



## Een klacht. Wat nu?

Er is een klacht  
tegen je  
ingediend.  
Wat betekent  
dit voor jou?

# Een klacht. Wat nu?

Iedere dag doen wij ons werk zo professioneel mogelijk: zorgvuldig, onpartijdig en betrouwbaar. Maar dat lukt niet altijd. Soms lukt het feitelijk niet en soms is het in de beleving van de burger niet gelukt. Deze kan dan een klacht indienen.

Iedere dag doen wij ons werk zo professioneel mogelijk: zorgvuldig, onpartijdig en betrouwbaar. Maar dat lukt niet altijd. Soms lukt het feitelijk niet en soms is het in de beleving van de burger niet gelukt. Deze kan dan een klacht indienen.

Iedere burger heeft het recht om een klacht in te dienen over ‘gedragingen’ van de overheid. Dat staat in de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en in de Wet Nationale ombudsman. De uitwerking hiervan staat in de Uitvoeringsregeling klachtbehandeling politie 2018. In deze regeling staat ook de definitie van een klacht:

Iedere uiting van ongenoegen gericht tegen een concrete gedraging van een ambtenaar van de politie.

Bij een klacht wordt formeel de politiefchef van de eenheid aangesproken. Jij bent namens deze, met zijn mandaat, aan het werk. Klachtbehandelaren van de afdeling Veiligheid, Integriteit en Klachten (VIK) van de eenheid zorgen voor een objectieve en professionele klachtbehandeling. De klachtbehandelaar werkt in opdracht van de politiefchef.

De behandeling van klachten gaat niet over gelijk hebben of gelijk krijgen, maar om het herstellen van het vertrouwen van de burger in politie. Het gaat ook om het verbeteren van het imago van de organisatie waar je voor werkt. Klachtbehandeling is er bovendien op gericht om te leren van de situatie. Iedereen kan fouten maken, zowel burgers als ambtenaren, en het is de kunst daar lering uit te trekken. Door gebruik te maken van die leermomenten kunnen we de dienstverlening aan de burger verbeteren. De behandeling van klachten is niet gericht op het straffen van medewerkers. Klachten komen daarom ook niet in je personeelsdossier terecht.

**Het behandelen van klachten heeft drie doelen:**

1. Het vertrouwen in de politie herstellen;
2. Het lerend vermogen van de politie versterken;
3. Het imago van de politie verbeteren.

## Behandeling klacht: stap voor stap

**Het behandelen van een klacht bestaat uit vijf stappen:**

### Stap 1: toetsing

Een klacht wordt getoetst aan de criteria van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Zo moet de klacht schriftelijk worden ingediend, tenzij de klager hiertoe echt niet in staat is. In dat geval wordt hij daarbij geholpen. De klacht moet ingediend worden binnen een jaar nadat het incident heeft plaatsgevonden.

De burger kan niet klagen over dat wij ons werk doen, bijvoorbeeld in de vorm van het uitschrijven van een bekeuring. Als hij het daar niet mee eens is, kan hij naar de betreffende beroepsinstantie gaan. De burger kan wel klagen over hoe wij ons werk doen of juist niet doen. Dat moet proportioneel, fatsoenlijk en onpartijdig.

### Stap 2: behandeling eerste fase: bemiddeling

De klacht wordt door de klachtbehandelaar aan jou en je leidinggevende gestuurd met het verzoek om hierover met elkaar in gesprek te gaan. De klachtbehandelaar heeft een intakegesprek met de klager. Daarna gaat

hij met jou als betrokken medewerker in gesprek. Op basis van beide gesprekken kijkt hij of bemiddeling mogelijk is. Bemiddeling verloopt via een bemiddelingsgesprek. Dit gesprek vindt in beginsel plaats onder leiding van een klachtbehandelaar, bij voorkeur met jou erbij als betrokken medewerker. Van het gesprek wordt een verslag gemaakt.

Je krijgt de beschikking over de ingediende klacht waarmee jij, eventueel met je leidinggevende, je kunt voorbereiden op het bemiddelingsgesprek. Van jou wordt een open, meewerkende houding verwacht. In het gesprek gaat het niet alleen om de feiten, maar ook om de omstandigheden en de beleving, zowel van de klager als van jou. En als excuses op zijn plaats zijn, of van de klager of van jou of van beiden, dan is het bemiddelingsgesprek het moment bij uitstek om dat te doen.

Bij klachtbehandeling wordt breed gekeken naar het politieoptreden. Het gaat namelijk niet alleen over de rechtmatigheid van je handelen, de bevoegdheid, maar ook - en misschien wel vooral - of je gedrag behoorlijk was. Had je hetzelfde doel wellicht op een andere manier kunnen bereiken?

Als de klager tevreden is met de uitkomst van de bemiddeling, wordt de klacht daarmee afgehandeld. De klager krijgt, indien hij dat wenst, een brief dat de klacht is afgehandeld en uiteraard ontvang jij hierover ook bericht.

Is de klager na behandeling in de eerste fase niet tevreden, dan kan hij naar de tweede fase.

