



Jaarverslag 2016

**Klachtencommissie
Eenheid Limburg**

INHOUDSOPGAVE

1. Voorwoord	3
2. Inleiding	4
2.1 Samenstelling klachtencommissie eenheid Limburg	4
2.2 Hoorzittingen	4
2.3 Plenaire vergaderingen	4
2.4 Opleiding	5
3. Klachten en evaluatie	5
3.1 Totaaloverzicht en termijnen	5
3.2 Meest voorkomende klachtrubrieken en hun afdoening	5
3.3 Evaluatie van adviezen en aanbevelingen	6
3.4 Aanvullend onderzoek	6
3.5 Trends	6
Bijlage 1: overzicht klachtrubrieken	7

1. Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag 2016 van de klachtencommissie van Politie Eenheid Limburg. Het verslag geeft inzicht in de aard en omvang van de klachten, maar ook van de werkwijze en afhandeling bij de klachtencommissie.

De kern van het werk van de klachtencommissie is de algehele kwaliteitsverbetering (professionaliteit en integriteit) van de inzet van de politiefunctionaris te bewerkstelligen alsmede de bereidheid het reflectieve vermogen te verhogen. Daarnaast beoogt de klachtencommissie de klager de ruimte te geven om een klacht in te dienen en gehoord te worden.

De mogelijkheid klachten in te dienen en een serieuze klachtenafhandeling behoort bij het concept 'permanente educatie'. Niemand is ooit klaar met leren. Bijscholingen en feedback op het dagelijkse werk is voor elke politiefunctionaris een must.

De commissieleden begrijpen dat de eerste reactie op een klacht niet een van enthousiasme is. Een klacht krijgen is niet leuk. Echter, de klacht is niet persoonlijk maar gaat in op de functionaliteit van de politiefunctionaris. Daarnaast is het een gelegenheid om stil te staan bij het eigen functioneren en de vraag te stellen of dat beter of anders kan.

Bij de klachtbehandeling buigt een commissie van bekwame experts zich over het beklagde gedrag en zoekt tot in detail uit of dat in orde is of dat er iets aan schort. Aan elke klacht worden diverse uren onderzoek en beraadslaging besteed.

Een klacht komt altijd voort uit een gevoel van onbehagen, het idee dat er door het beklagde gedrag iemand tekort wordt gedaan. Zo'n gevoel is niet altijd met feiten te onderbouwen, noch betekent het altijd dat het gedrag ook werkelijk klachtwaardig is. Maar het is wel goed het te onderzoeken. Voor de beklagde levert het, na wellicht eerst schrik en boosheid, de kans het eigen gedrag te onderzoeken en daarvan te leren. De klachtencommissie hoopt dat de beklagde politiefunctionarissen daar hun voordeel mee doen.

Over de klachten van 2016 is een klachtenanalyse uitgevoerd. De conclusie van de klachtenanalyse is dat het aantal klachten dat bij de klachtencommissie in 2016 binnen is gekomen iets hoger ligt dan in 2015 en op een alleszins aanvaardbaar niveau ligt. Het aantal hoorzittingen in 2016 lag iets hoger dan in 2015. Tot slot is een woord van dank op zijn plaats aan al diegenen die hebben bijgedragen aan de realisatie van dit jaarverslag.

Klachtencommissie Eenheid Limburg
De heer L.A. Heldens (voorzitter)
Maart 2017

2. Inleiding

2.1 Samenstelling klachtencommissie eenheid Limburg

De klachtencommissie eenheid Limburg bestaat uit de volgende leden:

Functie	Naam	Benoeming per
Voorzitter	De heer L.A. Heldens	01-01-2016
Plv. voorzitter	De heer G.J. Steendam	01-01-2016
Lid	Mevrouw mr. S. Daemen	01-01-2016
Lid	Mevrouw mr. C.C. Hendriks	01-04-2016
Lid	De heer T.H. Bergmans	01-07-2016
Lid	Mevrouw L.C. Janssen-Worst MPM	01-07-2016

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

Bij de samenstelling van de commissie is zorg gedragen voor de benodigde juridische deskundigheid, vaardigheden op het gebied van geschillenbeslechting of bemiddeling en kennis van het politiewerk. De leden van de commissie komen uit diverse maatschappelijke geledingen.

De leden van de commissie zijn onafhankelijk en functioneren zonder last of ruggespraak (onpartijdig en niet beïnvloedbaar). De vaste voorzitter en de plaatsvervanger zijn lid van de commissie en bewaken onder meer de onafhankelijkheid van de commissie.

Om de onafhankelijkheid van de commissie nog meer te waarborgen zijn verder nog de volgende keuzes gemaakt:

- De zittingen worden niet in een politiebureau gehouden.
- Leden hebben voldoende afstand tot de politie.
- Er nemen ten minste drie leden deel aan de zitting.
- Leden die aan de zitting deelnemen, kennen klager noch beklagde uit de persoonlijke levenssfeer.

2.2 Hoorzittingen

In 2016 heeft de commissie 18 klachten behandeld en hebben er 9 hoorzittingen plaatsgevonden, waarvan twee in Venlo, drie in Heerlen en vier in Heel. Vanaf september 2016 vinden de hoorzittingen plaats op één centrale locatie, namelijk Cultureel Centrum Don Bosco in Heel. De hoorzittingen vinden plaats in de avonduren.

2.3 Plenaire vergaderingen

In 2016 heeft de Klachtencommissie driemaal plenair vergaderd. Tweemaal afzonderlijk en eenmaal gedeeltelijk met de politiechef. De belangrijkste onderwerpen waren het evalueren van de klachtbehandelingen en de werkwijze van de klachtencommissie.

