheidsbeneming |
| 3 Dienstverlening & service | 1 | Informatieverstrekking |
| Opmerkingen m.b.t. sheet klachten 2012, afgehandeld in 2013: | | |
| Gegevens vermeldt in dit overzicht gaan over klachten welke in 2012 ingediend en in 2013 afgehandeld zijn waarmee bedoeld wordt t/m het versturen van oordeel politiechef aan klager. | | |
| *: Met doorlooptijd wordt bedoeld datum ontvangst klacht t/m uitbrengen advies door de commissie. In deze gemiddelde doorlooptijd van 153 dagen zit het klachtonderzoek, het plannen van de behandeling op een zitting, de zitting en het uitbrengen van een advies. | | |
| **: Toelichting PC afwijkend: De politiechef heeft m.b.t. 4 klachtelementen anders geoordeeld dan de klachtencommissie. | | |
| ***: "Geen oordeel" kan verschillende betekenissen hebben: er is geen oordeel nodig omdat dat klachtelement reeds informeel is afgehandeld, of de commissie is niet bevoegd tot het geven van een oordeel (bij schadevergoeding) of de commissie onthoudt zich om inhoudelijke redenen van een oordeel. | | |
| ****: Deze vorm van klachtbehandeling aan voorbedrukte lijst toegevoegd. | | |

Onderbouwing: klachten ingediend in 2012 en afgehandeld in 2013

| Nummer | Naam | Categorie | Klachtelement | Klachtelementen | | | | | | | | | | | Datum ontvangst | Datum advies | | |
|------------|------|---------------------------|---------------------------|-----------------|--------------|----------------|------------------|-----------------------|-----------------------|------------|--------------|-----------------|----------------------|-------------|-----------------|--------------|----------------------|---------------------|
| | | | | Klachtelementen | Gegronde KLC | Ongegronde KLC | Geen oordeel KLC | Niet ontvankelijk KLC | Afgedaan door vz. KLC | PC gegrond | PC ongegrond | PC geen oordeel | PC niet ontvankelijk | Bemiddeling | | | Enkelvoudige zitting | Meervoudige zitting |
| K.12.00178 | V1 | Geweld | Fysiek | 5 | 4 | | 1 | | | 4 | 1 | | | | | 1 | 15-10-12 | 14-02-2013 |
| K.12.00204 | S1 | Dienstverlening & service | Informatieverstrekking | 2 | 2 | | | | | 2 | | | | | | 1 | 6-11-12 | 24-03-2013 |
| K.12.00210 | N1* | Politieoptreden | Bejegening/houding/gedrag | 3 | | 3 | | | 1 | | 3 | | | | | | 23-11-12 | 13-05-2013 |
| K.12.00215 | S2* | Politieoptreden | Verkeersgedrag | 2 | 1 | 1 | | | 1 | 1 | 1 | | | | | | 4-12-12 | 12-03-2013 |
| K.12.00225 | W1* | Bevoegdheden | Binnentreden | 6 | | 6 | | | 1 | 1 | 5 | | | | | | 13-12-12 | 13-06-2013 |
| K.12.00213 | G1 | Bevoegdheden | Binnentreden | 4 | 1 | 3 | | | | 1 | 3 | | | | 1 | | 3-09-12 | 22-01-2013 |
| K.12.00256 | O1 | Bevoegdheden | vrijheidsbeneming | 5 | 2 | 2 | 1 | | | 2 | 3 | | | | | | 24-10-12 | 29-03-2013 |
| K.12.00228 | R1 | Bevoegdheden | Binnentreden | 1 | | 1 | | | | | 1 | | | | 1 | | 18-09-12 | 14-02-2013 |
| K.12.00274 | W2 | Politieoptreden | Bejegening/houding/gedrag | 4 | | 3 | 1 | | | | 4 | | | | 1 | | 26-11-12 | 30-09-2013 |
| K.12.00260 | C1 | Politieoptreden | Objectiviteit | 2 | | 2 | | | | | 2 | | | | 1 | | 5-11-12 | 16-07-2013 |
| K.12.00272 | S3 | Geweld | Handboeien | 3 | | 3 | | | | | 3 | | | | 1 | | 20-11-12 | 18-02-2013 |
| K.12.00264 | M1* | Politieoptreden | Bejegening/houding/gedrag | 3 | | 1 | 2 | | 1 | | 1 | 2 | | | | | 8-11-12 | 08-01-2013 |
| K.12.00275 | C2* | Politieoptreden | Bejegening/houding/gedrag | 4 | | 4 | | | 1 | | 3 | 1 | | | | | 27-11-12 | 25-03-2013 |

