

Jaarverslag
Klachtencommissie
Politie eenheid Oost-Brabant

2014

Inhoudsopgave

Voorwoord	blz. 3
Samenstelling commissie	blz. 4
Statistiek van behandelde klachten	blz. 5
Behandeling door de commissie	blz. 11
Overige activiteiten	blz. 11
Aanbevelingen	blz. 13

Voorwoord

De klachtencommissie Politie Oost-Brabant heeft dit jaar naast de reguliere klachtenafhandeling ook gebruikt om de kwaliteit van haar advisering te verbeteren. Daarbij vond en vindt de commissie het nog steeds belangrijk om niet alleen op casusniveau formeel te adviseren maar ook met verbetervoorstellen richting de organisatie te komen en een signaalfunctie te hebben met betrekking tot ontwikkelingen van bepaalde klachten of klachtelementen in het algemeen. We hebben ook kunnen constateren dat door het afleggen van werkbezoeken aan en het in gesprek gaan met onderdelen van de politieorganisatie onze kennis van die organisatie is verdiept waardoor wij beter en gerichter kunnen adviseren. Hier gaan we dus zeker mee door.

Er is meer aandacht besteed aan de onafhankelijke positionering van de commissie. Niet alleen vindt het horen plaats buiten de politiebureaus maar vooral in de communicatie met de klagers moet het volstrekt duidelijk zijn dat de klachtencommissie onafhankelijk van de politie tot haar advisering kan komen en daarbij oog heeft voor de positie en de belangen van de klager(s). Er staan nog een aantal zaken op de agenda waar de commissie ook het komend jaar nog verder mee wil of die permanente aandacht vragen. De evaluatie van het eigen functioneren, de kwaliteit van de advisering en de werving en selectie van nieuwe leden zijn daarvan de belangrijkste.

Tot slot mag niet onvermeld blijven dat de klachtencommissie tevreden is over de ondersteuning en de samenwerking met de medewerkers van “onze” Politie-eenheid.

Samenstelling commissie

De samenstelling van de commissie in 2014 was als volgt:

De heer H. Klitsie, bestuurlijke achtergrond, voorzitter.
Mevrouw Y. Couwenhoven, juridische achtergrond, fungerend voorzitter.
De heer M.J. Heesakkers, politieke achtergrond.
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.

Tot 1 april 2014 was de heer C.J.J.A. Leijten, bestuurlijke achtergrond, voorzitter. Hij heeft per 1 april 2014 afscheid genomen. De heer Klitsie was tot 1 april 2014 fungerend voorzitter en heeft het voorzitterschap vanaf 1 april 2014 overgenomen.

Secretaris van de commissie: Mevrouw N. Visser.

Van de secretaris mevrouw N. Visser is aan het eind van het verslagjaar afscheid genomen.

Cijfermatig statistische overzichten

In 2014 is 1 klacht afgehandeld die in 2012 was ingediend.

Eenheid: Oost-Brabant / klachten ingediend in 2012 en afgehandeld in 2014

Algemeen	Aantal	toelichting
Aantal klachten	1	Totaal aantal klachten behandeld in de formele fase
Aantal klachtelelementen	7	Totaal aantal klachtelelementen
Doorlooptijd tot advies	20*	Gemiddeld aantal weken per klacht tot uitbrengen advies aan politiechef

Adviezen (in aantallen per klachtelelement)			
	Kl.cie	PC	Oordeel klachtencommissie / politiechef per klachtelelement
Gegronde	2	2	Aantal gegronde klachtelelementen
Ongegronde	1	1	Aantal ongegronde klachtelelementen
Geen oordeel**	4	4	Aantal klachtelelementen waarover advies "geen oordeel" is gegeven
Niet ontvankelijk	0	0	Aantal niet ontvankelijke klachtelelementen

Soort klachtbehandeling: (in aantallen per klacht)		
Bemiddeld		0 Aantal bemiddelde klachten
Enkelvoudig		0 Aantal klachten Enkelvoudig behandeld (zie ook huish. reglement klachtencommissie)
Meervoudig		1 Aantal klachten Meervoudig behandeld (zie ook huish. reglement klachtencommissie)
Advies voorzitter***		0 Aantal klachten waarbij voorzitter advies heeft uitgebracht (zonder hoorzitting)

Top 5 Klachtelelementen (meest voorkomend)		
		Meest voorkomende klachtelelementen
1 Politieoptreden		6 Vastleggen/verantwoorden
2 Politieoptreden		1 Geen/onvoldoende actie

Opmerkingen m.b.t. sheet klachten 2012, afgehandeld in 2014:
Gegevens vermeld in dit overzicht gaan over klachten welke in 2012 ingediend en in 2014 afgehandeld zijn, waarmee bedoeld wordt t/m het versturen van oordeel politiechef aan klager.
*: Met doorlooptijd wordt bedoeld vanaf datum ontvangst klacht t/m uitbrengen advies door de commissie. Deze klacht is in afwachting van een rechterlijke uitspraak opgeschort van 24 juli 2012 t/m 6 maart 2014, deze termijn is buiten de doorlooptijd gehouden. In de gemiddelde doorlooptijd zit het klachtonderzoek, het plannen van de behandeling op een zitting, de zitting en het uitbrengen van een advies.
** : "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 (bijv schadevergoeding) of de commissie onthoudt zich om inhoudelijke redenen van een oordeel.
***: Deze vorm van klachtbehandeling aan voorbedrukte lijst toegevoegd.

