

KLACHTENREGELING 2006



POLITIE

• Utrecht





INHOUDSOPGAVE

1 Klachtenregeling.....5

2 Toelichting.....11

 Algemeen.....12

 Artikelsgewijze toelichting12





1 KLACHTENREGELING





Klachtenregeling inzake de behandeling, het onderzoek en de afdoening van klachten ten aanzien van gedragingen van het regionale politiekorps, de Politie Utrecht of een medewerker van dit korps. Op deze klachtenregeling is de Algemene wet bestuursrecht van toepassing.

Het regionaal college van de Politie Utrecht,

gelet op artikel 61, lid 1 van de Politiewet en gezien het voorstel van de korpsbeheerder van de Politie Utrecht;

overwegende,

dat het noodzakelijk is nadere regels vast te stellen voor de behandeling van klachten over gedragingen van de Politie Utrecht of gedragingen van medewerkers van de Politie Utrecht;

dat een klachtenregeling met daaraan verbonden een registratie en publicatie van ingediende klachten, de legitimiteit van het politiewerk kan versterken, de kwaliteit van het politieoptreden kan verhogen en de relatie tussen burgers en de Politie Utrecht kan verbeteren;

besluit vast te stellen de volgende regeling met betrekking tot de behandeling van klachten over gedragingen van de Politie Utrecht of gedragingen van een medewerker van de Politie Utrecht en een daaraan verbonden registratie en publicatie van ingediende klachten.

De regeling zal met ingang van 1 november 2006 van kracht zijn.

Begripsbepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. **beklaagde:** de persoon op wiens gedraging een klacht betrekking heeft;
- b. **districtschef:** de chef van een district, divisie of regionale afdeling van de Politie Utrecht;
- c. **commissie:** de commissie voor de politiekklachten als bedoeld in artikel 11 van deze regeling;
- d. **klacht:** een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen over een gedraging in een bepaalde aangelegenheid van de Politie Utrecht of een gedraging van een medewerker van de Politie Utrecht;
- e. **regionaal klachtencoördinator:** de functionaris als bedoeld in artikel 3 van deze regeling;
- f. **klachtbehandelaar:** de functionaris die door de districtschef is aangewezen om klachten te behandelen;
- g. **klager:** de indiener van de klacht;
- h. **korps:** de Politie Utrecht;
- i. **korpsbeheerder:** de korpsbeheerder van de Politie Utrecht;
- j. **medewerker:** een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van de Politie Utrecht;
- k. **regionaal college:** het regionaal college van de Politie Utrecht;
- l. **reserve klachtbehandelaar:** de functionaris die door de districtschef is aangewezen om de vaste klachtbehandelaar te ondersteunen en zonodig te vervangen bij het behandelen van klachten.
- m. **gedraging:** al het handelen dan wel nalaten te handelen, dat valt onder de verantwoordelijkheid van de korpsbeheerder.

Verantwoordelijkheid korpsbeheerder

Artikel 2

De korpsbeheerder is verantwoordelijk voor de behandeling, de registratie en de publicatie van klachten.

Regionaal klachtencoördinator

Artikel 3

De korpsbeheerder wijst een ambtenaar aan die in de functie van regionaal klachtencoördinator verantwoordelijk is voor de coördinatie van de klachtbehandeling.

Mondelinge of schriftelijke klacht

Artikel 4

1. Mondelinge klachten worden in voorkomende gevallen door een klachtbehandelaar of een leidinggevende medewerker van de Politie Utrecht op schrift gesteld.
2. De op schrift gestelde klacht die voldoet aan de vereisten van artikel 6, lid 2 geldt als een schriftelijke klacht.

Bijstand en vertegenwoordiging

Artikel 5

1. Een klager kan zich ter behartiging van diens belangen laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen. Een klager is echter verplicht - desgewenst in aanwezigheid van de gemachtigde of vertegenwoordiger - in persoon te verschijnen indien dit noodzakelijk is voor het verstrekken van relevante informatie om tot een goed oordeel te kunnen komen met betrekking tot de klacht.
2. Een beklagde kan zich ten overstaan van de commissie als bedoeld in artikel 11, laten bijstaan.
3. De korpsbeheerder kan van een gemachtigde een schriftelijke machtiging vragen.
4. De korpsbeheerder kan bijstand of vertegenwoordiging door een persoon tegen wie ernstige bezwaren bestaan weigeren, tenzij het gaat om een advocaat of procureur.
5. De klager of beklagde en diens gemachtigde of vertegenwoordiger worden van de weigering onverwijld schriftelijk in kennis gesteld.

Ontvankelijkheidsvereisten schriftelijke klachten

Artikel 6

1. Indien een schriftelijke klacht betrekking heeft op een gedraging jegens klager en voldoet aan de vereisten van het tweede lid, zijn de artikelen 6 tot en met 18 van toepassing.
2. Een schriftelijke klacht wordt ondertekend en bevat ten minste de volgende gegevens:
 - a. de naam en het adres van de indiener;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht en voor zover mogelijk, plaats en tijdstip waarop de gedraging plaatsvond.
3. Als een schriftelijke klacht in een vreemde taal is gesteld en een vertaling noodzakelijk is voor een goede behandeling van de klacht, moet de indiener zorgen voor een vertaling in de Nederlandse taal.
4. Als de schriftelijke klacht niet voldoet aan de eisen van de leden 2 en 3 van dit artikel of als niet is voldaan aan een ander wettelijk vereiste, wordt de indiener een termijn van maximaal drie weken gesteld waarbinnen het verzuim kan worden hersteld. De behandeltermijn wordt met de gestelde hersteltermijn verlengd.
5. Wordt het verzuim niet binnen de gestelde termijn hersteld dan kan de klacht door de korpsbeheerder niet ontvankelijk worden verklaard. De indiener van de klacht wordt over de niet ontvankelijk verklaring binnen twee weken na afloop van de gestelde hersteltermijn schriftelijk geïnformeerd door de regionaal klachtencoördinator. De indiener wordt daarbij gewezen op de mogelijkheid om vervolgens een klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman.

Tevredenheid klager

Artikel 7

Zodra naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze klachtenregeling.

