



nationale
ombudsman

Professionele klachtbehandeling door de politie

Een onderzoek naar
klachtbehandeling door de politie



Onderzoeksteam

Emily Govers
Ina Samaniri
Ines Zuidweg
Jeanet van Wijk
Jochem Blad
Jos van de Wiel

Tekstopmaak

Xerox/OSAGE

Datum: 19 januari 2021
Rapportnr: 2021/002

Samenvatting

In 2017 startte de Nationale ombudsman in samenspraak met de politie een project met als doel om de kwaliteit van de klachtbehandeling door de politie te onderzoeken en te verbeteren. Het project bestond uit een analyse van klachten door de Nationale ombudsman en intensieve contacten over het onderwerp klachtbehandeling tussen de ombudsman en de politie, zoals tijdens door de ombudsman georganiseerde workshops bij de tien politie-eenheden.

Tijdens de workshops en op basis van de analyse van de klachten, werd duidelijk dat de politie nog een aantal stappen wil en moet zetten om ervoor te zorgen dat de klachtbehandeling in de praktijk daadwerkelijk op het gewenste niveau is. Hoewel er ook veel goed gaat, ziet de ombudsman de volgende aandachtspunten:

Verbeter het persoonlijk contact

Een aantal politie-eenheden heeft een enorme slag gemaakt als het gaat om persoonlijk contact met burgers. Dat geldt echter niet voor alle eenheden. De Nationale ombudsman stelt vast dat het persoonlijk contact bij een aantal eenheden nog tekortschiet.

Heb aandacht voor de klacht (klachtherkenning)

De Nationale ombudsman constateert dat de politie klachten wel als zodanig herkent maar dan soms als een melding afhandelt en niet als klacht. Verder ontbreekt geregeld een open, nieuwsgierige houding en wordt te snel overgegaan tot uitleg aan de klager "hoe het zit".

Stel niet lichtvaardig een klacht buiten behandeling

Er zijn klachten die op basis van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) niet behandeld hoeven te worden. Maar de Nationale ombudsman constateert dat de politie regelmatig klachten zonder geldige reden buiten behandeling stelt. De ombudsman verwacht van de politie dat zij burgers die een klacht willen indienen op een welwillende en open manier tegemoet treedt. De overheid moet toegang bieden aan mensen die een klacht hebben en daarbij geen drempels opwerpen.

Sta open voor alle uitkomsten en duw niet in de richting van een oplossing

De politie is soms teveel gericht op afronding van de eerste fase van klachtbehandeling door middel van een (bemiddelings)gesprek. De Nationale ombudsman vindt het belangrijk dat klachtbehandelaars open blijven staan voor andere methoden van klachtbehandeling.

Verzamel informatie en ga na wat er is gebeurd

Professionele klachtbehandeling vereist dat alle informatie erbij wordt gezocht die nodig is om te weten of een klacht in behandeling kan worden genomen. Als dat zo is, dan moet informatie worden achterhaald om een klacht inhoudelijk te kunnen behandelen en beoordelen. "Waarheidsvinding" in het kader van klachtbehandeling houdt in dat goed onderzoek wordt gedaan om vast te stellen wat er is gebeurd.

Rond goed af bij het niet-behandelen van een klacht en bij het beëindigen van een klacht in de eerste fase

Als de politie een klacht buiten behandeling stelt, moet zij goed motiveren waarom. Dat geldt ook als de behandeling van een klacht na de eerste fase wordt afgerond. Het is belangrijk de burger dan ook te informeren over de gevolgde procedure en de mogelijkheden die de burger nog heeft om de klachtenprocedure voort te zetten, in de tweede fase bij de politie dan wel bij de Nationale ombudsman.



Leren van klachten

Als een klacht gegrond blijkt, moet de politie daarvan leren. Om dat te bereiken is het nodig te investeren in de klachtbehandeling. De ombudsman vraagt de korpsleiding om hiervoor aandacht te hebben en zorg te dragen voor voldoende mensen, tijd en middelen zodat de kwaliteit en continuïteit van klachtbehandeling gewaarborgd zijn.

Inhoudsopgave

Samenvatting	3
Voorwoord	6
1 Inleiding	8
1.1 Aanleiding en doel van het onderzoek	8
1.2 Aanpak onderzoek	9
1.3 Leeswijzer	10
2 Ombudsvisie Professionele Klachtbehandeling	11
2.1 Wat is een klacht?	11
2.2 Wat zijn de doelen van klachtbehandeling?	11
2.3 Vuistregels om professionele klachtbehandeling te realiseren	12
3 Klachtbehandeling door de politie	13
3.1 Uitvoeringsregeling klachtbehandeling politie 2018	13
3.2 De verhouding tot de Politiewet en de Awb	13
4 Conclusies op hoofdlijnen: aandachtspunten voor de politie	15
5 Waarover gaat de klacht: verken het probleem	16
5.1 Aandachtspunt: verbeter het persoonlijk contact	16
5.2 Aandachtspunt: heb aandacht voor de klacht (klachtherkenning)	18
5.3 Samenvatting	20
6 Buiten behandeling stellen van klachten	21
6.1 Aandachtspunt: stel niet lichtvaardig een klacht buiten behandeling	21
6.2 De politie behandelt een klacht niet en verwijst naar de artikelen 9:1 en 9:4 Awb	22
6.3 De politie behandelt een klacht niet en verwijst naar in de wet genoemde uitzonderingen op de behandelplicht (artikel 9:8 Awb lid 1 en 2)	25
6.4 De politie behandelt een klacht niet en verwijst naar artikel 9:10 tweede lid onder a van de Awb	29
6.5 De politie behandelt een klacht niet en verwijst naar de beoordeling van de rechtmatigheid door het Openbaar Ministerie	30
6.6 Een bijzondere situatie: samenloop met intern disciplinair onderzoek	31
6.7 Samenvatting	31
7 Is er een oplossing? Los het probleem op	32
7.1 Aandachtspunt: sta open voor alle uitkomsten	32
8 Geen oplossing? Geef zo nodig een oordeel	33
8.1 Aandachtspunt: verzamel informatie en ga na wat er is gebeurd (waarheidsvinding)	33
9 Afronding: geef gemotiveerde duidelijkheid	35
9.1 Aandachtspunt: geef duidelijkheid bij het niet behandelen van een klacht	35
9.2 Aandachtspunt: rond goed af bij het beëindigen van de behandeling van de klacht in eerste fase	36
9.3 Samenvatting	38
10 Leren van klachten	39
Bijlagen	40
Verantwoording van de onderzoeksmethode	40
Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht	43
Uitvoeringsregeling klachtbehandeling politie 2018	50

Voorwoord

Deze rapportage is het resultaat van een bijzonder project. Een project dat de Nationale ombudsman is gestart in 2017 vanuit de ambitie en het doel om de kwaliteit van professionele klachtbehandeling centraal te stellen en te verbeteren. De politie deelt deze ambitie en doelstelling. Dat heeft geleid tot een aanpak waarin het gesprek hierover tussen de politie en de Nationale ombudsman voortdurend terug is gekomen. Zo is in de politie-eenheden een workshop over professionele klachtbehandeling gegeven door medewerkers van de Nationale ombudsman¹. Daarin kwamen zowel onze eigen bevindingen over de klachtbehandeling in die eenheid aan bod, als ook de behoeften, ervaringen en wensen vanuit de eenheid zelf.

Deze rapportage biedt de basis voor continuïteit in het verder professionaliseren van de klachtbehandeling bij de politie. De Nationale ombudsman wil, vanuit de gezamenlijke doelstelling die aanleiding gaf voor dit project, met de politie hierover het gesprek blijven voeren. Om ervoor te zorgen dat de kwaliteit van de klachtbehandeling de aandacht krijgt die nodig is.

De workshops

Leerzaam en inspirerend, zo hebben mijn onderzoekers de workshops met klachtbehandelaars van de politie ervaren. Zij troffen betrokken klachtcoördinatoren en enthousiaste klachtbehandelaars met de ambitie om de klachtbehandeling naar een hoger niveau te tillen. De opzet van het onderzoek bood een unieke gelegenheid om in een informele setting over onze visie op professionele klachtbehandeling te spreken. Ervaringen werden uitgewisseld en zowel pijnpunten als successen werden gedeeld. Wij waarderen het dat de klachtbehandelaars en klachtcoördinatoren van de politie bereid waren openhartig en eerlijk van gedachten te wisselen. Dat gaf ons ook inzicht in onze eigen praktijk en hoe onze werkwijze werd ervaren door de politie. Tijdens die workshops kwamen verschillende onderwerpen aan bod: de druk op de klachtenafdeling vanwege capaciteitstekort, de behoefte aan advies over klagers met complex klaaggedrag, de instelling van de Commissie geweldsaanwending die het gebruik van geweld door de politie beoordeelt, de doelen van klachtbehandeling en de verschillende redenen waarom klachten soms niet behandeld worden. Tijdens de workshops en op basis van de analyse van klachten die het onderzoeksteam heeft verricht, werd ook duidelijk dat de politie nog een aantal stappen wil en moet zetten om ervoor te zorgen dat de klachtbehandeling in de praktijk daadwerkelijk op het gewenste niveau is. Dit geldt met name voor het verbeteren van het persoonlijk contact, het niet te lichtvaardig buiten behandeling stellen van klachten en het goed informeren van de burger over de mogelijke stappen in de klachtbehandeling.

Sta open voor klachten

Ik zie dat in eenheden waar de klachtbehandeling onder druk staat en waar onvoldoende goed ingewerkte klachtbehandelaars zijn, soms geprobeerd wordt klachten buiten de deur te houden. Dat gebeurt onder meer door klachten op onjuiste gronden niet in behandeling te nemen. Ook kiest de politie er soms voor om dan niet met de betrokken burger in gesprek te gaan. Ik maak mij daar zorgen over.

Burgers die een klacht willen indienen moeten op een welwillende en open manier tegemoet getreden worden. Door met de burger in gesprek te gaan wordt duidelijk waar het werkelijk om gaat. Bied vervolgens zo mogelijk toegang en behandel de klacht op een manier die burgers het gevoel geeft serieus te worden genomen.

1 Vanwege Covid-maatregelen zijn de workshops voor twee eenheden uitgesteld tot in 2021.

Tijd en aandacht voor klachtbehandeling

Tijdens de workshops is uitvoerig gesproken over de mogelijkheid om binnen de politieorganisatie te leren van klachten. Duidelijk werd dat de manier waarop dat binnen een eenheid is geborgd, ook afhangt van de aandacht die er is voor het hele proces van klachtbehandeling. Sommige klachtcoördinatoren voelen zich er alleen voor staan en missen de steun van de eenheidsleiding. Daar is sprake van onderbezetting en ontbreekt het aan draagvlak voor initiatieven als preventie en leren van klachten. Het is zorgelijk dat een aantal klachtbehandelaars ons laat weten dat er weinig of niets gebeurt binnen hun eenheid nadat een klacht gegrond is verklaard.

Ik zie gelukkig ook eenheden waar ruimte en tijd wordt vrijgemaakt om klachtbehandelaars in de gelegenheid te stellen hun werk goed te doen. Klachtbehandelaars besteden hun tijd dan niet alleen aan het behandelen van klachten (reactief) maar zien ook ruimte om binnen hun eenheid bij de verschillende portefeuillehouders aandacht te vragen voor leerpunten. Ze organiseren workshops voor politieambtenaren over integriteitsdilemma's en werken aan het vergroten van het bewustzijn van de politiemedewerkers over hun gedrag (proactief). Een voorbeeld waar andere eenheden zich aan kunnen spiegelen.

Het is nodig dat binnen de politieorganisatie wordt uitgedragen dat klachtbehandeling waardevol is en dat men openstaat om te leren van klachten. De positie van klachtbehandelaars binnen de politieorganisatie moet worden versterkt. Klachtbehandeling biedt de organisatie immers een unieke mogelijkheid om te reflecteren op het eigen handelen. Ik vraag de korpsleiding om hiervoor aandacht te hebben en zorg te dragen voor voldoende mensen, tijd en middelen zodat de kwaliteit en continuïteit van klachtbehandeling gewaarborgd zijn. Dat er ruimte is voor de klachtbehandelaars om het leren van klachten binnen de politieorganisatie op de agenda te zetten. Verschillende eenheden hebben daarin al stappen gezet. Gebruik hun kennis en ervaring binnen de rest van de organisatie.

Toekomst

De Nationale ombudsman en de politie hebben de ambitie om klachtbehandeling op een hoger niveau te krijgen. Uit dit onderzoek is gebleken dat daar ruimte voor is. Het is belangrijk dat we ook in de toekomst met elkaar het verdere gesprek hierover aangaan.

1 Inleiding

Klachtbehandeling door de politie

Wanneer burgers vinden dat zij niet naar behoren zijn behandeld door een van de medewerkers van de politie kunnen zij een klacht indienen. De regels die gelden voor het indienen en behandelen van klachten door de politie zijn vastgesteld in de Uitvoeringsregeling klachtbehandeling politie 2018. Na het indienen van een klacht wordt eerst gekeken of het mogelijk is de klacht naar tevredenheid van de burger op te lossen, bijvoorbeeld door in gesprek te gaan. Dit is de “eerste fase” van klachtbehandeling door de politie. Wanneer de burger ontevreden is over de afhandeling, dan volgt een “tweede fase”, waarin de politiechef een oordeel geeft over de klacht. Voor de politiechef een oordeel geeft wordt advies gevraagd aan een onafhankelijke klachtencommissie die onderzoek instelt naar de klacht. Wanneer een burger vervolgens nog niet tevreden is met de uitkomst, dan kan hij² terecht bij de Nationale ombudsman.³

1.1 Aanleiding en doel van het onderzoek

De Nationale ombudsman vindt het belangrijk dat de klachtbehandeling bij alle overheidsinstanties op orde is. Burgers die in hun contact met de overheid tegen problemen aanlopen moeten immers gehoord worden. De Nationale ombudsman heeft daarom bijzondere aandacht voor de klachtbehandeling binnen overheden en dus ook voor klachtbehandeling binnen de politie. In dit onderzoek staat de klachtbehandeling door de politie centraal.

De politie staat constant in contact met burgers. De meeste contacten tussen politie en burgers verlopen goed. Maar soms heeft een burger een minder goede ervaring. In dat geval kan hij een klacht indienen bij de politie. Als de politie de klacht op een professionele manier behandelt kan zij in veel gevallen de onvrede wegnemen. Indien een burger niet tevreden is met de afhandeling van zijn klacht, kan hij de Nationale ombudsman vragen de klacht te behandelen. Burgers wenden zich regelmatig tot de ombudsman omdat zij zich niet kunnen vinden in de manier waarop de politie met hun klacht is omgegaan.

Met dit onderzoek wil de ombudsman een bijdrage leveren aan de verbetering van de kwaliteit van klachtbehandeling door de politie in de praktijk. Zodat burgers met een klacht goed (op weg) worden geholpen door de politie en de politie leert van klachten. Per politie-eenheid is een analyse gemaakt van de sterke punten en de verbeterpunten in de klachtbehandeling. Daarover en over de Ombudsvisie op Professionele Klachtbehandeling is de ombudsman met de klachtbehandelaars van de politie bij de verschillende eenheden in workshops in gesprek gegaan. Belangrijk doel hiervan was het delen van ervaringen. De uitkomsten van de analyses en de gesprekken tijdens de workshops vormen de basis van dit rapport.

Tijdens de workshops putte de ombudsman uit zijn Ombudsvisie op Professionele Klachtbehandeling, die in maart 2018 is uitgebracht. Dat document is een praktische uitwerking van de formele eisen voor klachtbehandeling in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb)⁴, maar vooral ook van “informele” klachtbehandeling. De Ombudsvisie biedt enerzijds handvatten voor professionals die hun klachtbehandeling (verder) willen professionaliseren. Anderzijds geeft het een helder kader voor klachtbehandeling door de overheid.

2 Voor de leesbaarheid is in dit rapport “hij” opgenomen, in gevallen waarin verwezen wordt naar een burger, een klager of een medewerker waar dit ook een “zij” kan zijn. “Hij” dient dan gelezen te worden als hij/zij.

3 Uitvoeringsregeling klachtbehandeling politie 2018, gevoegd als bijlage bij dit rapport; zie ook <https://www.politie.nl/binaries/content/assets/politie/algemeen/mandaten-en-regelingen/klachtenregeling-2018.pdf>

4 Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht is als bijlage gevoegd bij dit rapport.

In dit onderzoek staat de volgende onderzoeksvraag centraal:

Welke aandachtspunten zijn er in de klachtbehandeling door de politie gelet op de Ombudsvisie op Professionele Klachtbehandeling?

Dit onderzoek geeft inzicht in hoe de klachtbehandeling door de politie in de praktijk verloopt. De Nationale ombudsman legt deze praktijk langs de meetlat van de Ombudsvisie op Professionele Klachtbehandeling. Die toets leidt tot een aantal aandachtspunten voor de politie.

1.2 Aanpak onderzoek⁵

Dossieronderzoek

De Nationale ombudsman startte dit onderzoek met het opstellen van een globaal beeld van de klachtbehandeling door de politie. Halverwege 2018 maakte de ombudsman een eerste analyse van de klachten die hij vanaf 2017 over de klachtbehandeling bij de politie ontving. Hieruit bleek dat de meeste klachten gaan over de eerste fase van het klachtproces, bijvoorbeeld: het niet herkennen van de klacht, het ten onrechte niet in behandeling nemen van de klacht of het ten onrechte afhandelen van klachten in de eerste fase.

In gesprek met de politie

Halverwege 2018 sprak de Nationale ombudsman met de korpschef van de politie over zijn voornemen dit project/onderzoek te starten. Ook voerde de ombudsman gesprekken met een aantal klachtencoördinatoren en teamchefs van de politie-eenheden. Bij brief van 4 oktober 2018 lichtte de ombudsman de korpschef en politiechefs van alle eenheden in over zijn onderzoek.

Analyse van klachten per eenheid

De Nationale ombudsman maakte vervolgens een verdiepende analyse van de klachten per politie-eenheid. Daarbij keken wij naar de klachtbehandeling aan de hand van een aantal onderwerpen die typerend zijn voor klachtbehandeling door de politie zoals de afhandeling in de eerste fase en de verwijzing naar de tweede fase. In kaart werd gebracht wat goed gaat (“best practices”), wat verbeterd kan worden en wat anders zou moeten.⁶

Afbakening onderzoek

Het onderzoek en de analyse van de klachten is beperkt tot de handelwijze van de politie en richt zich daarom niet op het handelen van de onafhankelijke klachtencommissie in de tweede fase.

Workshops

De Nationale ombudsman geeft geregeld workshops aan de overheid over professionele klachtbehandeling. Dit aanbod deed de ombudsman ook aan de politie. Per politie-eenheid ging een onderzoeksteam van de Nationale ombudsman in gesprek met de klachtbehandelaars van de politie-eenheden. De ombudsman maakte na afloop van de workshops voor iedere eenheid een verslag van de workshop met daarin ook de uitkomsten van de analyse van de klachten.

5 Zie voor uitgebreide informatie over de werkwijze bij dit onderzoek de bijlage: Verantwoording van de onderzoeksmethode

6 Deze analyse was voor de ombudsman tegelijkertijd een spiegel voor het eigen handelen. Waar nodig volgde interne feedback in zaken waarin de klachtbehandeling door de ombudsman beter had gemoeten. Verder is het voornemen om de aandachtspunten ook op structurele basis binnen de eigen organisatie te bespreken.



1.3 Leeswijzer

Het rapport is als volgt opgebouwd. [Hoofdstuk 2](#) beschrijft de Ombudsvisie op Professionele Klachtbehandeling. [Hoofdstuk 3](#) beschrijft de klachtbehandeling door de politie. [Hoofdstuk 4](#) bevat de conclusie op hoofdlijnen en aandachtspunten voor de politie. In hoofdstuk [5](#), [6](#), [7](#), [8](#) en [9](#) geeft de Nationale ombudsman een toelichting op de aandachtspunten. [Hoofdstuk 10](#) gaat over het leren van klachten.

2 Ombudsvisie Professionele Klachtbehandeling

Professionele Klachtbehandeling

Om overheidsinstanties te helpen klachten op behoorlijke wijze te behandelen heeft de Nationale ombudsman een Ombudsvisie op Professionele Klachtbehandeling gepubliceerd⁷. Dat document is een praktische uitwerking van de formele eisen voor klachtbehandeling in de Awb, maar vooral ook van “informele” klachtbehandeling. De Ombudsvisie biedt enerzijds handvatten voor professionals die hun klachtbehandeling (verder) willen professionaliseren. Anderzijds geeft het een helder kader voor klachtbehandeling door de overheid.

Aan de hand van vuistregels is uitgewerkt wat een burger in redelijkheid mag verwachten als hij een klacht indient bij een overheidsinstantie.

Dit hoofdstuk bevat een korte samenvatting van de Ombudsvisie op Professionele Klachtbehandeling. In hoofdstuk 4 wordt de praktijk van klachtbehandeling door de politie naast de lat van de Ombudsvisie gelegd.

2.1 Wat is een klacht?

Volgens de Nationale ombudsman is een klacht “iedere uiting van ongenoegen van een burger”. Hiermee hanteert de ombudsman een ruime opvatting van het begrip klacht; ruimer dan sommige overheidsinstanties misschien gewend zijn.

2.2 Wat zijn de doelen van klachtbehandeling?

Als de klachtbehandelaar een klacht goed wil behandelen is het belangrijk dat hij weet waarom hij dat doet. De ombudsman heeft daarom twee doelen voor klachtbehandeling geformuleerd. Beide doelen zijn bij de behandeling van klachten even belangrijk.

- **De burger (op weg) helpen**

Bij dit doel van klachtbehandeling ligt de focus op de burger die zich tot de overheid wendt. Klachtbehandeling is er dan op gericht om de burger (op weg) te helpen. Soms betekent dit dat het bestuursorgaan de klacht wegneemt, bijvoorbeeld door uitleg te geven over het handelen. Of door een gemaakte fout te herstellen. De burger kan ook op weg geholpen worden met een doorverwijzing naar een andere instantie. Bijvoorbeeld als de overheidsinstantie waar de burger heeft aangeklopt, niet de juiste instantie is. Wijs de burger niet zomaar de deur, maar denk actief mee over waar hij wel terecht kan. Leg zo mogelijk het eerste contact voor hem. Een burger die (op weg) geholpen wordt, doet een positieve ervaring op met overheidscontact. Dat werkt in de meeste gevallen positief uit op zijn toekomstige contacten met de overheid.

