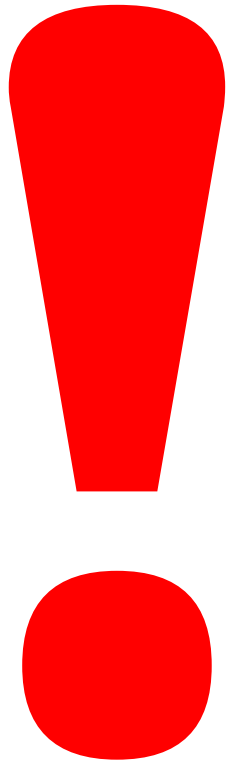




# **Interne en externe controle op politie Naar een nieuw systeem van klachtenbehandeling?**

Paul Ponsaers

# 1. Het probleem



We beperken ons in deze presentatie tot de **afhandeling van klachten** vanwege burgers inzake politieoptreden

- *Welke mogelijkheden hebben burgers om klacht in te dienen?*
- *Kan de huidige klachtenprocedure worden geoptimaliseerd?*

BRON : Vande Walle, G. Verhage, A., Enhus, E., Ponsaers, P. (2012). "Klachten voorkomen door klachten te behandelen: naar een vernieuwd model van klachtenbehandeling binnen de rechterlijke orde", in Hubeau, B., Gibens, S., Mercelis, S., Parmentier, S., Ponsaers, P., Van Aeken, K., Vande Walle, G., Van Houtte, J. (eds.) (2012), *Dialogo tussen recht en samenleving - Een handboek over het rechtssociologisch onderzoek in Vlaanderen*, Leuven: ACCO, 693-713.

# Blaming & Shaming

6:50 PM CT

CAUGHT ON TAPE

1/7/2013 1:46:13 PM

**NEW VIDEO SHOWS CHICAGO COP KILLING UNARMED BLACK TEEN**

Federal judge ordered city to release video

**CNN**

4:50 PM PT

## Blaming & Shaming

# Chicago police chief fired after Laquan McDonald shooting revelations

November 2015



15/03/2016

Klachtafhandeling Politie

5



## Terug naar België

De beslissing tot het inzetten van een bijzondere eenheid houdt geenszins een vrijgeleide in “voor de betrokkenen om ongebreideld alle bevoegdheden, middelen en technieken waarover zij beschikken of waarvan zij kennis hebben in te zetten. Alvorens in concreto op te treden, zullen ook deze politiebeambten- net als alle andere die geen deel uitmaken van een bijzondere eenheid – de wijze van hun optreden moeten bepalen aan de hand van de principes van de wettelijkheid, proportionaliteit en subsidiariteit, vooropgesteld in de artikelen 37, 37bis en 38 Wet Politieambt (en de aldaar geformuleerde waarschuwingsplicht moeten respecteren). Het kernartikel 37 Wet Politieambt – waarnaar de andere hiervoor vermelde artikelen kruisverwijzen- legt die inschattingsplicht namelijk bij elke politieambtenaar die een taak van bestuurlijke of gerechtelijke politie vervult. Met andere woorden : **het feit dat een politieoverste beslist tot de inzet van een bijzondere eenheid heft geenszins de voormelde inschattingsplicht op in hoofde van de leden van de bijzondere eenheid die concreet de gebeurtenis zullen moeten gaan beheersen.** Hoe de leden van de bijzondere eenheden dan precies zullen handelen (of eventueel niet zullen handelen), hangt derhalve af van hun inschatting van de concrete situatie, waarmee zij de visu geconfronteerd zullen worden, alsmede- uiteraard- van de informatie die hen van hogerhand meegedeeld is : tegen de achtergrond van de in randnummer 145 in globo geschetste Straatsburgse rechtspraak is het fundamenteel dat die informatie accuraat is.” (verslag Comité P p. 40 nr. 161).

## Overzicht van vaakst gecodeerde feiten Comité P, 2014, p. 24

| Type van feiten  | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | Vershil<br>2013-2014 |
|--|------|------|------|------|------|------|----------------------|
| Agressief gedrag of houding  | 250  | 306  | 381  | 393  | 400  | 372  | -28                  |
| Onjuiste vaststellingen / onbevoegdheid  | 301  | 289  | 321  | 317  | 362  | 337  | -25                  |
| Niet akteren   | 247  | 239  | 257  | 287  | 268  | 279  | 11                   |
| Ongelijke behandeling / niet eenvormig optreden                                | 197  | 231  | 215  | 233  | 243  | 222  | -21                  |
| Intimiderende houding  | 131  | 159  | 163  | 148  | 172  | 206  | 34                   |
| Lakse of negatieve houding bij taakuitvoering                                  | 142  | 183  | 184  | 199  | 230  | 203  | -11                  |
| Klantonvriendelijkheid (gebrek aan respect, beleefdheid, ongepast taalgebruik) | 249  | 218  | 161  | 208  | 203  | 191  | -12                  |
| Gewelddaden tegen personen of goederen   | 163  | 178  | 144  | 209  | 191  | 171  | -20                  |
| Niet optreden  | 124  | 138  | 134  | 114  | 100  | 150  | 50                   |
| Niet vaststellen of niet aangeven  | 54   | 66   | 79   | 68   | 75   | 127  | 52                   |
| Neutraliteit / onpartijdigheid   | 95   | 102  | 127  | 90   | 125  | 121  | -4                   |
| Gebrek aan respect   | 118  | 174  | 110  | 79   | 95   | 105  | 10                   |
| Misbruik maken van functie of gezag  | 63   | 103  | 112  | 102  | 102  | 102  | 0                    |

## **2. De huidige situatie**



## Comité P

**1988** : Parlementaire “Onderzoekscommissie belast met het onderzoek naar de wijze waarop de bestrijding van het banditisme en het terrorisme georganiseerd wordt”.