Indiening bij korpsbeheerder

Artikel 8

1. Klachten worden ingediend bij de korpsbeheerder, ter attentie van de regionaal klachtencoördinator.
2. Als een klacht moet worden doorgezonden naar een andere korpsbeheerder, omdat de klacht betrekking heeft op een gedraging van een andere politieregio of een persoon die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van een andere politieregio, wordt de klacht doorgezonden naar de korpsbeheerder van de betreffende politieregio. De klager wordt schriftelijk geïnformeerd over de doorzending van de klacht.



Ontvangstbevestiging

Artikel 9

Na ontvangst van een schriftelijke klacht door de korpsbeheerder wordt de ontvangst van de klacht binnen één week schriftelijk bevestigd. Bij de ontvangstbevestiging van de klacht wordt informatie over de procedure van klachtbehandeling meegezonden.

Uitzonderingen op de plicht tot behandeling

Artikel 10

1. De korpsbeheerder is niet verplicht een klacht te behandelen voor zover de klacht betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover door dezelfde klager al eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze klachtenregeling is behandeld;
 - b. die langer dan één jaar voor indiening van de klacht plaatsvond;
 - c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
 - d. waartegen door de klager beroep kan of kon worden ingesteld;
 - e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter is onderworpen dan wel onderworpen is geweest;
 - f. zolang ter zake daarvan een disciplinair onderzoek loopt;
 - g. 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.
2. De korpsbeheerder is ook niet verplicht een klacht te behandelen als het belang van klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is. De korpsbeheerder is evenmin verplicht een klacht te behandelen indien de klager geen medewerking verleent aan het onderzoek naar de klacht.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de schriftelijke klacht, schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld. De klager wordt daarbij gewezen op de mogelijkheid om vervolgens een klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman.

Commissie voor de politiekachten

Artikel 11

1. Er is een commissie voor de politiekachten die de korpsbeheerder adviseert ten behoeve van de beslissing op klachten. Tevens adviseert de commissie de korpsbeheerder gevraagd en ongevraagd ten aanzien van knelpunten terzake van de behandeling van klachten.
2. De commissie bestaat uit tenminste drie en maximaal negen leden. Er worden plaatsvervangende leden benoemd.
3. De commissie kan zich opsplitsen in kamers.
4. De leden en plaatsvervangende leden mogen niet werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van de korpsbeheerder.
5. Over de samenstelling en benoeming van de commissie dient overeenstemming te zijn bereikt tussen de korpsbeheerder en de ondernemingsraad.
6. Bij voorkeur is de commissie zodanig vastgesteld dat de navolgende kwaliteiten daarin vertegenwoordigd zijn: kennis van de politieorganisatie, (recente) kennis van het politiewerk alsmede (bestuursrechtelijke) juridische kennis en ervaring.
7. De commissieleden en hun plaatsvervaarders worden benoemd en ontslagen door de korpsbeheerder. De benoeming geldt voor drie jaren en kan aansluitend slechts eenmaal voor een termijn van drie jaren worden verlengd, nadat de ondernemingsraad hieromtrent is gehoord.
8. Aan de commissie wordt door de korpsbeheerder een secretaris en een plaatsvervangend secretaris toegevoegd.
9. Voor hun werkzaamheden ontvangen de commissieleden een vergoeding. De hoogte van deze vergoeding wordt vastgesteld door of namens de korpsbeheerder en wordt elk jaar aangepast aan de inflatie.
10. De commissie stelt in een huishoudelijk reglement nadere regels vast omtrent haar werkwijze.
11. De leden van de commissie voor de politiekachten en de klachtbehandelaars mogen niet direct of indirect betrokken zijn bij de gedraging waarover een klacht is ingediend.

Afschriften aan de burgemeester en de hoofdofficier van justitie

Artikel 12

1. Na ontvangst van een klacht door de commissie wordt door de commissie een kopie van de klacht gezonden aan:
 - a. de burgemeester van de gemeente waar de gedraging waarover wordt geklaagd, plaatsvond en;
 - b. de hoofdofficier van justitie.

2. De in het vorige lid bedoelde burgemeester en de hoofdofficier van justitie worden in de gelegenheid gesteld binnen twee weken over de klacht advies uit te brengen. Op hun verzoek worden aan de burgemeester en de hoofdofficier van justitie afschriften verstrekt van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Horen van klager, beklagde en deskundigen

Artikel 13

1. De commissie voor de politiekachten stelt de klager en de beklagde in de gelegenheid - al dan niet in elkaars aanwezigheid - te worden gehoord.
2. Van het horen van klager en/of beklagde kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is of indien klager respectievelijk beklagde heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen van klager, beklagde of anderen wordt een verslag opgemaakt waarin de essentie van het besprokene wordt weergegeven.
4. Onverminderd het bepaalde in lid 1, is de medewerker die door de commissie wordt opgeroepen om te worden gehoord, verplicht aan deze oproep gehoor te geven, terwijl de medewerker in dat geval door de Politie Utrecht in de gelegenheid moet worden gesteld om te worden gehoord.

Zittingen

Artikel 14

De zittingen van de commissie voor de politiekachten zijn niet openbaar.

Advisering door commissie van andere regio

Artikel 15

1. In geval van politieoptreden waaraan is deelgenomen door personen die werkzaam zijn onder de verantwoordelijkheid van verschillende politiekorpsen, kan de commissie van de politieregio waarbinnen het politieoptreden heeft plaatsgevonden op verzoek van de betrokken korpsbeheerders worden belast met de behandeling van en advisering over klachten die samenhangen met dat politieoptreden.
2. Ook in andere gevallen dan die in lid 1 zijn genoemd, kunnen korpsbeheerders een commissie van een andere politieregio verzoeken klachten te behandelen over gedragingen van personen die werkzaam zijn onder de verantwoordelijkheid van een ander politiekorps.
3. Indien de commissie een klacht behandelt over een gedraging van een persoon die werkzaam is onder de verantwoordelijkheid van een ander politiekorps, brengt de commissie advies uit aan de korpsbeheerder onder wiens verantwoordelijkheid de beklagde werkzaam is. De korpsbeheerder van het regiokorps binnen wiens regio de gedraging plaatsvond, ontvangt van de commissie een kopie van haar advies.

