



# Onderzoek naar het weigeren te akteren bij de lokale politiediensten

---

## *Vast Comité van Toezicht op de politiediensten*

*Toezichtsonderzoek*



Luchtfoto: WIM ROBBERECHTS & Co

Bron: Kamer van volksvertegenwoordigers, foto gerealiseerd met medewerking van de Directie Luchtsteun van de federale politie



# INHOUD

<b>1. PROBLEEMSTELLING</b>	<b>1</b>
<b>2. DOELSTELLING VAN HET ONDERZOEK</b>	<b>1</b>
<b>3. ONDERZOEKSMETHODE</b>	<b>2</b>
3.1 Eerste fase: de klachtenanalyse	2
3.2 Tweede fase: het terreinonderzoek	4
<b>4. ONDERZOEKSBEVINDINGEN</b>	<b>5</b>
4.1 Het pre-onthaal en het onthaal	5
4.2 Het (pre-)onthaalpersoneel	6
4.2.1 Het (administratief) pre-onthaalpersoneel	6
4.2.2 Het operationeel onthaalpersoneel	8
4.2.3 De digitale afsprakenkalender van het onthaal	10
4.3 De notie “weigeren te akteren”	12
4.3.1 Het moedwillig weigeren te akteren	12
4.3.2 Het te goeder trouw niet akteren	13
4.3.3 Organisatorisch ingebed weigeren te akteren	15
4.4 Casusbespreking	16
4.4.1 Casus 1: klacht tegen een politieambtenaar	16
4.4.2 Casus 2: klacht intrafamiliaal geweld zonder medisch attest	18
4.4.3 Casus 3: klacht niet-naleven hoederecht zonder vonnis	20
4.4.4 Casus 4: bekomen PV-nummer na een verkeersongeval	22
4.4.5 Casus 5: klacht voor buurtproblemen	23
<b>5. CONCLUSIES</b>	<b>25</b>
<b>6. AANBEVELINGEN</b>	<b>26</b>
<b>7. AFKORTINGEN</b>	<b>27</b>



# 1. Probleemstelling

1. Jaarlijks ontvangt het Comité P 2500 tot 3000 klachten van burgers die zich tekortgedaan voelen tijdens hun contacten met de politiediensten. In het jaarverslag 2020 van het Comité P wordt gesteld dat, op basis van een analyse van 2142 klachten die voor onderzoek werden overgemaakt aan een toezicht-houdende dienst<sup>1</sup> of die werden overgemaakt aan andere bevoegde overheden (gerechtelijke, tuchtrechtelijke, hiërarchische), 3928 tekortkomingen zijn aangestipt. 89,6% van deze aangeklaagde tekortkomingen heeft betrekking op het uitvoeren van de taken en het aanwenden van de bevoegdheden. Meer in het bijzonder wordt in 29,2% van deze 3928 tekortkomingen gesteld dat er een taak niet is uitgevoerd, wat onder meer verwijst naar het weigeren te akteren en het niet tussenkomen en/of het niet ter plaatse gaan door de politiediensten.

2. In 2018 werd in 11,7% van de klachten rechtstreeks ingediend bij het Comité P<sup>2</sup> melding gemaakt van het niet akteren. In 2019 bedroeg dit aandeel 13,9% en in 2020 was dit 14,6%.

3. Deze vaststellingen, samen met het feit dat dit fenomeen een van de vier bijzondere aandachtspunten is die het Comité P middels zijn jaarverslag prioritair opvolgt, hebben het Vast Comité P ertoe gebracht zich te verdiepen in dit onderwerp via een thematisch onderzoek.

4. Het Vast Comité P begrijpt onder “weigeren te akteren” het feit dat er een tussenkomst van de politiediensten is geweest, maar dat de veronderstelde documenten<sup>3</sup>, formulieren niet werden opgesteld. Soms stelt de politieambtenaar onterecht expliciet het door de burger gevraagde document niet te willen opstellen. Andere keren geeft de politieambtenaar aan dat geen gevolg kan gegeven worden aan de vraag, maar wordt de burger op een ander kanaal of op een andere mogelijkheid gewezen om een antwoord op zijn vraag te bekomen. In het licht van dit onderzoek werd, voor de haalbaarheid, de keuze gemaakt om zich te beperken tot die contacten tussen politie en burger die plaatsvinden aan het onthaal van de politiecommissariaten, aangezien dit toch de helft van de klachten betreft.

## 2. Doelstelling van het onderzoek

5. De doelstelling van dit thematisch onderzoek is de perceptie van de burger in bepaalde contexten die zouden wijzen op een weigering tot akteren af te toetsen aan de perceptie en de handelwijze van de politiemedewerkers die het onthaal verzekeren bij de lokale politiediensten. Er zal gestreefd worden naar enerzijds een betere begripsvorming van het fenomeen “weigeren te akteren” en .....

<sup>1</sup> Onderzocht door een dienst intern toezicht van een politiekorps of door de Dienst Enquêtes P.

<sup>2</sup> En onderzocht door een toezichthoudende dienst.

<sup>3</sup> Bijvoorbeeld een proces-verbaal, een interventiefiche, een administratief rapport, ...

anderzijds het overstijgen van het individuele niveau opdat het Vast Comité P aanbevelingen zou kunnen formuleren die zich situeren op organisatorisch vlak.

### 3. Onderzoeksmethode

6. In een eerste fase werd een analyse gemaakt van de klachten rechtstreeks ingediend bij het Comité P met als gelaakte tekortkoming “weigeren te akteren”. Naast algemene vaststellingen werden ook vijf frequent aangehaalde gevallen van “weigeren te akteren” opgenomen. De tweede fase van het onderzoek hield een terreinonderzoek in waarbij onthaalmedewerkers en -verantwoordelijken werden bevraagd, evenals referentiepersonen bij politie-scholen en parketten. Er werd onder meer gepeild naar het bestaan en de kennis van richtlijnen, alsook de dagelijkse praktijken bij de vijf geselecteerde casussen van “weigeren te akteren”. Deze vijf voorgelegde casussen dienen beschouwd te worden als illustraties van situaties waarmee politiemedewerkers geconfronteerd worden en waarbij het fenomeen “weigeren te akteren” kan optreden. Het is geenszins het opzet dat het Vast Comité P zich voor elke casus uitspreekt over welke werkwijze dient gehanteerd te worden.

#### 3.1 Eerste fase: de klachtenanalyse

7. Een analyse werd gemaakt van de klachtdossiers geopend<sup>4</sup> in 2018 en 2019 en waarbij de door de burger gepercipieerde tekortkoming “*Weigeren te akteren*” werd geregistreerd. 643 klachtdossiers werden op die manier teruggevonden in de databank van het Comité P. De samenvatting van deze 643 klachten werd nagelezen en tevens werd gekeken naar bijkomende variabelen die betrekking hadden op de profielen van de aangeklaagde politieambtenaren, de functionaliteiten, de contexten en de politiezones.

8. De gedane vaststellingen zijn de volgende:

- er is geen profiel op te stellen voor wat betreft de politieambtenaren, behalve dat het hoofdzakelijk politie-inspecteurs en in een heel kleine mate CALog-personeel betreft;
- bij de klachten met “weigeren te akteren” worden als andere aangeklaagde feiten onder meer een “Partijdige, niet-neutrale houding, ongelijke behandeling”, een “Nonchalante, apathische houding, gebrek aan empathie, beschikbaarheid of respect”, “De taak onjuist, onvolledig, onverzorgd, niet pertinent uitvoeren” en “Agressief, dreigend of intimiderend taalgebruik” aangekaart;

.....  
<sup>4</sup> Er werd geen selectie gemaakt op de al dan niet gegrondheid van de klacht.



- ruim de helft van de klachten is te situeren in de basisfunctionaliteit onthaal. Een kwart van de klachten doet zich voor in de functionaliteit interventie en een tiende in de functionaliteit wijkwerking;
- soms blijkt een gebrek aan kennis bij de burger van de gerechtelijke procedures aanleiding te zijn voor een klacht, zoals het verschil tussen een verhoor (waarvan een kopie wordt meegegeven), een proces-verbaal (waarvan geen kopie mag worden meegegeven) of een meldingsfiche (waarvan de afgifte niet door de klager kan worden afgedwongen). Andere keren wordt door de onthaalmedewerkers gesteld dat het bewandelen van een andere weg dan de strafrechtprocedure nuttiger, meer aangewezen is. Indien dit niet meegedeeld of duidelijk wordt uitgelegd aan de klagers, kunnen deze dit interpreteren als een weigering te akteren;
- daarnaast worden, naast een veelheid van gepercipieerde motieven voor het weigeren te akteren, ook het nakende sluitingsuur van het commissariaat, het gebrek aan beschikbaarheid of een te lange wachttijd aan het onthaal of het feit dat de persoon in de politiezone van zijn woonplaats een klacht dient neer te leggen als weerkerende motieven aangehaald;
- tot slot, kunnen interne richtlijnen bepalen dat een klager dient doorverwezen te worden, dit naargelang de aard van de aangeklaagde feiten<sup>5</sup> of de plaats waar de feiten zich zouden hebben voorgedaan.

9. Er werden vijf recurrente contexten geïdentificeerd waarin mensen zich tevergeefs aanmelden op het commissariaat. Deze vijf situaties werden dan ook tijdens de terreinfase van het onderzoek in een “casus” aan de bevraagde politie-medewerkers voorgesteld:

- casus 1: een burger meldt zich aan het onthaal met de wens een klacht in te dienen tegen een politieambtenaar;
- casus 2: een burger, slachtoffer van intrafamiliaal geweld, meldt zich aan het onthaal met de wens een klacht in te dienen. Een medisch attest met de beschrijving van de verwondingen heeft hij/zij niet bij;
- casus 3: een burger meldt zich aan het onthaal van het politie-commissariaat omdat het hoederecht door de ex-partner niet wordt nageleefd en de kinderen hem/haar dus niet werden toevertrouwd. De klager heeft het vonnis met de regeling van het hoederecht niet bij;
- casus 4: een burger, betrokken in een verkeersongeval met stoffelijke schade en waarvoor de politiediensten zijn tussengekomen wegens

.....

<sup>5</sup> Behoudens ernstige feiten en/of waarbij dringende handelingen dienen te worden gesteld.

moeilijkheden bij het invullen van het Europees aanrijdingsformulier, meldt zich aan het onthaal om het nummer van proces-verbaal te bekomen;

- casus 5: een burger wenst een klacht in te dienen tegen zijn buur wegens een aanslepend buurtconflict<sup>6</sup>.

