



## Uitvoeringsregeling klachtbehandeling politie 2018

De korpschef van politie,

gelet op artikel 7 van de Regeling klachtbehandeling politie met instemming van de Centrale Ondernemingsraad,

besluit vast te stellen de volgende nadere regels vastgesteld ter zake klachtbehandeling binnen de politie.

### DEEL I: ALGEMENE BEPALINGEN

#### Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

*bevoegd gezag*: degene die op grond van artikel 70 van de Politiewet 2012 zorg draagt voor de behandeling van een klacht;

*klacht*: iedere uiting van ongenoegen gericht tegen een concrete gedraging van een ambtenaar van politie.

*klager*: degene jegens wie de gedraging is begaan.

*betrokken medewerker*: de politieambtenaar c.q. medewerker van politie op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

*commissie*: de klachtencommissie als bedoeld in artikel 67a eerste lid van de Politiewet 2012;

*klachtcoördinator*: de politieambtenaar als bedoeld in artikel 3 eerste lid van deze regeling;

*klachtbehandelaar*: de politieambtenaar als bedoeld in artikel 3 tweede lid van deze regeling;

*eerste fase*: fase waarin wordt vastgesteld of naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet kan worden gekomen en/of deze naar tevredenheid van klager kan worden afgesloten.

*tweede fase*: fase waarin het bevoegd gezag de klacht na behandeling door de klachtencommissie afdoet door middel van een afdoeningsbrief;

*burgemeester*: de burgemeester van de gemeente waar de gedraging waarover wordt geklaagd heeft plaatsgevonden.

#### Artikel 2. Doel en reikwijdte

1. De Politiewet 2012, de Algemene wet bestuursrecht (Awb), de Regeling klachtbehandeling politie en de onderhavige uitvoeringsregeling bieden de juridische kaders voor de behandeling van klachten bij de politie.
2. Deze regeling is van toepassing op schriftelijke klachten. Deze regeling is tevens van toepassing op klachten die langs de elektronische weg zijn ingediend, mits deze klachten zijn voorzien van de naam en het adres van de klager of het adres van een door de klager aangewezen gemachtigde. In afwijking van artikel 9:4 tweede lid Awb is deze regeling tevens van toepassing op niet ondertekende klachten,

#### Artikel 3. De klachtcoördinator en klachtbehandelaar

1. Het bevoegd gezag wijst een ambtenaar aan die is belast met de coördinatie van de klachtbehandeling in de eerste en tweede fase en met de registratie en analyse van klachten, de daarop genomen beslissingen en de geconstateerde tekortkomingen/leermomenten.
2. Het bevoegd gezag wijst ambtenaren aan die belast zijn met klachtbehandeling.

#### Artikel 4. Aannemen klacht

1. Ingeval van een mondelinge uiting van ongenoegen welke niet terstond kan worden weggenomen, wordt gewezen op de mogelijkheid van het indienen van een schriftelijke klacht. Een mondelinge klacht kan op verzoek van de klager op schrift worden gesteld, indien van de klager redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat deze dat zelf doet.
2. Zo lang de klager zijn naam en adres niet volledig bekend maakt, wordt de klacht in beginsel niet in behandeling genomen. In plaats van het adres van klager kan deze een gekozen woonplaats opgeven voor de behandeling van de zaak, bijvoorbeeld het adres van een gemachtigde.



3. Klachten ingediend door personen zonder vaste woon- of verblijfplaats kunnen in behandeling worden genomen nadat deze klagers hun klacht in persoon hebben toegelicht en afspraken zijn gemaakt betreffende de wijze waarop verder contact tussen de klager en de politie plaatsvindt.
4. Onverminderd de eisen gesteld in de Awb dient een klacht bij voorkeur vergezeld te gaan van een telefoonnummer en/of emailadres van de klager.
5. De klager ontvangt zo snel mogelijk een ontvangstbevestiging en informatie over de wijze van klachtbehandeling.
6. Indien aanvulling nodig is om de klacht in behandeling te kunnen nemen, krijgt de klager daartoe de gelegenheid binnen een door het bevoegd gezag gestelde termijn.
7. Indien het bevoegd gezag concludeert dat klager niet ontvankelijk is in zijn klacht dan wel dat toepassing gegeven moet worden aan artikel 9:8 Awb, dan deelt hij dit klager zo spoedig mogelijk mede, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht.