Het advies van de commissie

Artikel 16

1. Binnen 12 weken na ontvangst van de klacht rondt de commissie voor de politiekachten de behandeling van de klacht af en zendt zij een rapport van bevindingen, vergezeld van een advies en eventuele aanbevelingen, aan de korpsbeheerder.
2. Indien klager respectievelijk beklagde zijn gehoord, bevat het rapport van bevindingen ten minste het verslag van het horen door de commissie dan wel het horen door de voorzitter dan wel het horen door een lid van de commissie.

Afdoeningstermijn

Artikel 17

1. De termijn voor afdoening van de klacht waarover niet door de commissie politiekachten is geadviseerd, bedraagt maximaal tien weken.
2. De termijn voor de afdoening van de klacht door de korpsbeheerder, na advisering door de commissie politiekachten, bedraagt maximaal veertien weken.
3. De korpsbeheerder kan de afhandeling van een klacht voor een periode van maximaal vier weken verdueren. Klager en beklagde ontvangen voor het verstrijken van de in het eerste respectievelijk tweede lid genoemde termijn, schriftelijk bericht van het feit dat de afhandeling wordt verduerd.



Afdoeningsbrief

Artikel 18

1. De korpsbeheerder stelt de klager met een afdoeningsbrief in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en van de eventuele conclusies die daaraan worden verbonden. De korpsbeheerder motiveert dit oordeel. In de afdoeningsbrief wordt de klager gewezen op de mogelijkheid om vervolgens een klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman.
2. Indien de conclusies van de korpsbeheerder afwijken van het advies van de commissie, dan vermeldt de korpsbeheerder in de conclusies waarom is afgeweken van het advies van de commissie.
3. Indien de conclusies van de korpsbeheerder afwijken van het advies van de commissie, wordt het advies van de commissie meegezonden met de afdoeningsbrief.
4. Indien de burgemeester en/of de hoofdofficier van justitie als bedoeld in artikel 12 gebruik hebben gemaakt van de gelegenheid om advies uit te brengen, wordt aan hen een afschrift van de afdoeningsbrief gezonden.
5. Een afschrift van de afdoeningsbrief en het eventueel daaraan toegevoegde advies van de commissie, wordt toegezonden aan de beklagde, de chef en de commissie.

Registratie

Artikel 19

De regionaal klachtencoördinator zorgt er namens de korpsbeheerder voor dat iedere klacht wordt geregistreerd. Bij de registratie worden - voor zover van toepassing - gegevens opgenomen over:

- a. de aard van de gedraging waarover is geklaagd;
- b. het oordeel van de korpsbeheerder over de klacht;
- c. de wijze van afdoening van de klacht;
- d. de doorlooptijd van de klachtafhandeling;
- e. de eventueel genomen maatregelen naar aanleiding van de klacht.

Publicatie

Artikel 20

1. De korpsbeheerder zorgt er voor dat de in het vorige artikel bedoelde geregistreerde gegevens jaarlijks op overzichtelijke en geanonimiseerde wijze worden gepubliceerd.
2. De in het eerste lid bedoelde publicatie gaat vergezeld van een toelichting waarin wordt aangegeven in hoeverre bepaalde klachten wijzen op structurele tekortkomingen in het functioneren van de Politie Utrecht en waarin - zo nodig - wordt ingegaan op eventuele middelen en/of maatregelen om de gesignaleerde knelpunten op te lossen.

Citeertitel en datum van inwerkingtreding

Artikel 21

Deze regeling kan worden aangehaald als "Klachtenregeling Politie Utrecht 2006".

Deze regeling treedt in werking op 1 november 2006 en vervangt de "Klachtenregeling Politie Regio Utrecht 2004".

In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de korpsbeheerder.

Overgangsbepaling

Artikel 22

Op klachten die voor de datum van inwerkingtreding van deze regeling in behandeling zijn genomen, blijft de "Klachtenregeling Politie Regio Utrecht 2004" van toepassing.

Aldus vastgesteld te Utrecht op 11 december 2006,

A.H. Brouwer-Korf
Korpsbeheerder



2 TOELICHTING





ALGEMEEN

Artikel 61, eerste lid van de Politiewet draagt de regionale colleges op om, op voorstel van de korpsbeheerder, nadere regels vast te stellen over de behandeling van klachten over gedragingen van ambtenaren van politie van het regionale politiekorps. In het tweede lid van dit artikel is bepaald dat in deze nadere regels wordt voorzien in:

- a. de instelling van een commissie, bestaande uit onafhankelijke leden, die op de wijze in de regeling te bepalen is belast met de behandeling van en advisering over in de regeling aangewezen categorieën van klachten;
- b. de registratie van mondeling en schriftelijk ingediende klachten en, indien beschikbaar, de daarop genomen beslissingen;
- c. een jaarlijkse publicatie van de geregistreerde klachten en beslissingen, waarin wordt aangegeven in hoeverre bepaalde klachten wijzen op structurele tekortkomingen in het functioneren van de politie en waarin, zo nodig, aandacht wordt geschonken aan de middelen om deze tekortkomingen op te heffen.

Om aan deze opdracht te voldoen is de Klachtenregeling Politie Utrecht (hierna te noemen; de Klachtenregeling) vastgesteld, rekening houdend met de eisen die de Algemene wet bestuursrecht (hierna te noemen Awb) en dan met name hoofdstuk 9 van de Awb, aan de behandeling van klachten stelt. Er is gekozen voor een uitgebreide regeling waarin de relevante artikelen uit de Awb zijn overgenomen of zo goed mogelijk zijn "vertaald" naar begrijpelijk Nederlands. Door de relevante artikelen uit de Awb over te nemen, wordt zo veel mogelijk voorkomen dat naast de Klachtenregeling ook steeds de Awb moet worden geraadpleegd, nog afgezien van het feit dat lang niet iedereen deze wet ter beschikking zal hebben. Voor de geïnteresseerden en ter verduidelijking/verklaring van een artikel, wordt in deze toelichting vaak gewezen op relevante artikelen uit de Awb.