Conclusie:

*“(...) Er dient één extern controleorgaan te worden gecreëerd voor alle ambtenaren met politiebevoegdheid. Een interne controle blijkt inadequaat te zijn. Dit controleorgaan heeft geen disciplinaire, maar een superviserende taak. Het moet met andere woorden controle uitoefenen op de wijze waarop de politieopdrachten worden uitgevoerd. Aan het parlement en de regering moet hierover regelmatig verslag worden gegeven.”*

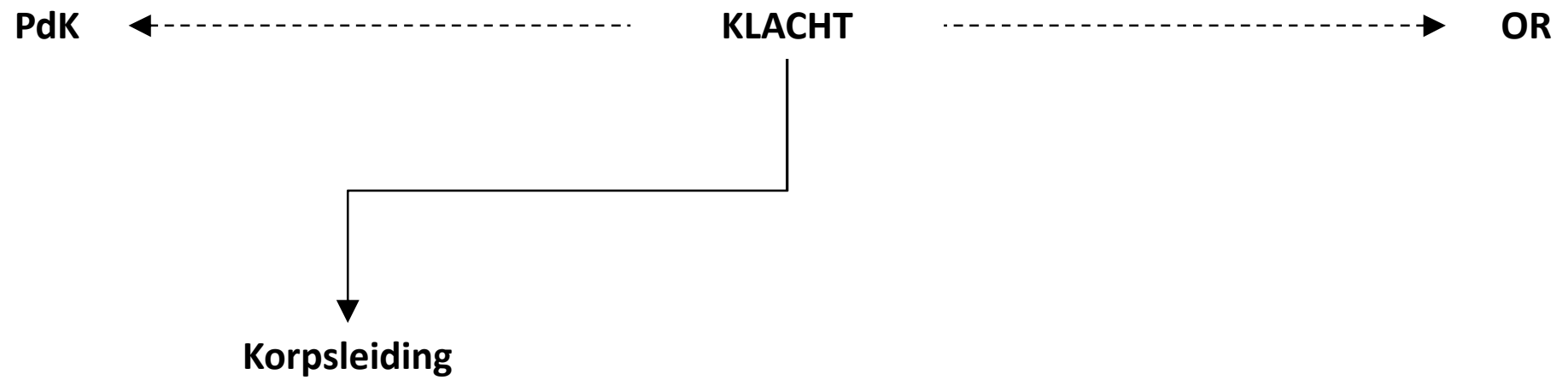
**1990** : Pinksterplan voorstel, 2 doelstellingen:

- de eerbiediging van de grondwettelijke rechten en van de fundamentele vrijheden van de burgers; en
- het instaan voor de efficiëntie en de coördinatie van de politiediensten.

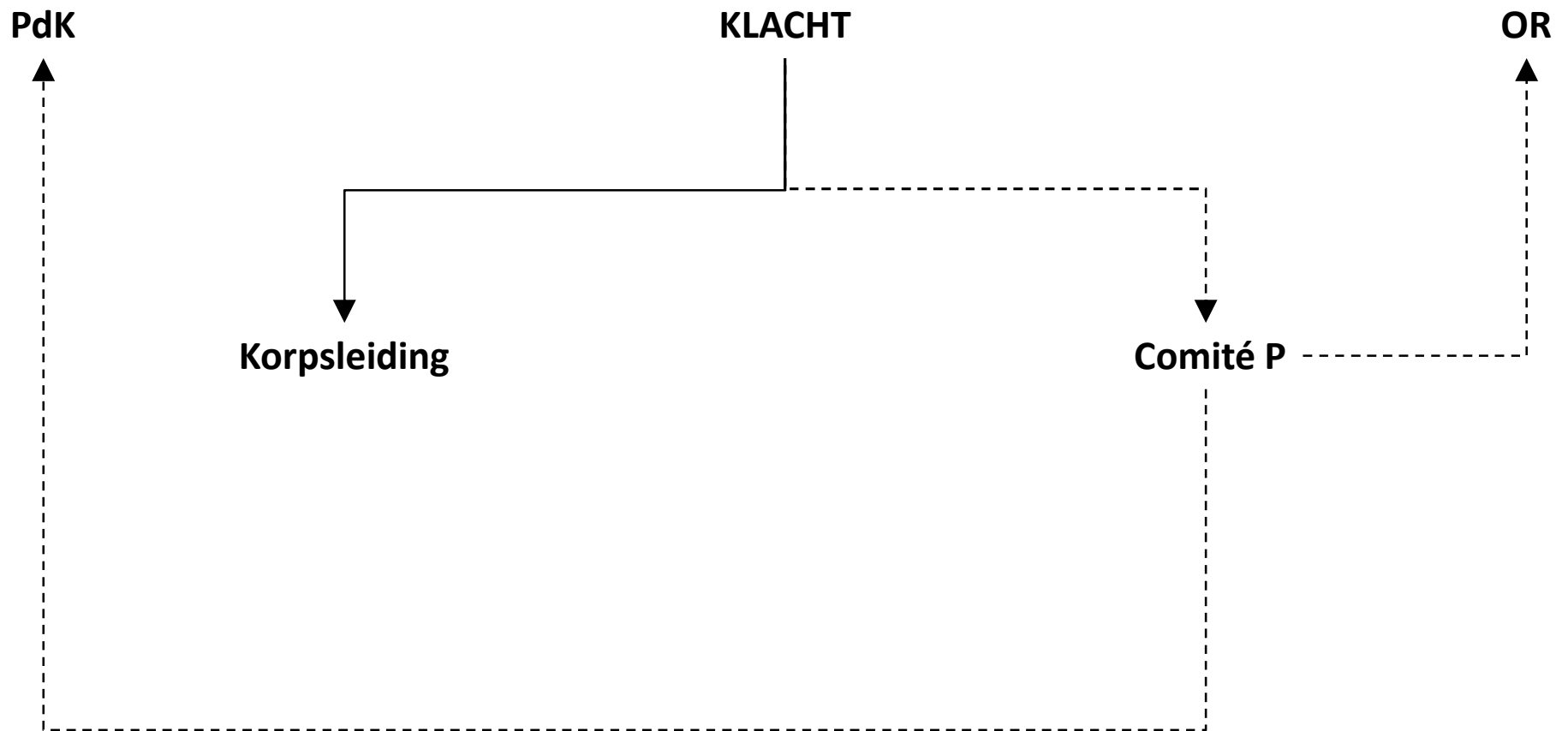
**1991** : Wet van 18 juli 1991 tot regeling van het toezicht op de politie- en inlichtingendiensten, basis voor oprichting Vast comité van toezicht op de politiediensten .

