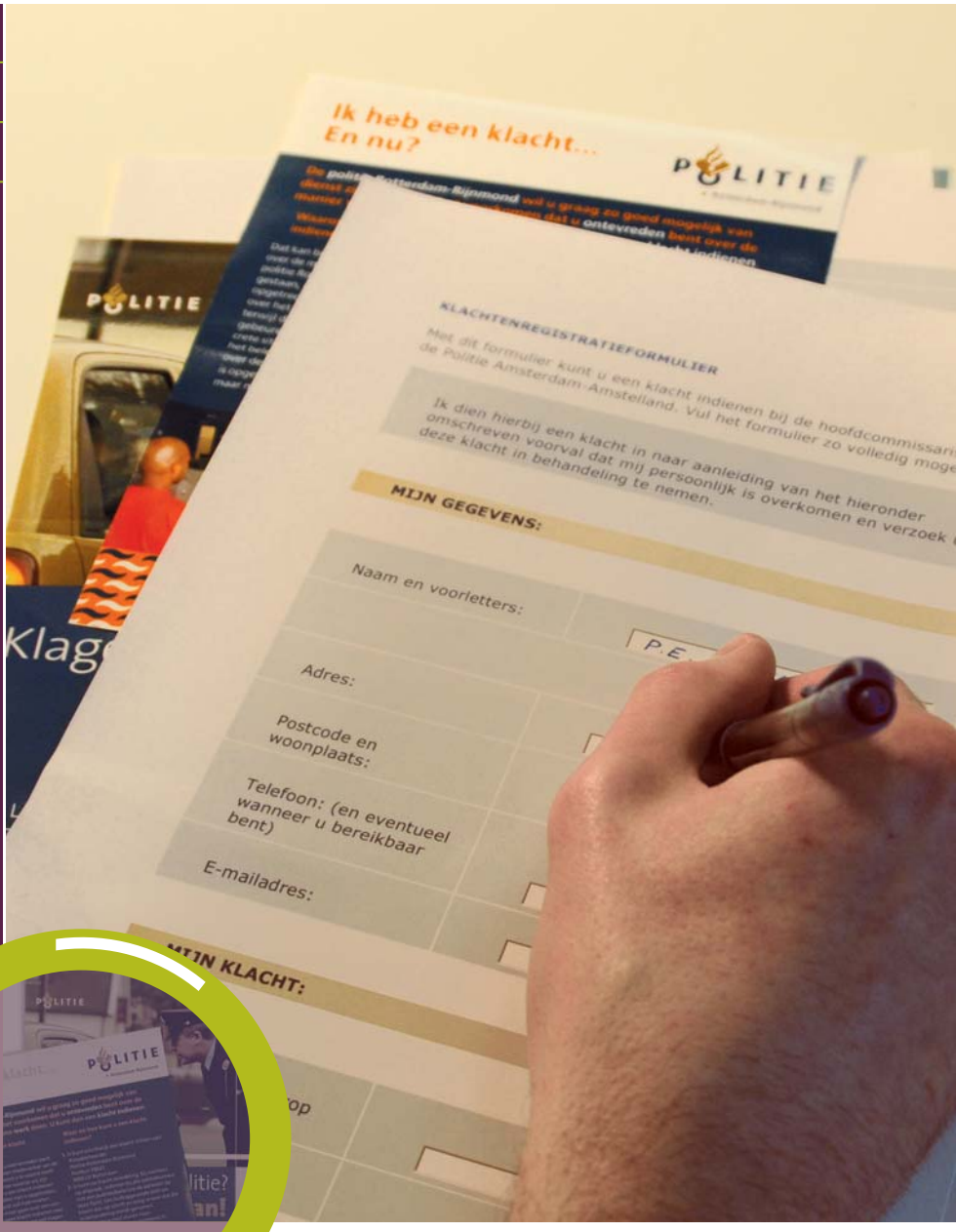
Klagen staat vrij

EEN ONDERZOEK NAAR DE KLACHTBEHANDELING BIJ DE POLITIE



Inspectie
OPENBARE ORDE
EN VEILIGHEID

Klagen staat vrij

EEN ONDERZOEK NAAR DE KLACHTBEHANDELING BIJ DE POLITIE

Inspectie Openbare Orde en Veiligheid

Den Haag

januari 2007

INSPECTIE OPENBARE ORDE EN VEILIGHEID

Inspectie Openbare Orde en Veiligheid (Inspectie OOV)
Bezoekadres: Juliana van Stolberglaan 148, 2595 CL Den Haag
Postadres: Postbus 20011, 2500 EA Den Haag
Telefoon: (070) 426 62 61
Telefax: (070) 426 69 90
Website: www.ioov.nl

COLOFON

Uitgave: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
Inspectie Openbare Orde en Veiligheid
Auteurs: mw. A.E.J.M. van Erp, mw. E.P. Koster
Lay out: Grafisch Buro van Erkelens
Fotografie cover: Grafisch Buro van Erkelens
Drukwerk: drukkerij Hega, Den Haag

januari 2007

Inhoudsopgave

SAMENVATTING EN CONCLUSIES 7

AANBEVELINGEN OP HOOFDLIJNEN 15

1 INLEIDING 17
1.1 Burgerperspectief en het belang van een goede klachtbehandeling 17
1.2 Klachtbehandeling bij de politie 17
1.3 Politiewet 1993 en Algemene wet bestuursrecht (Awb) 18
1.4 Modelregeling van het NPI 19
1.5 Uitgangspunten van dit onderzoek 19
1.6 Doel van het onderzoek 19
1.7 Beoordelingskader 20
1.8 Onderzoeksmethode 20
1.9 Expertmeeting 21
1.10 Leeswijzer 21

2 KLACHTENREGELING ALGEMEEN 23
2.1 Modelregeling van het NPI 23
2.2 De klachtenregelingen van de korpsen 23
2.3 Publicatie van de klachtenregeling 24
2.4 Klagen via internet 25
2.5 Conclusies en aanbevelingen 26

3 REGISTRATIE VAN KLACHTEN 27
3.1 Registratie en op schrift stellen van mondelinge klachten 27
3.2 Registratie van schriftelijke klachten 27
3.3 Registratie in de praktijk 28
3.4 Voortgangsregistratie 29
3.5 Conclusies en aanbevelingen 30

4 SCHRIFTELIJKE CONTACTMOMENTEN TUSSEN KLAGER EN KORPS 31
4.1 Formele vereisten aan een klacht 31
4.2 Ontvangstbevestiging en de termijn van verzenden 32
4.3 Verwijzing naar de Nationale ombudsman 33
4.4 Informatie aan klager na totale afhandeling van de klacht 34
4.5 Contact met de klager na behandeling door de Nationale ombudsman 35
4.6 Tevredenheid- en evaluatieonderzoeken onder klagers en beklaagde ambtenaren 36
4.7 Conclusies en aanbevelingen 38

5 KLACHTENCOMMISSIE 39

5.1 Onafhankelijkheid leden klachtencommissie 40

5.2 Secretaris van de klachtencommissie 41

5.3 Waarover en wanneer adviseert de klachtencommissie? 42

5.4 Ongevraagd adviseren 44

5.5 Aandacht van de klachtencommissie voor structurele tekortkomingen en te nemen maatregelen 44

5.6 Conclusies en aanbevelingen 47

6 BEHANDELING VAN DE KLACHT 49

6.1 Verantwoordelijkheid voor de behandeling van de klacht 49

6.2 Bemiddelingsfase 50

6.3 De klachtbehandelaar en de distantie tot de beklaagde 51

6.4 Kennelijk onvoldoende belang van de klager 54

6.5 Kennelijk onvoldoende gewicht van de gedraging 56

6.6 Horen van klager en beklaagde en afzien van horen 56

6.7 Recht op bijstand 58

6.8 Verslaglegging 60

6.9 Mediation 60

6.10 Conclusies en aanbevelingen 61

7 AFHANDELING VAN DE KLACHT 63

7.1 Afhandeling naar tevredenheid 63

7.2 Wettelijke afhandelingstermijn 64

7.3 Conclusies en aanbevelingen 69

8 PUBLICATIE VAN KLACHTEN 71

8.1 Wijze van jaarlijkse publicatie 71

8.2 Leren van klachten 71

8.3 Analyse van klachten en vormen van publicatie 75

8.4 Conclusies en aanbevelingen 78

BIJLAGEN 79

I Politiewet 1993, hoofdstuk X 79

II Algemene wet bestuursrecht, hoofdstuk 9, titel 9.1 82

III Tabellen 86

IV Korpsbeelden 93

Onze missie

De Inspectie OOV levert een bijdrage aan de veiligheid van de samenleving. Zij oefent daartoe toezicht uit op besturen en organisaties die verantwoordelijk zijn voor de openbare orde en veiligheid en stelt hen daarmee in staat de veiligheid te verbeteren.

De Inspectie OOV houdt, onder de verantwoordelijkheid van de ministers van BZK en van Justitie, toezicht op de kwaliteit van de taakuitvoering van zowel de verantwoordelijke bestuursorganen als de operationele diensten die op de verschillende onderdelen van het OOV-terrein actief zijn (politie, brandweer, GHOR).

De Inspectie OOV laat zich leiden door enerzijds de inschatting van maatschappelijke veiligheids-risico's en anderzijds door de vraag waar zij met haar toezicht maximaal kan bijdragen aan het realiseren van beoogde beleidseffecten. In haar werkplannen, jaarverslagen en rapportages worden de gemaakte keuzes en gevolgde werkwijzen verantwoord.

Het oordeel van de Inspectie OOV komt onafhankelijk tot stand.

De Inspectie OOV draagt haar bevindingen actief uit. Zij geeft daarmee de ministers en de onder toezicht staande organisaties inzicht in hun bijdragen aan de kwaliteit van het veiligheidsniveau en de praktische uitwerking van het gevoerde beleid. De Inspectie OOV beoogt daarmee bij betrokkenen een oriëntatie op permanente aandacht voor verbetering tot stand te brengen.

De Inspectie OOV zoekt actief samenwerking met andere partijen van beleid, uitvoering en toezicht, zowel op het OOV-domein als op aanverwante terreinen.

De Inspectie OOV weet wat er leeft en toetst of het werkt.

Betreffende dit rapport

Klagen staat vrij

Door het samen met partners uitvoeren van een inspectiebrede risico-analyse wordt jaarlijks bepaald welke thema's, passend binnen de hoofdlijnen van het Meerjarenbeleidsplan 'Progressie in toezicht', binnen het politiedomein in het bijzonder zullen worden onderzocht.

De richtinggevende thema's voor 2006-2008 zijn:
- maatschappelijke oriëntatie van de korpsen;
- professie van het vak;
- informatiehuishouding;
- bestuurlijke verantwoordelijkheden (met name ketensamenwerking).

Het rapport 'Klagen staat vrij - een onderzoek naar de klachtbehandeling bij de politie' maakt onderdeel uit van onderzoeken binnen het thema maatschappelijke oriëntatie van de korpsen.

Binnenkort zullen binnen dit thema verschijnen:
- 'De burger kan me nog meer vertellen' (voorjaar 2007)
- 'Bereikbaar voor meldingen' (voorjaar 2007)

Samenvatting en conclusies

In dit rapport wordt verslag gedaan van een onderzoek naar de klachtbehandeling in de politiekorpsen, sinds op 1 maart 2004 de bepalingen van hoofdstuk 9 (Klachtbehandeling) van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) van toepassing zijn op de klachtbehandeling door de Nederlandse politie. De Inspectie heeft in dit onderzoek nadrukkelijk vanuit de optiek van de burger gekeken naar de kwaliteit van de geleverde politiezorg. Dit heeft geleid tot vragen als: is de klachtenregeling van het korps publieksvriendelijk opgesteld en bekend gemaakt? Is bij de samenstelling van de klachten-(advies)commissie en de invulling van de functie van secretaris van de commissie voldoende de onafhankelijkheid gewaarborgd? Krijgt de klager, tijdens en na afloop van de klachtbehandeling, de relevante informatie van het korps?
Naast de behandeling en registratie van klachten en de rol van de klachten(advies)-commissie heeft de Inspectie ook gekeken naar de wijze waarop de korpsen omgaan met leermomenten uit klachten. Worden klachten geanalyseerd op tekortkomingen in het korps en worden er vervolgens maatregelen genomen om die tekortkomingen op te heffen? Maken de korpsen de gesignaleerde tekortkomingen en genomen maatregelen bekend in interne en externe publicaties?

Onder auspiciën van het Nederlands Politie Instituut (NPI) is in 2003 een modelklachtenregeling opgesteld. De Inspectie heeft de klachtenregelingen van de korpsen niet alleen getoetst aan de wettelijke bepalingen maar ook vergeleken met de modelregeling. Hoewel de modelregeling van het NPI een goede toespitsing van de bepalingen uit de Awb en de Politiewet 1993 is, betreurt de Inspectie, vanuit het oogpunt van burgervriendelijkheid, de keuze van de opstellers om een aantal wettelijke bepalingen niet in de regeling op te nemen, maar er slechts naar te verwijzen.

Over het algemeen kan gesteld worden dat de meeste wettelijke bepalingen door de korpsen in hun klachtenregelingen zijn overgenomen. Desondanks constateert de Inspectie dat niet alle wettelijke bepalingen in de praktijk worden nageleefd.
Een verbetering op die onderdelen is nodig. Soms heeft naleving met de praktische uitvoerbaarheid te maken. Zo realiseert de Inspectie zich dat het registreren van alle mondelinge klachten op praktische bezwaren kan stuiten.
De Inspectie verwacht dat dit onderzoek waardevolle informatie bevat voor het geplande evaluatieonderzoek naar politieklachten. Bepaald is namelijk dat vijf jaar na de inwerkingtreding (per 1 maart 2004) van het gewijzigde politieklachthoofdstuk in de Politiewet 1993, de klachtbehandeling door het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties zal worden geëvalueerd om te bezien of deze regeling nog voldoet.

Hierna volgt een samenvatting van de bevindingen, met de conclusies en aanbevelingen op hoofdlijnen. Uitgebreidere conclusies en aanbevelingen zijn opgenomen in de desbetreffende hoofdstukken.

Algemeen

Door de korpsen wordt op een serieuze manier omgegaan met klachten van burgers. De korpsen beseffen dat een goede klachtbehandeling bijdraagt aan het in stand houden of herstellen van een goede relatie tussen politie en burger. Doordat op de klachtbehandeling bij de politie hoofdstuk 9 van de Awb van toepassing is verklaard, is automatisch veel meer uniformiteit in de klachtprocedures van de korpsen ontstaan. Dat heeft de duidelijkheid voor betrokkenen vergroot en is vanuit het oogpunt van rechtszekerheid een goede ontwikkeling.
Niettemin constateert de Inspectie, ondanks het bestaan van een landelijke model-regeling, een diversiteit in klachtenregelingen in de korpsen. De Inspectie is van mening dat er geen noodzaak is tot regionale verschillen en dat het vanuit het belang van herkenbaarheid en rechtsgelijkheid voor de burger wenselijk is om met één landelijk uniforme regeling geconfronteerd te worden. De Inspectie beveelt daarom het Korpsbeheerdersberaad aan om, in overleg met de Raad van Hoofdcommissarissen, één landelijk uniforme klachtenregeling voor de korpsen op te stellen.
De Inspectie is daarbij van mening dat in de landelijk uniforme klachtenregeling, vanuit het oogpunt van burgervriendelijkheid, alle relevante bepalingen uit de wet uitgeschreven dienen te zijn. Het heeft de voorkeur van de Inspectie om de relevante artikelen uit de Awb in de regeling over te nemen, bij voorkeur 'vertaald' naar begrijpelijk Nederlands, en er dus niet slechts naar te verwijzen. Op die manier wordt voorkomen dat naast de klachtenregeling ook steeds de Awb moet worden geraadpleegd. Op de vraag wat bijvoorbeeld de formele vereisten aan een klaagschrift zijn, of in welke gevallen een klacht niet in behandeling wordt genomen, moet volgens de Inspectie het antwoord in de regeling te vinden zijn.
Verder constateert de Inspectie dat nog niet alle korpsen de klachtenregeling, of een uitgebreide procedurebeschrijving, op een voor burgers toegankelijke wijze (internet) hebben gepubliceerd. De Inspectie is van mening dat de burger op een eenvoudige en toegankelijke manier kennis moet kunnen nemen van de klachtenregeling of de klacht-procedurebeschrijving. Een uitgebreide, vindbare(!) publicatie op internet is daarvoor het meest geëigend. Ook een in ruime mate beschikbare folder op de bureaus biedt uitkomst.
Omdat sommige korpsen zich positief en andere korpsen zich afwijzend opstellen ten aanzien van de mogelijkheid van klagen via internet, is de Inspectie van mening dat de korpsen tot één gezamenlijk landelijk standpunt dienen te komen over het wel of niet openstellen van de mogelijkheid voor burgers om via internet een klacht in te dienen. De mogelijkheid om via internet aangifte te doen bestaat al. De Inspectie adviseert de Raad van Hoofdcommissarissen ervaring op te doen met de mogelijkheid tot het indienen van klachten via internet, en stelt voor een pilot te starten in een aantal korpsen, om zodoende de eventuele randvoorwaarden te kunnen bepalen.

Registratie

Volgens de wet moeten alle klachten, zowel mondelinge als schriftelijke, worden geregistreerd. De Inspectie constateert dat niet alle klachten die mondeling binnenkomen bij de korpsen worden geregistreerd. In de klachtenregelingen van een aantal korpsen is namelijk opgenomen dat een mondelinge klacht niet op schrift hoeft te worden gesteld wanneer de klager direct tevreden gesteld kan worden. Deze klachten worden dus niet geregistreerd. De Inspectie is van mening dat ook de registratie van mondelinge klachten, waarbij de klager direct tevreden gesteld kan worden, wenselijk is. Wanneer deze klachten niet worden geregistreerd, heeft het korps geen totaaloverzicht van de (aard van de) klachten die binnenkomen bij de regio. Hierdoor kunnen leermomenten voor het korps gemist worden.
De Inspectie constateert voorts dat er nog geen (landelijk) uniform registratiesysteem bestaat, ondanks dat daaraan bij de korpsen behoefte bestaat. De Inspectie beveelt de Raad van Hoofdcommissarissen aan op korte termijn een (landelijk) uniform systeem te ontwikkelen, waarbij gebruik gemaakt kan worden van de reeds opgedane ervaringen bij de korpsen.

Schriftelijke contactmomenten tussen klager en korps

Alle korpsen hebben in hun klachtenregeling de bepaling opgenomen dat aan de klager een ontvangstbevestiging wordt gestuurd. De Inspectie constateert dat de termijn waarbinnen de ontvangstbevestiging moet worden verstuurd, verschilt van twee werkdagen tot veertien dagen.
De meeste korpsen hebben ook een bepaling in de klachtenregeling opgenomen dat de klager zijn klacht aan de Nationale ombudsman kan voorleggen als hij het niet eens is met de beslissing. In geen van de klachtenregelingen is echter opgenomen binnen welke termijn de klager een verzoekschrift kan indienen bij de Nationale ombudsman (de termijn is één jaar). De wet bepaalt niet dat dit in de klachtenregeling moet zijn opgenomen, maar wel dat de klager hierover geïnformeerd moet worden.
De Algemene wet bestuursrecht stelt dat na afhandeling van de klacht de klager in kennis moet worden gesteld van: de bevindingen van het onderzoek, het oordeel van de korpsbeheerder, de conclusies van de korpsbeheerder, informatie over het feit dat bij de Nationale ombudsman een klacht kan worden ingediend en informatie over de termijn waarbinnen dat moet gebeuren.
De Inspectie constateert dat er slechts acht korpsen zijn die alle wettelijk verplichte informatie aan de klager sturen. Omdat het volgens de Inspectie niet zo kan zijn dat de meeste politiekorpsen op dit punt niet of niet volledig voldoen aan de wet, beveelt ze het Korpsbeheerdersberaad aan om, in samenwerking met de Raad van Hoofdcommissarissen, ervoor te zorgen dat de korpsen de volledige informatie aan de klager toesturen.
Veel korpsen geven aan dat hun klachtenregeling gericht is op het verbeteren van de relatie tussen de burger en het politiekorps. De Inspectie is van mening dat dit op alle fasen van de klachtbehandeling betrekking heeft, ook wanneer de klager na de

klachtbehandeling door het korps een klacht bij de Nationale ombudsman heeft ingediend. Het is zeer wel denkbaar dat, of een klacht nu gegrond of ongegrond is verklaard door de Nationale ombudsman, de klager nog behoefte heeft aan een gesprek met het korps. De Inspectie doet daarom de suggestie aan de Raad van Hoofdcommissarissen om te bewerkstelligen dat de korpsen standaard, na behandeling van een klacht door de Nationale ombudsman, de klager een brief sturen waarin deze de gelegenheid wordt geboden tot een gesprek.
De Inspectie heeft tevens geconstateerd dat in verschillende korpsen onderzoek wordt gedaan (of men wil dit gaan doen) naar de tevredenheid van klagers en/of van beklaagde politieambtenaren. Hoewel de ervaringen hiermee wisselend zijn, is de Inspectie van mening dat de korpsen erbij gebaat kunnen zijn om informatie te verzamelen onder klagers en beklaagden over het proces van klachtbehandeling in het korps.
Noodzakelijk is dan wel dat de resultaten geanalyseerd worden en dat er, indien nodig, maatregelen worden genomen om verbeteringen te realiseren.

Klachtencommissie

Volgens de Algemene wet bestuursrecht moet een klachtencommissie bestaan uit onafhankelijke leden. In dertien korpsen is een voormalig leidinggevende van politie (korpschef of districtchef) lid van de commissie. Het is uiteraard wenselijk dat de leden van de commissie behoorlijke kennis hebben van de gang van zaken in een korps en oog hebben voor de specifieke aspecten in de taakuitvoering van de politie. Maar om niet de schijn van partijdigheid te wekken heeft het de voorkeur van de Inspectie om maximaal één voormalig leidinggevende van politie in de commissie op te nemen.
In vrijwel alle korpsen is dat overigens nu al het geval.
In vijf korpsen is geconstateerd dat de secretaris van de klachtencommissie tevens de klachtencoördinator binnen het korps is. Omdat naar de klager de indruk kan ontstaan van een vermenging van belangen acht de Inspectie deze combinatie van functies in één persoon niet wenselijk.
Volgens de wet schenkt de klachtencommissie bij de behandeling en advisering zo nodig aandacht aan de vraag in hoeverre bepaalde klachten wijzen op structurele tekortkomingen in het functioneren van de politie en aan de mogelijke maatregelen om deze tekortkomingen op te heffen. De Inspectie constateert dat nog niet alle commissies aandacht besteden aan deze aspecten. Aan het Korpsbeheerdersberaad wordt geadviseerd om de commissies te verzoeken in hun advisering aandacht te besteden aan structurele tekortkomingen en mogelijke maatregelen om de gesignaleerde tekortkomingen op te heffen.

Behandeling van de klacht

In de wet staat niet expliciet vermeld dat een klacht eerst in een bemiddelingsfase behandeld dient te worden. De modelregeling van het NPI spreekt wel expliciet van een bemiddelingsfase. De Inspectie constateert dat alle korpsen in de klachtenregeling de mogelijkheid kennen om eerst te bemiddelen (de zogenaamde informele fase). Indien

overleg of bemiddeling van de klacht leidt tot een afdoening waarmee de klager tevreden is, wordt de klacht niet verder behandeld. Dat wil zeggen dat de klacht in dat geval niet ter behandeling naar de klachtencommissie gestuurd wordt.
De Inspectie constateert dat de verantwoordelijkheid voor de klachtbehandeling in de korpsen wordt neergelegd bij een lijnchef. Deze draagt de behandeling of bemiddeling van de klacht meestal over aan een medewerker. Dit kan de direct leidinggevende van de beklaagde zijn.
De meeste korpsen hebben in de regeling niets opgenomen over de distantie van de klachtbehandelaar ten opzichte van de beklaagde. De Inspectie adviseert het Korpsbeheerdersberaad om, ten behoeve van de transparantie naar de klagende burger, in de landelijk uniforme regeling een bepaling op te nemen waarin wordt geregeld dat de klachtbehandelaar niet (direct of indirect) betrokken mag zijn bij de gedraging waar de klacht betrekking op heeft.
Het recht van klager en beklaagde om zich te laten bijstaan is wettelijk niet geregeld. Niettemin hebben enkele korpsen daarover wel een bepaling opgenomen in de klachtenregeling. De Inspectie is van mening dat klager en beklaagde in beginsel de mogelijkheid zouden moeten hebben om zich te laten bijstaan. Ook is de Inspectie van mening dat klager en beklaagde in een klachtenregeling de voor hen relevante informatie moeten kunnen vinden. De Inspectie adviseert het Korpsbeheerdersberaad om, ter verduidelijking naar de burger, de mogelijkheid om zich te laten bijstaan in de landelijk uniforme regeling op te nemen.
Van het horen van klager en beklaagde wordt een verslag gemaakt. De Inspectie is van mening dat, uit het oogpunt van transparantie, een kopie van de verslagen aan de klager toegezonden dient te worden (waarbij eventueel de naam van de beklaagde geanonimiseerd kan worden). Daarnaast is het aan te bevelen om ook een kopie van het verslag van de hoorgesprekken aan de beklaagde politieambtenaar toe te zenden.
Hoewel er in de korpsen nog maar zeer beperkt ervaring met mediation[1] is opgedaan, acht de Inspectie het aanbevelenswaardig om meer ervaring, in de vorm van pilots, met mediation in de bemiddelingsfase op te doen. Hierdoor kan het aantal klachten dat naar de klachtencommissie gaat verminderen, waardoor niet alleen de druk op de klachtencommissie vermindert, maar ook de doorlooptijd omlaag zou kunnen.

Afhandeling van de klacht

Hoewel daartoe geen verplichting in de wet is opgenomen, informeren alle korpsen de klager middels een afdoeningsbrief op het moment dat het korps de klacht in de bemiddelingsfase als afgehandeld beschouwt. Sommige korpsen laten deze brief ondertekenen door de districtchef of maken melding van een vorm van beroepsmogelijkheid bij de korpsbeheerder. Beide aspecten zijn ongewenst. De Inspectie vraagt daarom, in navolging van de Nationale ombudsman, aandacht voor de formulering en ondertekening van de afdoeningsbrieven die korpsen aan klagers sturen na een succesvolle bemiddeling.

1 Mediation is een vorm van bemiddeling waarbij beide partijen onder leiding van een onafhankelijke (in de zin van niet bij de klachtafdoening betrokken) derde proberen te komen tot een oplossing van het probleem.

De wettelijke afhandelingstermijn voor klachtbehandeling ligt op tien weken voor de informele fase; dit wordt verlengd tot veertien weken voor de fase waarin de klachtencommissie de klacht behandelt. De Inspectie constateert dat de wettelijke termijnen in beide fases op grote schaal worden overschreden. Bij redenen die buiten de 'macht' van het korps liggen, is het lastig om daar maatregelen op te nemen. Niettemin worden door de korpsen ook intern-organisatorische redenen genoemd die vertraging veroorzaken. De Inspectie vraagt aandacht van de korpsen voor het wegnemen van deze oorzaken.

Publicatie van klachten

De wet verlangt een jaarlijkse publicatie van geregistreerde klachten en beslissingen. Deze publicatie moet tevens aangeven in hoeverre bepaalde klachten wijzen op structurele tekortkomingen in het functioneren van de politie. Daarnaast moet, zonodig, aandacht worden geschonken aan maatregelen om deze tekortkomingen op te heffen. Deze wettelijke bepaling legt een verband tussen de publicatie van klachten en het leren van klachten.
De Inspectie constateert dat korpsen in publicaties over 2005 weliswaar vaker ingaan op structurele tekortkomingen naar aanleiding van burgerklachten dan in de jaren daarvoor, maar nog steeds gebeurt het niet in alle korpsen en ook nog steeds niet structureel. Daarnaast blijkt dat het aantal korpsen dat publiceert over maatregelen om structurele tekortkomingen op te heffen over de afgelopen vier jaar niet gestegen is.
De Inspectie adviseert de korpsen en de klachtencommissies om de term 'structurele tekortkoming' op te vatten als 'leermomenten voor het korps' en daarover te publiceren. Daarbij doet de Inspectie de suggestie aan de korpsen en aan de Politieacademie om leermomenten uit klachten te verwerken in opleidingen.
De Inspectie constateert tevens dat korpsen op verschillende manieren intern en extern publiceren over de afgehandelde geregistreerde klachten. Hierbij wordt echter niet altijd de op de klacht genomen beslissing gepubliceerd. De Inspectie is van mening dat niet alleen de klacht, maar ook de beslissing op de klacht, waarin immers alle relevante aspecten van de klacht zijn gewogen, gepubliceerd zouden moeten worden. De Inspectie beveelt daarom de korpsen en de klachtencommissies aan om in hun publicaties over klachten ook de op de klacht genomen beslissing te vermelden.

Landelijk platform voor klachtencoördinatoren

Tijdens de uitvoering van dit onderzoek heeft de Inspectie meerdere malen de behoefte onder klachtencoördinatoren gevoeld aan een landelijk platform, waar men onderling informatie kan uitwisselen, af kan stemmen en ervaringen kan uitwisselen.
Zo heeft het korps Utrecht in de vragenlijst opgemerkt dat 'er een sterke behoefte aan een landelijk coördinatiepunt is om te komen tot meer landelijke uniformiteit in bijvoorbeeld klachtrubrieken en ten behoeve van benchmarking en uitwisseling van kennis en ervaring.' Het korps Flevoland doet in de vragenlijst de suggestie te komen tot 'standaardisering van klachtonderdelen, verbetering van de positie van de bemiddelingsfase en de invoering van een goed registratiesysteem.'

Als onderdeel van de verdiepingsfase van dit onderzoek is een expertmeeting gehouden. Ook uit de na afloop van deze meeting door de deelnemers ingevulde evaluatieformulieren kan opgemaakt worden dat er een wezenlijke behoefte bestaat aan het uitwisselen van ervaringen. De Inspectie is van mening dat er meer intervisie tussen de korpsen op het gebied van klachtbehandeling tot stand zou moeten komen. De Inspectie beveelt daarom de Raad van Hoofdcommissarissen aan de inrichting van (een vorm van) een landelijk platform voor de klachtencoördinatoren te stimuleren en te faciliteren.

Aanbevelingen op hoofdlijnen

Aan het Korpsbeheerdersberaad en de Raad van Hoofdcommissarissen worden de volgende aanbevelingen gedaan:

1 Aangezien er geen noodzaak is tot regionale verschillen in klachtenregelingen en het vanuit het belang van herkenbaarheid en rechtsgelijkheid voor de burger wenselijk is om met één landelijk uniforme regeling geconfronteerd te worden, beveelt de Inspectie aan om één landelijk uniforme klachtenregeling voor de korpsen op te stellen.
In deze landelijk uniforme klachtenregeling vraagt de Inspectie aandacht voor:

- het uitschrijven van alle relevante bepalingen uit de wet, en er dus niet slechts naar te verwijzen;
- een bepaling waarin wordt geregeld dat de klachtbehandelaar niet (direct of indirect) betrokken mag zijn bij de gedraging waar de klacht betrekking op heeft;
- een bepaling waarin in beginsel de mogelijkheid aan klager en beklaagde wordt geboden om zich te laten bijstaan tijdens de klachtbehandeling;
- de uitleg van de termen 'het belang van de klager' en 'het gewicht van de gedraging' (na afstemming met de Nationale ombudsman);
- de uitleg van het begrip 'structurele tekortkoming' (uit artikel 61 lid 2c van de Politiewet 1993) en de toepassing ervan, ten behoeve van de publicatie over klachten;
- het toezenden van een kopie van de verslagen van de hoorgesprekken aan de klager en aan de beklaagde politieambtenaar;
- een bepaling waarin wordt geregeld dat in publicaties over klachten ook de op de klacht genomen beslissing wordt vermeld.

2 De Inspectie beveelt aan op korte termijn een (landelijk) uniform registratiesysteem voor klachten te ontwikkelen.

3 De Inspectie beveelt aan om de klachtenregeling of de klachtprocedurebeschrijving uitgebreid en vindbaar op internet te publiceren.

4 De Inspectie beveelt aan de inrichting van (een vorm van) een landelijk platform voor de klachtencoördinatoren te stimuleren en te faciliteren.

Inleiding

1

De Inspectie Openbare Orde en Veiligheid (OOV) heeft in haar meerjarenbeleidsplan 2006 – 2008 het *burgerperspectief* benoemd als een van de centrale thema's in haar onderzoeken. Deze benadering sluit enerzijds aan bij een overheidsbrede toegenomen aandacht voor de invalshoek van de burger. Anderzijds sluit het aan bij het voornemen van de Inspectie om, in het licht van de voorziene aanpassingen in het politiebestel, aandacht te besteden aan de mate van lokale verankering van de politie. De Inspectie kijkt daarom in enkele onderzoeken nog meer vanuit de optiek van de burger naar de kwaliteit van de geleverde politiezorg. Het onderzoek naar de klachtbehandeling van de politie is een van deze inspectieonderzoeken.

1.1 BURGERPERSPECTIEF EN HET BELANG VAN EEN GOEDE KLACHTBEHANDELING

Het perspectief van waaruit de politie optreedt, kan een ander zijn dan dat van de burger. Dat wat voor de politie vaak het meest voor de hand liggende handelen is, lijkt voor de burger onbegrijpelijk. Dat betekent dat de politie goed moet uitleggen wat ze doet en waarom.
In het geval er voor een burger een reden tot klagen is, moet de politie op haar gedrag kunnen worden aangesproken. Doel van de klachtbehandeling is enerzijds om het politieoptreden te toetsen op behoorlijkheid en anderzijds het in stand houden of herstellen van een goede relatie tussen politie en burger. Daarnaast dient een klacht ook een ander belang. De klacht kan bijdragen aan verbetering van de kwaliteit van het politieoptreden en kan aanleiding zijn voor veranderingen. Door een goede klachtbehandeling kan het vertrouwen van de burger in de politie worden hersteld. Van belang is bijvoorbeeld, dat niet slechts excuses worden gemaakt bij een gegronde klacht, maar dat ook wordt aangegeven wat de organisatie van de klacht heeft geleerd en welke maatregelen er zijn of worden genomen om de kwaliteit van het politiewerk te verbeteren.
Niet alleen de behandeling van een klacht, maar ook de communicatie over de klachtbehandeling in elke fase van het traject dient burgervriendelijk te geschieden.

1.2 KLACHTBEHANDELING BIJ DE POLITIE

Klachtbehandeling is binnen de politieorganisatie al jaren een bekende taak. In de Politiewet 1993 stond voor het politieveld een verplichting tot klachtbehandeling opgenomen, al geruime tijd voordat in 1999 voor alle bestuursorganen een verplichting daartoe werd geïntroduceerd. De korpsen zijn dus ervaren klachtbehandelaars.
Het vroegere artikel 61, eerste lid, van de Politiewet 1993 bevatte een opdracht aan de

regionale colleges tot het vaststellen van nadere regels over de behandeling van klachten over de politie. Ter voldoening aan die opdracht hebben de korpsen in het verleden al een klachtenregeling vastgesteld.

1.3 POLITIEWET 1993 EN ALGEMENE WET BESTUURSRECHT (AWB)

Met ingang van 1 maart 2004 zijn de bepalingen van hoofdstuk 9 van de Awb van toepassing op de klachtbehandeling door de Nederlandse politie. Hiervoor was een wijziging van de Politiewet 1993 nodig. Met de wetswijziging werd beoogd de voor alle bestuursorganen geldende klachtenregeling uit de Awb ook voor de politie te laten gelden.
Artikel 61, lid 1, van de aangepaste Politiewet 1993 draagt de regionale colleges op om, op voorstel van de korpsbeheerder, nadere regels vast te stellen omtrent de behandeling van klachten over gedragingen van ambtenaren van politie van het regionale politiekorps[2].
In het tweede lid van dit artikel is bepaald dat in deze nadere regels wordt voorzien in:
'de instelling van een commissie, bestaande uit onafhankelijke leden, die op de wijze in de regeling te bepalen is belast met de behandeling van en advisering over in de regeling aangewezen categorieën van klachten;
de registratie van mondeling en schriftelijk ingediende klachten en, indien beschikbaar, de daarop genomen beslissingen, alsmede een jaarlijkse publicatie van de geregistreerde klachten en beslissingen, waarin wordt aangegeven in hoeverre bepaalde klachten wijzen op structurele tekortkomingen in het functioneren van de politie en waarin, zo nodig, aandacht wordt geschonken aan de middelen om deze tekortkomingen op te heffen.'

Door de wetswijziging van 2004 was het voor de korpsen noodzakelijk te komen tot een nieuwe klachtenregeling. Onder de oude klachtenregelingen konden klachten bijvoorbeeld worden afgedaan door de districtchef. Een klager kon om herziening verzoeken als hij het niet eens was met de genomen beslissing op de klacht. In de nieuwe klachtenregeling wordt iedere klacht behandeld door de klachten(advies)commissie, die de korpsbeheerder adviseert over de afdoening van klachten, tenzij de klager eerder tevreden kan worden gesteld door bemiddeling.
Belangrijke verandering in de nieuwe klachtbehandeling per 2004 is de hoorplicht voor de klachten(advies)commissie. Dit betekent dat de klachten(advies)commissie voor de klachten die aan haar worden voorgelegd een hoorzitting dient te organiseren.
Ook wordt in de nieuwe procedure meer aandacht besteed aan een snel contact met de klager om middels een intakegesprek te komen tot een bemiddeling. Daarnaast zijn de afhandeltermijnen in veel korpsen veranderd.
Doordat voor alle korpsen hoofdstuk 9 van de Awb van toepassing is verklaard, is automatisch veel meer uniformiteit in de klachtprocedures van de korpsen ontstaan. Dat heeft de duidelijkheid vergroot en is vanuit het oogpunt van rechtszekerheid een goede ontwikkeling.

2 In artikel 62, lid 1, Politiewet 1993 wordt de Raad voor het Korps landelijke politiediensten opgedragen om, op voorstel van Onze Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, nadere regels vast te stellen omtrent de behandeling van klachten over gedragingen van ambtenaren van het KLPD. Artikel 62, lid 3, Politiewet 1993 verklaart artikel 61, tweede tot en met vierde lid, van overeenkomstige toepassing. Daar waar in dit rapport over de klachtenregelingen van de korpsen wordt gesproken, wordt ook de klachtenregeling van het KLPD bedoeld.

1.4 MODELREGELING VAN HET NPI

Onder auspiciën van het Nederlands Politie Instituut (NPI) is in 2003 een model-klachtenregeling opgesteld. Doel van de modelregeling, waarin de van toepassing zijnde bepalingen uit de Politiewet 1993 en de Awb zoveel mogelijk zijn uitgewerkt en toegespitst op de politie, was om de korpsen een duidelijk handvat te bieden bij het opstellen van een regionale regeling.

1.5 UITGANGSPUNTEN VAN DIT ONDERZOEK

Het is voor de politie van belang dat haar optreden door de burger wordt begrepen en wordt geaccepteerd. In situaties waarin dit niet het geval is en burgers hierover klagen, dient een goede klachtbehandeling (professionaliteit) er toe te leiden dat conflictsituaties tussen politie en burger worden opgelost (tevredenheid burger).
In dit onderzoek zijn de volgende drie uitgangspunten gehanteerd:

- bij klachten van burgers dient een goede klachtbehandeling ertoe te leiden dat conflictsituaties tussen politie en burger worden opgelost;
- een politiekorps dient zich open te stellen voor klachten over haar functioneren en moet willen leren van klachten; dit betreft het lerend vermogen van de korpsen;
- onderzoek waarbij de burger centraal wordt gesteld: de Inspectie heeft oog voor de wijze waarop korpsen op een burgervriendelijke manier met klachten omgaan en voor de bepalingen die er in het directe belang van de klagende burger toe doen.

1.6 DOEL VAN HET ONDERZOEK

De Inspectie wenst met dit onderzoek zicht te krijgen op de volgende aspecten:

- de wijze waarop de huidige klachtenregelingen worden toegepast;
- de rol die de klachten(advies)commissie in de klachtenregeling en in de klachtbehandeling vervult;
- de *good practices* inzake de burgervriendelijke wijze waarop de klachtenregeling is opgesteld;
- de *good practices* inzake het omgaan met leermomenten uit klachten (wat moet leiden tot kwaliteitsverbetering binnen de korpsen) en het publiceren daarvan.

Het onderzoek is verkennend van aard geweest, gericht op het in beeld brengen van de wijze waarop de politiekorpsen omgaan met klachten van burgers. De verkregen informatie is grotendeels afkomstig van de korpsen en is niet geverifieerd. De Inspectie beoogt met het onderzoek de korpsen te informeren over de wijze waarop er door de politiekorpsen met klachten wordt omgegaan (organisatie van de klachtbehandeling) en om de korpsen daar waar nodig te stimuleren om de klachtbehandeling in de

korpsen, op de onderzochte onderdelen, te verbeteren. Bijkomend verwacht de Inspectie dat dit onderzoek waardevolle informatie bevat voor het door het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties geplande evaluatieonderzoek, vijf jaar na de wetswijziging, naar de klachtbehandeling.

1.7 BEOORDELINGSKADER

De interne behandeling van klachten door de politie is gebonden aan regels zoals gesteld in hoofdstuk X van de Politiewet 1993 en aan de regels gesteld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht. Deze wettelijke bepalingen zijn gebruikt als beoordelingskader voor dit onderzoek, aangevuld met specifieke beoordelingsaspecten van de Inspectie, gebaseerd op het perspectief van de burger.
Daarnaast is in dit onderzoek een vergelijking gemaakt tussen de klachtenregelingen van de korpsen en de modelregeling van het NPI.