ARTIKELSGEWIJZE TOELICHTING

Artikel 1 Letter d: mede in verband met de verplichting om ook mondeling ingediende klachten te registreren (artikel 61, tweede lid, onder b van de Politiewet) moet duidelijk zijn wat onder een klacht in de zin van de Klachtenregeling wordt verstaan. Gekozen is voor een ruime definitie. Strikt genomen vallen alle "uitingen van ongenoegen" onder de Klachtenregeling. In de praktijk zal dat soort uitingen direct op de werkvloer worden opgelost. In veel andere gevallen is het duidelijk dat degene die zijn ongenoegen kenbaar maakt niet een individuele reactie verwacht (bijvoorbeeld politieambtenaren die tijdens grootschalig politieoptreden worden uitgescholden door demonstranten). Uiteraard is de Klachtenregeling niet voor dergelijke gevallen bedoeld en is registratie van dergelijke uitingen niet noodzakelijk.

Artikel 61 van de Politiewet spreekt van "klachten over gedragingen van ambtenaren van politie van het regionale politiekorps". In de Klachtenregeling wordt gesproken van "een gedraging van een medewerker". Hierdoor vallen niet alleen klachten over gedragingen van ambtenaren van politie, maar ook gedragingen van andere personen die werkzaam zijn bij ons korps onder het begrip "klacht". Daarbij kan worden gedacht aan uitzendkrachten of arbeidscontractanten die bij de Politie Utrecht werkzaam zijn.

Onder een gedraging valt zowel een bepaald handelen als een bepaald nalaten om iets te doen.

Klachten over bijvoorbeeld telefonische onbereikbaarheid van een politiebureau of een bepaalde afdeling van een politiebureau kunnen in het algemeen worden herleid tot de ambtenaren van politie die op het bewuste moment dienst hadden. Klachten die uitsluitend betrekking hebben op het beleid van ons korps, vallen buiten de reikwijdte van de Klachtenregeling. Omdat dergelijke klachten niet voldoen aan het vereiste van "een bepaalde aangelegenheid" hoeven zij niet als klacht te worden behandeld.

Aan de andere kant zal een klacht over een concrete gedraging vaak zijn terug te voeren op gevoerd beleid. Een dergelijke klacht voldoet wel aan het vereiste dat het gaat over "een bepaalde aangelegenheid". De desbetreffende gedraging zal dan moeten worden getoetst aan het beleid.

Het recht om een klacht in te dienen hebben zowel mensen (natuurlijke personen) als rechtspersonen (bijvoorbeeld een stichting).



Artikel 2 Ter voorkoming van elk misverstand wordt in dit artikel uitdrukkelijk bepaald dat het de korpsbeheerder is bij wie de verantwoordelijkheid ligt voor de behandeling van klachten en voor alles wat daarmee samenhangt. *De afdoening* van de klacht mag wel krachtens mandaat gebeuren. De definitie van mandaat is (artikel 10:1 Awb):

“Onder mandaat wordt verstaan: de bevoegdheid om in naam van een bestuursorgaan besluiten te nemen.”

Artikel 3 Op het punt van de klachtbehandeling is een centrale rol toebedacht aan de regionaal klachtencoördinator. Deze rol is daarom verankerd in de Klachtenregeling.

Vanzelfsprekend ligt het op de weg van ieder korps om te waarborgen dat alles wat met klachtenbehandeling samenhangt ook tijdens afwezigheid van de regionaal klachtencoördinator op adequate wijze wordt gecontinueerd. Een regeling daarvoor hoort thuis in een intern uitvoeringsvoorschrift. Klachten horen in eerste instantie bij de regionaal klachtencoördinator binnen te komen zodat zij door deze functionaris geregistreerd kunnen worden.

Artikel 4

Algemeen: voor mondelinge klachten volstaat de Awb in artikel 9:2 met de algemene zorgplicht om deze klachten zorgvuldig af te doen. Voor schriftelijke klachten bevat de Awb een uitvoerige procedure. In de Klachtenregeling is deze systematiek van de Awb overgenomen. Het van toepassing verklaren van een uitgebreide procedure voor schriftelijke klachten is geregeld in artikel 6, lid 1 van de Klachtenregeling. *E-mail:* de rechtspraak over per e-mail ingediende stukken gaat er voorsnog van uit dat een e-mail bericht geen geschrift is. Een per e-mail ingediende klacht is dus formeel gezien geen schriftelijke klacht. Formeel gezien geldt voor een per e-mail ingediende klacht dus niet de procedure van de artikelen 6 tot en met 18 van de Klachtenregeling maar geldt hiervoor alleen de algemene zorgplicht om dergelijke klachten zorgvuldig af te doen. Uitgangspunt van ons korps is echter om serieuze klachten die per e-mail zijn ingediend ook conform de procedure van de artikelen 6 tot en met 18 van de Klachtenregeling, te behandelen.


Lid 1: zoals hiervoor is vermeld, is het voor de te volgen procedure van groot belang of sprake is van een schriftelijke klacht of niet. Bovendien schrijft de Politiewet (in artikel 61, tweede lid, onder b) voor dat ook mondeling ingediende klachten moeten worden geregistreerd. Daarom is hier bepaald dat op verzoek van klager mondelinge klachten op schrift worden gesteld. Het gaat daarbij uitsluitend om mondeling ingediende klachten die niet direct kunnen worden opgelost en waarop de klager kennelijk nog een reactie verwacht. Het uitgangspunt is dat iemand er zelf voor zorgt dat de klacht op schrift wordt gesteld. Alleen wanneer dit redelijkerwijs niet verlangd kan worden, wordt de klacht op verzoek van de klager door een leidinggevende medewerker van politie op papier gezet. Te denken valt aan de klager die niet kan schrijven omdat diens arm is gebroken of aan een zeer bejaarde klager. Onder leidinggevende wordt hier verstaan: iedere medewerker die is ingedeeld in schaal 8 of hoger van het Besluit bezoldiging politie (Bbp).

Lid 2: gelet op het belang van het feit of sprake is van een mondelinge of een schriftelijke klacht, is in lid 2 bepaald dat een door de politie op schrift gestelde klacht die voldoet aan de eisen van artikel 6, lid 2 van de Klachtenregeling, geldt als een schriftelijke klacht.