- **Leren van de klacht voor de toekomst**

Bij dit doel van klachtbehandeling ligt de focus op de overheid. Individuele klachten kunnen worden gezien als “gratis adviezen”. En indien een organisatie meerdere klachten ontvangt over eenzelfde thema, kan dat duiden op structurele tekortkomingen. Analyse van die klachten kan belangrijke informatie opleveren en bijdragen aan het voorkomen van klachten.

7

[Ombudsvisie op Professionele Klachtbehandeling](#), via www.nationaleombudsman.nl.

2.3 Vuistregels om professionele klachtbehandeling te realiseren

In de vorige paragraaf staan de doelen van klachtbehandeling beschreven. Om de doelen in de praktijk te kunnen behalen heeft de Nationale ombudsman in zijn Ombudsvisie op Professionele Klachtbehandeling vijf vuistregels (stappen) geformuleerd.

- Binnenkomst: wees alert en bied toegang
- Waarover gaat de klacht? Verken het probleem van de burger
- Is er een oplossing? Los het probleem op
- Geen oplossing? Geef zo nodig een oordeel
- Afronding: geef gemotiveerde duidelijkheid

Schematisch kan dit als volgt worden weergegeven:



3 Klachtbehandeling door de politie

3.1 Uitvoeringsregeling klachtbehandeling politie 2018

Wanneer burgers vinden dat zij niet naar behoren zijn behandeld door een politieambtenaar kunnen zij een klacht indienen. De regels die gelden voor het indienen en behandelen van klachten zijn vastgesteld in de Uitvoeringsregeling klachtbehandeling politie 2018.

Burgers kunnen op verschillende manieren een klacht indienen bij de eenheid waarover de klacht gaat; via een digitaal klachtenformulier, via de politie-app of per brief. Indien burgers hun klacht niet goed op schrift kunnen stellen, kunnen zij een afspraak maken om hun klacht mondeling toe te lichten waarbij het klachtenformulier desgevraagd door de politie wordt ingevuld. In de klachtenregeling is onder meer bepaald welke informatie bij het indienen van een klacht moet worden verstrekt (naam, adres, etc.). Verder moet de burger in de klacht duidelijk omschrijven wat het gedrag was waartegen de klacht is gericht en zo mogelijk waar en wanneer het voorval plaatsvond.

Na het indienen van een klacht wordt de burger gebeld door een klachtbehandelaar die daarvoor speciaal door de politie is aangesteld. De burger krijgt dan de gelegenheid om de klacht toe te lichten. Dit overleg dient er toe om vast te stellen waarover de burger precies klaagt (welke klachtelementen), om de klachtbehandeling toe te lichten en om vast te stellen wat het doel is van de klacht. Verder dient het gesprek er toe om na te gaan in hoeverre de klacht voor verdere behandeling in aanmerking komt. Wanneer het gaat om klachten over wettelijke regels en beleid, over boetes of bekeuringen dan kan het zijn dat de klacht op grond van de Awb niet voor behandeling in aanmerking komt. Ook wordt in dit persoonlijke contact gekeken of de politie en de burger wellicht al samen tot een oplossing kunnen komen. Zij bespreken mogelijke vervolgstappen zoals een bemiddelingsgesprek tussen de burger en de medewerker tegen wie de klacht zich richt.

De klachthandelaar brengt de beklagde politiemedewerker op de hoogte van de klacht. Hij krijgt de kans om zijn kant van het verhaal toe te lichten. Vervolgens kijkt de klachtbehandelaar of de burger en de beklagde medewerker er samen uitkomen tijdens een goed gesprek. Deze procedure, waarin wordt vastgesteld of de klacht naar tevredenheid van de burger is afgehandeld is de “eerste fase”. Deze fase eindigt wanneer de burger heeft aangegeven dat de klacht is afgehandeld.

Wanneer de burger ontevreden is over de afhandeling in de eerste fase en dit duidelijk maakt, dan eindigt de eerste fase en volgt een “tweede fase” waarin de politiechef een oordeel geeft over de klacht. De politiechef vraagt advies aan een onafhankelijke klachtencommissie, die onderzoek instelt naar de klacht. Op basis van dat onderzoek stelt zij een advies op. De politiechef stuurt de klacht ook door naar de burgemeester en de hoofdofficier van justitie en stelt hen in de gelegenheid een advies te geven. De politiechef neemt vervolgens een beslissing op de klacht en verklaart de klacht gegrond of niet gegrond of geeft geen oordeel. Doorgaans volgt hij daarbij het advies van de klachtencommissie. Wanneer een burger vervolgens niet tevreden is met de beslissing van de politiechef, dan kan hij terecht bij de Nationale ombudsman.

3.2 De verhouding tot de Politiewet en de Awb

Niet alleen de Uitvoeringsregeling bepaalt hoe de politie klachten moet behandelen. Ook de bepalingen van de Awb (titel 9.1) en de Politiewet (hoofdstuk 7) zijn van toepassing op de klachtbehandeling door de politie. Bij de Uitvoeringsregeling is ook een “Toelichting Uitvoeringsregeling klachten” gevoegd die de bepalingen van deze klachtenregeling toelicht. De politie duidt deze aan als “nadere regels over de klachtenprocedure, ter waarborging van een uniforme klachtbehandeling binnen de politie”.

Het kan niet zo zijn dat een burger bij toepassing van de Uitvoeringsregeling en de toelichting minder rechten heeft dan op basis van de Awb of Politiewet. De Uitvoeringsregeling bevat op één punt wel een verscherping ten opzichte van de Awb en de Politiewet. Artikel 9:2 Awb maakt namelijk geen onderscheid tussen mondelinge en schriftelijke klachten. De Uitvoeringsregeling bepaalt in artikel 4 dat in geval van een mondelinge uiting van ongenoegen 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. De website politie.nl vermeldt hierover het volgende: “Mocht u vanwege fysieke of andere persoonlijke beperkingen niet in staat zijn uw klacht schriftelijk in te dienen, dan kunt u een afspraak maken met het politiebureau bij u in de buurt. U kunt hierover contact opnemen met het servicecentrum van de politie via 0900-8844. Daar helpen zij u verder.” Hiermee biedt de politie de burger in de praktijk de mogelijkheid om zijn mondelinge klacht om te zetten in een schriftelijke klacht en daarmee zijn klacht te laten behandelen.

Opvallend is verder wat de toelichting op de Uitvoeringsregeling over de doelen van klachtbehandeling vermeldt:

“Klachtbehandeling heeft tot doel:

- herstel van vertrouwen van de burger in de politie;
- het lerend vermogen van de politie te versterken;
- het imago van de politie te verbeteren.”

De politie mag deze doelen voor zichzelf formuleren, maar kan niet afzien van (verdere) klachtbehandeling omdat één van deze doelen volgens de politie niet bereikt kan worden. Dat zou immers een beperking zijn van het recht op klachtbehandeling dat burgers op grond van de Awb toekomt.

Niet bezwaarlijk is het wanneer een nadere (Uitvoerings)regeling een burger meer rechten biedt dan de Awb. Een voorbeeld is de bepaling in artikel 2 van de Uitvoeringsregeling dat de politie ook niet-ondertekende klachten volgens de klachtenregeling behandelt, hoewel artikel 9:4 Awb bepaalt dat een klacht ondertekend dient te zijn. Hiermee is het mogelijk om ook klachten die langs de elektronische weg (via een digitaal klachtenformulier of per email) zijn ingediend in behandeling te nemen.

4 Conclusies op hoofdlijnen: aandachtspunten voor de politie

De Nationale ombudsman constateert aan de hand van de vuistregels dat er veel goed gaat bij de klachtbehandeling door de politie, en dat er een aantal aandachtspunten zijn.

Verbeter het persoonlijk contact

Een aantal politie-eenheden heeft een enorme slag gemaakt als het gaat om persoonlijk contact met burgers. Dat geldt echter niet voor alle eenheden. De Nationale ombudsman stelt vast dat het persoonlijk contact bij een aantal eenheden nog tekortschiet.

Heb aandacht voor de klacht (klachtherkenning)

De Nationale ombudsman constateert dat de politie klachten wel als zodanig herkent maar dan soms als een melding afhandelt en niet als klacht. Verder ontbreekt geregeld een open, nieuwsgierige houding en wordt te snel overgegaan tot uitleg aan de klager “hoe het zit”. De Nationale ombudsman vraagt daarom aandacht voor goede klachtherkenning.

Stel niet lichtvaardig een klacht buiten behandeling

Er zijn klachten die op basis van de Awb niet behandeld hoeven te worden. Maar de Nationale ombudsman constateert dat de politie regelmatig klachten ten onrechte buiten behandeling stelt. De ombudsman verwacht van de politie dat zij burgers die een klacht willen indienen op een welwillende en open manier tegemoet treedt. Met andere woorden: soms hoeft een klacht niet te worden behandeld, maar mag het wel. De overheid moet toegang bieden aan mensen die een klacht hebben en daarbij geen drempels opwerpen.

Sta open voor alle uitkomsten en duw niet in de richting van een oplossing

De politie is soms teveel gericht op afronding van de eerste fase van klachtbehandeling door middel van een (bemiddelings)gesprek. De Nationale ombudsman vindt het belangrijk dat klachtbehandelaars open blijven staan voor andere methoden van klachtbehandeling.

Verzamel informatie en ga na wat er is gebeurd

Professionele klachtbehandeling vereist dat alle informatie wordt gezocht die nodig is om te weten of een klacht in behandeling kan worden genomen. Als dat zo is, dan moet informatie worden achterhaald om een klacht inhoudelijk te kunnen behandelen en beoordelen. “Waarheidsvinding” in het kader van klachtbehandeling houdt in dat goed onderzoek wordt gedaan om vast te stellen wat er is gebeurd.

Geef duidelijkheid bij het niet behandelen van een klacht

Rond goed af bij het beëindigen van een klacht in de eerste fase

Als de politie een klacht buiten behandeling stelt, moet zij goed motiveren waarom. Dat geldt ook als de behandeling van een klacht na de eerste fase wordt afgerond. Het is belangrijk de burger dan ook te informeren over de gevolgde procedure en de mogelijkheden die de burger nog heeft om de klachtenprocedure voort te zetten, in de tweede fase bij de politie dan wel bij de Nationale ombudsman.

In de volgende hoofdstukken licht de Nationale ombudsman de bovengenoemde aandachtspunten nader toe.

5 Waarover gaat de klacht: verken het probleem

5.1 Aandachtspunt: verbeter het persoonlijk contact

Om een klacht goed te kunnen behandelen is het belangrijk eerst te achterhalen waar die klacht nu echt over gaat. Wat is er gebeurd en waar is het de burger om te doen? Het probleem verkennen lukt het beste in persoonlijk contact. Persoonlijk contact moet volgens de Nationale ombudsman dan ook altijd het uitgangspunt bij klachtbehandeling zijn. Bellen met de burger is hiervoor over het algemeen de meest aangewezen weg. Bij complexe zaken of zaken waarbij emoties een belangrijke rol spelen, kan het goed zijn om de burger uit te nodigen voor een persoonlijk gesprek. Dan helpt ook de non-verbale communicatie om te bepalen waar de klacht precies over gaat. Daarnaast kan de burger in een persoonlijk gesprek meer vrijheid voelen om vertrouwelijke zaken ter sprake te brengen. Het is ook belangrijk om in dat gesprek goede informatie te verstrekken over het vervolg van de klachtenprocedure en om verwachtingen over en weer uit te spreken. Wat mag de burger van de politie verwachten, maar ook andersom, bijvoorbeeld over het aanleveren van informatie. Bespreek wat de vervolgstappen zijn en bevestig dat, bijvoorbeeld per e-mail. Een klachtbehandelaar kan in dit persoonlijk contact de beklagde:

- op zijn gemak stellen;
- ruimte geven om zijn verhaal te doen;
- begeleiden in het klachtproces;
- duidelijk vertellen wat hij kan verwachten.⁸

De klachtenregeling van de politie vermeldt dat de burger na het indienen van een klacht wordt gebeld door een klachtbehandelaar die daarvoor speciaal door de politie is aangesteld. De burger krijgt dan de gelegenheid om de klacht toe te lichten. In dit persoonlijke contact wordt gekeken of de politie en de burger wellicht al samen tot een oplossing kunnen komen. Zij bespreken mogelijke vervolgstappen zoals een bemiddelingsgesprek tussen de burger en de medewerker tegen wie de klacht zich richt.

De Nationale ombudsman constateert dat een aantal politie-eenheden veel aandacht besteedt aan het persoonlijk contact met burgers. Burgers die een klacht indienen worden in veel gevallen direct of binnen een aantal werkdagen gebeld en indien mogelijk wordt de klacht daarmee snel opgelost. In een enkele eenheid brengen de klachtbehandelaars indien mogelijk in het kader van de klachtbehandeling een huisbezoek aan klagers.

De ombudsman zag dat een klachtbehandelaar van een eenheid veel tijd had gestoken in het persoonlijk contact met een klager door een uitgebreid persoonlijk intakegesprek met hem te voeren. Deze klager had veel klachten ingediend over verschillende politieambtenaren. De klachtbehandelaar vroeg per klacht wat de klager wilde bereiken.

Tijdens de eerste fase van klachtbehandeling leidt persoonlijk contact met de klager regelmatig tot bemiddelingsgesprekken. De klacht wordt daarmee vaak naar tevredenheid afgehandeld.

Klager meende achtervolgd te worden door de politie. Hij werd door de politie voor een persoonlijke intake uitgenodigd en zijn verhaal werd uitgebreid weergegeven in de klachtafhandeling. Hoewel de politie de klacht niet verder behandelde, voelde klager zich serieus genomen.

8 Ombudsvisie op professionele klachtbehandeling, pagina 24-26

De Nationale ombudsman stelt vast dat het persoonlijk contact bij een aantal eenheden nog tekortschiet.

Een waarnemend klachtencoördinator schreef naar een klager : “Het is ondoenlijk om bij iedere klager persoonlijk te informeren wat hij bedoelt of beoogt met zijn klacht. Wij gaan daarom uit van de tekst van het klachtformulier of van de brief.”

Soms willen klagers hun klacht niet telefonisch bespreken maar vragen zij uitdrukkelijk om een persoonlijk gesprek. Zo'n verzoek mag niet zomaar worden afgewezen. In het geval de politie het verzoek van de burger afwijst, moet dat wel worden toegelicht.

Een klager diende bij de politie een klacht in. Daarop volgde een mailwisseling tussen de politie en klager. De politie nam de klacht verder niet in behandeling. De klager richtte zich vervolgens tot de ombudsman. Uit contact met de politie werd de ombudsman duidelijk dat de politie ervan was uitgegaan dat klager afzag van verdere klachtbehandeling. Dit bleek een misverstand. De politie had dit kunnen voorkomen door persoonlijk contact met klager te zoeken in plaats van het contact slechts per e-mail te laten verlopen.

In persoonlijk contact kan de politie uitleg aan de klager vragen over zijn klacht en vervolgens een beslissing nemen over de vervolgstappen. Regelmatig ziet de Nationale ombudsman echter dat klachten niet in behandeling worden genomen, terwijl er geen telefonisch contact heeft plaatsgevonden met de klager.

Klager schreef de ombudsman een brief omdat zijn klacht niet werd behandeld door de politie: “Ik heb laatst een nare ervaring gehad met een aantal agenten en heb daar psychische en lichamelijke klachten aan over gehouden. Toen heb ik een klacht ingediend en gevraagd om een gesprek met de desbetreffende agenten en hun leidinggevende. De klachtenbehandelaar en de leidinggevende vinden het niet van belang om dat gesprek te aanvaarden en nu wordt er gewoon niet meer gereageerd, terwijl het voor mij van belang is om het te kunnen verwerken”. De politie liet hem in reactie op zijn klacht het volgende weten: “Ik ga u geen namen geven en er komt ook geen gesprek. De politiemensen hebben hun werk gedaan. Als u midden in de nacht op een station wordt aangetroffen is het logisch dat u wordt aangesproken, of u dat nu leuk vindt of niet.”

Juist als de politie overweegt om een klacht niet in behandeling te nemen, is het belangrijk om persoonlijk contact op te nemen met de verzoeker. Zo kan worden getoetst of de beslissing om de klacht niet te behandelen de juiste is. Uit het persoonlijke contact kan ook blijken dat de klacht in elk geval deels behandeld moet of kan worden.

Vanzelfsprekend kan de politie een klacht niet behandelen als onduidelijk is waarover de klacht gaat. Maar dat betekent niet dat een onduidelijke of onvoldoende concrete klacht zonder meer buiten behandeling moet worden gesteld. Telefonisch contact opnemen met de klager zal in veel gevallen ervoor zorgen dat duidelijk wordt waar de klacht over gaat. Pas als de klager aan dit verzoek niet of onvoldoende tegemoet komt, kan de klacht buiten behandeling worden gesteld.

Klager diende een klacht in, omdat hij niet hoorde wat de politie met zijn aangifte van bedreiging ging doen. De klachtbehandelaar nam geen persoonlijk contact op met de klager maar liet hem schriftelijk weten dat zijn klacht niet duidelijk was en niet in behandeling werd genomen vanwege gering belang. Na aandringen van de ombudsman was de politie bereid om contact op te nemen met klager.

Tijdens de workshops vertelden de klachtbehandelaars dat zij soms mede vanwege capaciteitsgebrek geen persoonlijk contact leggen met de klager voordat de klacht buiten behandeling wordt gesteld. Daarmee doet de politie de klager en zichzelf tekort. De Nationale ombudsman vraagt daarom aandacht voor verbetering van het persoonlijk contact met de klager.

Complex klaaggedrag

Bij de klachtbehandelaars van de politie bleek veel behoefte aan informatie en adviezen over de omgang met klagers met complex klaaggedrag. Over het algemeen verloopt het contact tussen een klagende burger en de overheid goed. De meeste burgers en ambtenaren zijn redelijk. Toch krijgt iedereen die klachten behandelt, wel eens te maken met een burger met wie het moeilijk praten is. Belangrijk uitgangspunt is dat de mensen om wie het gaat niet lastig zijn, maar dat hun gedrag als lastig of complex wordt ervaren. Daarom is een goede vuistregel voor het contact tussen de burger en de overheidsinstantie: "Altijd contact houden, tenzij..." Lukt het niet om goede werkafspraken te maken? Dan kan de overheid eenzijdig contactmaatregelen opleggen, bijvoorbeeld dat alleen schriftelijk wordt gecommuniceerd. De ombudsman adviseert hierbij om een dergelijke maatregel schriftelijk aan te kondigen en daarbij ook het onwenselijke gedrag te benoemen. Als een overheidsinstantie buitensporig veel tijd kwijt is aan het beantwoorden van correspondentie van een burger, kan dit ten koste gaan van de belangen van andere burgers. In zo'n geval kan de overheidsinstantie eenzijdig een contactmaatregel opleggen. Met zo'n maatregel blijft het mogelijk om adequaat op de klagende burger te reageren, maar wordt een onevenredige belasting van de medewerkers beperkt. Met het eenzijdig opleggen van een contactmaatregel mag de burger niet worden beperkt in zijn rechtsbeschermingsmogelijkheden. Ook moet hij zich nog steeds schriftelijk tot de overheidsinstantie kunnen richten. Dit betekent dat een burger wel brieven mag blijven sturen, maar dat de organisatie daar niet meer op hoeft te reageren. Tijdens de workshop is uitvoerig gesproken over omgaan met complex klaaggedrag. De ombudsman deed de politie het aanbod voor een aparte workshop hierover.

5.2 Aandachtspunt: heb aandacht voor de klacht (klachtherkenning)

De Nationale ombudsman vindt het belangrijk dat het probleem van de burger goed wordt verkend. Burgers dienen een klacht in, omdat ze vinden dat er iets aan de hand is. Soms is dat iets anders dan het op het eerste gezicht lijkt. Burgers voelen zich vaak niet gehoord of niet serieus genomen. Als een burger zich niet serieus genomen voelt, kan dit gevoel zich "verschuilen" achter een klacht die in eerste instantie over iets anders lijkt te gaan. In de eerste fase van klachtbehandeling is het belangrijk dat de overheid weet waar het de burger werkelijk om gaat. Alleen dan is een passende oplossing mogelijk. Daarom moet de overheid aan het begin van de klachtbehandeling verkennen welke belangen spelen bij de burger en nagaan waar de klacht precies over gaat.

De Nationale ombudsman constateert dat de politie klachten wel als zodanig herkent maar dan soms als een melding afhandelt en niet als klacht. Dan volstaat de politie met een actie of een uitleg over de taak van de politie of over de stand van zaken, maar volgt geen

klachtbehandeling. Bijvoorbeeld als iemand klaagt dat de politie niet heeft gereageerd op een verzoek op een schadeclaim.

Een klager van wie de auto in beslag was genomen diende een verzoek om schadevergoeding in bij de politie. Zij kreeg daarop geen reactie. Over het uitblijven van een reactie diende zij een klacht in bij de politie. De afdeling klachten van de politie liet klager weten dat zij niet over de schadeclaim ging. Verzoeker diende de klacht over het niet-reageren op de schadeclaim vervolgens bij de ombudsman in. De ombudsman vroeg de politie naar de stand van zaken. Er bleek geen schadeclaim van klager bekend te zijn bij de politie. De ombudsman vroeg de politie om het verzoek om schadevergoeding alsnog naar de hiervoor bestemde afdeling te sturen. Omdat de politie dit weigerde, stuurde de ombudsman zelf de schadeclaim van klager door naar de betreffende afdeling. De ombudsman vindt dat de politie in dit geval de klacht over het niet-reageren onvoldoende heeft herkend en daar niet adequaat op heeft gereageerd.

