



• Gelderland-Zuid

Klachtenprocedure politie Gelderland-Zuid

1. Ontvangst Klacht	Wie	Hulpmiddel	Max. Termijn
<p>I. Mondeling / Telefonisch</p> <p>Klachten kunnen zowel mondeling aan de balie van een politiebureau, als telefonisch bij het Servicecentrum worden ingediend. Indien de medewerker aan de balie of telefonisch klager direct tevreden kan stellen, is de klacht daarmee afgehandeld. Deze klachten worden uit praktische overwegingen niet geregistreerd. Indien de medewerker klager niet direct tevreden kan stellen, brengt de medewerker klager in contact met een leidinggevende.</p> <p>A behandeling door de leidinggevende De leidinggevende, officier van dienst of team-/dagcoördinator staat klager te woord. Indien deze klager direct tevreden kan stellen, is de klacht daarmee afgehandeld. De leidinggevende, officier van dienst of team-/dagcoördinator registreert de basisgegevens van de klacht in het klachtformulier. Als klager niet tevreden is, vult leidinggevende op verzoek van klager het klachtformulier volledig in. Bij afwezigheid van een leidinggevende vult de baliemedewerker het klachtformulier in.</p>	<p>Medewerker balie / servicecentrum</p> <p>Leidinggevende</p> <p>Leidinggevende</p> <p>Baliemedew.</p>	<p>geen</p> <p>Klachtformulier</p> <p>Klachtformulier</p> <p>Klachtformulier</p>	<p>Direct</p> <p>Direct</p> <p>Direct</p> <p>Direct</p>
<p>II Schriftelijk / E-mail</p> <p>B Registratie door DIV in CorsaCase De leidinggevende stuurt de op schrift gestelde klacht naar de afdeling DIV. De afdeling DIV registreert deze klachten, alsmede de schriftelijk en via e-mail ingekomen klachten in de klachtenregistratie (CorsaCase). Met deze registratie vangt de termijn van klachtbehandeling aan.</p>	<p>DIV</p>	<p>Registreren in CorsaCase</p>	<p>1 dag</p>

2. Formele bemiddeling	Wie	Hulpmiddel	Max. Termijn
<p><u>A</u> Taak klachtcoördinator De klachtcoördinator toetst de klacht inhoudelijk aan hoofdstuk 9Awb en aan de klachtenregeling van het korps. Voor toetsing aan artikel 9:8 lid 1 onder f Awb vraagt de klachtcoördinator schriftelijk advies aan de fungerend hoofdofficier van justitie te Arnhem. De klachtcoördinator bevestigt de ontvangst van de klacht (zo mogelijk telefonisch en schriftelijk aan klager. Indien de klacht onvolledig is, verzoekt de klachtcoördinator klager schriftelijk de klacht binnen twee weken aan te vullen. NB. De klachttermijn wordt opgeschort.</p>	Klachtencoördinator	Standaard brief Nr.1 Standaard brief Nr.2	1 week
<p><u>B</u> Klacht niet in behandeling Als klager na twee weken de klacht niet heeft aangevuld, stuurt de districts-/divisiechef hem een brief dat de klacht niet verder in behandeling wordt genomen. Ook als een van de bepalingen van artikel 9:8 lid 1 en 2 Awb¹ van toepassing is, stuurt de districts-/divisiechef klager een brief dat de klacht (tijdelijk) niet behandeld wordt.</p>	Klachtencoördinator	Standaard brief Nr. 3 Standaard brief Nr. 4	1 werkdag
<p><u>C</u> Klacht wel in behandeling De klachtcoördinator stuurt de klacht naar de burgemeester van de gemeente waar de gedraging plaatsvond en de fungerend hoofdofficier van justitie te Arnhem met het verzoek de korpsbeheerder binnen vier weken desgewenst te adviseren over de afdoening. De klachtcoördinator stuurt de klacht ter info via e-mail naar de betrokken medewerker(s) (cc naar leidinggevende) en aan divisie-/districtschef De klachtcoördinator stuurt de klacht ter behandeling naar de klachtbehandelaar.</p>	Klachtencoördinator	Standaard brief Nr. 5 Standaard email interne organisaties	3 werkdgn

¹ Zie bijlage

2. Formele bemiddeling (vervolg)	Wie	Hulpmiddel	Max. Termijn
<p><u>D Klachtbehandeling</u> De klachtbehandelaar maakt een afspraak met klager voor een (bemiddelings-) gesprek en bevestigt deze afspraak schriftelijk. Bij verhindering van klager informeert de klachtbehandelaar de klachtencoördinator. De klachtencoördinator schort de termijn op.</p> <p>Indien klager na twee weken niet op de schriftelijke uitnodiging gereageerd heeft, stuurt de districts-/divisiechef hem een brief dat de klacht niet verder behandeld wordt.</p> <p>De klachtbehandelaar verzamelt relevante informatie voor bemiddeling en advisering. De klachtbehandelaar voert (bemiddelings-) gesprekken met partijen en legt deze vast in een rapportage.</p>	Klacht-behandelaar	Telefonisch + Standaard brief Nr. 6	1 week
	Klachten-coördinator	Standaard brief Nr. 7 + Corsa Case	Direct
	Klachten-coördinator	Standaard brief Nr. 8	1 werkdag
	Klacht-behandelaar	Rapportage	2 weken



• Gelderland-Zuid

3. Afdoening formele bemiddeling (vervolg)	Wie	Hulpmiddel	Max. Termijn
<p>De klachtencoördinator maakt de concept-afdoeningsbrief voor de districts-/divisiechef. De districts-/divisiechef ondertekent de afdoeningsbrief namens de korpsbeheerder.</p>	<p>Klachten-coördinator</p>	<p>Standaard brief Nr.11</p>	<p>1 werkdag</p>
<p>De klachtencoördinator zendt de getekende afdoeningsbrief naar klager, en in afschrift (via e-mail) aan de betrokken medewerkers (via de direct leidinggevende), de burgemeester van de gemeente waar de gedraging plaatsvond en de fungerend hoofdofficier van justitie te Arnhem.</p>	<p>Klachten-coördinator</p>	<p>Standaard brief Nr. 12</p>	<p>1 werkdag</p>
<p>DOORLOOPTIJD STOPT BIJ AFDOENING VAN DE FORMELE BEMIDDELING.</p>			
<p>DOORLOOPTIJD VANGT WEER AAN BIJ ONTVANGST VERZOEK OORDEEL KORPSBEHEERDER</p>			

4. Formele behandeling	Wie	Hulpmiddel	Max. Termijn
<p><u>A</u> Voorbereiding De klachtencoördinator bevestigt de ontvangst van het verzoek tot formele behandeling aan klager en stuurt de brieven in kopie (via e-mail) naar de betrokken medewerker(s). De klachtencoördinator stelt het klachtdossier samen en stuurt dit naar de secretaris van de klachtencommissie met het verzoek de behandeling over te nemen. De klachtencoördinator zorgt voor administratieve ondersteuning van die secretaris bij het voorbereiden van de zitting van de klachtencommissie. De klachtencoördinator informeert desgewenst de betrokken medewerker(s) over de procedure bij de klachtencommissie.</p>	Klachten-coördinator	<p>standaard brief en mail Nr.13</p> <p>Index & dossier + begeleidende standaard brief Nr.14</p> <p>Informatie folder</p>	1 week
<p><u>B</u> Behandeling door de klachtencommissie De klachtencommissie behandelt de klacht. De klachtencommissie geeft met haar bevindingen advies aan de korpsbeheerder.</p>	Klachten-commissie	Adviesrapport	4 weken