### 3.2 Tweede fase: het terreinonderzoek

10. De tweede fase van het onderzoek bestond uit een terreinfase waarbij zeven politiezones werden bezocht. De keuze van deze politiezones is gebaseerd op volgende criteria: de typologie van de politiezone; de geografische spreiding<sup>7</sup>; het feit niet recent bezocht te zijn in andere toezichtsonderzoeken van het Vast Comité P<sup>8</sup> en de morfologische gegevens<sup>9</sup>.

11. In elke politiezone werden politiemedewerkers die de basisfunctionaliteit onthaal verzekeren geïnterviewd. Zowel operationele politieambtenaren als CALog-medewerkers die het (pre-)onthaal<sup>10</sup> verzekeren werden bevestigd. De vijf casussen werden hen voorgelegd en er werd gepeild naar de werkwijze die ze in deze gevallen zouden aanwenden, hun ervaringen met en hun kennis van eventuele richtlijnen ter zake. Minstens één medewerker van elk onthaalpunt van de politiezones werd geïnterviewd, dit om na te gaan of de burgers in alle onthaalpunten binnen eenzelfde politiezone dezelfde dienstverlening genieten en de medewerkers overal dezelfde werkwijze hanteren. Na deze terreinfase werd de leiding bevestigd, onder meer op basis van de eerder gedane vaststellingen en werd gepeild in hoeverre er sprake is van een beleid dat doordacht is, geïmplementeerd, getoetst en aangepast wordt.

12. In totaal werden in de periode december 2020 - juli 2021 48 personen belast met de onthaalfunctie *face-to-face* bevestigd<sup>11</sup>. Daarnaast werd(en) ook voor elke zone de verantwoordelijke(n) voor het onthaal geïnterviewd.

13. Tot slot, werden ook twee parketten en politiescholen bevestigd naar richtlijnen, respectievelijk opleidingen en vormingen ter zake.

.....

<sup>6</sup> Geschil waarbij geen dringende tussenkomst of afstapping ter plaatse noodzakelijk is.

<sup>7</sup> Er werd maximaal één politiezone per gerechtelijk arrondissement geselecteerd, dit onder met het oog op eventuele verschillen in parketrichtlijnen.

<sup>8</sup> O.a. marginale controle van de diensten intern toezicht (2019), slachtofferopvang intrafamiliaal geweld (2020).

<sup>9</sup> Aantalonthaalpunten, openingsuren, ... Een apart schrijven werd hiervoor gericht aan de Federale Politie DRI.

<sup>10</sup> Cf. *infra*.

<sup>11</sup> Gelet op de gezondheidssituatie werd ervoor geopteerd om deze interviewtechniek te gebruiken eerder dan de focusgroepen.

14. De vaststellingen van deze onderzoeksfase komen in het hiernavolgende deel aan bod.

## 4. Onderzoeksbevindingen

15. De diverse bevroegde politiezones geven aan de onthaalfunctie op soms geheel verschillende manieren invulling. Zo wordt in enkele zones sinds meerdere jaren duidelijk geïnvesteerd in de functionaliteit onthaal. Dit gaat van aandacht voor de infrastructurele aspecten bij nieuwbouw, over het aanwerven van specifiek opgeleid personeel om een onthaalpool te bemannen tot het uitschrijven van richtlijnen en procedures inzake de onthaalfunctie en deze middels opleidingen aan het personeel aanleren. Andere zones lijken eerder weinig stil te staan bij de wijze waarop het onthaal wordt verzekerd en gaan uit van de veronderstelling dat het personeel voldoende opgeleid is om te weten hoe met de diverse meldingen om te gaan of desgevallend weet op een collega te kunnen terugvallen.

### 4.1 Het pre-onthaal en het onthaal

16. In de meeste commissariaten is er overdag een pre-onthaal, wat betekent dat de burger die zich aanmeldt kort de reden van zijn bezoek uiteenzet aan een politieambtenaar, veelal een CALog-lid. Op basis van de aangereikte elementen zal de politiemedewerker ofwel de burger verwijzen naar een personeelslid van het onthaal dat in tweede lijn opereert, ofwel zelf de burger een antwoord bieden op zijn vraag. Dit laatste kan bijvoorbeeld door zelf, binnen de lijnen van zijn bevoegdheden, een bepaald document op te stellen en te bezorgen<sup>12</sup>, een afspraak vast te leggen of te verwijzen naar een externe dienst<sup>13</sup>. Heel vaak zijn het CALog-medewerkers die, tijdens de gewone kantooruren, het pre-onthaal verzekeren terwijl inspecteurs van politie het eigenlijke onthaal met het proces van akteren uitvoeren. Na de gewone kantooruren wordt het pre-onthaal niet meer verzekerd door CALog-personeel maar enkel door operationele leden die dan ook de navolgende fase van het onthaalproces op zich nemen. De inspecteurs maken in sommige gevallen deel uit van een vast onthaalteam dat het onthaal verzekert<sup>14</sup>, wat bijna uitsluitend is voorzien voor het hoofdcommissariaat. In andere gevallen zijn de inspecteurs lid van de interventiedienst of zijn ze wijkagent en staan ze in een beurtroelsysteem aan het onthaal van hun hoofd- of wijkcommissariaat.

17. De centrale commissariaten zijn 24/24 uur open en vrij toegankelijk of contacteerbaar, wat inhoudt dat er niet steeds iemand fysiek aanwezig is aan

.....

<sup>12</sup> Bijvoorbeeld een attest van verlies van rijbewijs.

<sup>13</sup> Bijvoorbeeld naar de gemeentedienst bij verlies van identiteitskaart.

<sup>14</sup> Sommige politieambtenaren hebben gevraagd om het pre-onthaal te mogen doen. Veelal kadert deze vraag in een context van gezondheidsproblemen die een operationele functie op het terrein niet meer toelaten, zijn het personen die einde loopbaan zijn of agenten van politie.

het onthaal maar dat de burger via een bel aan de voordeur bij een dispatchingsdienst terechtkomt die de politieploegen op het terrein aanstuurt en eventueel een ploeg ter plaatse kan laten komen die desgevallend de persoon kan onthalen.

18. De kleinere (wijk)commissariaten hebben beperkte openingsuren en zijn eerder per halve dagen toegankelijk, dit dan nog bijna exclusief tijdens de werkdagen. Her en der worden inspanningen gedaan om ook minstens een avond in de week of enkele uren in het weekeinde open te zijn en deze specifieke uren te enten op andere lokale gemeentediensten, waarmee soms het gebouw wordt gedeeld.

19. Wat de werklast van het onthaal betreft, is deze tussen de hoofdcommissariaten enerzijds en de wijkposten anderzijds niet vergelijkbaar wat onder meer een impact heeft op de beschikbaarheid van het personeel, waarbij het personeel van de wijkposten meer bewegingsvrijheid lijkt te hebben om, bijvoorbeeld, burgers zonder afspraak toch verder te helpen. Daarnaast hebben sommige zones waar met een digitale afsprakenkalender wordt gewerkt voorzien dat bepaalde soorten aangiftes enkel in het hoofdcommissariaat kunnen worden gedaan, stellende dat daar meer specialisten beschikbaar zijn of dat het personeel meer tijd kan vrijmaken om complexe gevallen te akteren. Een bezochte politiezone die ook dergelijke werkwijze hanteerde is er evenwel op teruggekomen met het argument dat al het personeel competent is om het gepast gevolg te geven aan alle soorten aangiftes en dat de burgers overal in deze politiezone dezelfde dienstverlening zouden moeten genieten.

20. Toch hebben de verschillende commissariaten van eenzelfde politiezone een zekere autonomie en hun eigen specificiteit, veelal ook ingegeven door de samenstelling van de lokale bevolking en de omgeving waarin ze zijn gelegen. Dit zorgt er evenwel voor dat een uniforme ontplooiing in de manier van werken van het onthaal moeilijker is.

## **4.2 Het (pre-)onthaalpersoneel**

### **4.2.1 Het (administratief) pre-onthaalpersoneel**

21. Gelet op de organisatie met twee componenten in de onthaalfunctie, namelijk het pre-onthaal en het onthaal, zijn er ook verschillende profielen van actoren in het onthaal. Aan het pre-onthaal zijn voornamelijk CALog-leden werkzaam. Zij beschikken niet over enige politiebevoegdheid. Toch blijken sommigen in meer of mindere mate toegang te hebben tot politionele databanken. In sommige politiezones heeft het CALog-personeel geen enkele toegang tot dergelijke databanken, terwijl dit in andere politiezones wel is toegestaan. En ook tussen de commissariaten in eenzelfde politiezone werd een verschil in toegang vastgesteld.

22. De meeste personeelsleden die het pre-onthaal uitvoeren zijn initieel niet specifiek voor deze taak aangeworven maar oefenden vroeger een andere (hoofd)taak uit bij de politie. Zo hebben een aantal politiemedewerkers, voornamelijk door de politiehervorming, een nieuwe (bijkomende) taak gekregen of hebben ze de kans gekregen om via sociale promotie hun loopbaan een andere wending te geven, dit is vooral het geval voor mensen die voorheen logistieke functies bekleedden. Enkele geïnterviewden werden wel, meerdere zelfs vrij recent, specifiek aangeworven voor de functie van onthaalbediende. Voor die medewerkers is er, in tegenstelling tot hun collega's, vaak wel een functieprofiel opgesteld.

23. Op het vlak van opleiding hebben slechts weinigen de specifieke voortgezette vorming voor het onthaalpersoneel<sup>15</sup> gevolgd. De meeste geïnterviewden waren zelfs niet op de hoogte van het bestaan van dergelijke opleiding of wisten niet hoe eraan deel te nemen. Ook haalden niet alle ontmoete beleidsverantwoordelijken deze vorming aan, noch de noodzaak aan enige opleiding. Er wordt vooral gerekend op de bereidwilligheid van de naaste collega's om hun ervaring en kennis te delen. Deze vaststelling stemt tot nadenken omdat het aanleren van procedures en het verwerven van kennis dus afhankelijk zijn van de directe werkomgeving en zowel goede als slechte praktijken kunnen worden aangeleerd. En aangezien elk commissariaat op autonome wijze lijkt te werken, is er geen uniforme kennisdeling noch kritische reflectie over de efficiëntie en effectiviteit van het pre-onthaal over de commissariaten in eenzelfde politiezone heen.

