

INHOUDSOPGAVE

JAARVERSLAG 2007-2008 VAN HET VAST COMITE P	1
1. PERSMAP	1
1.1. Observatoriumfunctie	1
1.2. Verantwoording	1
2. FEITEN EN CIJFERS	1
2.1. Aantal meldingen van potentiële disfuncties en inbreuken	1
2.2. Verhouding klachtenonderzoeken – strafrechtelijke onderzoeken	2
2.3. Toezichtsonderzoeken	3
2.4. Aard van de inbreuken	3
2.5. Gegrondheid van de klachten	3
2.6. Beslissingen en doorlooptijden	4
2.7. Doorverwijzingen in klachtenafhandeling	4
2.8. Door de Dienst Enquêtes P behandelde klachtendossiers	4
2.9. Het Comité P in de kijker	5
3. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN	5
3.1. Wijkwerking	6
3.2. Recherche	6
3.3. Verkeersveiligheid	6
3.4. Genegotieerd beheer van de publieke ruimte – handhaving van de openbare orde	7
3.5. Onthaal	8
3.6. Interventie	9
3.7. Intern toezicht	9
3.8. Informatiehuishouding	10
3.9. Geïntegreerde werking	10
3.10. Bijzondere inspectiediensten	11
3.11. OCAD	12
4. TOT SLOT	12
NOTEN	14

JAARVERSLAG 2007-2008 VAN HET VAST COMITÉ P

1. PERSMAP

Het Vast Comité van Toezicht op de politiediensten heeft zijn jaarverslag 2007-2008 in januari 2009 neergelegd bij het Parlement en op 4 maart 2009 besproken met de Commissie belast met zijn parlementaire begeleiding.

De publieke versie van het jaarverslag 2007-2008 van het Comité P kan worden geraadpleegd op zijn website www.comitep.be, net als een aantal meer gedetailleerde rapporten die aan de basis lagen van de belangrijkste vaststellingen en aanbevelingen.

Tijdens de constructieve gesprekken met de begeleidingscommissie zijn de hiernavolgende punten iets meer in detail aan bod gekomen.

1.1. OBSERVATORIUMFUNCTIE

Als observatorium van de politiefunctie heeft het Comité P sinds zijn oprichting het hoofd moeten bieden aan een exponentiële toename van het aantal individuele klachten en aangiften. De behandeling daarvan heeft een aanzienlijke invloed op de werklast van het Comité P. **De wetgever heeft 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.**

Het Comité P vervult deze opdracht via: (1) het verzamelen en registreren van informatie, (2) onderzoek op het terrein en analyse, (3) het verspreiden van zijn conclusies, o.a. door publicaties, (4) het verstrekken van advies en aanbevelingen op lange, middellange en korte termijn, al dan niet vanuit een 'early warning'-gedachte en (5) het opvolgen van de aanbevelingen.

1.2. VERANTWOORDING

Het Comité P houdt eraan om verslag uit te brengen over het geheel van zijn activiteiten, met inbegrip van de dossiers betreffende klachten en aangiften die het ontvangt en onderzoekt. Elke week stuurt het Comité P aan de politiehiërarchie en aan de Algemene inspectie van de federale politie en van de lokale politie (AIG) een synthesesedocument over de klachten en aangiften die op hen betrekking hebben, met de beslissingen die in die dossiers werden genomen. Tweemaal per jaar zendt het Comité P een synthesesedocument over alle ontvangen klachten en aangiften aan het parlement, aan de ministers van Binnenlandse Zaken en Justitie en aan sommige bestuurlijke en gerechtelijke overheden. Diezelfde belanghebbenden of overheden mogen van het Comité P ook eens per jaar een verslag verwachten met zijn commentaar bij de meest relevante klachten en aangiften die het heeft behandeld. Het is in die context van informatieverspreiding dat het jaarverslag moet worden gesitueerd.

2. FEITEN EN CIJFERS

2.1. AANTAL MELDINGEN VAN POTENTIËLE DISFUNCTIES EN INBREUKEN

Het totaal aantal klachten dat over de werking van de politiediensten en personen met politionele bevoegdheden werd geformuleerd, kent de laatste vijf jaar een fluctuerend verloop. Het gaat hier om schommelingen in aantallen tussen minimum 5.961 in 2006 en maximum 6.760 in 2005 met in 2007 (6.244) opnieuw een stijging met 4,8 % ten opzichte van 2006 (5.961), waarbij het aantal van 2007 uiteindelijk terug op het niveau van 2003 komt.

Tabel 1: Aantal meldingen over de afgelopen vijf jaar

2003	2004	2005	2006	2007
6.170	6.421	6.760	5.961	6.244

Een vierde van het totaal aantal dossiers is te situeren in het gerechtelijk arrondissement Brussel (1.614 dossiers of 25,8 %). In dit arrondissement zijn dan ook heel wat politieambtenaren werkzaam. Na Brussel komen de meeste dossiers uit het gerechtelijk arrondissement Antwerpen (824 dossiers of 13,2 %), gevolgd door het gerechtelijk arrondissement Luik (395 dossiers of 6,3 %).

2.2. VERHOUDING KLACHTENONDERZOEKEN – STRAFRECHTELIJKE ONDERZOEKEN

Het totaal aantal dossiers waarin onderzoeken werden gedaan naar meldingen van potentiële disfuncties en inbreuken van politieambtenaren kan grosso modo in twee grote delen worden opgedeeld: enerzijds de onderzoeken vanuit de toezichtsfunctie, ook **klachtendossiers** genaamd, en anderzijds de onderzoeken in opdracht van de gerechtelijke overheden of **strafrechtelijke dossiers**. Verder is er nog een derde grote en wellicht zelfs de belangrijkste categorie, met name de zgn. toezichtsonderzoeken die jaarlijks door het Comité P worden gevoerd over de meest diverse diensten of themata.

In 2007 betroffen de meeste dossiers **klachtendossiers** (71 %) (4.450) die werden ingediend bij het Comité P of bij de politiediensten. Dit aantal nam toe in vergelijking met 2006; van 4.287 naar 4.450 (+3,8 %). Het aantal klachten dat rechtstreeks bij het Comité P werd ingediend (2.219) was ongeveer even groot als het aantal klachten dat bij de politiediensten zelf werd neergelegd (2.231). Deze verhouding is ongeveer dezelfde als in 2006.

De andere dossiers betreffen **strafrechtelijke onderzoeken** (29 %) (1.794) die onder leiding van de gerechtelijke overheden door de Dienst Enquêtes P of door de politiediensten zelf zijn uitgevoerd. Het aantal in 2007 geopende gerechtelijke onderzoeken lastens politieambtenaren nam in vergelijking met 2006 toe met 7,2 %. Het aantal hierbij aangeklaagde inbreuken steeg eveneens, met 8,7 %.