***Comité P is niet opgericht om individuele problemen van klagers op te lossen. Het is geen klachtenbureau, maar het onderzoekt hoe de klachten worden behandeld.***

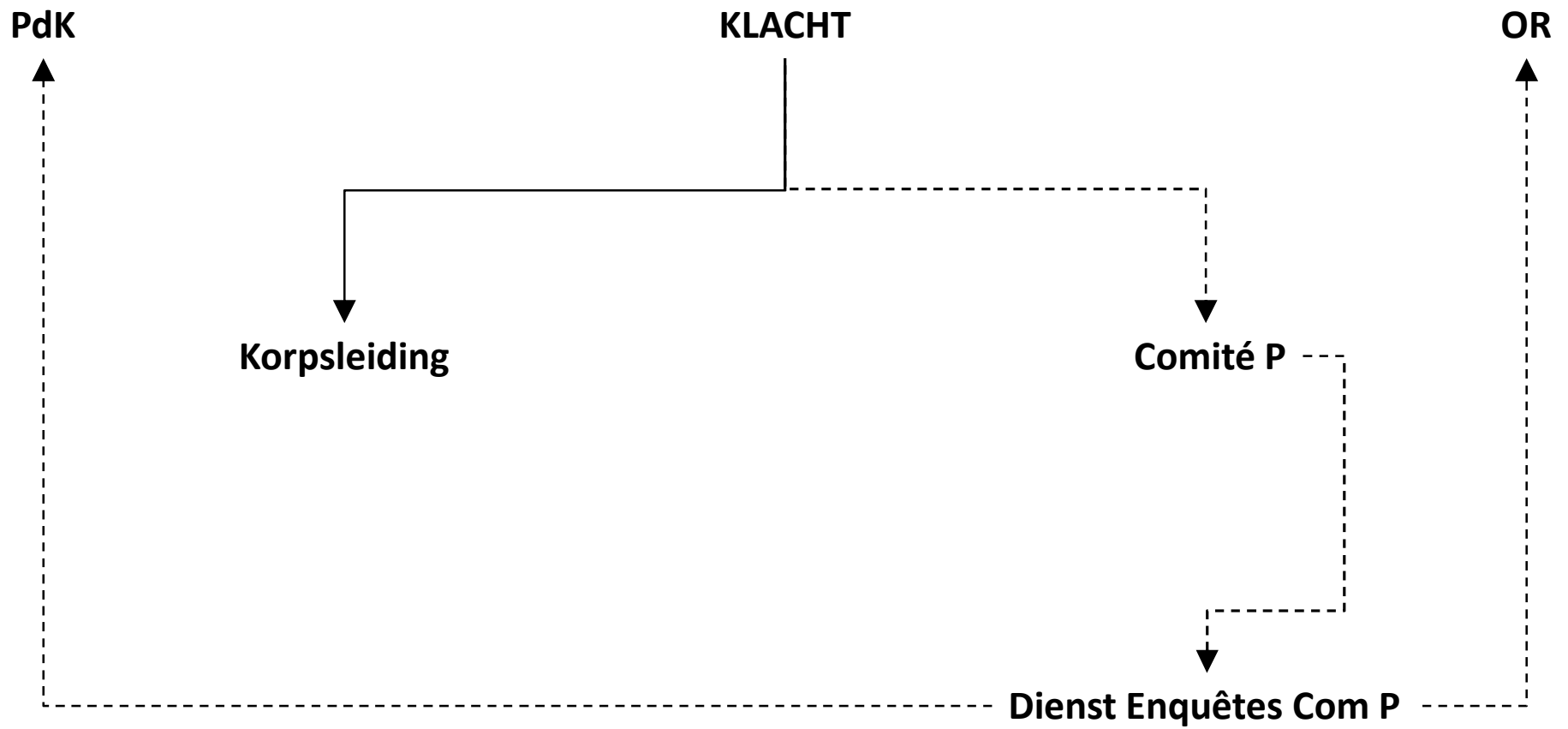
# Comité P



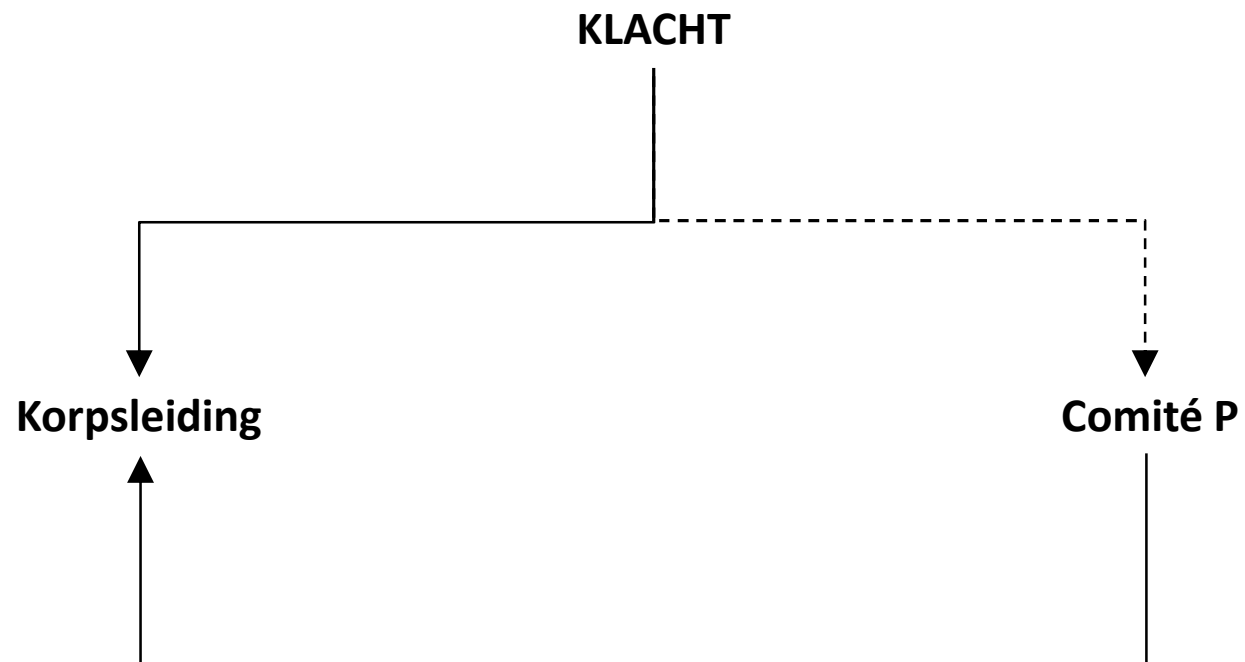
# Comité P



# Comité P

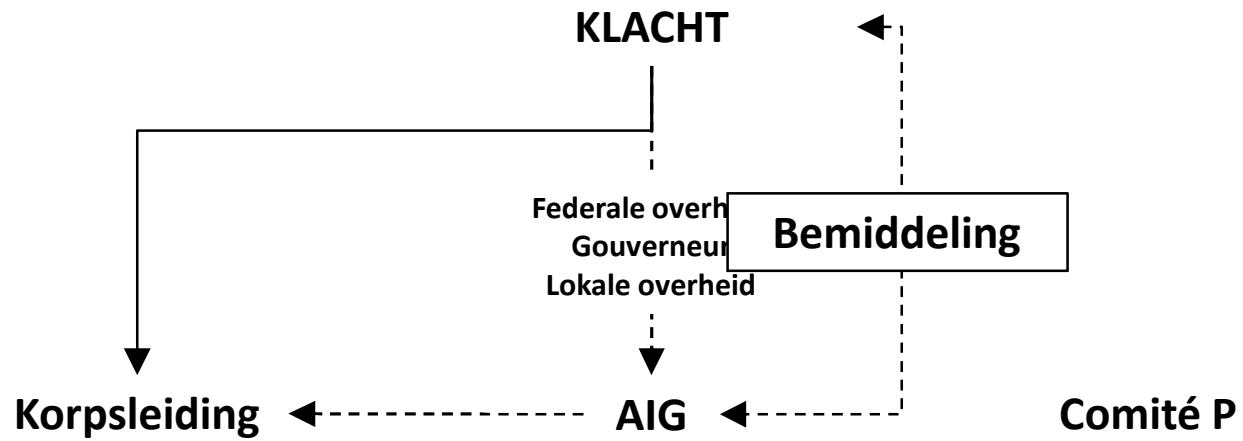


# Comité P

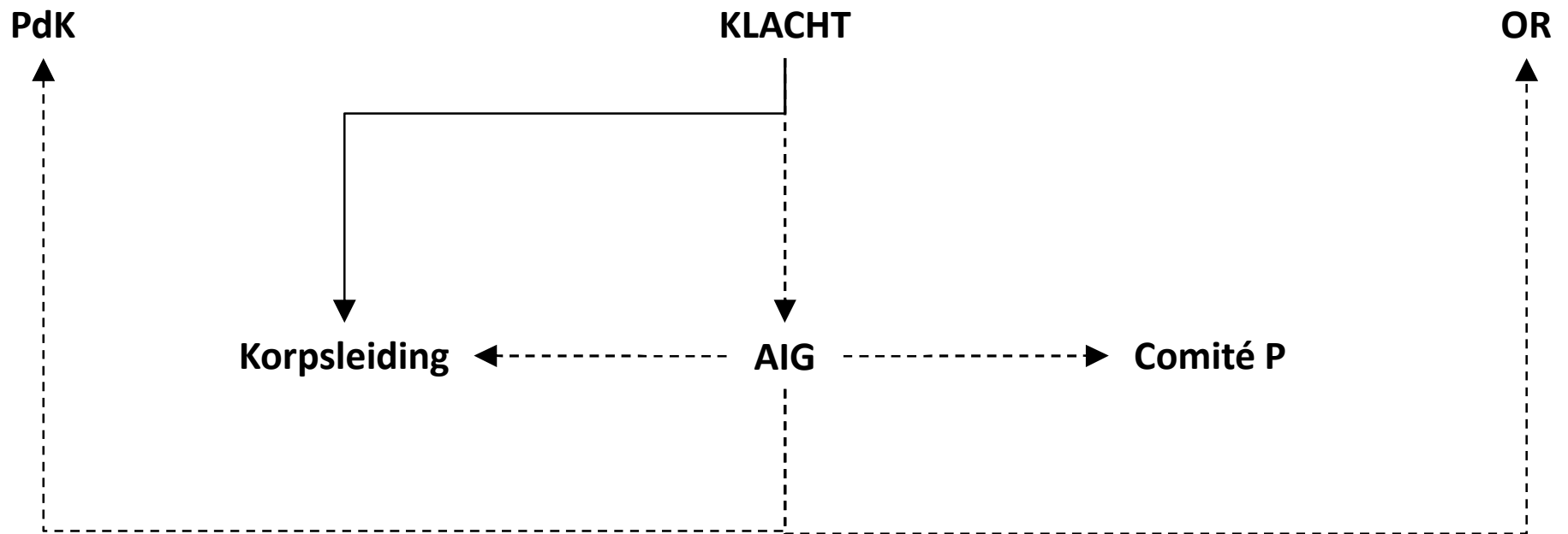




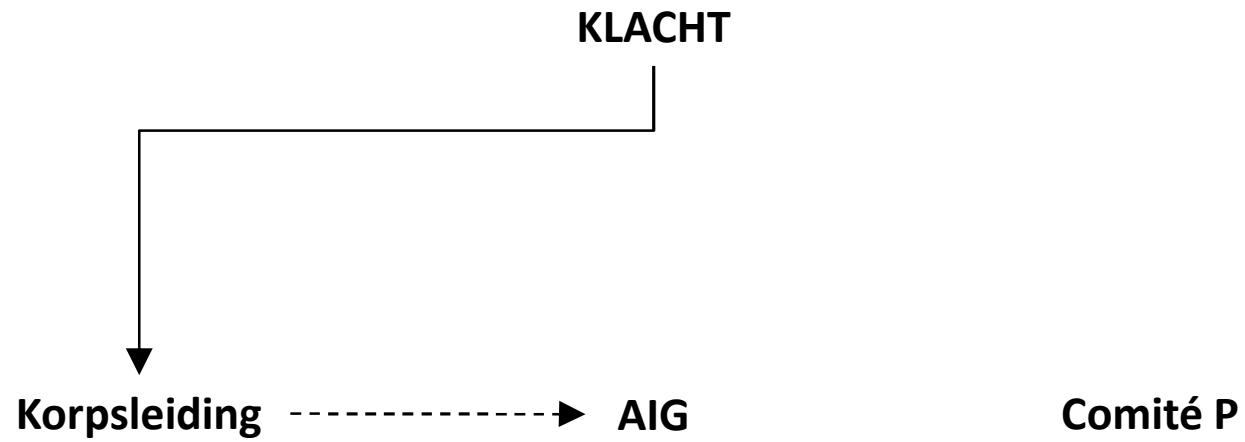
# Comité P & AIG



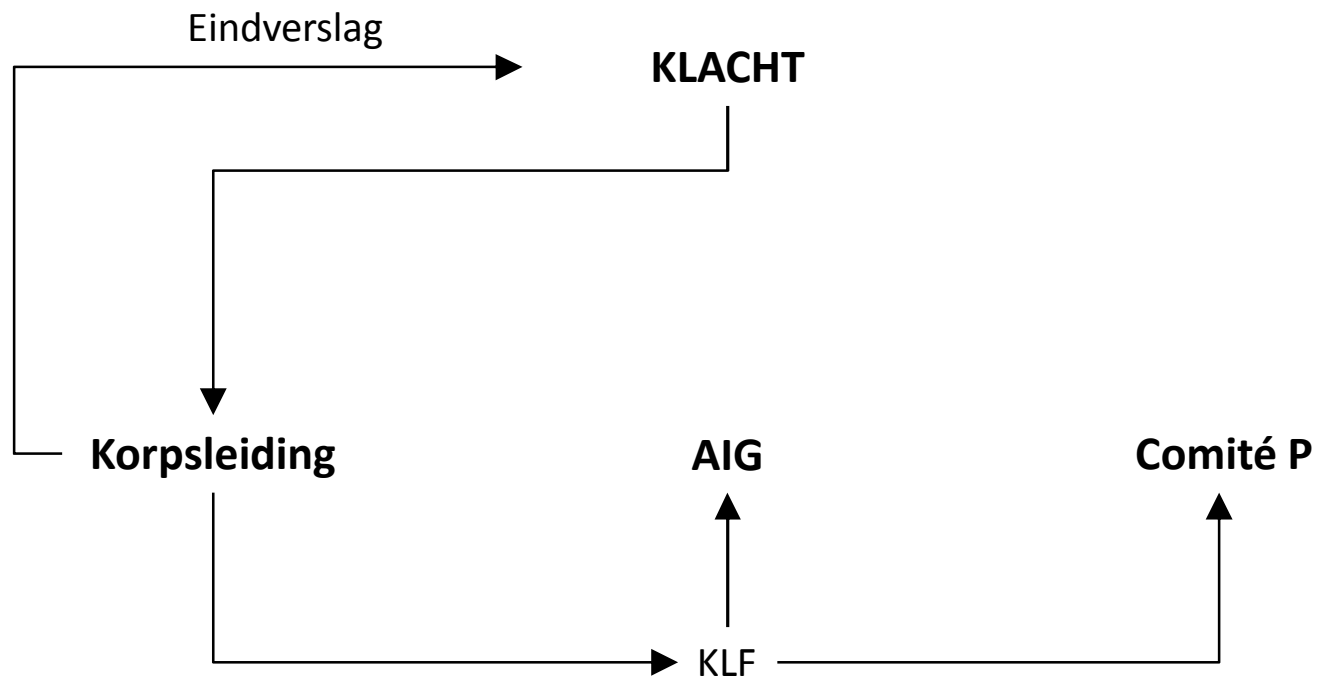
# Comité P & AIG



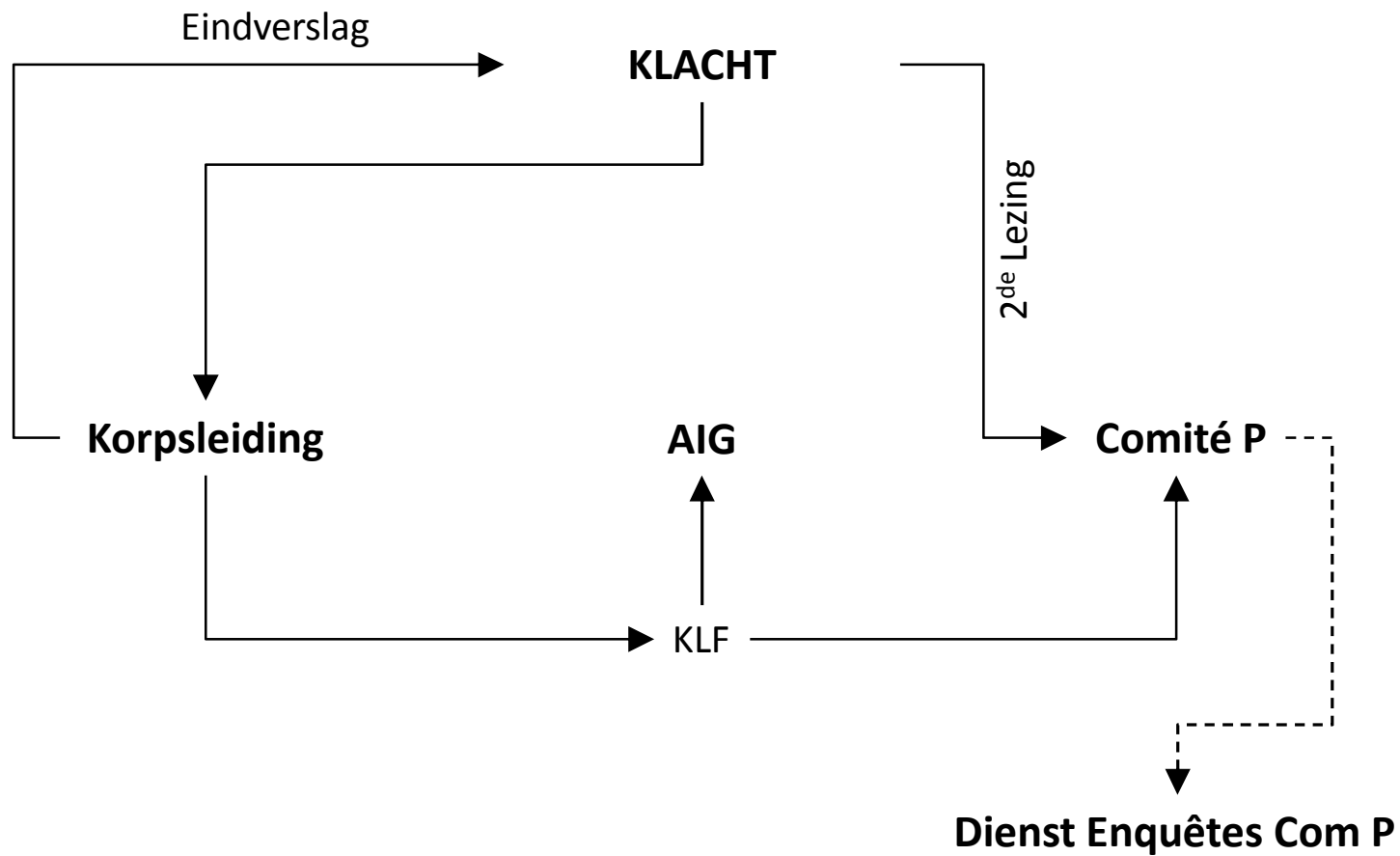
# Comité P & AIG



# Comité P & AIG

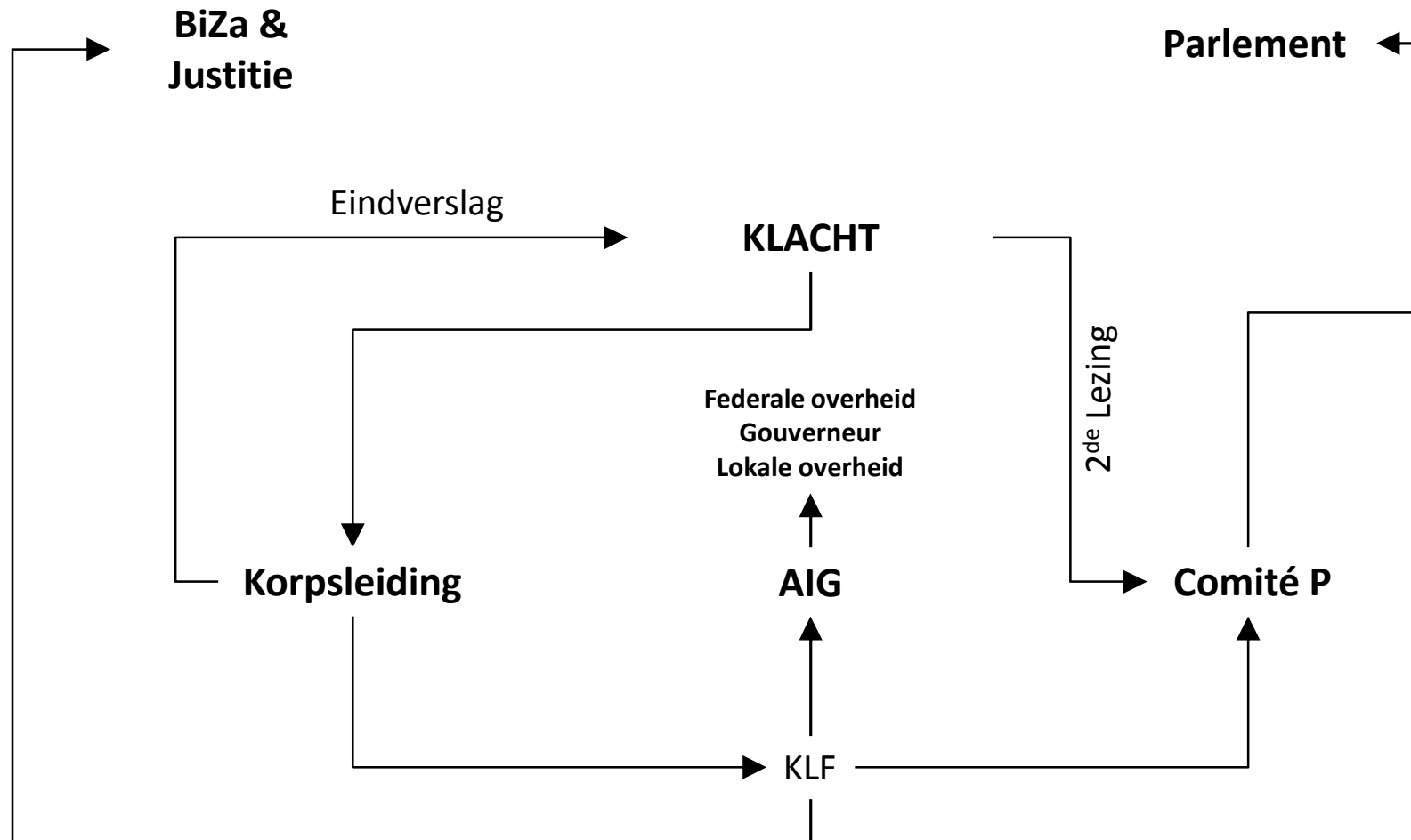


# Comité P & AIG





# Comité P & AIG





# 3. Naar een nieuwe klachtafhandeling?

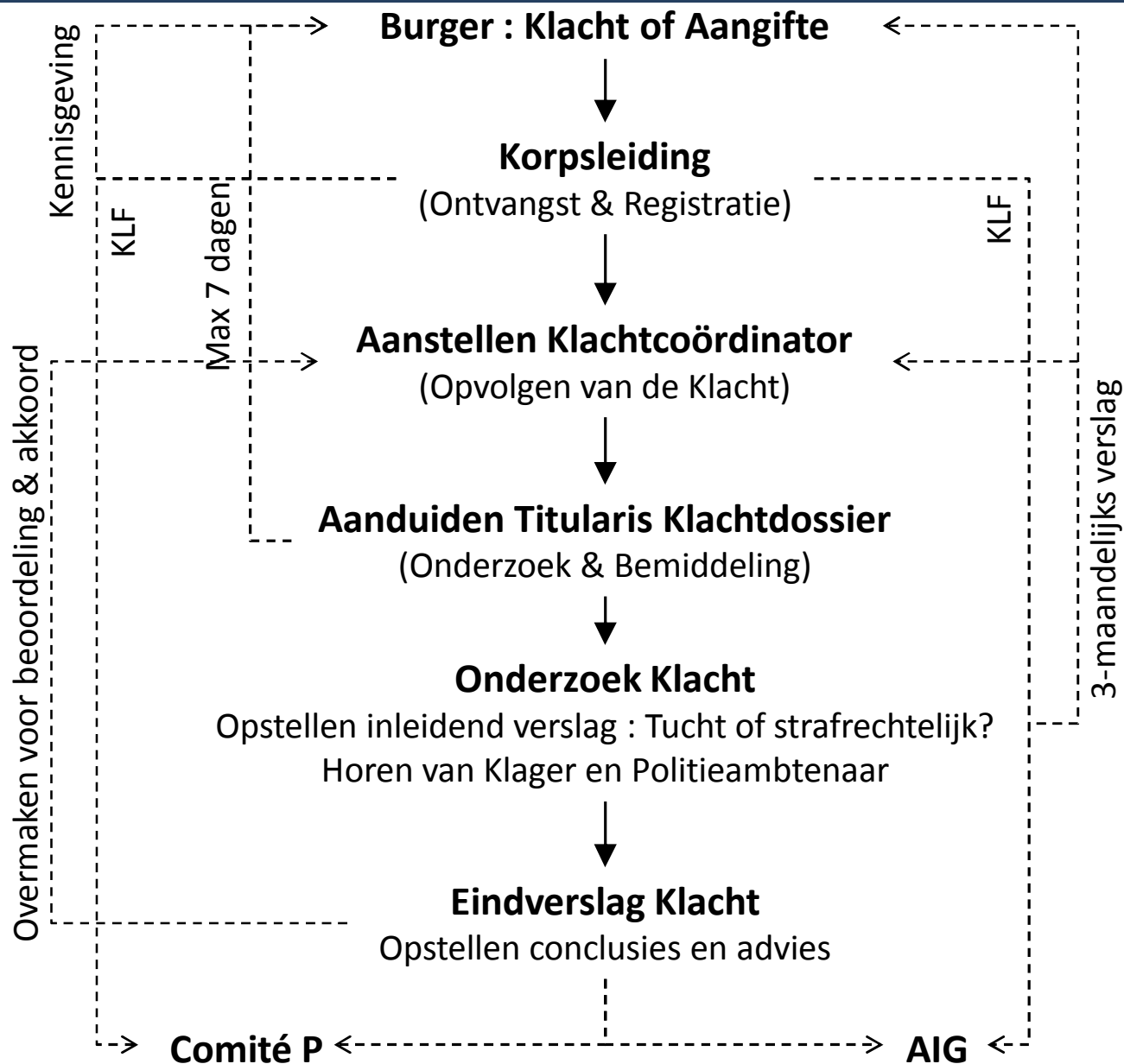
Sinds zijn oprichting heeft het Comité P het hoofd moeten bieden aan een exponentiële toename van het aantal individuele klachten en aangiften. De behandeling van deze klachten en aangiften heeft een