1.8 ONDERZOEKSMETHODE

Het onderzoek is gestart met oriënterende gesprekken met vertegenwoordigers van het Nederlands Politie Instituut en de Nationale ombudsman en met het bestuderen van relevante literatuur. Een belangrijke literatuurbron was het rapport 'Klagen bij de politie'[3]. Vervolgens is het beoordelingskader voor het onderzoek opgesteld. Tijdens de voorbereiding van dit onderzoek is het de Inspectie opgevallen dat er een relatief groot aantal landelijke en regionale/plaatselijke onderzoeken naar de klachtbehandeling door de politie wordt verricht. De Inspectie was zich daardoor bewust van de omstandigheid dat het door de korpsen mogelijk als een last wordt ervaren dat zo veel instanties en personen informeren naar de klachtbehandeling. Om de toezichtlast op dit gebied zo beperkt mogelijk te houden heeft de Inspectie in de voorbereiding (voorjaar 2006) allereerst via diverse andere wegen naar de benodigde informatie over klachtbehandeling gezocht, zoals op internet, op intranet, bij de directie Politie van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en het Nederlands Politie Instituut.
De stukken die zijn opgezocht en bestudeerd betreffen de regionale klachtenregelingen, de regelingen (huishoudelijke reglementen) van de klachten(advies)commissies, jaarplannen, jaarverslagen en andersoortige publicaties en evaluaties.
Daar waar er niet via andere wegen aan de gewenste informatie was te komen, zijn de korpsen rechtstreeks benaderd om de ontbrekende informatie toe te sturen.
Hierbij dient opgemerkt te worden dat van het korps Limburg-Zuid geen gegevens in de analyse van de klachtenregelingen zijn meegenomen. Het korps had een regeling uit 1996 naar de Inspectie gezonden, onder de vermelding dat er een geactualiseerde klachtenregeling zou zijn en de Inspectie die regeling toegestuurd zou krijgen. Ondanks herhaalde navraag heeft de Inspectie deze niet mogen ontvangen, Ten behoeve van dit

3 Rapport 'Klagen bij de politie': een in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken door B&A onderzoeksgroep in samenwerking met de Universiteit van Utrecht geschreven rapportage (Den Haag, 15 januari 1998).

onderzoek moet daarom worden aangenomen dat er geen (nieuwe) regeling is. Vervolgens is via een schriftelijke vragenlijst aan de korpsen meer specifieke informatie over de praktijk van de klachtbehandeling opgevraagd. Aan de hand van de beschikbare informatie zijn vijf korpsen geselecteerd die naar de opvatting van de Inspectie positief scoren op de volgende aspecten:

- publieksvriendelijke informatie over de klachtprocedure;
- duidelijke opbouw van de klachtenregeling en het uitschrijven van wetsartikelen;
- publicatie van klachten, het omgaan met leermomenten en het nemen van maatregelen.

In deze vijf korpsen (Amsterdam-Amstelland, Utrecht, Midden- en West-Brabant, KLPD en Drenthe) zijn in de verdiepingsfase van het onderzoek interviews gehouden.

1.9 EXPERTMEETING

Als onderdeel van de verdiepingsfase is een expertmeeting gehouden. Hierbij waren uit twintig korpsen de klachtencoördinatoren, dan wel de beleidsverantwoordelijken uit deze korpsen voor klachtbehandeling, aanwezig. Ook waren secretarissen van de klachten(advies)commissies en vertegenwoordigers van het Nederlands Politie Instituut, de Nationale ombudsman en het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties aanwezig. Doel van de expertmeeting was het toetsen van de bevindingen uit het onderzoek aan de opvattingen van de genodigden. De voorzitter van de board Intake en Noodhulp van de Raad van Hoofdcommissarissen heeft tijdens de meeting gereageerd op de feitelijke bevindingen van de Inspectie en op de reacties daarop van de aanwezigen. Daar waar van toepassing zal in dit rapport verwezen worden naar de expertmeeting.

1.10 LEESWIJZER

In de hoofdstukken 2 en 3 van het rapport wordt allereerst in gegaan op enkele algemene aspecten van de regionale klachtenregelingen en op de registratie van klachten. Vervolgens wordt aandacht besteed aan de schriftelijke contactmomenten tussen klager en korps, de rol van de klachten(advies)commissie en de behandeling van de klacht (hoofdstukken 4 tot en met 6). In de hoofdstukken 7 en 8 worden de afhandeling van de klacht en de publicatie van klachten behandeld. Ook wordt in hoofdstuk 8 ingegaan op het leren van klachten.
Er wordt daar waar mogelijk een vergelijking gemaakt tussen de wettelijke regeling, de modelregeling van het NPI (verder te noemen: de modelregeling), de regionale klachtenregelingen en de uitvoeringspraktijk.
Elk hoofdstuk wordt afgesloten met conclusies en aanbevelingen.

In de bijlage zijn de volledige wetteksten van hoofdstuk X van de Politiewet 1993 en hoofdstuk 9, titel 9.1, van de Algemene wet bestuursrecht opgenomen. Tevens zijn daar opgenomen de korpsbeelden uit dit onderzoek.

Gezien het ontbreken van de klachtenregeling van het korps Limburg-Zuid wordt bij het bespreken van de klachtenregelingen steeds uitgegaan van 25 korpsen. Daar waar de uitvoeringspraktijk wordt beschreven, wordt het totaal aan 26 korpsen behandeld, aangezien van alle korpsen (dus ook van het korps Limburg-Zuid) de ingevulde vragenlijst is ontvangen.
Delen van de interviews uit de verdiepingsfase zijn terug te vinden in de tekst van de hoofdstukken.

Klachtenregeling algemeen

2

2.1 MODELREGELING VAN HET NPI

Toen de wetgeving op het gebied van klachten voor de politie per 1 maart 2004 werd gewijzigd, in de zin dat hoofdstuk 9 van de Awb van toepassing werd verklaard op de klachtprocedures bij de politie, heeft het NPI in 2003 een *modelregeling* opgesteld. In de toelichting op deze modelregeling staat de volgende passage:
'Met het van toepassing verklaren van hoofdstuk 9 van de Awb op de (interne) behandeling van klachten over de politie, vervalt de noodzaak tot het vaststellen van uitgebreide regionale politieklachtregelingen. Een aantal wezenlijke eisen waaraan de (interne) behandeling van klachten over de politie dient te voldoen, is immers neergelegd in de Awb. Aan het ook nog eens opnemen van deze eisen in de klachtregeling kleven meer na- dan voordelen. Een klachtregeling dient zaken "nader" te regelen, en niet nogmaals te regelen. De klachtregelingen kunnen niet los worden gezien van de eisen die de Awb stelt. Die eisen staan voorop, de klachtregeling bevat op enkele punten een nadere invulling. De opgestelde model-klachtregeling bevat veel minder bepalingen dan de huidige regelingen.
Dit komt niet alleen doordat een aantal bepalingen in de Awb staat, maar ook doordat veel klachtregelingen allerlei bepalingen van intern-organisatorische aard bevatten, die beter kunnen worden opgenomen in interne uitvoeringsregels.'
De Inspectie onderschrijft het uitgangspunt om de klachtenregelingen zoveel mogelijk te ontdoen van intern-organisatorische bepalingen; deze kunnen opgenomen worden in interne uitvoeringsregels. Vanuit het oogpunt van burgervriendelijkheid is de Inspectie echter van mening dat in de klachtenregeling wel alle bepalingen uitgeschreven dienen te zijn. Het heeft de voorkeur van de Inspectie om de relevante artikelen uit de Awb in de regeling over te nemen, bij voorkeur 'vertaald' naar begrijpelijk Nederlands, en er dus niet slechts naar te verwijzen. Op die manier wordt voorkomen dat naast de klachtenregeling ook steeds de Awb moet worden geraadpleegd. Op de vraag wat bijvoorbeeld de formele vereisten aan een klaagschrift zijn, of in welke gevallen een klacht niet in behandeling wordt genomen, moet volgens de Inspectie het antwoord in de regeling te vinden zijn.
De meeste korpsen hebben de tekst en daarmee de hiervoor beschreven zienswijze van de modelregeling overgenomen. Een aantal korpsen heeft, vanuit het oogpunt van burgervriendelijkheid, er wél voor gekozen om de wettelijke bepalingen in hun klachtenregeling uit te schrijven.

2.2 DE KLACHTENREGELINGEN VAN DE KORPSEN

Alle korpsen beschikken over een klachtenregeling. In de meeste korpsen dateert de huidige klachtenregeling uit het jaar 2004, in een enkel geval uit 2003 of 2005. Deze regelingen zijn derhalve vastgesteld (vlak voor of) na de wetswijziging. Alleen het korps

Drenthe hanteert een regeling uit het jaar 2000; dit korps heeft destijds vroegtijdig op de wetswijzigingen geanticipeerd door de inhoud van de regeling al aan te passen.
Het korps Limburg-Zuid hanteert een regeling uit het jaar 1996. Volgens het korps is er een aangepaste, recentere versie van de klachtenregeling, maar deze versie heeft de Inspectie, ondanks herhaalde navraag, niet ontvangen.
De meeste korpsen hebben de hoofdstructuur van de hiervoor genoemde modelregeling geheel of grotendeels overgenomen. Een aantal korpsen heeft de modelregeling gedeeltelijk overgenomen, er onderdelen uit weggelaten en er nieuwe of aangepaste onderdelen aan toegevoegd. Hierdoor is er, ondanks het bestaan van de modelregeling, nog steeds een grote diversiteit in het totaal van de klachtenregelingen.
Het korps Midden- en West-Brabant geeft in de vragenlijst aan dat een uniforme en praktisch hanteerbare klachtenregeling voor politie Nederland naar de burger toe meer duidelijkheid zou geven. Ook het korps Brabant-Zuid-Oost is voorstander van één landelijke klachtenregeling.
Daarnaast constateert de Inspectie veel tekstuele verschillen in de op de klachtenregelingen van toepassing zijnde toelichtingen. Hierbij valt bovendien op dat een aantal korpsen in die toelichting spreekt over allerlei zaken die 'wenselijk of nuttig zijn om in de klachtenregeling op te nemen', terwijl de toelichting op een klachtenregeling toch een specifiek voor (de artikelen uit) die regeling te hanteren toelichting dient te zijn. Blijkbaar hebben deze korpsen de tekst op die onderdelen letterlijk overgenomen uit de toelichting op de NPI-modelregeling.

2.3 PUBLICATIE VAN DE KLACHTENREGELING

In de huidige tijd is het vanzelfsprekend dat burgers de voor hen relevante informatie op internet kunnen opzoeken. De Inspectie heeft daarom bekeken in hoeverre de volledige tekst van de klachtenregelingen van de korpsen op internet is terug te vinden.

Tabel 2.1 Korpsen met klachtenregeling op internet

Klachtenregeling op internet?	Aantal korpsen
Nee, geen regeling op internet	15
Ja, gehele regeling op internet, maar zonder artikelsgewijze toelichting	3
Ja, gehele regeling plus artikelsgewijze toelichting op internet	8

Uit tabel 2.1 blijkt dat meer dan de helft (15) van het aantal korpsen de klachtenregeling niet op internet heeft geplaatst. Elf korpsen hebben de regeling wel op internet gezet. Daarvan hebben acht korpsen zelfs ook de artikelsgewijze toelichting erbij staan. Overigens hebben zes (van de eerdergenoemde vijftien) korpsen de regeling zelf niet op internet geplaatst, maar ze hebben wel in plaats daarvan een klantvriendelijke (uitgebreide) procedurebeschrijving. Negen korpsen die de regeling niet op internet hebben staan, hebben echter ook geen uitgebreide procedurebeschrijving opgenomen.

Aan de korpsen is gevraagd op welke wijze (de belangrijkste punten uit) de klachtenregeling/de klachtprocedure aan burgers in het algemeen bekend worden gemaakt.

Tabel 2.2 Wijze van bekendmaking van de klachtenregeling/klachtprocedure aan burgers in het algemeen (meerdere antwoorden waren mogelijk)

Bekendmaking klachtenregeling/klachtprocedure aan burgers in het algemeen	Aantal korpsen
Internet	23
Folders op bureau	23
Plaatselijke krant	6
Wordt niet actief bekend gemaakt aan burgers	1
Anders (bijv. ter inzage, jaarlijkse uitgave infoblad Politiewijzer, folder op gemeentehuizen, mondeling, op verzoek)	9

Tabel 2.2 laat zien dat, waar het gaat om de wijze van bekendmaking, de meeste korpsen de regeling op internet bekend maken (23) en/of folders op de bureaus beschikbaar hebben met daarin de klachtenregeling of klachtprocedure (23). Zes korpsen publiceren in de plaatselijke krant en negen korpsen maken de regeling (ook) op een andere wijze bekend. Eén korps (IJsselland) maakt de regeling op geen enkele wijze actief bekend aan burgers in het algemeen.

Opvallend is dat 23 korpsen zelf aangeven de regeling of procedure op internet te hebben geplaatst, terwijl de Inspectie slechts van zeventien korpsen op het moment van onderzoek de regeling of procedure op internet aantrof. De zes korpsen (Fryslân, Noord- en Oost-Gelderland, Noord-Holland-Noord, Zaanstreek-Waterland, Zuid-Holland-Zuid en Zeeland) die op dit punt in hun beantwoording afwijken van de bevindingen van de Inspectie hebben wel op internet een kort standaardverhaaltje over klachten in het 'Politie ABC' staan, maar niet (of niet eenvoudig vindbaar) de klachtenregeling of een uitgebreide procedurebeschrijving.

2.4 KLAGEN VIA INTERNET

In de interviews met twee korpsen is gesproken over de mogelijkheid om via internet een klacht in te dienen. Het korps Midden- en West-Brabant zegt hierover: 'Er is bewust voor gekozen in Midden- en West-Brabant om in de toelichting op de klachtenregeling op te nemen dat elektronisch ingediende klachten buiten beschouwing gelaten worden. Uit de huidige wet- en regelgeving blijkt dat nog onvoldoende gecontroleerd kan worden of degene die de klacht indient ook daadwerkelijk de klager is. Daarnaast is het korps bang dat men overstelpt zal worden met klachtmailtjes als mensen deze via internet kunnen indienen. Als mensen een ervaring met de politie even zouden laten rusten, dan zouden ze misschien helemaal geen klacht meer indienen. Internet is wel erg laagdrempelig.

Mensen die een klacht indienen via e-mail, worden in een bericht terug verzocht om de klacht schriftelijk in te dienen. Komt er een klacht per e-mail binnen die zeer ernstig lijkt, dan gaat het korps er soepel mee om. De klacht wordt door een onderzoeker onderzocht en tijdens dit onderzoek wordt de klager gevraagd om de klacht alsnog te ondertekenen.'
Het korps Utrecht kijkt hier anders tegenaan: 'Momenteel is het bij het korps Utrecht voor klagers nog niet mogelijk om via internet een klacht in te dienen. Het is het korps bekend dat dit al wel in andere korpsen kan. Inmiddels heeft ook het korps Utrecht hiertoe besloten. Er is sprake geweest van een risico-inschatting of hiervan via internet misbruik zou worden gemaakt en of het aantal klachten per jaar daarmee niet enorm zou oplopen. De ervaring in andere korpsen geeft dat risico van (massaal) misbruik niet aan. Utrecht vindt het dan ook publieksvriendelijk om deze technische mogelijkheid te benutten. De bedoeling is dit nog in 2006 te realiseren.'
De Inspectie merkt op dat de Nationale ombudsman naast schriftelijke klachten ook klachten in behandeling neemt die digitaal zijn ingediend. Op de website is een klachtenformulier in te vullen waarin onder andere gevraagd wordt naar de naam en adresgegevens van de klager. Dit elektronisch klachtenformulier kan verstuurd worden via internet.

2.5 Conclusies en aanbevelingen

De Inspectie constateert, ondanks het bestaan van een landelijke modelregeling, een diversiteit in klachtenregelingen in de korpsen. De Inspectie is van mening dat er geen noodzaak is tot regionale verschillen en dat het vanuit het belang van herkenbaarheid en rechtsgelijkheid voor de burger wenselijk is om met één landelijk uniforme regeling geconfronteerd te worden.
De Inspectie beveelt daarom het Korpsbeheerdersberaad aan om, in overleg met de Raad van Hoofdcommissarissen, één landelijk uniforme klachtenregeling voor de korpsen op te stellen.
De Inspectie is daarbij van mening dat in de landelijk uniforme klachtenregeling, vanuit het oogpunt van burgervriendelijkheid, alle relevante bepalingen uit de wet uitgeschreven dienen te zijn. Het heeft de voorkeur van de Inspectie om de relevante artikelen uit de Awb in de regeling over te nemen, bij voorkeur 'vertaald' naar begrijpelijk Nederlands, en er dus niet slechts naar te verwijzen. Op die manier wordt voorkomen dat naast de klachtenregeling ook steeds de Awb moet worden geraadpleegd.
Verder constateert de Inspectie dat nog niet alle korpsen de klachtenregeling, of een uitgebreide procedurebeschrijving, op een voor burgers toegankelijke wijze (internet) hebben gepubliceerd. De Inspectie is van mening dat de burger op een eenvoudige en toegankelijke manier kennis moet kunnen nemen van de klachtenregeling of de klachtprocedurebeschrijving. Een uitgebreide, vindbare(!) publicatie op internet is daarvoor het meest geëigend. Ook een in ruime mate beschikbare folder op de bureaus biedt klagers die mogelijkheid.
De Inspectie is van mening dat de korpsen tot één gezamenlijk landelijk standpunt dienen te komen over het wel of niet openstellen van de mogelijkheid voor burgers om via internet een klacht in te dienen. De mogelijkheid om via internet aangifte te doen bestaat al. De Inspectie adviseert de Raad van Hoofdcommissarissen ervaring op te doen met de mogelijkheid tot het indienen van klachten via internet, en stelt voor een pilot te starten in een aantal korpsen, om zodoende de eventuele randvoorwaarden te kunnen bepalen.

Registratie van klachten

3

3.1 REGISTRATIE EN OP SCHRIFT STELLEN VAN MONDELINGE KLACHTEN

Op grond van artikel 61, tweede lid onder b, Politiewet 1993 dienen zowel mondeling als schriftelijk ingediende klachten te worden geregistreerd, alsmede, indien beschikbaar, de daarop genomen beslissingen.
De modelregeling geeft op het punt van registratie aan dat de klachtencoördinator er namens de korpsbeheerder voor zorgt dat iedere klacht wordt geregistreerd. De modelregeling gaat niet in op het op schrift stellen van mondeling ingediende klachten.

Alle korpsen vermelden in hun klachtenregeling dat alle klachten worden geregistreerd. Een mondelinge klacht moet dan wel eerst op schrift zijn gesteld. Daarnaast wordt in alle klachtenregelingen apart ingegaan op de registratie van mondelinge klachten.
In de klachtenregelingen van vijftien korpsen staat dat een mondelinge klacht op schrift wordt gesteld door de ambtenaar die de klager te woord staat. In zes korpsen gebeurt dit door een leidinggevende. In de klachtenregeling van drie korpsen is opgenomen dat in principe de klager zelf zijn klacht op schrift stelt. In de regeling van één korps (Drenthe) is niet opgenomen wie de klacht op schrift stelt.
In de klachtenregeling van Zeeland wordt nadrukkelijk genoemd dat klagers voor het indienen van een klacht niet worden doorverwezen naar een andere afdeling, bureau of naar de klachtencoördinator. De medewerker die de klager te woord staat, is daar verplicht de klacht in ontvangst te nemen.

In negen korpsen is in de klachtenregeling opgenomen dat wanneer iemand met een mondelinge klacht direct tevreden gesteld kan worden in een gesprek, deze klacht niet op schrift hoeft te worden gesteld. Deze klachten worden dus niet geregistreerd. Een van deze negen korpsen (Zeeland) heeft in de klachtenregeling opgenomen dat in dit geval wel de lijnchef hierover schriftelijk wordt geïnformeerd.

3.2 REGISTRATIE VAN SCHRIFTELIJKE KLACHTEN

De modelregeling geeft aan dat de klachtencoördinator er namens de korpsbeheerder voor dient te zorgen dat iedere klacht wordt geregistreerd. Bij deze registratie worden volgens de modelregeling gegevens opgenomen over de aard van de gedraging waarover is geklaagd, over de wijze van indiening en van behandeling van de klacht, over de doorlooptijd, en – indien van toepassing – over het oordeel van de korpsbeheerder over eventueel genomen maatregelen naar aanleiding van de klacht. Voor zover de commissie over de klacht heeft geadviseerd, wordt ook dit advies in de registratie opgenomen.

Twintig korpsen hebben exact bovenstaande tekst uit de modelregeling in hun klachtenregeling overgenomen. Het korps Haaglanden voegt hieraan toe dat de klachtbehandelaar, daar waar nodig, zorgt voor aanvulling op de registratie en de klachtgegevens. Het korps Hollands Midden heeft toegevoegd dat in de registratie ook de naam en het adres van de indiener van de klacht en de dagtekening worden opgenomen.
De korpsen Utrecht en Zuid-Holland-Zuid hebben de bovenstaande bepaling uit de modelregeling voor het grootste gedeelte overgenomen, maar zij hebben niet in hun klachtenregeling staan dat voor zover de commissie over de klacht heeft geadviseerd, dit advies in de registratie wordt opgenomen.
Ook het korps Midden- en West-Brabant heeft de bepaling uit de modelregeling gedeeltelijk overgenomen. Het korps heeft echter aangevuld dat de door de hoofdofficier van Justitie en de burgemeester uitgebrachte adviezen worden toegevoegd aan de registratie van de klacht. Wat het korps Midden- en West-Brabant niet heeft overgenomen uit de modelregeling is dat gegevens over de wijze van indiening en van behandeling van de klacht en eventueel genomen maatregelen naar aanleiding van de klacht in de registratie worden opgenomen.
De korpsen Drenthe en Zeeland noemen in de klachtenregeling niet uit welke onderdelen de registratie moet bestaan.

3.3 REGISTRATIE IN DE PRAKTIJK

Aan de korpsen is gevraagd of alle mondelinge en schriftelijke klachten in de praktijk worden geregistreerd.
Alle korpsen, met uitzondering van het korps Twente[4], geven aan dat alle schriftelijke klachten worden geregistreerd.
Op de vraag of mondelinge klachten worden geregistreerd antwoorden zeven korpsen dat geen enkele mondelinge klacht wordt geregistreerd. Vijftien korpsen antwoorden dat (voor zover bekend) alle mondelinge klachten worden geregistreerd. Vier korpsen geven aan dat niet alle mondelinge klachten worden geregistreerd. Situaties waarin mondelinge klachten volgens deze korpsen niet worden geregistreerd zijn: wanneer klachten niet leiden tot de wens tot verdere klachtbehandeling, wanneer klachten niet relevant zijn om te vermelden in het bedrijfsprocessensysteem of wanneer de klager aangeeft tevreden te zijn en geen belangstelling heeft om mee te werken aan de procedure. Eén korps geeft aan dat de aan de balie of telefonisch ingediende klachten op schrift gesteld en geregistreerd moeten worden, maar dat het niet bekend is of dit daadwerkelijk gebeurt.

4 In het korps Twente zijn er twee categorieën van schriftelijke klachten die niet worden geregistreerd:
1 klachten die op grond van artikel 9:8 Awb op een andere wijze kunnen worden afgedaan (Het gaat met name om klachten over gedragingen met rechtmatigheidaspecten, waarvan de zaak ter beoordeling aan het OM of de rechter is. Nadien kan de wijze van optreden desgewenst alsnog als klacht behandeld worden en dan wordt er wel geregistreerd);
2 klachten die binnen één of twee werkdagen eenvoudig leiden tot opheffing van de klachtoorzaak (bijvoorbeeld bij stagnatie in de aangifteprocedure). Dergelijke klachten gaan naar de verantwoordelijke lijnmanager die terugkoppelt of de zaak naar behoren is opgelost. Voorwaarde is dat de klacht direct tot tevredenheid van de klager is op te lossen zonder verdere interventie. Indien de klager de bezwaren na de oriëntatie alsnog als klacht behandeld wil zien, kan dat en vindt er vervolgens wel klachtregistratie plaats.

Opgemerkt hierbij moet worden dat het zou kunnen dat een korps op de vraag of mondelinge klachten worden geregistreerd 'nee' heeft geantwoord, omdat een mondelinge klacht op schrift wordt gesteld en dan wordt beschouwd als schriftelijke klacht. Een ander korps in dezelfde situatie kan hier 'ja' hebben geantwoord. Onduidelijkheid bestaat er over de vraag wat de korpsen onder 'klacht' verstaan: alle uitingen van ontevredenheid die mondeling of schriftelijk binnenkomen, alle op schrift gestelde klachten of alleen de klachten die de procedure ingaan.

In het interview met het korps Midden- en West-Brabant wordt de keuze van dit korps voor hun wijze van registratie van mondelinge klachten toegelicht: 'Het uitgangspunt is dat mensen die een klacht willen indienen, deze zelf op schrift stellen. Alleen in die gevallen dat iemand niet in staat is om de klacht zelf op te schrijven, wordt de klacht door een leidinggevende op schrift gesteld. Het is gebleken dat een politiemedewerker er moeite mee heeft om een klacht op te nemen over een collega. Een leidinggevende kan er meer objectief naar kijken. Ook kan een leidinggevende alvast doorvragen en misschien al direct bemiddelen of een vervolgafspraak maken. In het geval van een mondelinge klacht wordt in de meeste gevallen direct een gesprek gevoerd met de klager. Vaak is dit gesprek al voldoende om de klacht af te doen. Deze mondelinge klachten worden niet geregistreerd. Er is dus geen zicht op het aantal en de inhoud van deze klachten.'

3.4 VOORTGANGSREGISTRATIE

Een goede klachtenregistratie dient inzicht te bieden in de stand van zaken van een klacht, van de ontvangst tot en met de afdoening. De klachtregistratie biedt in dat geval de mogelijkheid tot het controleren van de voortgang. De Inspectie heeft aan de korpsen gevraagd in hoeverre de registratie inzicht biedt in de actuele stand van zaken van een klacht.

Twintig korpsen geven aan dat hun klachtenregistratie een gedetailleerd voortgangsoverzicht biedt waarin de relevante data, de behandelfase, de bij de behandeling betrokken personen en termijnen zijn terug te vinden. De overige zes korpsen geven aan dat hun klachtenregistratie een globaal voortgangsoverzicht biedt.

Uit de interviews en uit opmerkingen die gemaakt zijn in de ingevulde vragenlijst blijkt dat korpsen verschillende registratiesystemen gebruiken die niet allemaal even goed werken. Twee korpsen (Drenthe en Noord-Holland-Noord) geven aan in eigen beheer een registratiesysteem ontwikkeld te hebben.
In de vragenlijsten is door twee korpsen (Midden- en West-Brabant en Flevoland) aangegeven dat men behoefte heeft aan één landelijk klachtenregistratiesysteem. Dit kwam ook tijdens de expertmeeting naar voren.

Ook in de toelichting op de modelregeling wordt (al) gesproken over een landelijk uniforme wijze van registreren. Volgens de toelichting zijn de voordelen ervan *'dat het een onderlinge vergelijking mogelijk maakt en daardoor een beter inzicht kan bieden in de aard van de eventuele knelpunten. Daarnaast leidt het gebruik van één (landelijk) uniform registratiesysteem tot een meer eenduidige en efficiënte wijze van registreren. Voorwaarde hiervoor is dat een dergelijk uniform systeem dan tijdig moet worden ontwikkeld.'* Ook staat in de toelichting dat *'gelet op de breed gedragen voorkeur voor uniformiteit op dit punt, aan de ontwikkeling van zo'n landelijk uniform registratiesysteem prioriteit zou moeten worden gegeven.'*
De Inspectie constateert dat er sinds het verschijnen van de modelregeling in 2003 nog geen landelijk uniform registratiesysteem tot stand is gekomen of zelfs in voorbereiding is. Tijdens de expertmeeting heeft de voorzitter van de board Intake en Noodhulp van de Raad van Hoofdcommissarissen overigens aangegeven dat een dergelijk systeem er, bij gebrek aan financiële middelen, niet vóór 2010 zal kunnen zijn.

3.5 Conclusies en aanbevelingen

Volgens de wet moeten alle klachten, zowel mondelinge als schriftelijke, worden geregistreerd. De Inspectie constateert dat niet alle klachten die mondeling binnenkomen worden geregistreerd. In de klachtenregelingen van de korpsen staat dat mondelinge klachten op schrift moeten worden gesteld. Maar in de klachtenregelingen van een aantal korpsen is opgenomen dat een klacht niet op schrift hoeft te worden gesteld wanneer de klager direct tevreden gesteld kan worden. Deze klachten worden dus niet geregistreerd. Overigens blijkt er geen eenduidige definitie van 'mondelinge klacht' te worden gehanteerd. De Inspectie is van mening dat ook de registratie van mondelinge klachten, waarbij de klager direct tevreden gesteld kan worden, wenselijk is. Wanneer deze klachten niet worden geregistreerd heeft het korps geen totaaloverzicht van de (aard van de) klachten die binnenkomen bij de regio. Hierdoor kunnen leermomenten voor het korps gemist worden.
De Inspectie constateert verder dat, daar waar in de Politiewet 1993 staat dat in de registratie ook, indien beschikbaar, de op de klachten genomen beslissingen worden geregistreerd, in de klachtenregelingen van de korpsen dit aspect niet staat vermeld.
De Inspectie constateert voorts dat er nog geen (landelijk) uniform registratiesysteem bestaat, ondanks dat daaraan bij de korpsen behoefte bestaat. De Inspectie beveelt de Raad van Hoofdcommissarissen aan op korte termijn een (landelijk) uniform systeem te ontwikkelen, waarbij gebruik gemaakt kan worden van de reeds opgedane ervaringen bij de korpsen.

Schriftelijke contactmomenten tussen klager en korps

4

4.1 FORMELE VEREISTEN AAN EEN KLACHT

Artikel 9:4 Awb noemt de formele vereisten waaraan een klaagschrift moet voldoen wil het voor behandeling in aanmerking komen: een klaagschrift moet worden ondertekend en ten minste bevatten de naam en het adres van de indiener, de dagtekening en een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht. Artikel 6:5 lid 3, Awb vermeldt daarnaast nog dat, indien het bezwaar- of beroepschrift in een vreemde taal is gesteld, de indiener dient te zorgen voor een vertaling.
De modelregeling heeft hierover de volgende beschrijving opgenomen:
'Indien een klaagschrift niet voldoet aan de eisen van artikel 9:4, tweede lid, van de Algemene wet bestuursrecht of indien het klaagschrift met toepassing van artikel 9:4, derde lid, van de Algemene wet bestuursrecht dient te worden vertaald, wordt de klager in de gelegenheid gesteld om binnen twee weken na de ontvangstbevestiging het verzuim te herstellen dan wel om voor een vertaling te zorgen. Indien de klager binnen genoemde termijn van twee weken niet overgaat tot herstel van het verzuim of tot indiening van een vertaling, kan de korpsbeheerder besluiten de klacht buiten behandeling te laten.'

De Inspectie heeft bekeken welke eisen aan de klacht in de klachtenregelingen worden gesteld en op welke wijze die zijn geformuleerd.
Alle korpsen, met uitzondering van Fryslân (dat helemaal geen eisen heeft opgenomen) en Limburg-Zuid (waarvan geen gegevens beschikbaar zijn) vragen in ieder geval naar naam en adres van de klager en om een dagtekening en handtekening. Verder vragen de korpsen (met uitzondering van Amsterdam-Amstelland) een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht en stellen ze (met uitzondering van Drenthe) als eis dat de klacht is opgesteld in een begrijpelijke taal. Vier korpsen (Utrecht, Amsterdam-Amstelland, Midden- en West-Brabant, KLPD) voegen als extra eis toe: 'en voor zover mogelijk plaats en tijdstip waarop de gedraging plaatsvond'. Daarnaast voegt Amsterdam-Amstelland ook nog als eis toe dat, als de klacht door een politieambtenaar (namens de klager) op schrift is gesteld, de klacht op een door de korpsbeheerder vastgesteld formulier moet worden opgenomen. Op dat formulier worden de klachtonderdelen weergegeven. Het formulier moet worden ondertekend door de klager en de ambtenaar.
Het korps Zeeland stelt als extra eis dat de klachtbrief leesbaar en volledig moet zijn. Het korps Midden- en West-Brabant heeft als extra eis toegevoegd: 'indien de klacht namens klager door een gemachtigde wordt ingediend, wordt de schriftelijke machtiging daartoe bij de klacht gevoegd'.
Voor wat de formulering betreft constateert de Inspectie dat zestien korpsen de tekst uit de modelregeling letterlijk hebben overgenomen in hun klachtenregeling, waarvan één

korps (Zuid-Holland-Zuid) in de desbetreffende bepaling naast de verwijzingen naar de wetsartikelen ook de eisen heeft uitgeschreven.
Twee korpsen (Gelderland-Midden en Gelderland-Zuid) hebben de tekst uit de modelregeling gebruikt, maar daarin volledig de eisen uitgeschreven (zonder de wetsartikelen te noemen).
Eén korps (Drenthe) heeft de letterlijke tekst van artikel 9:4 lid 1 en 2, Awb in de klachtenregeling overgenomen. Drie korpsen (Utrecht, Midden- en West-Brabant, KLPD) gebruiken de tekst van artikel 9:4 lid 2, Awb.
Twee korpsen (Amsterdam-Amstelland en Zeeland) gebruiken een geheel eigen formulering.

Verder valt op dat in de klachtenregelingen van twee korpsen staat vermeld binnen hoeveel tijd na indiening van de klacht de klager te horen krijgt dat zijn/haar klacht niet aan de eisen voldoet: in Amsterdam-Amstelland binnen een week, bij het KLPD binnen twee weken.
Daarnaast is opvallend dat vier korpsen (Rotterdam-Rijnmond, Utrecht, Midden- en West-Brabant en KLPD) de termijn voor het herstellen van een verzuim dan wel voor het zorgen voor een vertaling, niet op twee maar op drie weken hebben gesteld. Hiermee wijken deze korpsen, ten gunste van de klager, af van de termijn uit de modelregeling.

4.2 ONTVANGSTBEVESTIGING EN DE TERMIJN VAN VERZENDEN

Artikel 9:6 Awb geeft aan dat de ontvangst van klachten schriftelijk moet worden bevestigd. Voor het versturen van deze ontvangstbevestiging wordt in de wet geen termijn genoemd.
De modelregeling geeft aan dat binnen een week na ontvangst van de klacht bij de korpsbeheerder een ontvangstbevestiging wordt gezonden aan de klager.

Alle korpsen hebben in hun klachtenregeling opgenomen dat aan de klager een ontvangstbevestiging wordt gestuurd.
Negentien korpsen hebben de genoemde termijn uit de modelregeling in hun klachtenregeling overgenomen: binnen een week na ontvangst van de klacht bij de korpsbeheerder wordt aan de klager een ontvangstbevestiging gestuurd. In de klachtenregeling van drie andere korpsen (Fryslân, Drenthe en Midden- en West-Brabant) staat vermeld dat de ontvangstbevestiging wordt gestuurd binnen veertien dagen na ontvangst van de klacht bij de korpsbeheerder. In één korps (KLPD) is deze termijn tien dagen. Het korps Amsterdam-Amstelland heeft deze termijn op twee werkdagen gesteld. Het korps Zeeland heeft in de klachtenregeling hiervoor geen termijn opgenomen.

Aan de korpsen is gevraagd of er in de praktijk daadwerkelijk een ontvangstbevestiging aan de klager wordt gezonden en binnen welke termijn dat gebeurt.

Alle korpsen geven aan dat na het ontvangen van een schriftelijke klacht een ontvangstbevestiging wordt gestuurd aan de klager. Ook indien een mondelinge klacht de procedure in gaat en op schrift is gesteld, wordt aan de klager een ontvangstbevestiging gestuurd.

Tabel 4.1: Het gemiddelde aantal werkdagen waarbinnen, volgens opgave van de korpsen, een ontvangstbevestiging wordt verstuurd

Gemiddeld aantal werkdagen waarbinnen een ontvangstbevestiging wordt verstuurd na ontvangst van een klacht	Aantal korpsen
1 – 2	4
3 – 4	0
5 – 6	11
7 – 8	8
9 – 10	2
Meer dan 10	1

Uit tabel 4.1 blijkt dat de meeste korpsen de ontvangstbevestiging binnen 5 tot 8 werkdagen versturen.
De Inspectie constateert dat bij de meeste korpsen de termijn waarbinnen een ontvangstbevestiging verstuurd wordt, overeenkomt met de termijn genoemd in de klachtenregeling. In de meeste gevallen wordt de termijn ruim gehaald. Het korps Drenthe geeft zelfs aan dat een ontvangstbevestiging wordt verstuurd binnen twee werkdagen terwijl in de klachtenregeling een termijn van veertien dagen is opgenomen. Alleen in het korps IJsselland wordt de termijn uit de klachtenregeling niet (altijd) gehaald: de klachtenregeling stelt een termijn van een week, terwijl in de vragenlijst geantwoord wordt dat de ontvangstbevestiging binnen tien werkdagen wordt verstuurd.

4.3 VERWIJZING NAAR DE NATIONALE OMBUDSMAN

Artikel 9:12, lid 2, Awb geeft aan dat bij de kennisgeving (van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht) wordt vermeld bij wie en binnen welke termijn de klager vervolgens een klacht (verzoekschrift) kan indienen.
De Nationale ombudsman is niet verplicht een onderzoek in te stellen als het verzoekschrift niet binnen een jaar nadat de klacht door de overheidsinstantie is afgehandeld aan hem wordt voorgelegd (art 9:24 Awb).
In de modelregeling staat dat bij het toezenden van zijn afdoeningsbrief aan de klager, de korpsbeheerder deze op de mogelijkheid wijst vervolgens een klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman. In de modelregeling wordt niet gesproken over de termijn waarbinnen de klager vervolgens zo'n klacht kan indienen. Ook in de toelichting op de modelregeling wordt geen termijn genoemd.

Volgens de klachtenregeling van 23 korpsen moet in de afdoeningsbrief van de korpsbeheerder aan de klager worden gewezen op de mogelijkheid om vervolgens een klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman. Twee korpsen (Zeeland en Zuid-Holland-Zuid) hebben deze bepaling niet in hun klachtenregeling opgenomen.
In geen van de klachtenregelingen staat vermeld binnen welke specifieke termijn de klager een verzoekschrift kan indienen bij de Nationale ombudsman. In de klachtenregeling van Brabant-Noord wordt weliswaar gesproken over een termijn, maar deze wordt niet nader gespecificeerd: *'De klager wordt gewezen op de mogelijkheid om vervolgens een klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman en binnen welke termijn dit mogelijk is'.*

4.4 INFORMATIE AAN KLAGER NA TOTALE AFHANDELING VAN DE KLACHT

Artikel 9:12 Awb schrijft voor dat het bestuursorgaan de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis stelt van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover en van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt. Bij deze kennisgeving wordt vermeld bij wie en binnen welke termijn de klager vervolgens een klacht kan indienen.
In de modelregeling is hierover het volgende opgenomen: *'De korpsbeheerder geeft in zijn afdoeningsbrief een gemotiveerd oordeel over de gegrondheid van de klacht. Hij zendt een kopie van zijn brief in ieder geval aan de klager, aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, alsmede aan de commissie, voor zover die de klacht heeft behandeld.*
Bij het toezenden van zijn afdoeningsbrief aan de klager, wijst de korpsbeheerder deze op de mogelijkheid vervolgens een klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman.'

De Inspectie heeft de korpsen gevraagd aan te geven welke informatie een klager ontvangt na de totale afhandeling van een klacht.
Opgemerkt moet worden dat het hier gaat om afdoening van de klacht in de formele fase. De Inspectie heeft keuzemogelijkheden aangegeven. Een aantal korpsen heeft aanvullende zaken genoteerd die een klager ontvangt na totale afhandeling in de bemiddelingsfase. Deze zaken zijn in onderstaande tabel niet meegenomen.

Tabel 4.2 Informatie die een klager ontvangt na totale afhandeling van de klacht	
Welke informatie, indien van toepassing, ontvangt een klager na de totale afhandeling van een klacht?	Aantal korpsen
De bevindingen van het onderzoek	17
Het advies van de burgemeester en/of de hoofdofficier van Justitie	8
Het oordeel/advies van de korpschef over de bevindingen	7
Het advies van de klachtencommissie aan de korpsbeheerder	21
De reden van afwijking van het advies van de klachtencommissie door de korpsbeheerder	17
Het oordeel van de korpsbeheerder	24
De conclusies van de korpsbeheerder	17
Informatie over het feit dat bij de Nationale ombudsman een verzoekschrift kan worden ingediend	25
Informatie over de termijn waarbinnen men bij de Nationale ombudsman terechtkan	14
Overige informatie die de klager ontvangt na de totale afhandeling van een klacht	In politekorps:
Verslag van de hoorzitting	Groningen / Twente
Alle belegstukken	Fryslân
Eventuele bemerkingen ten aanzien van (structurele) aanpassingen in de bedrijfsvoering	Zuid-Holland-Zuid
Mogelijkheid tot herziening	Limburg-Noord

Uit bovenstaande tabel blijkt dat niet alle korpsen alle wettelijk vereiste informatie aan de klager toesturen. De meeste korpsen sturen wel het oordeel van de korpsbeheerder en informatie over het indienen van een verzoekschrift bij de Nationale ombudsman. Ook het advies van de klachten(advies)commissie wordt vaak meegestuurd. Slechts in zeventien korpsen worden de bevindingen van het onderzoek en de conclusies van de korpsbeheerder aan de klager toegestuurd. In veertien korpsen wordt de klager geïnformeerd over de termijn waarbinnen men bij de Nationale ombudsman terechtkan.

4.5 CONTACT MET DE KLAGER NA BEHANDELING DOOR DE NATIONALE OMBUDSMAN

In de interviews die de Inspectie heeft gehouden is in vier korpsen gevraagd of het korps, nadat een klacht is behandeld door de Nationale ombudsman, nog contact opneemt met de klager.
Het korps Midden-en West-Brabant geeft hieromtrent aan dat na rapportage door de Nationale ombudsman er geen contact meer plaatsvindt tussen korps en klager.
'De vraag of het goed zou zijn om na een uitspraak van de Nationale ombudsman, waarin een klacht gegrond is verklaard, nog contact op te nemen met de betreffende klager, staat wel op de agenda.'
Het korps Amsterdam-Amstelland stuurt na een uitspraak door de Nationale ombudsman een zogeheten klachtenretourformulier naar de betrokkenen. Alle betrokkenen bij

een klacht hebben de mogelijkheid op een klachtenretourformulier een reactie te geven. Het formulier gaat terug naar de klachtencoördinator. Deze stuurt een kopie hiervan naar de klachtencommissie. Eventuele vragen van de commissie komen dan terug bij de coördinator. Soms vindt er ook contact plaats met de klager. Door de klachtencoördinator wordt hierbij opgemerkt dat een uitspraak van de Nationale ombudsman vaak zo laat komt, dat de uitspraak al gedateerd is.
Vanuit de korpsen Utrecht en het KLPD vindt geen contact meer plaats met de klager na afhandeling van zijn klacht door de Nationale ombudsman. Alleen bij een aanbeveling van de Nationale ombudsman wordt contact opgenomen met de klager.