In 2007 voerde de Dienst Enquêtes P 281 onderzoeken in opdracht van de gerechtelijke overheden. Dit is een derde minder (-36 %) dan in 2006 toen de Dienst Enquêtes P nog 439 onderzoeken voerde. Daartegenover staat een stijging met ruim een vijfde (+22,5 %) van het aantal gerechtelijke onderzoeken die behandeld werden door andere diensten.

Deze daling voor de Dienst Enquêtes P is een bewust gewenst resultaat van het beleid dat wil benadrukken dat de Dienst Enquêtes P een gespecialiseerde bijzondere dienst is en dat het Comité P geen eerstelijnsklachtenbureau of eerstelijns-“politie van de politie” is. De klager wordt gevraagd zijn klacht bij voorkeur schriftelijk in te dienen of hij wordt doorverwezen naar de betrokken politiechef die in eerste instantie verantwoordelijk is voor de goede werking van zijn diensten. De daling van het aantal gerechtelijke onderzoeken wordt vooral verklaard door een vermindering van het aantal aanvankelijke processen-verbaal die werden opgesteld op vraag van klagers die zich met hun klacht aan het onthaal van het Comité P aanboden. (zeer dikwijls op rechtstreekse doorverwijzing door een Brussels politiekorps). Dit is voor 2007 ten opzichte van 2006 een daling van 211 dossiers tot 46 dossiers. Het effect van deze daling merken we dan ook vooral in het arrondissement Brussel, waarbij, gezien de geografische ligging van het Comité P, in de cijfers merkbaar is dat er voor de daling die dit beleid heeft veroorzaakt bij het Comité P er een stijging met evenveel eenheden is bij de politiediensten van het arrondissement Brussel. M.a.w. de doelstelling van het Comité P om niet langer de “parketpolitie” van Brussel te zijn werd gehaald. Daarenboven besliste het Comité P vanaf 2007 een andere werkwijze te hanteren waarbij het, in een aantal gevallen, de gemelde klachten die als minder belangrijk worden aanzien en niet de interventie rechtvaardigen van een gespecialiseerde dienst, maar die toch als een gerechtelijke inbreuk moeten worden aanzien, meteen zelf doorstuurt naar de gerechtelijke overheden in plaats van aan de Dienst Enquêtes P te vragen een proces-verbaal op te stellen. Deze werkwijze heeft als doel de betrokken gerechtelijke overheden erop te wijzen dat, naar het oordeel van het Comité P, deze aangeklaagde feiten niet door een gespecialiseerde dienst als de Dienst Enquêtes P

dienen te worden onderzocht. Het aantal dossiers dat de Dienst Enquêtes P uitvoerde in rechtstreekse opdracht van de procureurs des Konings bleef niettemin stabiel (150).

2.3. TOEZICHTSONDERZOEKEN

Verder zijn er nog de zgn. toezichtsonderzoeken die jaarlijks door het Comité P worden gevoerd over de meest diverse diensten of thema's.

In 2007 heeft de Dienst Enquêtes P 24 toezichtsonderzoeken (hetzij thematische, hetzij naar een bepaalde politiezone of dienst) uitgevoerd, wat een toename inhoudt met 3 onderzoeken ten opzichte van 2006. Daarnaast behandelt het Comité zelf nog tal van andere thematische onderzoeken zonder medewerking van de Dienst Enquêtes P.

Tussen 1 januari en 30 juni 2008 heeft het Vast Comité P 11 nieuwe toezichtsonderzoeken geopend.

2.4. AARD VAN DE INBREUKEN

43 % (2.295) van alle geregistreerde inbreuken in klachtendossiers van 2007 heeft betrekking op tekortkomingen door de houding, het gedrag of de handelingen die de waardigheid van het politieambt aantasten. Hieronder vallen onder andere de inbreuken m.b.t. ongepast taalgebruik, algemene houding en voorkomen, machtsmisbruik en handelingen en houdingen binnen of buiten dienst die de waardigheid van het ambt of het imago aantasten. De tekortkomingen aan de beroepsplichten of misbruik van ambt en bevoegdheden vertegenwoordigen 34 % (1.826) van de bij klachten geregistreerde inbreuken. Deze categorie bevat de inbreuken inzake dienstverlening, alsook m.b.t. het niet of slecht naleven van verplicht gestelde procedures en verder betreffende de neutraliteit/onpartijdigheid, de onkreukbaarheid en ten slotte de integriteit. De stijgingen die zich voordoen in de diverse categorieën kunnen worden toegeschreven aan de algemene toename van het aantal gevatte klachten, maar het aandeel van elke categorie evolueert tussen 2006 en 2007 niet essentieel.

Bij de geregistreerde inbreuken in geopende strafrechtelijke onderzoeken van 2007 heeft ongeveer een derde (594) van de aangeklaagde inbreuken betrekking op gewelddaden tegen personen of goederen. De daden van willekeur vertegenwoordigen zowel in 2006 als in 2007 16 % (320) van de geregistreerde inbreuken.

2.5. GEGRONDHEID VAN DE KLACHTEN

Met "*zonder grond of niet bewezen*" worden die klachten omschreven waarbij het Vast Comité P **in de klachtenonderzoeken** vaststelde dat er onvoldoende bezwaren of geen concrete elementen waren, de klacht zonder voorwerp was of er geen fout of disfunctie kon worden vastgesteld.

Per 100 klachten die het Vast Comité P in de loop van 2007 behandelde en waarbij het zich uitsprak over de gegrondheid of het bewijs, zijn er 13,4 gegrond verklaard tegenover 86,6 zonder grond of niet bewezen. Breiden we de cijfergegevens uit tot alle door het Vast Comité P behandelde klachten uit de periode 2004-2007, dan verkrijgen we gemiddeld 15 % gegronde klachten tegenover 85 % zonder grond of niet bewezen geachte klachten.

Deze verhouding is vast te stellen in alle inbreukcategorieën, met uitzondering van de "*tekortkomingen inzake de doelmatigheid, de doeltreffendheid en de coördinatie van de politiediensten*", waar een kwart gegrond werd verklaard. Van de klachten die handelen over een willekeurig, gewelddadig, onrechtmatig of niet-handelen van politieambtenaren wordt ongeveer 88 % als ongegrond of niet bewezen bevonden.