betekent alleen door voorzitter

| Eenheid: Oost-Brabant / klachten ingediend en afgehandeld in 2013 | | | |
|--|--------|-----------------------------------|--|
| Algemeen (Doorlooptijd in dagen) | | Aantal | toelichting |
| Aantal klachten | | 42* | Totaal aantal klachten behandeld in de formele fase |
| Aantal klachtelelementen | | 124 | Totaal aantal klachtelelementen |
| Doorlooptijd tot advies | | 123** | Gemiddeld aantal dagen per klacht tot uitbrengen advies aan politiechef |
| Adviezen (in aantallen per klachtelelement) | | | |
| | Totaal | PC afwijkend*** | Aantal keren dat PC afwijkend oordeelt van advies per klachtelelement |
| Gegronnd | 20 | 4 (2x geen oordeel, 2x ongegrond) | Aantal gegronde klachtelelementen |
| Ongegrond | 83 | | Aantal ongegronde klachtelelementen |
| Geen oordeel**** | 14 | 3 (2x gegronnd, 1x ongegrond) | Aantal klachtelelementen waarover advies "geen oordeel" is gegeven |
| Niet ontvankelijk | 7 | 3 (2x ongegrond, 1x geen oordeel) | Aantal niet ontvankelijke klachtelelementen |
| Soort klachtbehandeling: (in aantallen per klacht) | | | |
| Bemiddeld | | | Aantal bemiddelde klachten |
| Enkelvoudig | | 4 | Aantal klachten Enkelvoudig behandeld (zie ook huish. reglement klachtencommissie) |
| Meervoudig | | 21 | Aantal klachten Meervoudig behandeld (zie ook huish. reglement klachtencommissie) |
| Advies voorzitter***** | | 17 | Aantal klachten waarbij voorzitter advies heeft uitgebracht (zonder hoorzitting) |
| Top 5 Klachtelelementen (meest voorkomend) | | | |
| | | | Meest voorkomende klachtelelementen |
| 1 Politieoptreden | | 14 | Bejegening/houding/gedrag |
| 2 Politieoptreden | | 4 | Geen of onvoldoende actie |
| 3 Politieoptreden | | 3 | Onjuiste actie |
| 3 Dienstverlening & Service | | 3 | Informatieverstrekking |
| 3 Bevoegdheden | | 3 | Inbeslagneming |
| 3 Bevoegdheden | | 3 | Binnentreden |
| Opmerkingen klachten ingediend en afgehandeld in 2013: | | | |
| Gegevens vermeldt in dit overzicht gaan over klachten welke in 2013 ingediend en in 2013 afgehandeld zijn waarmee bedoeld wordt t/m het versturen van oordeel politiechef aan klager. | | | |
| *: In 2013 zijn er 49 klachten formeel behandeld. Hiervan zijn 7 klachten zonder tussenkomst van de commissie formeel afgehandeld door de politiechef. In dit overzicht worden alleen gegevens verwerkt van de klachten die voorgelegd zijn aan de commissie, dit zijn er dus 42. | | | |
| **: Met doorlooptijd wordt bedoeld datum ontvangst klacht t/m uitbrengen advies door de commissie. In deze gemiddelde doorlooptijd van 123 dagen zit het klachtonderzoek, het plannen van de behandeling op een zitting, de zitting en het uitbrengen van een advies. | | | |
| ***: Toelichting PC afwijkend: De politiechef heeft m.b.t. 10 klachtelelementen anders geoordeeld dan de klachtencommissie. | | | |
| ****: "Geen oordeel" kan verschillende betekenissen hebben: er is geen oordeel nodig omdat dat klachtelelement reeds informeel is afgehandeld, of de commissie is niet bevoegd tot het geven van een oordeel (bij schadevergoeding) of de commissie onthoudt zich om inhoudelijke redenen van een oordeel. | | | |
| *****: Deze vorm van klachtbehandeling aan voorbedrukte lijst toegevoegd. | | | |