Voor een goede klachtherkenning, is een open en nieuwsgierige houding van de klachtbehandelaar van belang. Vanuit deze houding kan de klachtbehandelaar doorvragen op wat de klacht is en waar het precies over gaat. Wat wil een klager bereiken met zijn klacht? Om een klacht goed te kunnen herkennen, is het van belang dat de eerste vragen zijn gericht op waar de klacht over gaat. Het is niet goed om direct al gericht te zijn op het vaststellen van wat er is gebeurd of op het geven van uitleg of informatie.

De Nationale ombudsman constateert dat veel klachtbehandelaars “uit het blauw komen”, dat wil zeggen dat ze gewerkt hebben in een executieve functie met een uniform, bijvoorbeeld als wijkagent of als teamchef. Deze ervaring kan de klachtbehandelaar helpen bij de behandeling van klachten vanwege het inzicht in de praktijk. Aan de andere kant kan deze praktijkervaring ook een open en nieuwsgierige houding belemmeren. Als de klachtbehandelaar niet meteen uit gaat leggen “hoe het zit” maar in plaats daarvan met de klager verkent waar de klacht over gaat, voelt de burger zich beter gehoord en er zijn meer mogelijkheden om de klacht naar tevredenheid op te lossen.

Een klager schreef aan de politie: “Ik ontving een mail waarin u aangeeft mijn klacht vooralsnog niet in behandeling te nemen omdat u deze beledigend en kwetsend vindt. U geeft aan dat u wederzijds respect belangrijk vindt! (...) Ik ben afgelopen week door een andere klachtbehandelaar gebeld. Hij heeft de moeite genomen om naar mijn verhaal te luisteren. Tijdens het doorvragen heeft hij heel goed opgemerkt dat ik mijn woorden niet goed had verwoord en dat we niet praten over racistisch maar wel over intimiderend en misbruik maken van bevoegdheden c.q. machtsmisbruik. Doordat deze klachtbehandelaar kritische vragen stelt zijn we wel tot de kern gekomen. Ook heeft hij de tijd en moeite genomen om het stukje emotie een plekje te geven.”

Klager diende een klacht in over de handelwijze van de politie bij zijn aangifte. In zijn brief aan de politie schreef hij over het afhouden en ontmoedigen van het doen van aangifte, het opnemen van de aangifte door een rechercheur die ook belast was met de opname van een aangifte van de wederpartij en het ontbreken van communicatie over de opvolging van zijn aangifte. De politie vatte het op als klacht tegen de beslissing van de officier van justitie om niet te vervolgen en verwees daarom naar de officier van justitie. Dat was niet waar het verzoeker om ging.

5.3 Samenvatting

Om een klacht goed te kunnen behandelen is het belangrijk eerst te achterhalen waar die klacht nu echt over gaat. Ga na wat er gebeurd is en waar het de burger om te doen is. Dat lukt het beste in persoonlijk contact. Om te kunnen bepalen welke vervolgstappen genomen moeten worden en te toetsen of de voorgenomen vervolgstap de juiste is, is persoonlijk contact belangrijk. Klachtbehandelaars moeten voldoende tijd en ruimte krijgen om met de burger in gesprek te gaan. Door zich open en nieuwsgierig op te stellen kunnen zij achterhalen wat een klager werkelijk wil bereiken met zijn klacht en ervoor zorgen dat hij zich gehoord voelt. De Nationale ombudsman wijst erop dat in sommige politie-eenheden het persoonlijk contact nog verbeterd moet worden en vraagt daarnaast aandacht voor goede klachtherkenning.

6 Buiten behandeling stellen van klachten

Het uitgangspunt van de Awb is dat iedereen het recht heeft om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt daarbij aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.⁹ Dit uitgangspunt brengt mee dat wanneer een burger klaagt over een gedraging van een bestuursorgaan, dat bestuursorgaan de plicht heeft deze klacht op een behoorlijke wijze te behandelen.

Iedereen mag dus een klacht indienen en in de Awb staat nader uitgewerkt op welke manier het bestuursorgaan die klachten vervolgens moet behandelen. Toch zijn er ook klachten die niet behandeld hoeven te worden. Artikel 9:8 Awb vermeldt in welke situaties een bestuursorgaan niet verplicht is een klacht te behandelen.

6.1 Aandachtspunt: stel niet lichtvaardig een klacht buiten behandeling

De Nationale ombudsman constateert op basis van zijn analyse van de politiekklachten dat de politie regelmatig klachten ten onrechte buiten behandeling stelt. Burgers kunnen hierdoor geen gebruik maken van hun recht op klachtbehandeling door de politie en de politie mist de mogelijkheid om van deze klachten te leren. Soms wordt dit na tussenkomst door de Nationale ombudsman rechtgezet, als de politie de klacht daarna alsnog in behandeling neemt. Soms weigert de politie ook dan een klacht te behandelen die volgens de ombudsman wel behandeld zou moeten worden. Tijdens de workshops is dit uitvoerig aan de orde geweest. Toen bleek dat het bij sommige eenheden een kwestie is van gebrek aan capaciteit. Ook komt het voor dat de klachtbehandelaar of de klachtcoördinator het niet eens is met de visie van de Nationale ombudsman. De ombudsman ziet ook na de workshops nog geregeld dat klachten ten onrechte niet in behandeling worden genomen. Wij maken ons daar zorgen over.

Voorop staat dat de ombudsman van de politie verwacht dat zij burgers die een klacht willen indienen op een welwillende en open manier tegemoet treedt. De klachtbehandelaar moet niet op zoek gaan naar een reden om een klacht buiten behandeling te kunnen stellen. Hij moet juist kijken wat mogelijk is om het probleem van burgers op te lossen en serieus bekijken of de politie van de klacht kan leren. De bevoegdheid om een klacht te behandelen vervalt niet wanneer er geen wettelijke verplichting is om een klacht te behandelen. Met andere woorden: soms *hoeft* een klacht niet te worden behandeld maar het *mag* wel. De politie zou moeten kijken of daar aanleiding toe is voordat een klacht buiten behandeling wordt gesteld. De overheid moet toegang bieden aan mensen die een klacht hebben en daarbij geen drempels opwerpen.¹⁰ Doet zij dat wel, dan zal dat de relatie met deze burgers verslechteren.

Juist als de klachtbehandelaar overweegt om een klacht buiten behandeling te stellen, is het belangrijk om persoonlijk contact op te nemen met de burger. Zo kan worden getoetst of de beslissing om een klacht niet te behandelen inderdaad de juiste is. Het kan ook blijken dat de klacht in elk geval deels behandeld moet of kan worden. Ook mag niet te snel worden aangenomen dat een burger kennelijk onvoldoende belang heeft bij behandeling van de klacht of dat de gedraging waarover hij klaagt “onvoldoende gewicht heeft”. In deze gevallen is het net zo goed belangrijk altijd contact op te nemen, omdat dan vaak pas echt duidelijk wordt wat er speelt. Uit de workshops is naar voren gekomen dat de politie vanwege het eerdergenoemde capaciteitsgebrek soms geen persoonlijk contact legt met de klager voordat de klacht buiten behandeling wordt gesteld. Daarmee doet de politie de klager en zichzelf tekort.

9 Artikel 9:1 Awb.

10 Ombudsvisie op Professionele Klachtbehandeling.

Als de politie besluit een de klacht niet te behandelen, moet deze beslissing binnen vier weken na indiening aan de klager worden medegedeeld en voldoende en op juiste gronden worden gemotiveerd.¹¹ Daarbij moet de burger ook verwezen worden naar de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman. Als de burger bij de ombudsman klaagt over het niet behandelen van een klacht, kijkt de ombudsman eerst of de motivering van de politie om de klacht niet te behandelen klopt. In de volgende paragrafen licht de ombudsman aan de hand van een aantal situaties toe, in welke gevallen de motivering van de politie om een klacht buiten behandeling te stellen niet klopt.

Het gaat om de volgende situaties:

- de politie behandelt een klacht niet en verwijst naar artikel 9:1 en 9:4 Awb;
- de politie behandelt een klacht niet en verwijst naar in de wet genoemde uitzonderingen op de behandelplecht (artikel 9:8 Awb lid 1 en 2);
- de politie behandelt een klacht niet en verwijst naar artikel 9:10 tweede lid onder lid onder a van de Awb;
- de politie behandelt een klacht niet en verwijst naar de beoordeling van de rechtmatigheid door het Openbaar Ministerie.

6.2 De politie behandelt een klacht niet en verwijst naar de artikelen 9:1 en 9:4 Awb

Uit de artikelen 9:1 en 9:4 Awb, volgt dat een klacht alleen volgens de klachtenprocedure behandeld hoeft te worden als deze voldoet aan bepaalde vereisten. De Nationale ombudsman vraagt hierbij aandacht voor geregeld voorkomende situaties waarin de politie een klacht **ten onrechte** buiten behandeling stelt:

1. wanneer een klacht volgens de politie over “beleid” gaat en dus geen betrekking heeft op “een bepaalde aangelegenheid” ofwel “een gedraging”;
2. wanneer het volgens de politie niet gaat om een gedraging jegens de klager;
3. wanneer het volgens de politie niet gaat om een gedraging van de politiechef.

ad 1: wanneer een klacht volgens de politie over “beleid” gaat en dus geen betrekking heeft op “een bepaalde aangelegenheid” ofwel “een gedraging”

Het komt geregeld voor dat de politie klachten niet in behandeling neemt omdat ze volgens de politie betrekking hebben op “beleid”. Klachten over beleid hoeven niet te worden behandeld, omdat deze niet gaan over een concrete gedraging maar over de regelgeving zelf. De toelichting op de Uitvoeringsregeling klachtbehandeling politie 2018 maakt duidelijk, dat dit echter niet betekent dat klachten die raken aan beleid niet hoeven te worden behandeld.

“(..)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 kunnen worden getoetst aan het beleid, tegen de achtergrond van de vraag of behoorlijk gehandeld is door de politie(..)”

De Nationale ombudsman ziet klachten die niet in behandeling worden genomen omdat het volgens de politie gaat om “beleid”, terwijl het klachten betreft die gaan over een feitelijke gedraging van de politie en over de *uitvoering* van beleid. In de workshops kwam dit punt vaak aan de orde. Ook na de workshops heeft de ombudsman geregeld brieven gezien waarin de klager onterecht werd medegedeeld dat de klacht om deze reden niet in behandeling werd genomen.

¹¹ Uitvoeringsregeling klachtbehandeling politie 2018.

“Uw aanhouding is een beleidskwestie en daar kan in de klachtenprocedure niets aan worden veranderd.”

Enkele voorbeelden van klachten die ten onrechte niet in behandeling werden genomen omdat ze volgens de politie betrekking hadden op beleid:

- een klacht over het verstrekken van onjuiste informatie door de politie;
- een klacht over de manier waarop een zorgmelding is gedaan;
- een klacht over de wijze van aanhouding en het gebruik van handboeien;
- een klacht over de bejegening van een klager door een politieagent.

Een moeder diende een klacht in namens haar minderjarige zoon. Hij was gearresteerd en mocht tijdens zijn verblijf in de politiecel drie uur lang niet naar de wc. Volgens klaagster zei de politie: “anders plas je maar in je broek”. De politie nam haar klacht hierover niet in behandeling omdat het om “beleid” zou gaan.

De ombudsman las in een reactie op een klacht over bejegening en gedragingen door politieambtenaren het volgende: “Uw klacht richt zich niet op concreet gedrag van een of meer politiemedewerkers, maar heeft betrekking op de wijze waarop de politie vastgesteld beleid uitvoert. Beleidsklachten mogen en kunnen wij niet behandelen. Het is namelijk de taak van de lokale en landelijke politiek om dit beleid te controleren. Wij nemen uw klacht daarom niet in behandeling...”

De ombudsman ziet in deze situaties nog een gebrek waarvoor hij aandacht vraagt. Vaak volstaat de politie met een enkele verwijzing naar “beleid” zonder een nadere uitleg te geven van dat beleid. Naar welk beleid de politie verwijst en wat dat beleid inhoudt, wordt in de reactie op de klacht niet vermeld. Dit maakt het voor de burger niet inzichtelijk en niet toetsbaar of het een terechte verwijzing betreft.

De ombudsman las in een reactie op een klacht over het uitblijven van een beslissing op een aanvraag van een beveiligingspas het volgende: “Uw klacht komt niet voor behandeling in aanmerking. Ik zal hieronder mijn beslissing uitleggen. Op grond van artikel 9:1 van de Awb wordt uw klacht niet in behandeling genomen. De Uitvoeringsregeling klachtbehandeling politie 2018 schrijft dat een klacht een uiting van ongenoegen gericht tegen een concrete gedraging van een ambtenaar van politie betreft. U klaagt echter over beleid. Uw klacht richt zich niet op concrete gedragingen van een of meer politieambtenaren, maar heeft betrekking op de wijze waarop de politie vastgesteld beleid uitvoert. Klachten over beleid worden niet in de klachtenprocedure van de politie behandeld.”

Ad 2: wanneer het volgens de politie niet gaat om een gedraging jegens de klager

Klachten die geen betrekking hebben op een gedraging jegens de klager hoeven niet volgens de klachtenregeling te worden behandeld. Volgens artikel 9:1 Awb mogen ze wel worden ingediend en dus hoort er een reactie op te volgen. De ombudsman ziet echter dat dat niet altijd goed gaat. Met name gaat het dan om klachten die gaan over keuzes die de politie maakt in de handhaving. De politie zou in dergelijke klachten aanleiding kunnen zien om met de klager in gesprek te gaan en uitleg te geven.

Zo was er een klacht dat de politie niet handhaafde als er werd gebarbecueed in een park, terwijl barbecueën daar niet mocht. De klacht werd door de politie afgeschreven met de opmerking dat verzoeker niet over anderen (personen die de regels overtreden) kan klagen. De politie gaf geen informatie over het handhavingsbeleid en ging het gesprek niet aan, terwijl dat wel een manier was geweest om de burger op weg te helpen.

Het komt ook voor dat iemand een klacht indient namens een naaste (kind, ouder of vriend). De politie kan dan om een machtiging vragen, maar kan de klacht niet zonder meer buiten behandeling stellen omdat de gedraging niet jegens de klager was.

Zo deelde de politie in een klacht het volgende mee. “Uw klacht richt zich op gedrag van een of meer politiemedewerkers ten opzichte van een ander dan uzelf. Dat betekent dat ik uw klacht niet volgens de klachtenregeling in behandeling neem. Dit is bepaald in de Algemene wet bestuursrecht. De reden waarom licht ik hieronder toe. Behandeling volgens de klachtenregeling betekent dat alle informatie die tijdens het klachtonderzoek wordt verzameld, moet worden meegedeeld aan de indiener van de klacht. Daaronder valt ook de informatie die betrekking heeft op degene die zelf betrokken was bij de gedraging waarover u klaagt. Daarover mag ik geen mededeling doen aan derden.”

Het is verstandig om in deze gevallen eerst contact op te nemen met de klager om te vragen of de benadeelde van de klacht weet en wat hij ervan vindt. Maar zelfs als de benadeelde hier niet van weet of geen prijs stelt op behandeling van de klacht, moet de klacht behandeld worden. Zoals gezegd, weliswaar niet volgens de Awb en de Uitvoeringsregeling maar wel op een behoorlijke wijze.¹²

Ad 3: wanneer het volgens de politie niet gaat om een gedraging van de politiechef

Artikel 9:1 lid 2 Awb bepaalt dat een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan. Dit betekent dat het handelen van een politieambtenaar wordt aangemerkt als het handelen van de politiechef.

De politie hoeft geen klachten te behandelen die gaan over het handelen van politieagenten buiten diensttijd. De toelichting op de Uitvoeringsregeling maakt wel een belangrijke kanttekening:

“(...) Anders is het als een ambtenaar van politie buiten diensttijd zijn bevoegdheden uitoefent (bijvoorbeeld een winkeldief aanhoudt als hij zelf boodschappen doet). Daarvan kan immers gesteld worden dat dit onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan valt. (...)”

12 Rapport Nationale ombudsman [2020/025](#).

Klager diende bij de politie een klacht in over een verklaring die een politieambtenaar tegen hem had afgelegd in een rechtszaak tegen hem rond smaad en laster. De politieambtenaar had zich als slachtoffer in de rechtszaak gevoegd en vorderde schadevergoeding. De rechter sprak klager vrij en verklaarde de politieambtenaar in zijn vordering niet-ontvankelijk. In de slachtofferverklaring van de beklagde politieambtenaar stond volgens klager onjuiste informatie over hem opgenomen. De politie nam de klacht niet in behandeling omdat de beklagde politieambtenaar de slachtofferverklaring als privépersoon en niet in hoedanigheid van politieambtenaar had afgelegd. Klager vroeg vervolgens de ombudsman om de klacht te onderzoeken. De ombudsman verzocht de politie om de klacht wel in behandeling te nemen, omdat het van belang was dat de betreffende politieambtenaar zich in de hoedanigheid van politieambtenaar kenbaar had gemaakt en daarmee een bepaald effect wilde bereiken. De politie bleef bij het standpunt dat zij de klacht niet wilde behandelen. Hierop stelde de ombudsman een onderzoek in. De ombudsman oordeelde onder meer dat de beklagde als politieambtenaar had gehandeld, nu hij in de hoedanigheid van politieambtenaar aangifte had gedaan tegen klager, en zijn collega, tevens casemanager “Geweld tegen politieambtenaren” had gemachtigd om zijn verzoek om schadevergoeding in te dienen. Ten slotte was de slachtofferverklaring opgesteld op papier van de politie.

Heeft iemand als politieambtenaar of als privépersoon gehandeld? Voor de beantwoording van die vraag kan onder meer bepalend zijn of de betreffende politieambtenaar zich in de hoedanigheid van politieambtenaar kenbaar heeft gemaakt en daarmee een bepaald effect heeft willen bereiken.¹³ Is dat het geval dan is die gedraging toe te rekenen aan de politiechef en moet de klacht worden behandeld.

6.3 De politie behandelt een klacht niet en verwijst naar in de wet genoemde uitzonderingen op de behandelplicht (artikel 9:8 Awb lid 1 en 2)

Jaartermijn (9:8 Awb lid 1 onder b)

Een klacht die meer dan een jaar na de gedraging waar het om gaat wordt ingediend, hoeft op grond van de Awb niet te worden behandeld. Achtergrond van deze “jaartermijn” is dat een onderzoek naar feiten die lange tijd geleden hebben plaatsgevonden, lastiger is uit te voeren. Het enkele feit dat er meer dan een jaar verstreken is sinds de gedraging plaatsvond, is geen reden om de klacht buiten behandeling te laten. Zo kan het zijn dat een klager niet eerder wist (of kon weten) van de gedraging waarover hij klaagt. De termijnoverschrijding kan een goede reden hebben en daarom “verschoonbaar” zijn. Dan hoort de klacht alsnog te worden behandeld. Er kunnen ook nog andere omstandigheden zijn waardoor een klacht zou moeten worden behandeld na de jaartermijn, zoals het gewicht van de zaak.

De ombudsman constateert dat de politie klachten soms op grond van de jaartermijn zonder nadere overweging en zonder persoonlijk contact met de klager buiten behandeling stelt. De ombudsman vindt dit te kort door de bocht. De ombudsman vindt dat een klachtbehandelaar moet kijken wat mogelijk is om het probleem van burgers te verkennen en serieus moet overwegen of de politie mogelijk van de klacht kan leren. Dat betekent dat ook na de jaartermijn gekeken moet worden of er aanleiding is de klacht te behandelen.

13 Rapport Nationale ombudsman [2018/043](#).

Zo kreeg een klager de jaartermijn tegengeworpen door de politie, terwijl hij zijn klacht indiende direct aansluitend op de afronding van zijn strafrechtelijke vervolging. Als hij eerder bij de politie had geklaagd, dan was de klacht door de politie niet in behandeling genomen op grond van artikel 9:8 lid 1 onder f (een klacht hoeft niet te worden behandeld wanneer er nog een opsporingsonderzoek loopt). Op zo'n manier wordt het een burger in feite onmogelijk gemaakt een klacht in te dienen.

Juist ook in situaties waarin de jaartermijn aan de orde lijkt te zijn is het raadzaam om contact op te nemen met de burger om te horen waarom de klacht zo laat is ingediend.

Een advocaat schreef namens zijn cliënt als volgt: "Klager heeft een klacht ingediend bij de politie op 22 juni jl. Deze klacht is bij brief van 27 juni niet in behandeling genomen omdat hij langer dan een jaar heeft gewacht voordat hij een klacht heeft ingediend. De reden dat hij de klacht niet eerder heeft ingediend is uitgelegd in de klacht aan de politie, ik wens u daar naar te verwijzen. De politie stelt echter dat waarschijnlijk de herinnering aan het incident grotendeels is vervlogen, waardoor klachtbehandeling niet mogelijk is. Klager kan zich hier niet mee verenigen, nu er sprake is van bijzondere omstandigheden waardoor deze klacht niet eerder kon worden ingediend en er wel belang is deze klacht nu alsnog te behandelen."

Als de relatie tot de burger hersteld kan worden en/of de politie mogelijk van de zaak kan leren, is het onverstandig een klacht buiten de deur te houden op deze formele grond. Als een klacht gaat over een gedraging die langer dan een jaar geleden is voorgevallen, en die klacht lijkt een gegronde klacht, dan is dat juist een reden om de klacht alsnog te behandelen.

Een klacht ging over politieoptreden bij een aanhouding. De politie was binnengetrepen in een woning en dat had veel indruk gemaakt op één van de aanwezige kinderen. De politie besloot de klacht vanwege de overschrijding van de jaartermijn niet in behandeling te nemen maar toonde zich wel bereid om met de klagers in gesprek te gaan. Ook bij de ombudsman was een schriftelijk onderzoek vanwege het tijdsverloop (meer dan drie jaar) niet meer mogelijk. Er bleek nog wel ruimte te zijn voor een bemiddelingsgesprek tussen de politie en verzoekers onder leiding van medewerkers van de ombudsman. Na afloop lieten de verzoekers weten dat zij het gesprek positief hebben ervaren.

Gedragingen waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden en gedragingen waartegen door de klager beroep kan worden ingesteld tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of beroep kon worden ingesteld (9:8 Awb lid 1 onder c en d)

Klachtbehandeling is niet aan de orde als de burger het oneens is met een beslissing van de politie waartegen bezwaar of beroep bij de rechter openstaat of heeft gestaan. Wanneer de burger puur over die beslissing klaagt levert dit criterium geen probleem op. Maar in de praktijk zijn vaak ook andere aspecten onderdeel van de klacht. Goede klachtherkenning is belangrijk. De politie moet dan scherp onderzoeken of (een deel van) de klacht gewoon behandeld kan worden. Dat gaat niet altijd goed.

