

KLACHTENREGELING NEDERLANDSE POLITIE

Klachtenregeling Nederlandse politie Inhoudsopgave

- I. Inleiding
- II. Algemeen deel toelichting
- III. Regeling
- IV. Artikelsgewijze toelichting

I. Inleiding

In april 2009 heeft het Landelijk Platform Klachtencoördinatoren (LPK) een werkgroep ingesteld met de taak een landelijke uniforme klachtenregeling tot stand te brengen. In het vervolgtraject heeft het cluster Regeldruk en Administratieve Lastenvermindering (REAL) van de programmadirectie Dienstverlening, Regeldruk & Informatiebeleid van het ministerie van BZK ondersteuning toegezegd aan deze werkgroep. Dit bestond onder meer uit de opdracht aan USG Juristen om de werkgroep van juridische expertise te voorzien tijdens de totstandbrenging van de uniforme klachtenregeling Nederlandse politie.

De aanbevelingen in het rapport 'Klachtafhandeling bij de Nederlandse politie' geven aanleiding tot het ontwikkelen van een uniforme regeling. Klachten en klachtbehandeling hebben voor de Nederlandse politie zowel een interne (kwaliteitsbevordering) als externe (klantvriendelijkheid, draagvlak) functie. Daarnaast is het van belang om uit oogpunt van vermindering van administratieve lasten voor burgers en de Nederlandse politie bij de totstandkoming van een nieuwe uniforme klachtenregeling praktijkervaringen te betrekken.

De achtergronden van deze regeling zijn nader uitgewerkt in het "Rapport Werkgroep Uniforme klachtenregeling" van In-pact. De regeling is op 8 oktober tijdens een bijeenkomst van het Landelijk Platform Klachtencoördinatoren gepresenteerd. De korpsen hebben daarna de gelegenheid gekregen om reacties te geven. Deze reacties zijn door de werkgroep gewogen en daar waar mogelijk in de regeling verwerkt.

Juridisch kader

De klachtenregeling in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) is gericht op vereenvoudiging en uniformering van (toen) bestaande klachtenregelingen. De minimumeisen uit de Awb bieden een voldoende voorziening voor behoorlijke klachtafhandeling zodat aanvullende eisen niet nodig zijn. Bestuursorganen behouden de vrijheid om extra voorschriften op te nemen in eigen regelingen, vooral als deze extra waarborgen voor de burger bevatten. Volgens de regering moet wel terughoudendheid worden betracht met aanvullende regels (Memorie van Toelichting Awb, TK 25 837, nr. 3, p. 6).

In de Aanwijzingen voor de regelgeving geldt als belangrijke regel voor het opstellen van regelingen dat daarin geen bepalingen worden overgenomen uit andere bestaande regelingen. De uniforme klachtenregeling bevat daarom bepalingen uit de Awb noch de Politiewet 1993. Het algemeen deel van de toelichting geeft een samenvatting van de relevante regels in de Awb en de Politiewet 1993. Dit deel gaat aan de regeling zelf vooraf omdat dit ook een overzicht geeft van de te volgen procedure bij de behandeling van schriftelijke klachten.

Er is bewust gekozen voor een regeling die ook van toepassing is op elektronisch ingediende klachten. Daarbij gaat het om schriftelijke klachten die met behulp van een digitaal klachtenformulier of per e-mail zijn ingediend. Uit oogpunt van dienstverlening aan de burger is de keuze gemaakt om dan niet vast te houden aan het vereiste van ondertekening. Daaraan is bovendien de consequentie verbonden dat ook andere schriftelijk klachten geen ondertekening behoeven.

Juridische onderbouwing: Afdeling 9.1.1 van de Awb heeft betrekking op schriftelijke en mondelinge klachten. 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 1993 verklaart afdeling 9.1.3 van de Awb van toepassing op de behandeling van klachten door de klachtencommissies van de politie (art. 61 Politiewet 1993). In welke gevallen de klachtencommissie van de politie worden ingeschakeld, wordt in een klachtenregeling op basis van de Politiewet 1993 nader bepaald. In de Klachtenregeling Nederlandse politie wordt de procedure die in de afdelingen 9.1.2 en 9.1.3 van de Awb en in de Politiewet 1993 is opgenomen van overeenkomstige toepassing verklaard op niet ondertekende schriftelijke klachten.