Onderbouwing: klachten ingediend en afgehandeld in 2013

| Nummer | Naam | Categorie | Klachtelement | Klachtelement | | | | | | | | | | | Datum ontvangs: | Datum advies | Doorblooptijd tot advies | | | |
|------------|------|---------------------------|------------------------------|-----------------|-------------|---------------|------------------|-----------------------|------------------------|------------|-----------------|----------------------|-------------|-----------------------|-----------------|--------------|--------------------------|---------------------|------------|-----|
| | | | | Klachtelementen | Gegrono KLC | Ongegrono KLC | Geen oordeel KLC | Niet ontvankelijk KLC | Algebaar door v.z. KLC | PC gegrono | PC geen oordeel | PC niet ontvankelijk | Bemiddeling | Eenkelvoudige zitting | | | | Meervoudige zitting | | |
| K.13.00005 | O2 | Dienstverlening & Service | Informatieverstrekking | 5 | 5 | | | | | | | | | | | | | 4-01-13 | 03-06-2013 | 150 |
| K.13.00007 | L1* | Bevoegdheden | Dienstverlening | 2 | | 2 | | | 1 | | 2 | | | | | | | 7-01-13 | 08-03-2013 | 60 |
| K.13.00015 | C3 | Politieoptreden | Bejegening/houding/gedrag | 4 | | 4 | | | | | 4 | | | | | | 1 | 11-01-13 | 19-08-2013 | 220 |
| K.13.00016 | L2 | Politieoptreden | Verkeersgedrag | 2 | | 2 | | | | | 2 | | | | | | 1 | 14-01-13 | 07-03-2013 | 52 |
| K.13.00034 | T1 | Politieoptreden | Bejegening/houding/gedrag | 8 | 1 | 4 | | 3 | | 1 | 4 | | 3 | | | | 1 | 25-01-13 | 16-07-2013 | 172 |
| K.13.00038 | H1** | Politieoptreden | Bejegening/houding/gedrag | 4 | | 4 | | | | | 4 | | | | | | 1 | 29-01-13 | 19-07-2013 | 171 |
| K.13.00040 | D1 | Politieoptreden | Afspraken niet nakomen | 4 | 3 | 1 | | | | 3 | 1 | | | | | | 1 | 31-01-13 | 06-08-2013 | 187 |
| K.13.00050 | N1* | Politieoptreden | Bejegening/houding/gedrag | 3 | | 3 | | 1 | | 3 | | | | | | | | 6-02-13 | 13-05-2013 | 96 |
| K.13.00051 | S4 | Politieoptreden | Bejegening/houding/gedrag | 2 | 1 | | 1 | | 1 | | 1 | | | | | | 1 | 7-02-13 | 13-05-2013 | 95 |
| K.13.00064 | V2** | Bevoegdheden | Inbeslagneming | 2 | | 2 | | | | | 2 | | | | | | 1 | 22-02-13 | 02-07-2013 | 130 |
| K.13.00075 | R2 | Geweld | Fysiek | 2 | 1 | 1 | | | | 1 | | 1 | | | | | 1 | 5-03-13 | 16-12-2013 | 286 |
| K.13.00076 | G2 | Politieoptreden | Bejegening/houding/gedrag | 4 | | 4 | | | | | 4 | | | | | | 1 | 5-03-13 | 27-09-2013 | 206 |
| K.13.00080 | G3* | Politieoptreden | Naam/legitimatie | 4 | | 4 | | 1 | | 4 | | | | | | | | 11-03-13 | 13-05-2013 | 63 |
| K.13.00081 | B1 | Politieoptreden | Onjuiste actie | 4 | | 4 | | | | | 4 | | | | | | 1 | 13-03-13 | 04-06-2013 | 83 |
| K.13.00084 | M2* | Politieoptreden | Bejegening/houding/gedrag | 3 | | 3 | | 1 | | 3 | | | | | | | | 15-03-13 | 29-06-2013 | 106 |
| K.13.00088 | R3 | Dienstverlening & Service | Aangifte/klacht niet opnemen | 3 | 1 | 2 | | | | 1 | 2 | | | | | | 1 | 19-03-13 | 28-10-2013 | 223 |
| K.13.00092 | Y1 | Bevoegdheden | Binnentreden | 7 | | 4 | 3 | | | 2 | 5 | | | | | | 1 | 21-03-13 | 28-10-2013 | 221 |
| K.13.00108 | V3** | Politieoptreden | Bejegening/houding/gedrag | 2 | | 2 | | | | | 2 | | | | | | | 5-04-13 | 02-07-2013 | 88 |
| K.13.00112 | M3* | Politieoptreden | Bejegening/houding/gedrag | 3 | | 3 | | 1 | | 3 | | | | | | | | 8-04-13 | 25-07-2013 | 108 |
| K.13.00117 | M4* | Dienstverlening & Service | Informatieverstrekking | 3 | 1 | 2 | | 1 | 1 | 2 | | | | | | | | 15-04-13 | 23-07-2013 | 99 |
| K.13.00126 | A1* | Bevoegdheden | Binnentreden | 2 | | 2 | | | 1 | 2 | | | | | | | | 19-04-13 | 13-08-2013 | 116 |
| K.13.00136 | H2* | Politieoptreden | Deskundigheid | 2 | | 2 | | | 1 | 2 | | | | | | | | 26-04-13 | 09-09-2013 | 136 |
| K.13.00140 | G4* | Geweld | Fysiek | 1 | | 1 | | 1 | | 1 | | | | | | | | 6-05-13 | 20-06-2013 | 45 |