aanzienlijke invloed op de werklast van het Comité P. **Daarom heeft de wetgever het Comité P uitdrukkelijk verzocht om zijn activiteiten toe te spitsen op zijn essentiële opdrachten en taken, met name de bescherming van de grondwettelijke rechten en fundamentele vrijheden van de burgers, alsook de coördinatie en doelmatigheid/doeltreffendheid van de politiediensten.**

Jaarverslag Comité P 2014, p. 3

| Taal   | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|--------|------|------|------|------|------|------|
| Totaal | 2407 | 2452 | 2686 | 2680 | 2885 | 2771 |

Jaarverslag Comité P 2014, p. 23

# CP3 - Mbt organisatiebeheersing, 29 maart 2011





Een derde potentieel struikelblok houdt verband met de rol van de lijnverantwoordelijken. Van hen wordt verwacht dat bij de behandeling van een klacht niet alleen eventuele individuele disfuncties worden onderzocht, maar ook organisatorische en structurele disfuncties. Sommige lijnverantwoordelijken staan te dicht bij hun personeel om onpartijdig te zijn, wat een eerste moeilijkheid is. Een tweede moeilijkheid ligt in het feit dat men zichzelf als verantwoordelijke aan een kritische analyse moet onderwerpen wanneer organisatorische of structurele aspecten op losse schroeven komen te staan door het onderzoek van die klacht.

Jaarverslag Comité P 2014, p. 72

## **Klachtenbehandeling : 0<sup>de</sup> lijn = Informatievragen**

Veel klachten zijn in werkelijkheid vragen naar informatie of verdere uitleg.  
Dikwijls met een voorgeschiedenis aan desinformatie, of nergens gehoor vinden.  
Geeft aanleiding tot escalatie tot een klacht.  
Belang van degelijke basisinformatie en goed onthaal.

### **Naar de burger toe :**

- = algemene informatieverstrekking
- = doorverwijzen naar juiste instantie, front-office (zie verder)
- = klachten komen sneller op de juiste plaats terecht