Artikel 5 De tekst van dit artikel is nagenoeg letterlijk overgenomen uit de artikelen 2:1 en 2:2 van de Awb. Het recht om je te laten vertegenwoordigen, laat onverlet dat het soms noodzakelijk is om persoonlijk informatie te verstrekken. Weigert de klager desgevraagd persoonlijk te komen dan staat hem dit vrij, maar dit zal misschien niet in het voordeel van klager zijn omdat niet alle beschikbare informatie kan worden beoordeeld.

Artikel 6 Dit artikel is nagenoeg geheel ontleend aan de artikelen 9:4 en 6:5 van de Awb.

In lid 1 is vastgelegd dat de artikelen 6 tot en met 18 van de Klachtenregeling alleen van toepassing zijn wanneer het gaat om een *schriftelijke* (1) klacht waarin geklaagd wordt over een gedraging *jegens de klager zelf* (2). Voor klachten die betrekking hebben op een gedraging jegens een ander dan de klager, geldt alleen de plicht tot behoorlijke behandeling. Instemming van degene op wie de gedraging betrekking heeft is niet vereist. Het verdient wel aanbeveling om eerst bij de indiener van de klacht na te gaan of degene om wie het gaat, prijs stelt op behandeling van de klacht. Maar ook als dat niet zo is, kan de klacht toch worden behandeld.



In de leden 2 en 3 staat vermeld aan welke formele vereisten een schriftelijke klacht moet voldoen om ontvankelijk te zijn: de klacht brief 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. Verder dient het klaagschrift in een taal te zijn gesteld die een goede behandeling daarvan mogelijk maakt.

Lid 4: voldoet het klaagschrift niet aan de hiervoor genoemde eisen, of een ander wettelijk vereiste, dan moet de klager de kans krijgen om het verzuim (volgens de Awb “binnen een redelijke termijn”) te herstellen, respectievelijk voor een vertaling te zorgen, voordat kan worden besloten de klacht niet ontvankelijk te verklaren. Bij een “ander wettelijk vereiste” kan gedacht worden aan het voorschrift dat aan een gemachtigde een volmacht kan worden gevraagd (zie artikel 5 van de Klachtenregeling).

Lid 5: de Awb eist niet dat in de klacht de plaats en het tijdstip van de gedraging worden vermeld. Als deze gegevens ontbreken is dit dus geen grond voor een niet ontvankelijk-verklaring van de klacht. Wel mag van de klager worden verwacht dat hij deze gegevens verstrekt als deze gegevens bij de klager bekend zijn.

De termijn voor het herstellen van een geconstateerd verzuim of voor het zorgen van een vertaling is gesteld op drie weken. Indien de indiener binnen deze termijn niet overgaat tot herstel van het verzuim of tot de indiening van een vertaling kan de klacht niet ontvankelijk worden verklaard. Het is dus niet verplicht om de klacht niet ontvankelijk te verklaren. Als bijvoorbeeld bekend is dat klager op vakantie is, dan ligt het in de rede om de klager een langere termijn te gunnen. Anderzijds is het natuurlijk de verantwoordelijkheid van klager zelf dat hij bereikbaar is dan wel zorgt voor iemand die zijn zaken waarneemt als hij voor langere tijd afwezig is.

Besluit de korpsbeheerder de klacht niet in behandeling te nemen, dan dient dit binnen twee weken na afloop van genoemde termijn van drie weken aan de indiener van het klaagschrift te worden meegedeeld. De klager moet daarbij worden gewezen op de mogelijkheid om over de niet ontvankelijk-verklaring vervolgens een klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman. Het besluit om de klacht niet ontvankelijk te verklaren, kan worden gemandateerd, bijvoorbeeld aan de korpschef of de regionaal klachtencoördinator.

Is het woonadres van de klager niet bekend dan zal moeten worden geprobeerd om klager op een andere manier te bereiken (bijvoorbeeld per telefoon of via e-mail). Kan de klager echter op geen enkele manier worden bereikt omdat onvoldoende gegevens bekend zijn, dan houdt het uiteraard op en kan aan dit artikel niet (volledig) worden voldaan.

Artikel 7 Dit artikel is ontleend aan artikel 9:5 Awb. Op grond van dit artikel kan de procedure op elk moment worden stopgezet als op welke wijze dan ook naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen. Hierdoor wordt een snelle en informele afhandeling van klachten mogelijk. Ook telefonische afdoening van de klacht is dus op grond van de Awb mogelijk. De bewijslast dat klager tevreden is, ligt bij de politie. Het is daarom van belang dat het feit dat klager tevreden is, schriftelijk door de politie wordt bevestigd. Mede hierom is het uitgangspunt van onze Klachtenregeling dat de betrokkenen (klager en beklagde) schriftelijk worden geïnformeerd over de beëindiging van de behandeling van de klacht. Door het zenden van een schriftelijke mededeling wordt ook voorkomen dat er misverstanden ontstaan over de vraag of er nog een actie van de zijde van de politie zal volgen. Behoudens die gevallen waarin dit geen enkel redelijk doel dient (bijvoorbeeld wanneer een mondelinge klacht direct naar tevredenheid wordt afgehandeld) is dan ook het uitgangspunt dat een klacht uitmondt in ofwel een afdoeningsbrief van de districtschef (na een geslaagde bemiddeling) ofwel in een afdoeningsbrief van de korpschef (na behandeling door de commissie).

Artikel 8

Lid 2: de hier genoemde doorzendplicht is neergelegd in artikel 65, vijfde lid, van de Politiewet. De indiener van de klacht dient op grond van dit derde lid schriftelijk te worden geïnformeerd over de doorzending van zijn klacht naar de beheerder van een ander politiekorps.



