



JAARVERSLAG KLACHTENCOMMISSIE 2019

Redactie: M. van de Vall
Den Bosch, 20 februari 2020

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

In 2019 heeft de klachtencommissie van het grote aantal ingediende klachten, slechts een zeer beperkt aantal in de tweede fase behandeld. Verwezen wordt naar de hieronder genoemde aantallen.

Samen met de medewerkers van V.I.K. die betrokken zijn bij de klachtenbehandeling in de eerste fase, is uitgebreid stilgestaan bij deze op zich zeer geringe 'doorstroom' van klachten naar de tweede fase; de behandeling door de commissie.

Geconcludeerd kon worden dat de zeer alerte en onmiddellijke respons na ontvangst van een klacht en de intensieve aandacht in de verdere opvolging, hier de voor de hand liggende verklaring zijn. Van een ontmoedigingsbeleid of onvoldoende bekendheid met de mogelijkheid van behandeling in de tweede fase of van tekortschieten in voorlichting daaromtrent is niet gebleken.

De klagende burger is kennelijk in het overgrote deel van de aanhangig gemaakte klachten tevreden gesteld na de eerste fase en ziet geen aanleiding de weg naar de tweede fase van behandeling door de commissie op te gaan.

De commissie heeft afscheid genomen van drie leden en heeft twee nieuwe leden geworven. Er is in prettige verhoudingen op professionele wijze samengewerkt.

Kees van der Weide
voorzitter

1. Inleiding

1.1. Leden klachtencommissie

In het verslagjaar 2019 is de samenstelling van de commissie gewijzigd. Het verslagjaar begon met de volgende samenstelling van de klachtencommissie:

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

Per 1 april 2019 hebben de heer Heesakkers en mevrouw Kalender na het bereiken van de maximale zittingsduur afscheid genomen als lid van de commissie. Mevrouw Couwenhoven heeft per 1 december 2019 vanwege andere prioriteiten in haar professionele leven, tussentijds afscheid genomen van de klachtencommissie.

Per 1 juni 2019 zijn na de gebruikelijke openbare sollicitatieprocedure aan de commissie toegevoegd:

FUNCTIE	DHR/M W	TITEL	VOORL	TUSSENVOEEGSE L	NAAM	Achtergrond
plv.vzitter / lid	Mw.	mr. drs.	V.E.G.		Mistrate Haarhuis	Leidinggevende gemeente
lid	Mw.	mr.	W.M.C.T	van den	Bouwhuijsen	Advocaat arbeidsrecht en mediator

1.2. Werkzaamheden

De klachtencommissie is een bij wet voorzien orgaan. Voor het nemen van een beslissing op een 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 voor het herstel van vertrouwen tussen burger en politie.

Tevens schenkt de commissie aandacht aan de vraag in hoeverre bepaalde klachten wijzen op een behoefte aan structurele aandacht voor het functioneren van de politie binnen de eenheid en aan de mogelijke maatregelen om daarin te voorzien.

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 te waarborgen, zijn onder meer 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.

De hoorzittingen werden in het verslagjaar 2019 in Oss gehouden. Bij die hoorzittingen zijn de voorzitter of vice-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 schriftelijk advies uit te brengen aan de politiechef. In het verslagjaar heeft de politiechef ten aanzien van 2 klachtelelementen het advies niet overgenomen. De commissie heeft ten aanzien van die 2 klachtelelementen een inhoudelijk advies gegeven, eenmaal gegrond en eenmaal ongegrond, maar de politiechef heeft zich onthouden van een oordeel.

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

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.

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 voor onderling overleg bijeen geweest.

De voorzitter heeft een kennismakingsgesprek gehad met de nieuwe politiechef van Oost-Brabant en een kennismakingsgesprek gehad met het nieuwe Hoofd VIK. Verder heeft de voorzitter een voordracht gehouden voor een aantal leidinggevendenden van de eenheid rond het thema "De filmende burger en hoe daarop te reageren".

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 leden.

Tot slot heeft er in mei 2019 een klachtenconferentie plaatsgevonden voor alle klachtbehandelaren, klachtencoördinatoren, leden van de klachtencommissies en secretarissen van de klachtencommissies in het land. Eén lid van de commissie was betrokken bij de organisatie van de conferentie. De leden van de klachtencommissie hebben de conferentie bijgewoond.

2. Klachten en evaluatie

In 2019 zijn in de 2^e fase van de klachtbehandeling in totaal 12 klachten in een hoorzitting behandeld. 1 klacht was al in 2017 ingediend, maar vanwege langdurige schorsing is deze pas in 2019 op een hoorzitting van de klachtencommissie behandeld, 6 klachten waren in 2018 ingediend en zijn in 2019 naar de commissie doorgedaan en 5 klachten zijn in 2019 ingediend en afgehandeld.

Van de 480 klachten die de eenheid Oost-Brabant in 2019 heeft ontvangen, zijn er 14 naar de 2^e fase gegaan. 5 klachten zijn er dus reeds in het verslagjaar op zitting geweest en de overige 9 zullen in 2020 worden aangebracht en op een hoorzitting worden ingepland.