De politie deed een melding bij het Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR) in verband met twijfel over rijvaardigheid. De burger die het betrof diende klacht in, onder meer over de manier waarop hij was bejegend door de politie. De politie deed de klacht af met verwijzing naar bezwaarmogelijkheid bij CBR. De politie had de klacht over de bejegening echter moeten oppakken.

Samenloop met andere rechterlijke procedures (9:8 Awb lid 1 onder e)

Een klacht over een gedraging die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een bestuursrechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest, hoeft niet te worden behandeld. Het gaat dan om gedragingen die onderworpen zijn of zijn geweest aan een procedure bij de burgerlijke rechter of bij een (wettelijk geregelde) tuchtrechter.¹⁴

Achterliggende gedachte is dat klachtbehandeling de rechtsgang kan doorkruisen. Ook hier is het zaak wel goed na te gaan: wat is precies de klacht? Waarover heeft de rechter uitspraak gedaan of zal hij uitspraak doen? Soms zijn er klachtelementen die buiten het rechterlijk oordeel vallen en die dus wel behandeld kunnen worden. Soms is het raadzaam een klacht op te schorten tot na de uitspraak van de rechter en daarna te kijken of er ruimte is voor klachtbehandeling. In de praktijk ziet de ombudsman nauwelijks voorbeelden van politiekachten die op deze grond niet in behandeling worden genomen.

Samenloop met opsporing en vervolging (9:8 Awb lid 1 onder f)

Dit onderdeel heeft betrekking op de samenloop van een klacht met een lopende strafrechtelijke procedure waarbij de desbetreffende gedraging eveneens voorwerp van toetsing is. Het bestuursorgaan moet dan beoordelen of het in behandeling nemen van de klacht een onwenselijke samenloop met de strafprocedure oplevert. Het bestuursorgaan blijft wel bevoegd om de klacht te onderzoeken.¹⁵

Tijdens een opsporingsonderzoek hoeven klachten, die nauw verband hebben met het opsporingsonderzoek, niet te worden behandeld. Het gaat dan om de volgende twee situaties:

1. De strafrechter gaat een oordeel geven over de gedraging waar de klacht op ziet;
2. De strafrechter gaat niet oordelen over de gedraging waar de klacht op ziet, maar die gedraging kan door de rechter worden beoordeeld bij het onderzoek naar de ontvankelijkheid van het OM of de rechtmatigheid van het bewijs.

Het kan zowel gaan om een strafzaak als gevolg van een aangifte door de klager, als om een strafzaak tegen de klager. Ook hier is de afbakening weer belangrijk: zijn er klachtelementen die los staan van het onderzoek, waardoor er geen reden is de behandeling daarvan op te schorten? Zodra de strafrechtelijke procedure is afgerond moet de klacht sowieso alsnog worden behandeld als de klager daarom vraagt.

Klachten over de behandeling tijdens het verblijf in een politiecel, zoals het afwijzen van het verzoek om medicijnen of een arts, kunnen los van het verloop van de strafrechtelijke procedure in behandeling worden genomen. De ombudsman zag in zijn analyse zaken waarin de politie deze afweging onvoldoende had gemaakt.

De politie wilde een klacht over bejegening en behandeling in het politiebureau niet behandelen vanwege een lopende strafzaak tegen de klager. De Nationale ombudsman vond dat niet terecht, want de bejegening door de politie op het bureau was in de strafzaak niet aan de orde. Uiteindelijk nam de politie de klacht alsnog in behandeling.

14 Tekst & Commentaar Algemene wet bestuursrecht, Uitzonderingen op behandelingsplicht bij: Algemene wet bestuursrecht, Artikel 9:8.

15 Tekst & Commentaar Algemene wet bestuursrecht, Uitzonderingen op behandelingsplicht bij: Algemene wet bestuursrecht, Artikel 9:8.

Als de klacht moet worden opgeschort, is het mogelijk dat de klachtbehandelaar alvast de informatie verzamelt die hij later - wanneer de klachtbehandeling alsnog wordt voortgezet - vermoedelijk nodig zal hebben, bijvoorbeeld door de betrokken ambtenaren te horen. Zo wordt voorkomen dat door tijdsverloop moeilijk te achterhalen is wat er feitelijk is gebeurd. Uit de workshops komt naar voren dat eenheden hier verschillend mee om gaan en dat hierbij dilemma's worden ervaren. De ombudsman adviseert de politie hierover in gesprek te gaan om te komen tot een eenduidige werkwijze.

Kennelijk onvoldoende belang van de klager dan wel gewicht van de gedraging (9:8 Awb lid 2)

Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is. Dit artikel lijkt door zijn open formulering ruimte te laten om klachten buiten behandeling te stellen. In de Ombudsvisie op Professionele Klachtbehandeling heeft de ombudsman hierover het volgende geschreven: "De mogelijkheid om een klacht buiten behandeling te laten op grond van een te gering belang van de burger of gewicht van de gedraging, is opgenomen omdat volledige behandeling van dit soort klachten een te zware belasting met zich mee kan brengen voor bestuursorganen. In de memorie van toelichting wordt hierover opgemerkt dat een bestuursorgaan uiteraard niet lichtvaardig mag besluiten om op die gronden van de behandeling van de klacht af te zien. Zou dat in een enkel geval wel gebeuren, dan kan men zich tot de Nationale ombudsman wenden, dan wel tot een eventuele andere externe klachtvoorziening die derhalve op een juist gebruik van deze bevoegdheid kan toezien. Om hierop te kunnen toezien, dient het bestuursorgaan bij de mededeling over het buiten behandeling laten van de klacht aan te geven waarom behandeling daarvan een te zware belasting met zich meebrengt en derhalve in het specifieke geval wordt geconcludeerd dat er (kennelijk) sprake is van een te gering belang of gewicht van de gedraging. Het is aan de Nationale ombudsman - of een eventuele andere externe klachtvoorziening - om te beoordelen of het bestuursorgaan zich in redelijkheid op dat standpunt kan stellen."

De ombudsman vindt dat de politie soms te makkelijk van deze afdoeningsgrond gebruik maakt. De politie lijkt dan onvoldoende in te zien dat de behandeling van de klacht zowel voor de burger als voor de politie waardevol kan zijn.

Zo werd een klacht buiten behandeling gesteld op grond van artikel 9:8, tweede lid, omdat de klachtbehandelaar aan de telefoon niet de tijd kreeg van verzoeker om het gesprek fatsoenlijk af te ronden. Er is daarbij niet meer gekeken naar de oorzaak van het verloop van dat gesprek en verzoekers kant van het verhaal.

Uit de workshops komt naar voren dat de politie klachten soms met een beroep op artikel 9:8 lid 2 niet behandelt, terwijl de klachtbehandelaar eigenlijk wil uitdrukken dat de klacht (voor hem) kennelijk ongegrond is. Een klachtbehandelaar vertelde op die manier de weg naar de formele klachtenprocedure en het oordeel van de politiechef te willen afsnijden, omdat "de zaak het niet waard is". Dit is een oneigenlijk gebruik van dit artikel uit de Awb. Een klacht kan niet tegelijk kennelijk ongegrond en kennelijk van onvoldoende belang of gewicht zijn. Het is het één of het ander. Wanneer een klacht kennelijk ongegrond is, kan direct een inhoudelijk oordeel worden gegeven door de politiechef.¹⁶ Wanneer sprake is van onvoldoende belang van de klager dan wel onvoldoende gewicht van de gedraging wordt geen oordeel gegeven over de gedraging, immers de klacht wordt dan niet in behandeling genomen.

16 Zie paragraaf 6.4.

Een advocaat klaagde namens zijn client dat hij op ongepaste wijze was aangehouden en onheus was bejegend tijdens het verhoor. In de reactie van de politie op de klacht is onder meer vermeld:

“Alhoewel ik begrip heb voor het feit dat het een vervelende kwestie moet zijn geweest voor X neem ik, op grond van artikel 9:8, tweede lid van de Algemene wet bestuursrecht uw klacht niet in behandeling. Ik ben namelijk van mening dat de motivering onvoldoende gewicht bevat om klachtbehandeling te rechtvaardigen. De wijze van aanhouding is besproken met de Officier van Justitie. Hij heeft toestemming gegeven om de heer X buiten heterdaad aan te houden. In de overwegingen zijn de zwaarte van het misdrijf alsmede de feiten en omstandigheden die daarmee samenhangen meegenomen in deze beslissing. Voor wat betreft het verhoor kan ik u zeggen dat de betrokken medewerkers verklaren kritische vragen te hebben gesteld aan X. Hij is geconfronteerd met eerder gedane bevindingen. Omdat er onduidelijkheid bestond is er weliswaar doorgevraagd op bepaalde vlakken maar men herkent zich niet in intimiderend of een onheuse bejegening. Dit wordt ook niet opgemaakt uit het verhoor die vrijwel letterlijk genoteerd is.”

In het geval een klachtbehandelaar meent dat sprake is van kennelijk onvoldoende belang van de klager dan wel onvoldoende gewicht van de gedraging moet hij beschrijven waarom daarvan volgens de politie sprake is. Verder moet de politie vermelden wat daarvan de consequentie is, namelijk het niet in behandeling nemen van de klacht. Dan volgt geen inhoudelijk oordeel over de klacht. Bij de afdoening moet de klager verwezen worden naar de mogelijkheid om bij de Nationale ombudsman te klagen, als hij het er niet mee eens is dat zijn klacht buiten behandeling wordt gesteld.

6.4 De politie behandelt een klacht niet en verwijst naar artikel 9:10 tweede lid onder lid onder a van de Awb

De Nationale ombudsman ziet ook dat klachten niet in behandeling worden genomen omdat zij *kennelijk ongegrond* zouden zijn. Daarbij wordt dan verwezen naar artikel 9:10 tweede lid onder lid onder a van de Awb. Naar het oordeel van de ombudsman is deze afdoeningswijze om meerdere redenen niet juist.

Zoals hiervoor ook al is vermeld gaan de beslissing om een klacht niet te behandelen en het geven van een oordeel over die klacht niet samen. In het geval een klacht niet in behandeling wordt genomen, is daarvan juist het gevolg dat over die klacht geen oordeel wordt gegeven. Het oordeel dat sprake is van een kennelijk ongegronde klacht past dan ook niet bij een buiten behandeling stelling.

Verder biedt artikel 9:10 Awb geen grondslag om een klacht niet in behandeling te nemen. Artikel 9:10 Awb bepaalt dat het bestuursorgaan de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid stelt te worden gehoord. Het tweede lid van dit artikel onder a bepaalt dat van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht *kennelijk ongegrond* is. De mogelijkheid om het horen van een klager achterwege te laten betekent niet dat in een dergelijke situatie - wanneer een klacht dus kennelijk ongegrond is - de klacht niet behandeld hoeft te worden.

Een klager ontving een brief van de politie waarin staat:

“[Uit uw klacht] maak ik niet op dat de politie zich jegens u onheus heeft gedragen. In uw aanvulling klaagt u over het feit dat uw vrijheid is beperkt en dat u bent omsingeld. Ik neem uw klacht niet in behandeling omdat uw klacht kennelijk ongegrond is (artikel 9:10 lid 2a Algemene Wet Bestuursrecht)”

Als de politie na binnenkomst van de klacht meent dat deze kennelijk ongegrond is, dan kan zij de klacht (stilzwijgend) doorzetten naar de tweede fase, waarin de politiechef een oordeel kan geven. Daarbij is van belang dat het oordeel dat het een *kennelijk* ongegronde klacht betreft, alleen kan worden gegeven wanneer uit het klacht direct, dus zonder nader onderzoek, duidelijk is dat de klacht ongegrond is. Over die conclusie mag redelijkerwijs geen twijfel mogelijk zijn.

6.5 De politie behandelt een klacht niet en verwijst naar de beoordeling van de rechtmatigheid door het Openbaar Ministerie

De ombudsman ziet verder dat in een aantal zaken ten onrechte een rechtmatigheidsoordeel van de hoofdofficier van justitie door de politie wordt gezien als niet-ontvankelijkheidsgrond. Dat de hoofdofficier het geweldgebruik door agenten rechtmatig vond, betekent echter niet dat een klacht daarover niet meer kan worden behandeld. In klachtbehandeling geldt een ander beoordelingskader (behoorlijkheid) dan de rechtmatigheid alleen. De hoofdofficier is geen rechter aan wiens uitspraken niet kan worden getornd.

Zo reageerde de politie als volgt op een klacht over het gebruik van een stroomstootwapen: “U klaagt erover dat er disproportioneel geweld (dreigen met en taseren in de stunmode) is gebruikt (...). Klachtbehandelaar X heeft met u over uw klacht gesproken (...).

Met betrekking tot uw klacht over de daadwerkelijke inzet van het stroomstootwapen (...) deel ik u mede dat dit klachtpunt niet voor klachtbehandeling in aanmerking komt. De toetsing van het geweld is geborgd in de Ambtsinstructie voor de politie, de Koninklijke marechaussee en andere opsporingsambtenaren. (...) Het door de politiemedewerkers jegens XX toegepaste geweld is conform de Ambtsinstructie onverwijld gemeld en is beoordeeld door het bevoegd gezag, in casu de hoofdofficier van justitie. Deze oordeelde dat (...). Nu de hoofdofficier van justitie reeds een oordeel heeft gegeven over het jegens XX toegepaste geweld, zie ik geen reden om uw klacht hieromtrent in behandeling te nemen.”

Sinds 15 januari 2019 is ten aanzien van het gebruik van geweld door politieambtenaren een nieuw toetsingsproces van melden, registreren en beoordelen van geweldsaanwendingen ingevoerd. Verder is een nieuwe commissie in het leven geroepen: de commissie geweldsaanwending. Uiteindelijk kan de politiechef na advies van de commissie geweldsaanwending een oordeel geven over het gebruikte geweld. De Nationale ombudsman heeft de politie gevraagd wat dit betekent voor de klachten van burgers over gebruik van geweld door de politie. Hoe gaat de politie om met de samenloop tussen klachtbehandeling en een beoordeling door de commissie geweldsaanwending? Deze vraag bleek ook intern bij de politie te leven. De politie liet de ombudsman weten dat er ruimte voor klachtbehandeling blijft bestaan, naast de toets door de commissie geweldsaanwending, maar dat maatwerk nodig is. De Nationale ombudsman is van mening dat het bestaan van deze commissie het klachtrecht niet aantast. Als gebruik van geweld door een politieambtenaar door de commissie is beoordeeld, is dat geen reden om een klacht van een burger over dat geweld buiten behandeling te stellen. De Nationale ombudsman heeft nog geen klachten ontvangen van burgers waarin dit aan de orde is, maar zal nauwlettend volgen hoe dit in de praktijk uitpakt.

6.6 Een bijzondere situatie: samenloop met intern disciplinair onderzoek

Een klacht kan voor het bevoegd gezag aanleiding zijn voor een strafrechtelijk of een disciplinair onderzoek. Als dat het geval is, wordt de klager op de hoogte gesteld van eventuele gevolgen daarvan voor de behandeling van de klacht.¹⁷

Als de politie een disciplinair onderzoek start, dan wordt de klacht niet verder behandeld en volgt geen oordeel meer over de klacht. De ombudsman heeft geen bezwaar tegen deze reden om de behandeling van de klacht stop te zetten. De ombudsman vindt het wel belangrijk dat de klager daadwerkelijk op de hoogte wordt gesteld van de gevolgen voor de behandeling van zijn klacht. De ombudsman constateert dat de klager in sommige gevallen niet of nauwelijks meer informatie krijgt over het vervolg, vanwege de privacy van de betrokken ambtenaar. De ombudsman heeft begrip voor het privacy-aspect, maar vindt dat bepaalde informatie ook wél gedeeld kan worden zonder de privacy van de betrokken ambtenaar te schenden.

Op het bureau van de Nationale ombudsman vond een gesprek plaats tussen een burger, wiens klacht leidde tot een intern onderzoek door de politie, en een plaatsvervangend teamchef. De plaatsvervangend teamchef toonde begrip voor de onvrede van de burger. Hij wees erop dat in het geval een klacht leidt tot een intern onderzoek, een klager daarover in de praktijk over het algemeen geen informatie ontvangt. Volgens de plaatsvervangend teamchef is het verdedigbaar dat geen informatie wordt verstrekt over de inhoud en uitkomst van het intern onderzoek. Er zou wel gekeken kunnen worden welke informatie wel met klager kan worden gedeeld. Uitkomst van het gesprek was dat de plaatsvervangend teamchef onder de aandacht van de afdeling VIK zou brengen dat een klager van tijd tot tijd wordt geïnformeerd over het proces.

6.7 Samenvatting

Iedereen mag een klacht indienen en in de Awb staat nader uitgewerkt op welke manier het bestuursorgaan die klachten vervolgens moet behandelen. Toch zijn er ook klachten die op basis van de Awb niet behandeld hoeven worden.

De Nationale ombudsman constateert dat de politie regelmatig klachten ten onrechte buiten behandeling stelt. De ombudsman verwacht van de politie dat zij burgers die een klacht willen indienen op een welwillende en open manier tegemoet treedt. Klachten moeten niet lichtvaardig buiten behandeling worden gesteld, ook niet als de Awb daar een mogelijkheid toe biedt. Het is een belangrijk aandachtspunt voor de politie om hier beter mee om te gaan.

In het bijzonder vraagt de ombudsman de politie om aandacht voor de volgende situaties waarin de politie klachten ten onrechte buiten behandeling stelt:

- wanneer een klacht volgens de politie over “beleid” gaat;
- wanneer de politie een klacht niet behandelt vanwege de jaartermijn;
- wanneer de politie een klacht niet behandelt vanwege kennelijk onvoldoende belang van de klager dan wel gewicht van de gedraging;
- wanneer de politie een klacht niet behandelt omdat deze kennelijk ongegrond zou zijn.

¹⁷ Toelichting op de Uitvoeringsregeling klachtbehandeling politie 2018.

7 Is er een oplossing? Los het probleem op

7.1 Aandachtspunt: sta open voor alle uitkomsten

Burgers dienen meestal een klacht in omdat ze met een probleem zitten waarvan ze denken dat de overheid het kan oplossen. Vaak is daarom een eerste stap om te zoeken of er een (eenvoudige) oplossing is. Zoals gezegd is het persoonlijke contact met de klager belangrijk om hem de ruimte te geven zijn verhaal te doen en om te horen waar het hem om gaat. Nadat het probleem duidelijk is, is het belangrijk dat de instantie samen met de burger kijkt of het kan worden opgelost. Dit heeft prioriteit boven het kijken naar formaliteiten zoals bevoegdheidskwesties. Bij het verkennen van een mogelijke oplossing betreft de overheid de burger en zo nodig andere betrokkenen. Samen gaan ze op zoek naar een passende oplossing. Is er een oplossing mogelijk voor een probleem van de burger? Dan kan de overheid het vertrouwen van de burger helpen herstellen door dit probleem ook echt op te lossen. Oplossen betekent niet altijd de zaak zelf oppakken. Soms is het ook meedenken over waar een burger wél terecht kan en hem via een contactpersoon “warm” doorverwijzen. Soms ligt de oplossing niet in een snelle praktische handeling, maar juist in een goed gesprek. Zodat de burger (alsnog) het gevoel krijgt gehoord te zijn. Tijdens zo’n gesprek is er ruimte om uit te leggen wat de overheidsinstantie precies doet en mag doen, en wat een burger gelet daarop van die instantie kan verwachten. Een andere optie is het voeren van een bemiddelingsgesprek waarbij een onafhankelijk persoon het gesprek leidt.

Het uitgangspunt van de Nationale ombudsman is: kijk altijd eerst of er een oplossing mogelijk is voor de klacht. Pas als dit niet het geval is, kan een formele klachtbehandeling nodig zijn of kunnen er formele beletsels bestaan om de klacht verder te behandelen.¹⁸

De Nationale ombudsman ziet dat de politie in een aantal eenheden moeite doet om door een goed (bemiddelings)gesprek te komen tot een oplossing in de eerste fase. Vaak heeft dat succes.

De ombudsman zag een complexe klacht over de aanhouding van een minderjarige jongen die daarbij onder schot was gehouden. Bij een bemiddelingsgesprek tussen de betrokken agenten en de klagers was echt ruimte voor het verhaal en de gevoelens van alle betrokkenen. De klagers hebben deze gesprekken als prettig ervaren.

Aan de andere kant zet de politie er soms té veel op in om te komen tot een oplossing in de eerste fase door middel van een gesprek. Dan wordt bijvoorbeeld aangedrongen op een gesprek tussen de klager en de betrokken ambtenaar terwijl de burger daar geen behoefte aan heeft. Burgers komen dan bij de ombudsman omdat zij het niet eens zijn met de “oplossing” en vragen de ombudsman om een onderzoek naar de klacht. Hoewel het uitgangspunt blijft dat eerst gekeken moet worden of er een oplossing is voor de klacht, betekent dit niet dat een oplossing zoals een (bemiddelings)gesprek een verplichting is voor burgers om te komen tot de afhandeling van de klacht in de eerste fase. De Nationale ombudsman geeft als aandachtspunt mee dat de politie niet te veel gericht moet zijn op afronding van de klacht in de eerste fase van klachtbehandeling door middel van een (bemiddelings)gesprek. Blijf ook open staan voor andere uitkomsten. Soms willen burgers geen bemiddelingsgesprek maar een oordeel van de politiechef over hun klacht.

Bij de behandeling van een klacht, wilde de politie dat klager in gesprek ging met de wijkagent, maar klager wilde dat niet. De politie bood geen alternatief en verwees niet naar de mogelijkheid van formele afhandeling van de klacht.

¹⁸ Ombudsvisie op Professionele klachtbehandeling.

