



# JAARVERSLAG KLACHTENCOMMISSIE POLITIE EENHEID LIMBURG 2020

## Inhoudsopgave

<b>Voorwoord</b>	<b>2</b>
1.1. Leden klachtencommissie	3
1.2. Werkzaamheden	3
1.3. Deskundigheidsbevordering	4
<b>2. Klachten en Evaluatie</b>	<b>5</b>
2.1. Hoorzittingen en plenaire vergaderingen	5
2.2. Totaaloverzicht en termijnen	6
2.3. Meest voorkomende klachtrubrieken en hun afdoeningen	7
2.4. Aanbevelingen	7
<b>3. Bijlage Klachtrubrieken</b>	<b>8</b>

## Voorwoord

Elke eenheid van de politie heeft een onafhankelijke klachtencommissie die de politiechef kan adviseren over het oordeel over een klacht. Dat gebeurt wanneer men niet tevreden is over de afhandeling van zijn of haar klacht door de afdeling klachten van de Politie.

De Klachtencommissie bestaat uit leden die niet voor de politie werken. De leden worden benoemd en herbenoemd door de Minister van Justitie en Veiligheid. De benoeming en herbenoeming vindt plaats op gezamenlijke aanbeveling van de regioburgemeester en hoofdofficier van justitie. De klachtencommissie en de politiechef adviseren de regioburgemeester en hoofdofficier van justitie over de aanbeveling. In 2020 heeft de herbenoeming van alle commissieleden plaatsgevonden.

De klachtencommissie hecht waarde aan hoor en wederhoor tijdens een hoorzitting. Bij het behandelen van een klacht in een hoorzitting is uitgangspunt dat de klachtencommissie 'breed' is samengesteld. Beoogd wordt om naast juridische kennis, ook vaardigheden op het gebied van gespreksvoering en bemiddeling optimaal aanwezig te hebben. In een hoorzitting staan twee lijnen centraal: vaststellen wat er feitelijk is gebeurd en herstel van het geschonden vertrouwen.

Gelet op de omvang van het werkgebied worden de hoorzittingen gehouden te Heel, centraal gelegen in de provincie. De commissie hecht er veel waarde aan dat de behandeling van de klachten op een neutrale locatie plaatsvindt.

De commissie heeft een 'Protocol coronavirus' vastgesteld voor de hoorzittingen van de commissie. Dit protocol bevat gedragsregels voor de betrokkenen om samen de verspreiding van Covid-19 te voorkomen. De commissieleden hebben in april een conference call gehouden om zodoende te beoordelen of dit voldoende werkt. Ook beeldbellen via MS Teams is aan de orde geweest.

Naast de hoorzittingen heeft de klachtencommissie twee keer een plenaire vergadering gehouden. Een keer vond dit online via MS Teams plaats. Verder heeft er een zelfevaluatie van de klachtencommissie plaatsgevonden. Eenmaal heeft er een overleg plaatsgevonden met de waarnemend politiechef. Eenmaal is er via conference call aan het landelijk overleg voorzitters en secretarissen klachtencommissie deelgenomen door de voorzitter en de secretaris.

Het komende jaar blijft de commissie zich inzetten voor een zorgvuldige afhandeling van de klachten, waar partijen zich gehoord voelen en daarbij inzicht en begrip krijgen voor elkaars handelen kan ontstaan.

Verder wil ik de collega's van de commissie en in bijzonder de secretaris hartelijk bedanken voor het voortreffelijke werk dat zij in het afgelopen jaar hebben verricht. Tot slot is een woord van dank op zijn plaats aan al diegenen die hebben bijgedragen aan de realisatie van dit jaarverslag.

Wilt u reageren op ons jaarverslag of heeft u ideeën om ons werk te versterken dan horen wij dat graag.