2.4 Opleiding

In het kader van bevordering van de deskundigheid binnen de klachtencommissie zijn er twee opleidingsdagen georganiseerd. Op 20 februari 2016 werd de klachtencommissie ontvangen in het IBT-centrum te Sevenum. Hier werd uitgelegd in welke gevallen door de politie verschillende geweldsmiddelen mogen worden ingezet.

Op 6 juni 2016 vond er een 'opleiding klachten' plaats bij het IBT-centrum te Kerkrade. De afdeling VIK en de klachtencommissie werden door de heer Bouman bijgepraat over klachtbehandeling in zowel de eerste als tweede fase.

3. Klachten en evaluatie

3.1 Totaaloverzicht en termijnen

In 2016 zijn er door de afdeling VIK in totaal 373 klachten ontvangen. Van dit totaal aantal klachten zijn 12 klachten doorgestroomd naar de tweede fase. Deze klachten zijn afgedaan door een meervoudige commissie.

	Aantal
Openstaand 31-12-2015	14
Ontvangen 2016	373
Niet in behandeling genomen	52
Afgehandeld eerste fase	232
Afgehandeld tweede fase	8
Openstaand 31-12-2016	95

3.2 Meest voorkomende klachtrubrieken en hun afdoening

De meest voorkomende klachtrubrieken zijn in onderstaande tabel opgenomen.

Hoofdrubriek	Subrubriek	Aantal
Politieoptreden	Bejegening/houding/gedrag	156
Politieoptreden	Geen/onvoldoende actie	62
Politieoptreden	Onjuiste actie	27
Dienstverlening en service	Aangifte/klacht niet opnemen	24
Politieoptreden	Afspraken niet nakomen	18

In 2016 heeft de klachtencommissie 18 klachtzaken behandeld met in totaal 41 klachtaspecten waaruit een volgende top 6 qua klachtaspecten is samen te stellen. In de bijlage is een totaaloverzicht met de diverse klachtaspecten opgenomen.

Hoofdrubriek	Subrubriek	2e fase
Politieoptreden	Bejegening	15
Politieoptreden	Geen/onvoldoende actie	10
Politieoptreden	Onjuiste actie	2
Bevoegdheden	Binnentreden	2
Politieoptreden	Deskundigheid	2
Dienstverlening & Service	Aangifte / klacht niet	2

Meest voorkomende klachtrubrieken bij de klachtencommissie in 2016

3.3 Evaluatie van adviezen en aanbevelingen

Van de 18 adviezen die de commissie in 2016 uitbracht, bevatten 3 adviezen een aanbeveling inzake een verbeterpunt voor het algemene politieoptreden. Twee van deze aanbevelingen gaan over verbetering van communicatie en omgang met mensen met een lichamelijke of verstandelijke beperking. Hiervoor wordt meer aandacht gevraagd.

Bij een andere klacht was ten aanzien van de controle van een bankbiljet in algemene zin aan te bevelen meer duidelijkheid te geven over de al dan niet gecontroleerde kenmerken van het bankbiljet.

De politiechef van de Eenheid Limburg is in één advies contrair gegaan. Het betrof een klachtelement over informatie die via de media foutief gecommuniceerd is. Na aanvullend onderzoek en navraag bij de betreffende nieuwsredactie is gebleken dat het politieoptreden (en het politiepersbericht) hieromtrent, naar de mening van de politiechef, zorgvuldig is geweest.

3.4 Aanvullend onderzoek

Bij twee klachten kon de commissie niet direct een advies uitbrengen en heeft de hoorzitting daarom aangehouden voor nader onderzoek en overleg. In een andere zaak werd de hoorzitting aangehouden vanwege de afwezigheid van een verbalisant en de wens deze alsnog te horen.

3.5 Trends

De meest opvallende ontwikkeling is dat de aard van de klachten steeds ingewikkelder wordt. Dit betekent dat er juridische aspecten bij komen kijken en/of dat vaker nader onderzoek of overleg noodzakelijk is. Daarnaast gaan de klachten vaak over communicatie en bejegening. Ten slotte valt het op dat er nog steeds klachten voorkomen waarbij schadevergoeding wordt gevraagd. De commissie is niet bevoegd om hierover een advies te geven. In deze gevallen neemt de commissie daarom in het advies de passage op dat hiervoor andere rechtswegen open staan.

Bijlage 1: overzicht klachtrubrieken

Rubriek	Tweede fase afgehandeld				
	Gegronnd	Ongegrond	Geen oordeel	Niet ontvankelijk	Totalen
Geweld					
Fysiek					
Handboeien					0
Wapenstok					0
Pepperspray		1			1
Diensthond					0
Vuurwapen					0
Subtotaal:		1			1
Bevoegdheden					
Vrijheidsbeneming		1			1
Binnentreden		2			2
Doorzoeken			1		1
Inbeslagneming					0
Fouilleren					0
Zaakwaarneming					0
Identificatie (conform WID)					0
Verhoor					
Subtotaal:		3	1		4
Dienstverlening & Service					
Bereikbaarheid					0
Niet of te laat komen					0
Aangifte/klacht niet		1	1		2
Informatieverstrekking		1			1
Privacyschending					0
Persvoorlichting	1				1
Klachtbehandeling					0
Subtotaal:	1	2	1		4
Politieoptreden					
Geen/onvoldoende actie	5	5			10
Onjuiste actie		2			2
Arrestantenbehandeling					0
Discriminatie					0
Seksuele intimidatie					0
Bejegening/houding/gedrag		14		1	15
Afspraken niet nakomen					0
Naam/legitimatie	1				1
Verkeersgedrag					0
Vastleggen/verantwoorden		1			1
Deskundigheid		2			2
Objectiviteit		1			1
Subtotaal:	6	25	0	1	32
Totalen:	7	31	2	1	41