## **DEEL II: EERSTE FASE**

### **Artikel 5. Klachtbehandeling in de eerste fase**

1. Zo snel mogelijk na ontvangst van de klacht wordt door de klachtbehandelaar overleg gevoerd met de klager. Dit overleg dient er in ieder geval toe om de klachtbehandeling toe te lichten, om vast te stellen welke klachtelementen klager heeft aangevoerd, wat het doel is van de klacht en in hoeverre de klacht voor verdere behandeling in aanmerking komt. Dit overleg is ook noodzakelijk als voorbereiding op een eventuele behandeling in de tweede fase.
2. De klachtbehandelaar stelt de betrokken medewerker en zijn leidinggevende zo spoedig mogelijk mondeling of schriftelijk op de hoogte van de klacht en stuurt aan hen een afschrift. Zodra het in lid 1 bedoelde gesprek met klager heeft plaatsgevonden, informeert de klachtbehandelaar hen over het resultaat van dat gesprek. Zij geven hun zienswijze op de klacht.
3. Het in lid 1 bedoelde overleg kan tevens gebruikt worden om vast te stellen of bemiddeling ertoe kan leiden dat aan de klacht naar tevredenheid van de klager wordt tegemoet gekomen. De klachtbehandelaar streeft ernaar dat de klager en de betrokken medewerker daartoe met elkaar een gesprek voeren. Hij verzorgt de begeleiding van dit gesprek.
4. Van het verrichten van verdere activiteiten in de eerste fase na het in lid 1 bedoelde overleg kan worden afgezien indien:
  - a. het bevoegd gezag van oordeel is dat dit in het desbetreffende geval niet of niet meer wenselijk is;
  - b. de klager geen verdere behandeling van zijn klacht in de eerste fase wenst.
5. De klachtbehandelaar maakt een rapport op omtrent de klachtbehandeling in de eerste fase.
6. Klager en de betrokken medewerker worden schriftelijk geïnformeerd over de afronding van de eerste fase, in beginsel door de na het bevoegd gezag hoogste leidinggevende. Indien overleg of bemiddeling leidt tot tevredenheid van de klager, is de klachtbehandeling daarmee afgerond.
7. Indien in de eerste fase niet naar tevredenheid van de klager aan de klacht tegemoet wordt gekomen, alsmede in de in het vierde lid bedoelde gevallen, wordt de klachtbehandeling voortgezet in de tweede fase. De artikelen 6 en 7 van deze regeling zijn dan van toepassing op de verdere behandeling van de klacht.
8. Indien de klager aangeeft geen behoefte te hebben aan klachtbehandeling in de tweede fase, dan wordt dit schriftelijk aan de klager bevestigd en wordt hem medegedeeld dat de klachtbehandeling daarmee ten einde is gekomen.

## **DEEL III: TWEDE FASE**

### **Artikel 6. Advisering**

1. In de tweede fase vraagt het bevoegd gezag de klachtencommissie de klacht te behandelen en hem te adviseren over de afhandeling van de klacht, overeenkomstig de bepalingen betreffende klachtbehandeling in de Politiewet 2012, de Awb en de Regeling klachtbehandeling politie.



2. Het bevoegd gezag stelt de burgemeester en de hoofdofficier van justitie een redelijke termijn waarbinnen zij over een klacht advies kunnen uitbrengen.

#### **Artikel 7. Beslissing bevoegd gezag**

De klager en de betrokken medewerker ontvangen na de behandeling van de klacht in de tweede fase de beslissing van het bevoegd gezag en, voor zover uitgebracht, de adviezen van de klachtencommissie, de burgemeester en de Hoofdofficier van Justitie. In de beslissing van het bevoegd gezag wordt vermeld of en zo ja om welke reden de beslissing afwijkt van de adviezen. De genomen beslissingen kunnen zijn: niet-ontvankelijk / gegrond / ongegrond / geen oordeel.

#### **DEEL IV: OVERIGE BEPALINGEN**

##### **Artikel 8. Registratie, publicatie en verantwoording**

1. De korpschef en de politiechefs registreren de bij hen ingediende klachten uniform op door de korpschef vastgestelde wijze. Indien een klacht meerdere elementen bevat, worden deze elementen apart geregistreerd.
2. De korpschef en de politiechefs registreren per klacht(element) de wijze waarop deze is afgedaan, (voor zover van toepassing) de genomen beslissing(en) op de klacht(elementen), de geconstateerde tekortkomingen/leermomenten en de eventueel genomen maatregelen ten aanzien van de tekortkomingen/leermomenten.
3. Voor zover mogelijk wordt geregistreerd in welke gemeente en in welk arrondissement de gedraging heeft plaatsgevonden.
4. Op hun verzoek worden aan de burgemeester of hoofdofficier gegevens verstrekt over klachten in hun gemeente of arrondissement.
5. De politiechef of de korpschef bespreken minimaal een keer per jaar met de klachtencommissie van de eenheid of de nationale klachtencommissie de klachtbehandeling in de eenheid c.q. het landelijk politiekorps.

##### **Artikel 9. Citeertitel**

Deze regeling kan worden aangehaald als: Uitvoeringsregeling klachtbehandeling politie 2018.

##### **Artikel 10. Inwerkingtreding**

Deze regeling treedt in werking met ingang van 1 januari 2018 en vervangt de Uitvoeringsregeling klachtbehandeling politie 2013.

*Den Haag, 4 januari 2018*

*De korpschef van politie,  
E.S.M. Akerboom  
korpschef*



## TOELICHTING UITVOERINGSREGELING KLACHTEN

Klachten die bij de politie binnenkomen, moeten behoorlijk worden behandeld. De behandeling van klachten door de politie is geregeld in hoofdstuk 7 van de Politiewet 2012, hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en de Regeling klachtbehandeling politie. Tot slot zijn nadere regels gesteld over de klachtenprocedure in de onderhavige regeling, ter waarborging van een uniforme klachtbehandeling binnen de politie.

Hieronder zijn de belangrijkste aspecten van de klachtbehandeling bij de politie weergegeven.

### Doel klachtbehandeling

Klachtbehandeling heeft tot doel:

- herstel van vertrouwen van de burger in de politie;
- het lerend vermogen van de politie te versterken;
- het imago van de politie te verbeteren.

### Schriftelijke klachten

De uitvoeringsregeling klachtbehandeling politie is van toepassing op schriftelijke klachten (via de post of rechtstreeks afgegeven) en klachten die langs de elektronische weg (digitaal klachtenformulier of per email) zijn ingediend, mits deze klachten zijn voorzien van naam en adres van de klager of het adres van de gemachtigde van klager. De klager ontvangt een bevestiging van de ontvangst van een schriftelijke klacht.

### Mondelinge klachten

Een mondelinge klacht kan op verzoek van de klager op schrift worden gesteld, indien van de klager redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat deze dat zelf doet. Op mondelinge klachten is onderhavige regeling niet van toepassing. Een behoorlijke behandeling van mondelinge klachten vloeit evenwel voort uit de Awb.