In 2014 zijn 16 klachten afgehandeld die in 2013 waren ingediend.

Eenheid: Oost-Brabant / klachten ingediend in 2013 en afgehandeld in 2014

Algemeen	Aantal	toelichting
Aantal klachten	16	Totaal aantal klachten behandeld in de formele fase
Aantal klachtelelementen	43	Totaal aantal klachtelelementen
Doorlooptijd tot advies	22*	Gemiddeld aantal weken per klacht tot uitbrengen advies aan politiechef

Adviezen (in aantallen per klachtelement)			
	Kl.cie	PC	Oordeel klachtencommissie / politiechef per klachtelement
Gegronnd	10	7	Aantal gegronde klachtelelementen
Ongegrond	22	25	Aantal ongegronde klachtelelementen
Geen oordeel**	3	3	Aantal klachtelelementen waarover advies "geen oordeel" is gegeven
Niet ontvankelijk	2	2	Aantal niet ontvankelijke klachtelelementen
Geen oordeel gevraagd***	6	6	Aantal klachtelelementen waarover geen advies is gevraagd
Contrair		6	Totaal aantal klachtelelementen contrair

Soort klachtbehandeling: (in aantallen per klacht)		
Bemiddeld		0 Aantal bemiddelde klachten
Enkelvoudig		2 Aantal klachten Enkelvoudig behandeld (zie ook huish. reglement klachtencommissie)
Meervoudig		9 Aantal klachten Meervoudig behandeld (zie ook huish. reglement klachtencommissie)
Advies voorzitter****		5 Aantal klachten waarbij voorzitter advies heeft uitgebracht (zonder hoorzitting)

Top 5 Klachtelelementen (meest voorkomend)		
		Meest voorkomende klachtelelementen
1 Politieoptreden	10	Bejegening/houding/gedrag
2 Politieoptreden	5	Objectiviteit
3 Politieoptreden	4	Geen/onvoldoende actie
3 Geweld	4	Fysiek

4 Politieoptreden	3	Vastleggen/verantwoorden
4 Dienstverlening & Service	3	Informatieverstrekking
4 Dienstverlening & Service	3	Aangifte/klacht niet
Opmerkingen:		
Gegevens vermeld in dit overzicht gaan over klachten welke in 2013 ingediend en in 2014 afgehandeld zijn, waarmee bedoeld wordt t/m het versturen van oordeel politiechef aan klager.		
*: Met doorlooptijd wordt bedoeld vanaf datum ontvangst klacht t/m uitbrengen advies door de commissie. In deze gemiddelde doorlooptijd van 22 weken zit het klachtonderzoek, het plannen van de behandeling op een zitting, de zitting en het uitbrengen van een advies.		
**: "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 (bijv schadevergoeding) of de commissie onthoudt zich om inhoudelijke redenen van een oordeel.		
***: "Geen oordeel gevraagd", deze klachtelementen zijn in de informele fase afgedaan.		
****: Deze vorm van klachtbehandeling aan voorbedrukte lijst toegevoegd.		

In 2014 zijn 25 klachten ingediend en afgehandeld.

Eenheid: Oost-Brabant / klachten ingediend en afgehandeld in 2014

Algemeen	Aantal	toelichting
Aantal klachten	25	Totaal aantal klachten behandeld in de formele fase
Aantal klachtelelementen	66	Totaal aantal klachtelelementen
Doorlooptijd tot advies	17*	Gemiddeld aantal weken per klacht tot uitbrengen advies aan politiechef

Adviezen (in aantallen per klachtelelement)			
	Kl.cie	PC	Oordeel klachtencommissie / politiechef per klachtelelement
Gegronde	16	18	Aantal gegronde klachtelelementen
Ongegronde	44	44	Aantal ongegronde klachtelelementen
Geen oordeel**	5	3	Aantal klachtelelementen waarover advies "geen oordeel" is gegeven
Niet ontvankelijk	0	0	Aantal niet ontvankelijke klachtelelementen
Geen oordeel gevraagd***	1	1	Aantal klachtelelementen waarover geen advies is gevraagd
Contrair		3	Totaal aantal klachtelelementen contrair