### **Klachtendecreet Vlaanderen :**

Iedereen heeft recht om kosteloos een klacht in te dienen bij een instelling over de handelingen en werking van die instelling, welke vervolgens zorg dient te dragen voor een behoorlijke behandeling van de mondelinge en schriftelijke klachten.

# 1<sup>ste</sup> lijn : Front-office

## Klachtenbehandeling : 1<sup>ste</sup> lijn = Front-office

Zie dienstverlenende organisaties

Front-office = aanspreekpunt; Back-office = achterliggende structuren

### *Gedeconcentreerde Front-offices*

Aanstellen van klachtenbehandelaar, geen ombudsman

### **Naar de burger toe :**

- = Gezicht van de klachtenbehandeling naar de burger toe
- = Centralisatie van klachten in 1 invalspunt
- = Hij neemt de klachten in ontvangst
- = Verantwoordelijk voor elke communicatie met de klager
- = Het enige aanspreekpunt
- = Bieden van basisrechten aan de klager
- = Maakt klachtenreglement op en maakt dit bekend

# 1<sup>ste</sup> lijn : Back-office

**Klachtenbehandeling : 1<sup>ste</sup> lijn = Back-office**

## ***Gedeconcentreerde Back-offices***

Klachten zo dicht mogelijk bij de bron behandelen, in casu door de politie zelf.

Tweede fase = het hoger toezicht of de klachtbehandeling, in casu het Comité P (zie 2<sup>de</sup> lijn)

## **Back-office klachtenbehandelaar :**

- = Staat in voor de eerste registratie van de klacht
- = Waakt over de ontvankelijkheid van de klacht
- = Neemt contact op met de klager wanneer informatie ontbreekt
- = Overmaken van het dossier aan klachttitularis
- = Gaat na wie bevoegd is om klacht te behandelen
- = Volgt de behandeling op; ziet toe op de toepassing van het klachtenreglement

## **Back-office klachttitularis :**

- = Klachttitularis maakt resultaten bekend aan klachtenbehandelaar
- = Ziet toe dat de eindrapportage gebeurt in het geautomatiseerd systeem
- = Maakt brief op voor klager via klachtenbehandelaar, in duidelijke taal
- = Maakt melding van het feit dat de klager een tweede lezing kan aanvragen.