Artikel 9 De indiener van een klaagschrift moet op grond van artikel 9:6 van de Awb een ontvangstbevestiging krijgen. Het ligt voor de hand betrokkene bij deze gelegenheid ook te informeren over de verdere procedure. Artikel 9:15, eerste lid, van de Awb schrijft voor dat indien het gaat om een klacht waarover de klachtencommissie zal adviseren, dit gegeven al in de ontvangstbevestiging moet worden meegedeeld. Bij de ontvangst van het klaagschrift zal het echter vaak nog niet bekend zijn of het tot inschakeling van de klachtencommissie komt. Ook daarom verdient het de voorkeur om klager bij de ontvangstbevestiging een brochure te sturen waarin globaal is aangegeven welke procedure verder wordt gevolgd, en waarin is aangegeven dat inschakeling van de commissie tot de mogelijkheden behoort.

Artikel 10 Dit artikel is grotendeels ontleend aan artikel 9:8 van de Awb. Het artikel bevat een uitputtende opsomming van gronden waarop *kan* worden besloten de klacht niet (verder) te behandelen. Uiteraard mag de klacht nog wel verder worden behandeld.

Lid 1, sub a: mits de klacht al volgens de Klachtenregeling is behandeld, hoeft deze niet nogmaals te worden behandeld. N.B. een schriftelijke klacht die volgt op een mondelinge klacht is geen herhaalde klacht in de zin van onderdeel a omdat deze nog niet (geheel) volgens de Klachtenregeling is behandeld. Er is ook geen sprake van dezelfde klacht als sprake is van nieuwe feiten of omstandigheden die een nieuw licht werpen op de klacht.

Lid 1, sub b: de hier genoemde termijn van één jaar is voorgeschreven in artikel 9:8, lid 1, sub b van de Awb. De termijn van één jaar sluit aan bij de regeling in de Wet Nationale ombudsman. De reden voor deze grond is dat een onderzoek naar feiten die lang geleden plaatsvonden, lastig is uit te voeren. Onder bijzondere omstandigheden kan het in rede liggen om de éénjaarstermijn niet te hanteren, bijvoorbeeld als de gedraging pas veel later merkbaar was voor de klager. In dat geval mag wel worden verlangd dat de klager niet nodeloos heeft gewacht met het indienen van de klacht toen hij van de gedraging kennis kreeg.

Lid 1, sub c: het gaat hier om bezwaar in de zin van de Awb. Met andere woorden, indien volgens de Awb bezwaar gemaakt had kunnen worden tegen de gedraging maar de bezwaartermijn is verstreken, dan kan tegen de gedraging ook geen klacht meer worden ingediend. Anders zou de klachtprocedure misbruikt kunnen worden door na de bezwaartermijn tegen de gedraging nog een klacht in te dienen. Zo lang de bezwaartermijn niet is verstreken staat het de betrokkene uiteraard vrij om ofwel bezwaar te maken, ofwel een klacht in te dienen ofwel beide te doen.

Lid 1, sub d: hier is geregeld dat een klacht niet hoeft te worden behandeld als tegen de gedraging administratief beroep of beroep bij de bestuursrechter mogelijk is of mogelijk was.

Lid 1, sub e: hier is geregeld dat een klacht niet hoeft te worden behandeld als de gedraging onderworpen is of onderworpen is geweest aan een procedure bij de burgerlijke rechter.

Lid 1, sub f: hier is geregeld dat een klacht niet hoeft te worden behandeld zolang met betrekking tot de gedraging een disciplinair onderzoek loopt. De reden voor deze bepaling is om doorkruising van de twee procedures te voorkomen.

Lid 1, sub g: hier is geregeld dat een klacht niet hoeft te worden behandeld zolang er een strafrechtelijk procedure loopt waarbij de betreffende gedraging ook voorwerp van toetsing is. De behandeling van de klacht kan worden opgeschort vanaf het moment waarop op bevel van het Openbaar Ministerie een opsporingsonderzoek of vervolging gaande is. Als de opsporing en vervolging eindigen, bijvoorbeeld door een kennisgeving van niet verdere vervolging of een uitspraak van de strafrechter, herleeft de verplichting tot behandeling van de klacht. Het gaat bij dit onderdeel om twee situaties:

- a. de gedraging waarop de klacht betrekking heeft is als ten laste gelegd feit aan de strafrechter voorgelegd door het openbaar ministerie;
- b. het ten laste gelegde feit is niet de gedraging waarover wordt geklaagd, maar de gedraging kan door de strafrechter worden beoordeeld bij het onderzoek naar de ontvankelijkheid van het Openbaar Ministerie of de rechtmatigheid van het bewijs.

N.B. informatie die is verzameld in het kader van de klachtenprocedure, mag niet gebruikt worden voor de strafzaak tegen een beklagde medewerker omdat in het kader van de klachtenprocedure de cautie niet is afgenomen.

Lid 2, eerste zin: het gaat hier om klachten over futiele kwesties. Bij de toepassing van deze grond bestaat een zekere beoordelingsruimte. Er zal echter terughoudend moeten worden omgegaan met het gebruik van deze grond. De tweede zin is opgenomen voor die gevallen waarin de klager een serieuze behandeling van de klacht frustreert door niet mee te werken aan het onderzoek naar de klacht.

“Artikel 9:3. tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht over een gedraging van een bestuursorgaan kan geen beroep worden ingesteld”.

Uit het feit dat geen beroep mogelijk is, volgt dat ook geen bezwaar (in de zin van de Awb) mogelijk is.

De klager moet worden gewezen op de mogelijkheid om bij de Nationale ombudsman een klacht in te dienen wanneer de korpsbeheerder besluit om de klacht niet in behandeling te nemen.

Artikel 11

Algemeen: de Politiewet schrijft in artikel 61, lid 2 voor dat er een commissie wordt ingesteld die “is belast met de behandeling van en advisering over in de regeling aangewezen categorieën van klachten”.

Er is welbewust voor gekozen om ter aanduiding van de categorie van klachten die door de commissie moet worden behandeld geen materiële criteria te hanteren, zoals bijvoorbeeld klachten over geweld of klachten waarbij het gaat om grondrechten. De reden hiervoor is dat anders waarschijnlijk eindeloze discussies ontstaan over de vraag of een bepaalde klacht wel of niet onder de aangewezen categorie valt.