Soort klachtbehandeling: (in aantallen per klacht)		
Bemiddeld		0 Aantal bemiddelde klachten
Enkelvoudig		3 Aantal klachten Enkelvoudig behandeld (zie ook huish. reglement klachtencommissie)
Meervoudig		13 Aantal klachten Meervoudig behandeld (zie ook huish. reglement klachtencommissie)
Advies voorzitter		9 Aantal klachten waarbij voorzitter advies heeft uitgebracht (zonder hoorzitting)

Top 5 Klachtelelementen (meest voorkomend)		
		Meest voorkomende klachtelelementen
1 Politieoptreden	20	Bejegening/houding/gedrag
2 Dienstverlening & Service	6	Informatieverstrekking
3 Bevoegdheden	4	Doorzoeken
3 Politieoptreden	4	Geen/onvoldoende actie
3 Politieoptreden	4	Objectiviteit

	Opmerkingen:
	Gegevens vermeld in dit overzicht gaan over klachten welke in 2014 ingediend en tevens in 2014 afgehandeld zijn, waarmee bedoeld wordt t/m het versturen van oordeel politiechef aan klager.
	*: Met doorlooptijd wordt bedoeld vanaf datum ontvangst klacht t/m uitbrengen advies door de commissie. In deze gemiddelde doorlooptijd van 17 weken zit het klachtonderzoek, het plannen van de behandeling op een zitting, de zitting en het uitbrengen van een advies.
	**:"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 (bijv schadevergoeding) of de commissie onthoudt zich om inhoudelijke redenen van een oordeel..
	***: "Geen oordeel gevraagd", deze klachtelementen zijn in de informele fase afgedaan.

Behandeling door de klachtencommissie

In 2013 is de lijn ingezet dat de klachtencommissie meer onafhankelijk gepositioneerd moet zijn. Deze lijn is in 2014 voortgezet en heeft er in geresulteerd dat inmiddels alle hoorzittingen op een onafhankelijke locatie plaatsvinden. De hoorzittingen zijn verdeeld over de regio en vinden plaats op het Stadhuis in Eindhoven, het Regionaal Veiligheidshuis in Oss en bij de GGD in Den Bosch.

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 zoals in het vorige jaarverslag al was vermeld, zijn er ten opzichte van vorige jaren minder achterliggende documenten in het dossier aanwezig. Gedoeld wordt op BVH, sommige processen verbaal, kopieën van Mulderbeschikkingen, geluidsopnames, etc. Dit wordt regelmatig als een gemis ervaren.

Gelukkig kunnen we wederom constateren, dat de politiechef nagenoeg altijd het advies van de commissie volgt. Als er al (deels) wordt afgeweken, dan wordt dat goed beargumenteerd.

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. Van de klachten die in 2014 waren ingediend en waarover tevens in 2014 is geadviseerd, was de doorlooptijd van ontvangst van de klacht bij de politie tot het uitbrengen van het advies door de klachtencommissie gemiddeld 17 weken. Indien de klachtencommissie om advies wordt gevraagd, bedraagt de maximale termijn van ontvangst van de klacht tot en met het oordeel van de politiechef 14 weken. Slechts 36% van de klachten werd binnen de termijn afgehandeld en dan wordt de tijd gelegen tussen het uitbrengen van het advies en het besluit van de politiechef nog niet meegerekend.

In het vorige verslagjaar constateerde de commissie dat klagers geregeld niet verschenen op de zitting. Aan de aanbeveling van de commissie, om klagers kort voor de zitting te herinneren aan de hoorzitting, is door het secretariaat gehoor gegeven. Het aantal klagers dat niet is verschenen op de hoorzitting is in 2014 aanzienlijk afgenomen.

Overige activiteiten van de commissie.

Op 10 april 2014 is de voltallige commissie op werkbezoek geweest bij de Nationale Ombudsman.

Op 16 mei 2014 is tijdens een lunch met de politiechef afscheid genomen van voorzitter C.J.J.A. Leijten. Aansluitend was er een vergadering met het tijdelijk hoofd VIK en de klachtencoördinator.

De commissie is op 22 augustus 2014 op werkbezoek geweest bij IBT-centrum in Sevenum. De ambtsinstructie is toegelicht en de commissie heeft deelgenomen aan een IBT-training.

De commissie heeft dit jaar een begin gemaakt door als voltallige commissie bij elkaar te komen en te vergaderen. Het doel van deze bijeenkomsten is verdieping zoeken door met elkaar in gesprek te gaan over onderwerpen zoals het vormgeven van een kritische beschouwing en daarnaast ook het bespreken van casuïstiek. De commissie is op deze manier twee keer bijeen geweest, op 3 juli 2014 en op 10 oktober 2014.

Tevens heeft een afvaardiging van de commissie op 18 november 2014 een gesprek gehad met de klachtbehandelaars.