24. Zo de voortgezette vorming in de politiescholen al wordt gedoceerd, is dit voornamelijk aan een publiek van recent aangeworven medewerkers. Navraag leert dat er weinig vraag is naar het organiseren van dergelijke opleiding of dat er bij de verantwoordelijken weinig prioriteit aan wordt gegeven. Aangezien het voor de korpsleiding wegens capaciteitsproblemen soms moeilijk te organiseren is om al de pre-onthaalmedewerkers op opleiding te sturen, zou het nuttig zijn minstens te voorzien in een opleiding voor nieuwe medewerkers alvorens ze hun functie opnemen. De realiteit is echter dat deze opleidingen niet op continue basis worden georganiseerd of er te weinig vraag is vanuit de zones opdat de politiescholen deze zouden voorzien. Een ontmoete politiezone kwam hieraan tegemoet door zelf te voorzien in een uitgewerkte opleiding voor het personeel, hierbij rekening houdend met lokale procedures en informaticatoepassingen om zo dicht als mogelijk aan te sluiten bij de realiteit. Deze opleiding werd voorgesteld aan alle medewerkers die zich inlaten met de onthaalfunctie.

25. Niet alle politiemedewerkers hebben dus de mogelijkheid gehad om een dergelijke specifieke opleiding te volgen. Voor velen beperkte de opleiding zich tot enkele uren uitleg van een collega-onthaalmedewerker en voor nog anderen was er helemaal niets voorzien. Hoewel er gesteld wordt dat ze steeds bij een collega terecht kunnen met vragen, is de drempel om dat effectief ook te doen

.....

<sup>15</sup> Voortgezette opleiding voor het onthaalpersoneel, aggregatiedossier 4833.

na verloop van tijd groter omdat verwacht wordt dat ze hun taak ondertussen al onder de knie hebben. Op eigen houtje gaan sommige medewerkers een documentatiemap aanleggen, in functie van de gevallen waarmee ze op het werk geconfronteerd worden. En ook al menen ze bekwaam te zijn, toch geven ze toe niet over voldoende tijd te beschikken om kennis te krijgen van alle beschikbare informatie<sup>16</sup>. Het personeel van het pre-onthaal dient daarenboven over operationele, vlot toegankelijke informatie te beschikken om snel aan de behoeften eigen aan de functie te kunnen voldoen. Hier moet echter als kanttekening geplaatst worden dat in een bevraagde politiezone, waar specifieke procedures en interne richtlijnen voor het onthaalpersoneel zijn uitgewerkt, die digitaal vlot consulteerbaar zijn en daarbovenop een opleiding werd voorzien, niet iedere onthaalmedewerker<sup>17</sup> de richtlijnen kent. Ze blijken niet de reflex te hebben om die te consulteren, waardoor ze soms optreden op een manier die tegenstrijdig is met wat is uitgeschreven en aangeleerd.

26. CALog-medewerkers die als eerste de burger onthalen en de reden van diens bezoek aanhoren, voelen zich nochtans door de band voldoende geïnformeerd om de burger correct te informeren en door te verwijzen, ook al hebben ze veelal geen opleiding ter zake gevolgd. Sommigen geven echter aan niet steeds *au sérieux* genomen te worden door de burgers die toch aandringen om een “echte” politieambtenaar te zien. Het sterkt hen dan ook in hun vertrouwen als de politieambtenaar in tweede lijn dezelfde boodschap brengt.

27. De beleidsverantwoordelijken zijn zich ervan bewust dat het pre-onthaal het uithangbord is van de politiezone maar dit staat soms in schril contrast met de gedane inspanningen om in aangepaste opleidingen te voorzien en de kennisdeling te stimuleren. Temeer daar blijkt dat deze dienst niet meteen naar waarde geschat wordt door de andere diensten van de zone.

28. Wat het pre-onthaal betreft, verkiezen de beleidsverantwoordelijken en sommige operationele leden die aan het onthaal staan dat het pre-onthaal ook door politieambtenaren zou worden uitgeoefend omdat ze meer taken (zouden) kunnen uitvoeren, zoals het verrichten van opzoeken in de politionele databanken.

#### 4.2.2 Het operationeel onthaalpersoneel

29. Het onthaal wordt verzekerd door operationeel personeel dat de bevoegdheid heeft om te akteren. Soms zijn deze personeelsleden specifiek toebedeeld aan deze functionaliteit en maken ze deel uit van een pool; andere keren is het werken aan het onthaal een deeltaak die ze, naast hun hoofdtaak, in beurtrol op zich nemen. Dit laatste is dan bijna uitsluitend voorbehouden voor wijkagenten

.....

<sup>16</sup> Sharepoint, mails, interne richtlijnen, ...

<sup>17</sup> Dit heeft niet exclusief betrekking op de bevraagde personeelsleden maar ook op collega's van deze bevraagde personen.

die enkele (halve) dagen of uren per week in hun wijkcommissariaat het onthaal doen of voor leden van de interventieploegen die dan veeleer in het hoofdcommissariaat actief zijn.

30. Ook al verkiezen beleidsverantwoordelijken soms te werken met een vaste pool operationele onthaalbedienden, slagen ze er niet steeds in om voldoende personeel te vinden om een dergelijk systeem in plaats te stellen. Het blijkt moeilijk om voldoende gemotiveerd personeel voor deze functionaliteit te vinden en er wordt, zowel door beleidsverantwoordelijken als door medewerkers van het onthaal, aangegeven dat deze motivatie essentieel is om aan deze taak op een goede manier invulling te geven.

31. Voor de operationele politiemedewerkers aan het onthaal wordt aangenomen dat de basisopleiding voldoende is om alle aspecten van het onthaalwerk aan te kunnen maar in de loop van het onderzoek werd meermaals gewezen op het feit dat dit onvoldoende is, vooral als men geconfronteerd wordt met complexe problematieken of nieuwe fenomenen. Om hieraan het hoofd te bieden, worden soms punctueel interne opleidingen georganiseerd maar veeleer wordt een beroep gedaan op de collegialiteit en zelfbereddering.

32. Meermaals werd tijdens het onderzoek vastgesteld dat nieuwe operationele personeelsleden door een collega of mentor een verkeerde werkwijze werd aangeleerd. Dit was bijvoorbeeld het geval wanneer slachtoffers van intrafamiliaal geweld zich zonder medisch attest aanboden aan het onthaal en werden weggestuurd. Ook een docent van een bevroagde politieschool maakte hiervan melding waarbij dan een bijsturing weinig effect lijkt te hebben op de aspirant-inspecteurs omdat meer geloof wordt gehecht aan de ervaring van de collega die in de praktijk staat.

33. In sommige politiezones worden nieuwe leden van het interventiepersoneel tijdens hun stageperiode ingeschakeld in het onthaal, teneinde voldoende personeel aan het onthaal te hebben, maar waarvan de duur variabel is. Nieuwe politieambtenaren snakken immers naar het zogenaamde 'echte politiewerk', namelijk de interventie, en roepingen voor het onthaal zijn eerder uitzonderlijk. De leiding ziet echter in een dergelijke stageperiode meerdere voordelen: het personeelskader kan worden ingevuld, de nieuwelingen leren 'het vak' onder meer door in contact te komen met een grote verscheidenheid aan problemen, ze dienen veel tijd te wijden aan het opstellen van processen-verbaal en komen in contact met de lokale bevolking en hun nieuwe collega's die vaak langs het onthaal passeren. Ondertussen bestaat het risico echter dat de nieuwe rekruten gefrustreerd raken aan het onthaal en er tegen hun zin zitten, terwijl bij het omkaderend personeel eveneens frustraties ontstaan omdat ze telkenmale uitleg dienen te geven aan mensen die niet steeds gemotiveerd zijn en slechts een beperkte tijd op het onthaal vertoeven.

34. Hoewel dergelijke organisatie duidelijk nadelen heeft, lijken de voordelen volgens de betrokken politiediensten toch door te wegen, vooral indien het nieuwe personeelslid na de doorlopen stage nog geregeld wordt ingeschakeld in het onthaal, bijvoorbeeld via een beurtrol. Daarbij wordt nogmaals gesteld dat het geregeld akteren en het opstellen van processen-verbaal helpt om het vak aan te leren.

35. Er wordt wel gesteld dat de onthaalfunctie mentaal belastend en uitputtend is, soms zelfs heel snel. Sommige politiezones stellen dat ze daarom bewust verkiesen niet met een vaste onthaalploeg te werken maar een systeem met beurtrol organiseren waarin de interventieploegen en de wijkagenten zijn ingeschakeld. CALog-personeel dat het pre-onthaal doet, wordt dan ook weer deeltijds ingeschakeld in andere diensten.

36. In algemene termen dient het gezegd dat in de loop van het onderzoek op het vlak van motivatie en betrokkenheid voor het aspect onthaal een duidelijk verschil kon worden vastgesteld tussen enerzijds operationeel personeel en anderzijds CALog-personeel. De reden hiervoor is onder andere dat vrijwel allen van deze laatste groep specifiek voor deze functie hadden gesolliciteerd, terwijl bij het operationeel personeel een aantal de onthaaltaak als bijkomende opdracht hadden en dit ook als dusdanig beschouwden, soms zelfs als ondergeschikt aan hun hoofdtaak.

#### **4.2.3 De digitale afsprakenkalender van het onthaal**

37. Bij aanvang van de gezondheids crisis in maart 2020 hebben de politiezones verschillende maatregelen ingevoerd om de onthaalomstandigheden voor het personeel en de bezoekers zo veilig als mogelijk te laten verlopen. Zo is het systeem van online-afspraken, dat in sommige zones reeds voor de gezondheids crisis werd toegepast, versneld ingevoerd en blijken een groot aantal zones er ondertussen gebruik van te maken. Bevroegde onthaalmedewerkers zijn over het algemeen voorstander van dergelijk afsprakensysteem omdat ze zich beter kunnen organiseren, hun agenda reeds gekend is en ze weten welk soort klachten er die dag aangemeld zullen worden. Dit zorgt ervoor dat ze zich beter kunnen voorbereiden, vooral als de aangekondigde klacht een complexe of meer gespecialiseerde materie, zoals cybercriminaliteit, betreft waarover men niet steeds onmiddellijk over voldoende kennis beschikt. In de wijkcommissariaten stipt men bijkomend als voordeel aan te weten dat men de onthaalpost mag verlaten als er geen afspraken zijn opgenomen in de agenda, wat voorheen niet het geval was en de wijkinspecteur soms een halve dag op kantoor diende beschikbaar te blijven zonder echter een burger te zien.