### Klachten over gedragingen jegens een ander dan klager

Deze klachten behoeven niet behandeld te worden volgens deze regeling. Een behoorlijke behandeling van deze klachten vloeit evenwel voort uit de Awb.

### Bij wie een schriftelijke klacht indienen?

Een klacht over een gedraging van een ambtenaar van politie die werkzaam is bij een eenheid wordt ingediend bij de politiechef van die eenheid.

Een klacht over een medewerker van een ondersteunende dienst (het Politiedienstencentrum, de korpsstaf en de CIO-office) of over een politiechef van een eenheid wordt ingediend bij de korpschef. De feitelijke behandeling van een klacht over een medewerker van een ondersteunende dienst vindt plaats door een klachtbehandelaar c.q. een klachtencommissie van de regionale eenheid in wiens gebied de gedraging heeft plaatsgevonden (hetgeen uiteraard de taken en bevoegdheden van de korpschef en de chefs van de ondersteunende diensten in het kader van de klachtbehandeling onverlet laat).

Deze gang van zaken vloeit voort uit de verwachting dat klachten over medewerkers van het Politiedienstencentrum, de korpsstaf en de CIO-office zich te weinig zullen voordoen om daarvoor binnen deze onderdelen een voorziening te treffen, c.q. medewerkers aan te stellen voor klachtbehandeling. Zij hebben over het algemeen immers relatief weinig contacten met burgers.

Wordt een klacht niet bij de juiste eenheid ingediend dan zendt die eenheid de klacht door naar de eenheid waar de klacht behandeld moet worden.

Hoewel deze uitvoeringsregeling daarop niet van toepassing is, wordt voor de volledigheid vermeld dat:

- een klacht over een gedraging van een ambtenaar van de rijksrecherche wordt ingediend bij het College van procureurs-generaal;
- een klacht over een gedraging van de korpschef en de krachtens artikel 28, derde lid Politiewet 2012 aangewezen leden van de leiding van de politie wordt ingediend bij de Minister van Veiligheid en Justitie;



- 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 de Politiewet 2012 omschreven taken, wordt ingediend bij de Minister van Defensie;
- een klacht over een buitengewoon opsporingsambtenaar die niet is aangesteld bij de politie wordt ingediend bij zijn/haar werkgever.

Met betrekking tot laatstgenoemde buitengewoon opsporingsambtenaar verdient opmerking dat op grond van artikel 42 van het Besluit buitengewoon opsporingsambtenaar de toezichthouder (de Hoofdofficier van Justitie) en de direct toezichthouder (de korpschef) door de werkgever op de hoogte worden gesteld van het feit dat over een gedraging van de persoon een klacht is ingediend.

### **Behandeling van de klacht**

In de afgelopen jaren heeft de klachtbehandeling een ontwikkeling doorgemaakt. Er is meer aandacht ontstaan voor een minder formele behandeling van de klacht. In veruit de meeste gevallen wordt dat door de klager gewaardeerd en wordt de behandeling van de klacht in die fase naar tevredenheid van de klager afgesloten. Een meer formele behandeling is dan niet meer nodig. Er dient dan ook gestreefd te worden naar direct persoonlijk contact en bemiddeling tussen klager en de betrokken medewerker.

Wanneer na behandeling van de klacht in de eerste fase niet naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, wordt de klacht ter behandeling voorgelegd aan de klachtencommissie, bestaande uit onafhankelijke leden. De commissie adviseert het bevoegd gezag dat uiteindelijk een beslissing neemt ten aanzien van de klacht. In deze fase worden ook de burgemeester en Hoofdofficier van Justitie in de gelegenheid gesteld advies over de klacht uit te brengen.

### **Niet behandelen van de klacht**

De Awb en deze Uitvoeringsregeling stellen eisen aan een klacht. Voldoet een ingediende klacht niet aan die eisen dan wordt deze niet in behandeling genomen. Indien aanvulling nodig is om de klacht in behandeling te kunnen nemen, krijgt de klager daartoe de gelegenheid binnen een door het bevoegd gezag gestelde termijn.

Zo is in alle gevallen van belang dat de klager duidelijk zijn naam en woonadres vermeldt. Ook de datum (dagtekening) waarop de klacht wordt ingediend en de omschrijving van de gedraging waartegen de klacht zich richt, mogen niet ontbreken.

Het bevoegd gezag is niet verplicht een klacht te behandelen, die betrekking heeft op een gedraging:

- waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de artikelen 9:4 en volgende van de Awb is behandeld;
- die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
- 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;
- 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,
- zolang ter zake 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 ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is (zodra opsporing of vervolging zijn voltooid dient alsnog behandeling van de klacht plaats te vinden)<sup>1</sup>.

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.

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.

Een klacht kan voor het bevoegd gezag aanleiding zijn voor een strafrechtelijk of een disciplinair onderzoek. Als dat het geval is, wordt de klager op de hoogte gesteld van eventuele gevolgen daarvan voor de behandeling van de klacht.

Ten aanzien van het omgaan met ingediende opzettelijk valselijke klachten wordt verwezen naar het bepaalde in de Uitvoeringsregeling protocol Geweld tegen politieambtenaren (GTPA)<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Niet in alle arrondissementen vindt (tijdig) terugkoppeling van het Openbaar Ministerie (OM) aan de politie plaats over de afloop van strafzaken. Getracht moet worden om daar met het OM goede afspraken over te maken. Lukt dat niet dan dient de politie in de brief aan klager aangaande het (vooralsnog) niet behandelen van de klacht aan te geven dat de klager de politie kan verzoeken de klacht te behandelen zodra de strafzaak is geëindigd.