Namens de klachtencommissie eenheid Limburg,

Dhr. L.A. Heldens, voorzitter

## 1.1. Leden klachtencommissie

In het verslagjaar 2020 was de samenstelling van de klachtencommissie eenheid Limburg als volgt:

FUNCTIE	DHR/MW	TITEL	VOORL	NAAM	Achtergrond
voorzitter	Dhr.		L.A.	Heldens	Mediator, Ambulant hulpverlener/ Echtscheiding- en ouderschapsbemiddelaar
plv. voorzitter	Dhr.		G.J	Steendam	Zelfstandig ondernemer
lid	Mw.	Mr.	C.C.	Hendriks	Jurist
lid	Mw.	Mr.	S.	Daemen	Jurist/Exchange coördinator bij Universiteit Maastricht
lid	Dhr.		T.H.	Bergmans	Verpleegkundige/Vertrouwenspersoon
lid	Mw.		L.C.	Janssen-Worst	Sectorhoofd afd. Maatschappij bij gemeente Vaals

Ambtelijk secretaris van de klachtencommissie is mevrouw drs. D. Vinken. Plaatsvervangend secretaris is mevrouw dr. mr. V. Dörenberg. De ambtelijk secretaris is verantwoordelijk voor de dagelijkse gang van zaken van de commissie en de verslaglegging van de hoorzittingen. De ambtelijk secretaris is geen lid van de commissie en neemt niet deel aan de besluitvorming.

## 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. De 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 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 en tenslotte nemen er ten minste drie leden deel aan de zitting.

De commissie organiseert in beginsel<sup>1</sup> 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 medewerkers in de gelegenheid gesteld in elkaars aanwezigheid te worden gehoord. Het daarvan opgemaakte verslag maakt deel uit van het advies. Het verslag betreft geen woordelijke weergave van de zitting.

De klachtencommissie sluit haar behandeling van de klacht af door daarover een advies uit te brengen aan de politiechef.

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.

### 1.3. Deskundigheidsbevordering

Onder leiding van G.J. Steendam heeft de commissie op 26 augustus stilgestaan bij haar eigen optreden en functioneren. Tijdens deze zelfevaluatie besteedde de commissie aandacht aan openheid, betrouwbaarheid en gedrag in groepen, met name op de werkvloer, en hoe de commissie zichzelf en de onderlinge samenwerking in dat kader beoordeelt. Uit deze evaluatie kwam naar voren dat het onderlinge vertrouwen uitzonderlijk hoog is. Dit komt het functioneren ten goede.

Alle commissieleden, alsmede de secretaris, stemden ermee in deze zelfevaluatie in persoon bij te wonen in een ruimte die voldeed aan de richtlijnen van het RIVM.

---

<sup>1</sup> 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

### 2.1. Hoorzittingen en plenaire vergaderingen

Om te beginnen, willen we stilstaan bij de exceptionele omstandigheden die 2020 overheersten vanwege de Covid-19 pandemie. Fysieke hoorzittingen blijven natuurlijk de voorkeur hebben, maar in verband met de richtlijnen van het RIVM, heeft de commissie besloten om iedereen in de gelegenheid te stellen om hoorzittingen via een videoverbinding bij te wonen. Mocht de klager dit niet willen, dan is er de mogelijkheid om de klachtzaak voor onbepaalde tijd aan te houden. In dat geval treedt er waarschijnlijk substantiële vertraging op van de klachtbehandeling. Dit wordt aan klager medegedeeld.

Hoorzittingen via videoverbinding zijn nog niet aan de orde geweest. Wel is er een klachtzaak die geagendeerd stond in de maand maart, aangehouden tot juni. Dit op verzoek van klager, die aanhouding prefereerde boven een hoorzitting via videoverbinding. De hoorzittingen in 2020 vonden plaats in persoon, de richtlijnen van het RIVM in acht nemende.

In 2020 zijn, in de tweede fase van de klachtbehandeling, in totaal drie klachtdossiers behandeld en hebben drie hoorzittingen plaatsgevonden. Deze hoorzittingen vonden plaats in de avonden op een centrale locatie, Cultureel Centrum Don Bosco in Heel. De klachten zijn in alle gevallen meervoudig behandeld.

De commissie streeft ernaar om binnen zes weken na de hoorzitting een advies te geven aan de politiechef. Dit wordt ook gecommuniceerd tijdens de hoorzitting. In 2020 is de termijn van zes weken niet overschreden.

Daarnaast heeft de commissie tweemaal plenair vergaderd, te weten op 2 juni 2020 en 1 december 2020. Het overleg in juni vond plaats via Microsoft Teams. Het overleg in december vond plaats in het politiebureau te Maastricht, in een vergaderruimte waarin de richtlijnen van het RIVM konden worden nageleefd. Op 21 april 2020 vond het landelijk overleg voorzitters en secretarissen klachtencommissie plaats door middel van een conference call.