II. Algemeen deel toelichting

Klachten die bij de politie binnenkomen, moeten behoorlijk worden behandeld. De behandeling van schriftelijke klachten zal moeten voldoen aan de minimumvereisten van afdeling 9.1.2 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Daarnaast stelt de Politiewet 1993 in hoofdstuk 10 eisen aan de afhandeling van klachten over de politie. Tot slot zijn nadere regels over de klachtenprocedure te vinden in de Klachtenregeling Nederlandse politie.

Hieronder zijn de belangrijkste stappen weergegeven van de procedure die de politie volgt bij de behandeling van schriftelijke klachten. Voor de volledige procedure kunt u de Awb, de Politiewet 1993 en de Klachtenregeling Nederlandse politie raadplegen.

Hoe een schriftelijke klacht indienen?

De Klachtenregeling Nederlandse politie geldt voor schriftelijke klachten: klachten die met hulp van de politie op schrift zijn gesteld, die rechtstreeks zijn afgegeven dan wel via de post, via het digitale klachtenformulier of per e-mail zijn binnengekomen. 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 de Klachtenregeling Nederlandse politie niet van toepassing. Een behoorlijke behandeling van mondelinge klachten vloeit evenwel uit de Awb voort.

Bij wie een schriftelijke klacht indienen?

De korpsbeheerder die verantwoordelijk is voor de persoon op wie de klacht betrekking heeft, is verantwoordelijk voor de behandeling van de klacht. Voor een klager is niet altijd duidelijk welke korpsbeheerder dat is. De klager kan zijn klacht indienen bij de korpsbeheerder binnen wiens regio de gedraging heeft plaatsgevonden. Indien nodig, draagt die korpsbeheerder zorg voor doorzending van de klacht aan de korpsbeheerder die wel verantwoordelijk is voor de persoon op wie de klacht betrekking heeft.

Behandeling van de klacht

Binnen sommige korpsen worden klachten in het desbetreffende onderdeel van de politieorganisatie behandeld, in andere korpsen is een klachtbehandelaar belast met de behandeling van klachten. Het gaat in ieder geval altijd om een persoon die niet betrokken is geweest bij de gedraging waar de klacht over gaat.

Niet behandelen van de klacht In alle gevallen is van belang dat de klager duidelijk zijn naam, adres of e-mailadres en telefoonnummer vermeldt. Ook de datum ('dagtekening') en de omschrijving van de gedraging waartegen de klacht zich richt, mogen niet ontbreken. De korpsbeheerder is niet verplicht een

klacht te behandelen als het belang van de klager of het gewicht van de klacht kennelijk onvoldoende is. Dit geldt ook voor een klacht die betrekking heeft op een gedraging:

- waarover al eerder een klacht is ingediend,
- die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden,
- waartegen de klager bezwaar had kunnen maken (bijvoorbeeld een bekeuring),
- waartegen door de klager beroep kan of kon worden ingesteld,
- die aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan de bestuursrechter is onderworpen, of waartegen een strafrechtelijk onderzoek loopt.

Als de klacht om een van deze in de Awb genoemde redenen niet in behandeling wordt genomen, dan ontvangt de klager daarvan zo spoedig mogelijk bericht. De klacht kan (ook) aanleiding zijn voor een strafrechtelijk onderzoek of een disciplinair onderzoek. Als dat het geval is, wordt de klager op de hoogte gesteld van de verdere behandeling.

Informele fase

Indien een klacht in behandeling wordt genomen, volgt in de regel eerst de informele fase. In de informele fase wordt meestal aan de klager voorgesteld om een gesprek te voeren over de klacht. Gedacht kan worden aan een telefonisch gesprek of aan een gesprek met de klachtbehandelaar of de klachtencoördinator. Bij dit gesprek zal niet altijd degene op wie de klacht betrekking heeft (of diens leidinggevende), aanwezig zijn. Gebruikmaking van de informele fase is niet verplicht.

Afronding informele fase

Indien in de informele fase naar tevredenheid van de klager aan de klacht wordt tegemoet gekomen, stopt de klachtbehandeling met de afronding van de informele fase. Indien een of meer gesprekken niet leiden tot een voor de klager bevredigende oplossing, wordt de behandeling van de klacht voortgezet in de formele fase. In beide gevallen ontvangt de klager schriftelijk bericht van de afronding van de informele fase.