<sup>2</sup> Zie de werkinstructie van de korpschef d.d. 1 januari 2013 inzake optreden jegens valselijke klachten



## Eerste fase

De eerste fase is de fase waarin wordt vastgesteld of naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet kan worden gekomen en waarin de klacht zo mogelijk zonder oordeel van het bevoegd gezag (meestal de politiechef) wordt afgehandeld.

Indien in de eerste fase naar tevredenheid van de klager aan de klacht wordt tegemoet gekomen, stopt de klachtbehandeling met de afronding van de eerste fase. Indien (een) gesprek(ken) niet leid(t)(en) tot tevredenheid van de klager, wordt de behandeling van de klacht voortgezet in de tweede fase. In beide gevallen ontvangt de klager schriftelijk bericht van de afronding van de eerste fase. Indien de klager aangeeft geen behoefte te hebben aan klachtbehandeling in de tweede fase, dan wordt dit schriftelijk aan de klager bevestigd en wordt hem medegedeeld dat de klachtbehandeling daarmee ten einde is gekomen.

In een aantal gevallen wordt, na het intakegesprek met de klager, en de reactie van de betrokken medewerker en diens leidinggevende, van verdere behandeling van de klacht in de eerste fase afgezien en wordt de klacht direct in de tweede fase behandeld. Dat is mogelijk indien het bevoegd gezag van oordeel is dat dit in het desbetreffende geval niet of niet meer wenselijk is of indien de klager geen verdere behandeling in de eerste fase wenst. Dit kan bijvoorbeeld aan de orde zijn indien al heel veel geïnvesteerd is in de relatie en het goed is als er een onafhankelijke commissie naar kijkt, of als duidelijk is dat de klager onder geen beding nog met de politie zelf in gesprek wil.

## Tweede fase

In de tweede fase van de klachtbehandeling bij de politie is de klachtencommissie, bestaande uit onafhankelijke leden, belast met de behandeling van en advisering over klachten (artikel 67a lid 1 Politiewet 2012). In de Regeling klachtbehandeling politie zijn nadere regels gesteld omtrent de klachtencommissies (o.a. samenstelling en werkwijze). Wellicht ten overvloede zij vermeld dat de klachtencommissie géén beroepsinstantie is maar een deel van de klachtbehandeling door de politie voor haar rekening neemt.

Voor de landelijke eenheid en voor iedere regionale eenheid is er een klachtencommissie. Deze klachtencommissie adviseert de politiechef gevraagd en ongevraagd bij hun taken genoemd in artikel 70 eerste en tweede lid van de Politiewet 2012. Verder is er een nationale klachtencommissie, die de korpschef en de Minister gevraagd en ongevraagd adviseert bij hun in artikel 70, derde en vijfde lid van de Politiewet 2012, genoemde taken.

Het bevoegd gezag vraagt conform artikel 67a van de Politiewet 2012 de commissie om de klacht te behandelen en hem te adviseren over de afhandeling van de klacht, als klager niet tevreden is na de behandeling van zijn klacht in de eerste fase of als er een aanleiding is de klacht niet verder in de eerste fase te behandelen.

De aanpak van de klacht door de onafhankelijke klachtencommissie is afhankelijk van welke aanpak naar verwachting het meest effectief is om het vertrouwen van de burger in de politie te herstellen. Globaal variëren de verschillende werkwijzen tussen een meer informele aanpak met een blik naar de (omgang in de) toekomst, bijvoorbeeld door een bemiddelingsgesprek aan te gaan, en een meer formele aanpak met een oordeel van de klachtencommissie over de gedraging van de politie in het verleden. Het bepalen van de aanpak is aan de klachtencommissie zelf.

Het bevoegd gezag verstrekt binnen de wettelijke kaders de klachtencommissie alle gegevens die zij voor behandeling en advisering nodig acht.

Ook de burgemeester en/of Hoofdofficier van Justitie (afhankelijk van de vraag onder wiens gezag de gedraging plaatsvond) worden in deze fase in de gelegenheid gesteld advies uit te brengen over de klacht.

Uiteraard kan het ook in de eerste fase van belang zijn om burgemeester en/of Hoofdofficier van Justitie in kennis te stellen van een klacht in verband met de aard of ernst daarvan. De klachtencoördinator mag in staat geacht worden om die afweging te maken in individuele gevallen, maar uiteraard kunnen daarover ook op voorhand afspraken worden gemaakt met een individuele burgemeester of Hoofdofficier indien daartoe wederzijds behoefte bestaat. Een algemene in deze regeling vastgelegde verplichting om ook in de eerste fase alle klachten aan hen ter kennis te brengen wordt echter (op basis van de ervaringen van de afgelopen jaren) wenselijk noch noodzakelijk geacht.

Het bevoegd gezag geeft ten slotte, met inachtneming van de adviezen van klachtencommissie, burgemeester en/of Hoofdofficier van Justitie, zijn beslissing op de klacht.

## Verwijzing naar de Nationale ombudsman

Na de behandeling van de klacht door het bevoegd gezag kan de klager de klacht nog voorleggen aan de Nationale ombudsman. Bij de brief aan klager ex artikel 4 lid 7 of artikel 7 verwijst het bevoegd gezag naar deze mogelijkheid.



## Registratie, publicatie en evaluatie

Het bevoegd gezag registreert de bij hem ingediende klachten op een door de korpschef vastgestelde wijze.

Jaarlijks stelt de korpschef een verslag op betreffende de klachtbehandeling binnen de politie.

Het bevoegd gezag bespreekt minimaal een keer per jaar met de klachtencommissie de klachtbehandeling.