Ook was er een gezamenlijk overleg met de waarnemend politiechef van de Eenheid Limburg, mevrouw Godthelp-Teunissen op 1 december 2020 in het politiebureau te Maastricht. Wij blikten daarbij ook vooruit op het jaar 2021. De wens is om in dat jaar aandacht te besteden aan scholing van de commissie en werkbezoeken te brengen aan bepaalde afdelingen van de Politie indien dat weer mogelijk is.

In 2020 werd de voorzitter van de commissie benaderd door de heer Van Hulst, verslaggever bij dagblad De Limburger. Hij had een aantal vragen naar aanleiding van het jaarverslag 2019. Deze vragen zijn na onderling overleg schriftelijk beantwoord door de voorzitter. In persoon afspreken was niet wenselijk vanwege Covid-19.

## 2.2. Totaaloverzicht en termijnen

<b>Totalen behandeling door commissie</b>	<b>aantal</b>
Openstaand 31-12-2019	0
Ontvangen 2020*	5
Ingetrokken	0
Niet in behandeling genomen (niet-ontvankelijk)	0
Afgehandeld door bemiddeling door de commissie	0
Afgehandeld met een advies*	3
Openstaand 31-12-2020	2

\*Ontvangen in 2020: Het gaat hier om de door de commissie nieuw ontvangen klachten in 2020, waarbij in aanmerking dient te worden genomen dat dit de klachten betreft die worden afgedaan in de 2<sup>e</sup> fase.

\*Afgehandeld met een advies: In een aantal klachten die in de 2<sup>e</sup> fase zijn afgehandeld, is er een advies (of aanbeveling) gegeven aan de politie.

In het algemeen is er sprake van een afname van het aantal behandelde klachten ten opzichte van het jaar 2019, toen er 8 klachten door de commissie behandeld werden. Sinds 2017 is het een landelijke trend dat het aantal klachten (die doorstromen naar de tweede fase) afneemt, zo ook in het jaar 2020. Er werd niet eerder zo'n laag aantal klachten ontvangen door de klachtencommissie van de Eenheid Limburg.

### 2.3. Meest voorkomende klachtrubrieken en hun afdoeningen

Van de zes in 2020 behandelde klachtelementen, waren er drie klachtelementen die de bejegening van de betrokken politieambtenaren ter discussie stelden, welke in de hoofdruubriek Politieoptreden valt. Daarnaast was er in diezelfde hoofdruubriek het klachtelement onjuiste actie aan de orde, welke tweemaal voorkwam. Ten slotte ging één klachtelement over schending van de privacy (hoofdruubriek Dienstverlening & Service).

	<b>hoofdruubriek</b>	<b>sub rubriek</b>	<b>Aantal Klacht-elementen</b>
1	Politieoptreden	Bejegening/houding/gedrag	3
2	Politieoptreden	Onjuiste actie	2
3	Dienstverlening	Privacyschening	1

Samenvatting van klachtelementen die in 2020 behandeld zijn

### 2.4. Aanbevelingen

In 2020 heeft de commissie drie aanbevelingen uitgebracht aan de politiechef.

- Bemiddelingsgesprek (tweemaal)  
Tijdens de klachtbehandeling in de eerste fase heeft bij twee klachten geen bemiddelingsgesprek plaatsgevonden. Een bemiddelingsgesprek had volgens de commissie wel een passende invulling kunnen zijn van de klachtbehandeling, ondanks de omstandigheden.
- Stukken niet vooraf overhandigd  
In het klachtdossier is er een brief van teamchef gericht aan de klachtbehandelaar opgenomen welke verstuurd werd tijdens de behandeling in de eerste fase. Deze brief is bij de betrokken partijen pas bekend geworden op het moment dat zij het klachtdossier voor de hoorzitting in de tweede fase hebben ontvangen. Gezien het principe van hoor en wederhoor, geniet het de voorkeur alle (relevante) stukken reeds in de eerste fase met de betrokkenen te delen.



### 3. Bijlage Klachtrubrieken

#### Klachtrubrieken 2020 (klachtdossiers die in 2020 zijn behandeld)

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