

# Ontevreden over hoe u behandeld bent door de politie Gelderland-Zuid

## Laat het ons weten

De politie Gelderland-Zuid wil u graag zo goed mogelijk van dienst zijn. Toch kan het gebeuren dat u vindt dat de politie zich niet correct heeft gedragen. U kunt dan een klacht indienen. Met klachtbehandeling willen we ons werk verbeteren en uw vertrouwen in de politie herstellen.

### Waarover kunt u een klacht indienen?

U kunt bijvoorbeeld een klacht indienen over de manier waarop een agent u heeft aangesproken, over rijgedrag van de politie of over het niet opnemen van een aangifte. Ook als de politie niet heeft opgetreden en zij dit volgens u wel had moeten doen, kunt u hierover klagen. Het moet wel gaan over een concrete situatie en het mag

niet langer dan een jaar geleden zijn gebeurd. Als u een klacht heeft over het beleid van de politie, dan ontvangt u wel een reactie maar deze nemen wij niet als klacht in behandeling volgens de klachtenregeling. Een voorbeeld van een klacht over beleid is dat u vindt dat er onvoldoende politie-inzet was bij een evenement. Ook klachten over algemeenheden nemen wij niet in behandeling. Voorbeelden hiervan zijn: 'de politie staat altijd op vaste punten te bekeuren', 'de politie is alleen bezig met kapotte fietslichtjes' of 'de recherche doet niets aan de echte criminaliteit'.

### Niet eens met een bekeuring?

Een klacht of bezwaar tegen een bekeuring kunt u indienen bij de daartoe bevoegde instanties zoals u kunt lezen op de bekeuring. De politie mag hierover niet zelf oordelen.

### Hoe kunt u een klacht indienen?

Er zijn verschillende mogelijkheden om een klacht in te dienen:

- U kunt bellen met telefoonnummer 0900-8844;
- U kunt naar het dichtstbijzijnde politiebureau gaan waar een medewerker de klacht voor u noteert;
- U kunt een e-mail sturen via [www.politie.nl/gelderland-zuid](http://www.politie.nl/gelderland-zuid) onder formulieren
- U kunt schriftelijk een klacht indienen en richten aan:

Korpsbeheerder  
Politie Gelderland-Zuid  
Postbus 9109  
6500 HL NIJMEGEN

### Welke informatie heeft de politie nodig:

- Uw naam, adres, postcode en woonplaats
- Uw telefoonnummer en wanneer u bereikbaar bent
- Plaats, datum en (bij voorkeur) tijdstip van het incident
- Omschrijving van wat er is gebeurd
- Uw klachtpunten
- Eventueel naam/nummer van de medewerker(s)

Anonieme klachten kunnen wij niet in behandeling nemen!

## Klachtprocedure

### Wat gebeurt er met mijn klacht?

U krijgt binnen een week na binnenkomst van uw klacht een ontvangstbevestiging. De klachtenprocedure kent vervolgens twee fasen: de bemiddelingsfase en de fase 'oordeel korpsbeheerder'.

### Bemiddelingsfase

In de bemiddelingsfase onderzoekt de klachtbehandelaar uw klacht en voert een gesprek met de politiefunctionaris over wie uw klacht gaat. De klachtbehandelaar neemt daarna met u contact op om een afspraak te maken voor een bemiddelingsgesprek. Bemiddeling kan, in overleg met u, op verschillende manieren plaatsvinden. Bijvoorbeeld door een gesprek met de klachtbehandelaar of eventueel samen met de betrokken politieambtenaren. Soms kan een klacht ook telefonisch opgelost worden. In het bemiddelingsgesprek kunt u uw klacht verder toelichten. Ook hoort

u de zienswijze van de betrokken politiemedewerker. Als u tevreden bent over dit gesprek dan stopt hier de behandeling van uw klacht. Tot slot ontvangt u een brief met het resultaat van de bemiddeling.

De bemiddelingsfase duurt maximaal tien weken. Mocht deze termijn niet gehaald worden dan wordt u hierover schriftelijk geïnformeerd. In de praktijk worden de meeste klachten op deze manier naar tevredenheid van de klager afgehandeld.

#### **Fase 'oordeel korpsbeheerder'**

Als u niet tevreden bent over de afhandeling uit de bemiddelingsfase dan kunt u binnen twee weken schriftelijk het oordeel van de korpsbeheerder vragen. De korpsbeheerder legt uw klacht dan voor aan de onafhankelijke klachtencommissie. In de klachtencommissie zitten onder andere een rechter, een advocaat en een burger. U en de betrokken politiemedewerker ontvangen een uitnodiging om de klachtencommissie op basis van horen en wederhoor op een zitting meer te vertellen. De klachtencommissie brengt vervolgens schriftelijk advies uit aan de korpsbeheerder. Op grond van dit advies en het klachtendossier

vormt de korpsbeheerder zijn eindoordeel. Het eindoordeel en het advies van de klachtencommissie wordt u schriftelijk toegezonden.

#### **Oneens met eindoordeel korpsbeheerder**

Als u het niet eens bent met het eindoordeel van de korpsbeheerder kunt u uw klacht voorleggen aan de Nationale ombudsman. U kunt uw klacht sturen naar:

de Nationale ombudsman  
Postbus 93122  
2509 AC DEN HAAG

#### **U kunt ook via een formulier op de website uw klacht insturen:**

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

Soms voelt u zich genoodzaakt om uw klacht tegen de politie rechtstreeks bij de Nationale ombudsman neer te leggen. Uiteraard staat u dit vrij. Het is wel zo dat de Nationale ombudsman uw klacht in de meeste gevallen pas in behandeling neemt als u uw klacht eerst bij de politie kenbaar heeft gemaakt. Vervolgens biedt de Nationale ombudsman de politie de gelegen-

heid om de klacht zelf te behandelen. Mocht u dan niet tevreden zijn met de bemiddeling dan kunt u met uw klacht alsnog naar de Nationale ombudsman.

#### **Hoe lang duurt de behandeling van mijn klacht?**

De klachtbemiddelingsfase duurt maximaal tien weken. De fase 'oordeel korpsbeheerder' duurt maximaal vier weken. In totaal kan de klachtenprocedure door de politie dus maximaal 14 weken duren. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. Opschorting van termijnen is mogelijk:

- als u dit als klager zelf aangeeft (bijvoorbeeld door uw vakantie kan een gepland gesprek niet doorgaan);
- als er een strafrechtelijk onderzoek loopt.

In andere bijzondere gevallen indien u daar toestemming voor geeft.

In alle gevallen wordt u schriftelijk op de hoogte gesteld van het opschorten van de klachtbehandeling.



## **Vragen?**

Vragen over de klachtenprocedure kunt u stellen aan de klachtencoördinator via telefoonnummer 0900-8844