Formele fase

De formele fase heeft een aantal procedurele kenmerken. De klachtencommissie heeft in die fase in de meeste gevallen een adviserende rol. In die gevallen hoort de klachtencommissie de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De commissie bestaat uit onafhankelijke leden die door een secretaris worden ondersteund. De klacht wordt in de formele fase doorgezonden aan de burgemeester van de gemeente waar de gedraging heeft plaatsgevonden en aan de hoofdofficier van justitie. Zij kunnen (ook) advies uitbrengen over de klacht. In de formele fase wordt de behandeling van de klacht afgerond door middel van een afdoeningsbrief.

Afdoening(stermijn) Binnen tien weken na ontvangst van de klacht, wordt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht. Wordt de klacht behandeld in de formele fase dan wordt de klager ook schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van het oordeel van de korpsbeheerder. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, krijgt hiervan een afschrift. Bij inschakeling van de klachtencommissie geldt een afdoeningstermijn van veertien weken. Deze termijnen kunnen eenmaal met vier weken worden verlengd ('verdaagd'). Ook daarvan ontvangt de klager dan bericht. Verder uitstel van de behandeling van de klacht is mogelijk voor zover klager daarmee schriftelijk instemt. *Verwijzing naar de Nationale ombudsman* Na behandeling van de klacht door de korpsbeheerder kan de klager de klacht nog voorleggen aan de Nationale ombudsman. Een verzoek aan de Nationale ombudsman tot het instellen van een onderzoek kan worden verzonden naar postbus 93122, 2509 AC, Den Haag.

Registratie, publicatie en evaluatie Per korps wordt een registratie bijgehouden van ingediende klachten en de daarop genomen beslissingen. Ieder korps moet jaarlijks publiceren over de klachten en voorzien in een evaluatie. Aangegeven wordt in hoeverre de klachten duiden op structurele tekortkomingen in het functioneren van de politie en als dat zo is, welke consequenties dat verder heeft.

III. Regeling

KLACHTENREGELING NEDERLANDSE POLITIE

De regionale colleges op voorstel van de korpsbeheerders en de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties hebben respectievelijk op basis van artikel 61, eerste lid en artikel 62, eerste lid, van de Politiewet 1993 de volgende nadere regels vastgesteld.

Deze regeling

- gaat uit van de verantwoordelijkheid van de korpsbeheerders voor een behoorlijke klachtbehandeling,
- is gericht op een betere dienstverlening aan de burger bij de behandeling van diens klacht,
- gaat er van uit dat de politie kan leren van klachten en dat klachten zo kunnen bijdragen aan de kwaliteit van de dienstverlening,
- is gericht op de vermindering van administratieve lasten voor burger en politie en
- vormt een hulpmiddel om te komen tot een meer uniforme werkwijze in klachtafhandeling binnen de Nederlandse politie.

DEEL I: ALGEMENE BEPALINGEN

1. Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. klacht: een schriftelijke uiting van ontevredenheid over een gedraging van een ambtenaar van politie dan wel van een andere persoon die werkzaam is bij het korps;
- b. commissie: de commissie voor de politiekklachten als bedoeld in artikel 6 van deze regeling;
- c. klachtencoördinator: de functionaris als bedoeld in artikel 3, tweede lid, van deze regeling;
- d. informele fase: fase waarin wordt vastgesteld of naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet kan worden gekomen en waarin de klacht zo mogelijk informeel wordt afgehandeld.
- e. formele fase: fase waarin de korpsbeheerder de klacht na behandeling afdoet door middel van een afdoeningsbrief.

2. Doel en reikwijdte

1. De Algemene wet bestuursrecht en de Politiewet 1993 bieden de juridische kaders voor de behandeling van klachten over de politie. Deze regeling verduidelijkt welke regels daarnaast van toepassing zijn op klachtafhandeling door de Nederlandse politie.
2. Deze regeling is van toepassing op schriftelijke klachten, ook indien deze langs elektronische weg zijn ingediend. Voor niet ondertekende klachten geldt hetgeen van toepassing is op klachten die wel zijn ondertekend.

3. Korpsbeheerder en klachtencoördinator

1. De korpsbeheerder zorgt voor de behandeling, de registratie, de jaarlijkse publicatie en evaluatie van klachten en daarop genomen beslissingen.
2. De korpsbeheerder wijst daartoe een ambtenaar aan die in de functie van klachtencoördinator is belast met de coördinatie van de klachtbehandeling in de informele en formele fase en met de registratie van klachten en daarop genomen beslissingen.