Onderwerpen waren:

- Soms herkennen klagers en beklaagden zich niet in verklaringen die in de klachtrapportage genoemd staan. Dit is te ondervangen door de concept verklaring aan klager/beklaagde te laten lezen alvorens het "definitief" te maken.
- De commissie pleit ervoor om, indien van toepassing, het juridisch kader, ook aan het klachtdossier toe te voegen. De commissie heeft inmiddels ervaren dat het haar helpt bij de advisering.
- In een rapportage worden verklaringen vaak meerdere malen 1 op 1 herhaald. Verzoek aan de klachtbehandelaars om herhalingen te voorkomen (werkt efficiënter) en ook in een rapport te verwijzen, met eventueel een aanvulling op een eerdere toelichting van een beklaagde.
- Verzoek van de commissie om het onderzoek toe te spitsen op de klacht en niet relevante uitspraken of onderwerpen weg te laten aangezien deze niet-relevante opmerkingen soms kwetsend kunnen zijn voor klager (vb: een beklaagde die klager naïef noemt, of een beklaagde die zegt dat de slaapkamer een grote puinhoop was).
- De commissie vraagt beklaagden de zitting als een kans te zien en zich goed voor te bereiden.
- De commissie wil graag weten als er iets "bijzonders" aan de hand is met klager. (bijv. als klager geen hand wil geven, mogelijk een psychische stoornis heeft of vuurwapengevaarlijk is, enz.)
- Klachtbehandelaars hebben aangegeven graag een keer te willen zijn bij een hoorzitting. De klachtencommissie vond het prettig te merken, dat met name de nieuwe klachtbehandelaars erg leergierig zijn. De klachtencommissie is graag bereid hun ervaringen te willen delen met leidinggevenden ten behoeve van het leren van klachten.

Op 4 december 2014 heeft de commissie een overleg gehad met vertegenwoordigers van politie Oost-Brabant, waaronder de klachtencoördinator. Tijdens dit overleg is er onder andere een terugkoppeling gegeven op het overleg met de klachtbehandelaars op 18 november 2014.

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.
- Het valt de commissie op dat er in de informele fase te vaak een afhoudende reactie is als over de wenselijkheid van een bemiddeling wordt gesproken. De commissie vraagt zich af wat hier de oorzaak van is en vraagt hier aandacht voor.
- Bij (langdurig) geschorste klachten komt het geregeld voor dat er uiteindelijk toch nog een klachtonderzoek komt en dat er dan een informatiegebrek ontstaat (vergeten/te lang geleden/niet meer toegankelijk/etc.). Deze leemte is lastig voor de commissie. Gezocht zou moeten worden naar een oplossing.
- Bij klachten over in beslaggenomen of uit het verkeer genomen auto's blijkt in bijna alle gevallen dat er ook wordt geklaagd over verdwenen goederen uit die auto's. De politie zou dit proces zodanig moeten organiseren dat zij niet in een dergelijke discussie of situatie terecht komt.
- Hoewel de commissie slechts ten aanzien van 2 klachtelementen over het verkeersgedrag van politieambtenaren advies heeft uitgebracht, blijkt uit cijfers dat van de 384 klachten die er in eenheid in 2014 zijn ingediend, er 43 over het verkeersgedrag van politiemensen gaan. Een dergelijk groot aantal klachten (11%) zou een signaal aan de politie-eenheid moeten zijn. Dit is niet goed voor het imago van de politie en daarom vraagt de commissie hier extra aandacht voor.
- De commissie heeft in een korte tijd een aantal klachten ter behandeling voorgelegd gekregen over het sfeer proces-verbaal van bevindingen, die in bepaalde gevallen door politieambtenaren op verzoek van een burgemeester opgesteld worden. De commissie loopt tegen de vraag aan van "Klacht wel/niet ontvankelijk?". Tevens is de commissie van mening dat er binnen de politieorganisatie richtlijnen opgesteld dienen te worden voor het opstellen van een sfeer proces-verbaal van bevindingen. Frans Heeres heeft reeds toegezegd aan dit punt zorgvuldig aandacht te besteden en zal hier t.z.t. op terug komen.
- De commissie maakt geregeld mee dat er door de wijze van formulering in mutaties een extra klachtpunt ontstaat voor burgers. De commissie vraagt hier daarom extra aandacht voor. Het gaat dan om het bewustzijn bij politieambtenaren hoe belangrijk hun manier van formuleren is en dat elke soort mutatie zijn eigen manier van verslaglegging vraagt. Een proces-verbaal dient een ander doel dan een sfeerrapportage en vraagt dus een andere manier van formuleren. Bijvoorbeeld een duidelijke opinie of oordeel over een persoon van een politieambtenaar in een sfeerrapportage. Of het weergeven van een uitspraak van een burger als een feit in BVH of een onzorgvuldige formulering in een proces-verbaal.