4.6 TEVREDENHEID- EN EVALUATIEONDERZOEKEN ONDER KLAGERS EN BEKLAAGDE AMBTENAREN

Tijdens de interviews die de Inspectie heeft gehouden in vijf korpsen is naar voren gekomen dat een aantal korpsen de tevredenheid van klagers meet of wil gaan meten en dat soms ook evaluatieonderzoek wordt uitgevoerd over het proces van klachtbehandeling onder de beklaagde politieambtenaren.
Over dit onderwerp is ook informatie aangetroffen in de documenten van de korpsen Haaglanden en Fryslân. Met deze korpsen is contact opgenomen om meer informatie te vragen. De bevindingen uit de vijf korpsen die zijn geïnterviewd en uit de gesprekken met de korpsen Haaglanden en Fryslân worden hieronder weergegeven.

In Amsterdam-Amstelland bleek de klachtencoördinator, in de periode van dit onderzoek, bezig een enquête samen te stellen voor klagers om meer te weten te komen over de tevredenheid van de klager over het proces van klachtbehandeling. De enquête kan volgens de coördinator door de klager in een paar minuten worden ingevuld[5]. Eén of twee keer per jaar worden in Amsterdam-Amstelland klagers van gegrond verklaarde klachten bijeengeroepen om te spreken over leermomenten voor het korps. Niet altijd komen daar (veel) klagers op af. Wel komen hier soms maatregelen uit voort (bijvoorbeeld de afspraak om na een oordeel altijd de klager te vragen of er behoefte is aan een gesprek).
Het korps Drenthe verzamelt geen informatie over de tevredenheid van klagers. Uit het interview: ‘Een jaar of twee jaar geleden is zo’n vraag boven water gekomen, maar hier is niets mee gedaan.’ Het houden van een klagertevredenheidonderzoek wordt wel door de klachtencoördinator als een suggestie beschouwd.
Het KLPD is van mening dat een tevredenheidonderzoek onder klagers geen interessante informatie zou opleveren: ‘Degenen waarvan de klacht informeel is opgelost, geven aan heel tevreden te zijn en degenen waarvan de klacht ongegrond is verklaard, zijn zeer negatief. Dit levert daarom geen interessante informatie op.’
Het korps Utrecht geeft aan dat aan een op de twee klagers en beklaagden een vragenlijst wordt gestuurd in het kader van een tevredenheidonderzoek. De resultaten worden

5 De enquête zou in het najaar van 2006 afgerond worden en vanaf dan verstuurd kunnen worden. Het resultaat is dan een paar maanden later bekend.

verwerkt in het klachtenregistratiesysteem. Hieruit zijn voor het korps tevredenheidcijfers te halen. Het korps geeft aan dat de vragenlijst en de validiteit ervan verbeterd zouden moeten worden. Tot nu toe vindt er geen structurele analyse plaats op de resultaten uit het onderzoek. De klachtencoördinator haalt er wel ad hoc leerpunten uit.
Het korps Haaglanden stuurt in principe bij iedere afdoeningsbrief een enquêteformulier naar de klager. Ook de beklaagde ambtenaar ontvangt zo'n formulier.
Of dit formulier altijd verstuurd wordt door de klachtbehandelaars, is niet duidelijk. De klachtencoördinator heeft hier geen zicht op; dit is afhankelijk van de stiptheid van de klachtbehandelaars. Deze tevredenheidonderzoeken gebeuren, voor zover de klachtencoördinator weet, zeker sinds 2003. De respons is beperkt.
Het korps Haaglanden geeft aan dat hoewel klagers van gegrond verklaarde klachten doorgaans een positieve reactie geven, en klagers van ongegrond verklaarde klachten veelal een negatieve reactie, dit niet altijd opgaat. Er zijn geen maatregelen bekend die genomen zijn naar aanleiding van deze tevredenheidonderzoeken onder klagers en beklaagden, maar de reacties bevestigen vaak wel dat bepaalde werkwijzen positief worden gewaardeerd.
De klachtencoördinator bekijkt bij binnenkomst van de formulieren globaal de resultaten. Ze worden vervolgens opgeborgen tot het moment van schrijven van het klachtenjaarverslag. Daarin worden de analyse en de conclusies beschreven.
In het korps Fryslân zijn formulieren in ontwikkeling, die na afhandeling van een klacht worden gestuurd aan elke klager[6]. Deze formulieren worden niet naar de beklaagde ambtenaren gestuurd, maar de klachtencoördinator beschouwt dit wel als een goede suggestie. De vragen in het formulier hebben betrekking op de vraag of de klager zich serieus bejegend voelde en wat hij vond van de behandeling. Ook is er ruimte voor opmerkingen.

6 De planning ten tijde van het onderzoek was dat in 2006 nog begonnen zal worden met het versturen van deze formulieren.

4.7 CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

In de Algemene wet bestuursrecht staan de formele vereisten genoemd waaraan een klaagschrift ten minste moet voldoen. De meeste korpsen hebben deze vereisten in hun klachtenregeling opgenomen, enkele korpsen hebben dat nog aangevuld met extra eisen. De Inspectie constateert dat de modelregeling, waarvan veertien korpsen de tekst exact hebben overgenomen, op dit punt verwijzingen naar wetsartikelen bevat zonder een weergave van de inhoud van de artikelen op te nemen (deze staan wel in de toelichting op de modelregeling). De Inspectie acht het wenselijk dat verwijzingen naar wetsartikelen worden uitgeschreven. Het is burgervriendelijk wanneer de lezer niet zelf op zoek hoeft in andere documenten naar bedoelingen met bepalingen uit de klachtenregeling.

Alle korpsen hebben in hun klachtenregeling de bepaling opgenomen dat aan de klager een ontvangstbevestiging wordt gestuurd. De Inspectie constateert dat de termijn waarbinnen de ontvangstbevestiging moet worden verstuurd verschilt van twee werkdagen tot veertien dagen.

De meeste korpsen hebben ook een bepaling in de klachtenregeling opgenomen dat de klager zijn klacht aan de Nationale ombudsman kan voorleggen als hij het niet eens is met de beslissing.

In geen van de klachtenregelingen is echter opgenomen binnen welke termijn de klager een verzoekschrift kan indienen bij de Nationale ombudsman (de termijn is één jaar). De wet bepaalt niet dat dit in de klachtenregeling moet zijn opgenomen, maar wel dat de klager hierover geïnformeerd moet worden.

De Algemene wet bestuursrecht bepaalt dat na afhandeling van de klacht de klager in kennis moet worden gesteld van: de bevindingen van het onderzoek, het oordeel van de korpsbeheerder, de conclusies van de korpsbeheerder, informatie over het feit dat bij de Nationale ombudsman een klacht kan worden ingediend en informatie over de termijn waarbinnen dat moet gebeuren.

De Inspectie constateert dat er slechts acht korpsen zijn die alle wettelijk verplichte informatie aan de klager sturen. Omdat het volgens de Inspectie niet zo kan zijn dat de meeste politiekorpsen op dit punt niet of niet volledig voldoen aan de wet, beveelt ze het Korpsbeheerdersberaad aan om, in samenwerking met de Raad van Hoofdcommissarissen, ervoor te zorgen dat de korpsen de volledige informatie aan klager toesturen.

Veel korpsen geven aan dat hun klachtenregeling gericht is op het verbeteren van de relatie tussen de burger en het politiekorps. De Inspectie is van mening dat dit op alle fasen van de klachtbehandeling betrekking heeft, ook wanneer de klager na de klachtbehandeling door het korps een klacht bij de Nationale ombudsman heeft ingediend. Het is zeer wel denkbaar dat, of een klacht nu gegrond of ongegrond is verklaard door de Nationale ombudsman, de klager nog behoefte heeft aan een gesprek met het korps. De Inspectie doet daarom de suggestie aan de Raad van Hoofdcommissarissen om te bewerkstelligen dat de korpsen standaard, na behandeling van een klacht door de Nationale ombudsman, de klager een brief sturen waarin deze de gelegenheid wordt geboden tot een gesprek.

De Inspectie heeft tevens geconstateerd dat in verschillende korpsen onderzoek wordt gedaan (of men wil dit gaan doen) naar de tevredenheid van klagers en/of van beklaagde politieambtenaren. Hoewel de ervaringen hiermee wisselend zijn, is de Inspectie van mening dat de korpsen erbij gebaat kunnen zijn om informatie te verzamelen onder klagers en beklaagden over het proces van klachtbehandeling in het korps. Noodzakelijk is dan wel dat de resultaten geanalyseerd worden en dat er, indien nodig, maatregelen worden genomen om verbeteringen te realiseren.

Klachtencommissie

5

Volgens de Politiewet 1993 (artikel 61, lid 2 sub a) moet de klachtenregeling voorzien in de instelling van een commissie, bestaande uit onafhankelijke leden, die (...) is belast met de behandeling van en advisering over in de regeling aangewezen categorieën van klachten. De modelregeling geeft aan dat de commissie bestaat uit een 'x aantal' onafhankelijke leden. Het aantal leden wordt dus overgelaten aan de korpsen. De commissie is volgens de modelregeling belast met de behandeling van en de advisering aan de korpsbeheerder over klachten die niet door middel van overleg met de klager of door middel van bemiddeling worden afgehandeld.

Alle korpsen hebben een klachten(advies)commissie[7]. In bijna alle klachtenregelingen van de korpsen staat bepaald uit hoeveel personen de klachtencommissie moet bestaan. Alleen in de regelingen van de korpsen Gelderland-Midden en Gelderland-Zuid is hier geen bepaling over opgenomen, ook niet in de daarbij behorende toelichting. Wel staat het aantal leden genoemd in het huishoudelijk reglement van de betreffende klachtencommissies. Het aantal leden verschilt echter per korps (zie tabel 5.1).

Tabel 5.1 Aantal leden van klachtencommissies

Korps	Aantal leden klachtencommissie volgens de regeling (exclusief secretaris)	Aantal leden in de praktijk, volgens eigen opgave (exclusief secretaris)
Groningen	5	5
Fryslân	Minimaal 3, plus minimaal 3 plaatsvervangende leden	6
Drenthe	Oneven aantal, maar ten minste 3; echter in de toelichting op de regeling staat het aantal van 7	7
IJsselland	3	3
Twente	5	5
Noord- en Oost-Gelderland	5	5
Gelderland-Midden	Niet in de regeling opgenomen; maar volgens huishoudelijk reglement 5, en 5 plaatsvervangende leden	5 leden en 5 plaatsvervangende leden
Gelderland-Zuid	Niet in de regeling opgenomen; maar volgens huishoudelijk reglement: ten hoogste 5, en zo nodig 1 of meer plaatsvervangende leden	6 (niet duidelijk of dit inclusief of exclusief een plaatsvervangend lid is)
Utrecht	Ten minste 3, maximaal 9, en plaatsvervangende leden	6
Noord-Holland-Noord	Ten minste 5, maximaal 7	3
Zaanstreek-Waterland	3	3
Kennemerland	Minimaal 6, daarnaast mogelijk plaatsvervangende leden	7
Amsterdam-Amstelland	Minimaal 6, onder wie de voorzitter, daarnaast mogelijk plaatsvervangende leden	7
Gooi en vechtstreek	3 en 1 reserve	3 plus 1 reserve

7 Daar waar in dit rapport verder wordt gesproken over klachtencommissie wordt ook de klachtenadviescommissie bedoeld.

vervolg Tabel 5.1		
Haaglanden	5 en 1 of meer plaatsvervangende leden	8 (niet duidelijk of dit inclusief of exclusief plaatsvervangende leden is)
Hollands Midden	Ten minste 6 en maximaal 12	11
Rotterdam-Rijnmond	7 en 1 of meer plaatsvervangende leden	11 waarvan 4 plaatsvervangende leden
Zuid-Holland-Zuid	3, plus 3 plaatsvervangende leden	3, plus 2 plaatsvervangende leden
Zeeland	6	6
Midden- en West-Brabant	Ten minste 5	5
Brabant-Noord	3, en eventueel plaatsvervangende leden	5 (niet duidelijk of dit inclusief of exclusief plaatsvervangende leden is)
Brabant-Zuid-Oost	5, en eventueel plaatsvervangende leden	5
Limburg-Noord	Oneven, doch ten minste 3, en eventueel plaatsvervangende leden	3
Limburg-Zuid		5
Flevoland	5, en eventueel plaatsvervangende leden	6, waarvan 1 reserve[8]
KLPD	Ten minste 3, maximaal 7	5

Uit tabel 5.1 blijkt dat negen korpsen in hun regeling een vast aantal leden noemen. Tien andere korpsen noemen een minimaal aantal leden, met daarbij in vier korpsen ook een maximum aantal.
Opvallend is dat het korps Noord-Holland-Noord in de praktijk minder leden heeft vergeleken met het aantal dat als minimum genoemd staat in de klachtenregeling. Het gemiddelde aantal leden van een klachtencommissie bedraagt volgens de klachtenregelingen ongeveer vijf.

5.1 ONAFHANKELIJKHEID LEDEN KLACHTENCOMMISSIE

De klachtencommissies zijn divers samengesteld, maar zeer vaak maken (voormalig) burgemeesters, (voormalig) rechters of advocaten daarvan deel uit. Ook maken voormalig (hoofd)officieren van Justitie regelmatig deel uit van de klachtencommissie. In dertien korpsen is een voormalig leidinggevende van politie (korpschef of districtchef) lid van de commissie. De korpsen Zaanstreek-Waterland en Gooi en vechtstreek hebben klachtencommissies waarin geen enkele van deze genoemde functionarissen in de commissie zitting heeft. In die regio's maken mensen uit het bedrijfsleven, de dienstverlenende sector, een arts en hoogleraren deel uit van de commissie.

8 Het korps spreekt in de schriftelijke vragenlijst van 'reserve', niet duidelijk is of hiermee een plaatsvervangend lid wordt bedoeld.

5.2 SECRETARIS VAN DE KLACHTENCOMMISSIE

De Inspectie constateert dat de secretaris van de klachtencommissie vaak een medewerker van het korps is. In acht korpsen is de secretaris een ander persoon dan de klachtencoördinator. In drie korpsen is het niet expliciet uit de stukken op te maken, maar is het wel *waarschijnlijk* dat de secretaris een ander persoon is dan de klachtencoördinator. Van vier korpsen is onduidelijk of niet bekend of de secretaris en de klachtencoördinator dezelfde persoon zijn. In vijf korpsen staat vast dat de secretaris van de klachtencommissie tevens de klachtencoördinator binnen het korps is. In de resterende zes korpsen is de secretaris van de klachtencommissie geen medewerker van het korps.

In de interviews met de vijf korpsen is gesproken over de verhouding tussen de secretaris van de klachtencommissie en de klachtencoördinator van het korps.

Uit het interview met Amsterdam-Amstelland: 'De klachtencommissie in Amsterdam-Amstelland is een opzichzelfstaande organisatie die gehuisvest is in het stadhuis van Amsterdam. Zo kan richting de burger alle schijn van afhankelijkheid voorkomen worden. Al sinds midden jaren '80 zit de secretaris van de klachtencommissie op het stadhuis. Klachtencoördinator en secretaris zijn gescheiden functies. De coördinator heeft wel dagelijks contact met de secretaris van de commissie (of met de medewerkers van het secretariaat).'

In Utrecht is hierover opgemerkt: 'De klachtencoördinator van het korps Utrecht is niet tevens secretaris van de klachtencommissie. Er wordt wel over gedacht om beide functionarissen samen te huisvesten, omdat door uitwisseling van informatie en ervaring veel lering kan worden getrokken uit klachten en de procedure. De klachtencoördinator bemoeit zich inhoudelijk niet met de adviezen vanuit de commissie, maar bewaakt de procedure en de kwaliteit van de adviezen. De verstandhouding tussen de coördinator en de secretaris is erg belangrijk. Het is de functie van de coördinator om namens de korpschef het advies van de commissie te beoordelen.'

Het korps Drenthe zegt hierover: 'Het combineren van de functies klachtencoördinator en secretaris klachtencommissie was de meest logische keuze. De meerwaarde van scheiding van de functies wordt niet ingezien. Er wordt niet gemerkt dat klagers de secretaris van de klachtencommissie als afhankelijk van het korps zien.' De klachtencoördinator van Drenthe geeft aan dat hij en zijn secretaresse zich zeer dienstverlenend opstellen naar de klager toe en altijd proberen de zaak open en eerlijk in behandeling te nemen. Als secretaris van de klachtencommissie zit hij direct naast de commissieleden aan tafel. Hij schrijft op stukken altijd dat hij ambtelijk secretaris is en niet de secretaris van de klachtencommissie, zodat het niet lijkt of hij er deel van uitmaakt.

Bij het KLPD is hierover het volgende opgemerkt: 'In dit korps zijn de klachtencoördinator en de secretaris van de klachtencommissie verschillende functionarissen.

De communicatie tussen hen verloopt goed. De klachtencoördinator heeft geen invloed op het advies van de klachtencommissie. Hij kan wel bepaalde achtergronden verduidelijken of het aangeven als er iets vergeten is.'

In Midden- en West-Brabant is hierover gezegd: 'De klachtencoördinator van het korps Midden- en West-Brabant heeft tevens de functie van secretaris van de klachtencommissie. Het voordeel hiervan is dat de coördinator de klachtencommissie zeer goed ten dienste kan zijn en overal dicht op zit. Dit samenvallen van beide functies in één persoon is voortgekomen uit een capaciteitsprobleem. Gemerkt wordt dat steeds meer klagers uiten dat ze dit als partijdig beschouwen. Eigenlijk zouden beide functies naar buiten toe formeel gescheiden moeten worden. Hiervoor zijn nog geen concrete voornemens, er vindt nog discussie over plaats. Ook moet nog bekeken worden wat qua capaciteit mogelijk is. De coördinator heeft geen signalen dat de beklaagde politieambtenaren problemen hebben met de verschillende petten van de klachtencoördinator.'

Ook tijdens de expertmeeting is gesproken over de positie van de secretaris van de klachtencommissie. Op de vraag of dit wel of niet een medewerker van het korps dient te zijn liepen de meningen uiteen. Men ziet voordelen maar ook nadelen. Zo werd er twijfel uitgesproken of er werkelijk objectiviteit bereikt kan worden als de secretaris onderdeel uitmaakt van het korps.
Daar waar het ene korps van mening is dat de secretaris altijd onafhankelijk is omdat deze geen lid is van de klachtencommissie, reageren andere korpsen met de vraag of burgers dit zich ook zo realiseren. Wat de onafhankelijkheid van de klachtencommissie in ieder geval ten goede kan komen is de zitting niet in het politiebureau te houden, de betrokken secretaris bij de zitting niet in uniform te laten optreden en te kiezen voor eigen briefpapier.
Tijdens de meeting is eveneens ingegaan op de al dan niet wenselijkheid van gescheiden functies van secretaris en klachtencoördinator. Ook hierover zijn de meningen verdeeld. Het ene korps is van mening dat deze twee functies verenigbaar zijn in één persoon. Voorwaarde is dan wel dat de secretaris en de klachtencoördinator niet bij een en dezelfde procedure betrokken zijn, dit dient zeer bewust gescheiden te worden. Een ander korps merkte op: 'Het is mogelijk dat je in de functie van klachtencoördinator al een positie of oordeel over de klacht inneemt. Dat kan in de weg staan bij de uitoefening van de functie als secretaris.'

5.3 WAAROVER EN WANNEER ADVISEERT DE KLACHTENCOMMISSIE?

Volgens de Politiewet 1993 (artikel 61, lid 2 sub a) moet in de klachtenregeling zijn opgenomen: *de aangewezen categorieën van klachten* die door de klachtencommissie worden behandeld en waarover de commissie adviseert. In de modelregeling staat dat *'de commissie is belast met de behandeling van en de advisering aan de korpsbeheerder over klachten die niet door middel van overleg met de klager of door middel van bemiddeling worden afgehandeld.'*

In de klachtenregelingen van de korpsen staat bepaald welk soort klachten door de klachtencommissie worden behandeld, dan wel op welk moment klachten naar de klachtencommissie gaan (zie tabel 5.2 in de bijlage).

Tabel 5.2 laat zien dat de meeste korpsen in hun regeling niet de specifieke aard van de klachten beschrijven die naar de klachtencommissie gaan. Vier korpsen (Twente, Zuid-Holland-Zuid, Midden- en West-Brabant, Brabant-Noord) benoemen wel de specifieke aard van de klachten. In Twente wordt bijvoorbeeld genoemd: schending van grondwettelijke waarborgen, schendingen ten aanzien van het korps, schending van zwaardere zorgvuldigheidseisen (in sfeer van discriminatie of bevooroordeeldheid) en bij disproportioneel geweldgebruik. In Midden- en West-Brabant worden genoemd: klachten die een gevoelige zaak[9] betreffen.

In alle korpsen geldt dat een klacht eerst voor overleg en bemiddeling in aanmerking komt. Indien overleg en/of bemiddeling niet leidt tot een afhandeling van de klacht, wordt in vrijwel alle korpsen de klacht aan de adviescommissie voorgelegd.
In het interview met Midden- en West-Brabant wordt hierover opgemerkt: 'Volgens de modelregeling van het NPI zou iedere klacht waarbij bemiddeling door het korps niet tot tevredenheid van de burger heeft geleid, behandeld moeten worden door de klachtencommissie. Dit zou te veel worden voor de klachtencommissie. In Midden- en West-Brabant is er daarom voor gekozen om alleen 'gevoelige zaken' door de klachtencommissie te laten behandelen. Over niet-gevoelige zaken oordeelt de korpsbeheerder op basis van het onderzoek door de klachtonderzoeker zonder advies van de klachtencommissie. Bij de onderzoeksgegevens zit wel een oordeel van de districtchef en eventueel een advies van de korpschef, de hoofdofficier van Justitie en de burgemeester van de gemeente waarin de beklaagde gedraging heeft plaatsgevonden. Uitgangspunt is dat de organisatie zelf de klachten moet behandelen om ervan te kunnen leren.
Wanneer een klacht meerdere klachtonderdelen bevat en een van de klachtonderdelen een gevoelige zaak betreft, wordt de hele klacht behandeld door de klachtencommissie. Zo krijgt het korps ook een beeld van hoe de commissie adviseert over bepaalde niet-gevoelige zaken. Het komt ook voor dat een klacht over een bepaald onderwerp dat maatschappelijk veel impact heeft naar de commissie wordt gestuurd om een advies uit te brengen en daarmee te toetsen hoe de commissie hier over denkt.'

9 Het korps Midden- en West-Brabant hanteert in de klachtenregeling als definitie van 'gevoelige zaak': een klacht over een gedraging van een politieambtenaar waarbij sprake is van toepassing van fysiek geweld, discriminatie en/of seksuele intimidatie dan wel dat door het optreden van de politieambtenaar maatschappelijke onrust is ontstaan.

5.4 ONGEVRAAGD ADVISEREN

De wet zegt niets over de mogelijkheid voor de commissie om ook ongevraagd te adviseren. In de modelregeling is hierover een keuzeartikel opgenomen: de commissie kan de korpsbeheerder gevraagd of ongevraagd advies geven over de behandeling van andere klachten.
In de klachtenregelingen van zestien korpsen staat dat de klachtencommissie niet alleen gevraagd, maar ook *ongevraagd* mag adviseren. In de klachtenregelingen van negen korpsen staat niets geregeld over de mogelijkheid voor de commissie om ongevraagd te adviseren.
In het interview met Utrecht is hierover opgemerkt: 'Tot nu toe heeft de klachtencommissie nog nooit ongevraagd advies gegeven over een klacht of over de klachtbehandeling in het algemeen. Dit mag zij wel volgens de klachtenregeling.'

5.5 AANDACHT VAN DE KLACHTENCOMMISSIE VOOR STRUCTURELE TEKORTKOMINGEN EN TE NEMEN MAATREGELEN

Volgens de Politiewet 1993 (artikel 61, lid 2 sub a) schenkt de klachtencommissie bij de behandeling en advisering zo nodig aandacht aan de vraag in hoeverre bepaalde klachten wijzen op structurele tekortkomingen in het functioneren van de politie en aan de middelen om deze tekortkomingen op te heffen. De modelregeling zegt hierover niets.
De Inspectie heeft de korpsen gevraagd of, en zo ja, op welke wijze de klachtencommissie aandacht besteedt aan structurele tekortkomingen en eventueel aan maatregelen om deze op te heffen.

Tabel 5.3 Aandacht van de klachtencommissie voor structurele tekortkomingen en voor eventuele maatregelen om deze op te heffen

Korps	Besteedt de klachtencommissie aandacht aan structurele tekortkomingen en aan te nemen maatregelen?	In jaarverslag klachtencommissie	In separaat schrijven van klachtencommissie aan korpsbeheerder	Anders, namelijk:
Groningen	Aan beide	x		
Fryslân	Aan beide	x	x	Middels korpsblad
Drenthe	Niet aan maatregelen	x		Als aanbeveling in het advies
IJsselland	Aan beide	x	x	
Twente	Aan beide		x	Jaarlijkse bijeenkomst met leden beheersdriehoek
Noord- en Oost-Gelderland	Aan beide	x	x	Jaarlijks overleg tussen korpsbeheerder en klachtencommissie

Gelderland-Midden	Niet aan maatregelen			Contact tussen voorzitter klachtencommissie en korpsbeheerder/korpschef
Gelderland-Zuid	Niet aan maatregelen	x	x	
Utrecht	Nee			
Noord-Holland-Noord	Niet aan maatregelen		x	
Zaanstreek-Waterland	Niet aan maatregelen	x		
Kennemerland	Aan beide	x		Driemaal per jaar overleg tussen voorzitter klachten-commissie en hoofd van de afdeling waaronder de klachtenafhandelingen ressorteren
Amsterdam-Amstelland	Aan beide	x	x	Periodieke gesprekken met de korpsleiding
Gooi en vechtstreek	Nee			
Haaglanden	Niet aan maatregelen		x	
Hollands Midden	Aan beide	x	x	Periodieke gesprekken met de driehoek
Rotterdam-Rijnmond	Zie opmerking onder tabel	Zie opmerking onder tabel		
Zuid-Holland-Zuid	Aan beide		x	In een separate brief door tussenkomst van de korps-beheerder aan de korpslei-ding, de districtsleiding en betrokken politiemensen
Zeeland	Nee			
Midden- en West-Brabant	Aan beide	x	x	In de adviezen over klachten
Brabant-Noord	Aan beide	x		
Brabant-Zuid-Oost	Aan beide			Aanbevelingen bij advies m.b.t. een klacht
Limburg-Noord	Aan beide			Bespreking tijdens vergaderingen
Limburg-Zuid	Aan beide	x	x	
Flevoland	Aan beide	x		In gesprek met korpsbeheerder/ korpschef/hoofdofficier
KLPD	Aan beide	x	x	Tijdens overleg met korpschef

Opmerking in begeleidende brief bij de ingevulde vragenlijst, van korpsbeheerder en korpschef Rotterdam-Rijnmond:
'Van de gemiddeld circa 800 klachten op jaarbasis in de regio, wordt 95% opgelost in de informele fase. De klachtencommissie krijgt derhalve een te klein aantal klachten onder ogen om op basis daarvan gestructureerd aandacht te kunnen geven aan structurele

tekortkomingen. Dat wil niet zeggen dat de klachtencommissie daarvoor in het geheel geen aandacht heeft. Uiteraard draagt de klachtencommissie op hoofdlijnen wel degelijk kennis van de analytische bevindingen met betrekking tot de bulk van klachten die informeel worden afgedaan. Het moge duidelijk zijn dat de klachten die aan de klachtencommissie worden voorgelegd, mede tegen die achtergrond worden gewogen en dat dit van tijd tot tijd leidt tot aanscherping van de werkwijze c.q. beleid van het korps.'

Uit tabel 5.3 blijkt dat zestien korpsen aangeven dat de klachtencommissie zowel aandacht besteedt aan structurele tekortkomingen als aan maatregelen om deze op te heffen. In zes korpsen besteedt de commissie wel aandacht aan de structurele tekortkomingen, niet aan eventuele maatregelen om die tekortkomingen op te heffen. In drie korpsen wordt door de klachtencommissie geen aandacht besteed aan structurele tekortkomingen en maatregelen.
In de meeste gevallen (vijftien korpsen) zijn de opmerkingen van de klachtencommissie over tekortkomingen terug te vinden in het jaarverslag van de commissie. Maar ook sturen klachtencommissies vaak (dertien korpsen) een brief of notitie aan de korpsbeheerder, waarin op de gesignaleerde tekortkomingen wordt ingegaan.
In veertien korpsen wordt er (ook) op andere wijze door de klachtencommissie gecommuniceerd over de gesignaleerde tekortkomingen, bijvoorbeeld in gesprekken of overleggen met korpsleiding of korpsbeheerder.

In het interview met Amsterdam-Amstelland is hierover opgemerkt: 'De verhoudingen tussen korpsleiding en commissie zijn goed. Zaken die de commissie aandraagt, worden serieus opgepakt. Het contact tussen de korpsleiding en (vooral de voorzitter van) de commissie en het contact tussen het secretariaat van de commissie en de klachtmedewerkers in het korps zijn erg belangrijk.'
Het KLPD merkt hierover op: 'Soms ziet de commissie een paar maal een zelfde soort klacht waarna ze denkt dat er iets ernstigs korpsbreed aan de hand is, terwijl dat niet zo hoeft te zijn. De klachtencoördinator zorgt dan voor de argumenten. Eenmaal per jaar is er overleg tussen de korpschef van het KLPD en de klachtencommissie. Tweemaal per jaar tussen de klachtencoördinator en de klachtencommissie. De structurele tekortkomingen die de klachtencommissie ziet zijn in een context geplaatst en op grond daarvan worden er activiteiten ondernomen. Hierover gaat het gesprek.'
In het korps Midden- en West-Brabant geldt: 'De klachtencommissie ontvangt periodiek alle klachten die afgedaan zijn. Hier kan de commissie op reageren.'
En in het korps Utrecht is gezegd: 'In april 2006 is een eerste evaluatie gehouden met de klachtencommissie. Hier is de procedure doorgenomen. De afspraak is gemaakt dat de commissie kritischer mag zijn op het functioneren van het korps. Ook bestaat de mondelinge afspraak om minstens één keer per jaar een overleg te hebben tussen de commissie en de korpsleiding om in te gaan op de procedure en op leermomenten. Dit is niet vastgelegd in beleid.'

5.6 Conclusies en aanbevelingen

Alle korpsen hebben een klachtencommissie. Het aantal leden van de commissies verschilt per korps, maar volgens de klachtenregelingen ligt dit gemiddeld op vijf.
Volgens de wet moet een klachtencommissie bestaan uit onafhankelijke leden. Het blijkt dat in dertien korpsen een voormalig leidinggevende van politie (korpschef of districtchef) lid is van de commissie. Het is uiteraard wenselijk dat de leden van de commissie behoorlijke kennis hebben van de gang van zaken in een korps en oog hebben voor de specifieke aspecten in de taakuitvoering van de politie. Maar om niet de schijn van partijdigheid te wekken heeft het de voorkeur van de Inspectie om maximaal één voormalig leidinggevende van politie in de commissie op te nemen. In vrijwel alle korpsen is dat overigens nu al het geval.
In vijf korpsen is de secretaris van de klachtencommissie tevens de klachtencoördinator binnen het korps. Omdat naar de klager de indruk kan ontstaan van een vermenging van belangen acht de Inspectie deze combinatie van functies in één persoon niet wenselijk.
De meeste korpsen beschrijven in hun regeling niet de specifieke aard van de klachten die naar de klachtencommissie gaan. Wel is dan aangegeven op welk moment een klacht naar de commissie gaat. In alle korpsen geldt dat een klacht eerst voor overleg en bemiddeling in aanmerking komt. Indien overleg en/of bemiddeling niet leidt tot een afhandeling van de klacht, wordt in vrijwel alle korpsen de klacht aan de adviescommissie voorgelegd.
Volgens de Politiewet 1993 schenkt de klachtencommissie bij de behandeling en advisering zo nodig aandacht aan de vraag in hoeverre bepaalde klachten wijzen op structurele tekortkomingen in het functioneren van de politie en aan de middelen om deze tekortkomingen op te heffen.
De Inspectie constateert dat nog niet alle commissies aandacht besteden aan deze aspecten.
Aan het Korpsbeheerdersberaad wordt geadviseerd om de commissies te verzoeken in hun advisering aandacht te besteden aan structurele tekortkomingen en mogelijke maatregelen om de gesignaleerde tekortkomingen op te heffen.

Behandeling van de klacht

6

6.1 VERANTWOORDELIJKHEID VOOR DE BEHANDELING VAN DE KLACHT

Volgens artikel 64, lid 1, Politiewet 1993 is de korpsbeheerder van het regionale politiekorps waarbij de ambtenaar van politie, over wie wordt geklaagd, is aangesteld, verantwoordelijk voor de behandeling van de klacht. De modelregeling zegt in de toelichting: *'ter voorkoming van ieder misverstand wordt uitdrukkelijk bepaald dat het de korpsbeheerder is bij wie de verantwoordelijkheid ligt voor de klachtbehandeling, en voor alles wat daarmee samenhangt.'*

Alle korpsen hebben in de klachtenregeling de verantwoordelijkheid van de korpsbeheerder voor de klachtbehandeling verwoord.
Drie korpsen werken daarbij met een mandaatregeling.
Het korps Zuid-Holland-Zuid heeft in de klachtenregeling de volgende bepaling opgenomen: *'artikel 3, Mandaatregeling: De behandeling van een klacht vindt in eerste aanleg plaats door of vanwege de chef. Een klager kan van die afhandeling herziening vragen aan de korpsbeheerder.'*
In dit korps valt de overleg- en bemiddelingsfase dus onder verantwoordelijkheid van de chef. Een klager kan van die afhandeling vervolgens herziening vragen aan de korpsbeheerder. Deze herzieningsmogelijkheid wekt de indruk dat de burger in beroep kan gaan bij de korpsbeheerder. Dit is echter niet de bedoeling van de wet en het is daarom een onwenselijke bepaling.
Ook bij het KLPD is sprake van een mandaat. In de toelichting op de klachtenregeling van dit korps staat: *'Ter voorkoming van ieder misverstand wordt (...) uitdrukkelijk bepaald dat het de korpsbeheerder is bij wie de verantwoordelijkheid ligt voor de behandeling van klachten en voor alles wat daarmee samenhangt. De afdoening van de klacht mag wel krachtens mandaat gebeuren. De definitie van mandaat is volgens artikel 10:1 Awb: "de bevoegdheid om in naam van een bestuursorgaan besluiten te nemen." De korpsbeheerder van het KLPD is de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. De afdoening van klachten heeft de korpsbeheerder gemandateerd aan de korpschef KLPD. De diensthoofden zijn dus niet bevoegd om klachten af te doen. Dit mandaat komt tot uitdrukking in de brieven die besluiten bevatten in het kader van de klachtbehandeling. Deze worden door de korpschef ondertekend namens de minister.'*
Ook in het korps Utrecht is sprake van een mandaat aan de korpschef. In de toelichting op de klachtenregeling van dit korps staat: *'Ter voorkoming van ieder misverstand wordt (...) uitdrukkelijk bepaald dat het de korpsbeheerder is bij wie de verantwoordelijkheid ligt voor de behandeling van klachten en voor alles wat daarmee samenhangt.*
De afdoening van de klacht mag wel krachtens mandaat gebeuren. De definitie van mandaat is (artikel 10:1 Awb): "Onder mandaat wordt verstaan: de bevoegdheid om in naam van een bestuursorgaan besluiten te nemen."'

Uit het interviewverslag met de klachtencoördinator in Utrecht: 'De klachtbehandeling in het korps is volledig gemandateerd van de korpsbeheerder naar de korpschef. De reden hiervan is te vinden in de historie van het korps. De toenmalige korpschef Wiarda heeft bij de vorming van het regiokorps aangegeven dat de klachtbehandeling een belangrijk onderwerp was en een item dat direct bij de korpschef gepositioneerd diende te worden opdat de korpschef de binnenkomende klachten en de afhandeling daarvan persoonlijk kon volgen. Desgewenst wilde hij toen ook een daadwerkelijke rol vervullen bij de behandeling van klachten. En dat kon alleen als de klachtbehandeling niet door de korpsbeheerder maar door de korpschef georganiseerd zou worden. Vanuit deze historie geldt het mandaat van de korpsbeheerder aan de korpschef nog steeds. Het is de korpschef die namens de korpsbeheerder de klachten registreert en de behandeling en afhandeling organiseert.'
De coördinator van Utrecht heeft geen signalen van klagers dat door de mandatering van de klachtbehandeling aan de korpschef de schijn wordt gewekt van een gebrek aan onafhankelijkheid. Er is volgens het korps hierover bij klagers geen ontevredenheid.

6.2 BEMIDDELINGSFASE

De wet bevat meerdere bepalingen die betrekking hebben op de wijze van behandeling van klachten. In de Awb (artikel 9:2) staat dat het bestuursorgaan zorgdraagt voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen. In de Politiewet 1993 staat in artikel 64 lid 1 dat de korpsbeheerder van het regionale politiekorps (waarbij de ambtenaar van politie is aangesteld over wiens gedraging een klacht is ingediend) zorgdraagt voor de behandeling van deze klacht.'[10]
De Awb (in artikel 9:5) bepaalt ook dat zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, de verplichting vervalt tot het verder toepassen van het hoofdstuk 9. En in artikel 9:10 lid 1, Awb staat dat het bestuursorgaan de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid stelt te worden gehoord.
Met het van toepassing verklaren van hoofdstuk 9 van de Awb op de klachtbehandeling door de politie dient de interne behandeling van klachten over de politie plaats te vinden overeenkomstig de bepalingen in dat hoofdstuk. De regeling in dit hoofdstuk is flexibel en biedt de gelegenheid langs informele weg met de klager tot een oplossing te komen.
In de boven aangehaalde wettelijke bepalingen staat niet expliciet vermeld dat een klacht eerst in een bemiddelingsfase behandeld dient te worden. In de modelregeling staat: *'binnen twee weken na de ontvangst van een klacht wordt overleg gevoerd met de klager. Dit overleg dient er onder andere toe om vast te stellen of de klacht door middel van bemiddeling kan worden afgehandeld, en om vast te stellen in hoeverre de klacht voor verdere behandeling in aanmerking komt.'* En *'indien overleg of bemiddeling leidt tot een oplossing waarmee de klager tevreden is, wordt de klacht niet verder behandeld.'*
De modelregeling spreekt dus wel expliciet van een bemiddelingsfase.

10 Voor het KLPD geldt artikel 64 lid 2 van de Politiewet 1993: 'Onze Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties draagt zorg voor de behandeling van een klacht die is ingediend over een gedraging van een ambtenaar van het Korps landelijke politiediensten.'

Alle korpsen kennen in de klachtenregeling de mogelijkheid om eerst in de klacht te bemiddelen (de zogenaamde informele fase). Indien overleg of bemiddeling van de klacht leidt tot een afdoening waarmee de klager tevreden is, wordt de klacht niet verder behandeld. Dat wil zeggen dat de klacht in dat geval niet ter behandeling naar de klachtencommissie gestuurd wordt.
Enkele korpsen (Utrecht en Drenthe) hebben een uitgebreide beschrijving van de bemiddelingsfase.
In het interview met Amsterdam-Amstelland is opgemerkt: 'Bemiddelingsgesprekken worden in Amsterdam-Amstelland ook wel gevoerd bij de klager thuis, indien deze daarom verzoekt. Hoe vaak dit gebeurt, wordt niet geregistreerd, maar er zijn goede ervaringen mee.'

6.3 DE KLACHTBEHANDELAAR EN DE DISTANTIE TOT DE BEKLAAGDE

Volgens artikel 9:7, Awb geschiedt de behandeling van de klacht door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. De modelregeling zegt verder niets over de klachtbehandelaar of over de distantie van deze persoon ten opzichte van de beklaagde.

In de klachtenregelingen van de korpsen kan bepaald zijn welke functionaris binnen het korps de klachten behandelt en wie een bemiddelingspoging zal doen. Ook kan bepaald zijn welke distantie de behandelaar tot de beklaagde moet hebben.
Deze gegevens zijn verwerkt in tabel 6.1 (zie bijlage).

Tabel 6.1 laat zien dat de verantwoordelijkheid voor de feitelijke behandeling van de klacht in de korpsen wordt neergelegd bij een lijnchef. Deze draagt de behandeling of bemiddeling van de klacht meestal over aan een medewerker. Dit kan de direct leidinggevende van de beklaagde zijn.
Uit de ter beschikking staande gegevens is vaak niet duidelijk af te leiden of de bemiddelaar ook tevens de klachtbehandelaar is. In elf korpsen voert de behandelaar de bemiddelingsgesprekken. Drie korpsen (Fryslân, Twente, Zeeland) maken wel onderscheid tussen een klachtbehandelaar en een klachtbemiddelaar.
De meeste korpsen hebben in de regeling niets opgenomen over de distantie van de klachtbehandelaar ten opzichte van de beklaagde. Enkele korpsen hebben bepaald dat de behandelaar niet (direct of indirect) betrokken mag zijn bij de gedraging waarover een klacht is ingediend. Het korps Amsterdam-Amstelland heeft hierover een uitgebreidere bepaling opgenomen: daar mag de klacht niet worden behandeld door een ambtenaar die bij de gedraging zodanig betrokken was dat hij daarover dient te worden gehoord. Ook mag de klacht daar niet worden behandeld door een ambtenaar die onder- of nevengeschikt is aan de beklaagde.

