

Algemeen Bestuur Veiligheidsregio Hollands Midden		Bijlage	1
d.d. 12 november 2009		Agendapunt	P.4
Onderdeel	AB Regionaal College Politie		
Titel Agendapunt	Jaarverslag 2008 Klachtencommissie		
Portefeuille houder	H.J.J. Lenferink		
Voorstel	Ter kennisneming.		
Betreft	<p>Jaarverslag 2008 klachtencommissie</p> <p>In 2008 kreeg Politie Hollands Midden (PHM) 401 klachten binnen, een stijging van ca. 10% ten opzichte van 2007 (363 klachten). Het korps heeft het overgrote deel van de klachten intern afgehandeld. In deze gevallen hoefde de onafhankelijke klachtencommissie niet te worden ingeschakeld. Het aantal formele klachten dat door de klachtencommissie behandeld moest worden was daarmee juist aanzienlijk minder dan in 2007 (38 klachten). De klachtencommissie ontving vorig jaar 19 verzoeken tot heroverweging waarvan 5 klachten niet ontvankelijk waren. In 2008 werden 12 klachten geheel afgehandeld. Op 31 december 2008 stonden nog 2 klachten open die begin 2009 zijn afgehandeld.</p> <p>Er werden 12 hoorzittingen gehouden. De meeste klachten gingen over onzorgvuldig optreden: een door de Nationale Ombudsman ingestelde categorie waaronder alle aspecten van houding en gedrag van en bejegening door politieambtenaren vallen. Geen van de klagers heeft voortsnog zijn klacht na de klachtbehandeling door de commissie in 2008 voorgelegd aan de Nationale Ombudsman.</p> <p>Conclusie en aanbevelingen</p> <p>De klachtencommissie is van mening dat het merendeel van de klachtbehandelingen in Hollands Midden goed is verlopen. De commissie doet aanbevelingen die o.a. betrekking hebben op een betere bekendmaking van de verbeterpunten (via intranet), bewustwording van bijzondere positie en bevoegdheden en het belang van zorgvuldige communicatie.</p> <p>Reactie Politie Hollands Midden</p> <p>De bevindingen en aanbevelingen van de klachtencommissie worden op 11 november 2009 besproken in het jaarlijkse overleg tussen de korpsbeheerder, korpschef en de plaatsvervangend voorzitter van de klachtencommissie.</p> <p><u>Aanbevelingen</u></p> <p>PHM onderschrijft het door de commissie benadrukte belang van continue bewustwording en het leeraspect van de klachtafhandeling. Dit is een belangrijk punt van aandacht, m.n. ook bij de informele klachtbehandeling in de teams basispolitiezorg. Bekendmaking van de klachtafhandeling op intranet vraagt zorgvuldige voorbereiding. Deze aanbeveling zal door het korps worden opgepakt.</p> <p>Van belang in dit kader is een landelijk onderzoek "klachtafhandeling bij de Nederlandse politie" dat recent in opdracht van het Ministerie van BZK is uitgevoerd. Dit rapport wordt op korte termijn aan de RKC en het KBB i.o. aangeboden. PHM volgt de uitkomsten en opvolging van dit onderzoek met belangstelling en zal zoveel mogelijk aansluiten bij het landelijke beleid inzake klachtafhandeling.</p> <p><u>Landelijke ontwikkeling: stijgend aantal klachten</u></p> <p>Landelijk wordt een toenemend gebruik van de klachtenregeling geconstateerd. Ook voor PHM is de stijgende lijn in het aantal klachten waarneembaar. De verwachting voor 2009 is dat in totaal ca. 400 klachten binnen komen waarvan 30 tot 40 formeel ter behandeling bij de klachtencommissie ingediend worden. Dit heeft een toename van het werkaanbod voor zowel de interne klachtafhandeling alsook de externe klachtencommissie tot gevolg. Deze ontwikkeling en de betekenis hiervan voor klachtafhandeling van PHM wordt tevens meegenomen in het jaarlijkse overleg met de voorzitter van de klachtencommissie.</p>		