



JAARVERSLAG KLACHTENCOMMISSIE 2017

**Redactie: M. van de Vall
Den Bosch, 13 maart 2018**

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

De klachtencommissie Oost-Brabant heeft dit jaar afscheid genomen van haar voorzitter. De voorzitter is een opdracht als waarnemend burgemeester aangegaan.

Mevrouw Couwenhoven en mevrouw Kieft hebben namens de commissie, samen met de secretaris en de Politiechef, deelgenomen aan de sollicitatieprocedure voor de nieuwe voorzitter. De commissie heeft de sollicitatieprocedure in een prettige samenwerking met de Politiechef doorlopen. In unanimité is de nieuwe voorzitter aangewezen. Per 1 februari 2018 is de heer C.J.G.M. van der Weide de nieuwe voorzitter van de klachtencommissie Oost-Brabant.

Kijkend naar de klachtdossiers en de hoorzittingen zijn er geen opvallende bijzonderheden te melden. Ten aanzien van het functioneren van de commissie, is gestart met een zelfevaluatie. Op deze wijze probeert de commissie inzicht te krijgen in haar functioneren en haar kwaliteit te verbeteren. Uit individueel ingevulde enquêtes is het beeld naar voren gekomen dat de commissie goed functioneert op inhoud en samenwerking. Er is wel behoefte aan het verbeteren van inhoudelijke kennis.

Plv. voorzitter

1. Inleiding

1.1. Leden klachtencommissie

In het verslagjaar 2017 was de samenstelling van de commissie als volgt:

FUNCTIE	DHR/MW	TITEL	VOORL	TUSSENVOEGSEL	NAAM	Achtergrond
voorzitter	Dhr.		H.W.M.		Klitsie	Voormalig burgemeester
plv.vzitter/ lid	Mw.		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.		G.		Kalender	Jurist

De heer Klitsie heeft per 14 november 2017 ontslag aangevraagd in verband met zijn benoeming als waarnemend burgemeester van Goes.

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 onder meer 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. Bij 2 klachtelementen heeft de commissie de politiechef geadviseerd zich te onthouden van een oordeel en is de politiechef tot ongegrondverklaring van de klachtelementen gekomen. Ten aanzien van 1 klachtelement heeft de commissie geadviseerd het klachtelement gegrond te verklaren en heeft de politiechef het klachtelement uiteindelijk opgesplitst in 2 onderdelen waarvan een gegrond en een ongegrond.

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 driemaal plenair bijeen geweest.

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

Een afvaardiging van de commissie heeft deel uitgemaakt van de selectiecommissie voor de nieuwe voorzitter.

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

Tot slot heeft er in maart 2017 een klachtenconferentie plaatsgevonden. Eén lid van de commissie was betrokken bij de organisatie van de conferentie. De leden van de klachtencommissie hebben de conferentie bijgewoond.

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.

2. Klachten en evaluatie

In 2017 zijn in de 2^e fase van de klachtbehandeling in totaal 31 klachten in een hoorzitting behandeld.

2.1. Totaaloverzicht en termijnen

Totalen behandeling door commissie	aantal
Openstaand 31-12-2016	20
Ontvangen 2017	11
Ingetrokken	-
Niet in behandeling genomen (niet-ontvankelijk)	-
Afgehandeld door bemiddeling door de commissie	-
Afgehandeld met een advies	26
Openstaand 31-12-2017	5

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 64 klachtelementen advies uitgebracht.

Openstaande klachten 2016

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

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.

Openstaand 31-12-2017

4 klachten die in 2017 op zitting zijn geweest zijn voor de afronding over gegaan naar 2018 en 1 klacht uit 2016 is, na een schorsing, in 2017 op zitting geweest en wordt in 2018 afgerond.

Termijnen

Helaas moet ook in het verslagjaar 2017 worden geconcludeerd dat de termijnen van klachten die aan de klachtencommissie worden voorgelegd, flink worden overschreden. Van het indienen van de klacht tot aan het oordeel van de politiechef is de gemiddelde doorlooptijd 32 weken. De gemiddelde adviestermijn daarentegen is 3 weken.

2.2. Meest voorkomende klachtrubrieken en hun afdoeningen

	hoofdrubriek	sub rubriek	Aantal Klacht-elementen
1	Politieoptreden	Bejegening/houding/gedrag	25
2	Politieoptreden	Objectiviteit	6
3	Politieoptreden	Geen/onvoldoende actie	5
4	Dienstverlening & Service	Privacyschending	4

2.3 Aanbevelingen

In 2016 heeft de commissie aanbevelingen gedaan betreffende het opmaken van sfeerrapportages en zorgmeldingen. De commissie constateert dat er in het verslagjaar 2017 geen klachten zijn ingediend betreffende sfeerrapportages.

Naar aanleiding van de toename van het aantal klachten betreffende privacyschendingen, veelal in relatie tot de opgemaakte zorgmelding, vraagt de commissie wederom aandacht voor de formuleringen en het proces van de zorgmelding.

De commissie signaleert in 2017 een toename aan klachten betreffende het zogenaamde Stop-gesprek. De commissie zal begin 2018 dan ook met een aanbeveling komen over het inzetten van het Stopgesprek als middel en suggesties doen betreffende de werkwijze.

Bijlage

Klachtrubrieken

Rubriek		2 ^e fase				Totalen
		Geground	On-gegrond	Geen oordeel	Niet ontvankelijk/ o.g.v. 9:8 Awb niet behandeld	
Geweld						
	Fysiek	1	2			3
	Handboeien					
	Wapenstok					
	Pepperspray					
	Diensthond					
	Vuurwapen					
	Subtotaal:	1	2			3
Bevoegdheden						
	Vrijheidsbeneming		1			1
	Binnentreden					
	Doorzoeken					
	Inbeslagneming					
	Fouilleren					
	Zaakwaarneming					
	Identificatie (conform WID)		1			1
	Verhoor					
	Subtotaal:		2			2
Dienstverlening & Service						
	Bereikbaarheid	1	1			2
	Niet of te laat komen					
	Aangifte/klacht niet	1	1	1		3
	Informatieverstrekking	1	1			2
	Privacyschending	3		1		4
	Persvoorlichting					
	Klachtbehandeling		1			1
	Subtotaal:	6	4	2		12
Politieoptreden						
	Geen/onvoldoende actie	2	3			5
	Onjuiste actie		2	1		3
	Arrestantenbehandeling					
	Discriminatie					
	Seksuele intimidatie					
	Bejegening/houding/gedrag	8	16	1		25
	Afspraken niet nakomen		1			1
	Naam/legitimatie	1				1
	Verkeersgedrag		2			2
	Vastleggen/verantwoorden	1	1	1		3
	Deskundigheid		1			1
	Objectiviteit	1	3	2		6
	Subtotaal:	13	29	5		39
	Totalen:	20	37	7		64