Opvallend is dat, daar waar de meeste korpsen de klachtbehandeling neerleggen bij een direct leidinggevende van de beklaagde, het KLPD in de regeling heeft opgenomen dat de klachtbehandelaar niet de directe chef van de beklaagde mag zijn[11].
In de vragenlijst heeft Brabant-Zuid-Oost opgemerkt dat momenteel de klachtencoördinatie onderdeel is van de reorganisatie van de afdeling sturingsondersteuning. 'Dit leidt tot het (her)inrichten van de functies en de werking. Het klachtproces wordt hierin afzonderlijk onderzocht en beschreven. De huidige werkwijze in Brabant-Zuid-Oost met decentrale klachtafhandelaars op de afdeling waar de klacht is veroorzaakt, wordt daarbij opnieuw overwogen. Nadeel in de huidige werkwijze is de wisselende kwaliteit van afhandeling en de veel voorkomende tijdsoverschrijdingen.'
In het interview met Amsterdam-Amstelland is over de klachtbehandelaar het volgende opgemerkt: 'Ieder wijkteam heeft een aantal klachtbehandelaars op inspecteurniveau. Het wijkteam kan in principe zelf bepalen hoeveel inspecteurs hiervoor aangewezen worden. Het klachtproces is voor de klachtbehandelaars te vinden op het intranet van het korps. Met vragen kunnen zij bellen naar de klachtencoördinator. Aandacht moet worden gegeven aan het schrijven van gespreksverslagen en verklaringen: deze moeten zo geschreven zijn dat ze ook naar de klager gestuurd kunnen worden. Dit is voor de behandelaars erg tijdrovend.
Er is geen vaste vorm voor overleg of intervisie tussen klachtbehandelaars. Binnen een wijkteam vinden wel projectleidersoverleggen plaats waarin ook klachten aan bod komen. Wanneer klachten aan bod komen, wordt soms de klachtencoördinator bij zo'n overleg uitgenodigd of gevraagd om een agendapunt over klachten voor te bereiden. Omdat vooral klachten die via e-mail binnenkomen vragen om een snelle behandeling, hebben de klachtencoördinator en de overige medewerkers van het klachtensecretariaat veelvuldig contact - telefonisch en via e-mail - met de klachtbehandelaars in het korps.'

In het interview met Drenthe wordt opgemerkt: 'Alle lijnchefs zijn klachtbehandelaars. In geval van ziekte of vakantie van een lijnchef, neemt een andere lijnchef de klachtbehandeling over van zijn collega. De klachtbehandelaar behandelt de klacht telefonisch met de klager of bezoekt de klager. Gemiddeld kost de behandeling van een klacht door de behandelaar ongeveer vier uur. De lijnchef moet de bemiddelingshandleiding goed toepassen. Hij heeft voldoende vaardigheid nodig om te bemiddelen.' De klachtencoördinator van Drenthe is van mening dat klachten in de lijn moeten worden behandeld: 'De lijnchef wordt er op deze manier bij betrokken en kan ook leren van klachten.'

In het interview met het KLPD is over de klachtbehandelaars gezegd: 'Klachten worden afgedaan door klachtbehandelaars in de diensten. De grootte van de dienst is bepalend voor het aantal klachtbehandelaars. Het is niet bekend hoeveel tijd klachtbehandelaars en coördinerende klachtbehandelaars van het KLPD besteden aan de behandeling van klachten. Er worden bij het KLPD geen speciale eisen gesteld aan klachtbehandelaars. De gedachte was dat klachtbehandelaars geen speciale training nodig hebben omdat

11 Ook het korps Utrecht heeft daarvoor gekozen. In de toelichting op de klachtenregeling van het korps Utrecht wordt op dit punt verwezen naar de uitvoeringsregeling. In de uitvoeringsregeling van Utrecht staat dat 'de (reserve)klachtbehandelaar niet de directe of naast hogere chef mag zijn van de beklaagde'.

ze moeten communiceren (hetgeen ze in hun dagelijkse functie ook al moeten doen) en geen inhoudelijke kennis hoeven te bezitten. In de praktijk gaat dat niet altijd op: het serieus (kunnen en willen) omgaan met klachten en het hebben van de juiste deskundigheid (kennis van het beleid, van de meerwaarde van goede klachtbehandeling en kennis van de regelgeving) is niet voor iedere klachtbehandelaar een vanzelfsprekendheid. Het te woord staan van klagers en professioneel afhandelen van klachten vraagt om kwaliteit.'

Het korps Midden- en West-Brabant geeft in het interview het volgende aan:
'Iedere leidinggevende kan een klachtonderzoeker zijn. Het behandelen van een (doorsnee)klacht kost ongeveer een dag. Er zijn geen specifieke eisen gesteld aan deze leidinggevenden om klachten te kunnen onderzoeken. In de afgelopen anderhalf jaar is er een voorlichtingsronde gestart. De unit Veiligheid en Integriteit heeft voorlichting gegeven over klachtbehandeling aan alle leidinggevenden en medewerkers. Naast deze voorlichting hebben de klachtonderzoekers geen training gehad. Dit is wel een wens van de klachtencoördinator.'
De volgende passages uit het interview met dit korps laten zien dat dit korps bewust voor zijn werkwijze heeft gekozen: 'Het korps heeft er heel bewust voor gekozen om de behandeling van de klacht in de organisatie neer te leggen, ondanks het feit dat het voor de burger de schijn van partijdigheid zal wekken. Wil men het vertrouwen herstellen tussen politie en burger, dan zal de klacht moeten worden neergelegd in de lagere echelons van de organisatie. Het is de verantwoordelijkheid van de leidinggevende om door middel van gesprekken en discussie het gedrag van de medewerkers te verbeteren. De intentie van de klachtbehandeling in de organisatie, waardoor het korps er zelf van kan leren en waardoor de burger uiteindelijk beter bediend kan worden, is juist gericht op de burger.'
'De politie Midden- en West-Brabant bekijkt de klachtbehandeling vanuit een juridische invalshoek. Zo is de klachtencommissie verantwoordelijk voor het onderzoek naar gevoelige zaken, ondanks dat het korps zelf, op verzoek van de commissie, het onderzoek kan uitvoeren. Veel klagers beseffen dat hun klacht wordt behandeld door leden van het korps waartegen de klacht is gericht. Daarnaast merkt men dat de klacht wordt behandeld in hetzelfde district waartegen de klacht is gericht. Uit een enquête van het voorjaar 2006 blijkt dat klagers hierover niet tevreden zijn. Toch vinden er vele succesvolle bemiddelingspogingen plaats. In die gevallen zijn klagers blijkbaar wel tevreden over de behandeling door het korps zelf.'

Het korps Utrecht heeft bewust gekozen voor aparte klachtbehandelaars. Dit komt tot uiting in de volgende passage uit het interview met Utrecht: 'Wat goed werkt in het korps Utrecht is dat sinds vier jaar de keuze is gemaakt voor goed opgeleide klachtbehandelaars in de tien districten van het korps. Er zijn momenteel 24 klachtbehandelaars (ieder district heeft één vaste en minstens één reserveklachtbehandelaar).

Vergeleken met de eerdere keuze om alle lijnchefs verantwoordelijk en vaardig te maken om klachten zelf te behandelen en dus zelf met klagers de gesprekken te voeren en de rapporten en adviezen op te stellen, is de klachtbehandeling kwalitatief merkbaar verbeterd:

- de klachtbehandelaars zijn gedreven/gemotiveerd voor het werk omdat ze bewust voor deze functie hebben gekozen;
- de klachtbehandelaars zijn parttime of fulltime beschikbaar en hebben de gelegenheid; ze hebben de tijd om in klachtbehandeling te investeren;
- de klachtbehandelaars maken kwalitatief goede rapporten;
- de termijnen in de bemiddelingsfase worden nagenoeg niet meer overschreden (doel is 85% binnen de termijn af te handelen). Het doel wordt regionaal ruimschoots gehaald;
- de klachtbehandelaars zijn geschoold/getraind in het behandelen van klachten en op het voeren van bemiddelingsgesprekken. Men doet dit regelmatig waardoor de vaardigheid ook kan worden bijgehouden;
- het is door de professionaliteit van de klachtbehandelaars beter mogelijk om te streven naar de acceptatie van de kritiek die klagers hebben, waarbij men probeert te voorkomen dat een klacht door een politiemedewerker te veel wordt gezien en beleefd als kritiek op de persoon i.p.v. kritiek op de organisatie. Leren van klachten wordt zo beter mogelijk en meer vanzelfsprekend;
- één keer per jaar is er een training waarin vaardigheden worden geoefend; verder is er ongeveer drie keer per jaar overleg en intervisie, waarin men ervaringen als klachtbehandelaar uitwisselt en nieuwe inzichten worden besproken. Ook dit draagt bij aan kwaliteitsverbetering.'

6.4 KENNELIJK ONVOLDOENDE BELANG VAN DE KLAGER

Artikel 9:8, lid 2, Awb geeft aan dat een klacht niet in behandeling hoeft te worden genomen indien het belang van de klager of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

Aan de korpsen is gevraagd wat zij verstaan onder 'een kennelijk onvoldoende belang van de klager', waardoor een klacht niet in behandeling hoeft te worden genomen.

In zes korpsen wordt hieronder verstaan de situatie waarin de gedraging niet tegen de klager zelf is gericht of wanneer de klager geen direct (of indirect) betrokkene is.

Twee korpsen beschrijven dat hieronder wordt verstaan een situatie waarin geen sprake is van het schaden van enig belang, zowel naar de klager, als ook anders (bijvoorbeeld het imago van de politie, andere burgers). Eén van deze korpsen rekent hiertoe de zogenaamde bagatelklachten.

Eén korps antwoordt dat het gaat om situaties met een anonieme klager of een klager die niet reageert op pogingen om met de klager in contact te komen.

Drie korpsen geven aan dat een klacht niet in behandeling wordt genomen als de klager niet reageert op uitnodigingen voor een bemiddelingsgesprek, of de in dat gesprek gemaakte afspraken niet nakomt.

Twee korpsen (Limburg-Noord en KLPD) geven aan dat in principe alle klachten in behandeling worden genomen. Het KLPD licht toe dat het niet in behandeling nemen vanwege onvoldoende belang al jaren niet is toegepast: voor klagers heeft de zaak kennelijk wel voldoende gewicht, daar men de moeite neemt een schriftelijke klacht in te dienen. Doorgaans lukt het het korps om dergelijke zaken in de informele sfeer op te lossen.
Tien korpsen kunnen geen definitie geven van 'een kennelijk onvoldoende belang van de klager'. Vier van deze korpsen geven aan dat dit per geval wordt beoordeeld.
Eén korps geeft hierbij aan dat dit soms wordt toegepast bij notoire klagers.
Twee korpsen geven aan dat deze bepaling niet is opgenomen in de klachtenregeling en dat een dergelijke situatie zich, voor zover bekend, in hun korpsen nog niet heeft voorgedaan.

In interviews is in vier korpsen gesproken over het belang van de klager bij een ingediende klacht. Dit naar aanleiding van de vermelding in sommige klachtenregelingen dat 'een ieder een klacht kan indienen'.
Het korps Midden- en West-Brabant merkt hierover op: 'Het komt in Midden- en West-Brabant voor dat een klacht wordt ingediend over een gedraging van een politieambtenaar tegen een andere burger dan de klager zelf. Deze mogelijkheid is bewust opgenomen in de klachtenregeling en komt voort uit de Awb en de toelichting daarop. Iedereen kan een klacht indienen over iets dat gesignaleerd is. De klager hoeft hier zelf geen direct belang bij te hebben; het belang van de klager is het rechtsbeginsel. Als een korps wil leren, dan doet het niet ter zake wie de klacht indient, het gaat om de gedraging.'
In Amsterdam-Amstelland is aangegeven: 'Het komt wel eens voor dat de korpsbeheerder op advies van de commissie besluit om een klacht niet te behandelen. Dit kan gebeuren wanneer iemand een klacht indient en zelf geen enkel belang heeft (gehad) bij het voorval. Bijvoorbeeld een klacht over een voorval dat de klager op televisie heeft gezien. In dit geval kan besloten worden de klacht buiten behandeling te laten om een oneven-redige belasting voor de organisatie te voorkomen. De klager heeft immers geen direct belang bij de behandeling en voor de behandeling zou veel onderzoek in het korps nodig zijn.'
Het korps Drenthe zegt hierover: 'Het korps Drenthe kiest voor een ruimhartige opstelling: iedereen kan een klacht indienen. Vervolgens moet echter wel bekeken worden welk belang de klager heeft bij de behandeling van zijn klacht. Heeft een klager geen enkel belang bij de klacht, dan kan deze klager niet-ontvankelijk worden verklaard. Dit wordt in iedere situatie opnieuw bekeken.'
Het KLPD zegt hierover: 'Bij het KLPD kan een burger die iets heeft gezien of mee-gemaakt waarbij hij of zij zelf niet direct betrokken is geweest, toch een klacht indienen. Er wordt niet vaak gebruik gemaakt van de mogelijkheid. Meestal zijn deze klagers na een uitleg al tevreden en zetten ze de klacht niet door.'

6.5 KENNELIJK ONVOLDOENDE GEWICHT VAN DE GEDRAGING

Ook is aan de korpsen gevraagd wat zij verstaan onder 'een kennelijk onvoldoende gewicht van de gedraging', waardoor een klacht niet in behandeling hoeft te worden genomen.
Veertien korpsen kunnen geen definitie geven van 'een kennelijk onvoldoende gewicht van de gedraging'. In zeven van deze korpsen wordt dit per geval beoordeeld, maar in principe worden deze klachten in behandeling genomen. Eén korps geeft hierbij aan dat dit soms wordt toegepast bij notoire klagers.
Twee korpsen beschrijven dat dit wordt toegepast wanneer het duidelijk is dat het eerder een roep om aandacht is van de klager dan wel het signaleren van meer algemene zaken als bijvoorbeeld snelheidsovertredingen. Het gaat de klager feitelijk om iets anders (bijvoorbeeld een bekeuring waar hij/zij het niet mee eens is).
Drie korpsen geven aan dat de situatie zich, voor zover bekend, nog niet heeft voorgedaan. Een van deze korpsen voegt toe dat het, mocht het zich voordoen, waarschijnlijk zal afspelen in de sfeer van weinig respect, bejegening of eerbetoon.
Twee korpsen geven aan dat hier erg terughoudend mee omgegaan wordt en dat het al jaren niet is toegepast. Voor klagers heeft de zaak kennelijk wel voldoende gewicht, daar men de moeite neemt een schriftelijke klacht in te dienen. Doorgaans lukt het om dergelijke zaken in de informele sfeer op te lossen.
Vijf korpsen noemen zaken van geringe importantie. Een van deze korpsen voegt hieraan toe dat het kan gaan om een zaak waarbij, gelet op het behoorlijkheidbeginsel en het rechtmatigheidbeginsel, de politiemedewerker niet of nauwelijks is afgeweken van zijn instructies en dus in 'lerende zin' feitelijk niet aangesproken hoeft te worden op het beklaagde politieoptreden. Een ander korps voegt hieraan toe dat de klacht niet te scharen is onder één van de criteria van de Nationale ombudsman.

6.6 HOREN VAN KLAGER EN BEKLAAGDE EN AFZIEN VAN HOREN

De wet bepaalt over het horen, dat klager en beklaagde in de gelegenheid moeten worden gesteld te worden gehoord (Awb, artikel 9:10 lid 1). Het horen geschiedt door de klachtencommissie. Deze kan het horen opdragen aan de voorzitter of een lid van de commissie (Awb, artikel 9:15 lid 2). Verder bepaalt de wet dat van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is of wanneer de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om te worden gehoord (Awb, artikel 9:10 lid 2). En het is de klachtencommissie die beslist over het eventueel afzien van het horen van de klager (Awb, artikel 9:15 lid 3).
In de modelregeling staat de volgende passage: *'Bij de voortgezette behandeling van de klacht wordt recht gedaan aan het beginsel van hoor en wederhoor; de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, worden geïnformeerd over elkaars standpunt*

en krijgen de gelegenheid daar op te reageren.' De toelichting op de modelregeling beschrijft hierbij dat degene die belast is met de behandeling van de klacht ervoor dient te zorgen dat dit beginsel wordt toegepast. In de praktijk zien we dat veel korpsen het horen ook al toepassen in de zogenaamde informele fase (bemiddelingsfase), dus vóórdat de klacht ter behandeling naar de klachtencommissie gaat.

Aan de korpsen is gevraagd of *iedere* klager wordt uitgenodigd om te worden gehoord en zo ja, in welke fase.
In achttien korpsen krijgt, zowel in de bemiddelingsfase als in de fase waarin de klacht door de klachtencommissie wordt behandeld, *iedere* klager een uitnodiging om te worden gehoord.
In acht korpsen wordt in bepaalde gevallen de klager *niet* uitgenodigd om te worden gehoord. In de bemiddelingsfase betreft dit dan bijvoorbeeld een situatie waarbij de klacht direct herkenbaar gegrond is, of een klacht die kennelijk op basis van reeds in BPS (bedrijfsprocessensysteem) geregistreerde gegevens volledig helder is. De klacht wordt dan direct schriftelijk afgehandeld. Ook kan een zeer eenvoudige zaak direct telefonisch of schriftelijk worden afgedaan door de klachtbehandelaar. Verder kan een klacht in de bemiddelingsfase schriftelijk worden afgedaan als de klager daar nadrukkelijk om vraagt.
In het interview met het korps Midden- en West-Brabant wordt opgemerkt: 'In de praktijk komt het voor dat een klager niet wordt uitgenodigd, omdat al heel veel informatie bekend is en de klacht niet erg belangrijk lijkt. Dit zou niet moeten: als je als korps de klager serieus neemt, moet met iedere klager minstens telefonisch contact worden opgenomen.'
In de formele fase, dus de fase waarin de klacht door de klachtencommissie wordt behandeld, kan van het uitnodigen van de klager worden afgezien als 'op voorhand overduidelijk blijkt dat de klacht gegrond of ongegrond is' (Noord-Holland-Noord). In Rotterdam-Rijnmond wordt de klager in een enkel geval niet uitgenodigd om te worden gehoord, 'bijvoorbeeld als de klager al vooraf heeft aangegeven niet gehoord te willen worden, of als op grond van objectieve criteria getwijfeld kan worden aan het gezonde verstand van de klager.'
In het korps Limburg-Noord worden volgens eigen zeggen 'klagers over het algemeen niet door de klachtencommissie gehoord. Het horen van een klager geschiedt doorgaans door de klachtbehandelaar, zowel in de bemiddelingsfase als tijdens een formeel klachtonderzoek.' Hiermee wordt door dit korps afgeweken van artikel 9:15 lid 2, Awb.

Daarnaast is aan de korpsen gevraagd of de klager ook bij een kennelijk ongegronde klacht wordt gehoord. Veertien korpsen hebben deze vraag bevestigend beantwoord. In acht korpsen wordt een klager van een kennelijk ongegronde klacht niet gehoord, en in drie korpsen gebeurt dat alleen op verzoek van de klager. Eén korps heeft deze vraag niet beantwoord.

Het korps Amsterdam-Amstelland heeft in het interview hierover gezegd: 'In het korps vindt altijd een gesprek plaats met de klager, zelfs al bestaat er vooraf het vermoeden dat de klacht ongegrond is. Gaat de klacht vervolgens door naar de commissie, dan kijkt de commissie hiernaar vanuit een meer juridisch oogpunt en hoort de klager dan niet nog een keer. Formeel kan alleen de korpsbeheerder op advies van de commissie een klacht buiten behandeling laten. De coördinator legt een dergelijke klacht ter advisering bij de commissie neer.'
In het interview met Midden- en West-Brabant wordt over het horen het volgende opgemerkt: 'De klachtencommissie nodigt klagers en beklaagden ook nog een keer uit voor een hoorzitting, ook al beschikt men over de gegevens van het horen uit de onderzoeksfase daarvoor. De commissie hecht er veel waarde aan om zelf de klager te horen en "beleving" te krijgen bij het verhaal van de klager en beklaagde. De ervaring is dat de klager best nog een keer zijn verhaal wil doen. Wellicht komt dit doordat de klachtencommissie de zwaardere, moeilijkere zaken behandelt. De commissie probeert klager en beklaagde in één gesprek te horen.'

6.7 RECHT OP BIJSTAND

Zowel in de wet als in de modelregeling is geen bepaling opgenomen over het recht van klager en beklaagde om zich te laten bijstaan[12].
Niettemin heeft een aantal korpsen daarover wel een bepaling opgenomen in de klachtenregeling. De Inspectie heeft bekeken in hoeverre de klachtenregelingen van de korpsen uitsluitsel geven over het recht van klager en beklaagde om zich te laten bijstaan.

Tabel 6.2 Mate waarin in de klachtenregeling iets is opgenomen over het recht op bijstand

Korps	Recht op bijstand voor klager in de regeling opgenomen?	Recht op bijstand voor beklaagde in de regeling opgenomen?
Groningen	Niet opgenomen in de regeling, wel in huishoudelijk reglement van de commissie	Niet opgenomen in de regeling, wel in huishoudelijk reglement van de commissie
Fryslân	Niet opgenomen in de regeling, wel in huishoudelijk reglement van de commissie	Niet opgenomen in de regeling, wel in huishoudelijk reglement van de commissie
Drenthe	Nee	Nee
IJsselland	Nee	Nee
Twente	Niet opgenomen in de regeling, wel in huishoudelijk reglement van de commissie	Niet opgenomen in de regeling, wel in huishoudelijk reglement van de commissie
Noord- en Oost-Gelderland	Nee	Nee
Gelderland-Midden	Nee	Nee
Gelderland-Zuid	Nee	Nee
Utrecht	Ja	Ja

12 Bij bijstand kan gedacht worden aan juridische bijstand, maar bijvoorbeeld ook aan bijstand door een familielid.

Noord-Holland-Noord	Nee	Nee
Zaanstreek-Waterland	Nee	Nee
Kennemerland	Niet opgenomen in de regeling, wel in huishoudelijk reglement van de commissie	Niet opgenomen in de regeling, wel in huishoudelijk reglement van de commissie
Amsterdam-Amstelland	Nee	Nee
Gooi en vechtstreek	Nee	Nee
Haaglanden	Niet opgenomen in de regeling, wel in reglement van orde van de commissie	Niet opgenomen in de regeling, wel in reglement van orde van de commissie
Hollands Midden	Nee	Nee
Rotterdam-Rijnmond	Niet opgenomen in regeling, wel in huishoudelijk reglement van de commissie	Nee
Zuid-Holland-Zuid	Nee	Nee
Zeeland	Ja	Nee
Midden- en West-Brabant	Ja	Nee
Brabant-Noord	Nee	Nee
Brabant-Zuid-Oost	Nee	Nee
Limburg-Noord	Nee	Nee
Limburg-Zuid		
Flevoland	Nee	Nee
KLPD	Ja	Ja

De klachtenregelingen van vijftien korpsen geven geen uitsluitsel over het recht op bijstand van klager en beklaagde. Dit wil niet zeggen dat klager en beklaagde in die korpsen die mogelijkheid *niet* hebben. De mogelijkheid om zich te laten bijstaan is echter niet expliciet in de regeling opgenomen. De korpsen Utrecht en KLPD hebben het recht op bijstand, voor zowel klager als beklaagde, expliciet in de regeling vermeld. In Zeeland en Midden- en West-Brabant is alleen het recht op bijstand voor de klager in de klachtenregeling opgenomen. In zes korpsen is het recht op bijstand niet in de klachtenregeling opgenomen, maar terug te vinden in het reglement van de klachtencommissie (waarbij dat van Rotterdam-Rijnmond zich beperkt tot het recht voor de klager). Het reglement van de klachtencommissie is echter geen openbaar stuk.
In het interview met Amsterdam-Amstelland is over het recht op bijstand opgemerkt: 'Een klager mag bijstand meenemen naar het gesprek met de bemiddelaar. Hierover staat niets in de regeling, maar dat is geen bewuste keuze geweest. Als de klager daarom vraagt, is het geen probleem iemand mee te nemen naar een gesprek.'
In het interview met Midden- en West-Brabant is opgemerkt: 'Een klager kan zich laten bijstaan door een raadsman, vaak is dit een advocaat. Ook een beklaagde kan zich laten bijstaan. Veelal is dit een vertegenwoordiger van een vakbond.'

6.8 VERSLAGLEGGING

Artikel 9:10 lid 3, Awb bepaalt dat van het horen een verslag wordt gemaakt.

Aan de korpsen is gevraagd of de klager een verslag krijgt van het gesprek waarin hij/zij is gehoord over de klacht. Twintig korpsen sturen de klager een verslag van het gesprek waarin hij/zij is gehoord. In zes korpsen ontvangt de klager dit verslag alleen op verzoek.
Aan de korpsen is tevens gevraagd of de klager een verslag krijgt van het gesprek waarin de *beklaagde* is gehoord. Veertien korpsen sturen de klager een verslag van het gesprek waarin de beklaagde politieambtenaar is gehoord over de klacht. In zes korpsen ontvangt de klager dit verslag alleen op verzoek. Bij vijf korpsen ontvangt de klager geen verslag van het gesprek waarin de beklaagde politieambtenaar is gehoord. Eén korps (Gelderland-Midden) heeft deze vraag niet duidelijk beantwoord.
In het interview met het korps Drenthe wordt op de verslaglegging de volgende toelichting gegeven: 'Gemiddeld schrijft de secretaris van de commissie een advies van tien à twaalf pagina's over een klacht. Dit is een verslag van wat er gezegd is tijdens het horen en daarbij voegt hij (in voetnoten) de wetgeving of relevante teksten die er zijn op dat punt. Zowel voor de klager als voor de beklaagde politieambtenaar blijkt deze wijze van verslaglegging zeer effectief. Het vergroot het draagvlak voor het uiteindelijke oordeel dat wordt geveld. Ook heeft de Nationale ombudsman, wanneer een klacht daar terecht komt, er veel profijt van.
De secretaris stelt het advies van de commissie op, inclusief het verslag van de hoorzitting. Van de klachten die doorgaan naar de Nationale ombudsman, krijgt het secretariaat jaarlijks hooguit een of twee verzoeken om aanvullende informatie/onderzoek. Door de uitgebreide verslaglegging scheelt het de secretaris in deze fase heel veel werk.'
Het korps Midden- en West-Brabant zegt in het interview: 'Na een mislukte bemiddeling wordt de klacht onderzocht door de klachtonderzoeker. Er vindt dan hoor en wederhoor plaats. Van het horen door de klachtonderzoeker wordt niet altijd een apart verslag gemaakt, maar de bevindingen worden verwerkt in een rapportage. Een eventueel verslag wordt niet beschikbaar gesteld, tenzij de klager er om verzoekt. Dit komt incidenteel voor.'

6.9 MEDIATION[13]

Uit de interviews zijn twee korpsen naar voren gekomen die ervaring hebben opgedaan met mediation tijdens de klachtbehandeling. Het korps Drenthe meldt daarover het volgende: 'Naar aanleiding van een niet goed verlopen klachtbemiddeling in 2004 is onder andere een interne mediator ingeschakeld voor "moeilijke gevallen". Er zijn heel goede ervaringen met deze interne mediator: tachtig procent van de klachten die door hem zijn behandeld, zijn opgelost in de bemiddelingsfase. Het gaat om lastige klachten,

13 Mediation is een vorm van bemiddeling waarbij beide partijen onder leiding van een onafhankelijke (in de zin van niet bij de klachtafdoening betrokken) derde proberen te komen tot een oplossing van het probleem.

bijvoorbeeld klachten die eigenlijk een roep om aandacht zijn of klachten van notoire klagers. Klagers sturen soms zoveel informatie (bijlagen) in een klacht of zo vaak klachten, dat lijnchefs hier veel te veel tijd aan kwijt zouden zijn. Dan wordt de mediator ingeschakeld. De mediator is een medewerker van het korps die een opleiding heeft gedaan in mediation.'
Het korps Amsterdam-Amstelland heeft gekozen voor een andere opzet, maar heeft daar minder goede ervaringen mee: 'In Amsterdam-Amstelland worden termijnen vaak niet gehaald, omdat de klachtbehandelaar vele werkzaamheden heeft naast de behandeling van klachten. Daardoor ontstond in het korps het idee van een externe mediator die zich volledig zou kunnen toeleggen op een enkele klacht en het bemiddelingstraject daarin. Er is een pilot gestart die na een half jaar is afgesloten. Het resultaat van de pilot was niet voldoende. Gebleken is dat de meeste klachten niet door een extern persoon kunnen worden behandeld, omdat deze de procedures niet voldoende kent en geen toegang heeft tot alle informatie en alle systemen.'

6.10 CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

De korpsbeheerder is wettelijk verantwoordelijk voor de klachtbehandeling. In enkele korpsen wordt gewerkt met een mandaat aan de korpschef. De Algemene wet bestuursrecht staat in titel 10.1[14] voor het nemen van een besluit mandaat toe. Eén korps koppelt echter aan dat mandaat de mogelijkheid van het vragen van herziening bij de korpsbeheerder. Dat kan bij de burger de indruk wekken dat hij in beroep kan gaan bij de korpsbeheerder. Dit is echter niet de bedoeling van de wet en het is daarom een onwenselijke bepaling. Het is voor een bestuursorgaan overigens niet verboden om op een besluit terug te komen.
In de wet staat niet expliciet vermeld dat een klacht eerst in een bemiddelingsfase behandeld dient te worden. De modelregeling van het NPI spreekt wel expliciet van een bemiddelingsfase. De Inspectie constateert dat alle korpsen in de klachtenregeling de mogelijkheid kennen om eerst in de klacht te bemiddelen (de zogenaamde informele fase). Indien overleg of bemiddeling van de klacht leidt tot een afdoening waarmee de klager tevreden is, wordt de klacht niet verder behandeld. Dat wil zeggen dat de klacht in dat geval niet ter behandeling naar de klachtencommissie gestuurd wordt.
De Inspectie constateert dat de verantwoordelijkheid voor de klachtbehandeling in de korpsen wordt neergelegd bij een lijnchef. Deze draagt de behandeling of bemiddeling van de klacht meestal over aan een medewerker. Dit kan de direct leidinggevende van de beklaagde zijn.
De meeste korpsen hebben in de regeling niets opgenomen over de distantie van de klachtbehandelaar ten opzichte van de beklaagde. Enkele korpsen hebben bepaald dat de behandelaar niet (direct of indirect) betrokken mag zijn bij de gedraging waarover een klacht is ingediend.
De Inspectie is het met dit uitgangspunt eens en adviseert het Korpsbeheerdersberaad om, ten behoeve van de transparantie naar de klagende burger, in de landelijk uniforme regeling een bepaling op te nemen waarin wordt geregeld dat de klachtbehandelaar niet (direct of indirect) betrokken mag zijn bij de gedraging waar de klacht betrekking op heeft. >>

14 Awb, afdeling 10.1.1 Mandaat, artt. 10.1 tot en met 10.12

De wet geeft aan dat een klacht niet in behandeling hoeft te worden genomen indien 'het belang van de klager' of 'het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende' is.
De Inspectie constateert dat de korpsen deze termen verschillend uitleggen, dan wel er geen definitie van kunnen geven. De Inspectie adviseert de korpsen om, in afstemming met de Nationale ombudsman, landelijk tot één gezamenlijke opvatting over de uitleg van deze termen te komen overeenkomstig de bedoeling van de wet[15].
Volgens de wet moet de klager in de gelegenheid worden gesteld om te worden gehoord.
De Inspectie constateert dat in het merendeel van de korpsen, zowel in de bemiddelingsfase als in de fase waarin de klacht door de klachtencommissie wordt behandeld, *iedere* klager een uitnodiging krijgt om te worden gehoord. De Inspectie vraagt bij het Korpsbeheerdersberaad en de Raad van Hoofdcommissarissen aandacht voor het feit dat volgens de wet het horen in de formele fase door de klachtencommissie dient te geschieden en dat het de klachtencommissie is die beslist over het eventueel afzien van het horen van de klager.
Het recht van klager en beklaagde om zich te laten bijstaan is wettelijk niet geregeld. Niettemin hebben enkele korpsen daarover wel een bepaling opgenomen in de klachtenregeling.
De Inspectie is van mening dat klager en beklaagde in beginsel de mogelijkheid zouden moeten hebben om zich te laten bijstaan. Ook is de Inspectie van mening dat klager en beklaagde in een klachtenregeling de voor hen relevante informatie moeten kunnen vinden. De Inspectie adviseert het Korpsbeheerdersberaad om, ter verduidelijking naar de burger, de mogelijkheid om zich te laten bijstaan in de landelijk uniforme regeling op te nemen.
Van het horen van klager en beklaagde wordt een verslag gemaakt. De Inspectie is van mening dat, uit het oogpunt van transparantie, een kopie van de verslagen aan de klager toegezonden dient te worden (waarbij eventueel de naam van beklaagde geanonimiseerd kan worden). Daarnaast is het aan te bevelen om ook een kopie van het verslag van de hoorgesprekken aan de beklaagde te zenden.
Hoewel er nog maar zeer beperkt ervaring met mediation is opgedaan, acht de Inspectie het aanbevelenswaardig om meer ervaring, in de vorm van pilots, met mediation in de bemiddelingsfase op te doen. Hierdoor kan het aantal klachten dat naar de klachtencommissie gaat verminderen, waardoor niet alleen de druk op de klachtencommissie vermindert, maar ook de doorlooptijd omlaag zou kunnen.

15 De Memorie van Toelichting bij artikel 9:8 lid 2, Awb zegt over deze bepaling: Naar analogie van artikel 14, onderdeel b en c, van de Wet Nationale ombudsman wordt in het tweede lid de mogelijkheid geboden een klacht buiten behandeling te laten indien het belang van de klager of het gewicht van de gedraging te gering is. Volledige behandeling van dit soort klachten kan een te zware belasting met zich brengen voor bestuursorganen. Uiteraard mag een bestuursorgaan niet lichtvaardig besluiten om op die gronden van de behandeling van de klacht af te zien. Zou dat in een enkel geval wel gebeuren, dan kan men zich tot de Nationale ombudsman dan wel een eventuele andere externe klachtvoorziening wenden die derhalve op een juist gebruik van deze bevoegdheid kan toezien.

Afhandeling van de klacht

7

7.1 AFHANDELING NAAR TEVREDENHEID

In artikel 9:5 Awb is bepaald dat zodra naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, de verplichting tot het verder toepassen van de klachtprocedure vervalt. In de wet is niet opgenomen dat het niet verder toepassen van de klachtprocedure moet worden teruggekoppeld aan de klager.
In de modelregeling wordt wel gesproken over deze terugkoppeling aan de klager: *'Indien overleg of bemiddeling leidt tot een oplossing waarmee de klager tevreden is, wordt de klacht niet verder behandeld. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, worden schriftelijk geïnformeerd over de beëindiging van de klachtenbehandeling.'*

Aan de korpsen is gevraagd wanneer er bij de behandeling van klachten sprake is van een 'tegemoetkoming naar tevredenheid van de klager aan diens klacht'. Alle korpsen geven aan dat dit het geval is wanneer de klager zelf aangeeft tevreden te zijn en vindt dat de klacht voldoende is behandeld.
De korpsen Drenthe en IJsselland hebben hieraan toegevoegd dat door het korps aan de klager een brief of formulier wordt overhandigd waarop de klager door middel van ondertekening dient aan te geven tevreden te zijn en te vinden dat de klacht voldoende is behandeld. Het korps Noord- en Oost-Gelderland geeft aan dat sprake is van een 'tegemoetkoming naar tevredenheid van de klager' wanneer de klager aangeeft dat de toedracht (over en weer) voldoende besproken is en klager tevreden is met het resultaat, en hij afziet van verdere behandeling, omdat een ander resultaat niet te verwachten is en er voldoende aandacht aan de klacht is besteed.
Tijdens de expertmeeting is ter sprake gekomen dat de Nationale ombudsman merkt dat sommige korpsen de afdoeningsbrief laten ondertekenen door de districtchef en/of dat ze melding maken van een vorm van beroepsmogelijkheid bij de korpsbeheerder. Een beroepsmogelijkheid is echter niet de opzet van de wet. In het jaarverslag 2004 van de Nationale ombudsman staat hierover: *'Voor formele klachtafhandeling in verschillende instanties (bijvoorbeeld eerst door de districtchef en/of de korpschef en daarna door de korpsbeheerder, of eerst zonder en daarna met advies van de klachtencommissie) biedt hoofdstuk 9 Awb geen ruimte'.* Daarnaast geeft een ondertekening van de afdoeningsbrief door de districtchef onduidelijkheid naar de klager; de korpsbeheerder heeft immers de eindverantwoordelijkheid. In het jaarverslag 2005 van de Nationale ombudsman staat hierover: *'De Nationale ombudsman krijgt signalen dat ruimschoots gebruik wordt gemaakt van de mogelijkheid van informele afdoening. De Nationale ombudsman waardeert dat positief, voorzover tenminste sprake is van een afdoening naar tevredenheid van de klager (artikel 9:5 Awb). Anders ligt dat wanneer een klager door een informele afdoening tegen zijn zin een onderzoek door de klachtadviescommissie en een oordeel van de korpsbeheerder*

wordt onthouden. In 2005 wendde een flink aantal verzoekers zich tot de Nationale ombudsman naar aanleiding van een brief van de politie waarin hun klacht na een beknopt onderzoek was afgehandeld door een ander dan de korpsbeheerder, bijv. een districtchef. In veel gevallen heeft de Nationale ombudsman daarop gereageerd met het doorsturen van het verzoekschrift aan de korpsbeheerder onder verwijzing naar zijn uit hoofdstuk 9 Awb voortvloeiende plicht om de klachtbehandeling overeenkomstig de voorschriften van dat hoofdstuk voort te zetten en af te ronden.'
Uit het interview met het KLPD blijkt dat als een klacht in de informele fase 'naar tevredenheid van de klager' is afgedaan, de klager daarvan een schriftelijke bevestiging ontvangt. De klager kan vervolgens binnen vier weken aangeven niet akkoord te gaan met deze wijze van afdoening. De klacht wordt dan alsnog formeel behandeld. Dit komt bij het KLPD echter sporadisch voor.

Op de vraag of de klager door het korps wordt geïnformeerd op het moment dat zijn klacht als afgehandeld wordt beschouwd, antwoorden alle korpsen bevestigend. In tien korpsen gebeurt dit zowel mondeling als schriftelijk. In vijftien korpsen gebeurt dit alleen schriftelijk en één korps (Zaanstreek-Waterland) informeert de klager hierover alleen mondeling.

7.2 WETTELIJKE AFHANDELINGSTERMIJN

Artikel 66 van de Politiewet 1993 stelt dat de klacht moet worden afgehandeld binnen tien weken. Indien een commissie is belast met de behandeling van en advisering over de klacht, dan moet de klacht zijn afgehandeld binnen veertien weken na de ontvangst van het klaagschrift. Deze termijnen kunnen op grond van artikel 9:11 lid 2, Awb voor ten hoogste vier weken worden verdaagd.
In de modelregeling zijn de wettelijke termijnen overgenomen. Daarnaast is in de modelregeling ook een passage over verdaging (met maximaal vier weken) opgenomen: *'Indien de korpsbeheerder er niet in slaagt een klacht binnen tien weken of, indien de klacht ter behandeling en advisering aan de commissie is voorgelegd, binnen veertien weken na ontvangst van het klaagschrift, af te doen, draagt hij er zorg voor dat de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft vóór het verstrijken van de van toepassing zijnde termijn een mededeling van verdaging wordt gezonden'.*

De Inspectie heeft onderzocht of de korpsen in hun klachtenregeling de wettelijk voorgeschreven afhandelingtermijnen voor de informele en de formele fase hebben opgenomen.
Op één na noemen alle korpsen in hun klachtenregeling termijnen voor de informele en voor de formele behandeling van klachten. Van deze korpsen hebben er 23 de wettelijk voorgeschreven termijnen (tien weken voor de informele fase, verlenging tot veertien weken voor de fase waarin de klacht door de commissie wordt behandeld) over-

genomen. Het korps Drenthe heeft in de klachtenregeling staan dat de totale termijn voor de klachtafhandeling tien weken is.
Eén korps (Zuid-Holland-Zuid) noemt in de regeling alleen een termijn voor de klachtbehandeling in de informele fase, te weten zes weken, en niet een termijn voor behandeling in de fase van de klachtencommissie.

Aan de korpsen is gevraagd of de wettelijk voorgeschreven termijnen voor de beide fases in de praktijk worden overschreden.

Tabel 7.1 Overschrijding wettelijke termijn in de informele fase

Wordt de wettelijke termijn voor klachtbehandeling in de bemiddelingsfase (termijn is tien weken) in uw korps overschreden?

Antwoord	Aantal korpsen
Nooit	1
Bijna nooit	3
Soms	13
Regelmatig	9

Uit tabel 7.1 blijkt dat de helft van de korpsen aangeeft dat de wettelijke termijn van tien weken soms wordt overschreden. In negen korpsen gebeurt dat zelfs regelmatig.

Tabel 7.2 Overschrijding wettelijke termijn in de fase van de klachtencommissie

Wordt de wettelijke termijn voor klachtbehandeling in het geval dat de klacht wordt behandeld door de klachtencommissie (termijn is veertien weken) in uw korps overschreden?

Antwoord	Aantal korpsen*
Nooit	0
Bijna nooit	3
Soms	9
Regelmatig	13

*=Deze vraag is door één korps niet beantwoord

Uit tabel 7.2 blijkt dat de helft van de korpsen aangeeft dat de wettelijke termijn van veertien weken regelmatig wordt overschreden. In negen korpsen gebeurt dat soms. Een vergelijking van de tabellen 7.1 en 7.2 laat zien dat de termijn in de fase van de klachtencommissie vaker wordt overschreden dan in de informele fase.
Zoals eerder is aangegeven geeft de wet de mogelijkheid tot verdaging met ten hoogste vier weken. Een verdaging moet echter wel eerst schriftelijk worden medegedeeld aan de klager. Om deze reden is het niet mogelijk om de wettelijke termijnen automatisch op te rekken tot successievelijk veertien en achttien weken.

Aan de korpsen is tevens gevraagd hoe het komt dat de termijnen overschreden worden. De korpsen hebben hiervoor veel verschillende redenen genoemd.

Tabel 7.3 Redenen van overschrijding termijn in de informele fase	
Bemiddelingsfase	
Redenen (meerdere antwoorden per korps mogelijk)	Aantal korpsen dat deze reden heeft genoemd
Door toedoen van de klager (slechte bereikbaarheid klager, niet reageren van klager op verzoeken of uitnodigingen)	13
Werkdruk bij klachtonderzoeker, -behandelaar of –bemiddelaar	10
Afwezigheid (ziekte of vakantie) klager of beklaagde	10
Onvoldoende initiatief klachtbehandelaar/klachtbehandelaar geeft klachtbehandeling een te lage prioriteit	3
Roosterproblemen	3
Klacht is ingewikkeld of uitgebreid	3
Afwezigheid (ziekte of vakantie) klachtonderzoeker, -behandelaar of –bemiddelaar	3
Strafrechtelijk onderzoek/tussenkomst van het OM	2
Werkdruk bij klachtencoördinator(en)	2
Agendaproblemen	2
Vertraagde uitzetting van de klacht door de klachtencoördinator bij de juiste klachtbehandelaar	1
Te weinig of geen administratieve ondersteuning	1
Moeilijke bereikbaarheid politieambtenaren i.v.m. onregelmatige diensten	1
Tijdrovende administratieve procedure om de uiteindelijke afdoeningsbrief te laten goedkeuren door de korpsleiding en te laten tekenen door de korpsbeheerder	1
Vertraging door post/verzending stukken	1

Tabel 7.3 laat zien dat de meest voorkomende redenen waardoor de termijn van tien weken wordt overschreden zijn: toedoen van de klager (door de helft van de korpsen genoemd), werkdruk bij de klachtbehandelaar en afwezigheid van klager of beklaagde. Maar ook worden, meer dan twee maal, als reden genoemd: onvoldoende initiatief bij de klachtbehandelaar, roosterproblemen, een ingewikkelde of uitgebreide klacht - waardoor deze veel tijd kost -, en afwezigheid van de klachtbehandelaar.