38. Bij het gebruik van de online-afsprakentool, ontvangen de burgers een bevestigingsmail waarin soms ook wordt aangegeven om welbepaalde documenten mee te nemen als ze zich zullen aanmelden aan het politie-commissariaat. Sommige onthaalmedewerkers bellen zelf voorafgaand nog de



klager op om hem te wijzen op het belang bepaalde documenten bij te hebben opdat die meteen aan het proces-verbaal kunnen worden toegevoegd en waardoor de kans op het weg- of terugsturen vermindert. Dit is bijvoorbeeld het geval met de aangiftes van intrafamiliaal geweld of het niet-naleven van het hoederecht waarbij de burger gecontacteerd wordt met de vraag een doktersattest, resp. het vonnis mee te nemen naar de afspraak.

39. De voordelen voor de burgers zijn, volgens de bevroegde politiemedewerkers, dat ze wachttijden vermijden en ze kunnen inplannen wanneer het hen het best uitkomt om een klacht in te dienen. Echter zijn niet alle burgers op de hoogte van het feit dat (soms) een afspraak dient gemaakt te worden vooraleer men de onthaalpost binnen kan. Sommige onthaalmedewerkers passen bij mensen zonder afspraak dan strikt de regel toe dat een afspraak noodzakelijk is en sturen de burger weg of proberen samen met hem een afspraak in te plannen. Anderen proberen de burger toch nog te helpen, afhankelijk van andere afspraken die zijn geboekt en de beschikbaarheid van het onthaalpersoneel. Er wordt gewezen op het feit dat burgers niet altijd begrijpen dat hen gezegd wordt dat er geen personeel beschikbaar is om hen verder te helpen, terwijl ondertussen in het commissariaat politiemensen van andere diensten rondlopen en dus door de burger als ‘beschikbaar’ worden beschouwd. Indien de klager zich echter zonder afspraak aanmeldt voor zwaarwichtige feiten of zich in een ontredderde toestand bevindt, wordt er wel meteen gezorgd voor de nodige opvang en opvolging in het onthaal. Op de digitale afsprakenkalender is ook voorzien dat voor bepaalde soorten aangiftes, zoals zedenmisdrijven of slagen en verwondingen, geen afspraak hoeft gemaakt te worden maar dat de burger de boodschap krijgt dat hij zich hiervoor te allen tijde naar het commissariaat kan begeven.

40. Er blijkt tussen de politiezones een grote verscheidenheid te zijn in de afspraken systemen en in de rubrieken waarin de burgers hun klacht dienen aan te stippen worden vaak moeilijke, juridische termen gebruikt die niet steeds evident te begrijpen zijn voor de burgers. Dit laatste heeft zijn belang omdat in functie van de aangestipte feiten soms de duur van de afspraak wordt bepaald. Er dient dan ook vaak te worden vastgesteld dat de burger een verkeerd feit heeft aangekruist of eigenlijk voor meerdere zaken een contact met de politie wenst. In dat laatste geval kan de burger gevraagd worden een nieuwe afspraak te boeken, wat raar kan overkomen en vanuit het oogpunt van de burger kan beschouwd worden als een “weigeren te akteren”. Ook mag niet uit het oog verloren worden dat een deel van de bevolking om uiteenlopende redenen geen toegang heeft tot digitale instrumenten en dus op andere manieren de politie moet kunnen contacteren.

41. Niet alle politiezones haken evenwel in op deze digitalisering en sommige beleidsverantwoordelijken wensen daar zelfs expliciet niet op in te gaan met de stelling dat de toegankelijkheid van de dienstverlening voor de burger in het gedrang komt. Hoe dan ook kan men niet om de vaststelling heen dat de toegang tot het onthaal in het digitale landschap niet overal in België dezelfde is. Een

evaluatie van de verschillende werkwijzen dringt zich op en daarbij dient niet enkel rekening te worden gehouden met managementaspecten maar ook met de burger.

### 4.3 De notie “weigeren te akteren”

42. Zoals gesteld, begrijpt het Comité P onder het “weigeren te akteren” het feit dat er een tussenkomst van de politiediensten is geweest, maar dat de veronderstelde documenten, formulieren niet werden opgesteld en dat de burger geen afdoend antwoord heeft gekregen op zijn verzoek om een akte te laten opstellen. Analyse van de klachten in de databank van het Vast Comité P en interviews met medewerkers van het onthaal hebben aangetoond dat deze ervaren weigering verschillende vormen kan aannemen.

#### 4.3.1 Het moedwillig weigeren te akteren

43. Het gebeurt dat burgers het politiecommissariaat verlaten zonder dat een proces-verbaal werd opgesteld en waarbij hen dit zelfs expliciet door de politie-medewerker aan het onthaal werd geweigerd, soms zonder dat daarbij een reden is opgegeven of een alternatief wordt voorgesteld. De frequente klachten die het Comité P hieromtrent ontvangt evenals de gesprekken gevoerd met onthaal-medewerkers bevestigen dit.

44. Meermaals werd tijdens de interviews van onthaalmedewerkers aangegeven dat er collega's waren waarvan algemeen gekend was dat ze een onaangepaste attitude hadden jegens burgers en hen soms willens en wetens onterecht wegstuurden. Dit is bijvoorbeeld het geval bij burgers die een klacht wensen neer te leggen voor intrafamiliaal geweld maar niet over een medisch attest beschikken of een klacht willen indienen wegens het niet-naleven van het hoede-recht maar het vonnis niet bij zich hebben. CALog-medewerkers die aan het pre-onthaal staan houden hiermee rekening en sturen, in functie van de operationele leden die in tweede lijn het onthaal verzorgen, desgevallend de burger zelf al weg om het gewenste document op te halen. Ook al weten ze goed dat dit niet de correcte werkwijze is. De meeste CALog-leden die met dergelijke collega's te maken hebben, voelen zich onvoldoende gewapend om de betrokkene hierop rechtstreeks aan te spreken: *“Ik ben maar een CALog'er!”*. Ze menen wel dat deze collega's ook bij de anderen gekend zijn maar dat geregelde terechtwijzingen door collega's of verantwoordelijken geen effect blijken te sorteren.

45. Wanneer medewerkers van het pre-onthaal telefonisch worden gecontacteerd door burgers om een afspraak te maken, wijzen ze hen niet alleen op het belang van bepaalde documenten, maar bekijken ze ook op de planning welk operationeel personeel aanwezig is. Sommigen geven namelijk meer blijk van empathie dan anderen of zullen sneller een burger wegsturen in functie van het soort aangemelde klacht.

46. Tijdens de interviews werd ook melding gemaakt van het feit dat sommige collega's burgers onder valse voorwendsels wegsturen. Soms doen de betrokken collega's dit, volgens de geïnterviewden, omdat ze zich onzeker, onvoldoende gevormd voelen om bepaalde soorten feiten, zoals hacking, te akteren. Andere keren omdat het sluitingsuur van het commissariaat nadert en nog andere keren ontgaat het de geïnterviewde volledig waarom een burger niet verder wordt geholpen en lijkt het eerder op het ontlopen van werklast.

47. Aan burgers worden diverse redenen gegeven om niet te hoeven akteren. Zoals reeds eerder gesteld, kan het soms zijn omdat ze niet over de adequate documenten beschikken. Andere keren wordt gezegd dat ze naar de politiezone dienen te gaan waar de feiten zich hebben voorgedaan, of integendeel, naar de zone waar ze woonachtig zijn. Soms gebeurt de doorverwijzing naar een wijkcommissariaat van de eigen politiezone omdat de burger er woont of omdat het personeel aldaar, bijvoorbeeld de wijkinspecteur, beter geplaatst zou zijn om het gepast gevolg te geven aan de klacht. Doorverwijzingen naar het hoofdcommissariaat gebeuren veeleer omdat daar de zogenaamde specialisten zouden zijn, dit voor specifieke vormen van misdrijven.

48. Het gebeurt ook dat de klager naar een andere dienst, al dan niet extern aan de politie(zone), wordt doorgestuurd. Dit is bijvoorbeeld het geval bij klachten van burgers jegens een politieambtenaar, al dan niet tijdens de uitoefening van zijn ambt, en bij klachten die betrekking hebben op buurtproblemen waarbij de burger naar de wijkcommissariat wordt doorverwezen.

49. In 2020 werd het gebruik van de digitale afsprakenkalender in meerdere politiezones versneld ingevoerd. De veranderde modaliteiten zijn echter nog niet volledig ingeburgerd en het komt volgens geïnterviewden vaak voor dat burgers zich zonder afspraak aanmelden aan het onthaal. In geval van dringendheid en/of ernstige feiten wordt de burger meteen opgevangen. In de andere gevallen blijken er meerdere opties mogelijk, gaande van de persoon zonder meer wegsturen, over het samen inplannen van een afspraak tot de burger toch onthalen. Ook hier zal de basisattitude van het individuele personeelslid doorslaggevend zijn voor de wijze waarop de burger verder wordt geholpen.

### **4.3.2 Het te goeder trouw niet akteren**

50. Ook al zijn er ontegensprekelijk individuele gevallen waarbij politie-medewerkers willens en wetens burgers die een klacht willen neerleggen wegsturen met drogredenen, deze weerspiegelen niet de dagelijkse werkwijze van het politiepersoneel. Er zou veeleer kunnen gesteld worden dat klachten van burgers evenmin niet worden geakteerd maar waarbij de door het onthaalpersoneel aangehaalde argumenten berusten op een (aangeleerde) foutieve handelwijze. Het resultaat voor de burger is hetzelfde, namelijk dat er geen gevolg werd gegeven aan zijn vraag tot het opstellen of bekomen van een

formulier. De attitude van het betrokken personeelslid is evenwel fundamenteel anders en er lijkt wel voldoende aandacht te worden besteed aan een oplossing.

51. Bij doorverwijzingen van een persoon omdat er geen sprake zou zijn van een inbreuk/misdrijf (en dus ontstentenis van redactie van een proces-verbaal) wordt aan klager veelal uitgelegd wat de procedures zijn, worden contactgegevens van vrederechter of bemiddelingsdienst bezorgd of wordt een afspraak met de wijkinspecteur gemaakt. Het gebeurt ook dat de onthaalmedewerker oprecht meent dat de burger beter zal geholpen worden door een andere collega, vooral als dit complexe materies zoals cybercriminaliteit betreft. Geïnterviewde medewerkers geven hierbij aan dat het werken met een afsprakenkalender duidelijk positief is en ertoe bijdraagt dat ze zich beter kunnen voorbereiden door bij collega's met meer kennis te rade te gaan of de klager vooraf nog contacteren om de nodige documenten mee te nemen.