Bij de gegrond geachte klachten maken de inbreukcategorieën "*tekortkomingen door de houding, het gedrag of de handelingen die de waardigheid van het politieambt aantasten*" en "*tekortkomingen aan de beroepsplichten of misbruik van ambt en bevoegdheden*" samen driekwart van het totaal aantal geregistreerde inbreuken uit.

2.6. BESLISSINGEN EN DOORLOOPTIJDEN

In 2007 nam het Vast Comité P beslissingen in 2.231 klachtendossiers, waarvan 1.716 (77 %) bij het Vast Comité P werden gemeld in 2007. 468 klachten (21 %) waarvoor het Comité in 2007 een beslissing nam, dateren van 2006. De overige behandelde klachten waren bij het Vast Comité P geopend in 2004 (5 dossiers) en in 2005 (42 dossiers).

Nemen we enkel de klachten die tijdens hetzelfde kalenderjaar van hun opening bij het Comité P ook worden gesloten, dan noteren we voor het jaar 2005 een doorlooptijd van 54 dagen, voor 2006 58 dagen en voor 2007 51 dagen.

In 2007 werd voor 1.716 (77 %) van de 2.219 geopende klachten het lopende kalenderjaar zelf nog een beslissing genomen, terwijl in 2006 voor 1.506 (72 %) van de 2.100 klachten het lopende kalenderjaar een beslissing werd genomen.

Het is dus positief vast te stellen dat een groter aantal klachten niet meteen leidt tot een langere duur vooraleer er een beslissing wordt genomen.

Deze verbetering voor 2007 is het gevolg van het gewijzigd intern proces voor de klachtenafhandeling.

2.7. DOORVERWIJZINGEN IN KLACHTENAFHANDELING

Het Comité kan op basis van zijn ontwikkeld systeem van klachtenbeheer (ernst, relevantie, aard, ...) beslissen om de klacht voor autonome afhandeling rechtstreeks over te maken aan de betrokken politiedienst. In 2007 werden 523 klachten op deze wijze doorverwezen. Dit betekent een vierde van de rechtstreeks door de klager aan het Comité P aangemelde klachten. In vergelijking met 2006 is dit een daling met 5,6 % en in vergelijking met 2005 een daling met bijna 20 %.

Naast de beslissing om de klacht voor autonome afhandeling volledig over te laten aan het betrokken korps, kan het Comité P tevens beslissen de klacht te laten onderzoeken door het betrokken korps maar zelf de uiteindelijke beslissing nemen. Ook bij dit type klachtenafhandeling is een dalende trend vast te stellen. Werd in 2005 nog 27 % van de klachten gemeld bij het Vast Comité P aan de diensten intern toezicht of de AIG overgemaakt voor verder onderzoek, dan is dit aandeel in 2007 gezakt tot 18 % van alle klachten. In 2007 werd in vergelijking met 2005 ruim een derde minder klachten op deze manier doorverwezen.

2.8. DOOR DE DIENST ENQUÊTES P BEHANDELDE KLACHTENDOSSIEREN

Tabel 2: Door de Dienst Enquêtes P behandelde klachtendossiers

Jaar	2003	2004	2005	2006	2007
Klachten behandeld door de Dienst Enquêtes P	712	686	666	448	345
Toezichtsonderzoeken	32	25	16	21	24
Telefonische oproepen	581	517	496	661	362

Tabel 3: Klachten *sensu stricto*

Jaar	2003	2004	2005	2006	2007
Totaal aantal klachten <i>sensu stricto</i>	1.689	1.853	2.216	2.100	2.219

In verhouding tot het totale aantal klachten *sensu stricto*¹ ontvangen door het Vast Comité P, betekent dit dat voor de jaren 2003, 2004, 2005, 2006 en 2007 respectievelijk 42 %, 37 %, 30 %, 21 % en 16 % van de klachten voor verder onderzoek aan de Dienst Enquêtes P werd toevertrouwd. Net zoals bij de doorverwijzingen naar de betrokken politiediensten werden ook in 2007 minder onderzoeken doorverwezen naar de Dienst Enquêtes P. De inwerkingstelling van een verbeterd proces voor de klachtenafhandeling door de klachtencel zorgt immers voor een betere voorselectie van de klachten, waardoor enkel nog (veelal de meer specifieke, moeilijkere en zwaarwichtigere) dossiers voor verder onderzoek worden behandeld door de Dienst Enquêtes P. Daarnaast worden heel wat administratieve dossiers waarin bijvoorbeeld een advies wordt gevraagd aan het Comité P door het Comité aan de Dienst Enquêtes P voor behandeling overgemaakt.

Wat het aantal telefonische oproepen betreft, merken we een sterke daling van 45 %, wat opnieuw een gevolg is van het beleid om geen eerstelijnsklachtendienst te zijn voor de burger.

2.9. HET COMITÉ P IN DE KIJKER

Het feit dat een onderzoek loopt in de schoot van het Comité P maar ook de resultaten van de onderzoeken op zich krijgen wel eens vaker weerklank in de pers. Tijdens het jaar 2007 en de eerste maanden van 2008 maakte het Comité P het voorwerp uit van 167 persartikelen. Deze publicaties hebben hun belang omdat ze voor een deel een weerspiegeling zijn van de perceptie die leeft bij een deel van de bevolking, inclusief de leden van de politie, over het werk van het Comité P.

De geschreven pers rapporteerde hierbij vanuit een aantal invalshoeken. In een aantal gevallen wordt het Comité P door de overheid of de burger als een gezagsargument gebruikt waarmee men o.a. wil aangeven dat de klacht ernstig moet worden genomen. Veelal betrof dit aanklachten over geweld en/of daden van willekeur gepleegd door politiediensten naar aanleiding van een optreden bij voetbalwedstrijden, bij betogingen of bij de uitvoering van gerechtelijke onderzoeken. In een aantal andere gevallen werden de bevindingen of onderzoeksresultaten van het Comité P geciteerd als een referentie of als een ondersteuning voor het punt dat een journalist of een geïnterviewde wenste te maken. En ten slotte worden de (resultaten van) onderzoeken of de publicatie van rapporten van het Comité P door de pers aangewend om, op initiatief, bepaalde situaties onder de aandacht van de bevolking te brengen.

De onderzoeksresultaten documenteren niet alleen de parlementaire begeleidingscommissie waaraan het Comité P verantwoording aflegt, zodra publiek, inspireren en documenteren ze ook andere parlementsleden bij het verrichten van hun interpellaties. Op dergelijke wijze kwamen in 2007 bepaalde onderzoeksresultaten een negental keer onder de publieke aandacht.

3. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

Politiediensten die streven naar een excellente politiezorg werken resultaatgericht, ze meten en anticiperen op de behoeften en verwachtingen van hun overheden, de burgers, de samenleving en hun medewerkers. (1) Ze peilen daarbij naar de percepties over hun geleverde prestaties, meten de gepresteerde resultaten en koppelen dit terug naar hun geformuleerde beleidsdoelstellingen die gericht moeten zijn op het bereiken van resultaten; (2) Ze stimuleren en faciliteren medewerkers om deze resultaten te bereiken en (3) zorgen ervoor dat de interne werkprocessen verbeterd worden op basis van de geleverde en geëvalueerde resultaten.

De door het Comité P verzamelde onderzoeksgegevens in het jaar 2007 en de eerste helft van 2008 geven aan dat de link tussen de interne werking en het bereiken van evenwichtige

resultaten en effecten nog in belangrijke mate verder aangetoond en verbeterd kan worden voor de aanpak in alle geobserveerde sleutelprocessen of functionaliteiten.

3.1. WIJKWERKING

Een goede praktijk in de functionaliteit **wijkwerking** bij de aanpak van de krakersproblematiek door een lokale politiezone toonde aan dat het goed inschatten van behoeftes en het afstemmen van de processen hierop positieve resultaten of effecten opleverde in termen van preventie van onveiligheid en het voorkomen en de-escaleren van conflicten (bij eventuele uitdrijvingen).

Voor de politieambtenaren blijven soms moeilijke situaties bestaan in het bereiken van resultaten wanneer ze geconfronteerd worden met de gevolgen van een conflict gecreëerd door het regelgevend kader. Zo bestaan er in de krakersproblematiek tegengestelde belangen bij de bevolking, in dit geval het recht op wonen versus het recht op eigendom en ook nog het collectief belang in termen van openbare veiligheid, en het individueel belang.

Wij stelden op het operationele niveau eveneens vast dat er over de diverse politiezones heen weinig sprake blijkt te zijn van een uniforme aanpak van het fenomeen waardoor de burgers op verschillende plaatsen ongelijk worden behandeld, o.a. wanneer het tot een uitdrijving komt.

Een ander conflict gaat over de vergoeding die de gerechtsdeurwaarder aan de politieambtenaar uitbetaalt om de sterke arm te leveren. Enerzijds is de gerechtsdeurwaarder verplicht om een vergoeding te betalen. Anderzijds verbiedt het statuut de politieambtenaar gelden te ontvangen voor het uitvoeren van opdrachten. Bovendien worden politiemensen vanwege de korpsleiding soms verzocht of verplicht om deze gelden in een kas te storten, wat in elk geval niet verplicht kan worden. De betaling van politiemensen dient te worden afgeschaft.

Ten slotte werd in deze functionaliteit doorheen de bevindingen andermaal het belang aangetoond van het 'kennen en gekend zijn' van de politie bij de burgers als een onontbeerlijke attitude. Dit is niet enkel van belang om duurzame contacten te kunnen onderhouden met alle lagen van de bevolking, maar ook om hierbij vanuit het kunnen correct inschatten van noden en behoeftes van burgers probleemoplossend te werk te gaan.

3.2. RECHERCHE

Bij de functionaliteit recherche zoomden we o.a. in op de informatie-inwinning via informanten. Hoewel de belanghebbenden unaniem lovend zijn over de toegevoegde waarde van de informantenwerking en magistraten algemeen gesproken tevreden zijn, zoeken de politiediensten nog naar geschikte indicatoren die de toegevoegde waarde ervan kunnen aantonen.. Actieplannen ter zake zijn vaak zeer rudimentair uitgewerkt terwijl de capaciteit die een Federale gerechtelijke politie (FGP) hieraan besteedt gemiddeld 5 à 10 % bedraagt en het totaal budget uitgegeven aan informantengeld toeneemt. Dit budget wordt evenwel als onvoldoende ervaren en sommige politiemensen vinden dat de premies te resultaatgericht zijn, dat de beoordelingscriteria te weinig transparant zijn en dat de link met effecten op het vlak van de lokale veiligheid en het onveiligheidsgevoel nog sterker in rekening kan worden gebracht.

Er werd geïnvesteerd in opleidingen voor de medewerkers actief in de Sectie Criminele Informatie (SCI), zowel in de basisopleiding als in de functionele gerechtelijke opleiding. Zij genieten vaak een soepeler dienstregime maar zien hun materiële behoeftes nog onvoldoende ingevuld als het gaat over de mogelijkheden om te beschikken over anonieme voertuigen en dito nummerplaten of het verlichten van de administratieve werklast.

3.3. VERKEERSVEILIGHEID

Dodelijke ongevallen op autowegen daalden in 2007 met 9,4 % en ongevallen met zwaargewonden stegen met 20,1 %. Om bij te dragen tot deze resultaten, worden prestatienormen vooropgesteld in het actieplan van de federale politie (DAH). De resultaten werden globaal gesproken afgestemd op de objectieven zoals ze in de voorbije Staten-Generaal werden geformuleerd, maar bij de opvolging van de prestaties werd er vastgesteld dat er te weinig ademtesten werden afgenomen o.a. door een tekort in het personeelsbestand dat niet

kon worden opgevuld wegens budgettaire tekorten, het ziekteverzuim en een verhoogde werklust in het interventiesysteem. Een aantal doelstellingen werd niet gehaald en beïnvloedde aldus in negatieve zin het behalen van de gehoopte resultaten met o.a. een laag blijvende pakkans tot gevolg. **Een meer strikte opvolging van de hiërarchie in deze materie dringt zich dus op.**

De resultaten van het onderzoek naar de werking van de spoorwegpolitie vielen op door het aantal klachten van de burger en een zekere sociale onrust die er heerst bij de personeelsleden. De meeste incidenten doen zich hier voor bij het eerste contact tussen politie en burger, waarbij miscommunicatie en gebrek aan empathie voor escalatie zorgen. Uit ons onderzoek bleek dat deze dienst bij controles of vaststellingen systematisch gebruik maakte van dwang en geweld. De commissaris-generaal nam kennis van onze onderzoeksresultaten en gebruikte ze om een aantal oplossingen uit te werken.

Het beter omringen van het middenkader blijkt ook hier zeer belangrijk zodat het ons voorkomt dat zowel de commissaris-generaal als de andere verantwoordelijke politieofficieren blijvend belangstelling zouden moeten betonen voor de werking van de spoorwegpolitie, waar in het verleden en ook nu nog te veel disfuncties zijn vastgesteld.