Tabel 7.4 Redenen van overschrijding termijn in de fase van de klachtencommissie	
Fase waarin de klachtencommissie over een klacht adviseert	
Redenen (meerdere antwoorden per korps mogelijk)	Aantal korpsen dat deze reden heeft genoemd
Door toedoen van de klager (slechte bereikbaarheid klager, niet reageren van klager op verzoeken of uitnodigingen)	8
Agendaproblemen	7
Lage frequentie zittingen van de klachtencommissie	6
Al veel tijd verstreken in poging tot bemiddeling (voordat zaak bij commissie komt)	4
Moeilijke bereikbaarheid politieambtenaren i.v.m. onregelmatige diensten	4
Werkdruk klachtencommissie	4
Afwezigheid (ziekte of vakantie) klager of beklaagde	4
Werkdruk bij klachtonderzoeker, -behandelaar of –bemiddelaar	3

Administratieve afwikkeling kost veel tijd: ter goedkeuring van het advies gaan zaken over en weer van secretaris naar voorzitter van commissie	3
Roosterproblemen	2
Klacht is ingewikkeld of uitgebreid	2
Afwezigheid (ziekte of vakantie) klachtonderzoeker, -behandelaar of –bemiddelaar	2
Inadequate behandeling in de bemiddelingsfase/klachtdossiers zijn kwantitatief of kwalitatief onvoldoende	2
Vertraging door post/verzending stukken	2
Commissie heeft veel tijd nodig voor opstellen advies	2
Strafrechtelijk onderzoek/tussenkomst van het OM	1
Te weinig of geen administratieve ondersteuning	1
Werkdruk projectleider klachtbehandeling	1
Veel tijd nodig voor plannen en organiseren hoorzittingen	1
De termijn van een week voor het retour krijgen van de instemming van burgemeester en HOvJ over het conceptoordeel blijkt niet altijd haalbaar	1
Trage (interne) postuitwisseling tussen OM en politie	1
Werkdruk secretariaat commissie	1
Klachten voor commissie vragen vaak om een uitgebreide en zorgvuldige afweging	1

Uit deze tabel blijkt dat de meest genoemde redenen voor overschrijding van de termijn in de fase van de klachtencommissie zijn: toedoen van de klager, agendaproblemen en de lage frequentie van zittingen van de klachtencommissie. Maar ook worden, meer dan drie maal, als reden genoemd: het feit dat er al veel tijd in de voorafgaande, informele fase is verstreken, de moeilijke bereikbaarheid van politieambtenaren, de hoge werkdruk van de klachtencommissie en de afwezigheid van klager of beklaagde.

In de interviews met de vijf korpsen is ook gesproken over de termijnen voor klachtbehandeling. Het korps Amsterdam-Amstelland geeft in dat verband aan dat door veelvuldig rappelleren bij de klachtbehandelaars en door de klachtbehandelaars te vragen om een verklaring voor eventuele vertraging, klachten sneller doorstromen binnen de wijkteams. De klachtencoördinator rappelleert direct wanneer bij een bepaalde klacht de termijn niet gehaald is. Dit blijkt te werken.
Uit het interviewverslag: 'De hoorzitting in de nieuwe klachtenregeling was voor de klachtencommissie in Amsterdam-Amstelland nieuw. De commissie moet nog een vorm zoeken waarin de hoorzittingen zo min mogelijk tijd kosten. Termijnen worden overschreden, omdat de commissie nieuwe hoorzittingen zeer moeilijk kan inplannen in verband met een zeer volle agenda. Er wordt door klagers maar ook door de beklaagden regelmatig gebruik gemaakt van de hoorzitting.'
In het korps Drenthe hanteert men inmiddels als termijn voor de behandeling van een klacht die doorgaat naar de commissie veertien weken (dus de wettelijke termijn) en niet tien zoals in de klachtenregeling staat. De klachtenregeling is hierop (nog) niet aangepast.

Net als andere korpsen onderscheidt het korps Drenthe een bemiddelingsfase en een commissiefase. Uit het verslag: 'Voor de bemiddelingsfase gaat men uit van een termijn van dertig dagen en niet van tien weken. De klachtencommissie heeft meer tijd nodig dan de vier weken die overblijven wanneer de bemiddelingsfase tien weken heeft geduurd. Hoe sneller de poging tot bemiddeling gedaan wordt, hoe groter de kans op succes. De termijn van dertig dagen voor de bemiddelingsfase blijkt haalbaar voor het korps. Het halen van de termijnen waarbinnen de commissie over de klacht adviseert, blijkt in de praktijk echter moeilijk. Na het advies van de commissie volgt er nog een traject: de korpsbeheerder moet een beslissing nemen en de klacht moet worden afgedaan. In dit laatste traject lopen termijnen nog wel eens uit. Dit is in Drenthe in een gesprek tussen de klachtencommissie en de beleidsdriehoek aan de orde geweest.
In gevallen waarin de klager er de oorzaak van is dat termijnen uitlopen – bijvoorbeeld door vakantie of doordat hij niet reageert op een uitnodiging – komt hiervan een opmerking in de registratie. Deze vertraging wordt door de klachtencoördinator afgetrokken van de doorlooptijd van de klacht.'
Het KLPD geeft in dit verband aan dat de doorlooptijd van de klachtbehandeling beter kan. Er zou sneller contact moeten worden opgenomen met de klager.
Uit het verslag: 'Er is niet een duidelijke oorzaak aan te wijzen voor de overschrijding van de termijnen in de formele fase. Vaak zijn er al ruim tien weken verstreken voordat een klacht naar de klachtencommissie gaat. Wanneer de klachtbehandelaar er na een eerste gesprek niet uitkomt met de klager gaat het proces vaak lang duren. De klager moet voor wederhoor gebeld worden en dat duurt dan lang. Er is in het korps een oplossing gezocht: de diensthoofden moeten zich verantwoorden, want klachtbehandeling krijgt in 2006 voor het eerst nadrukkelijk aandacht in Managementrapportages (Marap's). De druk komt nu dan ook bij de diensthoofden te liggen en dit leidt mogelijk ook tot een strakkere sturing op de te halen termijnen. Dat leverde vanuit de verschillende KLPD-diensten de laatste tijd veel vragen op voor de klachtencoördinator, waaruit blijkt dat men inderdaad scherper wordt op het (willen) halen van termijnen.'
Verder wordt door de coördinator opgemerkt dat de klachtencommissie van het KLPD stuurt op een doorlooptijd van vier weken. Over het algemeen blijft men hierbinnen.

Door Midden- en West-Brabant is hierover opgemerkt: 'De termijnen voor klachtbehandeling worden zowel in de bemiddelingsfase als in de fase waarin de klachtencommissie de klacht behandelt regelmatig overschreden (in ongeveer 50% van de gevallen). Dit is in het korps nog steeds een punt van zorg, hoewel er een positieve ontwikkeling zichtbaar is. Door middel van voorlichtingsbijeenkomsten en het aanspreken van teamchefs en districtchefs op hun verantwoordelijkheid in het behandelen van klachten binnen de termijnen, wordt geprobeerd deze positieve ontwikkeling door te zetten. Daarnaast vraagt de korpschef om een overzicht waarop staat in welk district de termijnen overschreden worden, zodat hij chefs daarop kan aanspreken.'

In het korps Midden- en West-Brabant wordt periodiek in het registratiesysteem bekeken bij welke klachten de termijnen niet zijn gehaald. Bij extreme gevallen wordt dan gerappelleerd. De wens van de klachtencoördinator is om een systeem te hebben dat automatisch rappelleert.
Door het korps Utrecht is over de termijnen opgemerkt: 'De termijnen worden in de bemiddelingsfase nagenoeg niet meer overschreden (het doel is 85 procent binnen de termijn af te handelen). Het doel wordt door het korps ruimschoots gehaald.
De klachtencommissie haalt niet de wettelijke termijn van veertien weken, maar kent een gemiddelde termijn van 20 weken.' De klachtencoördinator geeft aan dat de klachtencommissie meer zittingen zou moeten houden om de termijn te kunnen halen.

7.3 Conclusies en aanbevelingen

Hoewel daartoe geen verplichting in de wet is opgenomen, informeren alle korpsen de klager middels een afdoeningsbrief op het moment dat het korps de klacht in de bemiddelingsfase als afgehandeld beschouwt. De Inspectie vraagt, in navolging van de Nationale ombudsman, aandacht voor de formulering en ondertekening van de afdoeningsbrieven die korpsen aan klagers sturen na een succesvolle bemiddeling.
De wettelijke afhandelingstermijn voor klachtbehandeling ligt op tien weken voor de informele fase, dit wordt verlengd tot veertien weken voor de fase waarin de klachtencommissie de klacht behandelt. De Inspectie constateert dat de wettelijke termijnen, zowel in de bemiddelingsfase als wanneer de klacht wordt behandeld door de klachtencommissie, op grote schaal worden overschreden. In beide fases zijn door de korpsen veelgenoemde redenen, redenen die buiten de 'macht' van het korps liggen. De meest genoemde reden in beide fases is 'door toedoen van de klager'. Het is lastig om daar maatregelen op te nemen. Niettemin worden door de korpsen ook intern-organisatorische redenen genoemd die vertraging veroorzaken. De Inspectie vraagt aandacht van de korpsen voor het wegnemen van deze oorzaken.

Publicatie van klachten

8

8.1 WIJZE VAN JAARLIJKSE PUBLICATIE

In de Politiewet 1993 (artikel 61, lid 2c) staat dat de klachtenregeling voorziet in een jaarlijkse publicatie van de geregistreerde klachten en beslissingen. Hierin moet worden aangegeven in hoeverre bepaalde klachten wijzen op structurele tekortkomingen in het functioneren van de politie en, zonodig, moet aandacht worden geschonken aan de maatregelen om deze tekortkomingen op te heffen.
In de modelregeling staat: *'De korpsbeheerder draagt er zorg voor dat de (....) geregistreerde gegevens jaarlijks op overzichtelijke en geanonimiseerde wijze worden gepubliceerd. Deze publicatie gaat vergezeld van een toelichting, waarin wordt aangegeven in hoeverre bepaalde klachten wijzen op structurele tekortkomingen in het functioneren van het korps, en waarin wordt ingegaan op eventuele maatregelen om gesignaleerde knelpunten op te lossen.'*

De bovenstaande tekst uit de modelregeling is door 22 korpsen exact overgenomen in hun eigen regeling, waarbij in de klachtenregelingen van drie van deze korpsen (KLPD, Utrecht, Midden- en West-Brabant) is opgenomen dat 'zo nodig' wordt ingegaan op eventuele maatregelen en/of middelen om de gesignaleerde knelpunten op te lossen.
Twee korpsen hebben in hun klachtenregeling een andere tekst over publicatie opgenomen:
Drenthe: *'Tenminste eenmaal per jaar brengt de commissie aan de korpsbeheerder verslag uit omtrent de door haar behandelde klachten, de wijze van afdoening ervan en de door haar gedane aanbevelingen. De korpsbeheerder draagt zorg voor een jaarlijkse publicatie, waarin wordt aangegeven of en in hoeverre bepaalde klachten wijzen op structurele tekortkomingen in het functioneren van de politie en met welke middelen en op welke wijze zij deze tekortkomingen wil opheffen.*
De in het vorige lid bedoelde publicatie wordt toegezonden aan het regionaal college, de hoofdofficier van Justitie, de korpschef, de commissaris van de Koningin, het college van procureurs-generaal en de commissie. De publicatie wordt ter inzage gelegd bij de districtsbureaus en het regiobureau. Van de terinzagelegging wordt melding gemaakt in een of meer regionale nieuwsbladen.'
En in de klachtenregeling van Amsterdam-Amstelland staat: *'De commissie brengt, (...) aan het regionale college een jaarlijks verslag van haar werkzaamheden uit.'*
Eén korps (Zeeland) heeft in de klachtenregeling niets opgenomen over publicatie.

8.2 LEREN VAN KLACHTEN

De Politiewet 1993 (artikel 61, lid 2c) schrijft voor dat de jaarlijkse publicatie van geregistreerde klachten en beslissingen, aangeeft in hoeverre bepaalde klachten wijzen

op structurele tekortkomingen in het functioneren van de politie. Daarnaast moet, zonodig, aandacht worden geschonken aan de maatregelen om deze tekortkomingen op te heffen.
Deze wettelijke bepaling legt een verband tussen de publicatie van klachten en het leren van klachten.
Ook de modelregeling kent eenzelfde passage als de Politiewet 1993. In de inleiding van de modelregeling wordt daarnaast aangegeven wat het doel is van de klachtenregeling: *'Overwegende: (...); dat een klachtenregeling, met daaraan verbonden een registratie en publicatie van ingediende klachten, de legitimiteit van het politiewerk kan versterken, de kwaliteit van het politieoptreden kan verhogen, en de relatie tussen de burger en het regionale politiekorps kan verbeteren; (...).'*
Het doel van een klachtenregeling is volgens deze inleiding dus onder andere te leren van klachten: de klachtenregeling kan de kwaliteit van het politieoptreden verhogen.

In vrijwel alle klachtenregelingen staat in de inleiding dat een klachtenregeling, met daaraan verbonden een registratie en publicatie van ingediende klachten, de kwaliteit van het politieoptreden kan verhogen en de relatie tussen de burger en het regionale politiekorps kan verbeteren. Het korps Amsterdam-Amstelland zegt hierover in het interview: 'Het doel van de klachtenregeling is om onder andere de relatie tussen de burger en de politie te verbeteren. Het komt voor (ook als er terecht geklaagd wordt) dat mensen worden uitgenodigd om de wereld te zien vanuit het oogpunt van de politie of de overwegingen van de politie bij haar optreden te ervaren. Mensen lopen dan bijvoorbeeld mee met een dienst of krijgen een rondleiding op de meldkamer.'

Daarnaast is in de klachtenregelingen opgenomen dat in publicaties wordt aangegeven in hoeverre bepaalde klachten wijzen op structurele tekortkomingen in het functioneren van de politie en eventuele maatregelen die genomen moeten worden of genomen zijn om deze tekortkomingen op te heffen.
Deze passages zijn gelijk aan die in de modelregeling.
Alleen het korps Zeeland schrijft in de klachtenregeling niets over het leren van klachten.

Om te kunnen beoordelen in hoeverre binnen de korpsen daadwerkelijk geleerd wordt van klachten heeft de Inspectie op basis van publicaties van de korpsen de volgende aspecten onderzocht:

- Wordt in de jaarverslagen ingegaan op structurele tekortkomingen?
- Wordt in de jaarverslagen ingegaan op de genomen of te nemen maatregelen?
- Wordt in de jaarverslagen ingegaan op de resultaten van de genomen maatregelen?

Het laatstgenoemde aspect, het ingaan op de resultaten van genomen maatregelen, is wettelijk niet verplicht. De Inspectie heeft daar niettemin naar gekeken omdat zij het in het kader van het bevorderen van het leereffect wenselijk acht dat de korpsen daaraan aandacht besteden[16].

16 Hierbij dient opgemerkt te worden dat het voor een korps niet steeds mogelijk is, gezien de aard van bepaalde klachten, om in te gaan op resultaten van genomen maatregelen.

Bestudeerd zijn de volgende documenten per korps:

- de korpsjaarverslagen 2002 tot en met 2005;
- de klachtjaarverslagen van het korps 2002 tot en met 2005;
- de jaarverslagen van de klachtencommissie van het korps 2002 tot en met 2005.

Opgemerkt moet worden dat niet alle korpsen aparte klachtjaarverslagen publiceren. Ook brengen niet alle klachtencommissies een jaarverslag uit. Verder dient opgemerkt te worden dat op het moment van analyse nog niet alle korpsen of klachtencommissies hun jaarverslag 2005 gereed hadden[17]. Deze gevallen zijn dan ook niet meegenomen in de berekening van de percentages in onderstaande tabel.
Tabel 8.1 laat zien in welk percentage van de genoemde (en voor zover beschikbare) documenten wordt ingegaan op structurele tekortkomingen en op genomen of te nemen maatregelen om deze op te heffen. Dit is berekend voor de jaren 2002 tot en met 2005.

Tabel 8.1 Mate waarin korpsen in publicaties ingaan op tekortkomingen en maatregelen

	In publicaties van het korps wordt ingegaan op structurele tekortkomingen (percentage van het aantal korpsen)	In publicaties van het korps wordt ingegaan op maatregelen om deze op te heffen (percentage van het aantal korpsen)
2002	61%	43%
2003	60%	32%
2004	58%	38%
2005	71%	41%

Leesvoorbeeld bij tabel 8.1:
61 procent van het aantal korpsen waarvan de Inspectie beschikt over de relevante informatie is in het jaar 2002 in publicaties over klachten ingegaan op structurele tekortkomingen. Hier betekent dit dat veertien van de 23 korpsen (= 61%) in publicaties over klachten uit 2002 zijn ingegaan op structurele tekortkomingen.

Uit de tabel blijkt dat korpsen in publicaties over 2005 vaker ingaan op structurele tekortkomingen naar aanleiding van burgerklachten dan in de jaren daarvoor.
Tevens laat de tabel zien dat het percentage korpsen dat publiceert over maatregelen om structurele tekortkomingen op te heffen over de periode van de afgelopen vier jaar niet gestegen is.
In een enkel geval constateert de Inspectie dat in een jaarverslag ook wordt ingegaan op de resultaten van een maatregel. Zo schrijft het korps Flevoland in het klachtenjaarverslag 2005 over verbeteringen ten gevolge van tien klachtonderzoeken:

17 Het korps Groningen geeft in de vragenlijst het volgende aan: 'Er is op het moment van opvragen (maart 2006) nog geen jaarverslag Klachten 2005 beschikbaar van het korps Groningen. Dit wordt onder andere veroorzaakt doordat nog niet alle klachtonderzoeken uit 2005 zijn afgesloten. Het verdient aanbeveling om de wijze van verantwoording in een jaarverslag te herzien. Thans wordt in het jaarverslag ingegaan op klachten die in dat jaar zijn ingediend. Een aanzienlijk deel van de klachten wordt pas in het daarop volgende jaar afgedaan. Beter is uit te gaan van de datum waarop het gehele klachtonderzoek is afgerond, ongeacht op welk moment de klacht is ingediend. Het jaarverslag kan dan meteen na afloop van het betreffende jaar worden opgemaakt'.

‘Een voorbeeld hiervan is dat in district Zuid inmiddels alle aangiften worden opgenomen. Er ontstaat dus geen discussie meer met de burgers aan de balie welke aangifte wel en welke niet wordt opgenomen’.
En de klachtencommissie van het korps Hollands Midden kijkt in haar jaarverslag 2004 terug op haar bevindingen in voorgaande jaren *(follow-up)*. Ingegaan wordt bijvoorbeeld op het punt van verbeteringen op het gebied van het informeren van betrokken politieambtenaren over de beslissing op de klacht in eerste aanleg.

De Inspectie heeft een vergelijking gemaakt tussen de mate waarin een korps zelf aangeeft in te gaan op structurele tekortkomingen in publicaties over klachten, en de mate waarin de Inspectie structurele tekortkomingen heeft aangetroffen in publicaties van het korps of de klachtencommissie van het korps.
De Inspectie heeft hiertoe de reeds eerder genoemde documenten (algemeen korps-jaarverslag, klachtenjaarverslag van het korps en het jaarverslag van de klachten-commissie, voor zover het korps deze documenten publiceert) per korps bekeken[18] en vergeleken met de antwoorden uit de schriftelijke vragenlijst. In de vergelijking is alleen gekeken naar de documenten over het jaar 2005.

In totaal zijn er tien korpsen die zelf aangeven in publicaties in te gaan op structurele tekortkomingen, waarvan de Inspectie in de onderzochte publicaties opmerkingen over structurele tekortkomingen heeft aangetroffen. Bij vijf korpsen die zelf aangeven in publicaties over klachten in te gaan op structurele tekortkomingen, is de Inspectie in de onderzochte documenten geen opmerkingen over structurele tekortkomingen tegengekomen[19].
Daarnaast zijn er twee korpsen (Gelderland-Midden en Limburg-Zuid) die zelf aangeven dat in publicaties over klachten niet ingegaan wordt op structurele tekortkomingen, maar waarvan de Inspectie in de onderzochte documenten wel opmerkingen over structurele tekortkomingen is tegengekomen.
Van de overige negen korpsen beschikte de Inspectie op het moment van analyse niet over de bovengenoemde documenten uit 2005. Van deze negen korpsen heeft de Inspectie bekeken of in de drie voorgaande jaren (2002 tot en met 2004) werd ingegaan op structurele tekortkomingen in publicaties over klachten.
In drie van deze negen korpsen is men in de voorgaande jaren in publicaties over klachten ingegaan op structurele tekortkomingen.

De Inspectie heeft ook gekeken in hoeverre de korpsen in hun publicaties ingaan op leermomenten uit klachten die door de Nationale ombudsman zijn behandeld. De Inspectie heeft in de publicaties uit de jaren 2002 tot en met 2005 van vijftien korpsen (of van hun klachtencommissies) leermomenten of genomen maatregelen aangetroffen naar aanleiding van oordelen over klachten door de Nationale ombudsman. Meestal betreft dit het bespreken van het rapport in het betreffende district. In Gelderland-Midden worden rapporten van de Nationale ombudsman door de regionale klachten-

18 Het zou kunnen dat het korps in een andere (interne of externe) publicatie ingaat op structurele tekortkomingen. De Inspectie heeft deze stukken niet bekeken.
19 Het kan zo zijn dat er in het jaar 2005 (waarvan de documenten voor deze vergelijking zijn bestudeerd) in deze korpsen geen structurele tekortkomingen waren.

coördinator teruggekoppeld aan de district- of divisiechef binnen wiens onderdeel het beklaagde politieoptreden plaatshad. Deze chef wordt verzocht naar aanleiding van de rapporten maatregelen te nemen en de korpschef daar schriftelijk over te informeren. In de jaarverslagen van de klachtencommissie van het korps Amsterdam-Amstelland wordt uitgebreid ingegaan op de uitspraken van de Nationale ombudsman: welke mening heeft de commissie hierover en wat leert de commissie hiervan? In het korps Midden- en West-Brabant wordt naast interne bespreking van het rapport genoemd dat voor het publiek relevante zaken regionaal worden gepubliceerd.

8.3 ANALYSE VAN KLACHTEN EN VORMEN VAN PUBLICATIE

De Inspectie heeft de korpsen gevraagd of in het korps klachten structureel worden geanalyseerd met het doel eventuele tekortkomingen in de organisatie te signaleren. Twintig korpsen geven aan dat dat in hun korps structureel gebeurt. Zes korpsen geven aan dat dat niet gebeurt.
Daarnaast is aan de korpsen gevraagd welke vormen van publicatie gebruikt worden om afgehandelde geregistreerde klachten intern (aan alle politiemedewerkers in het korps) en extern (aan het publiek) bekend te maken. Gevraagd is of bij deze vormen van publicatie ook de genomen beslissingen over deze klachten en eventuele structurele tekortkomingen in de organisatie bekend worden gemaakt.

Tabel 8.2 Vormen van interne publicatie over afgehandelde klachten, met beslissingen en tekortkomingen

Vormen van interne publicatie (meerdere antwoorden per korps mogelijk)	Aantal korpsen*	Staat hierin ook de beslissing op de klacht? Aantal korpsen	Wordt hierin ingegaan op eventuele structurele tekortkomingen? Aantal korpsen
Korpsjaarverslag	23	9	9
Klachtenjaarverslag van korps	14	13	13
Jaarverslag van de klachtencommissie	17	13	16
Interne korpsbladen	10	9	8
Nieuwsbrieven	2	2	2
Kwartaalrapportage of 4-maandelijkse rapportage van korps	8	3	2
Halfjaarlijkse rapportage van het korps	2	0	0
Bericht op intranet	16	15	11
Verwerking in cursusmateriaal	9	8	8

* = één korps heeft geen enkele vorm aangekruist.

Uit tabel 8.2 blijkt dat de meeste korpsen via het korpsjaarverslag, het jaarverslag van de klachtencommissie en het klachtenjaarverslag van het korps, de eigen medewerkers op de hoogte stellen van afgehandelde klachten. Maar ook via intranet worden de medewerkers geïnformeerd. In de helft van de korpsen worden in het klachtenjaarverslag en het jaarverslag van de klachtencommissie ook de beslissing op de klacht en de gesignaleerde structurele tekortkomingen gepubliceerd. In vijftien korpsen staat de beslissing over de klacht ook op intranet.
Een aantal korpsen geeft, naast de in de tabel genoemde vormen, aan dat ook in (functionerings)gesprekken, managementoverleggen, bijeenkomsten en presentaties ingegaan wordt op afgehandelde klachten. Andere door de korpsen genoemde vormen van interne publicatie zijn: periodieke interne rapportages binnen de districten, managementrapportages en e-mails die intern verspreid worden.
Het korps Rotterdam-Rijnmond doet de volgende toevoeging in de vragenlijst: 'In Rotterdam-Rijnmond worden klachten – en de wijze waarop deze zijn afgehandeld – te allen tijde teruggekoppeld aan de betrokken medewerkers, hun chefs en (in veel gevallen) hun directe collega's. Indien daar aanleiding toe is, vormen klachten een vast onderdeel binnen functioneringsgesprekken. Voorts worden klachten besproken in verscheidene casus- en themabesprekingen binnen de districten en diensten.'
Het korps Brabant-Noord doet in de vragenlijst de volgende toevoeging: 'In Brabant-Noord is het voorgeschreven dat in de districtelijke managementteams (districtchef en teamchefs) de formele klachten in analyserende zin worden besproken. Verbeterpunten die alleen het eigen onderdeel betreffen, worden zelf ter hand genomen en korpsaanbevelingen worden bij de klachtencoördinator neergelegd. Verder wordt in het korpsblad altijd één klacht besproken en bespreekt de klachtencoördinator klachten in de teams/clusters. Ook is er gedurende een langere periode sprake geweest van een "klachtenteller" op intranet. Mogelijk wordt deze binnenkort weer ingevoerd.'
Het KLPD merkt het volgende in de vragenlijst op: 'In 2004 en 2005 hebben klachten niet gewezen op het bestaan van structurele problemen in het functioneren van (medewerkers van) het KLPD. Omdat er tot dusver geen structurele tekortkomingen zijn gesignaleerd, is hierover uiteraard ook niet gepubliceerd. Indien er wel sprake van geweest zou zijn, zou daarover wel zijn gepubliceerd. De klachtencommissie zal zeker aandacht besteden aan structurele tekortkomingen als zij deze signaleert en zal ook zeker adviseren over te nemen maatregelen'.

Tabel 8.3 Vormen van externe publicatie over afgehandelde klachten, met beslissingen en tekortkomingen

Vormen van externe publicatie (meerdere antwoorden per korps mogelijk)	Aantal korpsen*	Staat hierin ook de beslissing op de klacht? Aantal korpsen	Wordt hierin ingegaan op eventuele structurele tekortkomingen? Aantal korpsen
Korpsjaarverslag	23	9	9
Klachtenjaarverslag van korps	12[20]	11	11
Jaarverslag van de klachtencommissie[21]	13[22]	10	12
Bericht op website korps	4	3	2
Regionale week- of dagbladen	6	4	4

* = één korps heeft geen enkele vorm aangekruist.

Uit tabel 8.3 blijkt dat het merendeel van de korpsen het korpsjaarverslag gebruikt om extern te publiceren over de afgehandelde klachten. Daarnaast worden het klachtenjaarverslag en het jaarverslag van de klachtencommissie in (bijna) de helft van de korpsen genoemd. Minder dan de helft van het aantal korpsen gaat volgens eigen zeggen in deze stukken in op de beslissing over de klacht en op gesignaleerde tekortkomingen. Enkele korpsen noemen verder nog als vorm van publicatie voor externen: internet, ter inzage legging bij publieksbalies van gemeente en politie en publicatie op verzoek of via interviews.

In het interview met het korps Amsterdam-Amstelland is over de publicatie en het leren van klachten het volgende opgemerkt: 'Er wordt nog niet (intern of extern) gepubliceerd over klachten in de bemiddelingsfase of over leermomenten daaruit. In de toekomst zal de coördinator uit het systeem Corsa Case kunnen halen wat een onderdeel heeft geleerd van een bepaalde klacht. Er gaat dan gewerkt worden met een standaardrapportage naar aanleiding van de bemiddeling. Bemiddelde klachten zullen dan redelijk snel te analyseren zijn en dit zal periodiek moeten gebeuren.
De jaren 2006 - 2007 zijn gepland om het intranet opnieuw in te richten.
Het is de bedoeling meer informatie over klachten aan te bieden. Men wil ook het oordeel van de korpsbeheerder en van de Nationale ombudsman intern gaan publiceren. Op dit moment kost dit nog te veel tijd.'

20 Dit cijfer wijkt af van dat in tabel 8.2. Dit komt doordat er twee korpsen zijn die het klachtenjaarverslag van het korps niet gebruiken als vorm van externe publicatie over klachten, maar wel als vorm van interne publicatie over klachten.
21 Het korps IJsselland merkt in de vragenlijst op dat de klachtencommissie van het korps IJsselland een advies uitbrengt dat gepubliceerd wordt in het jaarverslag van de commissie. In dit jaarverslag wordt de eindbeslissing van de korpsbeheerder niet opgenomen.
22 Dit cijfer wijkt af van dat in tabel 8.2. Dit komt doordat er vier korpsen zijn die het jaarverslag van de klachtencommissie niet gebruiken als vorm van externe publicatie over klachten, maar wel als vorm van interne publicatie over klachten.

8.4 Conclusies en aanbevelingen

De wet verlangt een jaarlijkse publicatie van geregistreerde klachten en beslissingen. Deze publicatie moet tevens aangeven in hoeverre bepaalde klachten wijzen op structurele tekortkomingen in het functioneren van de politie. Daarnaast moet, zonodig, aandacht worden geschonken aan de maatregelen om deze tekortkomingen op te heffen. Deze wettelijke bepaling legt een verband tussen de publicatie van klachten en het leren van klachten.
De Inspectie constateert dat korpsen in publicaties over 2005 vaker ingaan op structurele tekortkomingen naar aanleiding van burgerklachten dan in de jaren daarvoor. Maar nog steeds gebeurt het niet in alle korpsen en ook nog steeds niet structureel[23]. Daarnaast blijkt dat in de publicaties van maatregelen om structurele tekortkomingen op te heffen over de periode van de afgelopen vier jaar geen stijgende lijn zit (43% in 2002, 41% in 2005).
De Inspectie heeft geconstateerd dat sommige korpsen moeite hebben met de term 'structurele tekortkoming'. De korpsen onderschrijven dat uit klachten leermomenten kunnen voortkomen, maar de term 'structurele tekortkoming' wordt door sommige korpsen te zwaar geacht om daarmee die leermomenten te duiden. De Inspectie adviseert de korpsen en de klachtencommissies om de term 'structurele tekortkoming' op te vatten als 'de belangrijkste leermomenten voor het korps'. Dat biedt de mogelijkheid om in de jaarlijkse publicatie, vaker dan nu, in te gaan op deze leermomenten en op de maatregelen die getroffen worden.
Daarnaast doet de Inspectie de suggestie aan de korpsen en aan de Politieacademie om, zoals nu al in enkele korpsen gebeurt, de leermomenten te verwerken in opleidingen.
De Inspectie constateert tevens dat korpsen op verschillende manieren intern en extern publiceren over de afgehandelde geregistreerde klachten. Vaak gebeurt dit via het korpsjaarverslag, het jaarverslag van de klachtencommissie en het klachtenjaarverslag van het korps. Hierbij wordt echter niet altijd de op de klacht genomen beslissing gepubliceerd.
De Inspectie is van mening dat niet alleen de klacht, maar ook de beslissing op de klacht, waarin immers alle relevante aspecten van de klacht zijn gewogen, gepubliceerd zou moeten worden.

De Inspectie beveelt daarom de korpsen en de klachtencommissies aan om in hun publicaties over klachten ook de op de klacht genomen beslissing te vermelden.

23 Uiteraard moeten de klachten dan wel situaties of omstandigheden betreffen die 'vertaald' kunnen worden naar structurele tekortkomingen. Niet elke klacht leent zich daartoe.

Bijlage: Politiewet 1993

HOOFDSTUK X DE BEHANDELING VAN KLACHTEN

ARTIKEL 61

1 Het regionale college stelt, op voorstel van de korpsbeheerder, nadere regels vast over de behandeling van klachten over gedragingen van ambtenaren van politie van het regionale politiekorps.

2 In de regels, bedoeld in het eerste lid, wordt voorzien in:

a de instelling van een commissie, bestaande uit onafhankelijke leden, die op de wijze in de regeling te bepalen is belast met de behandeling van en advisering over in de regeling aangewezen categorieën van klachten waarbij zo nodig aandacht wordt geschonken aan de in onderdeel c genoemde aspecten;

b de registratie van de mondeling en schriftelijk ingediende klachten en, indien beschikbaar, de daarop genomen beslissingen, alsmede

c een jaarlijkse publicatie van de geregistreerde klachten en beslissingen, waarin wordt aangegeven in hoeverre bepaalde klachten wijzen op structurele tekortkomingen in het functioneren van de politie en waarin, zo nodig, aandacht wordt geschonken aan de middelen om deze tekortkomingen op te heffen.

3 Hoofdstuk 9, afdeling 3, van de Algemene wet bestuursrecht is van toepassing op de behandeling van klachten als bedoeld in het tweede lid, onder a. Indien een commissie over de klacht zal adviseren, deelt de korpsbeheerder dit, in afwijking van artikel 9:15, eerste lid van de Algemene wet bestuursrecht, zo spoedig mogelijk aan de indiener van de klacht mede.

4 De korpsbeheerder draagt zorg voor de bekendmaking van de regels, bedoeld in het eerste lid.

ARTIKEL 62

1 De Raad voor het Korps landelijke politiediensten stelt, op voorstel van Onze Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, de regels, bedoeld in artikel 61, eerste lid, vast ten aanzien van klachten over gedragingen van ambtenaren van het Korps landelijke politiediensten.

2 Onze Minister van Justitie stelt de regels, bedoeld in artikel 61, eerste lid, vast ten aanzien van klachten over het optreden van bijzondere ambtenaren van politie als bedoeld in artikel 43.

3 Artikel 61, tweede tot en met vierde lid, is van overeenkomstige toepassing.

ARTIKEL 63

1 Onze Minister van Defensie stelt de regels, bedoeld in artikel 61, eerste lid, vast ten aanzien van klachten over gedragingen van militairen van de Koninklijke marechaussee dan wel van enig ander onderdeel van de krijgsmacht, bij de uitvoering van hun in deze wet omschreven taken.
2 Artikel 61, tweede tot en met vierde lid, is van overeenkomstige toepassing.

ARTIKEL 64

1 De korpsbeheerder van het regionale politiekorps waarbij de ambtenaar van politie is aangesteld over wiens gedraging een klacht is ingediend, draagt zorg voor de behandeling van deze klacht.
2 Onze Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties draagt zorg voor de behandeling van een klacht die is ingediend over een gedraging van een ambtenaar van het Korps landelijke politiediensten.
3 Onze Minister van Justitie draagt zorg voor de behandeling van een klacht die is ingediend over een gedraging van een bijzonder ambtenaar van politie.
4 Onze Minister van Defensie draagt zorg voor de behandeling van een klacht die is ingediend over een gedraging van een militair van de Koninklijke marechaussee dan wel van enig ander onderdeel van de krijgsmacht, bij de uitvoering van zijn in deze wet omschreven taken.

ARTIKEL 65

1 Een klacht over een gedraging van een ambtenaar van politie of van een militair van de Koninklijke marechaussee dan wel van enig ander onderdeel van de krijgsmacht, bij de uitvoering van zijn in deze wet omschreven taken, wordt ingediend bij de korpsbeheerder binnen wiens regio de gedraging waarover wordt geklaagd, heeft plaatsgevonden.
2 Een klacht over een gedraging van een ambtenaar van het Korps landelijke politiediensten kan ook worden ingediend bij Onze Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.
3 Een klacht over een gedraging van een bijzonder ambtenaar van politie kan ook worden ingediend bij Onze Minister van Justitie.
4 Een klacht over een gedraging van een militair van de Koninklijke marechaussee dan wel van enig ander onderdeel van de krijgsmacht, bij de uitvoering van zijn in deze wet omschreven taken, kan ook worden ingediend bij Onze Minister van Defensie.
5 De korpsbeheerder, bedoeld in het eerste lid, draagt zorg voor een onverwijlde doorzending van een klacht over het optreden van een ambtenaar van politie die is aangesteld bij een ander regionaal politiekorps, aan de korpsbeheerder van dat regionale politiekorps. Een klacht als bedoeld in het tweede, derde en vierde lid wordt onverwijld doorgezonden aan Onze Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Onze Minister van Justitie, onderscheidenlijk Onze Minister van Defensie.

6 Tenzij reeds naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, wordt van de klacht onverwijld na de ontvangst ervan, afschrift gezonden aan de burgemeester van de gemeente waar de gedraging waarover wordt geklaagd, heeft plaatsgevonden, alsmede aan de hoofdofficier van justitie van de regio binnen welke de gemeente is gelegen waar de gedraging waarover wordt geklaagd, heeft plaatsgevonden. De burgemeester en de hoofdofficier van justitie worden in de gelegenheid gesteld over de klacht advies uit te brengen.

ARTIKEL 66

In afwijking van artikel 9:11, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht wordt de klacht afgehandeld binnen tien weken of, indien een commissie als bedoeld in artikel 61, tweede lid, onder a, is belast met de behandeling van en advisering over de klacht, binnen veertien weken na de ontvangst van het klaagschrift.

Bijlage: Algemene Wet bestuursrecht

II

HOOFDSTUK 9 KLACHTBEHANDELING
TITEL 9.1 KLACHTBEHANDELING DOOR EEN BESTUURSORGAAN

AFDELING 9.1.1 ALGEMENE BEPALINGEN

ARTIKEL 9:1

1 Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.
2 Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.

ARTIKEL 9:2

Het bestuursorgaan draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen en over gedragingen van bestuursorganen die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn.

ARTIKEL 9:3

Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht over een gedraging van een bestuursorgaan kan geen beroep worden ingesteld.

AFDELING 9.1.2 DE BEHANDELING VAN KLAAGSCHRIFTEN

ARTIKEL 9:4

1 Indien een schriftelijke klacht betrekking heeft op een gedraging jegens de klager en voldoet aan de vereisten van het tweede lid, zijn de artikelen 9:5 tot en met 9:12 van toepassing.
2 Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:
a de naam en het adres van de indiener;
b de dagtekening;
c een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
3 Artikel 6:5, derde lid, is van overeenkomstige toepassing.

ARTIKEL 9:5

Zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit hoofdstuk.

ARTIKEL 9:6

Het bestuursorgaan bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk.

ARTIKEL 9:7

1 De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.
2 Het eerste lid is niet van toepassing indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van het bestuursorgaan zelf dan wel de voorzitter of een lid ervan.

ARTIKEL 9:8

1 Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
a waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de artikelen 9:4 en volgende is behandeld;
b die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
c waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
d waartegen door de klager beroep kan worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of beroep kon worden ingesteld;
e die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of,
f zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2 Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
3 Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld. Artikel 9:12, tweede lid, is van overeenkomstige toepassing.

ARTIKEL 9:9

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

ARTIKEL 9:10

1 Het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.

2 Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3 Van het horen wordt een verslag gemaakt.

ARTIKEL 9:11

1 Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes weken of - indien afdeling 9.3 van toepassing is - binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.
2 Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

ARTIKEL 9:12

1 Het bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
2 Bij de kennisgeving wordt vermeld bij welke ombudsman en binnen welke termijn de klager vervolgens een verzoekschrift kan indienen.

ARTIKEL 9:12A

Het bestuursorgaan draagt zorg voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd.

AFDELING 9.1.3 AANVULLENDE BEPALINGEN VOOR EEN KLACHTADVIESPROCEDURE

ARTIKEL 9:13

De in deze afdeling geregelde procedure voor de behandeling van klachten wordt in aanvulling op afdeling 9.1.2 gevolgd indien dat bij wettelijk voorschrift of bij besluit van het bestuursorgaan is bepaald.

ARTIKEL 9:14

1 Bij wettelijk voorschrift of bij besluit van het bestuursorgaan wordt een persoon of commissie belast met de behandeling van en de advisering over klachten.
2 Het bestuursorgaan kan de persoon of commissie slechts in het algemeen instructies geven.

ARTIKEL 9:15

1 Bij het bericht van ontvangst, bedoeld in artikel 9:6, wordt vermeld dat een persoon of commissie over de klacht zal adviseren.
2 Het horen geschiedt door de in artikel 9:14 bedoelde persoon of commissie. Indien een

commissie is ingesteld, kan deze het horen opdragen aan de voorzitter of een lid van de commissie.

3 De persoon of commissie beslist over de toepassing van artikel 9:10, tweede lid.

4 De persoon of commissie zendt een rapport van bevindingen, vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen, aan het bestuursorgaan. Het rapport bevat het verslag van het horen.

ARTIKEL 9:16

Indien de conclusies van het bestuursorgaan afwijken van het advies, wordt in de conclusies de reden voor die afwijking vermeld en wordt het advies meegezonden met de kennisgeving, bedoeld in artikel 9:12.