52. Voorts is tijdens de terreinfase vastgesteld dat bepaalde personeelsleden een verkeerd gevolg gaven aan een vraag van klagers, hoewel ze in de vaste overtuiging verkeerden het bij het rechte eind te hebben. Dit was bij meerdere van de voorgelegde casussen het geval. Aan de basis van dergelijke verkeerde handelwijze lag soms het door meer ervaren collega's aangeleerd gedrag, een gebrek aan kennis van de uitgeschreven procedures en richtlijnen, een 'buikgevoel' waarop te veel wordt vertrouwd. Opleiding en vorming kunnen hieraan tegemoetkomen maar blijken niet zaligmakend te zijn. In een bezochte politiezone bleek niet iedereen van de geïnterviewden te weten dat de meeste casussen die aan het onthaal kunnen worden aangemeld in richtlijnen zijn uitgewerkt. Dit ondanks het feit dat deze richtlijnen middels vormingen aan iedereen zijn overgemaakt en tevens een vlot toegankelijke informatica-toepassing deze informatie permanent beschikbaar maakt.

53. Sommige personeelsleden sturen de klager weg met het voorstel om op een later tijdstip terug te keren of zich op een ander commissariaat van de politiezone aan te bieden. Vanuit het oogpunt van de politieambtenaren is er dan geen sprake van (expliciet) weigeren te akteren omdat zij de persoon aan het onthaal mondeling informatie aanreiken nopens een andere dan het akteren van een proces-verbaal te volgen procedure of betreffende een andere bevoegde dienst, al dan niet politioneel. *In fine* verlaat de burger het politiecommissariaat zonder een onmiddellijk, volledig en/of afdoend antwoord op zijn vraag te hebben gekregen.

54. Er zijn dus gevallen waarbij de burger het gevoel heeft dat hem door de politie geweigerd werd een akte te laten opstellen, hoewel dergelijke akte niet kan opgesteld worden als de politie hiertoe niet bevoegd is. Maar als de burger zich tot de politie wendt, en vaak is de politie de laatste toevlucht, verwacht hij een oplossing of onmiddellijk resultaat. Dit is onder meer het geval bij buurtconflicten. De verwachtingen en de opvattingen van de burger stemmen niet steeds overeen met de politionele werkelijkheid, bevoegdheden en taken. De

politiediensten zijn gehouden aan een wettelijk kader, vaak ongekend door de burger, wat bron kan zijn van onbegrip bij de burger die soms ten onrechte meent dat de politiediensten van kwade wil zijn. Voorbeeld hiervan is de veronderstelling als zou de politie, bij het niet-afgeven van de kinderen bij gedeeld hoederecht, op initiatief de kinderen mogen weghalen bij de andere ouder of dat de politie enkel op basis van een klacht meteen een huiszoeking zou mogen uitvoeren<sup>18</sup>.

### 4.3.3 Organisatorisch ingebed weigeren te akteren

55. Hiervoor werd reeds gewezen op het feit dat niet in elke politiezone sprake is van een weldoordacht beleid inzake de functionaliteit onthaal met uitgeschreven richtlijnen, dat er niet steeds gewerkt wordt met specifieke profielen en dat vorming en opleiding ontbreekt. Er lijkt (te) veel berust te worden op zelfredzaamheid en collegialiteit. Ook werd tijdens de interviews gewezen op het feit dat collega's die foutieve handelwijzen hanteren en mensen onterecht wegsturen, ondanks opmerkingen, verkeerd blijven handelen en dit gedrag soms zelfs aanleren aan nieuwe collega's.

56. Tijdens het onderzoek werd vastgesteld dat de gezondheids crisis een terugplooiing op zichzelf teweegbracht bij politiediensten: sluiting van wijk-commissariaten, aangepaste openingsuren, aanbellen aan de voordeur en buiten wachten tot iemand, al dan niet via de parlofoon, antwoordt, ... Er werd ook vastgesteld dat aan de voordeur van sommige commissariaten affiches werden opgehangen waarbij aan burgers werd gevraagd om enkel in dringende gevallen een beroep te doen op de onthaalpost. De definitie van wat precies 'dringend' is, werd niet meegegeven en is ontegensprekelijk niet dezelfde voor een burger als voor een politieambtenaar. Hoewel begrip kan opgebracht worden om de (niet-essentiële) contacten in dergelijke omstandigheden zo veel als mogelijk te vermijden, heeft dergelijke boodschap ontegensprekelijk een verhogend drempel effect gehad voor mensen die geconfronteerd werden met intrafamiliaal geweld en de (eerste) stap zetten om aangifte te doen in het commissariaat. De kans is namelijk reëel dat slachtoffers menen dat er geen dringendheid is omdat de situatie ofwel al langere tijd aansleept of omdat het geweldincident is opgehouden. Dit is een spijtige zaak in een periode waarin verschillende hulpverleningsinstanties wezen op een markante toename van het aantal gevallen van intrafamiliaal geweld en dit toedichtten aan de *lockdown*, stress door financiële problemen gelinkt aan een onzekere professionele situatie, ...

57. We verwijzen hier tevens naar de invoering van de digitale afsprakenkalender en de impact die dergelijke werkwijze kan hebben. Enerzijds bij burgers die zich zonder afspraak aanmelden en dan onverrichter zake het commissariaat verlaten en mogelijk uiteindelijk afzien van een klachtneerlegging. Anderzijds bij burgers die geen toegang hebben tot internet of er moeilijk hun weg in vinden of die

.....

<sup>18</sup> Bijvoorbeeld wanneer een gestolen smartphone werd gelokaliseerd door het slachtoffer.

moeilijkheden ondervinden bij de gebruikte terminologie. Tijdens het onderzoek werd ons door de korpsleiding van een bezochte politiezone meegedeeld dat ze een opmerkelijke stijging noteerden van het aantal klachten neergelegd door inwoners van omliggende politiezones en dat dit verklaard kon worden door het gebruik van een afsprakenkalender bij die zones, terwijl zijzelf zonder dergelijk systeem werkten. De reactie van de betrokken politiezone hierop was het onthaalpersoneel te informeren dat er enkel nog mocht geakteerd worden bij klachten van inwoners van de politiezone of bij feiten die zich op het grondgebied van de zone hadden voorgedaan. Andere burgers dienden te worden door/weggestuurd.

58. Daar waar de communicatie in de bezochte politiezone waarvan hierboven sprake enkel intern werd gevoerd, is tijdens het onderzoek ook opgemerkt dat een politiezone, die geen deel uitmaakte van het onderzoeksstaal, op haar website expliciet aangeeft dat de politiecommissariaten van de zone enkel toegankelijk zijn voor burgers die in de zone zelf wonen. Ook dit druist in tegen het principe dat elke burger te allen tijde moet terechtkunnen bij de politie, ongeacht zijn woonplaats of plaats waar de feiten waarvan hij het slachtoffer is geweest, zich hebben voorgedaan.

## 4.4 Casusbespreking

59. Hierna worden de vijf aan de politiemedewerkers voorgelegde casussen besproken. De keuze van deze casussen is gebaseerd op de klachten aangaande het “weigeren te akteren” die in de databank van het Vast Comité P zijn geregistreerd.

### 4.4.1 Casus 1: klacht tegen een politieambtenaar

60. Een burger meldt zich aan het onthaal met de wens een klacht in te dienen tegen een politieambtenaar<sup>19</sup>.

61. Bij het voorleggen van deze casus zijn de reacties van de geïnterviewden bijna *unisono*: ofwel stuurt men de burger naar een omliggende zone, ofwel verwijst men door naar de verantwoordelijke, vaak de postoverste/hoofdinspecteur, of, in mindere mate naar het hoofd van de dienst intern toezicht of de personeelsverantwoordelijke. Ook een doorverwijzing naar het Comité P blijkt een methode te zijn om het akteren van deze, volgens de geïnterviewden, delicate klacht van de burger te heroriënteren.

62. Om het doorverwijzen van burgers met strafrechtelijke en niet-strafrechtelijke klachten over collega's werkzaam in de eigen politiezone naar een naburige politiezone te verantwoorden, wordt onder meer verwezen naar de .....

<sup>19</sup> Dit betreft gevallen niet onder te brengen onder de COL 10/2017 betreffende de gerechtelijke afhandeling van de gevallen waarin geweld werd gebruikt tegen de politiediensten en deze waarin de politiediensten zelf geweld gebruikten met de dood of een ernstige inbreuk op de lichamelijke integriteit als gevolg.

gangbare praktijk voor het vaststellen van verkeersongevallen waarbij politiemedewerkers in dienst zijn betrokken. In die gevallen wordt namelijk een beroep gedaan op een nabije zone, waarmee al dan niet een protocol is afgesloten, om de (objectieve) vaststellingen te verrichten. Een dergelijke werkwijze is echter niet uitgewerkt voor andere soorten van strafrechtelijke inbreuken begaan door politiemedewerkers, waardoor er in theorie geen beletsel is voor het akteren van deze niet-verkeersgerelateerde klachten/aangiften door de personeelsleden van dezelfde politiezone.

63. Meerdere politiemedewerkers stellen bij het al dan niet akteren van een klacht een onderscheid te maken tussen klachten over strafrechtelijke inbreuken enerzijds en klachten over niet-strafrechtelijke inbreuken, zoals een ongepaste houding/behandeling of onvriendelijkheid, anderzijds. Deze medewerkers lijken dan meer geneigd om, in geval van strafrechtelijke inbreuken, toch te akteren. Sommige politieleden gaven aan in dergelijke gevallen een proces-verbaal op te stellen maar dat onder “embargo” te plaatsen om enige discretie ten aanzien van de collega te waarborgen en eventueel de dienst intern toezicht in te lichten.

64. Indien dan toch geen proces-verbaal van de strafrechtelijke inbreuk door de politiemedewerker wordt opgesteld en de burger hiervoor naar een andere (externe) dienst of politiezone wordt doorgestuurd, wordt door sommigen wel een meldingsfiche opgesteld. Dit betekent echter dat de gegevens van de betrokken collega en een korte schets van de context waarin de burger zich aan het onthaal heeft gemeld, toegankelijk (kunnen) zijn voor het ganse korps.