3.4. GENEGOTIEERD BEHEER VAN DE PUBLIEKE RUIMTE – HANDHAVING VAN DE OPENBARE ORDE

In de loop van zijn onderzoek heeft het Comité P vastgesteld dat de politiediensten nog onvoldoende de opportuniteit en de noodzaak inzien om afstand te nemen van het louter feitelijk beheer van informatie van bestuurlijke politie en deze inlichtingen te kaderen in een meer globale context, wat hen niet alleen in staat zou stellen om de evolutie van groeperingen in tijd en ruimte vast te stellen maar ook om prioriteiten te bepalen voor de researchediensten. Het is de bestuurlijke overheid die hiertoe signalen kan geven. Vooral in het proactieve domein speelt de afwezigheid van duidelijk geformuleerde doelstellingen en behoeften vanuit de bestuurlijke overheid de politiediensten parten. Momenteel is er echter een omgekeerde tendens vast te stellen die de capaciteit voor bestuurlijke infowinning eerder ‘vergerechtelijkt’ door het aanzuigefect van het thema terrorisme. De PLP 37 omtrent terrorisme is de ministeriële omzendbrief die in de meeste door ons bezochte lokale politiezones duidelijk minder gekend is en opgevolgd wordt. Hier blijken m.a.w. duidelijke verschillen te bestaan tussen de federale en de lokale politie. Daarentegen kan het opzetten van enkele coördinatie- en uitwisselingsplatformen omtrent bestuurlijke politie als een sterk punt worden vermeld. In het domein van de bestuurlijke informatiehuishouding dienen dus nog tal van inspanningen te worden geleverd. Zowel de politieoverheden als de politiehiërarchie blijken zich niet steeds voldoende bewust van het belang daarvan.

De FGP's van de federale politie vervullen in subsidiaire orde,, de “*gespecialiseerde*” opdrachten van bestuurlijke politie, waarbij het begrip ‘gespecialiseerde’ klaarblijkelijk nog niet duidelijk is voor alle politionele belanghebbenden. Een verdeling van deze taken tussen de federale politie en de politiezones opgelegd per omzendbrief, zoals het geval is voor de gerechtelijke opdrachten, zou dit euvel kunnen verhelpen.

Het belang van goede contacten met de burger voor het vermijden en de-escaleren van conflicten werd aangetoond door de onderzoeksbevindingen over de inzet van honden en paarden bij voetbalwedstrijden. Het Comité P stelde hierbij vast dat supporters soms langdurig worden opgehouden, waarbij de ganse groep onder bewaking blijft van verschillende hondengeleiders met honden zonder muilband. Overigens blijkt dit bij de supporters veeleer onbegrip uit te lokken dan echte agressie. In de praktijk blijkt zulk gebruik van honden een dwangmiddel dat op een geweldscontinuüm bijna zo ver reikt als een vuurwapen. **Het aftoetsen van dergelijke inzet dient dan ook te gebeuren op basis van de basisbeginselen vervat in artikel 37 van de wet op het politieambt (WPA).** Vanuit deze beginselen dient de inzet van patrouillehonden in openbare orde beperkt te blijven tot enkel preventieve operaties in situaties die rustig zijn (patrouilleren, controleren, kanaliseren) of tot onderzoekingsoperaties. Uit onze onderzoeken bleek eveneens dat er fundamentele verschilpunten naar voor komen met betrekking tot de inzet van honden door de politiediensten, wat het principe van de gelijkwaardige politiezorg in het gedrang brengt, en dit o.m. door de afwezigheid van een

referentie- en reglementair kader. **Benchmarking met politiediensten uit ons omringende landen zou kunnen bijdragen tot het identificeren van een meer optimale inzet.**

Bij de openbare ordehandhaving mag het belang van de democratische politiewerking niet uit het oog worden verloren. Zo blijken bij de aanpak van prostitutie in sommige gevallen de door de korpsen voorgeschreven aanhoudingstermijnen in strijd te zijn met de wettelijke voorschriften. Een andere opmerking geldt voor de mogelijke (letterlijke) 'etikettering' en desgevallend hieruit voortvloeiende stigmatisering bij de aanhouding van sekswerkers en dit door hen al te opzichtig te identificeren via het aanbrengen van polsbandjes. Ruimer bekeken stelt zich hier, zoals in het geval van de wijkwerking m.b.t. krakers, een echte uitdaging voor de politie om de rechten en belangen van alle betrokkenen te verzoenen. In dit geval is er aan de ene kant de overheid, die sterk onder druk kan worden gezet vanuit de buurt en haar bewoners waarin de prostitutie zich voordoet. Aan de andere kant zijn er de prostituees zelf die eveneens alle rechtsbescherming moeten kunnen genieten. In elk geval stemt een systematische bestuurlijke aanhouding zonder de daadwerkelijke vaststelling van een verstoring van de openbare rust of een vrijheidsberoving volgens een vooraf bepaalde vaste termijn zonder verdere motivering niet overeen met de regels van de WPA en de principes van een democratische politiezorg.

Meest in het oog in dit domein sprong de onbehoorlijke behandeling van een groep aangehouden mensen zonder papieren bij de transfer van het politiecommissariaat naar het gesloten opvangcentrum te Vottem. Maatschappelijk zwak(ke) staande personen zoals krakers, mensen zonder papieren of prostituees vormen typische voorbeelden van wat in een bepaalde politionele subcultuur als '*police property*' wordt beschouwd waarop de normale rechtsregels vaak niet zo nauw hoeven te worden toegepast. Het soms bij voorbaat negatief labelen van deze groepen, zoals het omschrijven van krakers als 'anarchisten' of illegalen als 'criminelen' bv., faciliteert zulke benaderingswijze.

3.5. ONTHAAL

Een belangrijk aspect vormt de beleefdheid en het correcte voorkomen van de politied*ieder*. Ook nu werd via een aantal dossiers vastgesteld dat het soms problematisch gesteld is met het toepassen van de elementaire beleefdheidsvormen in de omgang met burgers, een behoorlijk taalgebruik en het correct en eenvormig dragen van het uniform (daarin begrepen de correcte graad), inclusief de reglementaire bewapening. Het belang van de perceptie hieromtrent en haar impact op de tevredenheid en het vertrouwen van de bevolking in de politie kan enkel maar onderstreept worden.

