

Informatienotitie Veiligheidsregio Hollands Midden

1. Algemeen

Onderwerp:	Jaarverslag Klachten 2009-2010	Opgesteld door:	A. de Jonge, politie Hollands Midden
Voorstel t.b.v. vergadering:	Regionaal College	Datum:	31-03-2011
Agendapunt:	P.9	Bijlage(n):	1
Portefeuille:	Politie, H.J.J. Lenferink	Status:	Informatief
Vervolgtraject besluitvorming:	N.v.t.	Datum:	N.v.t.

2. Toelichting

Door de klachtencommissie Politie Hollands Midden is een verslag opgemaakt over de jaren 2009 en 2010. De klachtencommissie is van mening dat het merendeel van de klachtbehandelingen goed is verlopen. De commissie stelt niettemin de volgende verbeterpunten voor:

1. Adequate, tijdige en actieve informatievoorziening door de politie, ook bij de afwikkeling van klachten, speelt een belangrijke rol bij de beoordeling van politieoptreden door de betrokkenen.
2. Door adequate informatievoorziening kunnen ook de verwachtingen van burgers over de politie worden "gemanaged" zodat onnodige teleurstellingen worden voorkomen.
3. Het loont de moeite om te (blijven) investeren in de informele klachtenbehandeling. Zo lijkt de aanwijzing van de (twee) klachtenbehandelaars op districtsniveau een gunstige invloed op de doorstroom van klachten naar de klachtencommissie te hebben.
4. De secretariële ondersteuning van de klachtencommissie is kwetsbaar nu de planning van zaken op hoorzittingen en de voorbereiding van die zittingen stil komt te liggen bij uitval van de secretaris van de klachtencommissie.
5. De klachtencommissie moet zich, voor zover dat in haar invloedssfeer ligt, inspannen om aan haar voorgelegde klachten sneller af te wikkelen.

De voorzitter van de klachtencommissie heeft de bevindingen uit het jaarverslag besproken met de korpsbeheerder en de korpschef.

3. Implementatie en communicatie

De geadviseerde verbeterpunten worden ingepast in de reeds inganggezette verbeteringen. Zo wordt de klachtenregeling Hollands Midden aangepast aan de landelijke klachtenregeling en wordt de klachtafhandeling zo vorm gegeven dat er kortere lijnen ontstaan en een meer geborgd leereffect in de organisatie. Opvallend was dat de Nationale Ombudsman in meerdere gevallen het oordeel vanuit Hollands Midden niet overnam. Er is inmiddels contact gelegd met de Nationale Ombudsman om dit verschil nader te beschouwen.

4. Bijlagen

1. Jaarverslag Klachten 2009-2010.