65. Om zelf niet tot het akteren van de klacht tegen een collega over te gaan, wordt soms geargumenteed dat het akteren als niet-neutraal of partijdig zou kunnen beschouwd worden, ook al kent men de collega in kwestie niet persoonlijk. Daarnaast vrezen sommigen dat hen naderhand door de collega's zou verweten worden niet collegiaal te zijn opgetreden door het akteren van de klacht. Enkelen verwijzen zelfs naar de deontologische code stellende dat ze niet kunnen garanderen neutraal en onpartijdig op te treden bij het akteren van een klacht tegen een andere politieambtenaar. Maar dat leidt soms tot tegenstrijdige argumentaties om al dan niet te akteren. Zo stelde een politieambtenaar niet te zullen akteren want *“dat is partijdigheid, dat mag niet volgens onze deontologie”*, om even later in het interview te verkondigen dat *“Als een klacht terecht is, dan is het niet meer dan normaal dat er geakteerd wordt. We hebben een deontologische code”*.

66. De meningen van de geïnterviewden over het nut van een richtlijn voor het akteren van klachten over collega's zijn verdeeld. Voor sommigen zou een duidelijke richtlijn hulpvol zijn en veel problemen kunnen oplossen, terwijl anderen dan weer menen dat een dergelijke richtlijn niet noodzakelijk is omdat het ‘gezond verstand’ uitwijst dat ontevreden burgers hiervoor naar de dienst intern toezicht dienen verwezen te worden.

67. In een aantal politiekorpsen zijn dergelijke richtlijnen aangaande de klachten van burgers over politieambtenaren uitgeschreven. En ook al blijkt uit ons onderzoek dat in bepaalde korpsen deze richtlijn duidelijk en meermaals gecommuniceerd is aan en makkelijk consulteerbaar is voor het onthaalpersoneel, toch is niet iedereen op de hoogte van deze richtlijn en wordt dus niet steeds conform de richtlijn gehandeld. Anderen zijn er dan weer van overtuigd de richtlijn te kennen en correct toe te passen, hoewel uit het interview blijkt dat dit laatste uiteindelijk niet het geval is en het personeelslid foutief veronderstelt dat hij een burger met een klacht kan doorverwijzen, bijvoorbeeld naar een andere politiezone of het Comité P, zonder zelf te hoeven akteren.

68. Het is duidelijk dat de meeste medewerkers aan het onthaal zich bij deze voorgelegde casus oncomfortabel voelen. De verleiding is groot om, onder het mom van de zogenaamde neutraliteit en onpartijdigheid, de ontevreden burger door te sturen naar een andere externe dienst of in het beste geval naar de eigen dienst intern toezicht. Dit is vooral het geval wanneer het gaat om niet-strafrechtelijke klachten over het gedrag/de houding van de collega's-politieambtenaren. Dergelijke doorverwijzing, ook al gebeurt die met de nodige argumentatie, kan bij de burger echter het gevoel opwekken wandelen te worden gestuurd en dat politiecollega's elkaars optreden toedekken. Mensen wegsturen met het argument dat dit een garantie is voor een objectieve, neutrale behandeling van hun klacht is hen net het ongewenste signaal geven dat hun klacht door de betrokken politiedienst niet objectief noch neutraal zou kunnen worden onderzocht. Dit ondermijnt nog meer het vertrouwen.

#### **4.4.2 Casus 2: klacht intrafamiliaal geweld zonder medisch attest**

69. Een burger, slachtoffer van intrafamiliaal geweld, meldt zich aan het onthaal met de wens een klacht in te dienen tegen zijn/haar partner. Een medisch attest met de beschrijving van de verwondingen heeft hij/zij niet bij.

70. De meeste geïnterviewde personen stellen dat de persoon die zich aan het onthaal aanbiedt ook zonder medisch attest kan gehoord worden om een proces-verbaal voor de aangeklaagde feiten op te maken. Ze verwijzen enerzijds naar de mogelijkheid voor het politiepersoneel om een duidelijke beschrijving van de verwondingen te noteren in het proces-verbaal, eventueel met toevoeging van foto's, en anderzijds naar de mogelijkheid om achteraf een medisch attest toe te voegen. Er wordt de klagers gewezen op het belang van een dergelijk medisch attest waarbij de ervaring van de respondenten dan ook is dat de overgrote meerderheid van de mensen het betrokken attest later wel bezorgt aan de politiediensten. Nu dit ook per mail kan, zou dit zelfs nog vlotter gaan. Sommigen hebben de gewoonte om het slachtoffer zelf (meermaals) opnieuw te



contacteren om het medisch attest te verkrijgen, maar lijken hierbij voorbij te gaan aan de risico's die dergelijke contactname kan inhouden<sup>20</sup>.

71. Wanneer burgers hun afspraak online vastleggen, kunnen ze een bevestigingsmail ontvangen waarbij eventueel gewezen wordt op het belang om bepaalde documenten, zoals een medisch attest, reeds bij te hebben. Sommige medewerkers blijken spontaan de klager op te bellen om hen te vragen vooraf aan de afspraak reeds naar de dokter te gaan.

72. Een aantal keer bevestigden de CALog-medewerkers, die het pre-onthaal verzekeren, dat ze in dergelijke gevallen nagaan wie van hun operationele collega's in tweede lijn de casus zou dienen te akteren. Naargelang de operationele collega stellen ze immers een verschillende attitude en werkwijze vast en anticiperen zij door het slachtoffer eventueel eerst naar de arts door te verwijzen. Ze zijn zich ervan bewust dat dit niet de correcte werkwijze is, maar stellen dat hoe dan ook de collega in tweede lijn het slachtoffer zou wegsturen. Deze collega's worden vaak als minder klantvriendelijk, minder betrokken omschreven en daar wordt door de onthaalmedewerkers, met het oog op een zo goed mogelijke opvang van het slachtoffer, rekening mee gehouden. Zo zullen sommigen bij slachtoffers, die telefonisch een afspraak maken om een geval van intrafamiliaal geweld te melden, pogen te vermijden de afspraak bij een dergelijke collega in te plannen.

73. De geïnterviewde personen menen dat ze de correcte werkwijze hanteren en dat als er desgevallend richtlijnen bestaan, deze gekend en duidelijk zijn, waardoor (bijkomende) opleidingen, vormingen of extra informatie hierin eerder als overbodig worden beschouwd. De realiteit is evenwel dat het politiepersoneel soms verkeerdelijk in de waan verkeert de juiste werkwijze te hanteren. Zo werd recent in het opvolgingsonderzoek van het Vast Comité P naar de opvang van slachtoffers van intrafamiliaal geweld<sup>21</sup> vastgesteld dat in een bezochte onthaalpost slachtoffers die zich zonder medisch attest aanmeldden, systematisch werden weggestuurd. En in het kader van huidig onderzoek stelde een inspecteur, recent aan de slag in de onthaaldienst, dat hem door zijn begeleider, een ander lid van de onthaaldienst, aangeleerd werd de mensen zonder medisch attest weg te sturen omdat ze anders nooit het gewenste document komen binnenbrengen en het dossier dan niet kan worden afgesloten. In een andere bezochte zone poneert een politiemedewerker, deeltijds belast met het onthaal, er stellig van overtuigd te zijn dat niemand in zijn politiezone een persoon zou wegsturen wegens een ontbrekend medisch attest en mocht dat toch het geval zijn, deze collega een fikse uitbrander zou krijgen. Enkele uren na diens

.....

<sup>20</sup> In de omzendbrief 20/2020 van de procureurs-generaal bij de hoven van beroep betreffende de veralgemening van het herbezoek door de politiediensten in situaties van partnergeweld tijdens de coronacrisis wordt gewezen op het eventuele risico en de opportuniteit en modaliteiten van het herbezoek en het advies dat de politieambtenaar kan inwinnen bij de referentiepolitieambtenaar inzake partnergeweld.

<sup>21</sup> <https://comitep.be/toezichtsonderzoeken.html>.

interview zegt een van zijn collega's, eveneens deeltijds ingeschakeld in het onthaal van een wijkcommissariaat, aangaande deze casus dat hij steeds mensen zonder attest eerst naar hun arts stuurt om te vermijden dat achteraf dit document niet in het proces-verbaal zou worden opgenomen en het dossier dan niet zou kunnen worden afgesloten.

74. Sommige onthaalmedewerkers die beslissen om slachtoffers, die zich fysiek aan het onthaal aanmelden zonder eerst een afspraak te hebben gemaakt, eerst naar de arts te laten gaan, hebben wel de reflex om een meldingsfiche met een beknopt relaas op te stellen met de gegevens van de persoon die zich heeft aangeboden. Het is echter onduidelijk wat naderhand met deze fiches gebeurt als de klager zich niet opnieuw aanmeldt. Er lijkt immers geen systematische opvolging te worden voorzien waarbij de persoon opnieuw wordt gecontacteerd, hetzij door de onthaalmedewerker, hetzij door de dienst slachtofferbejegening of enig ander lid van de politiezone.

75. In de basisopleiding voor het operationeel kader komt dit onderwerp eveneens aan bod en wordt gewezen op de plicht om te akteren, ook al ontbreekt het medisch attest. Dit weerhoudt sommige aspiranten er echter niet van er een andere mening, en dus toekomstige werkwijze, op na te houden nadat ze op stage gezien hebben dat hun begeleider mensen zonder medisch attest wegstuurt. Een gebrek aan mentoren leidt er immers toe dat ook minder gemotiveerde personen worden ingeschakeld als stagebegeleider. Dit zorgt er mee voor dat op de werkplekken niet steeds de correcte informatie en de juiste attitude worden doorgegeven.

#### 4.4.3 Casus 3: klacht niet-naleven hoederecht zonder vonnis

76. Een burger meldt zich aan het onthaal van het politiecommissariaat omdat het hoederecht door de ex-partner niet wordt nageleefd en de kinderen hem/haar dus niet werden toevertrouwd. De klager heeft het vonnis met de regeling van het hoederecht niet bij<sup>22</sup>.

77. Ook hier stellen de meeste respondenten te zullen overgaan tot het akteren van de klacht en dat in een latere fase het vonnis nog kan bijgevoegd worden aan het proces-verbaal. De ervaring is dat de meeste klagers bij de eerste klacht-neerlegging het vonnis wel bijhebben, veelal op hun *smartphone*. Wie voor een eerste klacht komt en het vonnis niet bijheeft, blijkt, volgens de geïnterviewden, veelal achteraf het vonnis wel over te maken. De digitalisering draagt hiertoe zeker bij.

.....

<sup>22</sup> Het betreft hier dus niet “*het niet uitoefenen van het bezoekrecht*” zoals aangehaald in punt 3.1. van de COL 8/2005 (herzien op 18 september 2014) betreffende het ambtshalve politieel onderzoek (APO) en het vereenvoudigd proces-verbaal (VPV) - dat geen feit is dat kadert binnen de strafrechtelijke sfeer en waarvoor dus, conform deze COL, geen proces-verbaaldient te worden opgesteld.