8 Geen oplossing? Geef zo nodig een oordeel

8.1 Aandachtspunt: verzamel informatie en ga na wat er is gebeurd (waarheidsvinding)

De Nationale ombudsman vindt het belangrijk dat een goed onderzoek naar de klacht plaatsvindt. Het onderzoek moet erop gericht zijn de feiten te achterhalen die relevant en nodig zijn om een standpunt in te nemen over de klacht. Het gaat er om vast te stellen wat er is gebeurd: “waarheidsvinding”. Goed onderzoek houdt in “hoor en wederhoor”, dus luisteren naar beide kanten van het verhaal en de betrokkenen de gelegenheid bieden op elkaars standpunt te reageren. Goed onderzoek betekent ook het zoeken naar en bekijken van (schriftelijke of andersoortige) informatie die voor de beoordeling van belang kan zijn. In het geval de politie en/of de klachtencommissie een onderzoek instellen naar een klacht, moeten zij daarbij in beginsel kennisnemen van alle informatie die kan bijdragen aan de vaststelling van de feiten en de daarop volgende oordeelsvorming. Daarbij moet ook actief naar relevante informatie worden gezocht, als dat nodig is om tot een goed onderbouwd oordeel te kunnen komen. Als de klacht niet voldoende duidelijk is, moet verzoeker de kans worden geboden om een nadere toelichting te geven. Tot slot moet de informatie die uit de verschillende bronnen naar voren komt zorgvuldig worden weergegeven en afgewogen.

De Nationale ombudsman constateert dat er bij de politie soms misverstanden ontstaan over wat “waarheidsvinding” tijdens de klachtbehandeling inhoudt en in hoeverre waarheidsvinding nodig is voor professionele klachtbehandeling. Van belang hierbij is het onderscheid tussen waarheidsvinding in klachtbehandeling en waarheidsvinding in een (strafrechtelijk) opsporingsonderzoek. Professionele klachtbehandeling houdt in dat alle informatie wordt gezocht die nodig is om te weten of een klacht in behandeling kan worden genomen of om een klacht inhoudelijk te behandelen. Dat is niet hetzelfde als dat wat door de politie wordt verstaan onder waarheidsvinding in het kader van een opsporingsonderzoek. Tijdens de gesprekken met klachtbehandelaars van de politie werd duidelijk dat het gebruik van de term “waarheidsvinding” soms verwarring oproept. Klachtbehandelaars geven aan dat zij niet aan waarheidsvinding hoeven doen. Navraag leert echter dat zij in de praktijk vaak wel datgene doen wat de Nationale ombudsman daaronder – in het kader van klachtbehandeling – verstaat: informatie opvragen en in kaart brengen wat er is gebeurd. Zo vragen klachtbehandelaars geregeld informatie op bij het openbaar ministerie over een eventuele strafvervolgning in de kwestie waar de klacht over gaat, interviewen zij politieambtenaren en bekijken zij bodycambeelden.

In sommige zaken constateerde de ombudsman dat de politiechef over een klacht oordeelde zonder dat eerst de relevante feiten waren verzameld en bestudeerd, zoals het bekijken van camerabeelden. Vaak is dat een gevolg van gebrekkig onderzoek in de eerste fase. Op basis van dat onderzoek wordt namelijk door de politie een dossier aangeleverd aan de klachtencommissie, de officier van justitie en/of de burgemeester voor advies in de tweede fase. Als het onderzoek in de eerste fase onvolledig is, is het dossier dat doorgaans ook. Het risico is dan dat adviezen worden gegeven die niet zijn gebaseerd op alle relevante informatie.¹⁹ Deze adviezen staan desondanks vrijwel altijd aan de basis van het oordeel van de politiechef.

De ombudsman deed onderzoek²⁰ naar een klacht over gebruik van geweld door de politie. In zijn rapport concludeerde hij onder meer dat de politie in de klachtbehandeling had verzuimd om de betrokken politiemedewerkers om informatie en toelichting te vragen. Daardoor had de politie tijdens de klachtbehandeling geen volledig beeld van hetgeen zich had afgespeeld.

¹⁹ Wat de ombudsman betreft, heeft de klachtencommissie in zoverre een onderzoeksverplichting, dat zij kennis moet nemen van alle relevante stukken om een oordeel te kunnen geven over de klacht. Dat houdt ook in dat de klachtencommissie eventueel ontbrekende stukken op moet vragen en kritische vragen moet stellen als er tegenstrijdigheden aan het licht komen (Rapport [2019/051](#)).

²⁰ Rapport van de Nationale ombudsman [2019/015](#).

Een klacht was voor de politie in eerste instantie onvoldoende duidelijk. Hierop vroeg de politie aan de advocaat van klager om een en ander te verduidelijken. Nadat de advocaat dit gedaan had, werd de klacht behandeld. Niet gebleken is dat de politie of de klachtencommissie daarna nogmaals aan klager of zijn advocaat om een nadere toelichting hebben gevraagd. In het licht daarvan kan de politie / de klachtencommissie het verzoeker niet verwijten als er nog onduidelijkheden bleven bestaan en waren de instanties zelf verantwoordelijk voor de waarheidsvinding. In de eerste fase van de klachtbehandeling ging de klachtbehandelaar af op de verklaringen van de betrokken ambtenaren, kennelijk zonder nader onderzoek te doen of kritische vragen te stellen. In de tweede fase beschikte de klachtencommissie vervolgens over een zeer onvolledig dossier. Daarin ontbraken bijvoorbeeld de processen-verbaal van het verhoor van de klager, terwijl één van de klachtpunten was dat klager tijdens dat verhoor te veel onder druk zou zijn gezet. De ombudsman constateert dat de klachtbehandeling tekort is geschoten.²¹

Een klager had bij de politie geklaagd over het kwijtraken van haar huissleutels, die zij bij de politie had afgegeven om haar huis binnen te treden. De politie had de klacht niet gegrond verklaard. Volgens de politie stond het niet vast dat de politie over de sleutels beschikte. De politie had namelijk geen sleutels gevonden. De ombudsman deed verder onderzoek en concludeerde dat de politie de sleutels van verzoekster wel degelijk was kwijtgeraakt. Verder stond volgens de ombudsman vast dat de politie de afgifte van de sleutels niet schriftelijk had vastgelegd. Tijdens het onderzoek bleek dat de sleutels in de la lagen van een politieambtenaar, die de sleutels had gevonden in een politievoertuig. Hij had al die tijd de sleutelbos in zijn bureaulade bewaard in de hoop dat de eigenaar zich nog zou melden.²²

21 Rapport van de Nationale ombudsman [2019/051](#).

22 Rapport van de Nationale ombudsman [2019/060](#).

9 Afronding: geef gemotiveerde duidelijkheid

Goede informatieverstrekking over de stappen in de klachtbehandeling is belangrijk. Wees duidelijk over wat je doet en over eventuele vervolgstappen. Is er een oplossing, los het probleem dan op. Wel is het van belang om in dat geval actief na te gaan of de klacht ook écht is opgelost. Is de burger écht tevreden met de geboden oplossing? Zo ja, dan is het belangrijk de burger mee te geven dat hij opnieuw kan aankloppen. Bijvoorbeeld als hij na verloop van tijd toch ontevreden is of nog vragen heeft.

Als de klachtprocedure met een oordeel van de politiechef wordt afgerond, is het noodzakelijk om helder uit te leggen welke procedure is gevolgd en om goed te motiveren waarom het oordeel zo luidt. Ook moet een burger het oordeel van de overheidsinstantie altijd kunnen voorleggen aan een tweedelijns klachteninstantie. Daarom is het belangrijk om in een afrondend bericht ook te verwijzen naar de Nationale ombudsman.²³

De ombudsman constateert dat de afronding van klachten door de politie in de volgende situaties verbeterd kan worden:

- wanneer de politie de klacht niet in behandeling neemt;
- wanneer de politie de klacht in de eerste fase afrondt.

Hieronder licht de ombudsman dit toe.

9.1 Aandachtspunt: geef duidelijkheid bij het niet behandelen van een klacht

Onderteken door (of namens) de politiechef

Wanneer de politiechef beslist om een klacht niet te behandelen moet hij dat op grond van de Uitvoeringsregeling de klager zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht, laten weten.²⁴ Zo'n beslissing moet worden genomen en ondertekend door of namens de politiechef. Dat gebeurt nu niet altijd. Het komt geregeld voor dat klachtbehandelaars aan een klager een e-mail sturen waarin zij een klacht buiten behandeling stellen.

Klager diende een klacht in, omdat de politie een aangifte over een niet-nagekomen geldleenovereenkomst niet opnam. De klachtbehandelaar stuurt klager een e-mail, legt hierin uit dat het geen strafbaar feit betreft en sluit af met: "Ik hoop dat u hiermee voldoende uitleg hebt gekregen waarom u hiervan geen aangifte kunt doen bij de politie. Ik zal uw klachtdossier daarom sluiten."

Verwijs naar de Nationale ombudsman

Ook verzuimt de politie soms burgers te wijzen op de mogelijkheid hun klacht voor te leggen aan de ombudsman. Deze verwijzing moet erin, óók als de klacht volgens de politie niet-ontvankelijk is.

Wees consequent in je boodschap

Het valt de ombudsman op dat de politie bij het buiten behandeling stellen van een klacht soms op twee gedachten hinkt. De klachtbehandelaar deelt de klager dan mee dat de klacht buiten

²³ Ombudsvisie Professionele Klachtbehandeling.

²⁴ De Uitvoeringsregeling klachtbehandeling politie 2018 vermeldt dat indien het bevoegd gezag concludeert dat klager niet ontvankelijk is in zijn klacht dan wel dat toepassing gegeven moet worden aan artikel 9:8 Awb, dan deelt hij dit klager zo spoedig mogelijk mede, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht. Volgens de toelichting op deze regeling moet dit schriftelijk en gemotiveerd gebeuren.

behandeling wordt gesteld maar hij gaat vervolgens wel in op de inhoud van de klacht. Soms geeft de klachtbehandelaar daarbij zelfs een standpunt over de klacht. Deze reactie op de klacht is niet juist en verwarrend voor de klager. Als de politie de klacht inhoudelijk wil behandelen, moet zij de klacht ontvankelijk verklaren, inhoudelijk behandelen en verwijzen naar de mogelijkheid van de tweede fase van de politieklachtbehandeling bij de klachtencommissie.

Klager diende een klacht in over zijn aanhouding door de politie, het gebruik van geweld hierbij, dat hij niet mocht bellen en dat hij geen eten en drinken kreeg gedurende het verblijf in de cel. De politie liet weten dat de klachten niet voor behandeling in aanmerking komen. Tegelijkertijd gaf de politie op een deel van de klachten, zoals het niet mogen bellen, wél een inhoudelijke reactie.

9.2 Aandachtspunt: rond goed af bij het beëindigen van de behandeling van de klacht in eerste fase

Wanneer de behandeling van een klacht in de eerste fase, bijvoorbeeld door een gesprek met uitleg over de gang van zaken of door een bemiddelingsgesprek, leidt tot tevredenheid bij de burger dan kan de klachtbehandeling gelet op artikel 9:5 Awb worden afgerond. Maar hoe weet de politie of de burger tevreden is? En is de burger zich bewust van het feit dat verdere klachtbehandeling dan niet meer aan de orde is?

De afronding van de eerste fase moet zorgvuldig gebeuren. Het is aan de klager om te beslissen of hij de klachtbehandeling wenst te vervolgen, niet aan de politie. Dit betekent dat als de politie de overtuiging heeft dat klager tevreden is en de klachtbehandeling kan worden afgerond, er een aantal stappen genomen moeten worden.



Stap 1: check of klager tevreden is

Allereerst moet de politie zich ervan vergewissen dat klager inderdaad tevreden is en dat hij daarmee afziet van verdere behandeling van zijn klacht. In eerdere rapporten heeft de ombudsman aangegeven dat de eigen overtuiging van het bestuursorgaan hiervoor niet voldoende is.²⁵ De check of klager tevreden is met de oplossing, kan de politie doen door persoonlijk contact op te nemen met de klager binnen enkele dagen of op een afgesproken tijd nadat de klacht volgens de politie is opgelost.

Stap 2: check of klager hiermee afziet van verdere behandeling

Tijdens het contact met de klager moet de politie niet alleen vragen of de klager inderdaad tevreden is, maar ook nagaan of hij ermee akkoord is dat de klachtbehandeling wordt beëindigd. De politie moet zorgen dat de klager op de hoogte is van de mogelijkheid van klachtbehandeling in de tweede fase en dat klager begrijpt wat het betekent als hij afziet van verdere behandeling.

Indien klager stap 1 en 2 positief beantwoordt:

Stap 3: bevestig naar klager schriftelijk de uitkomst van stap 1 en 2 en rond de klacht af

Indien de klager zijn tevredenheid heeft bevestigd en afziet van verdere behandeling, moet de politie hem vervolgens een schriftelijke bevestiging²⁶ (afrondingsbrief) sturen met de mededeling dat de klager heeft aangegeven tevreden te zijn met de oplossing en dat hij daarmee afziet van verdere behandeling van de klacht.

Stap 4: geef aan waar klager terecht kan met vragen over de afrondingsbrief

Ten slotte moet de klager geïnformeerd worden waar hij met vragen over die brief terecht kan. Mocht de klager hierna binnen een redelijke termijn contact opnemen en laten weten toch niet tevreden te zijn, dan moet de politie bekijken of de klacht alsnog verder kan worden behandeld volgens de klachtenprocedure.²⁷

Indien klager stap 1 en/of 2 negatief beantwoordt:

Stap 3: beëindig schriftelijke de eerste fase

Indien de klager bij navraag door de politie aangeeft toch niet tevreden te zijn of verdere behandeling van de klacht te willen, dan moet de klacht zoals gezegd verder worden behandeld. Voor de politie is dit het moment om de eerste fase schriftelijk af te ronden.

25 Tekst & Commentaar Algemene wet bestuursrecht, Artikel 9:5. Het gaat om de vraag of de klager tevreden was, en niet of hij dat naar het oordeel van het bestuursorgaan had behoren te zijn (No 28 december 2000). Dat het bestuursorgaan zelf zijn reactie overtuigend of adequaat acht, is geen grond om tevredenheid van de klager aan te nemen (No 21 oktober 2002, rapport 2002/321). Het artikel kan dus niet worden toegepast als informele klachtbehandeling niet heeft geleid tot tevredenheid van de klager (No 16 oktober 2007, rapport 2007/222).

26 Zo is het ook geregeld in de Uitvoeringsregeling klachtbehandeling politie 2018. Daarin staat dat wanneer een klager aangeeft geen behoefte te hebben aan klachtbehandeling in de tweede fase, dat schriftelijk aan de klager wordt bevestigd. Dan wordt hem medegedeeld dat de klachtbehandeling daarmee ten einde is gekomen.

27 Tijdens de workshops kwam aan de orde de vraag of de politie de klager na afronding van de eerste fase een schriftelijke bevestiging moet sturen met daarin een expliciete verwijzing naar de tweede fase dan wel een verwijzing naar de Nationale ombudsman. Tijdens de workshops is door onderzoekers van de Nationale ombudsman deze vraag steeds bevestigend beantwoord. Het standpunt van de ombudsman is tijdens dit onderzoek in dat opzicht gewijzigd. Het is voldoende de burger te informeren waar hij terecht kan met vragen.

Stap 4: informeer klager dat de klacht in de tweede fase wordt behandeld

Daarbij moet de politie klager schriftelijk bevestigen dat de klacht in de tweede fase zal worden behandeld.

Iemand klaagde over de manier waarop een politieagent zich tegenover hem heeft gedragen. De politie behandelde de klacht in de eerste fase en verwees de klager - die nog niet tevreden was - naar de ombudsman. De politie had niet direct naar de ombudsman moeten verwijzen, maar de klacht zelf verder moeten oppakken in de tweede fase.

De politie had een klacht behandeld in de eerste fase. De klager richtte zich daarna tot de Nationale ombudsman. Bij bestudering van de stukken bleek dat de klacht niet was voorgelegd aan de klachtencommissie van de politie. Klager was niet op die mogelijkheid gewezen en gelijk naar de ombudsman gestapt. Op verzoek van de ombudsman heeft de politie de klacht alsnog voor formele behandeling doorgestuurd naar de klachtencommissie.

9.3 Samenvatting

De ombudsman ziet verbeterpunten voor de politie wat betreft het communiceren van de beslissing een klacht niet te behandelen en het afronden van de klachtbehandeling in de eerste fase. De Nationale ombudsman geeft de politie de volgende aandachtspunten mee:

Geef duidelijkheid bij het niet behandelen van een klacht:

- onderteken door (of namens) de politiechef;
- verwijs naar de Nationale ombudsman;
- wees consequent in je boodschap.

Rond goed af bij het beëindigen van de behandeling van de klacht in eerste fase:

- stap 1: check of klager tevreden is;
- stap 2: check of klager hiermee afziet van verdere behandeling.

Indien klager stap 1 en 2 positief beantwoordt:

- stap 3: bevestig naar klager schriftelijk de uitkomst van stap 1 en 2 en rond de klacht af;
- stap 4: geef aan waar klager terecht kan met vragen over de afrondingsbrief.

Indien klager stap 1 en/of 2 negatief beantwoordt:

- stap 3: beëindig schriftelijke de eerste fase;
- stap 4: informeer klager dat de klacht in de tweede fase wordt behandeld.

10 Leren van klachten

In het algemeen hebben de vijf stappen van Professionele Klachtbehandeling betrekking op het doel “de burger op weg helpen”. De Nationale ombudsman wil echter niet voorbijgaan aan het andere doel van klachtbehandeling: “leren van klachten”. De politie noemt dit doel ook in de toelichting op de eigen Uitvoeringsregeling: “klachtbehandeling heeft tot doel het lerend vermogen van de politie te versterken”. Een overheidsinstantie moet bij elke stap in het klachtenproces nagaan of er van de klacht kan worden geleerd. Als de overheid leert van klachten, kan zij soortgelijke klachten in de toekomst voorkomen. Dit draagt bij aan een behoorlijke overheid, die klachten benut om te reflecteren op haar eigen functioneren. Klachten van burgers bieden een schat aan informatie over hoe de organisatie functioneert. Dat gaat niet altijd over goed of fout, maar vooral over hoe het handelen van de overheidsinstanties op de burger is overgekomen, waarom dit zo is overgekomen, en hoe dat in de toekomst misschien beter kan worden aangepakt.

De Nationale ombudsman constateert uit de gesprekken die hij voerde met de politie tijdens de workshops dat enkele politie-eenheden constructieve stappen hebben gemaakt met leren van klachten en zich ook richten op de preventie van klachten. Zo wordt in een eenheid gebruikt gemaakt van een “leermomenten formulier” en het doorgeven van leerpunten aan de portefeuillehouders. Klachtbehandelaars van een andere eenheid zijn toekomstgericht bezig. Zij stellen dat de behandeling van een klacht niet klaar is met alleen een gesprek met de betrokken politieambtenaar. Zij geven nu ook workshops aan politieambtenaren over integriteitsdilemma’s, bespreken casus met hen en zijn bezig het bewustzijn van de politiemedewerkers over hun gedrag te vergroten. Hiermee zijn ze ook proactief bezig in plaats van slechts reactief door middel van klachtbehandeling. De Nationale ombudsman juicht deze ontwikkeling toe.

Een eenheid bevordert het leren van klachten door klagers een (bemiddelings)gesprek te laten voeren met de betrokken medewerker en zijn leidinggevende. De leidinggevende is daarbij verantwoordelijk voor het gesprek. De klachtbehandelaar heeft een ondersteunende rol en sluit aan voor de verslaglegging en vragen over de procedure. De achterliggende gedachte is dat het de leidinggevende is die ervoor moet zorgen dat leermomenten uit gesprekken met klagers daadwerkelijk worden uitgevoerd.

Helaas is het leren van klachten nog niet bij alle eenheden een vanzelfsprekend onderdeel van klachtafhandeling. Tijdens de workshops bleek dat in sommige eenheden weinig of niets gebeurt binnen de organisatie nadat een klacht gegrond is verklaard. Ook de preventie en nazorg van klachten krijgt niet overal de aandacht die nodig is. Vanuit de organisatie ontbreekt soms commitment. Verder ervaren klachtbehandelaars tijdens de klachtbehandeling wel eens weinig zelfreflectie bij de betrokken politieambtenaren. Een aantal betrokken politieambtenaren reageert ronduit negatief en wordt door hun teamchef niet gestimuleerd om mee te werken. Dit moet beter, vindt de ombudsman. In het voorwoord van dit rapport staat daarom een appel aan de politieleiding om uit te dragen dat klachtbehandeling waardevol is en de positie van klachtbehandelaars binnen de politie te versterken.

Bijlagen

Verantwoording van de onderzoeksmethode

Selectie van de dossiers

In het registratiesysteem van de ombudsman zijn alle ingekomen klachten geregistreerd, zowel de schriftelijk als de telefonisch ingediende klachten. In dit systeem staat informatie over de klacht, zoals:

- Waarover de klacht gaat. Dit gaat met trefwoorden, bijvoorbeeld: bejegening, informatieverstrekking, geweldstoepassing of klachtbehandeling;
- Over welk bestuursorgaan of welke politie-eenheid de klacht gaat;
- Wanneer de klacht in binnengekomen en afgehandeld.

In het kader van het onderzoek naar de klachtbehandeling door de politie is per eenheid een overzicht geprint van alle ingekomen klachten over de jaren 2017, 2018, 2019 en soms een deel van 2020. In het totaal waren dat 2151 klachten.

Vervolgens hebben de onderzoekers bekeken welke dossiers informatie bevatten over de klachtbehandeling door de politie. Alleen die dossiers zijn geselecteerd en betrokken bij het onderzoek, dat waren 211 dossiers.