## Leermomenten

Het leren van klachten vindt plaats op vier niveaus:

- bij de betrokken medewerker,
- bij de direct leidinggevende van de betrokken medewerker,
- bij de regionale of landelijke eenheid of ondersteunende dienst,
- bij het landelijk politiekorps als geheel.

Door de betrokken medewerker bij de behandeling van de klacht te betrekken krijgt hij direct feedback op zijn gedrag waardoor hij de kans krijgt dit eventueel bij te stellen. Verder is het van belang dat de leermomenten uit een klacht besproken worden in het betreffende onderdeel, zodat andere politieambtenaren ook van de klacht kunnen leren.

De klachtencoördinator registreert en analyseert de klachten en signaleert de structurele problemen van het politieoptreden. Van de klachtencoördinator mag verwacht worden dat deze structurele tekortkomingen aan het licht brengt en de leermomenten terugkoppelt naar de eenheid of de dienst die het betreft.

Voor wat betreft het leren van klachten bij het landelijk politiekorps als geheel is een rol weggelegd voor de korpschef. De korpschef ontvangt overzichten van alle klachten binnen de politie en analyseert deze. Hij dient eventuele structurele tekortkomingen bekend te maken en dient hier actie op te ondernemen (bijvoorbeeld door verbeteringen op te nemen in de politieopleiding).

## Artikelsgewijze toelichting

Waar in de regeling een taak is toebedeeld aan het bevoegd gezag of bijvoorbeeld de districtschef (zoals in artikel 5 lid 5, artikel 7, artikel 8) worden zij uiteraard volledig ondersteund door de klachtencoördinator en klachtbehandelaars van de staf.

### Artikel 1

#### *sub b*

Het hoofdstuk in de Politiewet 2012 over klachtbehandeling heeft betrekking op klachten over gedragingen van politieambtenaren onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan (de korpschef). Deze klachtenregeling is gebaseerd op dat deel van de Politiewet 2012 en vormt er een nadere uitwerking van. Klachten over gedragingen van politieambtenaren waarvoor een specifieke (klachten-)regeling geldt, waarbij gedacht kan worden aan een regeling omtrent (on-)gewenste omgangsvormen, vallen niet onder deze klachtenregeling. Ook mondelinge klachten vallen niet onder de regeling. Afdeling 9.1.1 van de Awb is op dergelijke klachten overigens wel van toepassing.

Artikel 68 van de Politiewet 2012 spreekt van 'klachten over gedragingen van ambtenaren van politie'. Deze omschrijving is in de onderhavige regeling overgenomen. Klachten over privé-gedragingen worden niet in behandeling genomen. Anders is het als een ambtenaar van politie buiten diensttijd zijn bevoegdheden uitoefent (bijvoorbeeld een winkeldief aanhoudt als hij zelf boodschappen doet). Daarvan kan immers gesteld worden dat dit onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan valt. Klachten over externe medewerkers, zoals uitzendkrachten en stagiairs, worden behandeld buiten deze Uitvoeringsregeling, maar wel met inachtneming van afdeling 9.1.1 van de Awb. Indien sprake is van een uitzend- of detacheringsrelatie stelt de opdrachtgever (lees politie) de (juridisch) verantwoordelijke uitlenende organisatie direct op de hoogte van de klacht. Over de wijze van klachtbehandeling vindt afstemming plaats met de uitlenende organisatie. De opdrachtgever en de uitlenende organisatie kunnen dan in goed overleg bepalen welke maatregelen in redelijkheid genomen kunnen en moeten worden.

Klachten die uitsluitend betrekking hebben op het beleid van een korps, vallen buiten de reikwijdte van de klachtenregeling. Dergelijke klachten voldoen niet aan het vereiste van 'een bepaalde aangelegenheid' van artikel 9:1, eerste lid, van de Awb. Wel zal een klacht over een concrete gedraging vaak zijn terug te voeren op gevoerd beleid. De desbetreffende gedraging zal dan kunnen worden getoetst aan het beleid, tegen de achtergrond van de vraag of behoorlijk gehandeld is door de politie.



## **Artikel 2**

### *lid 2*

Afdeling 9.1.2 van de Awb is van toepassing op de behandeling van schriftelijke klachten. In artikel 9:4, tweede lid, van de Awb wordt de eis gesteld dat het klaagschrift is ondertekend. Afdeling 9.1.3 van de Awb geeft regels die de in afdeling 9.1.2 van de Awb opgenomen wettelijke procedure voor schriftelijke klachten aanvult met bepalingen over een klachtadviesprocedure. Deze aanvullende bepalingen gelden alleen indien dit bij wettelijk voorschrift of bij besluit van het bestuursorgaan is bepaald. De Politiewet 2012 verklaart afdeling 9.1.3 van de Awb van toepassing op de behandeling van klachten door de klachtencommissies van de politie (artikel 68 Politiewet 2012). In deze klachtenregeling wordt bovendien de procedure die in de afdelingen 9.1.2 en 9.1.3 van de Awb en in de Politiewet 2012 is opgenomen van overeenkomstige toepassing verklaard op niet ondertekende schriftelijke klachten. De gedachte hierachter is dat zo klachten die per email of met behulp van een elektronisch klachtenformulier zijn ingediend, met weinig lasten voor de burger en de politie in behandeling kunnen worden genomen. Als consequentie van het loslaten van het vereiste van ondertekening in die gevallen komen alle schriftelijke klachten zonder handtekening voor dezelfde behandeling in aanmerking. De elektronische weg is hiermee, conform artikel 2:15 Awb, opengesteld. Datzelfde artikel bepaalt dat het bestuursorgaan nadere eisen kan stellen aan het gebruik van de elektronische weg. Er is voor gekozen om als nadere eis te stellen dat de digitaal ingediende klacht is voorzien van naam en adres van de klager. Wordt die eis niet gesteld dan zou onbedoeld de mogelijkheid geboden worden tot het indienen van anonieme klachten die moeilijk op een deugdelijke manier, die recht doet aan de positie van klager én de betrokken medewerker, te behandelen zijn. In plaats van het eigen adres kan door de klager ook een gekozen woonplaats worden opgegeven, bij voorkeur die van de formeel gemachtigde van klager