De meest aangeklaagde inbreuk in 2007 betrof de klantonvriendelijkheid (gebrek aan respect – beleefdheid, ongepast taalgebruik) met weliswaar een licht dalende trend t.o.v. 2006. **Het mag duidelijk zijn dat omkadering en toezicht van de basisinspecteur of agent van politie door het officieren- en middenkader hier een cruciale rol speelt. Een belangrijk aantal officieren zijn immers "*bureauofficieren*" geworden. Ook het middenkader, dat nu en dan ook onderbemand is, heeft de neiging zich terug te trekken van het terreinwerk of nog slechts "*papieren*" controles te doen. Deze evolutie moet een halt toegeroepen worden. Even belangrijk is het, telkens een overschrijding van de norm of de afspraken wordt vastgesteld, hierop een adequate (functiegebonden) reactie te laten volgen gaande van terechtwijzen, corrigeren of minstens de collega erover aanspreken tot eventuele tuchtrechtelijke stappen. Nog belangrijker natuurlijk is de voorbeeldfunctie van de leidinggevenden bij de politie en in de eerste plaats bij de mandaathouders waaromtrent geen compromissen zouden mogen gesloten worden.**

Dit duidelijk gebrek aan omkadering en toezicht doet zich naar het aanvoelen van het Comité P voor doorheen de ganse geïntegreerde politie in alle functionaliteiten maar voornamelijk bij onthaal en interventie. Bovenal is dit het geval in de grote politiezones of eenheden van de federale politie. Het herstel van deze omkadering en toezichtfunctie op de terreinmensen lijkt ons één van de grootste uitdagingen te zijn voor de komende jaren.

3.6. INTERVENTIE

In de functionaliteit interventie keken we meer in het bijzonder naar de tussenkomst bij een incident met dodelijke afloop.

In dit onderzoek werden o.m. disfuncties vastgesteld vanaf het aannemen en dispatchen van de noodoproep, waarbij de beller o.m. werd afgesnauwd en de ploegen talmden met uitrukken. Ook hier verdient de onmisbare sturing en betrokkenheid van de leiding in het voetlicht geplaatst te worden. Voorheen stelde het Comité P al meermaals dat de officieren zich al te vaak terugplooiën op hun directiefunctie en het contact met de werkvloer en het operationele dagelijkse werk (helemaal) verwaarlozen. Vaststellingen omtrent interventiewerk passen op hun beurt in een ruimer geheel van klachten over 101-centrales waarbij ploegen volgens sommige oproepers te laat of helemaal niet werden gestuurd.

Het Comité P wenst verder te benadrukken dat burgers recht hebben op een gelijkwaardige dienstverlening en dat er in concreto over dient gewaakt dat ook bij de wissel van interventieploegen een snelle en adequate dienstverlening kan worden geboden, waarbij de inzet van personeel niet afhankelijk wordt gemaakt van louter interne noodwendigheden, bv. van voor de politie comfortabele dienstroosters. Bijkomend aandachtspunt vormt het beheer en de opvolging van zulke interventieprocessen, waarbij in regelmatige gevallen evenmin enig spoor van dienstschriftboek, rittenbladen of sporen van overgave van collectief materiaal kon worden teruggevonden. Ook hier speelt de zonet geciteerde problematiek van de omkadering door midden- en officierenkader een cruciale rol. Het onderzoek toonde aan dat de interne processen hier nog beter kunnen worden afgestemd op de externe resultaten in de dienstverlening.

3.7. INTERN TOEZICHT

Zoals in het vorige jaarverslag, wenst het Comité P te benadrukken dat een performant intern toezicht bij de federale politie en de diverse korpsen en diensten van de geïntegreerde politie noodzakelijk is voor een kwaliteitsvolle werking. Idealiter wordt dat niet beperkt tot het onderzoeken van de individuele fout van het personeelslid, maar omvat het ook de eventuele organisatorische disfuncties. Het aanpakken van deze onderliggende problemen is voor een lerende organisatie immers essentieel om een 'excellente organisatie' te worden. Dergelijk professioneel klachtenmanagement zal onder meer onmiskenbaar bijdragen tot betere resultaten.

In een onderzoek werd vastgesteld dat er een voedingsbodem kan zijn voor de ontevredenheid van de burgers over de klachtenafhandeling. Immers, klachten van burgers systematisch en uitsluitend in een gerechtelijke procedure (weg)stoppen, vormt in de functionaliteit geen bewijs van klantvriendelijkheid maar geeft eveneens aan dat men de interne processen niet in lijn heeft gebracht met een gewenst beleid en strategie die klachtenbehandeling in de eerste plaats beschouwen als een *window of opportunity* om disfuncties in de interne werking te identificeren en weg te werken.

Het Vast Comité P besliste in 2007 voor 523 klachten om deze voor autonome afhandeling rechtstreeks over te maken aan de betrokken politiedienst. Dit betekent een vierde van de rechtstreeks door de klager aan het Vast Comité P aangemelde klachten en aangiften. Voor het Comité P betekent de autonome afhandeling geenszins een abdicatie van bevoegdheid. Ze is vooral een duidelijk teken van vertrouwen en een stimulans ten aanzien van de verantwoordelijke politiediensten en -overheden. Hier mag bovendien niet uit het oog worden verloren dat de burger steeds een tweede lezing aan het Comité kan vragen en dat het Comité deze tweede lezing in een aantal gevallen ambtshalve verricht.

Ook het aantal aanvankelijke processen-verbaal opgesteld op vraag van klagers die zich met hun klacht aan het onthaal van het Comité P aanboden, daalde in 2007 van 211 naar 46 dossiers omdat het Vast Comité P een bewuste beleidsoptie heeft genomen om geen eerstelijnsklachtenbureau te zijn ten dienste van de politie. **Er wordt dus aan de klagers eerder gevraagd om hun klacht bij het Comité P bij voorkeur schriftelijk in te dienen of zich te wenden tot de betrokken politiechef die als eerste verantwoordelijk is voor het behoorlijk functioneren van zijn diensten.**

Deze functionaliteit dient dan ook goed verankerd te zijn in de organisatie en i.h.b. in het ganse HRM-gebeuren.

Het Comité P vraagt daarom, eens te meer, dat een geactualiseerde richtlijn m.b.t. de functionaliteit “interne controle en beheer van klachten” zou worden genomen. De actuele omzendbrief dateert immers nog van 1994 en is sedert de politiehervorming sterk achterhaald.