78. Toch wordt gewezen op het belang van het vonnis om te kunnen nagaan of de visie en de interpretatie van de klager wel kloppen om zo te vermijden dat er onterecht een proces-verbaal wordt opgesteld. Niet alle opgestelde regelingen aangaande het hoederecht blijken immers evident te begrijpen. Daarom zullen sommige onthaalmedewerkers de andere ouder contacteren om diens interpretatie van het vonnis te horen of zullen ze toch verkiezen de klager weg te sturen om het vonnis te halen. In dat laatste geval wordt doorgaans wel een meldingsfiche aangemaakt van het eerste bezoek. Door het feit dat dergelijke aangiftes als niet dringend van aard worden beschouwd, lijkt het wel makkelijker om mensen terug te sturen om het vonnis op te halen. Doorgaans wordt in deze gevallen wel een nieuwe afspraak gemaakt met de klager om de klacht, met het geschreven vonnis als bijlage, te akteren.

79. Indien de klager reeds eerder een klacht in de politiezone aangaande het hoederecht neerlegde, kan de onthaalmedewerker de nuttige informatie terugvinden in de eerder opgestelde processen-verbaal. Er dient op gewezen te worden dat bij klachten neergelegd in andere zones het personeel wel geen toegang heeft tot deze lokaal beheerde gegevens. In deze gevallen kan contact opgenomen worden met de desbetreffende zone om de noodzakelijke inlichtingen te bekomen.

80. Net als bij de voorgaande casus komt het voor dat CALog-onthaalmedewerkers nagaan wie in tweede lijn de klacht zal akteren om, afhankelijk van de beschikbare operationele politiemedewerkers, dan zelf te beslissen of ze de burger wegsturen om eerst het noodzakelijke vonnis op te halen. Ze stellen dat hun operationele collega's die niet willen akteren zonder vonnis dezelfde zijn als degenen die slachtoffers van intrafamiliaal geweld eerst hun medisch attest laten ophalen vooraleer te willen akteren. Hoe dan ook stellen de onthaalmedewerkers in eerste lijn steeds een meldingsfiche op te stellen.

81. Het Vast Comité P verwijst in dezen naar de COL 4/2006 waar bij de herziening op 12 oktober 2015 een hoofdstuk is toegevoegd omtrent, onder meer, de niet-vertegenwoordiging van een kind: *“Het niet-afgeven van kinderen, de familieverlating en het achterlaten van een kind in behoeftige toestand zijn misdrijven die ernstige gevolgen kunnen hebben voor de ouder die hiervan het slachtoffer wordt, maar vooral voor het betrokken kind zelf<sup>23</sup>. Het niet-afgeven vormt immers een inbreuk op het recht van het kind om persoonlijke relaties te onderhouden met één van zijn ouders”*. Er wordt verder gespecificeerd:

.....

<sup>23</sup> Omzendbrief COL 4/2006 (herzien op 12 oktober 2015): *“Het niet-afgeven van kinderen overeenkomstig artikel 432 van het Strafwetboek impliceert dat de vader of moeder van een kind niet voldoet aan de verplichtingen die opgelegd werden in een uitvoerbaar verklaarde beslissing m.b.t. de hoede over het kind. Het is geen vereiste dat deze beslissing in kracht van gewijsde getreden is aangezien ze per provisie ten uitvoer gelegd wordt. Het misdrijf bestaat op zich onafhankelijk van de betekening van de rechterlijke beslissing en het volstaat dat de dader weet dat hij in tegenspraak met de beslissing handelde. Het misdrijf wordt met toepassing van de uit te voeren beslissing gepleegd op de plaats waar het kind overgedragen moet worden”*.

*“bijzondere aandacht zal bovendien besteed moeten worden aan de noodzaak om aan dit proces-verbaal de rechterlijke beslissing toe te voegen die het niet-nageleefde recht (...) staaft”*, wat impliceert dat het bezit van dergelijke rechterlijke beslissing op het moment van de klachtneerlegging geen *conditio sine qua non* is.

#### **4.4.4 Casus 4: bekomen PV-nummer na een verkeersongeval**

82. Een burger, betrokken in een verkeersongeval met stoffelijke schade en waarvoor de politiediensten zijn tussengekomen wegens moeilijkheden tussen de betrokken partijen bij het invullen van het Europees aanrijdingsformulier, meldt zich aan het onthaal om het nummer van proces-verbaal te bekomen<sup>24</sup>.

83. In de omzendbrief COL 07/2009 van het College van procureurs-generaal bij de hoven van beroep betreffende de verkeersongevallen met louter stoffelijke schade is onder de rubriek richtlijnen voor de politiediensten opgenomen dat het aangewezen is een proces-verbaal op te stellen: *“indien de betrokken partijen er niet mee akkoord gaan samen een ‘Europees Aanrijdingsformulier’ in te vullen of indien één van de partijen de overtreding op de wegcode, die de oorzaak van het ongeval zou kunnen zijn, bij proces-verbaal wil doen vaststellen”*. Verder wordt aangegeven dat in de hypothese dat de bij het ongeval betrokken partijen wensen over te gaan tot een minnelijke vaststelling van het ongeval, de politiediensten in een vereenvoudigd proces-verbaal informatie dienen op te nemen over, onder meer, de aard van de feiten, de identiteit van de partijen en de gegevens betreffende de voertuigen (waaronder verzekering, polisnummer en nummerplaten).

84. Het lijkt gangbaar te zijn dat het nummer van het proces-verbaal wordt meegegeven aan de verzoeker. De moeilijkheden duiken op als het nummer niet (meteen) beschikbaar is voor het politiepersoneel aan het onthaal. Diverse redenen kunnen hier aan de grondslag liggen, maar geven aan de burger het gevoel dat de tussenkommende ploeg geen proces-verbaal heeft opgesteld of dat hij van het kastje naar de muur wordt gestuurd, wat uiteindelijk aanleiding kan geven tot een klacht bij het Comité P.

85. Er wordt een onderscheid gemaakt tussen ongevallen waarbij de tussenkommende politieploeg behoort tot dezelfde zone en ongevallen waarbij de interventie gebeurde door een andere politiezone.

86. Indien de tussenkommende ploeg deel uitmaakt van de zone, kan de onthaalmedewerker in de lokaal beheerde databanken de nodige opzoeken verrichten om het gewenste PV-nummer te bekomen. In sommige regio's hebben verschillende politiezones samen platformen ontwikkeld om meer informatie te

.....

<sup>24</sup> Dit gebeurt doorgaans op verzoek van de verzekeringsmaatschappij.

kunnen delen, zoals bijvoorbeeld een ‘infotheek’, en kan op die wijze ook het PV-nummer gevonden worden van een andere politiezone.

87. Het kan gebeuren dat het proces-verbaal nog niet is afgewerkt en in dat geval is de werkwijze meestal de betrokken politieleden-dossierbeheerders te contacteren, per telefoon of per mail, en hen te verzoeken de noodzakelijke gegevens aan de vragende partij over te maken. Door de band gebeurt dit verzoek onmiddellijk, in het bijzijn van de persoon die zich met zijn/haar vraag aan het onthaal heeft aangeboden.

88. Bij ongevallen die zich in een andere politiezone voordeden, komt het voor dat onthaalmedewerkers zelf de desbetreffende zone contacteren om het PV-nummer te bekomen. Evenwel komt het evenzeer voor dat de burger naar de andere zone wordt doorverwezen omdat men haar lokaal beheerde databank niet kan consulteren en bijgevolg niet zelf het PV-nummer kan opzoeken.

89. In het licht van deze casus werd aan de onthaalmedewerkers ook het geval voorgelegd van een persoon die een nieuwe kopie wenst te bekomen van het proces-verbaal van verhoor dat hij eerder heeft afgelegd, maar die hij verloren is. Volgens de meeste bevroegde personen zijn er geen bezwaren om een kopie van het verhoor te bezorgen. Voor sommigen kan dit ook als de vragende partij in zijn proces-verbaal van verhoor aangaf dat hij geen kopie van het verhoor wenste, want *“iedereen kan toch van gedacht veranderen?”*. Het Vast Comité P meent evenwel dat, verwijzend naar de COL 9/2000<sup>25</sup>, een kopie achteraf niet meer door de politiediensten mag bezorgd worden maar door de vragende persoon bij de procureur des Konings dient te worden aangevraagd, want in de desbetreffende COL wordt gesteld *“(…) eens gezegd dat men geen kopie wenst, heeft men geen recht om achteraf van de politie de afgifte af te dwingen; hetzelfde geldt ingeval de kopie verloren gaat”*<sup>26,27</sup>.

#### 4.4.5 Casus 5: klacht voor buurtproblemen

90. Een burger wil een klacht neerleggen tegen zijn buur wegens problemen met overhangende takken van een boom en struikgewassen die over de afscheiding groeien. Er is geen sprake van strafrechtelijke inbreuken.

91. Aan burgers die zich aan het onthaal melden voor een burgerlijk geschil wordt doorgaans meegedeeld dat voor dergelijke problemen geen proces-verbaal wordt geakteerd. Hierbij wordt volgens de geïnterviewde personen duiding gegeven omtrent de afwezigheid van enige strafrechtelijke inbreuk, maar ondertussen

.....

<sup>25</sup> COL 9/2000 - Wet van 12 maart 1998 (BS 2 april 1999) tot verbetering van de strafrechtspleging in het stadium van het opsporingsonderzoek en het gerechtelijk onderzoek. - Addendum 1 aan de COL nr. 12/98 van het College van procureurs-generaal.

<sup>26</sup> F. GOOSSENS, Politiebevoegdheden en mensenrechten, Mechelen, Kluwer, 2006, 456.

<sup>27</sup> M. BOCKSTAELE, *Handboek verhoren 1*, Antwerpen, Maklu, 2018, 151.

wel gewezen op de mogelijkheid om de wijkagent te informeren of naar de vrederechter te gaan. Ook kan voorgesteld worden om de milieuambtenaar of de dienst bemiddeling (van de gemeente of de politiezone) in te lichten, zo die bestaan. De burger lijkt volgens de geïnterviewden meestal de diverse mogelijkheden en procedures te begrijpen en hier meestal vrede mee te nemen om het commissariaat te verlaten zonder dat proces-verbaal werd opgesteld.