Behandeling door de klachtencommissie

De klachten worden afhankelijk van de woonplaats van klager voorgelegd aan de klachtencommissie in Den Bosch of Eindhoven. De vergaderruimten zijn gelegen in het gebouw van de regionale brandweer resp. het Stadhuis.

De ontvangst van de klagers en de medewerkers van de politie in het gebouw in Den Bosch is verklaarbaar niet optimaal en daarom wordt in 2014 gezocht naar een betere locatie.

De procesdossiers zijn voldoende van kwaliteit om de hoorzitting goed voor te bereiden en om aan de hand van dat dossier de klagers en de politieambtenaren goed te bevragen.

Echter ten opzichte van vorige jaren zijn er minder achterliggende documenten in het dossier aanwezig. Gedoeld wordt op BVH, sommige processen verbaal, kopieën van Mulderbeschikkingen, geluidsopnames, etc.

Hierover is reeds overlegd met het OM en de leiding van VIK, maar dit overleg zal nog wel worden vervolgd.

Uit het cijfermatig overzicht komt duidelijk naar voren, dat de doorlooptijd van indieningdatum tot de datum van het uitbrengen van het advies gemiddeld te lang is.

Uit het overzicht blijkt, dat van de in 2013 ingediende klachten, die in 2013 tot een advies van de commissie hebben geleid, 60 % de afdoeningstermijn van 14 weken niet halen, en dan wordt de tijd gelegen tussen het uitbrengen van het advies en het besluit van de politiechef nog niet meegerekend.

Het verdient aanbeveling om de intake van de klachten zodanig te structureren, dat er in ieder geval gedurende de eerste 14 dagen na indiening van de klacht met de klagers contact wordt opgenomen. In dat eerste contact moet het voor klager duidelijk worden hoe er verder met zijn klacht wordt omgegaan. Daarbij moet klager er op kunnen vertrouwen, dat wanneer de klachtonderzoeker aangeeft, dat er na bv 4 weken een gesprek met klager zal worden gevoerd, dat dat dan ook plaatsvindt en niet dat klager in plaats van de genoemde 4 weken, bv 8 weken moet wachten.

De commissie constateert, dat het regelmatig voorkomt, dat klagers niet op de zitting verschijnen. Daarom verdient het aanbeveling, dat klagers kort voor de zitting er door het secretariaat aan worden herinnerd, dat zij verwacht worden op de eerder genoemde zitting.

Hoewel door de (fungerend) voorzitter aan het begin van ieder zitting een uitvoerige toelichting wordt gegeven over de procedure en de bedoeling van de zitting, blijkt in de praktijk, dat politiemedewerkers de zitting niet als een hoor en wederhoor methode ervaren, maar meer als een verhoor van de beklagde agent door de commissieleden. Dat is uiteraard niet de bedoeling, maar de leden vragen door om op die manier dichter bij de waarheid te komen, zeker wanneer de verklaringen van klager en beklagde haaks op elkaar staan.

De commissie is van mening, dat in deze er een taak is weggelegd voor de direct leidinggevende van de beklagden, om de bedoeling van de klachtenprocedure goed uit te leggen. Ook mag een leidinggevende samen met de beklagde ter zitting verschijnen om steun te geven, dan wel om een nadere toelichting te geven.