III Bijlage: Tabellen

Tabel 5.2 Soorten klachten die door de klachtencommissie worden behandeld en/of moment waarop klachten naar de klachtencommissie gaan

Korps	Welk soort klachten behandelt de klachtencommissie?	Wanneer gaat een klacht naar de klachtencommissie?
Groningen	Niet nader bepaald	Indien overleg of bemiddeling niet leidt tot tevredenstelling van de klager.
Fryslân	Niet nader bepaald	Indien overleg met de klager of bemiddeling niet leidt tot tevredenstelling van de klager.
Drenthe	Niet nader bepaald	Indien overleg met de klager of bemiddeling niet leidt tot tevredenstelling van de klager.
IJsselland	Klachten die niet door overleg of bemiddeling naar tevredenheid kunnen worden afgehandeld.	Na de overleg- en bemiddelingsfase.
Twente	In gevallen van een schending van grondwettelijke waarborgen, schendingen t.a.v. het korps, schending van zwaardere zorgvuldigheidseisen (in de sfeer van discriminatie of bevooroordeeldheid), bij disproportioneel geweldgebruik, complexiteit van de klacht of indien aard en omstandigheden van de klacht daarnaar zijn.	Indien overleg of bemiddeling niet leidt tot tevredenstelling van de klager.
Noord- en Oost-Gelderland	Niet nader bepaald	Indien overleg of bemiddeling niet leidt tot een oplossing waarmee klager tevreden is.
Gelderland-Midden	Niet nader bepaald	Indien overleg of bemiddeling niet leidt tot een oplossing waarmee klager tevreden is. Ook kan de korpsbeheerder van mening zijn dat een klacht zich niet leent voor bemiddeling, deze klacht gaat dan direct naar de klachtencommissie.
Gelderland-Zuid	Niet nader bepaald	Indien overleg of bemiddeling niet leidt tot een oplossing waarmee klager tevreden is. Ook kan de korpsbeheerder van mening zijn dat een klacht.

		zich niet leent voor bemiddeling, deze klacht gaat dan direct naar de klachtencommissie.
Utrecht	In de toelichting op de regeling staat dat er bewust niets is geregeld over de aard of categorie van klachten, om discussies te voorkomen bij de beslissing of klachten wel of niet onder een bepaalde categorie vallen.	Indien de klacht niet door bemiddeling of anderszins naar tevredenheid van klager kan worden afgehandeld.
Noord-Holland-Noord	Niet nader bepaald	Indien de klacht niet door middel van overleg met de klager of door middel van bemiddeling wordt afgehandeld.
Zaanstreek-Waterland	Niet nader bepaald	Indien de klacht niet door middel van overleg met de klager of door middel van bemiddeling wordt afgehandeld.
Kennemerland	Niet nader bepaald	Indien de klacht niet door middel van overleg met de klager of door middel van bemiddeling wordt afgehandeld.
Amsterdam-Amstelland	Schriftelijke klachten over gedragingen jegens de klager die niet door overleg met de klager of door bemiddeling worden afgehandeld.	Na de overleg- en bemiddelingsfase.
Gooi en vechtstreek	Niet nader bepaald	Als een klacht in behandeling is genomen, niet kennelijk ongegrond is en niet door middel van overleg met de klager of door middel van bemiddeling wordt afgehandeld.
Haaglanden	Niet nader bepaald	Indien de klacht niet door middel van overleg met de klager of door middel van bemiddeling wordt afgehandeld.
Hollands Midden	Niet nader bepaald	Indien de klacht niet door middel van overleg met de klager of door middel van bemiddeling wordt afgehandeld.
Rotterdam-Rijnmond	Niet nader bepaald	Indien de klacht niet door middel van overleg met de klager of door middel van bemiddeling wordt afgehandeld.
Zuid-Holland-Zuid	De commissie doet onderzoek naar een voorval of een gedraging waartegen een klacht is ingediend of naar de gronden tot het niet in behandeling nemen van een klacht of de buitenbehandelingstelling ervan. Indien de commissie van oordeel is dat het niet in behandeling nemen/de buitenbehandelingstelling ten onrechte heeft plaatsgevonden, onderzoekt zij ook de gedraging waartegen de klacht is ingediend.	Indien overleg met de klager of bemiddeling niet leidt tot het tevredenstellen van de klager.
Zeeland	Klachten waarop de uitgebreide procedure van toepassing is.	Indien de klachtbemiddeling niet is geslaagd.

Midden- en West-Brabant	Klachten die een gevoelige zaak betreffen en niet door bemiddeling naar tevredenheid van klager zijn afgedaan. Gevoelige zaak = een klacht over een gedraging van een politieambtenaar waarbij sprake is van toepassing van fysiek geweld, discriminatie en/of seksuele intimidatie dan wel dat door het optreden van de politieambtenaar maatschappelijke onrust is ontstaan.	Indien de korpsbeheerder van oordeel is dat de klacht een gevoelige zaak betreft en de klacht niet door bemiddeling naar tevredenheid van klager is afgedaan.
Brabant-Noord	Klachten die niet door bemiddeling kunnen worden opgelost en die betreffen het schenden van wettelijke voorschriften door een politieambtenaar, het schenden van grondwettelijke waarborgen van burgers, het aanwenden van geweld, het schenden van zwaardere behoorlijkheideisen zoals discriminatie en misbruik van bevoegdheden, of een juridisch ingewikkeld probleem. Het kan verder betreffen een verzoek van de korpsbeheerder om advies over een klacht die volgens artikel 9 lid 2 van de regeling (bemiddeling niet zinvol) niet voor bemiddeling in aanmerking komt, of een uitdrukkelijk verzoek van klager om advies van de commissie over de klacht.	Als de klacht niet door bemiddeling kan worden opgelost
Brabant-Zuid-Oost	Klachten die niet door middel van overleg met de klager of door middel van bemiddeling worden afgehandeld, tenzij de korpsbeheerder besluit dat de klacht rechtstreeks door hem kan worden afgedaan.	Na de bemiddelingsfase
Limburg-Noord	Klachten die niet door middel van overleg met de klager of door middel van bemiddeling worden afgehandeld, maar in ieder geval wanneer sprake is van een klacht die kan duiden op structurele tekortkomingen in het functioneren van de politie.	Na de overleg- en bemiddelingsfase
Limburg-Zuid		
Flevoland	Niet nader bepaald	Indien de klacht niet door middel van overleg met de klager of door middel van bemiddeling wordt afgehandeld.
KLPD	Klachten die niet informeel, door overleg met de klager of door bemiddeling, worden afgehandeld.	In de formele fase

Tabel 6.1 Behandelaar van de klacht en de distantie van klachtbehandelaar tot de klager (In deze tabel is ook opgenomen wie volgens opgave uit de vragenlijst de klacht in de korpsen behandelt.)			
Korps	Staat in de klachtenregeling wie de klacht in de bemiddelingsfase behandelt?	Staat in de klachtenregeling welke distantie er moet zijn tot beklaagde?	Wie behandelt de klacht, volgens eigen opgave?
Groningen	Niet in de regeling, maar in een intern schrijven staat de rol van klachtonderzoeker beschreven, deze dient een bemiddelingspoging te doen.	Niet beschreven	Klachtonderzoeker: deze verricht in opdracht van de district- of divisiechef het feitelijke klachtonderzoek. In principe is dit de direct leidinggevende van degene tegen wie de klacht is gericht.
Fryslân	Niet in de regeling, maar in een interne procedurebeschrijving staat de functie van klachtbemiddelaar genoemd.	Niet beschreven	Bemiddelaar: legt in eerste instantie contacten met de klager en de betrokken medewerker om middels bemiddeling te trachten tot een oplossing te komen. Klachtbehandelaar: als bemiddeling geen succes heeft draagt deze ambtenaar er namens de teamchef zorg voor dat de klacht schriftelijk wordt afgehandeld.
Drenthe	Niet in de regeling, maar in de interne handleiding: de klachtbehandelaar of een chef van de betrokken eenheid.	Niet in de regeling, maar in de interne handleiding: indien nodig vanwege onpartijdigheid kan de districtchef de klacht door een ander dan de chef van de eenheid laten onderzoeken.	Bemiddelaar: is veelal de directe chef, dus niet steeds dezelfde persoon.
IJsselland	De onderdeelchef is verantwoordelijk voor de inhoudelijke behandeling, hij wijst een klachtbehandelaar aan.	Niet beschreven	Niet toegelicht
Twente	In de klachtenregeling staat dit niet beschreven; op internet/in een folder staat: een niet bij de klacht betrokken leidinggevende is klachtbemiddelaar.	In de klachtenregeling staat dit niet beschreven; op internet/in een folder staat: een niet bij de klacht betrokken leidinggevende.	Klachtbemiddelaar: deze start de bemiddeling en leidt het gesprek tussen klager en beklaagde in bemiddelende sfeer. Klachtonderzoeker: dit is een leidinggevende, deze rapporteert schriftelijk aan de districtchef over hoor/wederhoor, schriftelijke verklaringen en eigen onderzoek en bevindingen.

Noord- en Oost-Gelderland	De onderdeelchef is verantwoordelijk voor de inhoudelijke behandeling van de klacht. Door of namens de onderdeelchef wordt overleg gevoerd met klager.	Niet beschreven	Klachtbehandelaar: deze behandelt de klacht, hoort betrokkenen en organiseert bemiddelingsgesprekken.
Gelderland-Midden	Niet beschreven	Niet beschreven	Districtchef: verantwoordelijk voor de bemiddelingsfase. Klachtenfunctionaris: degene die tijdens de bemiddeling het onderzoek verricht en hoor en wederhoor pleegt.
Gelderland-Zuid	In de klachtenregeling staat dit niet beschreven; in een interne procedurebeschrijving staat dat een klachtbehandelaar de bemiddelingsgesprekken voert.	Niet beschreven	Klachtbehandelaar: maakt een afspraak voor een (bemiddelings)gesprek, verzamelt relevante informatie, voert (bemiddelings)gesprek met partijen en legt dat vast in een rapportage.
Utrecht	De functionaris die door de districtchef is aangewezen om klachten te onderzoeken en ter zake te bemiddelen.	Klachtonderzoekers mogen niet direct of indirect betrokken zijn bij de gedraging waarover een klacht is ingediend.	Klachtbehandelaar: voert gesprekken met klagers en beklaagden, onderzoekt klachten en rapporteert, bemiddelt tussen beklaagde en klager.
Noord-Holland-Noord	In de klachtenregeling staat hierover niets bepaald; in een intern uitvoeringsvoorschrift staat een klachtbemiddelaar genoemd: dit is een door de chef beheerseenheid van de beklaagde medewerker aangewezen leidinggevende van de beklaagde.	Niet beschreven	Klachtbemiddelaar: voert intakegesprek, nodigt uit voor en leidt het bemiddelingsgesprek en rapporteert daarover.
Zaanstreek-Waterland	Niet beschreven	Niet beschreven	Klachtbemiddelaar: zorgt voor klachtbemiddeling.
Kennemerland	Niet beschreven	Niet beschreven	Uitvoerend chef: wordt in een team belast met de feitelijke klachtbehandeling/ bemiddeling.
Amsterdam-Amstelland	Een klachtbehandelaar: door of namens de korpsbeheerder worden op voordracht van de onderdeelchefs de klachtbehandelaars aangewezen.	Een klacht wordt niet behandeld door een ambtenaar over wiens gedraging wordt geklaagd, of door een ambtenaar die bij de gedraging zodanig betrokken was dat hij daarover dient te worden	Klachtbehandelaar: bemiddelt/behandelt de klacht.

		gehoord. De klacht wordt evenmin behandeld door een ambtenaar die onder- of nevengeschikt is aan de beklaagde. In een bijzonder geval kan de korpschef hiervan gemotiveerd afwijken.	
Gooi en vechtstreek	Niet beschreven	Niet beschreven	Districtchef/teamleider: bemiddelt bij een klacht tussen klager en beklaagde.
Haaglanden	In de klachtenregeling staat hierover niets bepaald; in een uitvoeringsregeling staat een klachtbehandelaar genoemd: dit is een functionaris die door de chef (= chef van een bureau of lid van de directie) is aangewezen om klachten te onderzoeken en namens de chef ter zake te bemiddelen.	Indien de klacht betrekking heeft op een beklaagde wiens naam bekend is, dan is de chef onder wiens verantwoordelijkheid de beklaagde werkzaam is, verantwoordelijk voor het intakegesprek en de klachtbehandeling. Een chef kan een andere klachtbehandelaar dan die van het eigen bureau verzoeken om de klacht te behandelen.	Elk bureau heeft een klachtbehandelaar.
Hollands Midden	In de klachtenregeling staat hierover niets bepaald; in een uitvoeringsregeling staat een klachtbehandelaar genoemd. Deze wordt door de onderdeelchef aangewezen. De onderdeelchef van de beklaagde is verantwoordelijk voor de behandeling van de klacht.	Niet beschreven	De teamchef zorgt voor de klachtbehandeling.
Rotterdam-Rijnmond	Niet beschreven	Niet beschreven	Klachtbehandelaars, gemiddeld 3 à 4 per decentrale eenheid of regionale dienst, geven uitvoering aan de 'informele fase' van de klachtbehandeling.
Zuid-Holland-Zuid	Behandeling door of vanwege de chef.	Niet beschreven	Klachtbehandelaar namens de districtchef: kwaliteit van het proces van hoor en wederhoor.
Zeeland	Het diensthoofd van de medewerker waarover geklaagd wordt, is de behandelaar. De klachtbemiddelaar moet in opdracht van het diensthoofd in de klacht bemiddelen.	Behandeling in principe door het diensthoofd van de medewerker waarover geklaagd wordt; in bijzondere gevallen kan de behandeling worden overgedragen aan een ander diensthoofd.	Niet beschreven

Midden- en West-Brabant	Klachtonderzoeker is de functionaris die door de lijnchef is aangewezen om de betreffende klacht te onderzoeken c.q. ter zake te bemiddelen.	De klachtonderzoeker mag direct noch indirect betrokken zijn bij de gedraging waarop de klacht zich richt.	Klachtonderzoeker: legt contact met klager en beklaagde, beziet mogelijkheid tot bemiddeling. Indien bemiddeling niet lukt hoort hij klager en beklaagde, verzamelt informatie en maakt rapportage.
Brabant-Noord	Klachtonderzoeker: een door het korps aangewezen politieambtenaar die de klacht inhoudelijk gaat onderzoeken.	Niet beschreven	Klachtonderzoeker: onderzoekt klachten en beziet of deze door bemiddeling kunnen worden afgedaan, maakt onderzoeksrapportages.
Brabant-Zuid-Oost	In de klachtenregeling staat hierover niets bepaald; in de klachtenfolder staat dat de afdelingschef (of een door hem aangewezen klachtonderzoeker) het onderzoek leidt.	Niet beschreven	Klachtonderzoeker: hiervoor wordt verwezen naar een procedureregeling waarover de Inspectie niet beschikt. De afdelingschef is verantwoordelijk voor afhandeling van de klacht die betrekking heeft op zijn medewerker c.q. afdeling.
Limburg-Noord	Niet beschreven	Niet beschreven	Klachtbehandelaar en lijnchef: verrichten klachtonderzoek.
Limburg-Zuid			Klachtbehandelaar: draagt zorg voor de uitvoering van de klachtbehandeling.
Flevoland	Niet beschreven	Niet beschreven	Chef basiseenheid: voert gesprekken met klager, behandelaar in bemiddelingsfase.
KLPD	Klachtbehandelaar is een medewerker, aangewezen door het diensthoofd voor de behandeling van de klacht. De klachtbehandelaar leidt het bemiddelingsgesprek.	De klachtbehandelaar mag niet de directe chef van de beklaagde zijn en ook niet een persoon die bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.	Coördinerend klachtbehandelaar: wijst namens diensthoofd klachtbehandelaar aan of behandelt klacht zelf.

Bijlage: Korpsbeelden

IV

INHOUDSOPGAVE

Korpsbeeld Groningen	94
Korpsbeeld Fryslân	96
Korpsbeeld Drenthe	98
Korpsbeeld IJsselland	100
Korpsbeeld Twente	102
Korpsbeeld Noord- en Oost-Gelderland	104
Korpsbeeld Gelderland-Midden	106
Korpsbeeld Gelderland-Zuid	108
Korpsbeeld Utrecht	110
Korpsbeeld Noord-Holland-Noord	112
Korpsbeeld Zaanstreek-Waterland	114
Korpsbeeld Kennemerland	116
Korpsbeeld Amsterdam-Amstelland	118
Korpsbeeld Gooi en vechtstreek	120
Korpsbeeld Haaglanden	122
Korpsbeeld Hollands Midden	124
Korpsbeeld Rotterdam-Rijnmond	126
Korpsbeeld Zuid-Holland-Zuid	128
Korpsbeeld Zeeland	130
Korpsbeeld Midden- en West-Brabant	132
Korpsbeeld Brabant-Noord	134
Korpsbeeld Brabant-Zuid-Oost	136
Korpsbeeld Limburg-Noord	138
Korpsbeeld Limburg-Zuid	140
Korpsbeeld Flevoland	142
Korpsbeeld KLPD	144

KORPS: GRONINGEN

Onderzoek: Klachtbehandeling Politie	
Procesmatig	
1 Bereikbaarheid liaisonfunctionaris	Goed
2 Is alle gevraagde informatie aangeleverd? (volledigheid)	Ja
3 Is de juiste informatie aangeleverd? (aard, inhoud)	Ja
4 Zijn de gevraagde documenten op tijd aangeleverd?	Ja
5 Is de vragenlijst op tijd ingevuld en aangeleverd (inclusief ondertekening korpschef)?	Ja, ruim op tijd
6 Was er iemand vanuit het korps aanwezig bij de expertmeeting?	Ja
Inhoudelijk	
1 Normen	
Welke normen zijn in dit onderzoek getoetst? (toetsingskader)	De interne behandeling van klachten door de politie is gebonden aan regels zoals gesteld in hoofdstuk X van de Politiewet 1993 en aan de regels gesteld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Deze wettelijke bepalingen zijn gebruikt als beoordelingskader voor dit onderzoek, aangevuld met specifieke beoordelingsaspecten van de Inspectie, gebaseerd op het perspectief van de burger. Daarnaast is in dit onderzoek een vergelijking gemaakt tussen de klachtenregelingen van de korpsen en de modelregeling van het NPI.
2 Resultaten onderzoek	
2a Is de klachtenregeling burgervriendelijk doordat in de klachtenregeling wetteksten zijn uitgeschreven in plaats van dat een verwijzing naar de wettekst is opgenomen?	Nee, de klachtenregeling bevat verwijzingen naar wetteksten die niet zijn uitgeschreven.
2b Is de klachtenregeling of een uitgebreide procedurebeschrijving op internet gepubliceerd?	Ja, Groningen publiceert zowel de klachtenregeling als een uitgebreide beschrijving van de klacht-procedure op internet.
2c Ontvangt een klager na de totale afhandeling van een klacht in de formele fase de wettelijk verplicht gestelde informatie? (de bevindingen van het onderzoek, het oordeel van de korpsbeheerder, de conclusies van de korpsbeheerder, informatie over het feit dat bij de Nationale ombudsman een verzoekschrift kan worden ingediend en informatie over de termijn waarbinnen men bij de Nationale ombudsman terechtkan).	Ja
2d Zijn de secretaris van de klachtencommissie en de klachtencoördinator van het korps verschillende personen?	Nee, de secretaris van de klachtencommissie is dezelfde persoon als de klachtencoördinator van het korps.
2e Maakt iemand met een politieachtergrond deel uit van de klachtencommissie?	Ja, een ex-politieman
2f Wordt de termijn in de informele fase overschreden?	Soms

2g Wordt de termijn in de formele fase overschreden?	Soms
2h Wordt in publicaties over klachten ingegaan op structurele tekortkomingen? Jaren 2002 t/m 2005.	Ja (geen gegevens over 2005)
2i Wordt in publicaties over klachten ingegaan op eventuele maatregelen om de tekortkomingen op te lossen? Jaren 2002 t/m 2005.	Ja (geen gegevens over 2005)
2j Hoe wordt omgegaan met leermomenten uit klachten?	Klachten worden structureel geanalyseerd om eventuele tekortkomingen te signaleren. De korpsleiding houdt verantwoordingsgesprekken met district- en unitchefs waarin over klachten wordt gesproken. De klachtencommissie besteedt aandacht aan structurele tekortkomingen en te nemen maatregelen.
3 Verbeterpunten/aanbevelingen	
Verbeterpunten/aanbevelingen voor het korps?	• Om de schijn van een vermenging van belangen tegen te gaan wordt geadviseerd om de klachtencoördinator binnen het korps niet tevens als secretaris van de klachtencommissie te laten functioneren. • Besteed aandacht aan het wegnemen van interne organisatorische oorzaken voor het overschrijden van de termijnen voor klachtbehandeling (zowel in de informele als in de formele fase).

KORPS: FRYSLÂN

Onderzoek: Klachtbehandeling Politie	
Procesmatig	
1 Bereikbaarheid liaisonfunctionaris	Goed
2 Is alle gevraagde informatie aangeleverd? (volledigheid)	Ja
3 Is de juiste informatie aangeleverd? (aard, inhoud)	Ja
4 Zijn de gevraagde documenten op tijd aangeleverd?	Ja
5 Is de vragenlijst op tijd ingevuld en aangeleverd (inclusief ondertekening korpschef)?	Ja, ruim op tijd
6 Was er iemand vanuit het korps aanwezig bij de expertmeeting?	Ja
Inhoudelijk	
1 Normen	
Welke normen zijn in dit onderzoek getoetst? (toetsingskader)	De interne behandeling van klachten door de politie is gebonden aan regels zoals gesteld in hoofdstuk X van de Politiewet 1993 en aan de regels gesteld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Deze wettelijke bepalingen zijn gebruikt als beoordelingskader voor dit onderzoek, aangevuld met specifieke beoordelingsaspecten van de Inspectie, gebaseerd op het perspectief van de burger. Daarnaast is in dit onderzoek een vergelijking gemaakt tussen de klachtenregelingen van de korpsen en de modelregeling van het NPI.
2 Resultaten onderzoek	
2a Is de klachtenregeling burgervriendelijk doordat in de klachtenregeling wetteksten zijn uitgeschreven in plaats van dat een verwijzing naar de wettekst is opgenomen?	Nee, de klachtenregeling bevat verwijzingen naar wetteksten die niet zijn uitgeschreven.
2b Is de klachtenregeling of een uitgebreide procedurebeschrijving op internet gepubliceerd?	Nee; het korps geeft zelf aan dat de klachtenregeling of een uitgebreide procedurebeschrijving op internet staat, maar deze is niet aangetroffen door de Inspectie. (Wel 'standaard' verhaaltje over klachten in Politie ABC aangetroffen.)
2c Ontvangt een klager na de totale afhandeling van een klacht in de formele fase de wettelijk verplicht gestelde informatie? (de bevindingen van het onderzoek, het oordeel van de korpsbeheerder, de conclusies van de korpsbeheerder, informatie over het feit dat bij de Nationale ombudsman een verzoekschrift kan worden ingediend en informatie over de termijn waarbinnen men bij de Nationale ombudsman terechtkan)	Ja
2d Zijn de secretaris van de klachtencommissie en de klachtencoördinator van het korps verschillende personen?	Niet bekend

2e Maakt iemand met een politieachtergrond deel uit van de klachtencommissie?	Nee
2f Wordt de termijn in de informele fase overschreden?	Regelmatig
2g Wordt de termijn in de formele fase overschreden?	Soms
2h Wordt in publicaties over klachten ingegaan op structurele tekortkomingen? Jaren 2002 t/m 2005.	In 2002 niet; in 2003 t/m 2005 wel
2i Wordt in publicaties over klachten ingegaan op eventuele maatregelen om de tekortkomingen op te lossen? Jaren 2002 t/m 2005.	In 2004 en 2005 niet; in 2002 en 2003 wel
2j Hoe wordt omgegaan met leermomenten uit klachten?	In Marapgesprekken wordt ingegaan op leermomenten uit klachten. De klachtencommissie besteedt aandacht aan structurele tekortkomingen en aan maatregelen om deze op te heffen.
3 Verbeterpunten/aanbevelingen	
Verbeterpunten/aanbevelingen voor het korps?	• Publiceer de klachtenregeling en/of een uitgebreide beschrijving van de klachtprocedure op de website van het korps. • Besteed aandacht aan het wegnemen van interne organisatorische oorzaken voor het overschrijden van de termijnen voor klachtbehandeling (zowel in de informele als in de formele fase). • Vat de term 'structurele tekortkoming' ruim op: het zijn leermomenten voor het korps. Publiceer deze leermomenten. • Besteed in publicaties over klachten ook aandacht aan eventuele maatregelen om gesignaleerde tekortkomingen op te lossen.

KORPS: DRENTHE

Onderzoek: Klachtbehandeling Politie	
Procesmatig	
1 Bereikbaarheid liaisonfunctionaris	Goed
2 Is alle gevraagde informatie aangeleverd? (volledigheid)	Ja
3 Is de juiste informatie aangeleverd? (aard, inhoud)	Ja
4 Zijn de gevraagde documenten op tijd aangeleverd?	Nee, een herinnering was nodig
5 Is de vragenlijst op tijd ingevuld en aangeleverd (inclusief ondertekening korpschef)?	Ja, ruim op tijd
6 Was er iemand vanuit het korps aanwezig bij de expertmeeting?	Nee (interesse was er wel, maar klachtencoördinator kon niet komen)
Drenthe was een van de korpsen die in de verdiepingsfase is geïnterviewd. De medewerking was goed.	
Inhoudelijk	
1 Normen	
Welke normen zijn in dit onderzoek getoetst? (toetsingskader)	De interne behandeling van klachten door de politie is gebonden aan regels zoals gesteld in hoofdstuk X van de Politiewet 1993 en aan de regels gesteld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Deze wettelijke bepalingen zijn gebruikt als beoordelingskader voor dit onderzoek, aangevuld met specifieke beoordelingsaspecten van de Inspectie, gebaseerd op het perspectief van de burger. Daarnaast is in dit onderzoek een vergelijking gemaakt tussen de klachtenregelingen van de korpsen en de modelregeling van het NPI.
2 Resultaten onderzoek	
2a Is de klachtenregeling burgervriendelijk doordat in de klachtenregeling wetteksten zijn uitgeschreven in plaats van dat een verwijzing naar de wettekst is opgenomen?	Ja, wetteksten zijn in de klachtenregeling uitgeschreven.
2b Is de klachtenregeling of een uitgebreide procedurebeschrijving op internet gepubliceerd?	Ja, het korps publiceert op internet zowel de klachtenregeling als een uitgebreide beschrijving van de klachtprocedure.
2c Ontvangt een klager na de totale afhandeling van een klacht in de formele fase de wettelijk verplicht gestelde informatie? (de bevindingen van het onderzoek, het oordeel van de korpsbeheerder, de conclusies van de korpsbeheerder, informatie over het feit dat bij de Nationale ombudsman een verzoekschrift kan worden ingediend en informatie over de termijn waarbinnen men bij de Nationale ombudsman terechtkan)	Nee, hoewel verplicht, ontvangt de klager niet de bevindingen van het onderzoek en informatie over de termijn waarbinnen men bij de Nationale ombudsman terechtkan.
2d Zijn de secretaris van de klachtencommissie en de klachtencoördinator van het korps verschillende personen?	Nee, de secretaris van de klachtencommissie is dezelfde persoon als de klachtencoördinator van het korps.
2e Maakt iemand met een politieachtergrond deel uit van de klachtencommissie?	Nee

2f Wordt de termijn in de informele fase overschreden?	Nooit
2g Wordt de termijn in de formele fase overschreden?	Regelmatig
2h Wordt in publicaties over klachten ingegaan op structurele tekortkomingen? Jaren 2002 t/m 2005.	Over 2005 geen gegevens. Over de jaren ervoor: er wordt niet ingegaan op structurele tekortkomingen.
2i Wordt in publicaties over klachten ingegaan op eventuele maatregelen om de tekortkomingen op te lossen? Jaren 2002 t/m 2005.	Over 2005 geen gegevens. Over de jaren ervoor: er wordt een aantal maatregelen genoemd n.a.v. klachten.
2j Hoe wordt omgegaan met leermomenten uit klachten?	In het korps worden klachten geanalyseerd. Maatregelen om structurele tekortkomingen op te heffen, hebben tot verbeteringen geleid. De klachtencommissie besteedt aandacht aan structurele tekortkomingen, maar niet aan maatregelen om deze op te heffen.
3 Verbeterpunten/aanbevelingen	
Verbeterpunten/aanbevelingen voor het korps?	• Zorg ervoor dat alle wettelijk verplichte informatie aan de klager gestuurd wordt na afdoening van de klacht (bevindingen onderzoek, conclusies korpsbeheerder, oordeel korpsbeheerder, informatie over het feit dat de klager terechtkan bij de Nationale ombudsman en informatie over de termijn waarbinnen dat kan). • Om de schijn van een vermenging van belangen tegen te gaan wordt geadviseerd om de klachtencoördinator binnen het korps niet tevens als secretaris van de klachtencommissie te laten functioneren. • Besteed aandacht aan het wegnemen van interne organisatorische oorzaken voor het overschrijden van de termijnen voor klachtbehandeling in de formele fase. • Vat de term 'structurele tekortkoming' ruim op: het zijn leermomenten voor het korps. Publiceer deze leermomenten. • Besteed in publicaties over klachten ook aandacht aan eventuele maatregelen om gesignaleerde tekortkomingen op te lossen.

KORPS: IJSSELLAND

Onderzoek: Klachtbehandeling Politie	
Procesmatig	
1 Bereikbaarheid liaisonfunctionaris	Goed
2 Is alle gevraagde informatie aangeleverd? (volledigheid)	Alle opgevraagde documenten zijn aangeleverd. De vragenlijst was op een aantal punten niet of erg summier ingevuld.
3 Is de juiste informatie aangeleverd? (aard, inhoud)	Ja
4 Zijn de gevraagde documenten op tijd aangeleverd?	Ja
5 Is de vragenlijst op tijd ingevuld en aangeleverd (inclusief ondertekening korpschef)?	Vragenlijst in concept twee weken te laat; door korpschef ondertekende vragenlijst kwam vier maanden te laat (herhaaldelijk aan moeten herinneren)
6 Was er iemand vanuit het korps aanwezig bij de expertmeeting?	Ja
Inhoudelijk	
1 Normen	
Welke normen zijn in dit onderzoek getoetst? (toetsingskader)	De interne behandeling van klachten door de politie is gebonden aan regels zoals gesteld in hoofdstuk X van de Politiewet 1993 en aan de regels gesteld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Deze wettelijke bepalingen zijn gebruikt als beoordelingskader voor dit onderzoek, aangevuld met specifieke beoordelingsaspecten van de Inspectie, gebaseerd op het perspectief van de burger. Daarnaast is in dit onderzoek een vergelijking gemaakt tussen de klachtenregelingen van de korpsen en de modelregeling van het NPI.
2 Resultaten onderzoek	
2a Is de klachtenregeling burgervriendelijk doordat in de klachtenregeling wetteksten zijn uitgeschreven in plaats van dat een verwijzing naar de wettekst is opgenomen?	Nee, de klachtenregeling bevat verwijzingen naar wetteksten die niet zijn uitgeschreven.
2b Is de klachtenregeling of een uitgebreide procedurebeschrijving op internet gepubliceerd?	Nee, het korps heeft geen klachtenregeling of klachtprocedurebeschrijving op internet geplaatst.
2c Ontvangt een klager na de totale afhandeling van een klacht in de formele fase de wettelijk verplicht gestelde informatie? (de bevindingen van het onderzoek, het oordeel van de korpsbeheerder, de conclusies van de korpsbeheerder, informatie over het feit dat bij de Nationale ombudsman een verzoekschrift kan worden ingediend en informatie over de termijn waarbinnen men bij de Nationale ombudsman terechtkan)	Nee, hoewel verplicht, ontvangt de klager niet de bevindingen van het onderzoek.
2d Zijn de secretaris van de klachtencommissie en de klachtencoördinator van het korps verschillende personen?	Ja, de secretaris van de klachtencommissie is geen medewerker van het korps.

2e Maakt iemand met een politieachtergrond deel uit van de klachtencommissie?	Ja, een oud-korpschef van gemeentepolitie
2f Wordt de termijn in de informele fase overschreden?	Soms
2g Wordt de termijn in de formele fase overschreden?	Soms
2h Wordt in publicaties over klachten ingegaan op structurele tekortkomingen? Jaren 2002 t/m 2005.	Nee
2i Wordt in publicaties over klachten ingegaan op eventuele maatregelen om de tekortkomingen op te lossen? Jaren 2002 t/m 2005.	Nee
2j Hoe wordt omgegaan met leermomenten uit klachten?	Klachten worden volgens het korps structureel geanalyseerd, maar hierover heeft de Inspectie niets aangetroffen in publicaties over klachten. Aan het korps is gevraagd om structurele tekortkomingen te noemen naar aanleiding van klachten uit 2004 en 2005, maar deze zijn niet genoemd. De klachtencommissie besteedt aandacht aan structurele tekortkomingen en maatregelen om deze op te heffen.
3 Verbeterpunten/aanbevelingen	
Verbeterpunten/aanbevelingen voor het korps?	• Publiceer de klachtenregeling en/of een uitgebreide beschrijving van de klachtprocedure op de website van het korps. • Zorg ervoor dat alle wettelijk verplichte informatie aan de klager gestuurd wordt na afdoening van de klacht (bevindingen onderzoek, conclusies korpsbeheerder, oordeel korpsbeheerder, informatie over het feit dat de klager terechtkan bij de Nationale ombudsman en informatie over de termijn waarbinnen dat kan). • Besteed aandacht aan het wegnemen van intern-organisatorische oorzaken voor het overschrijden van de termijnen voor klachtbehandeling (zowel in de informele als in de formele fase). • Vat de term 'structurele tekortkoming' ruim op: het zijn leermomenten voor het korps. Publiceer deze leermomenten. • Besteed in publicaties over klachten ook aandacht aan eventuele maatregelen om gesignaleerde tekortkomingen op te lossen.

KORPS: TWENTE

Onderzoek: Klachtbehandeling Politie	
Procesmatig	
1 Bereikbaarheid liaisonfunctionaris	Goed
2 Is alle gevraagde informatie aangeleverd? (volledigheid)	Ja
3 Is de juiste informatie aangeleverd? (aard, inhoud)	Ja
4 Zijn de gevraagde documenten op tijd aangeleverd?	Op moment van opvragen waren stukken nog in ontwikkeling. Daardoor twee maanden later aangeleverd.
5 Is de vragenlijst op tijd ingevuld en aangeleverd (inclusief ondertekening korpschef)?	Ja, ruim op tijd
6 Was er iemand vanuit het korps aanwezig bij de expertmeeting?	Ja
Inhoudelijk	
1 Normen	
Welke normen zijn in dit onderzoek getoetst? (toetsingskader)	De interne behandeling van klachten door de politie is gebonden aan regels zoals gesteld in hoofdstuk X van de Politiewet 1993 en aan de regels gesteld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Deze wettelijke bepalingen zijn gebruikt als beoordelingskader voor dit onderzoek, aangevuld met specifieke beoordelingsaspecten van de Inspectie, gebaseerd op het perspectief van de burger. Daarnaast is in dit onderzoek een vergelijking gemaakt tussen de klachtenregelingen van de korpsen en de modelregeling van het NPI.
2 Resultaten onderzoek	
2a Is de klachtenregeling burgervriendelijk doordat in de klachtenregeling wetteksten zijn uitgeschreven in plaats van dat een verwijzing naar de wettekst is opgenomen?	Nee, de klachtenregeling bevat verwijzingen naar wetteksten die niet zijn uitgeschreven.
2b Is de klachtenregeling of een uitgebreide procedurebeschrijving op internet gepubliceerd?	Ja, het korps publiceert zowel de klachtenregeling als een uitgebreide procedurebeschrijving op internet.
2c Ontvangt een klager na de totale afhandeling van een klacht in de formele fase de wettelijk verplicht gestelde informatie? (de bevindingen van het onderzoek, het oordeel van de korpsbeheerder, de conclusies van de korpsbeheerder, informatie over het feit dat bij de Nationale ombudsman een verzoekschrift kan worden ingediend en informatie over de termijn waarbinnen men bij de Nationale ombudsman terechtkan)	Nee, hoewel verplicht, ontvangt de klager geen informatie over de termijn waarbinnen men bij de Nationale ombudsman terechtkan.
2d Zijn de secretaris van de klachtencommissie en de klachtencoördinator van het korps verschillende personen?	Ja. De secretaris van de klachtencommissie is wel een medewerker van het korps.
2e Maakt iemand met een politieachtergrond deel uit van de klachtencommissie?	Nee

2f Wordt de termijn in de informele fase overschreden?	Regelmatig
2g Wordt de termijn in de formele fase overschreden?	Soms
2h Wordt in publicaties over klachten ingegaan op structurele tekortkomingen? Jaren 2002 t/m 2005.	Nee
2i Wordt in publicaties over klachten ingegaan op eventuele maatregelen om de tekortkomingen op te lossen? Jaren 2002 t/m 2005.	Nee
2j Hoe wordt omgegaan met leermomenten uit klachten?	Volgens het korps worden klachten structureel geanalyseerd, maar in publicaties over klachten heeft de Inspectie hierover niets aangetroffen. Binnen het korps wordt het resultaat van een klacht bekend gemaakt aan de beklaagde politieambtenaren en hun leidinggevenden en de uitkomsten worden besproken in het maandelijks overleg van het managementteam. In functioneringsgesprekken wordt erover gesproken en (leermomenten uit) klachten komen aan bod in cursussen en trainingen. De klachtencommissie besteedt zowel aandacht aan structurele tekortkomingen als aan maatregelen om deze op te heffen.
3 Verbeterpunten/aanbevelingen	
Verbeterpunten/aanbevelingen voor het korps?	• Zorg ervoor dat alle wettelijk verplichte informatie aan de klager gestuurd wordt na afdoening van de klacht (bevindingen onderzoek, conclusies korpsbeheerder, oordeel korpsbeheerder, informatie over het feit dat de klager terechtkan bij de Nationale ombudsman en informatie over de termijn waarbinnen dat kan). • Besteed aandacht aan het wegnemen van intern-organisatorische oorzaken voor het overschrijden van de termijnen voor klachtbehandeling (zowel in de informele als in de formele fase). • Vat de term 'structurele tekortkoming' ruim op: het zijn leermomenten voor het korps. Publiceer deze leermomenten. • Besteed in publicaties over klachten ook aandacht aan eventuele maatregelen om gesignaleerde tekortkomingen op te lossen.

KORPS: NOORD- EN OOST-GELDERLAND

Onderzoek: Klachtbehandeling Politie	
Procesmatig	
1 Bereikbaarheid liaisonfunctionaris	Goed
2 Is alle gevraagde informatie aangeleverd? (volledigheid)	Bijna alles; twee jaarverslagen van de klachten-commissie ontbreken (2003 en 2004); het is niet duidelijk of die bestaan.
3 Is de juiste informatie aangeleverd? (aard, inhoud)	Ja
4 Zijn de gevraagde documenten op tijd aangeleverd?	Ja
5 Is de vragenlijst op tijd ingevuld en aangeleverd (inclusief ondertekening korpschef)?	Ja
6 Was er iemand vanuit het korps aanwezig bij de expertmeeting?	Ja
Inhoudelijk	
1 Normen	
Welke normen zijn in dit onderzoek getoetst? (toetsingskader)	De interne behandeling van klachten door de politie is gebonden aan regels zoals gesteld in hoofdstuk X van de Politiewet 1993 en aan de regels gesteld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Deze wettelijke bepalingen zijn gebruikt als beoordelingskader voor dit onderzoek, aangevuld met specifieke beoordelingsaspecten van de Inspectie, gebaseerd op het perspectief van de burger. Daarnaast is in dit onderzoek een vergelijking gemaakt tussen de klachtenregelingen van de korpsen en de modelregeling van het NPI.
2 Resultaten onderzoek	
2a Is de klachtenregeling burgervriendelijk doordat in de klachtenregeling wetteksten zijn uitgeschreven in plaats van dat een verwijzing naar de wettekst is opgenomen?	Nee, de klachtenregeling bevat verwijzingen naar wetteksten die niet zijn uitgeschreven.
2b Is de klachtenregeling of een uitgebreide procedurebeschrijving op internet gepubliceerd?	Nee, volgens eigen zeggen staat de klachtenregeling of een uitgebreide procedurebeschrijving op de website van het korps, maar deze is door de Inspectie niet aangetroffen.
2c Ontvangt een klager na de totale afhandeling van een klacht in de formele fase de wettelijk verplicht gestelde informatie? (de bevindingen van het onderzoek, het oordeel van de korpsbeheerder, de conclusies van de korpsbeheerder, informatie over het feit dat bij de Nationale ombudsman een verzoekschrift kan worden ingediend en informatie over de termijn waarbinnen men bij de Nationale ombudsman terechtkan)	Nee, hoewel verplicht, ontvangt de klager niet de bevindingen van het onderzoek, niet het oordeel van de korpsbeheerder en geen informatie over de termijn waarbinnen men bij de Nationale ombudsman terechtkan.
2d Zijn de secretaris van de klachtencommissie en de klachtencoördinator van het korps verschillende personen?	Ja. De secretaris van de klachtencommissie is wel een medewerker van het korps.

2e Maakt iemand met een politieachtergrond deel uit van de klachtencommissie?	Nee
2f Wordt de termijn in de informele fase overschreden?	Soms
2g Wordt de termijn in de formele fase overschreden?	Regelmatig
2h Wordt in publicaties over klachten ingegaan op structurele tekortkomingen? Jaren 2002 t/m 2005.	Nee
2i Wordt in publicaties over klachten ingegaan op eventuele maatregelen om de tekortkomingen op te lossen? Jaren 2002 t/m 2005.	Nee
2j Hoe wordt omgegaan met leermomenten uit klachten?	Tekortkomingen naar aanleiding van klachten worden gesignaleerd en besproken, maar er zijn geen verbeteringen bekend voor de beklaagde medewerker of voor de organisatie. De klachtencommissie besteedt aandacht aan structurele tekortkomingen en maatregelen om deze op te heffen.
3 Verbeterpunten/aanbevelingen	
Verbeterpunten/aanbevelingen voor het korps?	• Publiceer de klachtenregeling en/of een uitgebreide beschrijving van de klachtprocedure op de website van het korps. • Zorg ervoor dat alle wettelijk verplichte informatie aan de klager gestuurd wordt na afdoening van de klacht (bevindingen onderzoek, conclusies korpsbeheerder, oordeel korpsbeheerder, informatie over het feit dat de klager terechtkan bij de Nationale ombudsman en informatie over de termijn waarbinnen dat kan). • Besteed aandacht aan het wegnemen van intern-organisatorische oorzaken voor het overschrijden van de termijnen voor klachtbehandeling (zowel in de informele als in de formele fase). • Vat de term 'structurele tekortkoming' ruim op: het zijn leermomenten voor het korps. Publiceer deze leermomenten. • Besteed in publicaties over klachten ook aandacht aan eventuele maatregelen om gesignaleerde tekortkomingen op te lossen.