3.8. INFORMATIEHUISHOUDING

Op het vlak van de **informatiehuishouding** is er de vaststelling dat in heel wat diensten ad-hocdatabanken blijven bestaan over o.m. drugs, prostitutie, bewakingscamera's, jeugd-delinquentie, fotoalbums, huisarresten, intern toezicht, bromfietsen e.a. waarvan bovendien niet geweten is of deze gegevens in de Algemene nationale gegevensbank (ANG) zitten en of er een aanmelding is gebeurd van die aparte databestanden aan het Controleorgaan op de Politiezone Informatie zoals voorzien is in artikel 44/7 WPA of aan de privacycommissie. Daarbij ontbreekt het binnen de politie aan een duidelijke richtlijn ter zake en heeft niemand een correct zicht op hun aantal, laat staan op hun inhoud en *last but not least* de waarde hiervan. Zoals in het jaarverslag 2006, baart het het Comité P nog steeds zorgen dat daarbij geen zekerheid bestaat of de gegevens wel overeenstemmen met de werkelijke feiten op het terrein en of ze (juridisch) correct werden ingevoerd. In deze vaststelling worden we gesteund door een onderzoek van het Controleorgaan dat toezicht houdt op de ANG (COC)². Zoals reeds gemeld in onze publicaties van drie opeenvolgende voorbije jaren, blijft de verwijdering van gegevens of de ventilatie (“*one shot*”) een ander verbeterpunt. Er werd bovendien nog steeds niet gestart met een concrete uitvoering van de automatisering van dit proces. Een ander is natuurlijk het gevolg van het nog steeds uitblijven (na 10 jaar ...) van een uitvoeringsbesluit op artikel 44/4 WPA, wat eigenlijk niet meer uit te leggen valt.

We stelden vast dat er zich een positieve evolutie voordoet qua kennis van de mogelijkheden voor opvragingen in de politiezone systemen, mede door de verhoogde gebruiksvriendelijkheid. Een gemeenschappelijk systeem om processen-verbaal op te stellen voor de lokale én de federale politie blijft nog steeds achterwege.

Deze verbeterpunten doen nochtans niets af aan de vaststelling dat het concept van de ANG en zijn implementatie op het terrein, waarbij door de politie zelf bijzonder veel aandacht aan elementen van privacybescherming wordt geschonken, globaal genomen performant is en een reuze stap voorwaarts ten aanzien van de vroegere toestand. Het is een systeem waarbij België zeker een voortrekkersrol vervult in de Europese Unie.

3.9. GEÏNTEGREERDE WERKING

Qua geïntegreerde werking komen we nogmaals terug op de werking van de Arrondissementeel informatiekruispunten van de federale politie (AIK's). Deze dienen niet enkel om informatie in te zamelen en te centraliseren maar ook om de informatie te exploiteren ten behoeve van de politieoverheden en -diensten. Ze vormen daardoor een onmisbare schakel en zelfs de achilleshiel van de geïntegreerde werking. Er werd vastgesteld dat binnen de geïntegreerde politie elke vorm van proces van opvolging of gestructureerde ondersteuning ontbreekt. We concluderen dan ook dat zulks het nagenoeg onmogelijk maakt, of minstens ernstig belemmert, om zicht te krijgen op de werking van de AIK's en bijgevolg ook op de mate waarin men de exploitatiebehoefte voor de politie kan waarmaken.

Het Comité P is van oordeel dat een doorgedreven systeem van monitoring van kwaliteit en performantie van de AIK's dringend in plaats dient gesteld.

Ook bij de uitbouw van de CIC's en All-round Semi-cellular Trunking Radiocommunication Integrated Dispatchings (ASTRID) is het van belang de initiële doelstellingen betreffende serviceverbetering en efficiëntieverhoging niet uit het oog te verliezen. Daarbij dient erover gewaakt dat de werking en het *assessment* niet te veel tot een aantal technische tools worden herleid. Het gaat hier in de eerste plaats om een goede kennis van het terrein en het kunnen leveren van de meest adequate interventiewijze aangepast aan de oproep. We vermelden hier in de marge ook nog de gearticuleerde behoefte om een kwaliteitsvolle dienstverlening te

garanderen voor de niet-dringende oproepen, in sommige gevallen ook gekend als de oproepen die via de 'blauwe lijn' worden afgehandeld. De CIC's verdienen een pluim voor de verbetering van de coördinatie van de interveniërende partijen. Dit leidt op het terrein tot een betere dienstverlening alsook tot het geregeld vatten van daders in situaties waarin het voorheen moeilijker was.

Rekrutering en selectie vormen onmisbare schakels van de geïntegreerde werking om geschikte medewerkers te kunnen inzetten om de beleidsdoelen van de geïntegreerde politie op zowel lokaal als federaal niveau mee te kunnen helpen realiseren. Qua rekrutering stelden we vast dat het proces daarbij zeer goed was ontwikkeld betreffende de promotie van de politiefunctie, maar minder sterk wat betreft het aftoetsen van de behoeften van de organisatie aan de behoeften van potentiële kandidaten. We stelden vervolgens vast dat de organisatiedoelen doorheen de verschillende testonderdelen van het proces van selectie goed werden geoperationaliseerd in de te testen criteria. Er kunnen echter vragen worden gesteld bij de wijze van *testing* en het voldoende evenwichtig testen ervan, i.h.b. of essentiële verwachtingen van de organisatie m.b.t. klantvriendelijkheid, empathie, behoefte aan gebruik van macht, dwang en geweld, integriteit, e.a. voldoende en valide kunnen worden gemeten. Het gaat dan o.m. over de vraag of via zulke procesaanpak de gewenste uitkomsten kunnen worden gemeten voor alle gezochte vaardigheden. Daarbij duikt het gevaar op dat een aantal gewenste kandidaten wordt afgewezen en ongewenste kandidaten worden toegelaten. **Het verdient ook aanbeveling dat de politie door monitoring van de processen hierop voldoende zicht krijgt. We bevelen aan dat verder wordt nagedacht over andere testen of oefeningen waarin op realistische wijze meer *selecting in*-vaardigheden kunnen worden gemeten.** We denken aan rollenspelen, het houden van een wijkvergadering, het oplossen van burenruzies, het zich gedragen onder stress, e.a. waarbij in elk geval de omgang met het publiek sterker op de voorgrond treedt.

We bevelen aan meer aandacht te hebben voor de democratische ingesteldheid van de kandidaten en bijvoorbeeld hun behoefte aan macht bij het omgaan met weerstand of het gebruik van dwang en geweld. **We pleiten voor het betrekken van externe partners in de selectie**, ook als juryleden, zodat de beoordeling niet enkel hoofdzakelijk door politieambtenaren gebeurt maar ook de samenleving haar inbreng kan hebben. Als voorbeeld kan verwezen worden naar het feit dat er bij de selectie van onze toekomstige hoofdcommissarissen en het daartoe te behalen directiebrevet zo goed als geen enkele externe inbreng is.

3.10. BIJZONDERE INSPECTIEDIENSTEN

Vermelden we nog dat uit het onderzoek naar de bijzondere inspectiediensten (BID's) bleek dat een aantal hiervan een strategische visie uitwerkten op het gebruik van dwang en geweld waarbij men dit potentieel gebruik vooral aan de reguliere politie overliet en daaromtrent ook de nodige zelfregulering voor de eigen medewerkers ontwikkelde.