## 2<sup>de</sup> lijn : Tweede lezing

### Klachtenbehandeling : 2<sup>ste</sup> lijn = Tweede lezing

Wordt gevormd door het hoger toezicht, in casu het Comité P

Staat in voor tweede lezing van klachten

Kan ze niet langer in eerste aanleg behandelen

Een tweedelijnsinstantie kan pas gecontacteerd worden, wanneer de burger zich eerst tot de betrokken dienst heeft gewend ... 'en aldaar geen genoegdoening heeft bekomen'

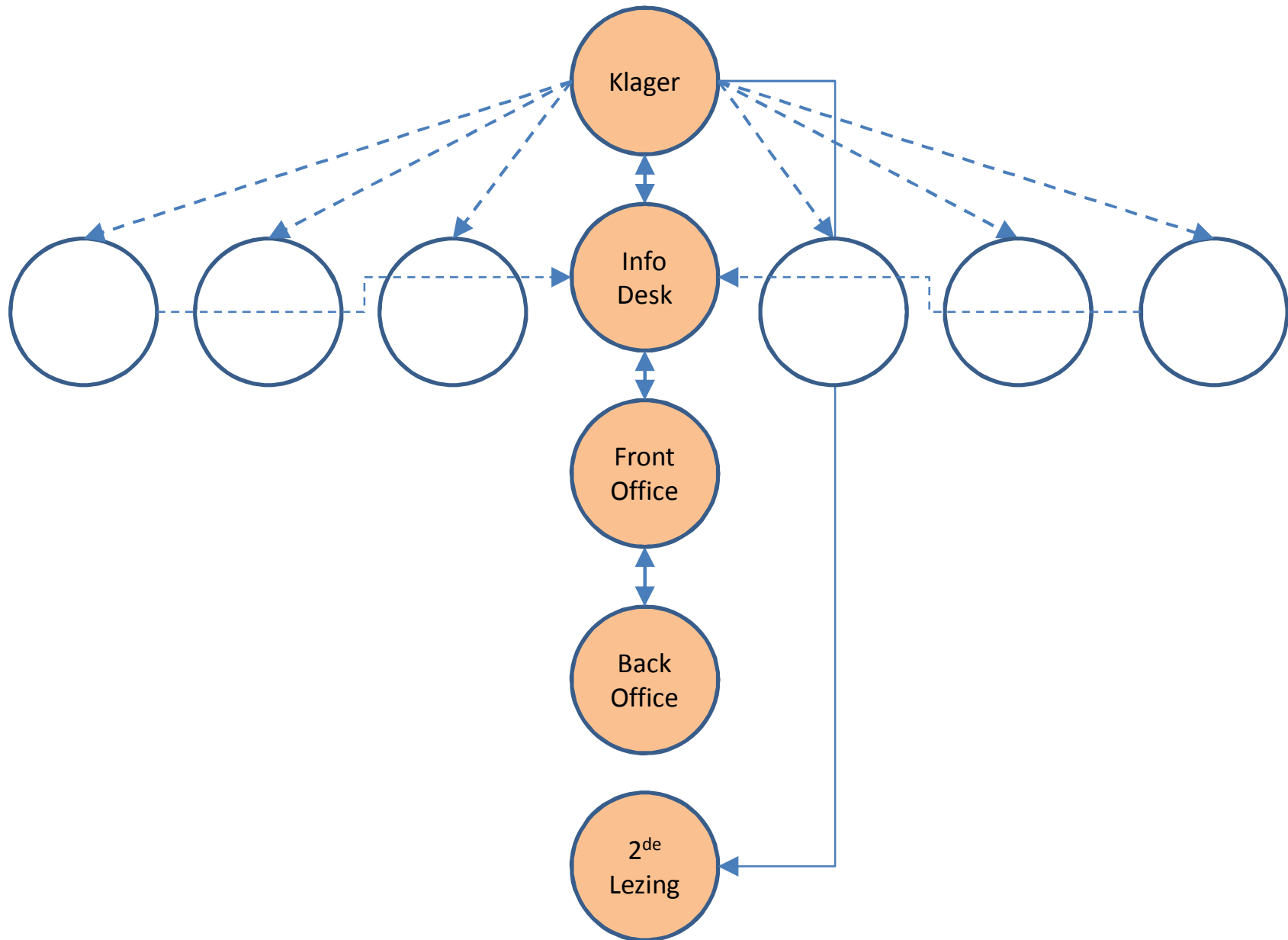
= Klager is van mening dat zijn klacht op onjuiste wijze is behandeld op de 1<sup>ste</sup> lijn

= Signaalfunctie : bundel van gelijkaardige klachten vertelt iets over de politiewerking

= Verwijsfunctie : als Comité P toch klachten ontvangt en klager wordt hiervan verwittigd

= Opvolgfunctie; hij volgt de toepassing van het klachtenreglement op, via registratiesysteem

# Samenvatting



**Met dank voor de aandacht**





## Vorbereiding debat: Accountability en politie

- Diane Reynders:

Controle werkt niet omdat ze te divers is: nood aan beter gestructureerde controle

Overlapping Comité P en Algemene inspectie als controle-instantie (verhaal Paul)

Naar een hervorming van het toezichtslandschap en andere (nieuwe) taakstellingen voor bestaande organen?

- Paul Ponsaers:

Accountability door verslaggeving: maar er zijn geen normen voor verslaggeving (jaarverslagen). Zijn de cijfers juist die politiezones in hun jaarverslagen schrijven? Wie controleert de verslaggever? Is een Instituut politierevisoren nodig (cfr Instituut voor bedrijfsrevisoren). Bv. binnen de dienst Audit van de AIG.

Afschaffing Veiligheidsmonitor en de nood aan onafhankelijk cijfermateriaal.

- Marc Hellinckx / Paul Putteman:

Waarover moeten we accountable zijn? Waarover moeten we verantwoording afleggen? Wat is de kern? Wat zijn de 5 key performance indicatoren waarover verantwoording moet worden afgelegd?

bijvoorbeeld: sense of safety (objectieve en subjectieve)? (maar: veiligheidsmonitor afgeschaft)

- Jan Terpstra:

Integriteit: hoe meet je dat en wat doe je eraan? Hoe kan je integriteit evalueren? Hoe kan je een integriteitsbeleid het best opbouwen?

Jean-Louis Dalle:

Kaderwet: wat met de nieuwe technologie en de grenzen die dit met zich mee brengt? Commissie toelating in afwachting van de wet ikv nieuwe technologieën: experimenteersetting: bereid om risico's te nemen? Heeft de politie een organisatie nodig die een motor kan zijn voor vernieuwing en commissies die hun rol spelen.