KORPS: GELDERLAND-MIDDEN

Onderzoek: Klachtbehandeling Politie	
Procesmatig	
1 Bereikbaarheid liaisonfunctionaris	Goed
2 Is alle gevraagde informatie aangeleverd? (volledigheid)	Ja
3 Is de juiste informatie aangeleverd? (aard, inhoud)	Ja
4 Zijn de gevraagde documenten op tijd aangeleverd?	Ja
5 Is de vragenlijst op tijd ingevuld en aangeleverd (inclusief ondertekening korpschef)?	Nee, een maand te laat. Het korps heeft de Inspectie hierover op eigen initiatief geïnformeerd.
6 Was er iemand vanuit het korps aanwezig bij de expertmeeting?	Ja
Inhoudelijk	
1 Normen	
Welke normen zijn in dit onderzoek getoetst? (toetsingskader)	De interne behandeling van klachten door de politie is gebonden aan regels zoals gesteld in hoofdstuk X van de Politiewet 1993 en aan de regels gesteld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Deze wettelijke bepalingen zijn gebruikt als beoordelingskader voor dit onderzoek, aangevuld met specifieke beoordelingsaspecten van de Inspectie, gebaseerd op het perspectief van de burger. Daarnaast is in dit onderzoek een vergelijking gemaakt tussen de klachtenregelingen van de korpsen en de modelregeling van het NPI.
2 Resultaten onderzoek	
2a Is de klachtenregeling burgervriendelijk doordat in de klachtenregeling wetteksten zijn uitgeschreven in plaats van dat een verwijzing naar de wettekst is opgenomen?	Ja, wetteksten zijn in de klachtenregeling uitgeschreven.
2b Is de klachtenregeling of een uitgebreide procedurebeschrijving op internet gepubliceerd?	Ja, de klachtenregeling staat op internet.
2c Ontvangt een klager na de totale afhandeling van een klacht in de formele fase de wettelijk verplicht gestelde informatie? (de bevindingen van het onderzoek, het oordeel van de korpsbeheerder, de conclusies van de korpsbeheerder, informatie over het feit dat bij de Nationale ombudsman een verzoekschrift kan worden ingediend en informatie over de termijn waarbinnen men bij de Nationale ombudsman terechtkan)	Nee, hoewel verplicht, ontvangt de klager niet de bevindingen van het onderzoek en geen informatie over de termijn waarbinnen men terechtkan bij de Nationale ombudsman.
2d Zijn de secretaris van de klachtencommissie en de klachtencoördinator van het korps verschillende personen?	Ja, de secretaris van de klachtencommissie is geen medewerker van het korps.
2e Maakt iemand met een politieachtergrond deel uit van de klachtencommissie?	Ja, een oud-politieman
2f Wordt de termijn in de informele fase overschreden?	Regelmatig

2g Wordt de termijn in de formele fase overschreden?	Soms
2h Wordt in publicaties over klachten ingegaan op structurele tekortkomingen? Jaren 2002 t/m 2005.	In 2003 en 2004 niet; wel in 2002 en 2005
2i Wordt in publicaties over klachten ingegaan op eventuele maatregelen om de tekortkomingen op te lossen? Jaren 2002 t/m 2005.	Niet in 2003 t/m 2005; wel in 2002
2j Hoe wordt omgegaan met leermomenten uit klachten?	Klachten worden in het korps niet structureel geanalyseerd. De klachtencommissie besteedt wel aandacht aan structurele tekortkomingen, maar niet aan maatregelen om deze op te heffen.
3 Verbeterpunten/aanbevelingen	
Verbeterpunten/aanbevelingen voor het korps?	• Zorg ervoor dat alle wettelijk verplichte informatie aan de klager gestuurd wordt na afdoening van de klacht (bevindingen onderzoek, conclusies korpsbeheerder, oordeel korpsbeheerder, informatie over het feit dat de klager terechtkan bij de Nationale ombudsman en informatie over de termijn waarbinnen dat kan). • Besteed aandacht aan het wegnemen van intern-organisatorische oorzaken voor het overschrijden van de termijnen voor klachtbehandeling (zowel in de informele als in de formele fase). • Vat de term 'structurele tekortkoming' ruim op: het zijn leermomenten voor het korps. Publiceer deze leermomenten. • Besteed in publicaties over klachten ook aandacht aan eventuele maatregelen om gesignaleerde tekortkomingen op te lossen.

KORPS: GELDERLAND-ZUID

Onderzoek: Klachtbehandeling Politie	
Procesmatig	
1 Bereikbaarheid liaisonfunctionaris	Goed
2 Is alle gevraagde informatie aangeleverd? (volledigheid)	Ja (m.u.v. het jaarverslag van de klachtencommissie 2004-2005; deze was nog niet gereed op moment van opvragen (voorjaar 2006))
3 Is de juiste informatie aangeleverd? (aard, inhoud)	Ja
4 Zijn de gevraagde documenten op tijd aangeleverd?	Ja
5 Is de vragenlijst op tijd ingevuld en aangeleverd (inclusief ondertekening korpschef)?	Ja
6 Was er iemand vanuit het korps aanwezig bij de expertmeeting?	Ja
Inhoudelijk	
1 Normen	
Welke normen zijn in dit onderzoek getoetst? (toetsingskader)	De interne behandeling van klachten door de politie is gebonden aan regels zoals gesteld in hoofdstuk X van de Politiewet 1993 en aan de regels gesteld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Deze wettelijke bepalingen zijn gebruikt als beoordelingskader voor dit onderzoek, aangevuld met specifieke beoordelingsaspecten van de Inspectie, gebaseerd op het perspectief van de burger. Daarnaast is in dit onderzoek een vergelijking gemaakt tussen de klachtenregelingen van de korpsen en de modelregeling van het NPI.
2 Resultaten onderzoek	
2a Is de klachtenregeling burgervriendelijk doordat in de klachtenregeling wetteksten zijn uitgeschreven in plaats van dat een verwijzing naar de wettekst is opgenomen?	Ja, in de klachtenregeling zijn wetteksten uitgeschreven.
2b Is de klachtenregeling of een uitgebreide procedurebeschrijving op internet gepubliceerd?	Ja, de klachtenregeling staat op internet.
2c Ontvangt een klager na de totale afhandeling van een klacht in de formele fase de wettelijk verplicht gestelde informatie? (de bevindingen van het onderzoek, het oordeel van de korpsbeheerder, de conclusies van de korpsbeheerder, informatie over het feit dat bij de Nationale ombudsman een verzoekschrift kan worden ingediend en informatie over de termijn waarbinnen men bij de Nationale ombudsman terechtkan)	Ja
2d Zijn de secretaris van de klachtencommissie en de klachtencoördinator van het korps verschillende personen?	Ja, de secretaris van de klachtencommissie is geen medewerker van het korps.

2e Maakt iemand met een politieachtergrond deel uit van de klachtencommissie?	Ja, een oud-korpschef
2f Wordt de termijn in de informele fase overschreden?	Regelmatig
2g Wordt de termijn in de formele fase overschreden?	Regelmatig
2h Wordt in publicaties over klachten ingegaan op structurele tekortkomingen? Jaren 2002 t/m 2005.	Ja, in 2002 en 2003. Geen gegevens over 2004 en 2005
2i Wordt in publicaties over klachten ingegaan op eventuele maatregelen om de tekortkomingen op te lossen? Jaren 2002 t/m 2005.	Nee, in 2002 en 2003. Geen gegevens over 2004 en 2005
2j Hoe wordt omgegaan met leermomenten uit klachten?	In het korps worden klachten niet structureel geanalyseerd. De klachtencommissie besteedt aandacht aan structurele tekortkomingen, maar niet aan maatregelen om deze op te heffen.
3 Verbeterpunten/aanbevelingen	
Verbeterpunten/aanbevelingen voor het korps?	• Besteed aandacht aan het wegnemen van intern-organisatorische oorzaken voor het overschrijden van de termijnen voor klachtbehandeling (zowel in de informele als in de formele fase). • Vat de term 'structurele tekortkoming' ruim op: het zijn leermomenten voor het korps. Publiceer deze leermomenten. • Besteed in publicaties over klachten ook aandacht aan eventuele maatregelen om gesignaleerde tekortkomingen op te lossen.

KORPS: UTRECHT

Onderzoek: Klachtbehandeling Politie	
Procesmatig	
1 Bereikbaarheid liaisonfunctionaris	Goed
2 Is alle gevraagde informatie aangeleverd? (volledigheid)	Ja
3 Is de juiste informatie aangeleverd? (aard, inhoud)	Ja
4 Zijn de gevraagde documenten op tijd aangeleverd?	Ja
5 Is de vragenlijst op tijd ingevuld en aangeleverd (inclusief ondertekening korpschef)?	Ja, ruim op tijd
6 Was er iemand vanuit het korps aanwezig bij de expertmeeting?	Ja
Utrecht was een van de korpsen die is geïnterviewd in de verdiepingsfase. De medewerking was goed.	
Inhoudelijk	
1 Normen	
Welke normen zijn in dit onderzoek getoetst? (toetsingskader)	De interne behandeling van klachten door de politie is gebonden aan regels zoals gesteld in hoofdstuk X van de Politiewet 1993 en aan de regels gesteld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Deze wettelijke bepalingen zijn gebruikt als beoordelingskader voor dit onderzoek, aangevuld met specifieke beoordelingsaspecten van de Inspectie, gebaseerd op het perspectief van de burger. Daarnaast is in dit onderzoek een vergelijking gemaakt tussen de klachtenregelingen van de korpsen en de modelregeling van het NPI.
2 Resultaten onderzoek	
2a Is de klachtenregeling burgervriendelijk doordat in de klachtenregeling wetteksten zijn uitgeschreven in plaats van dat een verwijzing naar de wettekst is opgenomen?	Ja, in de klachtenregeling zijn wetteksten uitgeschreven.
2b Is de klachtenregeling of een uitgebreide procedurebeschrijving op internet gepubliceerd?	Ja, het korps publiceert zowel de klachtenregeling als een uitgebreide procedurebeschrijving op internet.
2c Ontvangt een klager na de totale afhandeling van een klacht in de formele fase de wettelijk verplicht gestelde informatie? (de bevindingen van het onderzoek, het oordeel van de korpsbeheerder, de conclusies van de korpsbeheerder, informatie over het feit dat bij de Nationale ombudsman een verzoekschrift kan worden ingediend en informatie over de termijn waarbinnen men bij de Nationale ombudsman terechtkan)	Nee, hoewel verplicht, ontvangt de klager niet het oordeel en de conclusies van de korpsbeheerder. De klacht mag in het korps Utrecht volgens mandaat aan de korpschef worden afgedaan.
2d Zijn de secretaris van de klachtencommissie en de klachtencoördinator van het korps verschillende personen?	Ja. De secretaris van de klachtencommissie is wel een medewerker van het korps.
2e Maakt iemand met een politieachtergrond deel uit van de klachtencommissie?	Ja, een oud-plv. districtchef van de politie Utrecht en een oud-korpschef

2f Wordt de termijn in de informele fase overschreden?	Soms
2g Wordt de termijn in de formele fase overschreden?	Regelmatig
2h Wordt in publicaties over klachten ingegaan op structurele tekortkomingen? Jaren 2002 t/m 2005.	Niet in 2003 t/m 2005; wel in 2002
2i Wordt in publicaties over klachten ingegaan op eventuele maatregelen om de tekortkomingen op te lossen? Jaren 2002 t/m 2005.	Niet in 2003; wel in 2002, 2004 en 2005
2j Hoe wordt omgegaan met leermomenten uit klachten?	Klachten worden door de chef besproken met de beklaagde politieambtenaar uit zijn team. Klachten worden intern gepubliceerd als casus. De klachtencommissie besteedt geen aandacht aan structurele tekortkomingen.
3 Verbeterpunten/aanbevelingen	
Verbeterpunten/aanbevelingen voor het korps?	• Neem maximaal één voormalig leidinggevende van politie op in de klachtencommissie om geen schijn van partijdigheid te wekken. • Besteed aandacht aan het wegnemen van intern-organisatorische oorzaken voor het overschrijden van de termijnen voor klachtbehandeling (zowel in de informele als in de formele fase). • Vat de term 'structurele tekortkoming' ruim op: het zijn leermomenten voor het korps. Publiceer deze leermomenten. • Besteed in publicaties over klachten ook aandacht aan eventuele maatregelen om gesignaleerde tekortkomingen op te lossen.

KORPS: NOORD-HOLLAND-NOORD

Onderzoek: Klachtbehandeling Politie	
Procesmatig	
1 Bereikbaarheid liaisonfunctionaris	Goed
2 Is alle gevraagde informatie aangeleverd? (volledigheid)	Ja
3 Is de juiste informatie aangeleverd? (aard, inhoud)	Ja
4 Zijn de gevraagde documenten op tijd aangeleverd?	Ja
5 Is de vragenlijst op tijd ingevuld en aangeleverd (inclusief ondertekening korpschef)?	Ja
6 Was er iemand vanuit het korps aanwezig bij de expertmeeting?	Ja
Inhoudelijk	
1 Normen	
Welke normen zijn in dit onderzoek getoetst? (toetsingskader)	De interne behandeling van klachten door de politie is gebonden aan regels zoals gesteld in hoofdstuk X van de Politiewet 1993 en aan de regels gesteld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Deze wettelijke bepalingen zijn gebruikt als beoordelingskader voor dit onderzoek, aangevuld met specifieke beoordelingsaspecten van de Inspectie, gebaseerd op het perspectief van de burger. Daarnaast is in dit onderzoek een vergelijking gemaakt tussen de klachtenregelingen van de korpsen en de modelregeling van het NPI.
2 Resultaten onderzoek	
2a Is de klachtenregeling burgervriendelijk doordat in de klachtenregeling wetteksten zijn uitgeschreven in plaats van dat een verwijzing naar de wettekst is opgenomen?	Nee, de klachtenregeling bevat verwijzingen naar wetteksten die niet zijn uitgeschreven.
2b Is de klachtenregeling of een uitgebreide procedurebeschrijving op internet gepubliceerd?	Nee, op de website van het korps is geen klachtenregeling of procedurebeschrijving te vinden.
2c Ontvangt een klager na de totale afhandeling van een klacht in de formele fase de wettelijk verplicht gestelde informatie? (de bevindingen van het onderzoek, het oordeel van de korpsbeheerder, de conclusies van de korpsbeheerder, informatie over het feit dat bij de Nationale ombudsman een verzoekschrift kan worden ingediend en informatie over de termijn waarbinnen men bij de Nationale ombudsman terechtkan)	Ja
2d Zijn de secretaris van de klachtencommissie en de klachtencoördinator van het korps verschillende personen?	Ja. De secretaris van de klachtencommissie is wel een medewerker van het korps.
2e Maakt iemand met een politieachtergrond deel uit van de klachtencommissie?	Nee
2f Wordt de termijn in de informele fase overschreden?	Soms
2g Wordt de termijn in de formele fase overschreden?	Soms

2h Wordt in publicaties over klachten ingegaan op structurele tekortkomingen? Jaren 2002 t/m 2005.	Nee (geen gegevens over 2005)
2i Wordt in publicaties over klachten ingegaan op eventuele maatregelen om de tekortkomingen op te lossen? Jaren 2002 t/m 2005.	Nee (geen gegevens over 2005)
2j Hoe wordt omgegaan met leermomenten uit klachten?	Klachten worden in het korps structureel geanalyseerd. Het korps heeft over de jaren 2004 en 2005 genoemd welke structurele tekortkomingen zijn gesignaleerd naar aanleiding van klachten, welke maatregelen zijn genomen en wat het resultaat daarvan is. De klachtencommissie besteedt aandacht aan structurele tekortkomingen, maar niet aan maatregelen om deze op te heffen.
3 Verbeterpunten/aanbevelingen	
Verbeterpunten/aanbevelingen voor het korps?	• Publiceer de klachtenregeling en/of een uitgebreide beschrijving van de klachtprocedure op de website van het korps. • Besteed aandacht aan het wegnemen van intern-organisatorische oorzaken voor het overschrijden van de termijnen voor klachtbehandeling (zowel in de informele als in de formele fase). • Vat de term 'structurele tekortkoming' ruim op: het zijn leermomenten voor het korps. Publiceer deze leermomenten. • Besteed in publicaties over klachten ook aandacht aan eventuele maatregelen om gesignaleerde tekortkomingen op te lossen.

KORPS: ZAANSTREEK-WATERLAND

Onderzoek: Klachtbehandeling Politie	
Procesmatig	
1 Bereikbaarheid liaisonfunctionaris	Goed
2 Is alle gevraagde informatie aangeleverd? (volledigheid)	Ja
3 Is de juiste informatie aangeleverd? (aard, inhoud)	Ja
4 Zijn de gevraagde documenten op tijd aangeleverd?	Ja
5 Is de vragenlijst op tijd ingevuld en aangeleverd (inclusief ondertekening korpschef)?	Ja, ruim op tijd
6 Was er iemand vanuit het korps aanwezig bij de expertmeeting?	Ja
Inhoudelijk	
1 Normen	
Welke normen zijn in dit onderzoek getoetst? (toetsingskader)	De interne behandeling van klachten door de politie is gebonden aan regels zoals gesteld in hoofdstuk X van de Politiewet 1993 en aan de regels gesteld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Deze wettelijke bepalingen zijn gebruikt als beoordelingskader voor dit onderzoek, aangevuld met specifieke beoordelingsaspecten van de Inspectie, gebaseerd op het perspectief van de burger. Daarnaast is in dit onderzoek een vergelijking gemaakt tussen de klachtenregelingen van de korpsen en de modelregeling van het NPI.
2 Resultaten onderzoek	
2a Is de klachtenregeling burgervriendelijk doordat in de klachtenregeling wetteksten zijn uitgeschreven in plaats van dat een verwijzing naar de wettekst is opgenomen?	Nee, de klachtenregeling bevat verwijzingen naar wetteksten die niet zijn uitgeschreven.
2b Is de klachtenregeling of een uitgebreide procedurebeschrijving op internet gepubliceerd?	Op het moment van onderzoek was er op de website van het korps geen klachtenregeling of uitgebreide procedurebeschrijving te vinden. Sinds juli 2006 publiceert het korps wel een uitgebreide beschrijving van de klachtprocedure op internet.
2c Ontvangt een klager na de totale afhandeling van een klacht in de formele fase de wettelijk verplicht gestelde informatie? (de bevindingen van het onderzoek, het oordeel van de korpsbeheerder, de conclusies van de korpsbeheerder, informatie over het feit dat bij de Nationale ombudsman een verzoekschrift kan worden ingediend en informatie over de termijn waarbinnen men bij de Nationale ombudsman terechtkan)	Nee, hoewel verplicht, ontvangt de klager niet de conclusies van de korpsbeheerder en geen informatie over de termijn waarbinnen men terechtkan bij de Nationale ombudsman.
2d Zijn de secretaris van de klachtencommissie en de klachtencoördinator van het korps verschillende personen?	Niet bekend

2e Maakt iemand met een politieachtergrond deel uit van de klachtencommissie?	Nee
2f Wordt de termijn in de informele fase overschreden?	Bijna nooit
2g Wordt de termijn in de formele fase overschreden?	Bijna nooit
2h Wordt in publicaties over klachten ingegaan op structurele tekortkomingen? Jaren 2002 t/m 2005.	Ja (geen gegevens over 2005)
2i Wordt in publicaties over klachten ingegaan op eventuele maatregelen om de tekortkomingen op te lossen? Jaren 2002 t/m 2005.	Nee (geen gegevens over 2005)
2j Hoe wordt omgegaan met leermomenten uit klachten?	Tijdens werkoverleggen van korpsonderdelen geven klachtbemiddelaars uitleg over klachten en de klachtenregeling. Het korps heeft over de jaren 2004 en 2005 genoemd welke tekortkomingen zijn gesignaleerd naar aanleiding van klachten, welke maatregelen zijn genomen en welke verbeteringen als gevolg daarvan zijn opgetreden. De klachtencommissie besteedt aandacht aan structurele tekortkomingen, maar niet aan maatregelen om deze op te heffen.
3 Verbeterpunten/aanbevelingen	
Verbeterpunten/aanbevelingen voor het korps?	• Zorg ervoor dat alle wettelijk verplichte informatie aan de klager gestuurd wordt na afdoening van de klacht (bevindingen onderzoek, conclusies korpsbeheerder, oordeel korpsbeheerder, informatie over het feit dat de klager terechtkan bij de Nationale ombudsman en informatie over de termijn waarbinnen dat kan). • Besteed in publicaties over klachten ook aandacht aan eventuele maatregelen om gesignaleerde tekortkomingen op te lossen.

KORPS: KENNEMERLAND

Onderzoek: Klachtbehandeling Politie	
Procesmatig	
1 Bereikbaarheid liaisonfunctionaris	Goed
2 Is alle gevraagde informatie aangeleverd? (volledigheid)	Ja
3 Is de juiste informatie aangeleverd? (aard, inhoud)	Ja
4 Zijn de gevraagde documenten op tijd aangeleverd?	Ja
5 Is de vragenlijst op tijd ingevuld en aangeleverd (inclusief ondertekening korpschef)?	Ja
6 Was er iemand vanuit het korps aanwezig bij de expertmeeting?	Ja
Inhoudelijk	
1 Normen	
Welke normen zijn in dit onderzoek getoetst? (toetsingskader)	De interne behandeling van klachten door de politie is gebonden aan regels zoals gesteld in hoofdstuk X van de Politiewet 1993 en aan de regels gesteld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Deze wettelijke bepalingen zijn gebruikt als beoordelingskader voor dit onderzoek, aangevuld met specifieke beoordelingsaspecten van de Inspectie, gebaseerd op het perspectief van de burger. Daarnaast is in dit onderzoek een vergelijking gemaakt tussen de klachtenregelingen van de korpsen en de modelregeling van het NPI.
2 Resultaten onderzoek	
2a Is de klachtenregeling burgervriendelijk doordat in de klachtenregeling wetteksten zijn uitgeschreven in plaats van dat een verwijzing naar de wettekst is opgenomen?	Nee, de klachtenregeling bevat verwijzingen naar wetteksten die niet zijn uitgeschreven.
2b Is de klachtenregeling of een uitgebreide procedurebeschrijving op internet gepubliceerd?	Nee, op de website van het korps is geen klachtenregeling of procedurebeschrijving te vinden.
2c Ontvangt een klager na de totale afhandeling van een klacht in de formele fase de wettelijk verplicht gestelde informatie? (de bevindingen van het onderzoek, het oordeel van de korpsbeheerder, de conclusies van de korpsbeheerder, informatie over het feit dat bij de Nationale ombudsman een verzoekschrift kan worden ingediend en informatie over de termijn waarbinnen men bij de Nationale ombudsman terechtkan)	Ja
2d Zijn de secretaris van de klachtencommissie en de klachtencoördinator van het korps verschillende personen?	Waarschijnlijk niet. De secretaris van de klachtencommissie is wel een medewerker van het korps.
2e Maakt iemand met een politieachtergrond deel uit van de klachtencommissie?	Nee
2f Wordt de termijn in de informele fase overschreden?	Soms
2g Wordt de termijn in de formele fase overschreden?	Regelmatig

2h Wordt in publicaties over klachten ingegaan op structurele tekortkomingen? Jaren 2002 t/m 2005.	Ja (geen gegevens over 2002)
2i Wordt in publicaties over klachten ingegaan op eventuele maatregelen om de tekortkomingen op te lossen? Jaren 2002 t/m 2005.	Niet in 2003; wel in 2004 en 2005 (geen gegevens over 2002)
2j Hoe wordt omgegaan met leermomenten uit klachten?	Klachten worden in het korps structureel geanalyseerd. Tekortkomingen worden gepubliceerd. Over 2004 en 2005 heeft het korps geen maatregelen genoemd om tekortkomingen op te heffen anders dan publicatie van de klacht. De klachtencommissie besteedt zowel aandacht aan structurele tekortkomingen als aan maatregelen om deze op te heffen.
3 Verbeterpunten/aanbevelingen	
Verbeterpunten/aanbevelingen voor het korps?	• Publiceer de klachtenregeling en/of een uitgebreide beschrijving van de klachtprocedure op de website van het korps. • (indien van toepassing:) Om de schijn van een vermenging van belangen tegen te gaan wordt geadviseerd om de klachtencoördinator binnen het korps niet tevens als secretaris van de klachtencommissie te laten functioneren. • Besteed aandacht aan het wegnemen van intern-organisatorische oorzaken voor het overschrijden van de termijnen voor klachtbehandeling (zowel in de informele als in de formele fase).

KORPS: AMSTERDAM-AMSTELLAND

Onderzoek: Klachtbehandeling Politie	
Procesmatig	
1 Bereikbaarheid liaisonfunctionaris	Goed
2 Is alle gevraagde informatie aangeleverd? (volledigheid)	Ja
3 Is de juiste informatie aangeleverd? (aard, inhoud)	Ja
4 Zijn de gevraagde documenten op tijd aangeleverd?	Ja
5 Is de vragenlijst op tijd ingevuld en aangeleverd (inclusief ondertekening korpschef)?	Nee, twee weken te laat. Hierover heeft het korps de Inspectie wel op tijd geïnformeerd.
6 Was er iemand vanuit het korps aanwezig bij de expertmeeting?	Ja
Amsterdam-Amstelland was een van de korpsen die in de verdiepingsfase is geïnterviewd. De medewerking was goed.	
Inhoudelijk	
1 Normen	
Welke normen zijn in dit onderzoek getoetst? (toetsingskader)	De interne behandeling van klachten door de politie is gebonden aan regels zoals gesteld in hoofdstuk X van de Politiewet 1993 en aan de regels gesteld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Deze wettelijke bepalingen zijn gebruikt als beoordelingskader voor dit onderzoek, aangevuld met specifieke beoordelingsaspecten van de Inspectie, gebaseerd op het perspectief van de burger. Daarnaast is in dit onderzoek een vergelijking gemaakt tussen de klachtenregelingen van de korpsen en de modelregeling van het NPI.
2 Resultaten onderzoek	
2a Is de klachtenregeling burgervriendelijk doordat in de klachtenregeling wetteksten zijn uitgeschreven in plaats van dat een verwijzing naar de wettekst is opgenomen?	Ja, in de klachtenregeling zijn wetteksten uitgeschreven.
2b Is de klachtenregeling of een uitgebreide procedurebeschrijving op internet gepubliceerd?	Ja, op internet staat een uitgebreide beschrijving van de klachtprocedure.
2c Ontvangt een klager na de totale afhandeling van een klacht in de formele fase de wettelijk verplicht gestelde informatie? (de bevindingen van het onderzoek, het oordeel van de korpsbeheerder, de conclusies van de korpsbeheerder, informatie over het feit dat bij de Nationale ombudsman een verzoekschrift kan worden ingediend en informatie over de termijn waarbinnen men bij de Nationale ombudsman terechtkan)	Nee, hoewel verplicht ontvangt de klager niet de bevindingen van het onderzoek, niet de conclusies van de korpsbeheerder en geen informatie over de termijn waarbinnen men terechtkan bij de Nationale ombudsman.
2d Zijn de secretaris van de klachtencommissie en de klachtencoördinator van het korps verschillende personen?	Ja
2e Maakt iemand met een politieachtergrond deel uit van de klachtencommissie?	Ja, een oud-politiecommissaris
2f Wordt de termijn in de informele fase overschreden?	Soms

2g Wordt de termijn in de formele fase overschreden?	Soms
2h Wordt in publicaties over klachten ingegaan op structurele tekortkomingen? Jaren 2002 t/m 2005.	Ja
2i Wordt in publicaties over klachten ingegaan op eventuele maatregelen om de tekortkomingen op te lossen? Jaren 2002 t/m 2005.	Nee
2j Hoe wordt omgegaan met leermomenten uit klachten?	Er zijn vele vormen van interne en externe publicatie over klachten. Klachten worden in het korps structureel geanalyseerd. Het korps heeft over 2004 en 2005 structurele tekortkomingen genoemd naar aanleiding van klachten, met daarbij de hierop genomen maatregelen en de resultaten daarvan. De klachtencommissie besteedt aandacht aan structurele tekortkomingen en maatregelen om deze weg te nemen.
3 Verbeterpunten/aanbevelingen	
Verbeterpunten/aanbevelingen voor het korps?	• Zorg ervoor dat alle wettelijk verplichte informatie aan de klager gestuurd wordt na afdoening van de klacht (bevindingen onderzoek, conclusies korpsbeheerder, oordeel korpsbeheerder, informatie over het feit dat de klager terechtkan bij de Nationale ombudsman en informatie over de termijn waarbinnen dat kan). • Besteed aandacht aan het wegnemen van intern-organisatorische oorzaken voor het overschrijden van de termijnen voor klachtbehandeling (zowel in de informele als in de formele fase). • Besteed in publicaties over klachten ook aandacht aan eventuele maatregelen om gesignaleerde tekortkomingen op te lossen.

KORPS: GOOI EN VECHTSTREEK

Onderzoek: Klachtbehandeling Politie	
Procesmatig	
1 Bereikbaarheid liaisonfunctionaris	Goed
2 Is alle gevraagde informatie aangeleverd? (volledigheid)	Ja
3 Is de juiste informatie aangeleverd? (aard, inhoud)	Ja
4 Zijn de gevraagde documenten op tijd aangeleverd?	Ja
5 Is de vragenlijst op tijd ingevuld en aangeleverd (inclusief ondertekening korpschef)?	Ja, ruim op tijd
6 Was er iemand vanuit het korps aanwezig bij de expertmeeting?	Nee (afmelding ontvangen)
Inhoudelijk	
1 Normen	
Welke normen zijn in dit onderzoek getoetst? (toetsingskader)	De interne behandeling van klachten door de politie is gebonden aan regels zoals gesteld in hoofdstuk X van de Politiewet 1993 en aan de regels gesteld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Deze wettelijke bepalingen zijn gebruikt als beoordelingskader voor dit onderzoek, aangevuld met specifieke beoordelingsaspecten van de Inspectie, gebaseerd op het perspectief van de burger. Daarnaast is in dit onderzoek een vergelijking gemaakt tussen de klachtenregelingen van de korpsen en de modelregeling van het NPI.
2 Resultaten onderzoek	
2a Is de klachtenregeling burgervriendelijk doordat in de klachtenregeling wetteksten zijn uitgeschreven in plaats van dat een verwijzing naar de wettekst is opgenomen?	Nee, de klachtenregeling bevat verwijzingen naar wetteksten die niet zijn uitgeschreven.
2b Is de klachtenregeling of een uitgebreide procedurebeschrijving op internet gepubliceerd?	Nee, op internet is niet de klachtenregeling of een procedurebeschrijving te vinden.
2c Ontvangt een klager na de totale afhandeling van een klacht in de formele fase de wettelijk verplicht gestelde informatie? (de bevindingen van het onderzoek, het oordeel van de korpsbeheerder, de conclusies van de korpsbeheerder, informatie over het feit dat bij de Nationale ombudsman een verzoekschrift kan worden ingediend en informatie over de termijn waarbinnen men bij de Nationale ombudsman terechtkan)	Nee, hoewel verplicht, ontvangt de klager geen informatie over de termijn waarbinnen men terecht-kan bij de Nationale ombudsman.
2d Zijn de secretaris van de klachtencommissie en de klachtencoördinator van het korps verschillende personen?	Nee, de secretaris van de klachtencommissie is dezelfde persoon als de klachtencoördinator van het korps.
2e Maakt iemand met een politieachtergrond deel uit van de klachtencommissie?	Nee
2f Wordt de termijn in de informele fase overschreden?	Bijna nooit
2g Wordt de termijn in de formele fase overschreden?	Bijna nooit

2h Wordt in publicaties over klachten ingegaan op structurele tekortkomingen? Jaren 2002 t/m 2005.	Niet in 2005; wel in 2003 en 2004 (geen gegevens over 2002)
2i Wordt in publicaties over klachten ingegaan op eventuele maatregelen om de tekortkomingen op te lossen? Jaren 2002 t/m 2005.	Nee (geen gegevens over 2002)
2j Hoe wordt omgegaan met leermomenten uit klachten?	Klachten worden in het korps structureel geanalyseerd. Tekortkomingen naar aanleiding van klachten worden besproken in RMT's en DMT's. Een aantal verbeteringen n.a.v. maatregelen die genomen zijn voor deze structurele tekortkomingen is bekend. De klachtencommissie besteedt geen aandacht aan structurele tekortkomingen en te nemen maatregelen om deze op te heffen.
3 Verbeterpunten/aanbevelingen	
Verbeterpunten/aanbevelingen voor het korps?	• Publiceer de klachtenregeling en/of een uitgebreide beschrijving van de klachtprocedure op de website van het korps. • Zorg ervoor dat alle wettelijk verplichte informatie aan de klager gestuurd wordt na afdoening van de klacht (bevindingen onderzoek, conclusies korpsbeheerder, oordeel korpsbeheerder, informatie over het feit dat de klager terechtkan bij de Nationale ombudsman en informatie over de termijn waarbinnen dat kan). • Om de schijn van een vermenging van belangen tegen te gaan wordt geadviseerd om de klachten-coördinator binnen het korps niet tevens als secretaris van de klachtencommissie te laten functioneren. • Vat de term 'structurele tekortkoming' ruim op: het zijn leermomenten voor het korps. Publiceer deze leermomenten. • Besteed in publicaties over klachten ook aandacht aan eventuele maatregelen om gesignaleerde tekortkomingen op te lossen.

KORPS: HAAGLANDEN

Onderzoek: Klachtbehandeling Politie	
Procesmatig	
1 Bereikbaarheid liaisonfunctionaris	Goed
2 Is alle gevraagde informatie aangeleverd? (volledigheid)	Ja
3 Is de juiste informatie aangeleverd? (aard, inhoud)	Ja
4 Zijn de gevraagde documenten op tijd aangeleverd?	Ja
5 Is de vragenlijst op tijd ingevuld en aangeleverd (inclusief ondertekening korpschef)?	Ja
6 Was er iemand vanuit het korps aanwezig bij de expertmeeting?	Ja
Inhoudelijk	
1 Normen	
Welke normen zijn in dit onderzoek getoetst? (toetsingskader)	De interne behandeling van klachten door de politie is gebonden aan regels zoals gesteld in hoofdstuk X van de Politiewet 1993 en aan de regels gesteld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Deze wettelijke bepalingen zijn gebruikt als beoordelingskader voor dit onderzoek, aangevuld met specifieke beoordelingsaspecten van de Inspectie, gebaseerd op het perspectief van de burger. Daarnaast is in dit onderzoek een vergelijking gemaakt tussen de klachtenregelingen van de korpsen en de modelregeling van het NPI.
2 Resultaten onderzoek	
2a Is de klachtenregeling burgervriendelijk doordat in de klachtenregeling wetteksten zijn uitgeschreven in plaats van dat een verwijzing naar de wettekst is opgenomen?	Nee, de klachtenregeling bevat verwijzingen naar wetteksten die niet zijn uitgeschreven.
2b Is de klachtenregeling of een uitgebreide procedurebeschrijving op internet gepubliceerd?	Ja, op internet staat een uitgebreide beschrijving van de klachtprocedure.
2c Ontvangt een klager na de totale afhandeling van een klacht in de formele fase de wettelijk verplicht gestelde informatie? (de bevindingen van het onderzoek, het oordeel van de korpsbeheerder, de conclusies van de korpsbeheerder, informatie over het feit dat bij de Nationale ombudsman een verzoekschrift kan worden ingediend en informatie over de termijn waarbinnen men bij de Nationale ombudsman terechtkan)	Nee, hoewel verplicht, ontvangt de klager niet de bevindingen van het onderzoek en niet de conclusies van de korpsbeheerder.
2d Zijn de secretaris van de klachtencommissie en de klachtencoördinator van het korps verschillende personen?	Ja. De secretaris van de klachtencommissie is wel een medewerker van het korps.
2e Maakt iemand met een politieachtergrond deel uit van de klachtencommissie?	Ja, een politiefunctionaris
2f Wordt de termijn in de informele fase overschreden?	Soms
2g Wordt de termijn in de formele fase overschreden?	Regelmatig

2h Wordt in publicaties over klachten ingegaan op structurele tekortkomingen? Jaren 2002 t/m 2005.	Ja
2i Wordt in publicaties over klachten ingegaan op eventuele maatregelen om de tekortkomingen op te lossen? Jaren 2002 t/m 2005.	Niet in 2002 en 2003; wel in 2004 en 2005
2j Hoe wordt omgegaan met leermomenten uit klachten?	Klachten worden in het korps structureel geanalyseerd. Door leermomenten te integreren in opleidingen, trainingen, korpsdagen en terug-koppelingen aan beklaagde ambtenaren wordt geprobeerd verbeteringen te bewerkstelligen. Deze zijn echter niet bekend, want (nog) niet te meten. De klachtencommissie besteedt aandacht aan structurele tekortkomingen, maar niet aan maatregelen om deze op te heffen.
3 Verbeterpunten/aanbevelingen	
Verbeterpunten/aanbevelingen voor het korps?	• Zorg ervoor dat alle wettelijk verplichte informatie aan de klager gestuurd wordt na afdoening van de klacht (bevindingen onderzoek, conclusies korps-beheerder, oordeel korpsbeheerder, informatie over het feit dat de klager terechtkan bij de Nationale ombudsman en informatie over de termijn waarbinnen dat kan). • Besteed aandacht aan het wegnemen van intern-organisatorische oorzaken voor het overschrijden van de termijnen voor klachtbehandeling (zowel in de informele als in de formele fase).

KORPS: HOLLANDS MIDDEN

Onderzoek: Klachtbehandeling Politie	
Procesmatig	
1 Bereikbaarheid liaisonfunctionaris	Ja
2 Is alle gevraagde informatie aangeleverd? (volledigheid)	Ja
3 Is de juiste informatie aangeleverd? (aard, inhoud)	Ja
4 Zijn de gevraagde documenten op tijd aangeleverd?	Ja
5 Is de vragenlijst op tijd ingevuld en aangeleverd (inclusief ondertekening korpschef)?	Ja
6 Was er iemand vanuit het korps aanwezig bij de expertmeeting?	Ja, de secretaris van de klachtencommissie was aanwezig.
Inhoudelijk	
1 Normen	
Welke normen zijn in dit onderzoek getoetst? (toetsingskader)	De interne behandeling van klachten door de politie is gebonden aan regels zoals gesteld in hoofdstuk X van de Politiewet 1993 en aan de regels gesteld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Deze wettelijke bepalingen zijn gebruikt als beoordelingskader voor dit onderzoek, aangevuld met specifieke beoordelingsaspecten van de Inspectie, gebaseerd op het perspectief van de burger. Daarnaast is in dit onderzoek een vergelijking gemaakt tussen de klachtenregelingen van de korpsen en de modelregeling van het NPI.
2 Resultaten onderzoek	
2a Is de klachtenregeling burgervriendelijk doordat in de klachtenregeling wetteksten zijn uitgeschreven in plaats van dat een verwijzing naar de wettekst is opgenomen?	Nee, de klachtenregeling bevat verwijzingen naar wetteksten die niet zijn uitgeschreven.
2b Is de klachtenregeling of een uitgebreide procedurebeschrijving op internet gepubliceerd?	Ja, op internet staan zowel de klachtenregeling als een uitgebreide klachtprocedurebeschrijving.
2c Ontvangt een klager na de totale afhandeling van een klacht in de formele fase de wettelijk verplicht gestelde informatie? (de bevindingen van het onderzoek, het oordeel van de korpsbeheerder, de conclusies van de korpsbeheerder, informatie over het feit dat bij de Nationale ombudsman een verzoekschrift kan worden ingediend en informatie over de termijn waarbinnen men bij de Nationale ombudsman terechtkan)	Nee, hoewel verplicht, ontvangt de klager niet de conclusies van de korpsbeheerder.
2d Zijn de secretaris van de klachtencommissie en de klachtencoördinator van het korps verschillende personen?	Ja. De secretaris van de klachtencommissie is wel een medewerker van het korps.
2e Maakt iemand met een politieachtergrond deel uit van de klachtencommissie?	Ja, een oud-politiecommissaris
2f Wordt de termijn in de informele fase overschreden?	Soms
2g Wordt de termijn in de formele fase overschreden?	Regelmatig

2h Wordt in publicaties over klachten ingegaan op structurele tekortkomingen? Jaren 2002 t/m 2005.	Ja (geen gegevens over 2005)
2i Wordt in publicaties over klachten ingegaan op eventuele maatregelen om de tekortkomingen op te lossen? Jaren 2002 t/m 2005.	Ja (geen gegevens over 2005)
2j Hoe wordt omgegaan met leermomenten uit klachten?	In het korps worden klachten structureel geanalyseerd. Het korps heeft over 2004 en 2005 structurele tekortkomingen genoemd, maar geen maatregelen die daarop zijn genomen. De klachtencommissie besteedt zowel aandacht aan structurele tekortkomingen als aan maatregelen om deze op te heffen.
3 Verbeterpunten/aanbevelingen	
Verbeterpunten/aanbevelingen voor het korps?	• Zorg ervoor dat alle wettelijk verplichte informatie aan de klager gestuurd wordt na afdoening van de klacht (bevindingen onderzoek, conclusies korpsbeheerder, oordeel korpsbeheerder, informatie over het feit dat de klager terechtkan bij de Nationale ombudsman en informatie over de termijn waarbinnen dat kan). • Besteed aandacht aan het wegnemen van intern-organisatorische oorzaken voor het overschrijden van de termijnen voor klachtbehandeling (zowel in de informele als in de formele fase).