Indeling per categorie

Daarop is per dossier gekeken of in het kader van de klachtbehandeling de volgende aspecten opvielen, zowel in positieve als in negatieve zin:

- 1. Klachtherkenning** – Wordt tijdig door de politie (h)erkend dat het om een klacht gaat? Gaat de politie op alle klachtonderdelen voldoende in?
- 2. Non-respons** – De zaak is door de politie als klacht aangemerkt. Heeft verzoeker vervolgens een inhoudelijke reactie op de klacht gehad?
- 3. Termijn & informatie** – Is verzoeker door de politie goed op de hoogte gehouden tijdens de informele fase van de klachtbehandeling over wat hij/zij kon verwachten? Was de informele fase van de klachtbehandeling voortvarend genoeg?
- 4. Persoonlijk contact** – Heeft de klachtbehandelaar voldoende persoonlijk contact gezocht met verzoeker, of op een andere manier gezorgd dat er persoonlijk contact was met verzoeker?
- 5. Ontvankelijkheid** – Is de klacht terecht dan wel onterecht (deels) niet-ontvankelijk verklaard of opgeschort door de politie? Of is een klacht behandeld die eigenlijk niet-ontvankelijk verklaard had moeten worden?
- 6. Afdoening in de eerste fase** – Is verzoeker in de afdoening gewezen op de mogelijkheid van klachtbehandeling in de tweede fase? Als verzoeker heeft aangegeven niet (helemaal) tevreden te zijn met de afdoening van zijn klacht in de eerste fase, is de klacht dan inderdaad doorgezonden naar de klachtencommissie? Zie ook 7 voor specifieke situatie.
- 7. “Bemiddeling”** – Heeft de politie geprobeerd de klacht informeel op te lossen door middel van een “bemiddeling” tussen verzoeker en de betrokken medewerker of diens chef? Hoe is dat verlopen? Is verzoeker gewezen op het alternatief als hij deze “bemiddeling” niet wil? Is de klacht naar de klachtencommissie doorgezet als verzoeker dat wilde na een bemiddeling of een door hem/haar afgewezen voorstel tot bemiddeling?
- 8. (On)bevoegde afdoening** – Wordt er in de eerste fase een oordeel over de klacht gegeven (gegrond / niet-gegrond / geen oordeel)? Wie geeft dit oordeel? Wie is er betrokken?
- 9. Doel van de klachtbehandeling** – Wordt er iets opvallends geschreven over het doel of het proces van klachtbehandeling? Bijvoorbeeld: “een klacht heeft geen rechtsgevolg”, of “klachtbehandeling is niet gericht op waarheidsvinding, maar op herstel van vertrouwen”?
- 10. Waarheidsvinding** – Heb je de indruk dat de klacht inhoudelijk goed is onderzocht tijdens de klachtbehandeling? Zijn de betrokken ambtenaren gehoord? Zie ook 12.

- 11. Termijn tweede fase** – Is de tweede fase van klachtbehandeling binnen een redelijke termijn verlopen? Heeft verzoeker lang moeten wachten tot de hoorzitting of na de hoorzitting erg lang moeten wachten op het oordeel van de politiechef?²⁸
- 12. Samenstelling dossier Klachtencommissie** – Als er formele klachtbehandeling is geweest: kon de klachtencommissie een oordeel geven op alle klachtpunten? Had de klachtencommissie de beschikking over een adequaat door de klachtbehandelaar samengesteld klachtdossier? Zie ook 10.
- 13. Datum en locatie zitting** – Was er discussie over de datum en/of locatie van de hoorzitting van de klachtencommissie? Hoe is daarmee omgegaan? Is bijvoorbeeld een alternatieve datum voorgesteld aan verzoeker?
- 14. Toezending verslag hoorzitting** – Is het verslag van de hoorzitting toegezonden aan verzoeker?
- 15. Motivering afwijking van advies** – Als de politiechef afwijkt van het advies van de klachtencommissie, motiveert hij/zij dat dan goed?
- 16. (Geen) verwijzing naar de Nationale ombudsman** – Verwijst de politiechef naar de Nationale ombudsman na de afdoening van de klacht? Verwijst de klachtencoördinator (namens de politiechef) naar de Nationale ombudsman als de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard door de politie?
- 17. Reactietermijn / non respons richting de Nationale ombudsman** – Hoe is het contact verlopen tussen de Nationale ombudsman en de politie? Moest de onderzoeker van de ombudsman bijvoorbeeld meermaals rappelleren?²⁹

Dit overzicht van de verschillende categorieën is in de loop van het onderzoek, naar aanleiding van het bestuderen van de dossiers aangevuld en aangepast.

Analyse

Per politie-eenheid waren drie medewerkers (onderzoekers uit sector Veiligheid Migratie en Mobiliteit) enkele dagen gezamenlijk bezig met de analyse. Om er voor te zorgen dat dossiers van alle eenheden zoveel mogelijk op dezelfde wijze werden bekeken, was bij elke analyse een onderzoeker betrokken die eerder ook de analyse van een andere eenheid deed, en/of een lid van het onderzoeksteam.

Per dossier werd in een (Excel)schema ingevuld welke aspecten aan de klacht opvielen. Bij sommige dossiers waren dat meerdere aspecten en dat werd dan ook benoemd en beschreven. In het overzicht / verslag van de analyse gaven de onderzoekers aan wat goed was gegaan (ten behoeve van het overzicht “best practices”) en wat wellicht anders/beter had gemoeten.

Op basis van de resultaten van de analyse werd duidelijk over welke onderwerpen de Nationale ombudsman graag met de klachtbehandelaars van de politie in gesprek wilde gaan. De analyse vormde ook de basis voor de bevindingen in dit rapport.

Intake

Zodra de analyse van een politie-eenheid af was, planden de onderzoekers een intakegesprek met de klachtencoördinator van die eenheid. Zo mogelijk was bij die intake in ieder geval één van de onderzoekers aanwezig die had meegewerkt aan de analyse. Doel van de intake was om zoveel mogelijk informatie te verzamelen om per eenheid een afgestemde workshop te kunnen geven. Tijdens de intake stelden de onderzoekers de klachtencoördinator onder meer de volgende vragen:

Algemeen

²⁸ Uiteindelijk is besloten de tweede fase van de politieklachtbehandeling niet te betrekken bij dit onderzoek. Aspecten 11, 13 en 14 zijn daarom buiten beschouwing gelaten.

²⁹ Ook de dynamiek tussen de politie en de Nationale ombudsman is uiteindelijk buiten beschouwing gelaten in dit onderzoek.

- Wat is de basiskennis over professionele klachtbehandeling?
- Wat is de basiskennis over de Nationale ombudsman? (Is er behoefte aan een uitgebreide introductie of kunnen we volstaan met een korte uitleg?)
- Wat speelt er bij jullie eenheid? Wat gaat er goed in de klachtbehandeling? Wat verdient aandacht?
- Is er behoefte aan een specifiek onderwerp tijdens de workshop?
- Wat leert de politie van klachten? Hoe wordt omgegaan met de uitkomst van klachtbehandeling, zowel intern als extern?
- Hoe zien jullie de Nationale ombudsman en het effect van zijn werk?

Praktisch

- Hoeveel en welke medewerkers nemen deel aan de workshop? Is er eventueel behoefte aan een workshop/gesprek op leidinggevend niveau?
- Wanneer kan de workshop plaatsvinden? Waar? Hoeveel dag(del)en?

Verder werd tijdens de intake besproken hoe de voorbeelden uit de analyse tijdens de workshop konden worden besproken (geanonimiseerd of met naam en toenaam benoemen). Daarnaast vroegen de onderzoekers de klachtencoördinator om vanuit de eenheid zelf zaken/voorbeelden aan te dragen die besproken konden worden. Bijvoorbeeld zaken met een verloop en/of uitkomst waar de politie trots op is. Dit verzoek deden de onderzoekers vanuit een bewustzijn dat bij de Nationale ombudsman slechts een klein deel van de klachten terecht komt en bovendien uitsluitend klachten van burgers die niet tevreden waren over (het resultaat van) de klachtbehandeling door de politie.

Workshops

De workshops vonden allemaal plaats op een door de eenheid geregelde locatie in de regio. Vanuit de Nationale ombudsman waren er meestal twee medewerkers aanwezig, in een enkel geval drie. Voor de continuïteit is ervoor gekozen om één senior onderzoeker bij alle workshops aanwezig te laten zijn. Van politiezijde waren over het algemeen de klachtencoördinator en de klachtbehandelaars aanwezig.

Aan de hand van een presentatie gaf de ombudsman een (korte) introductie. Vervolgens werd aan de hand van de gemaakte analyse van de betreffende eenheid, de “Ombudsvisie Professionele klachtbehandeling” en hetgeen de eenheid naar voren had gebracht invulling gegeven aan de workshop.

Zo was de basis hetzelfde, maar verschilden de workshops per eenheid; iedere eenheid kent zijn eigen problematiek, casusmateriaal en behoeften. In enkele gevallen werd op verzoek van de klachtencoördinator/klachtbehandelaars specifiek aandacht besteed aan de omgang met complex klaaggedrag.

Na afloop van de workshops verzocht de Nationale ombudsman - via de klachtencoördinator - de deelnemers om feedback. Dit gebeurde door middel van een toegestuurd evaluatieformulier.

Verslag

Na ontvangst van de evaluatieformulieren, maakten de onderzoekers per eenheid een verslag op van het hele traject, met aandacht voor:

1. de intake;
2. de bevindingen uit de analyse van de door de ombudsman ontvangen klachten;
3. de inbreng vanuit de eenheid;
4. de bevindingen uit de workshop met aanvullingen op basis van vragen en toezeggingen;
5. een samenvatting van de ontvangen evaluaties.

Deze verslagen zijn vanuit de Nationale ombudsman toegestuurd aan de klachtencoördinatoren van de eenheid, met de uitnodiging erop te reageren dan wel akkoord te gaan. De reacties van de klachtencoördinatoren zijn verwerkt in de verslagen.

Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht

Klachtbehandeling

Titel 9.1. Klachtbehandeling door een bestuursorgaan

Afdeling 9.1.1. Algemene bepalingen

Artikel 9:1

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.
2. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.

Artikel 9:2

Het bestuursorgaan draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen en over gedragingen van bestuursorganen die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn.

Artikel 9:3

Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht over een gedraging van een bestuursorgaan kan geen beroep worden ingesteld.

Afdeling 9.1.2. De behandeling van klaagschriften

Artikel 9:4

1. Indien een schriftelijke klacht betrekking heeft op een gedraging jegens de klager en voldoet aan de vereisten van het tweede lid, zijn de artikelen 9:5 tot en met 9:12 van toepassing.
2. Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de indiener;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
3. Artikel 6:5, derde lid, is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 9:5

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

Artikel 9:6

Het bestuursorgaan bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk.

Artikel 9:7

1. De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.
2. Het eerste lid is niet van toepassing indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van het bestuursorgaan zelf dan wel de voorzitter of een lid ervan.

Artikel 9:8

1. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de artikelen 9:4 en volgende is behandeld;
 - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden,

- d. waartegen door de klager beroep kan worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of beroep kon worden ingesteld;
 - e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een bestuursrechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of,
 - f. zolang terzake 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 terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
 3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.
Artikel 9:12, tweede lid, is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 9:9

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

Artikel 9:10

1. Het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien:
 - a. de klacht kennelijk ongegrond is,
 - b. de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord, of
 - c. de klager niet binnen een door het bestuursorgaan gestelde redelijke termijn verklaart dat hij gebruik wil maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 9:11

1. Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes weken of – indien afdeling 9.1.3 van toepassing is – binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.
2. Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
3. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.

Artikel 9:12

1. Het bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
2. Bij de kennisgeving wordt vermeld bij welke ombudsman en binnen welke termijn de klager vervolgens een verzoekschrift kan indienen.

Artikel 9:12a

Het bestuursorgaan draagt zorg voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd.

Afdeling 9.1.3. Aanvullende bepalingen voor een klachtadviesprocedure**Artikel 9:13**

De in deze afdeling geregelde procedure voor de behandeling van klachten wordt in aanvulling op afdeling 9.1.2 gevolgd indien dat bij wettelijk voorschrift of bij besluit van het bestuursorgaan is bepaald.

Artikel 9:14

1. Bij wettelijk voorschrift of bij besluit van het bestuursorgaan wordt een persoon of commissie belast met de behandeling van en de advisering over klachten.
2. Het bestuursorgaan kan de persoon of commissie slechts in het algemeen instructies geven.

Artikel 9:15

1. Bij het bericht van ontvangst, bedoeld in [artikel 9:6](#), wordt vermeld dat een persoon of commissie over de klacht zal adviseren.
2. Het horen geschiedt door de in [artikel 9:14](#) bedoelde persoon of commissie. Indien een commissie is ingesteld, kan deze het horen opdragen aan de voorzitter of een lid van de commissie.
3. De persoon of commissie beslist over de toepassing van [artikel 9:10](#), tweede lid.
4. De persoon of commissie zendt een rapport van bevindingen, vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen, aan het bestuursorgaan. Het rapport bevat het verslag van het horen.

Artikel 9:16

Indien de conclusies van het bestuursorgaan afwijken van het advies, wordt in de conclusies de reden voor die afwijking vermeld en wordt het advies meegezonden met de kennisgeving, bedoeld in [artikel 9:12](#).

Titel 9.2. Klachtbehandeling door een ombudsman**Afdeling 9.2.1. Algemene bepalingen****Artikel 9:17**

Onder ombudsman wordt verstaan:

- a. de Nationale ombudsman, of
- b. een ombudsman of ombudscommissie ingesteld krachtens de [Gemeentewet](#), de [Provinciewet](#), de [Waterschapswet](#) of de [Wet gemeenschappelijke regelingen](#).

Artikel 9:18

1. Een ieder heeft het recht de ombudsman schriftelijk te verzoeken een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen.
2. Indien het verzoekschrift bij een onbevoegde ombudsman wordt ingediend, wordt het, nadat daarop de datum van ontvangst is aangetekend, zo spoedig mogelijk doorgezonden aan de bevoegde ombudsman, onder gelijktijdige mededeling hiervan aan de verzoeker.
3. De ombudsman is verplicht aan een verzoek als bedoeld in het eerste lid gevolg te geven, tenzij [artikel 9:22](#), [9:23](#) of [9:24](#) van toepassing is.

Artikel 9:19

1. Indien naar het oordeel van de ombudsman ten aanzien van de in het verzoekschrift bedoelde gedraging voor de verzoeker de mogelijkheid van bezwaar, beroep of beklag openstaat, wijst hij de verzoeker zo spoedig mogelijk op deze mogelijkheid en draagt hij het verzoekschrift, nadat daarop de datum van ontvangst is aangetekend, aan de bevoegde instantie over, tenzij de verzoeker kenbaar heeft gemaakt dat het verzoekschrift aan hem moet worden teruggezonden.
2. [Artikel 6:15](#), derde lid, is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 9:20

1. Alvorens het verzoek aan een ombudsman te doen, dient de verzoeker over de gedraging een klacht in bij het betrokken bestuursorgaan, tenzij dit redelijkerwijs niet van hem kan worden gevergd.
2. Het eerste lid geldt niet indien het verzoek betrekking heeft op de wijze van klachtbehandeling door het betrokken bestuursorgaan.

Artikel 9:21

Op het verkeer met de ombudsman is hoofdstuk 2 van overeenkomstige toepassing, met uitzondering van artikel 2:3, eerste lid.

Afdeling 9.2.2. Bevoegdheid**Artikel 9:22**

De ombudsman is niet bevoegd een onderzoek in te stellen of voort te zetten indien het verzoek betrekking heeft op:

- a. een aangelegenheid die behoort tot het algemeen regeringsbeleid, daaronder begrepen het algemeen beleid ter handhaving van de rechtsorde, of tot het algemeen beleid van het betrokken bestuursorgaan;
- b. een algemeen verbindend voorschrift;
- c. een gedraging waartegen beklag kan worden gedaan of beroep kan worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of waartegen een beklag- of beroepsprocedure aanhangig is;
- d. een gedraging ten aanzien waarvan door een bestuursrechter uitspraak is gedaan;
- e. een gedraging ten aanzien waarvan een procedure bij een andere rechterlijke instantie dan een bestuursrechter aanhangig is, dan wel beroep openstaat tegen een uitspraak die in een zodanige procedure is gedaan;
- f. een gedraging waarop de rechterlijke macht toeziet.

Artikel 9:23

De ombudsman is niet verplicht een onderzoek in te stellen of voort te zetten indien:

- a. het verzoekschrift niet voldoet aan de vereisten, bedoeld in artikel 9:28, eerste en tweede lid;
- b. het verzoek kennelijk ongegrond is;
- c. het belang van de verzoeker bij een onderzoek door de ombudsman dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is;
- d. de verzoeker een ander is dan degene jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden;
- e. het verzoek betrekking heeft op een gedraging waartegen bezwaar kan worden gemaakt, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of waartegen een bezwaarprocedure aanhangig is;
- f. het verzoek betrekking heeft op een gedraging waartegen door de verzoeker bezwaar had kunnen worden gemaakt, beroep had kunnen worden ingesteld of beklag had kunnen worden gedaan;
- g. het verzoek betrekking heeft op een gedraging ten aanzien waarvan door een andere rechterlijke instantie dan een bestuursrechter uitspraak is gedaan;
- h. niet is voldaan aan het vereiste van artikel 9:20, eerste lid;
- i. een verzoek, dezelfde gedraging betreffende, bij hem in behandeling is of – behoudens indien een nieuw feit of een nieuwe omstandigheid bekend is geworden en zulks tot een ander oordeel over de bedoelde gedraging zou hebben kunnen leiden – door hem is afgedaan;
- j. ten aanzien van een gedraging van het bestuursorgaan die nauw samenhangt met het onderwerp van het verzoekschrift een procedure aanhangig is bij een rechterlijke instantie, dan wel ingevolge bezwaar, administratief beroep of beklag bij een andere instantie;
- k. het verzoek betrekking heeft op een gedraging die nauw samenhangt met een onderwerp, dat door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een bestuursrechter onderworpen is;
- l. na tussenkomst van de ombudsman naar diens oordeel alsnog naar behoren aan de grieven van de verzoeker tegemoet is gekomen;
- m. het verzoek, dezelfde gedraging betreffende, ingevolge een wettelijk geregelde klachtvoorziening bij een onafhankelijke klachtinstantie niet zijnde een ombudsman in behandeling is of daardoor is afgedaan.

Artikel 9:24

1. Voorts is de ombudsman niet verplicht een onderzoek in te stellen of voort te zetten, indien het verzoek wordt ingediend later dan een jaar:
 - a. na de kennisgeving door het bestuursorgaan van de bevindingen van het onderzoek, of
 - b. nadat de klachtbehandeling door het bestuursorgaan op andere wijze is geëindigd, dan wel ingevolge wettelijk voorschrift beëindigd had moeten zijn.
2. In afwijking van het eerste lid eindigt de termijn een jaar nadat de gedraging heeft plaatsgevonden, indien redelijkerwijs niet van verzoeker kan worden gevergd dat hij eerst een klacht bij het bestuursorgaan indient. Is de gedraging binnen een jaar nadat zij plaatsvond, aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een bestuursrechter onderworpen, of is daartegen bezwaar gemaakt, administratief beroep ingesteld dan wel beklag gedaan, dan eindigt de termijn een jaar na de datum waarop:
 - a. in die procedure een uitspraak is gedaan waartegen geen beroep meer openstaat, of
 - b. de procedure op een andere wijze is geëindigd.

Artikel 9:25

1. Indien de ombudsman op grond van [artikel 9:22](#), [9:23](#) of [9:24](#) geen onderzoek instelt of dit niet voortzet, deelt hij dit onder vermelding van de redenen zo spoedig mogelijk schriftelijk aan de verzoeker mede.
2. In het geval dat hij een onderzoek niet voortzet, doet hij de in het eerste lid bedoelde mededeling tevens aan het bestuursorgaan en, in voorkomend geval, aan degene op wiens gedraging het onderzoek betrekking heeft.

Artikel 9:26

Tenzij [artikel 9:22](#) van toepassing is, is de ombudsman bevoegd uit eigen beweging een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen.

Artikel 9:27

1. De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid al dan niet behoorlijk heeft gedragen.
2. Indien ten aanzien van de gedraging waarop het onderzoek van de ombudsman betrekking heeft door een rechterlijke instantie uitspraak is gedaan, neemt de ombudsman de rechtsgronden in acht waarop die uitspraak steunt of mede steunt.
3. De ombudsman kan naar aanleiding van het door hem verrichte onderzoek aan het bestuursorgaan aanbevelingen doen.

Afdeling 9.2.3. Procedure
Artikel 9:28

1. Het verzoekschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de verzoeker;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen het verzoek is gericht, een aanduiding van degene die zich aldus heeft gedragen en een aanduiding van degene jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden, indien deze niet de verzoeker is;
 - d. de gronden van het verzoek;
 - e. de wijze waarop een klacht bij het bestuursorgaan is ingediend, en zo mogelijk de bevindingen van het onderzoek naar de klacht door het bestuursorgaan, zijn oordeel daarover alsmede de eventuele conclusies die het bestuursorgaan hieraan verbonden heeft.
2. Indien het verzoekschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van het verzoek noodzakelijk is, draagt de verzoeker zorg voor een vertaling.
3. Indien niet is voldaan aan de in dit artikel gestelde vereisten of indien het verzoekschrift geheel of gedeeltelijk is geweigerd op grond van [artikel 2:15](#), stelt de ombudsman de verzoeker in de gelegenheid het verzuim binnen een door hem daartoe gestelde termijn te herstellen.

Artikel 9:29

Aan de behandeling van het verzoek wordt niet meegewerkt door een persoon die betrokken is geweest bij de gedraging waarop het verzoek betrekking heeft.

Artikel 9:30

1. De ombudsman stelt het bestuursorgaan, degene op wiens gedraging het verzoek betrekking heeft, en de verzoeker in de gelegenheid hun standpunt toe te lichten.
2. De ombudsman beslist of de toelichting schriftelijk of mondeling en al dan niet in elkaars tegenwoordigheid wordt gegeven.