## **Artikel 3**

De klachtbehandeling binnen de politie vindt volledig plaats door de staf van de eenheid, waarbinnen een klachtencoördinator en klachtbehandelaars zijn aangewezen. De klachtbehandelaar behandelt de individuele klachten op de wijze zoals omschreven in artikel 5. Degene die de klacht intern behandelt mag niet betrokken zijn geweest bij de gedraging waar de klacht over gaat. Naast de klachtbehandelaar heeft ook de (direct) leidinggevende een rol in de klachtbehandeling. Ten eerste kan naar zijn visie omtrent de betreffende gedraging worden gevraagd, ten tweede kan het onder omstandigheden wenselijk zijn dat de leidinggevende het (bemiddelings-)gesprek met klager (en de betrokken medewerker) voert. De klachtencoördinator beschikt over kennis van het klachtrecht, heeft juridische en beleidsmatige kennis en kennis van de politie(-organisatie) en is voldoende assertief (heeft de durf om tegenwicht te bieden en problemen aan te kaarten). De klachtbehandelaar beschikt over kennis van het klachtrecht en de politie(-organisatie) en over voldoende gespreksvaardigheden. Voor de goede orde zij vermeld dat de Regeling klachtbehandeling politie bepaalt dat de politiechef een ambtelijk secretaris voor de klachtencommissie aanwijst, die niet deelneemt aan de besluitvorming van de commissie en niet betrokken is bij de behandeling of coördinatie van klachten in de politieorganisatie (echter met ingang van uiterlijk 1 januari 2015).

## **Artikel 4**

### *lid 1*

Omdat op grond van artikel 9:2 van de Awb ook mondeling ingediende klachten behoorlijk dienen te worden behandeld, is bepaald dat dit soort klachten onder omstandigheden op schrift kunnen worden gesteld. Het gaat daarbij om mondeling ingediende klachten die niet direct kunnen worden opgelost en waarop de klager kennelijk nog een reactie verwacht. Zodra een mondeling ingediende klacht op schrift is gesteld, geldt de in deze regeling nader uitgewerkte procedure. Indien een klager zelf niet in staat kan worden geacht de klacht op schrift te stellen (bijvoorbeeld door analfabetisme) is de politie hem/haar daarbij behulpzaam.

### *lid 2*

De toevoeging van de woorden "in beginsel" maakt het mogelijk om bij uitzondering een klacht ook zonder naam en woonadres te onderzoeken, bijvoorbeeld als daar vanwege de aard van de gedraging die het betreft aanleiding toe bestaat en op andere wijze voldoende gegevens over de gedraging en de klager bekend zijn. In plaats van het eigen adres kan door de klager ook een gekozen woonplaats worden opgegeven, bij voorkeur die van de formeel gemachtigde van klager.





### *lid 3*

Het in lid 2 gestelde zou het indienen van een klacht voor iemand zonder vaste woon- of verblijfplaats onmogelijk maken. Om dat te voorkomen is daarvoor in lid 3 een voorziening getroffen.

### *lid 4*

In verband met het bepaalde in het eerste lid van artikel 5 van deze regeling is het van belang dat zo snel mogelijk contact kan worden gelegd met de klager. Dat vereenvoudigt de behandeling van de klacht en bevordert de kans op een succesvolle bemiddeling. Het ontbreken van een emailadres of telefoonnummer leidt, in tegenstelling tot het ontbreken van naam en (woon)adres als bedoeld in lid 2, niet tot het buiten behandeling laten van een klacht.

### *lid 5*

Bij de ontvangstbevestiging ontvangt de klager uitleg over de procedure in de vorm van een brochure en/of een verwijzing naar de website van de politie (het laatste met name bij digitaal ingediende klachten).

### *leden 6 en 7*

In artikel 9:4 van de Awb is bepaald aan welke vereisten moet zijn voldaan, wil een klacht voor behandeling overeenkomstig afdeling 9.1.2 van de Awb in aanmerking komen: het moet gaan om een schriftelijke klacht (klaagschrift) en om een gedraging van of namens het bestuursorgaan jegens de klager, het klaagschrift moet zijn ondertekend, en het moet ten minste de naam en het adres van de klager, de dagtekening en een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht, bevatten. Daarnaast dient het klaagschrift in een taal te zijn gesteld die een goede behandeling daarvan mogelijk maakt. Aan het vereiste van ondertekening wordt niet vastgehouden, uit oogpunt van dienstverlening aan de burger.

De indiener van een klaagschrift krijgt de gelegenheid een eventueel verzuim te herstellen of zo nodig een vertaling aan te leveren voordat een beslissing wordt genomen over het buiten behandeling laten van de klacht. Het is aan het bevoegd gezag een termijn daaraan te verbinden, al naar gelang hetgeen van de klager gevraagd wordt. Indien klager dit niet doet binnen de gestelde termijn en het bevoegd gezag besluit in verband daarmee de klacht niet in behandeling te nemen, wordt dit aan de klager meegedeeld.