Er is gekozen om (impliciet) als categorie van klachten die door de commissie behandeld moeten worden, aan te wijzen “die klachten die niet door middel van bemiddeling of anderszins naar tevredenheid van klager kunnen worden afgehandeld”. Op deze manier laat de Klachtenregeling toe dat in eerste instantie op alle mogelijke manieren (bijvoorbeeld door een gesprek, door het maken van excuus, door het beantwoorden van vragen, door een bemiddelingsgesprek, door het verstrekken van informatie enz.) kan worden geprobeerd de klacht naar tevredenheid van de klager af te doen. Het doel van ons korps is uitdrukkelijk om zoveel mogelijk zaken in deze fase, naar tevredenheid van klager af te doen. Enerzijds geeft dit de hoogste tevredenheid bij de klager. Anderzijds wordt daarmee voorkomen dat (te) veel zaken door de externe commissie behandeld moeten worden. Indien dit zinvol is, dient de klachtbehandelaar ook al in deze fase van klachtbehandeling de klager en beklaagde elkaars verklaringen voor te leggen en hen de gelegenheid te bieden hierop te reageren (hoor en wederhoor).

Wanneer de klacht ondanks alle inspanningen tijdens deze eerste fase niet tot tevredenheid van klager kan worden afgehandeld, kan de klacht alsnog door de commissie worden behandeld. Een klacht kan op verschillende manieren bij de commissie terecht komen. De mogelijkheid bestaat dat de klager al direct laat weten dat hij/zij een principiële oordeel van de korpsbeheerder wenst, of dat de korpsbeheerder direct na ontvangst van de klacht tot het oordeel komt dat de klacht zich niet leent voor bemiddeling. Uitgangspunt is echter dat in principe altijd eerst wordt geprobeerd zonder behandeling door de commissie klager tevreden te stellen. Het kan ook zijn dat klager op enig moment aangeeft tevreden te zijn, maar dat hij na ontvangst van de afdoeningsbrief van de (districts-, divisie of regionale afdelings) chef, kenbaar maakt het toch niet met deze brief eens te zijn. Wanneer klager dat tijdig aangeeft, wordt de klacht vervolgens door de commissie behandeld.

Lid 1: het uitgangspunt is dat de commissie bestaat uit drie leden, inclusief de voorzitter. Indien dit nodig mocht blijken, kan ervoor worden gekozen de commissie uit te breiden tot negen leden. Indien gewenst kan een grotere commissie zich opsplitsen in kamers van bijvoorbeeld drie leden per kamer.

Lid 3: het uitgangspunt is dat de leden van de commissie verschillende achtergronden hebben om een zo breed mogelijke toetsing mogelijk te maken. Gedacht kan bijvoorbeeld worden aan een lid met een strafrechtelijke achtergrond, een lid met een bestuurlijke achtergrond en een lid met kennis van de politieorganisatie of kennis van het werk van het Openbaar Ministerie.

Lid 6: zoals hiervoor al is aangegeven, is er bewust voor gekozen om de commissie de mogelijkheid te geven zich op te splitsen in kamers, bestaande uit in principe drie leden, om op die manier de werkdruk te verdelen.



Lid 9: het ligt voor de hand dat elke klachtencommissie zelf haar werkzaamheden nader zal regelen door middel van een huishoudelijk reglement. De verantwoordelijkheid voor het opstellen en voor de inhoud daarvan ligt bij de commissie zelf. In dit huishoudelijk reglement kan onder andere worden ingegaan op de splitsing van de commissie in kamers, op de verdeling van taken over de leden en op de organisatie van het horen. De commissie kan in haar huishoudelijk reglement ook vastleggen op welke wijze zij uitvoering zal geven aan de relevante bepalingen van de Awb en op welke wijze de leden aftreden (trapsgewijs of op andere wijze). Indien de commissie een jaarverslag wil uitbrengen, kan zij dat ook in haar huishoudelijk reglement vastleggen.

Lid 10: uiteraard dienen de leden van de commissie onafhankelijk te zijn in elke zaak. De Awb laat echter wel de vrijheid om de commissie geheel of gedeeltelijk te laten bestaan uit personen van binnen of van buiten de Politie Utrecht.

Artikel 12

Lid 1: in artikel 65, zesde lid van de Politiewet is bepaald dat de burgemeester van de gemeente waar de gedraging waarover wordt geklaagd, plaatsvond en de hoofdofficier van de regio waarbinnen de gemeente is gelegen waar de bedoelde gedraging plaatsvond, afschrift ontvangen van de klacht en in de gelegenheid worden gesteld over de klacht advies uit te brengen (tenzij reeds naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen).

Lid 2: in verband met de voorgeschreven termijnen waarbinnen een klacht moet worden afgehandeld (zie artikel 17 van de Klachtenregeling), dient ook voor de advisering door de burgemeester en/of de hoofdofficier een termijn te worden gesteld. Het spreekt voor zich dat de burgemeester en/of de hoofdofficier in voorkomende gevallen ook de beschikking zullen moeten hebben over de andere stukken met betrekking tot de klacht, om zich een goed beeld te kunnen vormen van de zaak waarover het gaat. Daarom is in dit artikellid geregeld dat zij kunnen verzoeken om ook afschriften te ontvangen van andere stukken dan de klacht.

Artikel 13

Algemeen: dit artikel gaat over het horen van klager en beklagde. Het staat de commissie uiteraard vrij om ook anderen te horen, bijvoorbeeld deskundigen of getuigen.

Lid 1 en 2: artikel 9:10 Awb bepaalt dat zowel de klager als de beklagde in de gelegenheid gesteld moeten worden om te worden gehoord. Hiervan kan alleen worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager of beklagde aangeeft geen gebruik te willen maken van het recht om gehoord te worden. Deze voorschriften zijn overgenomen in lid 1 en 2 van artikel 13 van de Klachtenregeling. Om te weten te komen of de klager gehoord wil worden, mag van de klager of beklagde geen extra handeling worden gevraagd, aldus luidt het oordeel van de Nationale ombudsman. Er mag dus niet volstaan worden met het gebruik van een antwoordformulier waarop klager of beklagde kan aangeven of hij/zij gehoord wil worden. Wel mag telefonisch nagevraagd worden of betrokkene gehoord wil worden.