Artikel 9:31

1. Het bestuursorgaan, onder zijn verantwoordelijkheid werkzame personen – ook na het beëindigen van de werkzaamheden –, getuigen alsmede de verzoeker verstrekken de ombudsman de benodigde inlichtingen en verschijnen op een daartoe strekkende uitnodiging voor hem. Gelijke verplichtingen rusten op ieder college, met dien verstande dat het college bepaalt wie van zijn leden aan de verplichtingen zal voldoen, tenzij de ombudsman één of meer bepaalde leden aanwijst. De ombudsman kan betrokkenen die zijn opgeroepen gelasten om in persoon te verschijnen.
2. Inlichtingen die betrekking hebben op het beleid, gevoerd onder de verantwoordelijkheid van een minister of een ander bestuursorgaan, kan de ombudsman bij de daarbij betrokken personen en colleges slechts inwinnen door tussenkomst van de minister onderscheidenlijk dat bestuursorgaan. Het orgaan door tussenkomst waarvan de inlichtingen worden ingewonnen, kan zich bij het horen van de ambtenaren doen vertegenwoordigen.
3. Binnen een door de ombudsman te bepalen termijn worden ten behoeve van een onderzoek de onder het bestuursorgaan, degene op wiens gedraging het verzoek betrekking heeft, en bij anderen berustende stukken aan hem overgelegd nadat hij hierom schriftelijk heeft verzocht.
4. De ingevolge het eerste lid opgeroepen personen onderscheidenlijk degenen die ingevolge het derde lid verplicht zijn stukken over te leggen kunnen, indien daarvoor gewichtige redenen zijn, het geven van inlichtingen onderscheidenlijk het overleggen van stukken weigeren of de ombudsman mededelen dat uitsluitend hij kennis zal mogen nemen van de inlichtingen onderscheidenlijk de stukken.
5. De ombudsman beslist of de in het vierde lid bedoelde weigering onderscheidenlijk de beperking van de kennisneming gerechtvaardigd is.
6. Indien de ombudsman heeft beslist dat de weigering gerechtvaardigd is, vervalt de verplichting.

Artikel 9:32

1. De ombudsman kan ten dienste van het onderzoek deskundigen werkzaamheden opdragen. Hij kan voorts in het belang van het onderzoek deskundigen en tolken oproepen.
2. Door de ombudsman opgeroepen deskundigen of tolken verschijnen voor hem, en verlenen onpartijdig en naar beste weten hun diensten als zodanig. Op deskundigen, tevens ambtenaren, is [artikel 9:31, tweede tot en met zesde lid](#), van overeenkomstige toepassing.
3. De ombudsman kan bepalen dat getuigen niet zullen worden gehoord en tolken niet tot de uitoefening van hun taak zullen worden toegelaten dan na het afleggen van de eed of de belofte. Getuigen leggen in dat geval de eed of de belofte af dat zij de gehele waarheid en niets dan de waarheid zullen zeggen en tolken dat zij hun plichten als tolk met nauwgezetheid zullen vervullen.

Artikel 9:33

1. Aan de door de ombudsman opgeroepen verzoekers, getuigen, deskundigen en tolken wordt een vergoeding toegekend. Deze vergoeding vindt plaats ten laste van de rechtspersoon waartoe het bestuursorgaan behoort op wiens gedraging het verzoek betrekking heeft, indien het een gemeente, provincie, waterschap of gemeenschappelijke regeling betreft. In overige gevallen vindt de vergoeding plaats ten laste van het Rijk. Het bij en krachtens de Wet tarieven in strafzaken bepaalde is van overeenkomstige toepassing.
2. De in het eerste lid bedoelde personen die in openbare dienst zijn, ontvangen geen vergoeding indien zij zijn opgeroepen in verband met hun taak als zodanig.

Artikel 9:34

1. De ombudsman kan een onderzoek ter plaatse instellen. Hij heeft daarbij toegang tot elke plaats, met uitzondering van een woning zonder toestemming van de bewoner, voor zover dat redelijkerwijs voor de vervulling van zijn taak nodig is.
2. Bestuursorganen verlenen de medewerking die in het belang van het onderzoek, bedoeld in het eerste lid, is vereist.
3. Van het onderzoek wordt een proces-verbaal gemaakt.

Artikel 9:35

1. De ombudsman deelt, alvorens het onderzoek te beëindigen, zijn bevindingen schriftelijk mee aan:
 - a. het betrokken bestuursorgaan;
 - b. degene op wiens gedraging het verzoek betrekking heeft;
 - c. de verzoeker.
2. De ombudsman geeft hun de gelegenheid zich binnen een door hem te stellen termijn omtrent de bevindingen te uiten.

Artikel 9:36

1. Wanneer een onderzoek is afgesloten, stelt de ombudsman een rapport op, waarin hij zijn bevindingen en zijn oordeel weergeeft. Hij neemt daarbij artikel 10 van de Wet openbaarheid van bestuur in acht.
2. Indien naar het oordeel van de ombudsman de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt hij in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid geschonden is.
3. De ombudsman zendt zijn rapport aan het betrokken bestuursorgaan, alsmede aan de verzoeker en aan degene op wiens gedraging het verzoek betrekking heeft.
4. Indien de ombudsman aan het bestuursorgaan een aanbeveling doet als bedoeld in artikel 9:27, derde lid, deelt het bestuursorgaan binnen een redelijke termijn aan de ombudsman mee op welke wijze aan de aanbeveling gevolg zal worden gegeven. Indien het bestuursorgaan overweegt de aanbeveling niet op te volgen, deelt het dat met redenen omkleed aan de ombudsman mee.
5. De ombudsman geeft aan een ieder die daarom verzoekt, afschrift of uittreksel van een rapport als bedoeld in het eerste lid. Met betrekking tot de daarvoor in rekening te brengen vergoedingen en met betrekking tot kosteloze verstrekking is het bepaalde bij en krachtens de Wet griffierechten burgerlijke zaken van overeenkomstige toepassing. Tevens legt hij een zodanig rapport ter inzage op een door hem aan te wijzen plaats.

Uitvoeringsregeling klachtbehandeling politie 2018

STAATSCOURANT Nr. 3393

24 januari 2018

Officiële uitgave van het Koninkrijk der Nederlanden sinds 1814.

Uitvoeringsregeling klachtbehandeling politie 2018

De korpschef van politie,

gelet op artikel 7 van de Regeling klachtbehandeling politie met instemming van de Centrale Ondernemingsraad, besluit vast te stellen de volgende nadere regels vastgesteld ter zake klachtbehandeling binnen de politie.

DEEL I: ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

bevoegd gezag: degene die op grond van artikel 70 van de Politiewet 2012 zorg draagt voor de behandeling van een klacht; *klacht*: iedere uiting van ongenoegen gericht tegen een concrete gedraging van een ambtenaar van politie. *klager*: degene jegens wie de gedraging is begaan. *betrokken medewerker*: de politieambtenaar c.q. medewerker van politie op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

commissie: de klachtencommissie als bedoeld in artikel 67a eerste lid van de Politiewet 2012;

klachtencoördinator: de politieambtenaar als bedoeld in artikel 3 eerste lid van deze regeling;

klachtbehandelaar: de politieambtenaar als bedoeld in artikel 3 tweede lid van deze regeling;

eerste fase: fase waarin wordt vastgesteld of naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet kan worden gekomen en/of deze naar tevredenheid van klager kan worden afgesloten.

tweede fase: fase waarin het bevoegd gezag de klacht na behandeling door de klachtencommissie afdoet door middel van een afdoeningsbrief;

burgemeester: de burgemeester van de gemeente waar de gedraging waarover wordt geklaagd heeft plaatsgevonden.

Artikel 2. Doel en reikwijdte

1. De Politiewet 2012, de Algemene wet bestuursrecht (Awb), de Regeling klachtbehandeling politie en de onderhavige uitvoeringsregeling bieden de juridische kaders voor de behandeling van klachten bij de politie.
2. Deze regeling is van toepassing op schriftelijke klachten. Deze regeling is tevens van toepassing op klachten die langs de elektronische weg zijn ingediend, mits deze klachten zijn voorzien van de naam en het adres van de klager of het adres van een door de klager aangewezen gemachtigde. In afwijking van artikel 9:4 tweede lid Awb is deze regeling tevens van toepassing op niet ondertekende klachten,

Artikel 3. De klachtencoördinator en klachtbehandelaar

1. Het bevoegd gezag wijst een ambtenaar aan die is belast met de coördinatie van de klachtbehandeling in de eerste en tweede fase en met de registratie en analyse van klachten, de daarop genomen beslissingen en de geconstateerde tekortkomingen/leermomenten.
2. Het bevoegd gezag wijst ambtenaren aan die belast zijn met klachtbehandeling.

Artikel 4. Aannemen klacht

1. Ingeval van een mondelinge uiting van ongenoegen 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. Zo lang de klager zijn naam en adres niet volledig bekend maakt, wordt de klacht in beginsel niet in behandeling genomen. In plaats van het adres van klager kan deze een gekozen woonplaats opgeven voor de behandeling van de zaak, bijvoorbeeld het adres van een gemachtigde.
3. Klachten ingediend door personen zonder vaste woon- of verblijfplaats kunnen in behandeling worden genomen nadat deze klagers hun klacht in persoon hebben toegelicht en afspraken zijn gemaakt betreffende de wijze waarop verder contact tussen de klager en de politie plaatsvindt.
4. Onverminderd de eisen gesteld in de Awb dient een klacht bij voorkeur vergezeld te gaan van een telefoonnummer en/of emailadres van de klager.
5. De klager ontvangt zo snel mogelijk een ontvangstbevestiging en informatie over de wijze van klachtbehandeling.
6. Indien aanvulling nodig is om de klacht in behandeling te kunnen nemen, krijgt de klager daartoe de gelegenheid binnen een door het bevoegd gezag gestelde termijn.
7. Indien het bevoegd gezag concludeert dat klager niet ontvankelijk is in zijn klacht dan wel dat toepassing gegeven moet worden aan artikel 9:8 Awb, dan deelt hij dit klager zo spoedig mogelijk mede, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht.

DEEL II: EERSTE FASE**Artikel 5. Klachtbehandeling in de eerste fase**

1. Zo snel mogelijk na ontvangst van de klacht wordt door de klachtbehandelaar overleg gevoerd met de klager. Dit overleg dient er in ieder geval toe om de klachtbehandeling toe te lichten, om vast te stellen welke klachtelementen klager heeft aangevoerd, wat het doel is van de klacht en in hoeverre de klacht voor verdere behandeling in aanmerking komt. Dit overleg is ook noodzakelijk als voorbereiding op een eventuele behandeling in de tweede fase.
2. De klachtbehandelaar stelt de betrokken medewerker en zijn leidinggevende zo spoedig mogelijk mondeling of schriftelijk op de hoogte van de klacht en stuurt aan hen een afschrift. Zodra het in lid 1 bedoelde gesprek met klager heeft plaatsgevonden, informeert de klachtbehandelaar hen over het resultaat van dat gesprek. Zij geven hun zienswijze op de klacht.
3. Het in lid 1 bedoelde overleg kan tevens gebruikt worden om vast te stellen of bemiddeling ertoe kan leiden dat aan de klacht naar tevredenheid van de klager wordt tegemoet gekomen. De klachtbehandelaar streeft ernaar dat de klager en de betrokken medewerker daartoe met elkaar een gesprek voeren. Hij verzorgt de begeleiding van dit gesprek.
4. Van het verrichten van verdere activiteiten in de eerste fase na het in lid 1 bedoelde overleg kan worden afgezien indien:
 - a. het bevoegd gezag van oordeel is dat dit in het desbetreffende geval niet of niet meer wenselijk is;
 - b. de klager geen verdere behandeling van zijn klacht in de eerste fase wenst.
5. De klachtbehandelaar maakt een rapport op omtrent de klachtbehandeling in de eerste fase.
6. Klager en de betrokken medewerker worden schriftelijk geïnformeerd over de afronding van de eerste fase, in beginsel door de na het bevoegd gezag hoogste leidinggevende. Indien overleg of bemiddeling leidt tot tevredenheid van de klager, is de klachtbehandeling daarmee afgerond.
7. Indien in de eerste fase niet naar tevredenheid van de klager aan de klacht tegemoet wordt gekomen, alsmede in de in het vierde lid bedoelde gevallen, wordt de klachtbehandeling voortgezet in de tweede fase. De artikelen 6 en 7 van deze regeling zijn dan van toepassing op de verdere behandeling van de klacht.

8. Indien de klager aangeeft geen behoefte te hebben aan klachtbehandeling in de tweede fase, dan wordt dit schriftelijk aan de klager bevestigd en wordt hem medegedeeld dat de klachtbehandeling daarmee ten einde is gekomen.

DEEL III: TWEDE FASE

Artikel 6. Advisering

1. In de tweede fase vraagt het bevoegd gezag de klachtencommissie de klacht te behandelen en hem te adviseren over de afhandeling van de klacht, overeenkomstig de bepalingen betreffende klachtbehandeling in de Politiewet 2012, de Awb en de Regeling klachtbehandeling politie.
2. Het bevoegd gezag stelt de burgemeester en de hoofdofficier van justitie een redelijke termijn waarbinnen zij over een klacht advies kunnen uitbrengen.

Artikel 7. Beslissing bevoegd gezag

De klager en de betrokken medewerker ontvangen na de behandeling van de klacht in de tweede fase de beslissing van het bevoegd gezag en, voor zover uitgebracht, de adviezen van de klachtencommissie, de burgemeester en de Hoofdofficier van Justitie. In de beslissing van het bevoegd gezag wordt vermeld of en zo ja om welke reden de beslissing afwijkt van de adviezen. De genomen beslissingen kunnen zijn: niet-ontvankelijk / gegrond / ongegrond / geen oordeel.

DEEL IV: OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 8. Registratie, publicatie en verantwoording

1. De korpschef en de politiechefs registreren de bij hen ingediende klachten uniform op door de korpschef vastgestelde wijze. Indien een klacht meerdere elementen bevat, worden deze elementen apart geregistreerd.
2. De korpschef en de politiechefs registreren per klacht(element) de wijze waarop deze is afgedaan, (voor zover van toepassing) de genomen beslissing(en) op de klacht(elementen), de geconstateerde tekortkomingen/leermomenten en de eventueel genomen maatregelen ten aanzien van de tekortkomingen/leermomenten.
3. Voor zover mogelijk wordt geregistreerd in welke gemeente en in welk arrondissement de gedraging heeft plaatsgevonden.
4. Op hun verzoek worden aan de burgemeester of hoofdofficier gegevens verstrekt over klachten in hun gemeente of arrondissement.
5. De politiechef of de korpschef bespreken minimaal een keer per jaar met de klachtencommissie van de eenheid of de nationale klachtencommissie de klachtbehandeling in de eenheid c.q. het landelijk politiekorps.

Artikel 9. Citeertitel

Deze regeling kan worden aangehaald als: Uitvoeringsregeling klachtbehandeling politie 2018.

Artikel 10. Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking met ingang van 1 januari 2018 en vervangt de Uitvoeringsregeling klachtbehandeling politie 2013.

Den Haag, 4 januari 2018

De korpschef van politie, E.S.M. Akerboom, korpschef

TOELICHTING UITVOERINGSREGELING KLACHTEN

Klachten die bij de politie binnenkomen, moeten behoorlijk worden behandeld. De behandeling van klachten door de politie is geregeld in hoofdstuk 7 van de Politiewet 2012, hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en de Regeling klachtbehandeling politie. Tot slot zijn nadere regels gesteld over de klachtenprocedure in de onderhavige regeling, ter waarborging van een uniforme klachtbehandeling binnen de politie.

Hieronder zijn de belangrijkste aspecten van de klachtbehandeling bij de politie weergegeven.

Doel klachtbehandeling

Klachtbehandeling heeft tot doel:

- herstel van vertrouwen van de burger in de politie;
- het lerend vermogen van de politie te versterken;
- het imago van de politie te verbeteren.

Schriftelijke klachten

De uitvoeringsregeling klachtbehandeling politie is van toepassing op schriftelijke klachten (via de post of rechtstreeks afgegeven) en klachten die langs de elektronische weg (digitaal klachtenformulier of per email) zijn ingediend, mits deze klachten zijn voorzien van naam en adres van de klager of het adres van de gemachtigde van klager. 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 onderhavige regeling niet van toepassing. Een behoorlijke behandeling van mondelinge klachten vloeit evenwel voort uit de Awb.

Klachten over gedragingen jegens een ander dan klager

Deze klachten behoeven niet behandeld te worden volgens deze regeling. Een behoorlijke behandeling van deze klachten vloeit evenwel voort uit de Awb.

Bij wie een schriftelijke klacht indienen?

Een klacht over een gedraging van een ambtenaar van politie die werkzaam is bij een eenheid wordt ingediend bij de politiechef van die eenheid.

Een klacht over een medewerker van een ondersteunende dienst (het Politiedienstencentrum, de korpsstaf en de CIO-office) of over een politiechef van een eenheid wordt ingediend bij de korpschef. De feitelijke behandeling van een klacht over een medewerker van een ondersteunende dienst vindt plaats door een klachtbehandelaar c.q. een klachtencommissie van de regionale eenheid in wiens gebied de gedraging heeft plaatsgevonden (hetgeen uiteraard de taken en bevoegdheden van de korpschef en de chefs van de ondersteunende diensten in het kader van de klachtbehandeling onverlet laat).

Deze gang van zaken vloeit voort uit de verwachting dat klachten over medewerkers van het Politiedienstencentrum, de korpsstaf en de CIO-office zich te weinig zullen voordoen om daarvoor binnen deze onderdelen een voorziening te treffen, c.q. medewerkers aan te stellen voor klachtbehandeling.

Zij hebben over het algemeen immers relatief weinig contacten met burgers.

Wordt een klacht niet bij de juiste eenheid ingediend dan zendt die eenheid de klacht door naar de eenheid waar de klacht behandeld moet worden.

Hoewel deze uitvoeringsregeling daarop niet van toepassing is, wordt voor de volledigheid vermeld dat:

- een klacht over een gedraging van een ambtenaar van de rijksrecherche wordt ingediend bij het College van procureurs-generaal;
- een klacht over een gedraging van de korpschef en de krachtens artikel 28, derde lid Politiewet 2012 aangewezen leden van de leiding van de politie wordt ingediend bij de Minister van Veiligheid en Justitie;
- een klacht over een gedraging van een militair van de Koninklijke marechaussee dan wel van enig ander onderdeel van de krijgsmacht, bij de uitvoering van zijn in de Politiewet 2012 omschreven taken, wordt ingediend bij de Minister van Defensie;
- een klacht over een buitengewoon opsporingsambtenaar die niet is aangesteld bij de politie wordt ingediend bij zijn/haar werkgever.

Met betrekking tot laatstgenoemde buitengewoon opsporingsambtenaar verdient opmerking dat op grond van artikel 42 van het Besluit buitengewoon opsporingsambtenaar de toezichthouder (de Hoofdofficier van Justitie) en de direct toezichthouder (de korpschef) door de werkgever op de hoogte worden gesteld van het feit dat over een gedraging van de persoon een klacht is ingediend.

Behandeling van de klacht

In de afgelopen jaren heeft de klachtbehandeling een ontwikkeling doorgemaakt. Er is meer aandacht ontstaan voor een minder formele behandeling van de klacht. In veruit de meeste gevallen wordt dat door de klager gewaardeerd en wordt de behandeling van de klacht in die fase naar tevredenheid van de klager afgesloten. Een meer formele behandeling is dan niet meer nodig. Er dient dan ook gestreefd te worden naar direct persoonlijk contact en bemiddeling tussen klager en de betrokken medewerker.

Wanneer na behandeling van de klacht in de eerste fase niet naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, wordt de klacht ter behandeling voorgelegd aan de klachtencommissie, bestaande uit onafhankelijke leden. De commissie adviseert het bevoegd gezag dat uiteindelijk een beslissing neemt ten aanzien van de klacht. In deze fase worden ook de burgemeester en Hoofdofficier van Justitie in de gelegenheid gesteld advies over de klacht uit te brengen.

Niet behandelen van de klacht

De Awb en deze Uitvoeringsregeling stellen eisen aan een klacht. Voldoet een ingediende klacht niet aan die eisen dan wordt deze niet in behandeling genomen. Indien aanvulling nodig is om de klacht in behandeling te kunnen nemen, krijgt de klager daartoe de gelegenheid binnen een door het bevoegd gezag gestelde termijn.

Zo is in alle gevallen van belang dat de klager duidelijk zijn naam en woonadres vermeldt. Ook de datum (dagtekening) waarop de klacht wordt ingediend en de omschrijving van de gedraging waartegen de klacht zich richt, mogen niet ontbreken.

Het bevoegd gezag is niet verplicht een klacht te behandelen, die betrekking heeft op een gedraging:

- waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de artikelen 9:4 en volgende van de Awb is behandeld;
- die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
- waartegen door de klager beroep kan worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of beroep kon worden ingesteld;
- die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of,

- 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 (zodra opsporing of vervolging zijn voltooid dient alsnog behandeling van de klacht plaats te vinden)³⁰.

Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

Een klacht kan voor het bevoegd gezag aanleiding zijn voor een strafrechtelijk of een disciplinair onderzoek. Als dat het geval is, wordt de klager op de hoogte gesteld van eventuele gevolgen daarvan voor de behandeling van de klacht.

Ten aanzien van het omgaan met ingediende opzettelijk valselijke klachten wordt verwezen naar het bepaalde in de Uitvoeringsregeling protocol Geweld tegen politieambtenaren (GTPA)³¹.

Eerste fase

De eerste fase is de fase waarin wordt vastgesteld of naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet kan worden gekomen en waarin de klacht zo mogelijk zonder oordeel van het bevoegd gezag (meestal de politiechef) wordt afgehandeld.

Indien in de eerste fase naar tevredenheid van de klager aan de klacht wordt tegemoet gekomen, stopt de klachtbehandeling met de afronding van de eerste fase. Indien (een) gesprek(ken) niet leid(t)(en) tot tevredenheid van de klager, wordt de behandeling van de klacht voortgezet in de tweede fase. In beide gevallen ontvangt de klager schriftelijk bericht van de afronding van de eerste fase. Indien de klager aangeeft geen behoefte te hebben aan klachtbehandeling in de tweede fase, dan wordt dit schriftelijk aan de klager bevestigd en wordt hem medegedeeld dat de klachtbehandeling daarmee ten einde is gekomen.

In een aantal gevallen wordt, na het intakegesprek met de klager, en de reactie van de betrokken medewerker en diens leidinggevende, van verdere behandeling van de klacht in de eerste fase afgezien en wordt de klacht direct in de tweede fase behandeld. Dat is mogelijk indien het bevoegd gezag van oordeel is dat dit in het desbetreffende geval niet of niet meer wenselijk is of indien de klager geen verdere behandeling in de eerste fase wenst. Dit kan bijvoorbeeld aan de orde zijn indien al heel veel geïnvesteerd is in de relatie en het goed is als er een onafhankelijke commissie naar kijkt, of als duidelijk is dat de klager onder geen beding nog met de politie zelf in gesprek wil.