4. Aannemen klacht

1. Ingeval van een mondelinge uiting van ontevredenheid 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. Een klacht dient bij voorkeur vergezeld te gaan van een telefoonnummer of e-mailadres van de klager.
3. De klager ontvangt zo snel mogelijk informatie over de wijze van klachtbehandeling.
4. Indien aanvulling nodig is om de klacht in behandeling te kunnen nemen, krijgt de klager daartoe de gelegenheid.

DEEL II: INFORMELE FASE

5. Informele klachtbehandeling:

1. Zo snel mogelijk na ontvangst van de klacht wordt overleg gevoerd met de klager. De klager wordt erop gewezen dat gebruikmaking van de informele fase niet afdoet aan zijn recht op behandeling van de klacht in de formele fase.
2. Een gesprek tijdens de informele fase vindt plaats onder leiding van de klachtencoördinator, de klachtbehandelaar dan wel van een ander die de korpsbeheerder daartoe heeft aangewezen.
3. Alvorens de klacht in de informele fase naar tevredenheid van de klager wordt afgehandeld, wordt de degene op wie de klacht betrekking heeft in de gelegenheid gesteld zijn standpunt te geven over de klacht. Dit kan achterwege blijven als de klacht kennelijk ongegrond is.
4. De klager krijgt schriftelijk bericht van de afronding van de informele fase, zowel indien de klacht naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, als in het geval de behandeling van de klacht wordt voortgezet, tenzij de klager expliciet aangeeft daaraan geen behoefte te hebben.
5. Degene op wie de klacht betrekking heeft krijgt schriftelijk bericht van de afronding van de informele fase, zowel indien de klacht naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, als in het geval de behandeling van de klacht wordt voortgezet.
6. Van de informele fase kan worden afgezien indien de korpsbeheerder van oordeel is dat dit in het desbetreffende geval niet of niet meer wenselijk is. De artikelen 6 en 7 van deze regeling zijn van toepassing op de (verdere) behandeling van de klacht.
7. Van de informele fase kan worden afgezien indien de klager geen informele behandeling wenst. De artikelen 6 en 7 van deze regeling zijn dan van toepassing op de verdere behandeling van de klacht.
8. Indien in de informele fase niet naar tevredenheid van de klager aan de klacht tegemoet wordt gekomen, is het aan de korpsbeheerder om de klachtbehandeling voortzetten in de formele fase, tenzij de klager aangeeft daar geen behoefte aan te hebben. De artikelen 6 en 7 van deze regeling zijn dan van toepassing op de verdere behandeling van de klacht.

DEEL III: FORMELE FASE

6. Commissie voor de politieklachten

1. Er is een commissie die belast is met de behandeling van en de advisering aan de korpsbeheerder over:
 - klachten die niet informeel zijn behandeld omdat de klager of de korpsbeheerder dit niet wenselijk achtte;
 - klachten ten aanzien waarvan een informele behandeling niet heeft geleid tot een oplossing naar tevredenheid van de klager.
2. De korpsbeheerder kan advisering door de commissie achterwege laten indien nadat de klacht in behandeling is genomen blijkt dat de klacht kennelijk ongegrond of kennelijk gegrond is of het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is, danwel dat de klacht behoort tot een door de korpsbeheerder vastgestelde categorie van klachten die niet hoeft te worden voorgelegd aan de commissie.
3. De commissie bestaat uit tenminste drie onafhankelijke leden die in geval van een regiokorps door het regionaal college, op voordracht van de korpsbeheerder worden benoemd of herbenoemd voor een bepaalde termijn. In het geval van het Korps Landelijke Politiediensten wordt de commissie benoemd of herbenoemd voor een bepaalde termijn door de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.
4. De korpsbeheerder wijst een secretaris aan die de commissie bij haar werkzaamheden ondersteunt. De secretaris van de commissie neemt niet deel aan de besluitvorming van de commissie en is geen lid van de commissie.

7. Advisering

1. De korpsbeheerder stelt de burgemeester en de hoofdofficier van justitie een termijn waarbinnen zij de klachtencoördinator laten weten of zij over een klacht advies zullen uitbrengen.
2. Indien de burgemeester of de hoofdofficier van justitie over de klacht hebben geadviseerd, ontvangen de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft dit advies. In het oordeel van de korpsbeheerder vermeldt de korpsbeheerder of en zo ja om welke reden zijn conclusies afwijken van het advies.

