

## Procesbeschrijving Klachtbehandeling

### Doel

Klachtbehandeling is gericht op herstel van vertrouwen van de burger in de politie en verbetering van de kwaliteit van politieoptreden.

### Procedure

Klachtbehandeling is een procedure op grond van de Algemene wet bestuursrecht. Dit vereist dat van alle gesprekken een verslag wordt gemaakt. Ook moeten alle handelingen worden bijgehouden in een journaal of digitale logging. De resultaten moeten worden geregistreerd zodat de wettelijk vereiste verantwoording kan worden afgelegd (Politiewet art. 68).

Andere relevante regelgeving: Regeling Klachtbehandeling politie (zgn. ministeriele regeling) en Uitvoeringsregeling klachtbehandeling (vastgesteld door korpschef).

### Aannemen klacht

Startpunt van deze fase is een uiting van ongenoegen van een burger die op schrift is gesteld (brief, e-mail, webformulier). Deze fase bestaat uit het beoordelen van de ontvankelijkheid, op basis van de kenmerken van het poststuk:

Beoordeling:	Zo niet, dan:	Brief:
Staat er voldoende informatie in om deze beoordeling te kunnen maken?	Klager vragen aanvullende informatie te geven	Verzoek aanvulling
Gaat de klacht over de politie?	Klacht doorsturen naar juiste instantie en klager informeren	- Bericht doorzending (klager) - Verzoek behandeling (andere instantie)
Is de klacht bij de juiste eenheid binnengekomen?	Klacht doorsturen naar juiste eenheid	
Is de klacht in de Nederlandse taal geschreven?	Klager vragen de brief te vertalen	Verzoek vertaling
Is de klacht fatsoenlijk van toonzetting en aard?	Klager vragen om klacht opnieuw te formuleren	Verzoek herformulering

De afzender krijgt 14 dagen de tijd om te reageren. Wordt geen reactie ontvangen, dan wordt hem schriftelijk meegedeeld dat het dossier wordt gesloten (nog wel met gelegenheid aan te geven of er een reden was voor het uitblijven van de reactie).

De termijn tussen sturen verzoek en ontvangen reactie telt niet mee in de behandeltermijn.

Bij een positieve beoordeling van de vermelde vragen, wordt aan de afzender een ontvangstbevestiging gestuurd met de brochure klachtbehandeling. Deze kan per brief of per e-mail worden gestuurd.

In de ontvangstbevestiging wordt aangekondigd dat er binnen vijf werkdagen contact wordt opgenomen. Daarom moet het poststuk zo spoedig mogelijk worden doorgestuurd naar de klachtbehandelaar.

### Eerste fase

#### Intakegesprek

De klachtbehandelaar neemt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen vijf werkdagen na de geregistreerde ontvangstdatum, contact op met de afzender voor een intakegesprek. In dit gesprek komen het volgende aan de orde:

- wat zijn de klachtpunten (deze formuleren in samenspraak met klager, zodat daar geen misverstand over bestaat)?
- wat wil de klager bereiken met de klacht?
- is klager bereid in gesprek te gaan met de beklagde medewerker en/of zijn chef? (de klachtbehandelaar beoordeelt tijdens dit gesprek of een bemiddelingsgesprek een bijdrage kan leveren aan het doel van de klachtenprocedure: herstel van vertrouwen en/of leren van de klacht).

Van dit gesprek wordt een verslag gemaakt.

### (Nog) niet behandelen

Tijdens dit gesprek kan blijken dat de klachtpunten en/of doel van de klager niet past binnen de klachtenprocedure. Dan wordt dit aan klager uitgelegd en schriftelijk bevestigd met een van de volgende brieven. Deze brief moet uiterlijk binnen 4 weken na de geregistreerde ontvangstdatum van de klacht worden verzonden en wordt ondertekend door de klachtencoördinator.