Indien ter zitting geen goed gefundeerd advies kan worden uitgebracht, kan de commissie bepaalde personen, genoemd in het klachtdossier nog nader horen of om informatie vragen. Ook kan over een juridische onduidelijkheid nog een nadere juridisch advies worden ingewonnen. Na rapportage hierover, kan er door de secretaris een verslag en advies worden opgesteld. Dit wordt door de aanwezige leden van commentaar voorzien, waarna het advies kan worden gecomplementeerd en aan de politiechef wordt voorgelegd voor definitieve besluitvorming. Gelukkig kunnen we constateren, dat de politiechef nagenoeg altijd het advies van de commissie volgt. Als er al (deels) wordt afgeweken, dan wordt dat goed beargumenteerd.

Gezien de integratieperikelen van de nieuwe politieorganisatie is hier een woord van dank op zijn plaats voor het secretariaat. In het begin van het verslagjaar was dit de ervaren Mart Strijbos. Zeker zijn opvolgster Nynke Visser heeft het secretariaat, hoewel zij geen praktische ervaring had met klachtdossiers, uitstekend opgepakt en uitgevoerd.

Overige activiteiten van de commissie.

Gedurende het verslagjaar heeft de commissie tweemaal overleg gevoerd met een vertegenwoordiging van de politie Oost Brabant.

Op 14 juni in Eindhoven en op 25 oktober in Den Bosch.

Namens de politie waren hierbij aanwezig het hoofd van de afdeling Veiligheid Integratie en Klachten en de klachtencoördinator.

Onderwerpen waren:

- Gang van zaken rondom opstellen klachtrapportages.
- Mogelijk nog weg te werken verschillen tussen werkwijzen “oude” commissies Den Bosch en Eindhoven.
- Kwalitatieve- en kwantitatieve samenstelling van de commissie voor de periode 2014 e.v.
- Uitvoeringsregeling klachtbehandeling politie 2013 en folder klachtenprocedure.
- Landelijke vergoedingsregeling.
- Het huishoudelijk reglement en de gevolgen voor de rol en positie van de secretaris.
- Aandacht voor psychiatrische patiënten als klager.
- Doorlooptijd klachtdossiers.

Op 29 oktober heeft een vertegenwoordiging van de commissie overleg gevoerd met de afdeling klachtbehandeling. Daar is uitvoerig ingegaan op de opstelling van klachtdossiers, de mogelijkheden van bemiddeling, het beschikbaar zijn van dossiers, de medewerking van beklagden etc.

Op 12 december heeft de commissie gesproken met een vertegenwoordiger van het OM. In een open gesprek is het inzien van BVH dossiers en processen verbaal besproken. De onafhankelijkheid van de commissie is principieel aan de orde gesteld. Geconcludeerd is, dat wanneer de commissie dossiers nodig heeft om te komen tot een gefundeerd oordeel er naar een oplossing wordt gezocht bv door bepaalde dossiers op een geanonimiseerde wijze ter beschikking te stellen.

Aanbevelingen

- De doorlooptijd van de klachtendossiers is te lang. Daarom verdient het aanbeveling om te onderzoeken , wat daarvan de oorzaken zijn. Daarbij dienen alle medewerkers doordrongen te zijn van het belang van een goed en snel uitgevoerd klachtonderzoek.
- De leiding van de afdelingen hebben een taak om het belang van klachten onder de aandacht van de uitvoerende medewerkers te brengen. Ook hebben leidinggevenden een taak om beklaagden tot steun te zijn tijdens het klachtonderzoek.
- Te vaak zien we een afhoudende reactie als over de wenselijkheid van een bemiddeling wordt gesproken. Ook graag aandacht hiervoor.
- Leermomenten als conclusie van een klacht dienen explicieter te worden geregistreerd, om vervolgens breed in de organisatie te worden uitgezet.
- Gestreefd dient te worden naar zittingen met 2 of 3 klachtdossiers. Het kan daarbij nodig zijn een klacht van Den Bosch naar Eindhoven te verplaatsen of omgekeerd.
- Omdat het naar de mening van de commissie te vaak voorkomt, dat klagers niet op de zitting verschijnen, verdient het aanbeveling om kort vóór de zitting bij klagers navraag te doen of men op de zitting aanwezig zal zijn. Indien klagers aangeven niet aanwezig te zullen zijn, dan kan het advies zonder nader hoor en wederhoor worden opgemaakt. En hoeven de beklaagden alsdan ook niet op de zitting aanwezig te zijn