8. Oordeel korpsbeheerder

1. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, ontvangen na de behandeling van de klacht in de formele fase het oordeel van de korpsbeheerder en het advies van de commissie voor de politiekachten, mits de commissie bij de behandeling van de klacht is ingeschakeld en een advies heeft gegeven over de klacht.

DEEL IV: SLOTBEPALINGEN

9. Citeertitel

Deze regeling kan worden aangehaald als: Klachtenregeling Nederlandse politie.

10. Inwerkingtreding

Deze regeling vervangt de volgende klachtenregeling Klachtregeling politie IJsselland 2008 en treedt in werking met ingang van 1 januari 2011.

11. Overgangsbepaling

Klachten die zijn ingediend voor de inwerkingtreding van deze regeling worden volgens de oude regeling afgedaan.

Ondertekening

Aldus vastgesteld in het Regionaal College van 10 november 2010.

De korpsbeheerder van politie IJsselland,

Drs. H.J. Meijer

IV. Artikelsgewijze toelichting

Artikel 1

sub a

Het hoofdstuk in de Politiewet 1993 over klachtafhandeling heeft betrekking op klachten over gedragingen van politieambtenaren jegens burgers in het kader van de uitoefening van de politietaak. Deze klachtenregeling is gebaseerd op dat deel van de Politiewet 1993 en vormt er een nadere uitwerking van. Klachten over andere gedragingen van ambtenaren van de korpsen, bijvoorbeeld het optreden in een arbeidsgeschil of een klacht over een collega politieambtenaar, 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 61 van de Politiewet 1993 spreekt van “klachten over gedragingen van ambtenaren van politie van het regionale politiekorps”. Deze omschrijving is in de onderhavige regeling gedeeltelijk overgenomen. Daaraan is toegevoegd dat ook klachten over gedragingen van andere personen die werkzaam zijn bij het korps onder het klachtbegrip vallen. Daarbij kan worden gedacht aan uitzendkrachten of arbeidscontractanten die bij de politie werkzaam zijn.

Klachten over bijvoorbeeld telefonische onbereikbaarheid van een politiepost of een bepaalde afdeling van een politiebureau kunnen in het algemeen worden herleid tot de ambtenaar van politie die op het bewuste moment dienst had. 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 moeten worden getoetst aan het beleid.

Artikel 2

Op 1 juli 1999 is de klachtenregeling van de Awb in werking getreden, waarin een procedure wordt gegeven voor de behandeling van klachten door bestuursorganen over overheidsoptreden. Deze regeling bevat de minimumeisen en kan worden aangevuld als dit tot extra waarborgen voor de burger leidt. Vervolgens is de Politiewet 1993 aangepast aan de klachtenregeling in de Awb. De artikelen 61 tot en met 66 van de Politiewet 1993 vormen een nadere uitwerking van de klachtenregeling in de Awb.

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 1993 verklaart afdeling 9.1.3 van de Awb van toepassing op de behandeling van klachten door de klachtencommissies van de politie (art. 61 Politiewet 1993). In welke gevallen de klachtencommissies van de politie worden ingeschakeld, wordt in deze klachtenregeling op basis van de Politiewet 1993 nader bepaald. De commissies behandelen klachten die niet op informele wijze zijn afgehandeld en adviseren de korpsbeheerder hierover, tenzij de korpsbeheerder dit in bepaalde gevallen niet noodzakelijk acht.

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 1993 is opgenomen van overeenkomstige toepassing verklaard op niet ondertekende schriftelijke klachten. De gedachte hierachter is dat zo klachten die per e-mail 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 wettelijke bepalingen met betrekking tot klachtafhandeling en deze uniforme klachtenregeling laten onverlet dat de interne uitwerking ervan binnen ieder politiekorps wordt vastgelegd.

Artikel 3

lid 1

De korpsbeheerder is verantwoordelijk voor de behandeling van een klacht over een gedraging van een ambtenaar van politie van zijn politiekorps dan wel van een andere persoon die werkzaam is bij dat korps (zie ook art. 64 lid 1 Politiewet 1993).

lid 2

Bij de feitelijke klachtafhandeling speelt de klachtencoördinator een centrale rol.