<b>Situatie</b>	<b>Brief</b>
De klacht is al eerder cf. de klachtenprocedure onderzocht	Niet behandelen klacht Reeds onderzocht
De beklagde gedraging heeft langer dan 1 jaar geleden plaatsgevonden	Niet behandelen klacht Gedraging ouder dan 1 jaar
Door klager had bezwaar gemaakt kunnen worden	Niet behandelen klacht bezwaar mogelijk
Door klager kan of kon beroep worden ingesteld	Niet behandelen klacht beroep mogelijk
De klacht is door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan en administratieve rechter onderworpen (geweest)	Niet behandelen klacht Oordeel andere dan bestuursrechter lopend (of: idem, uitspraak gedaan)
Naar (een deel van) de beklagde gedraging is een opsporingsonderzoek gaande op bevel van de ovj of een vervolging. (Mogelijk kan de klacht later alsnog worden behandeld, zie inhoud brief.)	Niet behandelen klacht Opsporingsonderzoek klager
Het belang van klager of het gewicht van de klacht is kennelijk onvoldoende.	Niet behandelen klacht gering belang/gewicht

Klager heeft de mogelijkheid deze afwijzing aan de Nationale ombudsman voor te leggen.

### Behandelen klacht

#### *Tevreden na intake.*

Tijdens het intakegesprek kan blijken dat de klager al tevreden is doordat er contact is opgenomen. In dat geval eindigt de procedure. Dit wordt door de klachtbehandelaar aan klager bevestigd met een schriftelijke samenvatting van het intakegesprek en het resultaat daarvan.

Hiervoor is geen standaardbrief ontwikkeld, dit kan met vrije tekst. De beklagde en zijn chef krijgen een kopie van de ontvangen klacht en van de reactie aan klager. Eventuele leermomenten worden vermeld op het betreffende formulier en meegestuurd naar de beklagde en zijn chef.

#### *Klachtonderzoek*

De beklagde en zijn chef worden zo spoedig mogelijk na het intakegesprek geïnformeerd over de klacht. Dit gebeurt door het sturen van de ontvangen klacht en het verslag van het intakegesprek. Door de klachtbehandelaar wordt informatie verzameld die van belang is voor het klachtonderzoek.

#### *Intern onderzoek?*

Tijdens de behandeling van de klacht kan blijken dat er sprake is van een gedraging die mogelijk in aanmerking komt voor een intern onderzoek. In dat geval overlegt de klachtbehandelaar of coördinator met hoofd VIK. Als er inderdaad een intern onderzoek wordt gestart, stopt het klachtonderzoek. Afhankelijk van het resultaat van het interne onderzoek kan de klacht op een later moment alsnog in behandeling worden genomen.

Van groot belang is dat klager hierover wordt geïnformeerd. Voor een intern onderzoek gelden immers andere regels over het delen van informatie en het zou vreemd zijn als klager niets meer over zijn klacht hoort. Daarom is voor deze situatie een afzonderlijke brief opgesteld. Aandachtspunt is de terugkoppeling naar de Klachtencoördinator op het moment dat het interne onderzoek is afgerond, omdat er mogelijk nog actie moet worden ondernomen richting klager.

#### *Gesprek beklagde*

De klachtbehandelaar vraagt de beklagde te reageren op de geformuleerde klachtpunten. Van dit gesprek wordt een verslag gemaakt. Klager ontvangt dit gespreksverslag en krijgt gelegenheid daarop te reageren. Een eventuele reactie van klager wordt aan beklagde verstrekt.

#### *Afhandelen zonder bemiddeling*

Als klager hiermee tevreden is of geen verdere behandeling wil, eindigt hier de klachtenprocedure. Aan klager wordt een van de volgende brieven gestuurd:

- klager niet tevreden geen bemiddeling
  - klager tevreden geen bemiddeling.
- De beklagde en zijn chef ontvangen hiervan een kopie.

#### *Bemiddelingsgesprek*

Als de klachtbehandelaar meent dat een bemiddelingsgesprek zinvol is en als klager daaraan wil meewerken, wordt dit georganiseerd door de klachtbehandelaar. De beklagde is verplicht daaraan mee te werken, de rol van de klachtbehandelaar is gespreksleider (geen deelnemer). Van het bemiddelingsgesprek wordt een verslag gemaakt.