Voor de periode 2003-2007 ontving het Comité P 119 dossiers waarvan 23 over de AIG en 96 ten aanzien van het geheel van de BID's. De trend van het aantal klachten is over deze jaren licht stijgend. Hier dient direct aan toegevoegd dat het aandeel van de klachten over deze diensten in het totale behandelde pakket van klachten over politiediensten erg klein blijft. Bij de BID's worden veruit de meeste klachten geuit tegen de veiligheidsdienst van de MIVB. De helft minder is voor rekening van de administratie van douane en accijnzen en dan volgt de veiligheidsdienst van De Lijn. Tot de top vijf behoren nog de boswachters en de sociale inspectie. Deze klachten bevatten 102 feiten, waaronder de meest voorkomende inbreuk gewelddaden tegen personen of goederen vormt, gevolgd door machtsoverschrijding, onjuiste vaststellingen, optreden terwijl men onbevoegd is, overrijver, willekeur en omkoping. Hierbij echoën de vragen door die de burger mogelijk heeft bij het statuut en de bevoegdheden van deze BID's.

De samenwerking tussen reguliere politiediensten zoals bv. de federale gerechtelijke politie en de BID's steunt in de overgrote meerderheid van de gevallen op punctuele behoeftes. Bijzondere inspectiediensten stellen informatie en deskundigheid in huis te hebben waarop de reguliere politiediensten soms onvoldoende een beroep blijken te doen. Aldus is in een

onderzoek gebleken dat Securail niet begreep waarom de federale politie (i.c. spoorwegpolitie) geen beroep deed op de expertise van de veiligheidsagenten en/of het personeel van de NMBS voor de vorming van de leden van de SPC bv. betreffende de risico's en te nemen voorzorgen omtrent spoorweggerelateerde criminaliteit zoals koperdiefstal.

Een protocol zou dergelijke vormen van samenwerking beter kunnen integreren en structureren.

Om de objectieve en subjectieve effecten van de samenwerking tussen politie en BID's maximaal te kunnen aantonen en te benutten, heeft de overheid een betrouwbaar en compleet overzicht van de geleverde prestaties. Hierbij is het van belang te melden dat ook een aantal arrondissementale informatiekruispunten (AIK) onvoldoende gegevens over gemeenschappelijke acties kunnen aanleveren.

Een systeem van regelmatige inspecties van de opsluitingsplaatsen alsmede van de bewaarplaatsen van wapens en munitie zou moeten worden ontworpen en uitgevoerd door de AIG.

3.11. OCAD

In het gemeenschappelijk toezichtsonderzoek met het Vast Comité I naar de wijze waarop het OCAD de terreurdreigingen, onder meer te Brussel, eind december 2007 heeft geanalyseerd, wees niets erop dat het OCAD niet naar behoren zou hebben gefunctioneerd.

De Comités menen echter dat er zich gevallen kunnen voordoen waarbij het zonder meer aanvaarden van een ingeroepen onderzoeksgeheim niet te rechtvaardigen is. Zij denken dan aan situaties waarbij het geheim van het onderzoek wordt afgewend van zijn doel, d.w.z. het garanderen van de privacy van verdachten en/of het niet hypothekeren van de strafvervolgning, of waarbij een laattijdige kennisname van de relevante gegevens, d.w.z. namelijk slechts bij de beëindiging van het onderzoek, de parlementaire controle volstrekt ondoelmatig zou maken.

Net zoals in het geval waar het geheim van het onderzoek wordt ingeroepen om redenen die vreemd zouden zijn aan de finaliteit ervan of omdat het niet proportioneel zou zijn, moet ook betreffende de classificatie van stukken en documenten gewaakt worden over de correcte toepassing van de wet.

4. TOT SLOT

Het Vast Comité P wenst het belang van **resultaatgericht** werken waarbij wordt voldaan aan de verwachtingen en behoeften van burgers en overheden te blijven benadrukken. Wat het eerste betreft, concluderen we dat in de onderzochte settings en functionaliteiten de nood groot blijft om voldoende zicht te krijgen op de effecten van de geleverde inspanningen voor samenleving, individuele burger, overheden en eigen medewerkers. Het is daarbij niet steeds zozeer een probleem van het definiëren van gewenste resultaten maar ook en vooral van het omschrijven van geschikte indicatoren die de effecten meetbaar maken. Kortom, wanneer hebben de politiediensten goed gewerkt en op basis van welke aanwijzingen kan men dit nu zeggen? Verdere globale aanbevelingen betreffen dan ook de nood aan meer effectmeting en meer geschikte en aan de behoeften van de belanghebbenden aangepaste indicatoren om de resultaten ook te kunnen meten.

Betreffende de oriëntatie op de behoeften van belanghebbenden blijkt dat daar waar behoeften van burgers in de onderzochte topics goed werden ingeschat, zoals in de goede praktijk bij de krakersproblematiek, het **resultaat of effect** direct duidelijk en positief is voor een aantal betrokkenen. In de onderzochte functionaliteiten waar de link veel minder sterk is, zoals bv. de onderzochte interventiecase of de openbare ordehandhavingsproblemen, vallen de negatieve effecten op. Focussen op belanghebbenden is een werkwoord waarbij niet enkel het doel van het politiewerk, maar ook hoe men daar raakt, o.m. via de dagelijkse omgang en communicatie met het publiek, het bewijs dient te leveren van de klantgerichtheid van de organisatie en haar medewerkers. Gezien de geobserveerde problemen bij bv. de SPC of de interventiecase hieromtrent is een groter besef hiervan bij de medewerkers en een nauwere en meer betrokken opvolging vanuit de leiding van de politie zeker op zijn plaats. Het komt er

dus op aan om de interne processen en de inzet van materiële en menselijke middelen optimaal af te stemmen op deze doelstellingen.

NOTEN

- ¹ Klachten *sensu stricto* omvatten de dossiers die van aanmelding tot beslissing worden behandeld onder de exclusieve bevoegdheid van het Vast Comité P. De gerechtelijke onderzoeken door de Dienst Enquêtes P behandeld in opdracht van de gerechtelijke overheden vallen hier niet onder.
- ² Zij controleerden, op basis van de lijsten van aangehouden personen (cf. register der aangehouden personen), voor wie de gerechtelijke “driedelige identificatie” (foto, vingerafdrukken en individuele beschrijving) zagezegd correct werd uitgevoerd en stelden daarbij in vele gevallen ernstige fouten vast in deze drie identificaties.