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. In artikel 65, eerste lid, van de Politiewet 1993 is bepaald dat klachten over ambtenaren van politie worden ingediend bij de korpsbeheerder binnen wiens regio de aan de orde gestelde gedraging heeft plaatsgevonden. Een doorzendverplichting is opgenomen in artikel 65, vijfde lid, van de Politiewet 1993.

lid 2

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. Het ontbreken van een e-mailadres of telefoonnummer leidt niet tot het buiten behandeling laten van een klacht.

lid 3

Bij de ontvangstbevestiging ontvangt de klager uitleg over de procedure. Zodra duidelijk is dat de commissie om advies zal worden gevraagd, dient de korpsbeheerder de klager hierover op grond van artikel 61, derde lid, van de Politiewet 1993 zo spoedig mogelijk te informeren.

lid 4

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 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. Indien betrokkene dit niet doet binnen de gestelde termijn en de korpsbeheerder besluit in verband daarmee de klacht niet in behandeling te nemen, wordt dit aan de indiener van het klaagschrift 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 de korpsbeheerder dit binnen vier weken schriftelijk en gemotiveerd aan de indiener van de klacht mee te delen.

Artikel 5

lid 1

Het antwoord op de vraag wat een klager met zijn klacht wil bereiken, is van groot belang voor 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. Overleg met de klager kan ook onduidelijkheden over de klacht ophelderen en leiden tot een zekere stroomlijning van de klacht.

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)

lid 6

Vanzelfsprekend zijn er situaties denkbaar waarin het voeren van een 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.

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 te worden voortgezet met inachtneming van de artikelen 6 en 7 van deze regeling. Daarbij kan de commissie worden ingeschakeld. Klachten moeten worden afgehandeld binnen tien weken na ontvangst van de klacht. In gevallen waarin de commissie voor de politiekklachten wordt ingeschakeld geldt een termijn van veertien weken. Met deze afdoeningstermijnen wijkt de Politiewet 1993 af van de in de Awb geregelde termijnen van zes respectievelijk tien weken.

Lid 8

Het is aan de korpsbeheerder om, indien de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, de klachtbehandeling voort te zetten in de formele fase, tenzij de klager aangeeft daar geen behoefte aan te hebben.

Artikel 6

Vanwege het bepaalde in artikel 61, tweede lid, onder a, van de Politiewet 1993 wordt in deze regeling nader invulling gegeven aan de commissie die wordt belast met de behandeling van en de advisering over klachten.

lid 1

De Politiewet 1993 gaat uit van de aanwijzing van categorieën van klachten ten aanzien waarvan de commissie wordt ingeschakeld. Op grond van deze regeling wordt de commissie belast met de behandeling van en de advisering over klachten die niet op informele wijze zijn afgehandeld.

lid 2

De korpsbeheerder kan er in bepaalde gevallen ook voor kiezen om de klacht in de formele fase te behandelen zonder de commissie daarbij in te schakelen. Dit kan hij bijvoorbeeld doen indien hij de klacht kennelijk gegrond of ongegrond acht.

Artikel 7

lid 1

De burgemeester van de gemeente waar de gedraging waarover wordt geklaagd heeft plaatsgevonden alsmede de hoofdofficier van de regio waarbinnen de gemeente is gelegen waar de bedoelde gedraging heeft plaatsgevonden, ontvangen een afschrift van de klacht (art. 65 lid 6 Politiewet 1993). In geval van een klacht naar aanleiding van een gedraging van een ambtenaar van het Korps Landelijke Politiediensten ontvangen de hoofdofficier van het Landelijk Parket en de beheerder een afschrift van de klacht. Zij dienen in de gelegenheid te worden gesteld over de klacht advies uit te brengen (tenzij reeds naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen).

lid 2

Op grond van artikel 9:12 van de Awb dient de korpsbeheerder de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis te stellen van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede welke conclusies hij daar aan verbindt. Indien het gaat om een klacht met verschillende klachtonderdelen, zal hij per onderdeel een oordeel moeten geven. Vanzelfsprekend kunnen zich situaties voordoen waarin het niet mogelijk is een oordeel te geven, bijvoorbeeld omdat niet kan worden vastgesteld hoe de feiten liggen. Dat zal dan in de afdoeningsbrief worden meegedeeld.

Artikel 8

De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft ontvangen na de behandeling van de klacht in de formele fase een afschrift van het oordeel van de korpsbeheerder en het advies van de commissie van de politiekklachten, mits de commissie bij de behandeling van de klacht is ingeschakeld en een advies heeft gegeven over de klacht.

Artikel 10

Klachten die zijn ingediend voor de datum van inwerkingtreding van deze regeling worden afgedaan volgens de voormalige klachtenregeling van het desbetreffende korps.