In artikel 9:8 van de Awb is bepaald in welke gevallen het bestuursorgaan niet verplicht is een klacht te behandelen. Indien wordt besloten een klacht op een van deze wettelijke gronden niet in behandeling te nemen, dan dient het bevoegd gezag dit binnen vier weken schriftelijk en gemotiveerd aan de indiener van de klacht mee te delen.

## **Artikel 5**

### *lid 1*

Doel van het hier genoemde gesprek is:

- het toelichten van de klachtbehandeling.
- het vaststellen van het doel van de klacht en de klachtelementen.
- het vaststellen in hoeverre de klacht voor verdere behandeling in aanmerking komt.

Het antwoord op de vraag wat een klager met zijn klacht wil bereiken, is van groot belang voor het bepalen van de wijze waarop een klacht het meest efficiënt kan worden behandeld. Vaak zal pas uit overleg met de klager blijken welke aanpak het meest geschikt is. Het in samenspraak met klager vaststellen van de klachtelementen zal ook onduidelijkheden over de klacht ophelderen en leiden tot een zekere stroomlijning van de klacht. Bovendien heeft de praktijk uitgewezen dat dit eerste mondelinge contact met klager al vaak tot tevredenheid van de klager kan leiden en verdere klachtbehandeling achterwege kan blijven.

### *lid 2*

Artikel 9:10 bepaalt dat degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid dient te worden gesteld te worden gehoord (hoor en wederhoor). Betrokken medewerker dient dan ook zo spoedig mogelijk op de hoogte te worden gesteld van een over zijn gedraging ingediende klacht. Omdat het in lid 1 bedoelde gesprek vaak leidt tot een concretisering of nuancering van de klachtelementen die klager naar voren wil brengen, verdient het de voorkeur om eerst het gesprek met klager aan te gaan en dan de betrokken medewerker op de hoogte te stellen. Daarmee wordt onnodige onduidelijkheid en discussie voorkomen. Kan klager echter niet op korte termijn bereikt worden, dan



dient de klacht zonder het resultaat van bedoeld gesprek aan de betrokken medewerker kenbaar te worden gemaakt.

Van de betrokken medewerker wordt zowel in deze fase van de klachtbehandeling als eventueel ten overstaan van de klachtencommissie volledige medewerking verwacht.

### *Lid 3*

Het in lid 1 bedoelde eerste contact kan ook dienen om vast te stellen of een bemiddelingsgesprek kan bijdragen aan de tevredenheid van de klager en aan het lerende effect van de klacht. Dit (bemiddelings-)gesprek blijkt vaak de kern van de klachtbehandeling. Door een goed gesprek met klager c.q. tussen klager en de betrokken medewerker voelen partijen zich serieus genomen en ontstaat over en weer begrip voor elkaars ervaring en zienswijze. In veruit de meeste gevallen leidt een gesprek met klager tot tevredenheid van de klager en daarmee een einde van de klachtbehandeling. Het is aan de klachtbehandelaar om een inschatting te maken van de beste wijze waarop dit gesprek plaats kan vinden. Een gesprek in aanwezigheid van zowel klager als de betrokken medewerker heeft de voorkeur, zodat juist tussen de personen die betrokken waren bij de gedraging waarover de klacht gaat, het vertrouwen hersteld wordt en het eventueel aanwezige leermoment benut wordt, maar soms is het beter een (eerste) gesprek buiten elkaars aanwezigheid te voeren. Ook kan in het ene geval de klachtbehandelaar de aangewezen persoon zijn om het gesprek te leiden, soms de directe of een andere leidinggevende.

### *Lid 4*

Vanzelfsprekend zijn er situaties denkbaar waarin het voeren van een (bemiddelings-)gesprek of een andere informele aanpak niet zinvol is. Bijvoorbeeld omdat de klacht zich naar zijn aard hiervoor niet leent of omdat de klager daarvoor niet open staat. Dan kan van verdere behandeling van de klacht in de eerste fase worden afgezien. In alle gevallen zullen wel de in het eerste en tweede lid bedoelde gesprekken plaats moeten vinden. Indien de klacht in de tweede fase behandeld wordt heeft de klachtencommissie een klachtdossier nodig waaruit in ieder geval zoveel mogelijk feiten en omstandigheden alsmede de wederzijdse standpunten van klager en betrokken medewerker blijken. Uitgangspunt is dat de klachtencommissie op basis van dit dossier, aangevuld met hetgeen op een hoorzitting wordt besproken, tot een advies kan komen.

### *lid 5*

In het rapport worden de bevindingen van de klachtbehandeling vastgelegd: de klachtelementen, per element een samenvatting van ieders zienswijze, het resultaat van het gevoerde (bemiddelings-) gesprek en een conclusie betreffende de afronding of noodzakelijke verdere behandeling van (onderdelen van) de klacht in de tweede fase. Ook als de klacht in het allereerste in lid 1 bedoelde contact al is afgedaan of als de in lid 3 bedoelde bemiddeling succesvol is geweest en verdere behandeling van de klacht niet meer aan de orde is, is een rapport van belang, met name om klachten c.q. klachtbehandeling te kunnen monitoren, analyseren en er de leermomenten uit te kunnen afleiden. Voor dat doel zal echter veelal een (in geval van afwikkeling bij het eerste contact zeer) summier rapport (een A4-tje) volstaan.

### *lid 6*

De eerste fase wordt in beginsel in alle gevallen afgesloten met een brief aan de klager waarin het resultaat van deze fase wordt verwoord. Dat kan zijn een einde van de klachtbehandeling of een aankondiging van een vervolg in de formele fase.