#### *Afhandelen met bemiddelen*

In dit stadium zijn er verschillende mogelijkheden:

1. Klager is tevreden met de bemiddeling. Hij krijgt dan van de districtschef de brief "Tevreden na bemiddeling". De klachtenprocedure wordt afgesloten.  
Beklaagde en zijn chef ontvangen een kopie van de afdoeningsbrief en zo mogelijk een mondelinge toelichting. Eventuele leermomenten worden met het formulier Leermomenten teruggekoppeld aan beklagde en zijn chef.  
Klager heeft nog beperkte tijd gelegenheid om alsnog om formele behandeling te vragen.
2. Klager is niet tevreden na bemiddeling, maar wenst geen formele behandeling. Hij krijgt van de districtschef de brief "Klager niet tevreden > geen formele behandeling". De klachtenprocedure wordt afgesloten.  
Beklaagde en zijn chef ontvangen een kopie van de afdoeningsbrief en zo mogelijk een mondelinge toelichting. Eventuele leermomenten worden met het formulier Leermomenten teruggekoppeld aan beklagde en zijn chef.  
Klager heeft nog beperkte tijd gelegenheid om alsnog om formele behandeling te vragen.

Mogelijk is klager niet tevreden na de bemiddeling en wil formele behandeling van zijn klacht. Hij krijgt dan van de districtschef de brief "Klager niet tevreden > formele behandeling. Beklaagde en zijn chef ontvangen een kopie van deze brief.

#### *Vorbereiding tweede fase*

De klachtbehandelaar stelt een klachtrapport op ten behoeve van de formele fase, op basis van de gelogde informatie en conform de vastgestelde format. Dit klachtrapport bevat een samenvatting van het klachtonderzoek, bevindingen en gespreksverslagen en wordt via de districtschef naar de secretaris van de klachtencommissie gestuurd.

#### **Tweede fase**

De tweede fase houdt in dat de politiechef een oordeel geeft over de geformuleerde klachtpunten, waarover de klager een formeel oordeel wil. Hiertoe laat hij zich adviseren door de klachtencommissie. Dit is een commissie, bestaande uit onafhankelijke leden, die in iedere eenheid is ingesteld op grond van artikel 67a van de Politiewet. De commissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris.

De klachtencommissie start de tweede fase aan de hand van het klachtdossier dat door de klachtbehandelaar is samengesteld. Er zijn meerdere behandelmogelijkheden in deze fase:

- Meervoudig: een hoorzitting met meerdere leden van de klachtencommissie;
- Enkelvoudig: een hoorzitting met alleen de (plv) voorzitter van de klachtencommissie
- Bemiddeling: als de voorzitter meent dat een gesprek tussen klager en beklagde alsnog tot een oplossing kan leiden.

De beklagde medewerker is ook in deze fase verplicht mee te werken.

De klachtencommissie heeft ten behoeve van de uitvoering van haar werkzaamheden een huishoudelijk reglement opgesteld.

De politiechef stelt voorts de hoofdofficier van justitie en de betrokken burgemeester in de gelegenheid hem te adviseren over de klacht.

#### **Termijnen**

De behandeltermijn van klachten is wettelijk vastgesteld op 10 weken, gerekend vanaf de geregistreerde ontvangstdatum. Indien een commissie advies uitbrengt, wordt deze termijn verlengd met 4 weken. Een verdaging van 4 weken is toegestaan. Klager en beklagde worden van de verdaging op de hoogte gesteld. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.

In de praktijk is de termijn die de klachtencommissie ter beschikking heeft erg krap. Daarom wordt zoveel mogelijk voortgang gestimuleerd in de informele fase, zodat de klachtencommissie meer kans heeft binnen de maximale termijn van 14 weken te blijven.

Voortgang in het behandelproces levert in alle gevallen een bijdrage aan een succesvol verloop van de procedure.

### **Registratie**

Van alle klachten wordt vastgelegd:

- Datum ontvangst
- Datum afhandeling
- Eventuele opschortingstermijn
- Soort afhandeling: eerste fase (na intake, na bemiddeling), tweede fase
- Aantal gevoerde bemiddelingsgesprekken
- Klachtrubrieken
- Evt. beoordeling per klachtrubriek cf. besluit
- Leermomenten
- Evt. maatregelen ter verbetering die n.a.v. een klacht zijn genomen.