KORPS: ROTTERDAM-RIJNMOND

Onderzoek: Klachtbehandeling Politie	
Procesmatig	
1 Bereikbaarheid liaisonfunctionaris	Goed
2 Is alle gevraagde informatie aangeleverd? (volledigheid)	Ja
3 Is de juiste informatie aangeleverd? (aard, inhoud)	Ja
4 Zijn de gevraagde documenten op tijd aangeleverd?	Nee, tweede verzoek was nodig
5 Is de vragenlijst op tijd ingevuld en aangeleverd (inclusief ondertekening korpschef)?	Nee (bijna een maand te laat)
6 Was er iemand vanuit het korps aanwezig bij de expertmeeting?	Nee (geen reactie ontvangen op uitnodiging)
Inhoudelijk	
1 Normen	
Welke normen zijn in dit onderzoek getoetst? (toetsingskader)	De interne behandeling van klachten door de politie is gebonden aan regels zoals gesteld in hoofdstuk X van de Politiewet 1993 en aan de regels gesteld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Deze wettelijke bepalingen zijn gebruikt als beoordelingskader voor dit onderzoek, aangevuld met specifieke beoordelingsaspecten van de Inspectie, gebaseerd op het perspectief van de burger. Daarnaast is in dit onderzoek een vergelijking gemaakt tussen de klachtenregelingen van de korpsen en de modelregeling van het NPI.
2 Resultaten onderzoek	
2a Is de klachtenregeling burgervriendelijk doordat in de klachtenregeling wetteksten zijn uitgeschreven in plaats van dat een verwijzing naar de wettekst is opgenomen?	Nee, de klachtenregeling bevat verwijzingen naar wetteksten die niet zijn uitgeschreven.
2b Is de klachtenregeling of een uitgebreide procedurebeschrijving op internet gepubliceerd?	Ja, op internet staat een uitgebreide beschrijving van de klachtprocedure.
2c Ontvangt een klager na de totale afhandeling van een klacht in de formele fase de wettelijk verplicht gestelde informatie? (de bevindingen van het onderzoek, het oordeel van de korpsbeheerder, de conclusies van de korpsbeheerder, informatie over het feit dat bij de Nationale ombudsman een verzoekschrift kan worden ingediend en informatie over de termijn waarbinnen men bij de Nationale ombudsman terechtkan)	Nee, hoewel verplicht, ontvangt de klager niet de bevindingen van het onderzoek en geen informatie over de termijn waarbinnen men bij de Nationale ombudsman terechtkan.
2d Zijn de secretaris van de klachtencommissie en de klachtencoördinator van het korps verschillende personen?	Ja, de secretaris van de klachtencommissie is geen medewerker van het korps.
2e Maakt iemand met een politieachtergrond deel uit van de klachtencommissie?	Ja, een oud-inspecteur van politie van een andere regio
2f Wordt de termijn in de informele fase overschreden?	Soms
2g Wordt de termijn in de formele fase overschreden?	Soms

2h Wordt in publicaties over klachten ingegaan op structurele tekortkomingen? Jaren 2002 t/m 2005.	Niet in 2004; wel in 2003 en 2005 (geen gegevens over 2002)
2i Wordt in publicaties over klachten ingegaan op eventuele maatregelen om de tekortkomingen op te lossen? Jaren 2002 t/m 2005.	Niet in 2003 en 2004; wel in 2005 (geen gegevens over 2002)
2j Hoe wordt omgegaan met leermomenten uit klachten?	In het korps worden klachten structureel geanalyseerd. Klachten en de wijze waarop ze zijn afgehandeld worden te allen tijde teruggekoppeld aan de betrokken medewerkers, hun chefs en (in veel gevallen) hun directe collega's. Indien daartoe aanleiding is, zijn klachten een vast onderdeel binnen functioneringsgesprekken. Klachten worden besproken in verscheidene casus- en thema-besprekingen binnen de districten en diensten. De klachtencommissie krijgt te weinig klachten onder ogen om een beeld te hebben van structurele tekortkomingen. De commissie heeft hier wel aandacht voor.
3 Verbeterpunten/aanbevelingen	
Verbeterpunten/aanbevelingen voor het korps?	• Zorg ervoor dat alle wettelijk verplichte informatie aan de klager gestuurd wordt na afdoening van de klacht (bevindingen onderzoek, conclusies korps-beheerder, oordeel korpsbeheerder, informatie over het feit dat de klager terechtkan bij de Nationale ombudsman en informatie over de termijn waarbinnen dat kan). • Besteed aandacht aan het wegnemen van intern-organisatorische oorzaken voor het overschrijden van de termijnen voor klachtbehandeling (zowel in de informele als in de formele fase). • Vat de term 'structurele tekortkoming' ruim op: het zijn leermomenten voor het korps. Publiceer deze leermomenten. • Besteed in publicaties over klachten ook aandacht aan eventuele maatregelen om gesignaleerde tekortkomingen op te lossen.

KORPS: ZUID-HOLLAND-ZUID

Onderzoek: Klachtbehandeling Politie	
Procesmatig	
1 Bereikbaarheid liaisonfunctionaris	Goed
2 Is alle gevraagde informatie aangeleverd? (volledigheid)	Nee, veel van de opgevraagde stukken waren er (nog) niet. In de vragenlijst zijn twee vragen niet beantwoord.
3 Is de juiste informatie aangeleverd? (aard, inhoud)	Ja
4 Zijn de gevraagde documenten op tijd aangeleverd?	Ja, ruim op tijd
5 Is de vragenlijst op tijd ingevuld en aangeleverd (inclusief ondertekening korpschef)?	Ja
6 Was er iemand vanuit het korps aanwezig bij de expertmeeting?	Nee (wel afmelding ontvangen)
Inhoudelijk	
1 Normen	
Welke normen zijn in dit onderzoek getoetst? (toetsingskader)	De interne behandeling van klachten door de politie is gebonden aan regels zoals gesteld in hoofdstuk X van de Politiewet 1993 en aan de regels gesteld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Deze wettelijke bepalingen zijn gebruikt als beoordelingskader voor dit onderzoek, aangevuld met specifieke beoordelingsaspecten van de Inspectie, gebaseerd op het perspectief van de burger. Daarnaast is in dit onderzoek een vergelijking gemaakt tussen de klachtenregelingen van de korpsen en de modelregeling van het NPI.
2 Resultaten onderzoek	
2a Is de klachtenregeling burgervriendelijk doordat in de klachtenregeling wetteksten zijn uitgeschreven in plaats van dat een verwijzing naar de wettekst is opgenomen?	Ja, in de klachtenregeling zijn wetteksten uitgeschreven.
2b Is de klachtenregeling of een uitgebreide procedurebeschrijving op internet gepubliceerd?	Nee, op internet staat alleen het 'standaard' verhaaltje over klachten in het Politie ABC.
2c Ontvangt een klager na de totale afhandeling van een klacht in de formele fase de wettelijk verplicht gestelde informatie? (de bevindingen van het onderzoek, het oordeel van de korpsbeheerder, de conclusies van de korpsbeheerder, informatie over het feit dat bij de Nationale ombudsman een verzoekschrift kan worden ingediend en informatie over de termijn waarbinnen men bij de Nationale ombudsman terechtkan)	Nee, hoewel verplicht, ontvangt de klager geen informatie over het feit dat bij de Nationale ombudsman een verzoekschrift kan worden ingediend en binnen welke termijn men daar terechtkan.
2d Zijn de secretaris van de klachtencommissie en de klachtencoördinator van het korps verschillende personen?	Waarschijnlijk wel. De secretaris van de klachten-commissie is wel een medewerker van het korps.
2e Maakt iemand met een politieachtergrond deel uit van de klachtencommissie?	Ja, een oud-districtchef
2f Wordt de termijn in de informele fase overschreden?	Soms

2g Wordt de termijn in de formele fase overschreden?	Soms
2h Wordt in publicaties over klachten ingegaan op structurele tekortkomingen? Jaren 2002 t/m 2005.	Ja
2i Wordt in publicaties over klachten ingegaan op eventuele maatregelen om de tekortkomingen op te lossen? Jaren 2002 t/m 2005.	Nee
2j Hoe wordt omgegaan met leermomenten uit klachten?	Klachten worden in het korps structureel geanalyseerd. Er zijn vele vormen van publicatie over klachten voor de eigen medewerkers. Over 2004 heeft het korps naast structurele tekortkomingen n.a.v. klachten ook maatregelen en verbeteringen ten gevolge daarvan genoemd. De klachtencommissie besteedt aandacht aan structurele tekortkomingen en eventuele maatregelen daarvoor.
3 Verbeterpunten/aanbevelingen	
Verbeterpunten/aanbevelingen voor het korps?	• Publiceer de klachtenregeling en/of een uitgebreide beschrijving van de klachtprocedure op de website van het korps. • Zorg ervoor dat alle wettelijk verplichte informatie aan de klager gestuurd wordt na afdoening van de klacht (bevindingen onderzoek, conclusies korpsbeheerder, oordeel korpsbeheerder, informatie over het feit dat de klager terechtkan bij de Nationale ombudsman en informatie over de termijn waarbinnen dat kan). • Besteed aandacht aan het wegnemen van intern-organisatorische oorzaken voor het overschrijden van de termijnen voor klachtbehandeling (zowel in de informele als in de formele fase). • Besteed in publicaties over klachten ook aandacht aan eventuele maatregelen om gesignaleerde tekortkomingen op te lossen.

KORPS: ZEELAND

Onderzoek: Klachtbehandeling Politie	
Procesmatig	
1 Bereikbaarheid liaisonfunctionaris	Goed
2 Is alle gevraagde informatie aangeleverd? (volledigheid)	Nee, een aantal documenten is nooit gemaakt of was nog in ontwikkeling op het moment van opvragen.
3 Is de juiste informatie aangeleverd? (aard, inhoud)	Ja
4 Zijn de gevraagde documenten op tijd aangeleverd?	Ja
5 Is de vragenlijst op tijd ingevuld en aangeleverd (inclusief ondertekening korpschef)?	Ja
6 Was er iemand vanuit het korps aanwezig bij de expertmeeting?	Ja
Inhoudelijk	
1 Normen	
Welke normen zijn in dit onderzoek getoetst? (toetsingskader)	De interne behandeling van klachten door de politie is gebonden aan regels zoals gesteld in hoofdstuk X van de Politiewet 1993 en aan de regels gesteld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Deze wettelijke bepalingen zijn gebruikt als beoordelingskader voor dit onderzoek, aangevuld met specifieke beoordelingsaspecten van de Inspectie, gebaseerd op het perspectief van de burger. Daarnaast is in dit onderzoek een vergelijking gemaakt tussen de klachtenregelingen van de korpsen en de modelregeling van het NPI.
2 Resultaten onderzoek	
2a Is de klachtenregeling burgervriendelijk doordat in de klachtenregeling wetteksten zijn uitgeschreven in plaats van dat een verwijzing naar de wettekst is opgenomen?	Ja, in de klachtenregeling zijn wetteksten uitgeschreven.
2b Is de klachtenregeling of een uitgebreide procedurebeschrijving op internet gepubliceerd?	Nee, op de website van het korps staat alleen het 'standaard' verhaaltje over klachten in het Politie ABC.
2c Ontvangt een klager na de totale afhandeling van een klacht in de formele fase de wettelijk verplicht gestelde informatie? (de bevindingen van het onderzoek, het oordeel van de korpsbeheerder, de conclusies van de korpsbeheerder, informatie over het feit dat bij de Nationale ombudsman een verzoekschrift kan worden ingediend en informatie over de termijn waarbinnen men bij de Nationale ombudsman terechtkan)	Nee, hoewel verplicht, ontvangt de klager niet de conclusies van de korpsbeheerder.
2d Zijn de secretaris van de klachtencommissie en de klachtencoördinator van het korps verschillende personen?	Niet bekend
2e Maakt iemand met een politieachtergrond deel uit van de klachtencommissie?	Nee
2f Wordt de termijn in de informele fase overschreden?	Regelmatig

2g Wordt de termijn in de formele fase overschreden?	Regelmatig
2h Wordt in publicaties over klachten ingegaan op structurele tekortkomingen? Jaren 2002 t/m 2005.	Nee (geen gegevens over 2005)
2i Wordt in publicaties over klachten ingegaan op eventuele maatregelen om de tekortkomingen op te lossen? Jaren 2002 t/m 2005.	Nee (geen gegevens over 2005)
2j Hoe wordt omgegaan met leermomenten uit klachten?	Klachten worden in het korps niet structureel geanalyseerd. Er zijn geen gepubliceerde tekortkomingen bekend over 2004 en 2005 n.a.v. klachten. De klachtencommissie besteedt geen aandacht aan structurele tekortkomingen. Er wordt gewerkt aan een verbeterplan met het doel om de registratie, publicatie en leermomenten uit klachten te borgen. Door personele veranderingen en aanpassing in registratie zijn er in de voorgaande jaren geen jaarverslagen gemaakt. Vanaf 2006 zal dit, volgens eigen zeggen, weer moeten gebeuren.
3 Verbeterpunten/aanbevelingen	
Verbeterpunten/aanbevelingen voor het korps?	• Publiceer de klachtenregeling en/of een uitgebreide beschrijving van de klachtprocedure op de website van het korps. • Zorg ervoor dat alle wettelijk verplichte informatie aan de klager gestuurd wordt na afdoening van de klacht (bevindingen onderzoek, conclusies korpsbeheerder, oordeel korpsbeheerder, informatie over het feit dat de klager terechtkan bij de Nationale ombudsman en informatie over de termijn waarbinnen dat kan). • Besteed aandacht aan het wegnemen van interne organisatorische oorzaken voor het overschrijden van de termijnen voor klachtbehandeling (zowel in de informele als in de formele fase). • Vat de term 'structurele tekortkoming' ruim op: het zijn leermomenten voor het korps. Publiceer deze leermomenten. • Besteed in publicaties over klachten ook aandacht aan eventuele maatregelen om gesignaleerde tekortkomingen op te lossen.

KORPS: MIDDEN- EN WEST-BRABANT

Onderzoek: Klachtbehandeling Politie	
Procesmatig	
1 Bereikbaarheid liaisonfunctionaris	Goed
2 Is alle gevraagde informatie aangeleverd? (volledigheid)	Ja. Alleen vraag 3 van de vragenlijst is niet ingevuld. Hierbij is door het korps alleen verwezen naar de jaarverslagen.
3 Is de juiste informatie aangeleverd? (aard, inhoud)	Ja
4 Zijn de gevraagde documenten op tijd aangeleverd?	Ja
5 Is de vragenlijst op tijd ingevuld en aangeleverd (inclusief ondertekening korpschef)?	Ja, ruim op tijd
6 Was er iemand vanuit het korps aanwezig bij de expertmeeting?	Ja
Midden- en West-Brabant was een van de korpsen die is geïnterviewd in de verdiepingsfase. De medewerking was goed.	
Inhoudelijk	
1 Normen	
Welke normen zijn in dit onderzoek getoetst? (toetsingskader)	De interne behandeling van klachten door de politie is gebonden aan regels zoals gesteld in hoofdstuk X van de Politiewet 1993 en aan de regels gesteld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Deze wettelijke bepalingen zijn gebruikt als beoordelingskader voor dit onderzoek, aangevuld met specifieke beoordelingsaspecten van de Inspectie, gebaseerd op het perspectief van de burger. Daarnaast is in dit onderzoek een vergelijking gemaakt tussen de klachtenregelingen van de korpsen en de modelregeling van het NPI.
2 Resultaten onderzoek	
2a Is de klachtenregeling burgervriendelijk doordat in de klachtenregeling wetteksten zijn uitgeschreven in plaats van dat een verwijzing naar de wettekst is opgenomen?	Ja, in de klachtenregeling zijn wetteksten uitgeschreven.
2b Is de klachtenregeling of een uitgebreide procedurebeschrijving op internet gepubliceerd?	Ja, zowel de klachtenregeling als een uitgebreide beschrijving van de klachtprocedure staan op internet.
2c Ontvangt een klager na de totale afhandeling van een klacht in de formele fase de wettelijk verplicht gestelde informatie? (de bevindingen van het onderzoek, het oordeel van de korpsbeheerder, de conclusies van de korpsbeheerder, informatie over het feit dat bij de Nationale ombudsman een verzoekschrift kan worden ingediend en informatie over de termijn waarbinnen men bij de Nationale ombudsman terechtkan)	Nee, hoewel verplicht, ontvangt de klager niet de bevindingen van het onderzoek, niet de conclusies van de korpsbeheerder en geen informatie over binnen welke termijn men terechtkan bij de Nationale ombudsman.
2d Zijn de secretaris van de klachtencommissie en de klachtencoördinator van het korps verschillende personen?	Nee, de secretaris van de klachtencommissie is dezelfde persoon als de klachtencoördinator van het korps.

2e Maakt iemand met een politieachtergrond deel uit van de klachtencommissie?	Ja, een oud-beleidsmedewerker van een andere politieregio
2f Wordt de termijn in de informele fase overschreden?	Regelmatig
2g Wordt de termijn in de formele fase overschreden?	Regelmatig
2h Wordt in publicaties over klachten ingegaan op structurele tekortkomingen? Jaren 2002 t/m 2005.	Ja
2i Wordt in publicaties over klachten ingegaan op eventuele maatregelen om de tekortkomingen op te lossen? Jaren 2002 t/m 2005.	Ja
2j Hoe wordt omgegaan met leermomenten uit klachten?	Klachten worden in het korps niet structureel geanalyseerd met het doel eventuele tekortkomingen te signaleren. Dit gebeurt alleen op ad hoc basis. De klachtencommissie besteedt zowel aandacht aan structurele tekortkomingen als aan maatregelen om deze op te heffen.
3 Verbeterpunten/aanbevelingen	
Verbeterpunten/aanbevelingen voor het korps?	• Zorg ervoor dat alle wettelijk verplichte informatie aan de klager gestuurd wordt na afdoening van de klacht (bevindingen onderzoek, conclusies korpsbeheerder, oordeel korpsbeheerder, informatie over het feit dat de klager terechtkan bij de Nationale ombudsman en informatie over de termijn waarbinnen dat kan). • Om de schijn van een vermenging van belangen tegen te gaan wordt geadviseerd om de klachtencoördinator binnen het korps niet tevens als secretaris van de klachtencommissie te laten functioneren. • Besteed aandacht aan het wegnemen van interne organisatorische oorzaken voor het overschrijden van de termijnen voor klachtbehandeling (zowel in de informele als in de formele fase).

KORPS: BRABANT-NOORD

Onderzoek: Klachtbehandeling Politie	
Procesmatig	
1 Bereikbaarheid liaisonfunctionaris	Goed
2 Is alle gevraagde informatie aangeleverd? (volledigheid)	Ja
3 Is de juiste informatie aangeleverd? (aard, inhoud)	Ja
4 Zijn de gevraagde documenten op tijd aangeleverd?	Ja
5 Is de vragenlijst op tijd ingevuld en aangeleverd (inclusief ondertekening korpschef)?	Ja
6 Was er iemand vanuit het korps aanwezig bij de expertmeeting?	Ja, de secretaris van de klachtencommissie was aanwezig.
Inhoudelijk	
1 Normen	
Welke normen zijn in dit onderzoek getoetst? (toetsingskader)	De interne behandeling van klachten door de politie is gebonden aan regels zoals gesteld in hoofdstuk X van de Politiewet 1993 en aan de regels gesteld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Deze wettelijke bepalingen zijn gebruikt als beoordelingskader voor dit onderzoek, aangevuld met specifieke beoordelingsaspecten van de Inspectie, gebaseerd op het perspectief van de burger. Daarnaast is in dit onderzoek een vergelijking gemaakt tussen de klachtenregelingen van de korpsen en de modelregeling van het NPI.
2 Resultaten onderzoek	
2a Is de klachtenregeling burgervriendelijk doordat in de klachtenregeling wetteksten zijn uitgeschreven in plaats van dat een verwijzing naar de wettekst is opgenomen?	Nee, de klachtenregeling bevat verwijzingen naar wetteksten die niet zijn uitgeschreven.
2b Is de klachtenregeling of een uitgebreide procedurebeschrijving op internet gepubliceerd?	Ja, zowel de klachtenregeling als een uitgebreide beschrijving van de klachtprocedure staan op internet.
2c Ontvangt een klager na de totale afhandeling van een klacht in de formele fase de wettelijk verplicht gestelde informatie? (de bevindingen van het onderzoek, het oordeel van de korpsbeheerder, de conclusies van de korpsbeheerder, informatie over het feit dat bij de Nationale ombudsman een verzoekschrift kan worden ingediend en informatie over de termijn waarbinnen men bij de Nationale ombudsman terechtkan)	Ja
2d Zijn de secretaris van de klachtencommissie en de klachtencoördinator van het korps verschillende personen?	Ja. De secretaris van de klachtencommissie is wel een medewerker van het korps.
2e Maakt iemand met een politieachtergrond deel uit van de klachtencommissie?	Ja, een oud-commissaris van een andere politieregio
2f Wordt de termijn in de informele fase overschreden?	Bijna nooit
2g Wordt de termijn in de formele fase overschreden?	Regelmatig

2h Wordt in publicaties over klachten ingegaan op structurele tekortkomingen? Jaren 2002 t/m 2005.	Ja
2i Wordt in publicaties over klachten ingegaan op eventuele maatregelen om de tekortkomingen op te lossen? Jaren 2002 t/m 2005.	Ja
2j Hoe wordt omgegaan met leermomenten uit klachten?	Klachten worden in het korps structureel geanalyseerd. Tekortkomingen n.a.v. klachten, genomen maatregelen en gesignaleerde verbeteringen over 2004 en 2005 zijn door het korps genoemd. De klachtencommissie besteedt zowel aandacht aan structurele tekortkomingen als aan maatregelen om deze op te heffen.
3 Verbeterpunten/aanbevelingen	
Verbeterpunten/aanbevelingen voor het korps?	• Besteed aandacht aan het wegnemen van intern-organisatorische oorzaken voor het overschrijden van de termijn voor klachtbehandeling (in de formele fase).

KORPS: BRABANT-ZUID-OOST

Onderzoek: Klachtbehandeling Politie	
Procesmatig	
1 Bereikbaarheid liaisonfunctionaris	Er was niet op tijd een naam opgegeven door het korps.
2 Is alle gevraagde informatie aangeleverd? (volledigheid)	Nee
3 Is de juiste informatie aangeleverd? (aard, inhoud)	Ja
4 Zijn de gevraagde documenten op tijd aangeleverd?	Ja
5 Is de vragenlijst op tijd ingevuld en aangeleverd (inclusief ondertekening korpschef)?	Ja
6 Was er iemand vanuit het korps aanwezig bij de expertmeeting?	Nee (geen afmelding ontvangen)
Inhoudelijk	
1 Normen	
Welke normen zijn in dit onderzoek getoetst? (toetsingskader)	De interne behandeling van klachten door de politie is gebonden aan regels zoals gesteld in hoofdstuk X van de Politiewet 1993 en aan de regels gesteld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Deze wettelijke bepalingen zijn gebruikt als beoordelingskader voor dit onderzoek, aangevuld met specifieke beoordelingsaspecten van de Inspectie, gebaseerd op het perspectief van de burger. Daarnaast is in dit onderzoek een vergelijking gemaakt tussen de klachtenregelingen van de korpsen en de modelregeling van het NPI.
2 Resultaten onderzoek	
2a Is de klachtenregeling burgervriendelijk doordat in de klachtenregeling wetteksten zijn uitgeschreven in plaats van dat een verwijzing naar de wettekst is opgenomen?	Nee, de klachtenregeling bevat verwijzingen naar wetteksten die niet zijn uitgeschreven.
2b Is de klachtenregeling of een uitgebreide procedurebeschrijving op internet gepubliceerd?	Zowel de klachtenregeling als een uitgebreide beschrijving van de klachtprocedure staan op internet.
2c Ontvangt een klager na de totale afhandeling van een klacht in de formele fase de wettelijk verplicht gestelde informatie? (de bevindingen van het onderzoek, het oordeel van de korpsbeheerder, de conclusies van de korpsbeheerder, informatie over het feit dat bij de Nationale ombudsman een verzoekschrift kan worden ingediend en informatie over de termijn waarbinnen men bij de Nationale ombudsman terechtkan)	Ja
2d Zijn de secretaris van de klachtencommissie en de klachtencoördinator van het korps verschillende personen?	Niet bekend
2e Maakt iemand met een politieachtergrond deel uit van de klachtencommissie?	Nee
2f Wordt de termijn in de informele fase overschreden?	Regelmatig
2g Wordt de termijn in de formele fase overschreden?	Bijna nooit

2h Wordt in publicaties over klachten ingegaan op structurele tekortkomingen? Jaren 2002 t/m 2005.	Nee (geen gegevens over 2005)
2i Wordt in publicaties over klachten ingegaan op eventuele maatregelen om de tekortkomingen op te lossen? Jaren 2002 t/m 2005.	Nee (geen gegevens over 2005)
2j Hoe wordt omgegaan met leermomenten uit klachten?	Klachten worden in het korps niet structureel geanalyseerd. Er zijn structurele tekortkomingen bekend n.a.v. klachten, maar hierop zijn nauwelijks maatregelen genomen/bekend en geen verbeteringen bekend. (De enige maatregel die wel is genoemd is 'voorlichting aan collega's'.) De klachtencommissie besteedt aandacht aan structurele tekortkomingen en te nemen maatregelen om deze op te heffen. Dit doet zij in de vorm van aanbevelingen in het advies aan de korpsbeheerder m.b.t. een concrete klacht.
3 Verbeterpunten/aanbevelingen	
Verbeterpunten/aanbevelingen voor het korps?	• Besteed aandacht aan het wegnemen van intern-organisatorische oorzaken voor het overschrijden van de termijn voor klachtbehandeling (in de informele fase). • Vat de term 'structurele tekortkoming' ruim op: het zijn leermomenten voor het korps. Publiceer deze leermomenten. • Besteed in publicaties over klachten ook aandacht aan eventuele maatregelen om gesignaleerde tekortkomingen op te lossen.

KORPS: LIMBURG-NOORD

Onderzoek: Klachtbehandeling Politie	
Procesmatig	
1 Bereikbaarheid liaisonfunctionaris	Goed
2 Is alle gevraagde informatie aangeleverd? (volledigheid)	Nee, de klachtjaarverslagen 2004 en 2005 waren nog niet gereed op moment van opvragen. In de vragenlijst is één vraag niet beantwoord.
3 Is de juiste informatie aangeleverd? (aard, inhoud)	Ja
4 Zijn de gevraagde documenten op tijd aangeleverd?	Ja
5 Is de vragenlijst op tijd ingevuld en aangeleverd (inclusief ondertekening korpschef)?	Nee, ongeveer drie weken te laat.
6 Was er iemand vanuit het korps aanwezig bij de expertmeeting?	Nee (wel afmelding ontvangen)
Inhoudelijk	
1 Normen	
Welke normen zijn in dit onderzoek getoetst? (toetsingskader)	De interne behandeling van klachten door de politie is gebonden aan regels zoals gesteld in hoofdstuk X van de Politiewet 1993 en aan de regels gesteld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Deze wettelijke bepalingen zijn gebruikt als beoordelingskader voor dit onderzoek, aangevuld met specifieke beoordelingsaspecten van de Inspectie, gebaseerd op het perspectief van de burger. Daarnaast is in dit onderzoek een vergelijking gemaakt tussen de klachtenregelingen van de korpsen en de modelregeling van het NPI.
2 Resultaten onderzoek	
2a Is de klachtenregeling burgervriendelijk doordat in de klachtenregeling wetteksten zijn uitgeschreven in plaats van dat een verwijzing naar de wettekst is opgenomen?	Nee, de klachtenregeling bevat verwijzingen naar wetteksten die niet zijn uitgeschreven.
2b Is de klachtenregeling of een uitgebreide procedurebeschrijving op internet gepubliceerd?	Ja, op internet staat een uitgebreide beschrijving van de klachtprocedure.
2c Ontvangt een klager na de totale afhandeling van een klacht in de formele fase de wettelijk verplicht gestelde informatie? (de bevindingen van het onderzoek, het oordeel van de korpsbeheerder, de conclusies van de korpsbeheerder, informatie over het feit dat bij de Nationale ombudsman een verzoekschrift kan worden ingediend en informatie over de termijn waarbinnen men bij de Nationale ombudsman terechtkan)	Ja
2d Zijn de secretaris van de klachtencommissie en de klachtencoördinator van het korps verschillende personen?	Nee, de secretaris van de klachtencommissie is dezelfde persoon als de klachtencoördinator van het korps.
2e Maakt iemand met een politieachtergrond deel uit van de klachtencommissie?	Nee

2f Wordt de termijn in de informele fase overschreden?	Regelmatig
2g Wordt de termijn in de formele fase overschreden?	Niet bekend
2h Wordt in publicaties over klachten ingegaan op structurele tekortkomingen? Jaren 2002 t/m 2005.	Ja (geen gegevens over 2004 en 2005)
2i Wordt in publicaties over klachten ingegaan op eventuele maatregelen om de tekortkomingen op te lossen? Jaren 2002 t/m 2005.	Ja (geen gegevens over 2004 en 2005)
2j Hoe wordt omgegaan met leermomenten uit klachten?	Klachten worden in het korps structureel geanalyseerd. Over 2004 zijn structurele tekortkomingen genoemd n.a.v. klachten met daarbij genomen maatregelen en gesignaleerde verbeteringen. Beklaagde politie-ambtenaren worden hierop aangesproken. Leermomenten worden teruggekoppeld aan basiseenheden, leermomenten worden gepubliceerd en op themadagen wordt er aandacht aan besteed. De klachtencommissie besteedt aandacht aan structurele tekortkomingen en maatregelen om deze op te heffen.
3 Verbeterpunten/aanbevelingen	
Verbeterpunten/aanbevelingen voor het korps?	• Om de schijn van een vermenging van belangen tegen te gaan wordt geadviseerd om de klachten-coördinator binnen het korps niet tevens als secretaris van de klachtencommissie te laten functioneren. • Besteed aandacht aan het wegnemen van intern-organisatorische oorzaken voor het overschrijden van de termijnen voor klachtbehandeling (zowel in de informele als in de formele fase).

KORPS: LIMBURG-ZUID

Onderzoek: Klachtbehandeling Politie	
Procesmatig	
1 Bereikbaarheid liaisonfunctionaris	Goed
2 Is alle gevraagde informatie aangeleverd? (volledigheid)	Nee. Op het moment van opvragen heeft het korps een regeling uit 1996 naar de Inspectie gezonden, onder de vermelding dat er een geactualiseerde klachtenregeling zou zijn en de Inspectie die regeling toegestuurd zou krijgen. Ondanks herhaalde navraag heeft de Inspectie deze niet mogen ontvangen. Ten behoeve van dit onderzoek is daarom aangenomen dat er geen (nieuwe) regeling is.
3 Is de juiste informatie aangeleverd? (aard, inhoud)	Ja
4 Zijn de gevraagde documenten op tijd aangeleverd?	Ja (m.u.v. herziene klachtenregeling - zie punt 2)
5 Is de vragenlijst op tijd ingevuld en aangeleverd (inclusief ondertekening korpschef)?	Nee, ongeveer drie weken te laat.
6 Was er iemand vanuit het korps aanwezig bij de expertmeeting?	Ja
Inhoudelijk	
1 Normen	
Welke normen zijn in dit onderzoek getoetst? (toetsingskader)	De interne behandeling van klachten door de politie is gebonden aan regels zoals gesteld in hoofdstuk X van de Politiewet 1993 en aan de regels gesteld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Deze wettelijke bepalingen zijn gebruikt als beoordelingskader voor dit onderzoek, aangevuld met specifieke beoordelingsaspecten van de Inspectie, gebaseerd op het perspectief van de burger. Daarnaast is in dit onderzoek een vergelijking gemaakt tussen de klachtenregelingen van de korpsen en de modelregeling van het NPI.
2 Resultaten onderzoek	
2a Is de klachtenregeling burgervriendelijk doordat in de klachtenregeling wetteksten zijn uitgeschreven in plaats van dat een verwijzing naar de wettekst is opgenomen?	*(geen gegevens)*
2b Is de klachtenregeling of een uitgebreide procedurebeschrijving op internet gepubliceerd?	Ja, op internet staat een uitgebreide beschrijving van de klachtprocedure.
2c Ontvangt een klager na de totale afhandeling van een klacht in de formele fase de wettelijk verplicht gestelde informatie? (de bevindingen van het onderzoek, het oordeel van de korpsbeheerder, de conclusies van de korpsbeheerder, informatie over het feit dat bij de Nationale ombudsman een verzoekschrift kan worden ingediend en informatie over de termijn waarbinnen men bij de Nationale ombudsman terechtkan)	Nee, hoewel verplicht, ontvangt de klager niet de conclusies van de korpsbeheerder en geen informatie over de termijn waarbinnen men terechtkan bij de Nationale ombudsman.

2d Zijn de secretaris van de klachtencommissie en de klachtencoördinator van het korps verschillende personen?	Niet duidelijk. De secretaris van de klachtencommissie is wel een medewerker van het korps.
2e Maakt iemand met een politieachtergrond deel uit van de klachtencommissie?	Ja, een oud-politiecommissaris
2f Wordt de termijn in de informele fase overschreden?	Regelmatig
2g Wordt de termijn in de formele fase overschreden?	Regelmatig
2h Wordt in publicaties over klachten ingegaan op structurele tekortkomingen? Jaren 2002 t/m 2005.	Ja (geen gegevens over 2003)
2i Wordt in publicaties over klachten ingegaan op eventuele maatregelen om de tekortkomingen op te lossen? Jaren 2002 t/m 2005.	Niet in 2004 en 2005; wel in 2002 (geen gegevens over 2003)
2j Hoe wordt omgegaan met leermomenten uit klachten?	Klachten worden in het korps structureel geanalyseerd. Over 2004 en 2005 zijn structurele tekortkomingen genoemd n.a.v. klachten. Als maatregel daarop is alleen genoemd: aandacht door het lijnmanagement (geen concretere maatregelen). De klachtencommissie besteedt aandacht aan structurele tekortkomingen en maatregelen om deze op te heffen.
3 Verbeterpunten/aanbevelingen	
Verbeterpunten/aanbevelingen voor het korps?	• Zorg ervoor dat alle wettelijk verplichte informatie aan de klager gestuurd wordt na afdoening van de klacht (bevindingen onderzoek, conclusies korpsbeheerder, oordeel korpsbeheerder, informatie over het feit dat de klager terechtkan bij de Nationale ombudsman en informatie over de termijn waarbinnen dat kan). • *(indien van toepassing:)* Om de schijn van een vermenging van belangen tegen te gaan wordt geadviseerd om de klachtencoördinator binnen het korps niet tevens als secretaris van de klachtencommissie te laten functioneren. • Besteed aandacht aan het wegnemen van intern-organisatorische oorzaken voor het overschrijden van de termijnen voor klachtbehandeling (zowel in de informele als in de formele fase). • Besteed in publicaties over klachten ook aandacht aan eventuele maatregelen om gesignaleerde tekortkomingen op te lossen.

KORPS: FLEVOLAND

Onderzoek: Klachtbehandeling Politie	
Procesmatig	
1 Bereikbaarheid liaisonfunctionaris	Goed
2 Is alle gevraagde informatie aangeleverd? (volledigheid)	Ja
3 Is de juiste informatie aangeleverd? (aard, inhoud)	Ja
4 Zijn de gevraagde documenten op tijd aangeleverd?	Ja
5 Is de vragenlijst op tijd ingevuld en aangeleverd (inclusief ondertekening korpschef)?	Ja, ruim op tijd
6 Was er iemand vanuit het korps aanwezig bij de expertmeeting?	Ja
Inhoudelijk	
1 Normen	
Welke normen zijn in dit onderzoek getoetst? (toetsingskader)	De interne behandeling van klachten door de politie is gebonden aan regels zoals gesteld in hoofdstuk X van de Politiewet 1993 en aan de regels gesteld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Deze wettelijke bepalingen zijn gebruikt als beoordelingskader voor dit onderzoek, aangevuld met specifieke beoordelingsaspecten van de Inspectie, gebaseerd op het perspectief van de burger. Daarnaast is in dit onderzoek een vergelijking gemaakt tussen de klachtenregelingen van de korpsen en de modelregeling van het NPI.
2 Resultaten onderzoek	
2a Is de klachtenregeling burgervriendelijk doordat in de klachtenregeling wetteksten zijn uitgeschreven in plaats van dat een verwijzing naar de wettekst is opgenomen?	Nee, de klachtenregeling bevat verwijzingen naar wetteksten die niet zijn uitgeschreven.
2b Is de klachtenregeling of een uitgebreide procedurebeschrijving op internet gepubliceerd?	Ja, op internet staat een uitgebreide beschrijving van de klachtprocedure.
2c Ontvangt een klager na de totale afhandeling van een klacht in de formele fase de wettelijk verplicht gestelde informatie? (de bevindingen van het onderzoek, het oordeel van de korpsbeheerder, de conclusies van de korpsbeheerder, informatie over het feit dat bij de Nationale ombudsman een verzoekschrift kan worden ingediend en informatie over de termijn waarbinnen men bij de Nationale ombudsman terechtkan)	Nee, hoewel verplicht, ontvangt de klager niet de bevindingen van het onderzoek en de conclusies van de korpsbeheerder.
2d Zijn de secretaris van de klachtencommissie en de klachtencoördinator van het korps verschillende personen?	Ja. De secretaris van de klachtencommissie is geen medewerker van het korps.
2e Maakt iemand met een politieachtergrond deel uit van de klachtencommissie?	Nee
2f Wordt de termijn in de informele fase overschreden?	Soms
2g Wordt de termijn in de formele fase overschreden?	Regelmatig

2h Wordt in publicaties over klachten ingegaan op structurele tekortkomingen? Jaren 2002 t/m 2005.	Niet in 2002 en 2003; wel in 2004 en 2005
2i Wordt in publicaties over klachten ingegaan op eventuele maatregelen om de tekortkomingen op te lossen? Jaren 2002 t/m 2005.	Niet in 2002 t/m 2004; wel in 2005
2j Hoe wordt omgegaan met leermomenten uit klachten?	Klachten worden in het korps structureel geanalyseerd. Leermomenten uit klachten worden intern gepubliceerd of opgenomen in (IBT-) trainingen. De klachtencommissie besteedt aandacht aan structurele tekortkomingen en te nemen maatregelen om deze op te heffen.
3 Verbeterpunten/aanbevelingen	
Verbeterpunten/aanbevelingen voor het korps?	• Zorg ervoor dat alle wettelijk verplichte informatie aan de klager gestuurd wordt na afdoening van de klacht (bevindingen onderzoek, conclusies korpsbeheerder, oordeel korpsbeheerder, informatie over het feit dat de klager terechtkan bij de Nationale ombudsman en informatie over de termijn waarbinnen dat kan). • Besteed aandacht aan het wegnemen van intern-organisatorische oorzaken voor het overschrijden van de termijnen voor klachtbehandeling (zowel in de informele als in de formele fase).

KORPS: KLPD

Onderzoek: Klachtbehandeling Politie	
Procesmatig	
1 Bereikbaarheid liaisonfunctionaris	Goed
2 Is alle gevraagde informatie aangeleverd? (volledigheid)	Ja (m.u.v. stukken die nog niet gereed waren op moment van opvragen: jaarverslag 2005 en jaarplan 2006)
3 Is de juiste informatie aangeleverd? (aard, inhoud)	Ja
4 Zijn de gevraagde documenten op tijd aangeleverd?	Ja
5 Is de vragenlijst op tijd ingevuld en aangeleverd (inclusief ondertekening korpschef)?	Ja
6 Was er iemand vanuit het korps aanwezig bij de expertmeeting?	Ja
Het KLPD was een van de korpsen die is geïnterviewd in de verdiepingsfase. De medewerking was goed.	
Inhoudelijk	
1 Normen	
Welke normen zijn in dit onderzoek getoetst? (toetsingskader)	De interne behandeling van klachten door de politie is gebonden aan regels zoals gesteld in hoofdstuk X van de Politiewet 1993 en aan de regels gesteld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Deze wettelijke bepalingen zijn gebruikt als beoordelingskader voor dit onderzoek, aangevuld met specifieke beoordelingsaspecten van de Inspectie, gebaseerd op het perspectief van de burger. Daarnaast is in dit onderzoek een vergelijking gemaakt tussen de klachtenregelingen van de korpsen en de modelregeling van het NPI.
2 Resultaten onderzoek	
2a Is de klachtenregeling burgervriendelijk doordat in de klachtenregeling wetteksten zijn uitgeschreven in plaats van dat een verwijzing naar de wettekst is opgenomen?	Ja, in de klachtenregeling zijn wetteksten uitgeschreven.
2b Is de klachtenregeling of een uitgebreide procedurebeschrijving op internet gepubliceerd?	Ja, op internet staat zowel de officiële klachtenregeling als een uitgebreide beschrijving van de klachtprocedure.
2c Ontvangt een klager na de totale afhandeling van een klacht in de formele fase de wettelijk verplicht gestelde informatie? (de bevindingen van het onderzoek, het oordeel van de korpsbeheerder, de conclusies van de korpsbeheerder, informatie over het feit dat bij de Nationale ombudsman een verzoekschrift kan worden ingediend en informatie over de termijn waarbinnen men bij de Nationale ombudsman terechtkan)	Nee, hoewel verplicht, ontvangt de klager geen informatie over de termijn waarbinnen men terechtkan bij de Nationale ombudsman.
2d Zijn de secretaris van de klachtencommissie en de klachtencoördinator van het korps verschillende personen?	Ja. De secretaris van de klachtencommissie is wel een medewerker van het korps.

2e Maakt iemand met een politieachtergrond deel uit van de klachtencommissie?	Ja, een oud-korpschef van een andere regio
2f Wordt de termijn in de informele fase overschreden?	Soms
2g Wordt de termijn in de formele fase overschreden?	Regelmatig
2h Wordt in publicaties over klachten ingegaan op structurele tekortkomingen? Jaren 2002 t/m 2005.	Ja
2i Wordt in publicaties over klachten ingegaan op eventuele maatregelen om de tekortkomingen op te lossen? Jaren 2002 t/m 2005.	Niet in 2002; wel in 2003 t/m 2005
2j Hoe wordt omgegaan met leermomenten uit klachten?	Coördinerend klachtbehandelaars zijn verplicht leermomenten aan te geven uit klachten die ze behandelen. Klachten worden structureel geanalyseerd op korpsniveau, maar ook op individueel niveau en op het niveau van het dienstonderdeel. In klachtjaarverslagen is veel aandacht voor leermomenten, zowel voor het politiewerk als voor de procedure van de klachtbehandeling zelf. Er wordt soms ook ingegaan op maatregelen die genomen zijn op deze leermomenten. Ook leermomenten die voortkomen uit de behandeling van een klacht door de Nationale ombudsman worden opgenomen in het jaarverslag klachten. De klachtencommissie besteedt zowel aandacht aan structurele tekortkomingen als aan eventuele maatregelen om deze op te lossen.
3 Verbeterpunten/aanbevelingen	
Verbeterpunten/aanbevelingen voor het korps?	• Zorg ervoor dat alle wettelijk verplichte informatie aan de klager gestuurd wordt na afdoening van de klacht (bevindingen onderzoek, conclusies korpsbeheerder, oordeel korpsbeheerder, informatie over het feit dat de klager terechtkan bij de Nationale ombudsman en informatie over de termijn waarbinnen dat kan). • Besteed aandacht aan het wegnemen van intern-organisatorische oorzaken voor het overschrijden van de termijnen voor klachtbehandeling (zowel in de informele als in de formele fase).

Inspectie
OPENBARE ORDE
EN VEILIGHEID