Het staat de commissie vrij om het horen al dan niet in elkaars (van klager en beklagde) aanwezigheid te laten plaatsvinden. De bedoeling van de wetgever is wel dat klager en de beklagde op enige wijze op elkaars standpunten kunnen reageren (wederhoor). De procedure voor het horen is door de Awb geheel vrijgelaten. Het horen zou volgens de Memorie van Toelichting op de Awb zelfs telefonisch mogen gebeuren. Dit mag echter alleen als de klager hiermee instemt. De klager kan telefonisch worden gevraagd of hij/zij afziet van een hoorzitting en genoeg neemt met telefonisch horen. Omdat de klager zich moet kunnen voorbereiden, moet dan in een later gesprek het officiële "horen" plaatsvinden.

Artikel 9:15 Awb bepaalt dat wanneer er een commissie is ingesteld, welke rol de klachtencommissie dan heeft ten aanzien van het horen, het horen kan worden opgedragen aan de voorzitter of een lid van de commissie. Het is echter de voltallige commissie die beslist over de vraag of van het horen van de klager kan worden afgezien op één van de in lid 2 genoemde gronden. De bevoegdheid hierover te beslissen kan dus niet aan de voorzitter of een lid van de commissie worden opgedragen.

Lid 3: van het horen van klager en beklagde moet een verslag worden opgemaakt. Deze plicht is overgenomen uit artikel 9:10, lid 3 Awb.

Lid 4: het kan zijn dat de commissie het horen van de medewerker (dit kan zowel de klager als de beklagde zijn) essentieel acht voor een goede behandeling van de klacht. De medewerker is in dat geval op grond van dit artikellid verplicht te verschijnen, ook al ziet de medewerker af van het recht te worden gehoord.

Artikel 14 Er is bewust voor gekozen om uitdrukkelijk vast te leggen dat de zittingen van de commissie niet openbaar zijn. Het staat de commissie echter vrij om in voorkomende gevallen toe te staan dat ook anderen dan de betrokken personen als toehoorder aanwezig zijn.

Artikel 15

Lid 1: de wetgever heeft ervoor gekozen de korpsbeheerder van het politiekorps waarbij de ambtenaar van politie is aangeesteld, te belasten met de zorg voor de behandeling van klachten over gedragingen van die ambtenaar, ongeacht de vraag in welke regio de desbetreffende gedraging heeft plaatsgevonden. Onder andere in het geval van grootschalig politieoptreden, waarbij politieambtenaren van verschillende regio's gezamenlijk optreden, kan dat betekenen dat verschillende korpsbeheerders klachten over gedragingen die hebben plaatsgevonden in het kader van één politieoptreden krijgen te beoordelen. Het ongemak dat daaruit voortvloeit kan voor een deel worden ondervangen door één commissie te belasten met de behandeling van en de advisering over die klachten. Vanzelfsprekend moeten de betrokken korpsbeheerders het daar wel over eens zijn.

Over de vraag welk korps de kosten die in dergelijke gevallen samenhangen met de inschakeling van de commissie zal moeten dragen, dienen afzonderlijke afspraken te worden gemaakt tussen de korpsen.

Lid 2: het is denkbaar dat het ook in andere situaties dan die van politieregio-overschrijdend politieoptreden wenselijk wordt geacht de commissie in te schakelen voor de behandeling van en de advisering over klachten die betrekking hebben op medewerkers van een ander korps. Het tweede lid biedt daartoe de mogelijkheid.

Lid 3: gezien het bepaalde in de Politiewet zal de commissie advies moeten uitbrengen aan de korpsbeheerder van het regiokorps waarbij de beklagde werkzaam is en zal die korpsbeheerder een oordeel moeten geven over de klacht.

N.B. In de uitvoeringsregeling is een regeling getroffen waarin is vastgelegd welke chef binnen de Politie Utrecht verantwoordelijk is voor de behandeling van een bepaalde klacht. Dit leidt namelijk in de praktijk nog wel eens tot discussies bij optreden van de Mobiele Eenheid of het Arrestatie Team of bij een anderszins regionaal georganiseerd optreden.

Artikel 16

Lid 1: de korpsbeheerder is voor de afdoening van de klacht gebonden aan de termijn van artikel 66 van de Politiewet. Deze termijn bedraagt tien weken indien de commissie niet is ingeschakeld en veertien weken indien de commissie is belast met de behandeling van en de advisering over de klacht. Om de korpsbeheerder nog voldoende gelegenheid (twee weken) te geven om na het uitbrengen van het advies door de commissie een besluit te nemen, is in dit artikellid bepaald dat de commissie binnen twaalf weken na ontvangst (van de klacht door de Politie Utrecht) advies uitbrengt aan de korpsbeheerder.

Lid 2 is ontleend aan artikel 9:15, lid 4 van de Awb.

Artikel 17

Algemeen: in dit artikel zijn bepaalde termijnen vastgelegd. De datum waarop de termijnen beginnen te lopen is uiteraard de datum waarop de klacht door de Politie Utrecht wordt ontvangen.

Lid 1 en 2: indien een klacht voor behandeling in aanmerking komt, geldt op grond van artikel 66 van de Politiewet (in afwijking van artikel 9:11 Awb), een afdoeningstermijn van tien dan wel (bij inschakeling van de commissie) veertien weken.

Lid 3: de termijn voor afdoening kan op grond van artikel 9:11, tweede lid, van de Awb voor ten hoogste vier weken worden verdaagd. Indien van deze mogelijkheid gebruik wordt gemaakt, dient de korpsbeheerder op grond van dit artikellid (conform artikel 9:11 Awb) vóór het verstrijken van de afdoeningstermijn een bericht van verdaging te verzenden aan zowel de klager als de beklagde. De plicht dat dit bericht vóór het verstrijken van de termijn moet worden verstuurd, vormt een aanvulling op artikel 9:11 van de Awb.



COLOFON

Politie Utrecht
Bureau Veiligheid & Integriteit

Eindredactie en productie
Regionale afdeling Communicatie

Vormgeving en realisatie
www.studiosnh.nl

Drukwerk
Drukkerij Zuidam-Uithof, Utrecht

Utrecht, januari 2007