Tweede fase

In de tweede fase van de klachtbehandeling bij de politie is de klachtencommissie, bestaande uit onafhankelijke leden, belast met de behandeling van en advisering over klachten (artikel 67a lid 1 Politiewet 2012). In de Regeling klachtbehandeling politie zijn nadere regels gesteld omtrent de klachtencommissies (o.a. samenstelling en werkwijze). Wellicht ten overvloede zij vermeld dat de klachtencommissie géén beroepsinstantie is maar een deel van de klachtbehandeling door de politie voor haar rekening neemt.

Voor de landelijke eenheid en voor iedere regionale eenheid is er een klachtencommissie. Deze klachtencommissie adviseert de politiechef gevraagd en ongevraagd bij hun taken genoemd in artikel 70 eerste en tweede lid van de Politiewet 2012. Verder is er een nationale

³⁰ Niet in alle arrondissementen vindt (tijdig) terugkoppeling van het Openbaar Ministerie (OM) aan de politie plaats over de afloop van strafzaken. Getracht moet worden om daar met het OM goede afspraken over te maken. Lukt dat niet dan dient de politie in de brief aan klager aangaande het (vooralsnog) niet behandelen van de klacht aan te geven dat de klager de politie kan verzoeken de klacht te behandelen zodra de strafzaak is geëindigd.

³¹ Zie de werkinstructie van de korpschef d.d. 1 januari 2013 inzake optreden jegens valselijke klachten.

klachtencommissie, die de korpschef en de Minister gevraagd en ongevraagd adviseert bij hun in artikel 70, derde en vijfde lid van de Politiewet 2012, genoemde taken.

Het bevoegd gezag vraagt conform artikel 67a van de Politiewet 2012 de commissie om de klacht te behandelen en hem te adviseren over de afhandeling van de klacht, als klager niet tevreden is na de behandeling van zijn klacht in de eerste fase of als er een aanleiding is de klacht niet verder in de eerste fase te behandelen.

De aanpak van de klacht door de onafhankelijke klachtencommissie is afhankelijk van welke aanpak naar verwachting het meest effectief is om het vertrouwen van de burger in de politie te herstellen.

Globaal variëren de verschillende werkwijzen tussen een meer informele aanpak met een blik naar de (omgang in de) toekomst, bijvoorbeeld door een bemiddelingsgesprek aan te gaan, en een meer formele aanpak met een oordeel van de klachtencommissie over de gedraging van de politie in het verleden. Het bepalen van de aanpak is aan de klachtencommissie zelf.

Het bevoegd gezag verstrekt binnen de wettelijke kaders de klachtencommissie alle gegevens die zij voor behandeling en advisering nodig acht.

Ook de burgemeester en/of Hoofdofficier van Justitie (afhankelijk van de vraag onder wiens gezag de gedraging plaatsvond) worden in deze fase in de gelegenheid gesteld advies uit te brengen over de klacht.

Uiteraard kan het ook in de eerste fase van belang zijn om burgemeester en/of Hoofdofficier van Justitie in kennis te stellen van een klacht in verband met de aard of ernst daarvan. De klachtencoördinator mag in staat geacht worden om die afweging te maken in individuele gevallen, maar uiteraard kunnen daarover ook op voorhand afspraken worden gemaakt met een individuele burgemeester of Hoofdofficier indien daartoe wederzijds behoefte bestaat. Een algemene in deze regeling vastgelegde verplichting om ook in de eerste fase alle klachten aan hen ter kennis te brengen wordt echter (op basis van de ervaringen van de afgelopen jaren) wenselijk noch noodzakelijk geacht.

Het bevoegd gezag geeft ten slotte, met inachtneming van de adviezen van klachtencommissie, burgemeester en/of Hoofdofficier van Justitie, zijn beslissing op de klacht.

Verwijzing naar de Nationale ombudsman

Na de behandeling van de klacht door het bevoegd gezag kan de klager de klacht nog voorleggen aan de Nationale ombudsman. Bij de brief aan klager ex artikel 4 lid 7 of artikel 7 verwijst het bevoegd gezag naar deze mogelijkheid.

Registratie, publicatie en evaluatie

Het bevoegd gezag registreert de bij hem ingediende klachten op een door de korpschef vastgestelde wijze.

Jaarlijks stelt de korpschef een verslag op betreffende de klachtbehandeling binnen de politie.

Het bevoegd gezag bespreekt minimaal een keer per jaar met de klachtencommissie de klachtbehandeling.

Leermomenten

Het leren van klachten vindt plaats op vier niveaus:

- bij de betrokken medewerker,
- bij de direct leidinggevende van de betrokken medewerker,
- bij de regionale of landelijke eenheid of ondersteunende dienst,
- bij het landelijk politiekorps als geheel.

Door de betrokken medewerker bij de behandeling van de klacht te betrekken krijgt hij direct feedback op zijn gedrag waardoor hij de kans krijgt dit eventueel bij te stellen. Verder is het van belang dat de leermomenten uit een klacht besproken worden in het betreffende onderdeel, zodat andere politieambtenaren ook van de klacht kunnen leren.

De klachtencoördinator registreert en analyseert de klachten en signaleert de structurele problemen van het politieoptreden. Van de klachtencoördinator mag verwacht worden dat

deze structurele tekortkomingen aan het licht brengt en de leermomenten terugkoppelt naar de eenheid of de dienst die het betreft.

Voor wat betreft het leren van klachten bij het landelijk politiekorps als geheel is een rol weggelegd voor de korpschef. De korpschef ontvangt overzichten van alle klachten binnen de politie en analyseert deze. Hij dient eventuele structurele tekortkomingen bekend te maken en dient hier actie op te ondernemen (bijvoorbeeld door verbeteringen op te nemen in de politieopleiding).

Artikelsgewijze toelichting

Waar in de regeling een taak is toebedeeld aan het bevoegd gezag of bijvoorbeeld de districtschef (zoals in artikel 5 lid 5, artikel 7, artikel 8) worden zij uiteraard volledig ondersteund door de klachtencoördinator en klachtbehandelaars van de staf.

Artikel 1

sub b

Het hoofdstuk in de Politiewet 2012 over klachtbehandeling heeft betrekking op klachten over gedragingen van politieambtenaren onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan (de korpschef). Deze klachtenregeling is gebaseerd op dat deel van de Politiewet 2012 en vormt er een nadere uitwerking van. Klachten over gedragingen van politieambtenaren waarvoor een specifieke (klachten-)regeling geldt, waarbij gedacht kan worden aan een regeling omtrent (on-)gewenste omgangsvormen, 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 68 van de Politiewet 2012 spreekt van “klachten over gedragingen van ambtenaren van politie”. Deze omschrijving is in de onderhavige regeling overgenomen. Klachten over privé-gedragingen worden niet in behandeling genomen. Anders is het als een ambtenaar van politie buiten diensttijd zijn bevoegdheden uitoefent (bijvoorbeeld een winkeldief aanhoudt als hij zelf boodschappen doet). Daarvan kan immers gesteld worden dat dit onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan valt. Klachten over externe medewerkers, zoals uitzendkrachten en stagiairs, worden behandeld buiten deze Uitvoeringsregeling, maar wel met inachtneming van afdeling 9.1.1 van de Awb. Indien sprake is van een uitzend- of detachingsrelatie stelt de opdrachtgever (lees politie) de (juridisch) verantwoordelijke uitlenende organisatie direct op de hoogte van de klacht. Over de wijze van klachtbehandeling vindt afstemming plaats met de uitlenende organisatie. De opdrachtgever en de uitlenende organisatie kunnen dan in goed overleg bepalen welke maatregelen in redelijkheid genomen kunnen en moeten worden. 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 kunnen worden getoetst aan het beleid, tegen de achtergrond van de vraag of behoorlijk gehandeld is door de politie.

Artikel 2

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 2012 verklaart afdeling 9.1.3 van de Awb van toepassing op de behandeling van klachten door de klachtencommissies van de politie (artikel 68 Politiewet 2012). 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 2012 is opgenomen van overeenkomstige

toepassing verklaard op niet ondertekende schriftelijke klachten. De gedachte hierachter is dat zo klachten die per email 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 elektronische weg is hiermee, conform artikel 2:15 Awb, opengesteld. Datzelfde artikel bepaalt dat het bestuursorgaan nadere eisen kan stellen aan het gebruik van de elektronische weg. Er is voor gekozen om als nadere eis te stellen dat de digitaal ingediende klacht is voorzien van naam en adres van de klager. Wordt die eis niet gesteld dan zou onbedoeld de mogelijkheid geboden worden tot het indienen van anonieme klachten die moeilijk op een deugdelijke manier, die recht doet aan de positie van klager én de betrokken medewerker, te behandelen zijn. In plaats van het eigen adres kan door de klager ook een gekozen woonplaats worden opgegeven, bij voorkeur die van de formeel gemachtigde van klager

Artikel 3

De klachtbehandeling binnen de politie vindt volledig plaats door de staf van de eenheid, waarbinnen een klachtencoördinator en klachtbehandelaars zijn aangewezen. De klachtbehandelaar behandelt de individuele klachten op de wijze zoals omschreven in artikel 5. Degene die de klacht intern behandelt mag niet betrokken zijn geweest bij de gedraging waar de klacht over gaat.

Naast de klachtbehandelaar heeft ook de (direct) leidinggevende een rol in de klachtbehandeling. Ten eerste kan naar zijn visie omtrent de betreffende gedraging worden gevraagd, ten tweede kan het onder omstandigheden wenselijk zijn dat de leidinggevende het (bemiddelings)gesprek met klager (en de betrokken medewerker) voert.

De klachtencoördinator beschikt over kennis van het klachtrecht, heeft juridische en beleidsmatige kennis en kennis van de politie(-organisatie) en is voldoende assertief (heeft de durf om tegenwicht te bieden en problemen aan te kaarten).

De klachtbehandelaar beschikt over kennis van het klachtrecht en de politie(-organisatie) en over voldoende gespreksvaardigheden.

Voor de goede orde zij vermeld dat de Regeling klachtbehandeling politie bepaalt dat de politiechef een ambtelijk secretaris voor de klachtencommissie aanwijst, die niet deelneemt aan de besluitvorming van de commissie en niet betrokken is bij de behandeling of coördinatie van klachten in de politieorganisatie (echter met ingang van uiterlijk 1 januari 2015).

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. Indien een klager zelf niet in staat kan worden geacht de klacht op schrift te stellen (bijvoorbeeld door analfabetisme) is de politie hem/haar daarbij behulpzaam.

lid 2

De toevoeging van de woorden "in beginsel" maakt het mogelijk om bij uitzondering een klacht ook zonder naam en woonadres te onderzoeken, bijvoorbeeld als daar vanwege de aard van de gedraging die het betreft aanleiding toe bestaat en op andere wijze voldoende gegevens over de gedraging en de klager bekend zijn. In plaats van het eigen adres kan door de klager ook een gekozen woonplaats worden opgegeven, bij voorkeur die van de formeel gemachtigde van klager.

lid 3

Het in lid 2 gestelde zou het indienen van een klacht voor iemand zonder vaste woon- of verblijfplaats onmogelijk maken. Om dat te voorkomen is daarvoor in lid 3 een voorziening getroffen.

lid 4

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. Dat vereenvoudigt de behandeling van de klacht en bevordert de kans op een succesvolle bemiddeling. Het ontbreken van een emailadres of telefoonnummer leidt, in tegenstelling tot het ontbreken van naam en (woon)adres als bedoeld in lid 2, niet tot het buiten behandeling laten van een klacht.

lid 5

Bij de ontvangstbevestiging ontvangt de klager uitleg over de procedure in de vorm van een brochure en/of een verwijzing naar de website van de politie (het laatste met name bij digitaal ingediende klachten).

leden 6 en 7

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 van of namens het bestuursorgaan 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. Het is aan het bevoegd gezag een termijn daaraan te verbinden, al naar gelang hetgeen van de klager gevraagd wordt. Indien klager dit niet doet binnen de gestelde termijn en het bevoegd gezag besluit in verband daarmee de klacht niet in behandeling te nemen, wordt dit aan de klager 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 het bevoegd gezag dit binnen vier weken schriftelijk en gemotiveerd aan de indiener van de klacht mee te delen.

Artikel 5*lid 1*

Doel van het hier genoemde gesprek is:

- het toelichten van de klachtbehandeling.
- het vaststellen van het doel van de klacht en de klachtelementen.
- het vaststellen in hoeverre de klacht voor verdere behandeling in aanmerking komt.

Het antwoord op de vraag wat een klager met zijn klacht wil bereiken, is van groot belang voor het bepalen van 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. Het in samenspraak met klager vaststellen van de klachtelementen zal ook onduidelijkheden over de klacht ophelderen en leiden tot een zekere stroomlijning van de klacht. Bovendien heeft de praktijk uitgewezen dat dit eerste mondelinge contact met klager al vaak tot tevredenheid van de klager kan leiden en verdere klachtbehandeling achterwege kan blijven.

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). Betrokken medewerker dient dan ook zo spoedig mogelijk op de hoogte te worden gesteld van een

over zijn gedraging ingediende klacht. Omdat het in lid 1 bedoelde gesprek vaak leidt tot een concretisering of nuancering van de klachtelementen die klager naar voren wil brengen, verdient het de voorkeur om eerst het gesprek met klager aan te gaan en dan de betrokken medewerker op de hoogte te stellen. Daarmee wordt onnodige onduidelijkheid en discussie voorkomen. Kan klager echter niet op korte termijn bereikt worden, dan dient de klacht zonder het resultaat van bedoeld gesprek aan de betrokken medewerker kenbaar te worden gemaakt. Van de betrokken medewerker wordt zowel in deze fase van de klachtbehandeling als eventueel ten overstaan van de klachtencommissie volledige medewerking verwacht.

lid 3

Het in lid 1 bedoelde eerste contact kan ook dienen om vast te stellen of een bemiddelingsgesprek kan bijdragen aan de tevredenheid van de klager en aan het lerende effect van de klacht. Dit (bemiddelings)gesprek blijkt vaak de kern van de klachtbehandeling. Door een goed gesprek met klager c.q. tussen klager en de betrokken medewerker voelen partijen zich serieus genomen en ontstaat over en weer begrip voor elkaars ervaring en zienswijze. In veruit de meeste gevallen leidt een gesprek met klager tot tevredenheid van de klager en daarmee een einde van de klachtbehandeling. Het is aan de klachtbehandelaar om een inschatting te maken van de beste wijze waarop dit gesprek plaats kan vinden. Een gesprek in aanwezigheid van zowel klager als de betrokken medewerker heeft de voorkeur, zodat juist tussen de personen die betrokken waren bij de gedraging waarover de klacht gaat, het vertrouwen hersteld wordt en het eventueel aanwezige leermoment benut wordt, maar soms is het beter een (eerste) gesprek buiten elkaars aanwezigheid te voeren. Ook kan in het ene geval de klachtbehandelaar de aangewezen persoon zijn om het gesprek te leiden, soms de directe of een andere leidinggevende.

lid 4

Vanzelfsprekend zijn er situaties denkbaar waarin het voeren van een (bemiddelings)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. Dan kan van verdere behandeling van de klacht in de eerste fase worden afgezien. In alle gevallen zullen wel de in het eerste en tweede lid bedoelde gesprekken plaats moeten vinden. Indien de klacht in de tweede fase behandeld wordt heeft de klachtencommissie een klachtdossier nodig waaruit in ieder geval zoveel mogelijk feiten en omstandigheden alsmede de wederzijdse standpunten van klager en betrokken medewerker blijken. Uitgangspunt is dat de klachtencommissie op basis van dit dossier, aangevuld met hetgeen op een hoorzitting wordt besproken, tot een advies kan komen.

lid 5

In het rapport worden de bevindingen van de klachtbehandeling vastgelegd: de klachtelementen, per element een samenvatting van ieders zienswijze, het resultaat van het gevoerde (bemiddelings)gesprek en een conclusie betreffende de afronding of noodzakelijke verdere behandeling van (onderdelen van) de klacht in de tweede fase. Ook als de klacht in het allereerste in lid 1 bedoelde contact al is afgedaan of als de in lid 3 bedoelde bemiddeling succesvol is geweest en verdere behandeling van de klacht niet meer aan de orde is, is een rapport van belang, met name om klachten c.q. klachtbehandeling te kunnen monitoren, analyseren en er de leermomenten uit te kunnen afleiden. Voor dat doel zal echter veelal een (in geval van afwikkeling bij het eerste contact zeer) summier rapport (een A4-tje) volstaan.

lid 6

De eerste fase wordt in beginsel in alle gevallen afgesloten met een brief aan de klager waarin het resultaat van deze fase wordt verwoord. Dat kan zijn een einde van de klachtbehandeling of een aankondiging van een vervolg in de formele fase.

Met het oog op het doel van de klachtbehandeling (herstel van vertrouwen en het leren van geconstateerde tekortkomingen), is het van belang dat een leidinggevende kennis draagt

van de klacht en staat voor het in de klachtbehandeling bereikte resultaat. Waar het bevoegd gezag in de formele fase mogelijk een beslissing moet nemen over de ingediende klacht, dient in deze fase van de klachtbehandeling de na het bevoegd gezag hoogste leidinggevende in de klachtbehandeling worden betrokken. Dit zal bijvoorbeeld zijn de districtschef, chef van de regionale dienst, hoofd operatieën of hoofd bedrijfsvoering, afhankelijk van de vraag tot welk onderdeel de betrokken medewerker behoort. Het volledige klachtdossier, waaronder in ieder geval het rapport van de klachtbehandelaar, wordt aan de klachtencoördinator overgedragen. In praktijk is het voorstelbaar dat voor de afsluiting van deze fase wordt volstaan met een brief van de klachtencoördinator of zelfs dat een brief achterwege blijft (bijvoorbeeld als de klacht met een telefoongesprek van tien minuten volledig uit de wereld geholpen blijkt). In ieder geval dient afsluiting door bedoelde leidinggevende plaats te vinden als sprake is geweest van een bemiddelingsgesprek als bedoeld in artikel 5, derde lid.

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 (zonder tussenstappen en drempels voor de burger) te worden voortgezet met inachtneming van de artikelen 6 en 7 van deze regeling, tenzij de klager aangeeft daar geen behoefte aan te hebben. Bij de behandeling in de tweede fase wordt de commissie ingeschakeld.

Artikel 6

Op grond van artikel 67a eerste lid en artikel 71 zesde lid van de Politiewet 2012 vraagt het bevoegd gezag in de tweede fase advies aan de klachtencommissie, de burgemeester en de Hoofdofficier van Justitie. Deze regeling geeft geen bepalingen aangaande de wijze waarop deze instanties tot een advies komen. Uiteraard is dat aan hen zelf.

Het bevoegd gezag stelt een redelijke termijn voor advisering, zodanig dat hij voldoende gelegenheid houdt om binnen de daarvoor geldende termijnen de klacht af te doen. 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 2012 af van de in de Awb geregelde termijnen van zes respectievelijk tien weken.

Artikel 7

Het bevoegd gezag stelt de klager en de betrokken medewerker schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn beslissing daarover alsmede welke conclusies hij daaraan verbindt. Indien het gaat om een klacht met verschillende klachtonderdelen, zal hij per onderdeel een beslissing moeten nemen. Vanzelfsprekend kunnen zich situaties voordoen waarin het niet mogelijk is een beslissing te nemen, bijvoorbeeld omdat niet kan worden vastgesteld hoe de feiten liggen. Dat zal dan in de afdoeningsbrief worden meegedeeld. Bij de brief worden de uitgebrachte adviezen van de klachtencommissie, de burgemeester en de Hoofdofficier van Justitie (uiteraard voor zover uitgebracht) gevoegd.

Artikel 8

Om daadwerkelijk te kunnen leren van klachten en hieruit conclusies te trekken voor eventueel te nemen maatregelen en de resultaten als sturingsinstrument te kunnen gebruiken, is het noodzakelijk dat een goede en landelijk uniforme registratie van de klachten plaatsvindt. Ook voor het opstellen van het landelijke jaarverslag is dit van belang. Het is aan de korpschef om te bepalen op welke wijze dit dient te gebeuren. Het heeft de voorkeur daarbij aan te sluiten bij de wijze van registreren door de Nationale Ombudsman zodat ook de daar geregistreerde gegevens bij analyses betrokken kunnen worden.

Een klacht kan meerdere klachtelementen hebben. Indien dit het geval is worden deze elementen apart geregistreerd. Per klacht(element) registreert het bevoegd gezag de wijze waarop deze is afgedaan, (voor zover van toepassing) de genomen beslissing(en) op de klacht(elementen), de geconstateerde tekortkomingen/leermomenten en de eventueel genomen maatregelen ten aanzien van de tekortkomingen/leermomenten. De genomen beslissing per klacht(element) kan zijn: nietontvankelijk, gegrond, ongegrond of geen oordeel.

Om de burgemeester en Hoofdofficier van Justitie op hun verzoek te kunnen voorzien van klachten over gedragingen die zich hebben voorgedaan binnen hun gemeente c.q. arrondissement (bijvoorbeeld ten behoeve van de verantwoording ten overstaan van de gemeenteraad) dient de plaats waar de gedraging heeft plaatsgevonden geregistreerd te worden.

Eén keer per jaar vindt overleg plaats tussen de commissie en de korpschef of politiechef om (ten minste) de algemene gang van zaken aangaande klachtbehandeling en eventueel geconstateerde structurele tekortkomingen te bespreken.

Artikel 10

Deze uitvoeringsregeling vervangt met ingang van 1 januari 2013 alle regelingen betreffende klachtbehandeling zoals die binnen de voormalige regionale korpsen golden. Net als de Politiewet 2012 en de Regeling klachtbehandeling politie kent deze uitvoeringsregeling geen overgangsbepaling: de regeling geldt vanaf 1 januari 2013 voor alle klachten, ook voor klachten die voor inwerkingtreding waren ingediend.

Nationale ombudsman

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Telefoon 070 356 35 63
nationaleombudsman.nl

Rapportnr: 2021/002 is een uitgave van de
Nationale ombudsman, januari 2021