### Stap 3: behandeling tweede fase: externe advisering

De klager kan - ongeacht de uitkomst van het bemiddelingsgesprek - om een standpunt van de politiefchef vragen. De politiefchef vraagt een advies aan de onafhankelijke klachtencommissie van de eenheid. Deze commissie bestaat uit personen die geen deel uitmaken van de politieorganisatie en die een verschillende achtergrond hebben wat betreft kennis en beroep. De politiefchef kan zich ook laten adviseren door de (regio)burgemeester en de hoofdofficier van justitie.

In de eerste fase heeft de klachtbehandelaar naar jouw zienswijze en die van eventuele andere betrokken politiemedewerkers gevraagd. Hij heeft hiervan een rapportage gemaakt en in de tweede fase stelt hij deze ter beschikking aan de klachtencommissie.

### Stap 4: hoorzitting en advies klachtencommissie

De klachtencommissie houdt een hoorzitting. Dit betekent dat de klager en de betrokken medewerker(s) gehoord worden door twee of meer leden van de commissie.

De hoorzittingen van de klachtencommissie zijn niet openbaar. De klager en jij als betrokken medewerker mogen iemand meenemen ter ondersteuning. De klager mag zijn klacht mondeling toelichten en natuurlijk mag jij ook jouw visie op de klacht geven. Jullie worden in principe in elkaars aanwezigheid gehoord.

Als je wordt uitgenodigd door de commissie, ben je verplicht om te verschijnen. Het secretariaat neemt zo snel mogelijk contact met je op om je te informeren wanneer de zitting plaatsvindt. Ook je leidinggevende

wordt hiervan op de hoogte gebracht. De hoorzittingen hebben prioriteit. Je leidinggevende weet dat ook. De hoorzitting en de reistijd vallen onder diensttijd.

Om een goed resultaat te kunnen behalen is ook tijdens de hoorzitting je volledige medewerking en openheid noodzakelijk. De klachtencommissie begrijpt dat soms vertrouwelijke en persoonlijke informatie wordt besproken. Er wordt een kort zakelijk verslag opgemaakt, met daarin de aspecten die relevant zijn voor de klachtafhandeling.

De klachtencommissie wil een zo objectief mogelijk beeld van de situatie krijgen om zo een gedegen advies te kunnen geven. Na de hoorzitting bespreekt de klachtencommissie de klacht. Zij toetst de regelgeving, maar laat ook de omstandigheden en gegeven adviezen meewegen. De klachtencommissie geeft schriftelijk advies aan de politiefchef over de gegrondheid van de klacht.

### Stap 5: beoordeling politiefchef

Na ontvangst van het advies van de klachtencommissie en het eventuele advies van de (regio)burgemeester en hoofdofficier van justitie, beoordeelt de politiefchef de klacht. De politiefchef is niet verplicht om het advies van de klachtencommissie over te nemen. Maar wanneer hij dit niet doet, moet hij wel goed motiveren waarom niet.

**Er zijn vier mogelijkheden:**

1. De klacht is gegrond
2. De klacht is ongegrond
3. Geen oordeel
4. Niet-ontvankelijk

Je krijgt de beoordeling van de politiefchef met daarbij alle adviezen en het verslag van de hoorzitting toegestuurd. Ook de klager krijgt dit. Je leidinggevende zal ongetwijfeld de klacht nog een keer met je willen bespreken. Wellicht kun je iets leren

van de klacht, of leent die zich voor verdere bespreking binnen je team.

### Tot slot

**Hoe lang duurt het?**

De eerste fase van klachtbehandeling wordt binnen tien weken na ontvangst van de klacht afgehandeld. Deze termijn wordt verlengd met vier weken wanneer de klacht ook behandeld wordt door de klachtencommissie. Dat lijkt ruim, maar schijn bedriegt. Daarom is het belangrijk dat je tijd vrij maakt zodra de klachtbehandelaar contact met je opneemt.

**De Nationale ombudsman**

Als de klager het niet eens is met het besluit van de politiefchef, kan hij zich binnen een jaar tot de Nationale ombudsman wenden. De ombudsman vraagt dan informatie op bij de politiefchef en beoordeelt of een eigen onderzoek gewenst is. In dat geval is het mogelijk dat de klager en de politiemedewerker opnieuw of aanvullend worden gehoord.

**Gebruik persoonsgegevens**

De politie is verantwoordelijk voor een behoorlijke behandeling van klachten. Daarvoor moet de organisatie gegevens verzamelen en verwerken. Dit gebeurt volgens de regels van de privacywetgeving. Welke persoonsgegevens noodzakelijk zijn, staat in de Uitvoeringsregeling klachtbehandeling politie 2018.

Gedurende het klachtenonderzoek is het mogelijk dat informatie wordt verzameld van internet, sociale media en andere bronnen. Zo is het mogelijk dat opnamen van bodycams worden gebruikt voor de afhandeling van klachten.

De bewaartermijn van de gegevens is vijf jaar vanaf het moment dat het klachtdossier wordt gesloten. In het privacy statement staat met welk doel gegevens worden verzameld, hoe ze worden gebruikt en wat ieders rechten zijn. Het privacy statement kun je vinden op [Politie.nl](#).

[www.politie.nl](http://www.politie.nl)



« waakzaam en dienstbaar »