

## Adressen en telefoonnummers

[www.politie.nl/noord-holland\\_noord](http://www.politie.nl/noord-holland_noord)

Via deze website kunt u de politie ook een e-mail sturen met daarin een vraag, melding of juist een compliment. Onder de knop 'Contact' vindt u een digitaal 'Klachtenformulier'.

of

☎ 0900-8844

of

Korpsbeheerder politie Noord-Holland Noord

T.a.v. De klachtencoördinator

Postbus 21

1800 AA Alkmaar

Bureau Nationale ombudsman

Bezuidenhoutseweg 151

2594 AG De Haag

Postbus 93122

2509 AC Den Haag

Telefoonnummer: 070 3563563

Faxnummer: 070 3607572

# Niet tevreden? Laat het ons weten



*De klachtenregeling Politie Noord-Holland Noord is gebaseerd op de bepaling in artikel 61, eerste lid, hoofdstuk 10 van de Politiewet 1993. Deze regeling is vastgesteld in de vergadering van het Regionale College van 7 november 2003.*

*Dit is een uitgave van de afdeling Communicatie van de politie Noord-Holland Noord, maart 2009.*

*Ontwerp: Weevers Walburg Communicatie, Zutphen, druk: Drukkerij Weevers, Vorden, coverfoto: Frits de Beer.*

« waakzaam en dienstbaar »

# Hoe dient u een klacht in?

De Politie Noord-Holland Noord werkt 24 uur per dag aan uw veiligheid. We ondernemen actie, bemiddelen, luisteren, helpen, verwijzen door en onderzoeken. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent of dat u vindt dat we ons werk anders zouden moeten doen. Er zijn verschillende mogelijkheden dit te laten weten. U kunt het melden of u kunt een klacht indienen. Dankzij u kunnen we onze dienstverlening verbeteren.

U kunt bij ons telefonisch een melding doen (☎ 0900-8844) of via onze website [www.politie.nl/noord-holland\\_noord](http://www.politie.nl/noord-holland_noord). Heeft u een klacht dan kunt u een gesprek met een medewerker aanvragen of een formele klacht indienen.

Misschien lost in uw geval een bemiddelingsgesprek (informele procedure) de klacht op. Wilt u dat niet, of bent u ontevreden over de uitkomst van de informele procedure, dan volgt u de formele procedure. De korpsbeheerder van de politie Noord-Holland Noord is verantwoordelijk voor de behandeling van uw klacht.

## Ik heb een klacht

Schrijf uw klacht in een brief of een e-mail (via [www.politie.nl](http://www.politie.nl)) aan de korpsbeheerder van de politie Noord-Holland Noord. Vertel wat u is overkomen, wanneer het gebeurde en wie erbij betrokken waren. U kunt ook

een afspraak maken met een politiemedewerker op het dichtstbijzijnde politiebureau. In beide gevallen gelden de volgende voorwaarden:

- de klacht moet uzelf betreffen;
- het voorval is niet langer dan één jaar geleden;
- als u een brief schrijft is deze in de Nederlandse taal geschreven en voorzien van naam, adres, woonplaats, een datum en uw handtekening.

## Een bemiddelingsgesprek

De klachtbehandelaar van de politie Noord-Holland Noord neemt contact met u op om een afspraak te maken voor een bemiddelingsgesprek. Als u dat prettig vindt, kunt u iemand meenemen naar dit gesprek. U kunt zelf kiezen waar dit gesprek zal plaatsvinden: op een politiebureau of elders. De klachtbehandelaar heeft de klacht onderzocht en gesproken met de medewerker over wie de klacht gaat. De betrokken

medewerker zal waar mogelijk aanwezig zijn bij dit bemiddelingsgesprek. In het bemiddelingsgesprek krijgt u uitleg over de manier van optreden van de politiemedewerker en de keuzes die hij of zij gemaakt heeft. Van dit gesprek wordt een verslag gemaakt. Hiervan krijgt u een afschrift. Op basis van het onderzoek door de klachtenbehandelaar en het gesprek, ontvangt u van de betreffende politiefchef een brief met het oordeel over uw klacht. De behandeling van uw klacht duurt maximaal tien weken. Mocht dit langer duren, dan krijgt u daarvan bericht.

## Naar de klachtencommissie

Als u na het eerste gesprek niet tevreden bent over de afloop, kan een tweede gesprek volgen. Ook kan het voorkomen dat u het niet eens bent met de afhandeling van uw klacht. Wanneer u dat wenst wordt een onderzoek gedaan door de klachtencommissie. Deze commissie bestaat uit een

aantal personen die buiten de politieorganisatie werken en die beschikken over een brede maatschappelijke ervaring. De klachtencommissie brengt advies uit aan de korpsbeheerder. U ontvangt de beslissing over uw klacht per brief. De afhandeling van deze 'formele procedure' duurt maximaal veertien weken.

## Ik ben het niet eens met de beslissing

Misschien bent u het toch niet eens met het oordeel van de korpsbeheerder. In dat geval kunt u, binnen een jaar, contact opnemen met het Bureau Nationale ombudsman.

## Wanneer wordt uw klacht niet in behandeling genomen?

Uw klacht wordt niet in behandeling genomen als het gaat over een gedraging:

- waarover al eerder een klacht is ingediend en die volgens de Algemene wet bestuursrecht is afgehandeld;
- die langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden;
- waartegen de klager bezwaar had kunnen maken;
- waartegen de klager beroep had kunnen instellen;
- die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is of onderworpen is geweest;
- zolang in die zaak een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