Met het oog op het doel van de klachtbehandeling (herstel van vertrouwen en het leren van geconstateerde tekortkomingen), is het van belang dat een leidinggevende kennis draagt van de klacht en staat voor het in de klachtbehandeling bereikte resultaat. Waar het bevoegd gezag in de formele fase mogelijk een beslissing moet nemen over de ingediende klacht, dient in deze fase van de klachtbehandeling de na het bevoegd gezag hoogste leidinggevende in de klachtbehandeling worden betrokken. Dit zal bijvoorbeeld zijn de districtschef, chef van de regionale dienst, hoofd operatieën of hoofd bedrijfsvoering, afhankelijk van de vraag tot welk onderdeel de betrokken medewerker behoort. Het volledige klachtdossier, waaronder in ieder geval het rapport van de klachtbehandelaar, wordt aan de klachtencoördinator overgedragen.

In praktijk is het voorstelbaar dat voor de afsluiting van deze fase wordt volstaan met een brief van de klachtencoördinator of zelfs dat een brief achterwege blijft (bijvoorbeeld als de klacht met een telefoongesprek van tien minuten volledig uit de wereld geholpen blijkt). In ieder geval dient afsluiting door bedoelde leidinggevende plaats te vinden als sprake is geweest van een bemiddelingsgesprek als bedoeld in artikel 5, derde lid.



## *lid 7*

Tussentijdse beëindiging van de behandeling van een klacht is op grond van artikel 9:5 van de Awb mogelijk indien het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen. Indien een gesprek met de klager of een andere informele aanpak niet tot resultaat heeft dat de klager tevreden is gesteld, dient de behandeling van de klacht (zonder tussenstappen en drempels voor de burger) te worden voortgezet met inachtneming van de artikelen 6 en 7 van deze regeling, tenzij de klager aangeeft daar geen behoefte aan te hebben. Bij de behandeling in de tweede fase wordt de commissie ingeschakeld.

## **Artikel 6**

Op grond van artikel 67a eerste lid en artikel 71 zesde lid van de Politiewet 2012 vraagt het bevoegd gezag in de tweede fase advies aan de klachtencommissie, de burgemeester en de Hoofdofficier van Justitie. Deze regeling geeft geen bepalingen aangaande de wijze waarop deze instanties tot een advies komen. Uiteraard is dat aan hen zelf.

Het bevoegd gezag stelt een redelijke termijn voor advisering, zodanig dat hij voldoende gelegenheid houdt om binnen de daarvoor geldende termijnen de klacht af te doen.

Klachten moeten worden afgehandeld binnen tien weken na ontvangst van de klacht. In gevallen waarin de commissie voor de politiekachten wordt ingeschakeld geldt een termijn van veertien weken. Met deze afdoeningstermijnen wijkt de Politiewet 2012 af van de in de Awb geregelde termijnen van zes respectievelijk tien weken.

## **Artikel 7**

Het bevoegd gezag stelt de klager en de betrokken medewerker schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn beslissing daarover alsmede welke conclusies hij daaraan verbindt. Indien het gaat om een klacht met verschillende klachtonderdelen, zal hij per onderdeel een beslissing moeten nemen. Vanzelfsprekend kunnen zich situaties voordoen waarin het niet mogelijk is een beslissing te nemen, bijvoorbeeld omdat niet kan worden vastgesteld hoe de feiten liggen. Dat zal dan in de afdoeningsbrief worden meegedeeld. Bij de brief worden de uitgebrachte adviezen van de klachtencommissie, de burgemeester en de Hoofdofficier van Justitie (uiteraard voor zover uitgebracht) gevoegd.

## **Artikel 8**

Om daadwerkelijk te kunnen leren van klachten en hieruit conclusies te trekken voor eventueel te nemen maatregelen en de resultaten als sturingsinstrument te kunnen gebruiken, is het noodzakelijk dat een goede en landelijk uniforme registratie van de klachten plaatsvindt. Ook voor het opstellen van het landelijke jaarverslag is dit van belang. Het is aan de korpschef om te bepalen op welke wijze dit dient te gebeuren. Het heeft de voorkeur daarbij aan te sluiten bij de wijze van registreren door de Nationale Ombudsman zodat ook de daar geregistreerde gegevens bij analyses betrokken kunnen worden.

Een klacht kan meerdere klachtelementen hebben. Indien dit het geval is worden deze elementen apart geregistreerd. Per klacht(element) registreert het bevoegd gezag de wijze waarop deze is afgedaan, (voor zover van toepassing) de genomen beslissing(en) op de klacht(elementen), de geconstateerde tekortkomingen/leermomenten en de eventueel genomen maatregelen ten aanzien van de tekortkomingen/leermomenten. De genomen beslissing per klacht(element) kan zijn: niet-ontvankelijk, gegrond, ongegrond of geen oordeel.

Om de burgemeester en Hoofdofficier van Justitie op hun verzoek te kunnen voorzien van klachten over gedragingen die zich hebben voorgedaan binnen hun gemeente c.q. arrondissement (bijvoorbeeld ten behoeve van de verantwoording ten overstaan van de gemeenteraad) dient de plaats waar de gedraging heeft plaatsgevonden geregistreerd te worden.

Eén keer per jaar vindt overleg plaats tussen de commissie en de korpschef of politiechef om (ten minste) de algemene gang van zaken aangaande klachtbehandeling en eventueel geconstateerde structurele tekortkomingen te bespreken.

## **Artikel 10**

Deze uitvoeringsregeling vervangt met ingang van 1 januari 2013 alle regelingen betreffende klachtbehandeling zoals die binnen de voormalige regionale korpsen golden. Net als de Politiewet 2012 en de Regeling klachtbehandeling politie kent deze uitvoeringsregeling geen overgangsbepaling: de regeling geldt vanaf 1 januari 2013 voor alle klachten, ook voor klachten die voor inwerkingtreding waren ingediend.