92. Maar hoewel mensen soms genoeg lijken te nemen met de uitleg die hen wordt gegeven, en tevens te kennen hebben gegeven deze te begrijpen, kunnen deze burgers hierop naderhand nog terugkomen, zeker wanneer ze het commissariaat verlaten hebben zonder enig document.

93. In de wijkcommissariaten kunnen de wijkagenten die het onthaal verzekeren aan de klager concreet een afspraak voorstellen om langs te komen en de situatie ter plekke te bekijken. Dergelijke handelwijze lijkt de meest effectieve te zijn om te vermijden dat de burger het gevoel heeft wandelen te worden gestuurd.

94. De COL 8/2005<sup>28</sup> stelt dat er bij het ontbreken van een strafrechtelijke inbreuk geen PV dient te worden opgesteld maar soms blijven klagers aandringen om een klacht te akteren. In sommige gevallen houden politieambtenaren voet bij stuk en weigeren ze een proces-verbaal op te stellen; in andere gevallen gaan personeelsleden toch over tot het opstellen van een proces-verbaal, hoewel ze er tegelijkertijd op wijzen dat het parket hieraan geen gevolg zal geven. In die gevallen dat toch geakteerd wordt, stipt men doorgaans in de nomenclatuur<sup>29</sup> '43E - Burgerlijk geschil' aan om de feiten te kwalificeren. Meerdere wijkagenten die ook op geregelde tijdstippen het onthaal verzorgen, wijzen echter op het averechtse effect dat een proces-verbaal kan hebben en net een (gespannen) situatie kan doen verergeren.

95. Opdat burgers, die een klacht in het kader van een burengeschil willen neerleggen, op een doeltreffende manier worden geholpen door het onthaalpersoneel op de commissariaten, kan desgevallend gebruik worden gemaakt van de meldingsfiches. Dergelijke fiches zijn echter enkel voor intern politieel gebruik, waarin het relaas en de grieven van de burger worden opgenomen en dit document nadien intern kan worden aangewend, bijvoorbeeld om de wijkagent in te lichten.

96. Tijdens het onderzoek werd vastgesteld dat zowel tussen als binnen de politiezones zelf verschillende werkwijzen met betrekking tot het communiceren van de inhoud van de meldingsfiches worden gehanteerd. De ene medewerker geeft geen enkel document mee, terwijl een andere medewerker enkel het nummer van de meldingsfiche, al dan niet op een officieel ogend papier, communiceert.

.....

<sup>28</sup> Omzendbrief nr. COL 8/2005 van het College van procureurs-generaal bij de hoven van beroep: het ambtshalve politieel onderzoek (APO) en het vereenvoudigd proces-verbaal (VPV).

<sup>29</sup> Nomenclatuur van de tenlasteleggingen.

Sommige politiemedewerkers overhandigen een volledige kopie van de fiche, wat op gegevensbeschermingsvlak vragen oproept indien hierin persoonlijke gegevens van derden zijn opgenomen. Dergelijke dispariteit zorgt voor onbegrip bij de burgers, want in tegenstelling tot een gerechtelijk verhoor kan de burger hiervan geen kopie eisen.

## 5. Conclusies

97. Bijna tien jaar na het onderzoek naar de opvolging van de aanbevelingen van het Vast Comité P inzake de basisfunctionaliteit onthaal<sup>30</sup> blijft de belangrijkste vaststelling van toen gelden, namelijk de tegenstrijdigheid tussen het belang dat gegeven wordt aan het onthaal, dat wordt beschouwd als uithangbord van de politie, en het op het terrein vastgestelde relatieve belang dat het onthaal vaak ontvangt.

98. Inderdaad, niet alle politiezones blijken aandacht te besteden aan een doordacht beleid inzake onthaal waarbij onder meer rekening wordt gehouden met functieprofielen, opleidingen en vormingen, sensibilisering en uitgeschreven werkprocedures. Hoewel de onthaalmedewerkers dagelijks te maken krijgen met zeer uiteenlopende en complexe materies, dient vastgesteld dat het hen vaak aan omkadering ontbreekt. Te vaak dient een beroep te worden gedaan op zelfredzaamheid en collegialiteit, waarbij de kans bestaat dat soms ook verkeerde werkprincipes en -attitudes worden doorgegeven.

99. In bepaalde politiezones wordt merkbaar meer geïnvesteerd in het onthaal en de onthaalmedewerkers maar lijkt zich dit eerder te concentreren op het hoofd-commissariaat, waar de beleidsverantwoordelijken frequenter aanwezig zijn, waardoor het risico bestaat dat op termijn tussen de verschillende commissariaten van eenzelfde politiezone een gelijkwaardige dienstverlening in het gedrang komt. In die politiezones waar duidelijk uitgeschreven procedures zijn en die voor de onthaalmedewerkers beschikbaar en middels opleiding gecommuniceerd zijn, blijkt tevens dat deze richtlijnen desondanks toch niet steeds door iedereen gekend zijn, wat het belang van een permanente vorming en sensibilisering onderstreept.

100. Het fenomeen van ‘weigeren te akteren’ is een niet te ontkennen realiteit die soms sterk verankerd is in de gebruiken waarbij de politiemedewerkers zich niet steeds bewust zijn van een verkeerde handelwijze. De in het kader van dit onderzoek gevoerde interviews hebben dit nogmaals aangetoond. Sommige politiemedewerkers getuigen duidelijk van een verkeerde instelling en weigeren tot akteren over te gaan, hoewel ze weten dat de burger terecht een beroep doet op de politie om een akte te laten opstellen. Andere medewerkers zijn er verkeerdelijk van overtuigd terecht niet in te gaan op de vraag van een burger.

.....

<sup>30</sup> <https://comitep.be/document/onderzoeksrapporten/2014-01-15%20Opvolging%20aanbevelingen%20basisfunctionaliteit%20onthaal%20NL.pdf>.

Aan de basis hiervan ligt een gebrek aan kennis, vorming alsook het aanleren van verkeerde procedures door ‘anciens’ of personeel dat op minder frequente basis de onthaalfunctie uitoefent. Tot slot, blijken er in sommige politiezones ook interne richtlijnen te bestaan waarbij doorverwijzingen toch mogelijk gemaakt worden en zelfs onterecht gerechtvaardigd. De digitale afsprakenkalender die, op zeer diverse manieren, steeds meer toegang lijkt te hebben in de organisatie van de functionaliteit onthaal draagt hier zeker toe bij.

101. Er werd gewezen op de moeilijkheden die worden ondervonden wanneer klachten betrekking hebben op complexere kwesties. De functie onthaal vereist het onderhouden en het verwerven van (nieuwe) kennis. In dit verband wordt de invoering van een afsprakensysteem door de meerderheid van de werknemers toegejuicht, met name omdat het een (betere) voorbereiding en anticipatie (op klachten) mogelijk maakt. Dit geldt zeker voor klachten die complexer zijn om te beheren. Wat deze digitale afsprakenkalender betreft, werd overigens vastgesteld dat er belangrijke evoluties gaande zijn bij de politiediensten, versneld door de gezondheidssituatie, en dat hierin een grote verscheidenheid van werkwijzen en aanbod merkbaar is. Een evaluatie van de impact op burgers maar ook op de politiewerking (van omliggende zones) van deze nieuwe werkwijze dringt zich op.

102. De functionaliteit onthaal moet in de politie de plaats krijgen die ze verdient. Het is het uithangbord van de politie want het is het eerste contact van de burger die met een, soms dringende en ernstige, hulpvraag zit. Het is noodzakelijk dat iedereen zich bewust is van het belang van deze functionaliteit: enerzijds de leiding om er de gepaste mensen voor aan te werven, in opleidingen en omkadering te voorzien en anderzijds de medewerker om zich zo goed als mogelijk bij te scholen en attent te blijven voor de impact en meerwaarde die zijn onthaal kan hebben voor de burger. Dit alles dient in het teken te staan van een uniforme dienstverlening aan de burger, zowel binnen als tussen de politiezones.

## 6. Aanbevelingen

103. Het Vast Comité P is overtuigd van het belang van de functionaliteit onthaal waar iedere burger met een hulpvraag terecht moet kunnen en waar een gelijkwaardige dienstverlening wordt geboden. In het licht van de in dit toezichtsonderzoek gedane vaststellingen beveelt het Vast Comité P aan dat op korte termijn de functionaliteit onthaal in haar geheel het voorwerp uitmaakt van een grondige evaluatie in elke politiezone.

104. Het Vast Comité P is zich ervan bewust dat de onthaalmedewerkers een zeer complexe en uiterst gevarieerde taak hebben die veel kennis en vaardigheden vereist en mentaal belastend kan zijn. Het Vast Comité P beveelt dan ook aan dat de beleidsverantwoordelijken onthaalpersoneel rekruteren op basis van uitgeschreven functieprofielen en dit personeel, in functie van wat



verwacht wordt, permanent opleiden en ondersteunen, bijvoorbeeld met het opstellen van duidelijke richtlijnen voor het onthaal. Tevens dient te worden voorzien in een ingebedde opvolging om na te gaan of wat werd aangeleerd ook geassimileerd is en toegepast wordt.

105. Het Vast Comité P beveelt aan dat in gevallen waarbij de politie-ambtenaren van mening zijn dat het akteren van een klacht niet opportuun is, voor burgers die aandringen dat de politiediensten toch een klacht akteren, zij hieraan gevolg geven, dit evenwel na de burger correct en afdoend te hebben geïnformeerd over de verschillende mogelijkheden en gevolgen. Het is essentieel dat concrete informatie aan de burger wordt meegegeven waarom andere diensten dan de politie soms beter geschikt zijn en waar hij desgevallend terecht kan.

106. Het Vast Comité P beveelt aan dat, voor wat betreft het werken met de online-afspraken tools en de verdere ontwikkelingen hierin, de politiediensten die dergelijke systemen (zullen) gebruiken op korte termijn risicoanalyses uitvoeren teneinde, onder meer, te vermijden dat nieuwe vormen van “niet/weigeren te akteren” zich voordoen. Een evaluatie van de verschillende werkwijzen bij de lokale politiediensten dringt zich op en daarbij dient niet enkel rekening te worden gehouden met interne managementaspecten maar ook met een gelijkwaardige dienstverlening voor de burger.

## 7. Afkortingen

APO	Ambtshalve politioneel onderzoek
CALog	Logistiek en administratief kader bij de politiediensten
COL	Omzendbrief van het College van procureurs-generaal bij de hoven van beroep
DRI	Federale Politie - Directie van de politionele informatie en de ICT-middelen
PV	Proces-verbaal
VPV	Vereenvoudigd proces-verbaal