2.1. Totaaloverzicht en termijnen

Totalen behandeling door commissie	aantal
Openstaand 31-12-2018	
klachten in tweede fase 2019	12
Ingetrokken	
Niet in behandeling genomen (niet-ontvankelijk)	
Afgehandeld door bemiddeling door de commissie	
Afgehandeld met een advies	12
Openstaand 31-12-2019	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 38 klachtelementen advies uitgebracht.

Afgehandeld met een advies 2^e fase

Op twee na zijn alle klachten op een meervoudige hoorzitting behandeld. Ter zake de klachten die niet op een meervoudige zitting zijn behandeld, heeft de commissie geen hoorzitting gehouden omdat klagers daarvan hebben afgezien en betrokken medewerkers een mondelinge toelichting bij afwezigheid van klager niet noodzakelijk vonden. De commissie heeft op basis van de klachtdossiers advies uitgebracht.

Termijnen

In juni 2018 is een start gemaakt met het onderzoek om in kaart te brengen waardoor het komt dat de termijnen, waarbinnen klachten dienen te worden afgehandeld, al jaren flink worden overschreden ten aanzien van klachten die aan de klachtencommissie worden voorgelegd.

In 2018 kon hier nog geen duidelijkheid over worden gegeven omdat er vanaf de start van het onderzoek slechts een beperkt aantal klachten aan de commissie was voorgelegd.

De eerste indrukken leverden het beeld op dat de lange doorlooptijden er onder andere mee te maken hadden dat:

- er niet altijd een knip werd gemaakt in de doorlooptijd wanneer een klacht werd geschorst omdat er nog een strafrechtelijke procedure liep
- na het afsluiten van de eerste fase en het daadwerkelijk op zitting brengen bij de klachtencommissie ongewenst veel tijd verloren gaat met administratieve werkzaamheden en planningsactiviteiten.
- de agenda's van betrokkenen bij het klachtenproces maken dat er enige tijd overheen gaat voordat tot afspraken kan worden gekomen.

In 2019 is het onderzoek voortgezet en werd het bovenstaande beeld bevestigd.

Vanaf begin 2020 komt de secretariële ondersteuning van de tweede fase van klachtbehandeling volledig bij de twee secretarissen van de commissie te liggen. Het is de verwachting dat het vanaf dat moment nog inzichtelijker wordt waardoor het komt dat de doorlooptijden zo oplopen wanneer een klacht doorgaat naar de tweede fase zodat concrete aanbevelingen kunnen worden gedaan. Vanaf 2020 wordt er in ieder geval naar gestreefd om de wachttijd tussen de eerste fase en de behandeling door de commissie, zo kort mogelijk te houden.

2.2. Meest voorkomende klachtrubrieken en hun afdoeningen

	hoofdrubriek	sub rubriek	Aantal Klacht-elementen
1	Politieoptreden	Bejegening / houding / gedrag	14
2	Politieoptreden	Objectiviteit	6
3	Politieoptreden	Onjuiste actie	4
3	Politieoptreden	Geen / onvoldoende actie	4

2.3 Aanbevelingen

- In het verslagjaar heeft de commissie geen trends of ontwikkelingen gesignaleerd.

- Naar aanleiding van drie klachten heeft de commissie aanbevelingen ten overvloede gedaan:

1. Een aanbeveling om politieambtenaren van een duidelijkere uitleg te voorzien met betrekking tot het "recht" van de burger op een afschrift van stukken.
2. Een aanbeveling om de werkwijze aan te passen bij toegangsverboden. Het advies is om niet langer een handtekening van de politie onder het toegangsverbod te plaatsen indien de politie geen partij is.
3. De commissie heeft geadviseerd om te onderzoeken of en in welke mate politieambtenaren toegerust zijn voor de omgang met kwetsbare verdachten en bekend zijn met de ten aanzien van deze personen in acht te nemen regels en zorgvuldigheid en daarin zo nodig te voorzien.

Bijlage

Klachtrubrieken

Rubriek		2 ^e fase				Totalen
		Geground	On-gegrond	Geen oordeel	Niet ontvankelijk/ o.g.v. 9:8 Awb niet behandeld	
Geweld						
	Fysiek					
	Handboeien					
	Wapenstok					
	Pepperspray					
	Diensthond					
	Vuurwapen					
	Subtotaal:					
Bevoegdheden						
	Vrijheidsbeneming					
	Binnentreden		1			1
	Doorzoeken					
	Inbeslagneming	1				1
	Fouilleren					
	Zaakwaarneming					
	Identificatie (conform WID)					
	Verhoor		1			1
	Subtotaal:	1	2			3
Dienstverlening & Service						
	Bereikbaarheid					
	Niet of te laat komen					
	Aangifte/klacht niet					
	Informatieverstrekking	1				1
	Privacyschending	1				1
	Persvoorlichting					
	Klachtbehandeling		1			
	Subtotaal:	2	1			3
Politieoptreden						
	Geen/onvoldoende actie		4			4
	Onjuiste actie	2	2			4
	Arrestantenbehandeling					
	Discriminatie					
	Seksuele intimidatie					
	Bejegening/houding/gedrag	4	10			14
	Afspraken niet nakomen		1			1
	Naam/legitimatie		1			1
	Verkeersgedrag	1				1
	Vastleggen/verantwoorden					
	Deskundigheid			1		1
	Objectiviteit	1	5			6
	Subtotaal:	8	23	1		32
	Totalen:	11	26	1		38