



**POLITIE**



**Niet tevreden  
over de politie?**

**Samen komen  
we er wel uit**

« waakzaam en dienstbaar »

# U bent niet tevreden over het gedrag van een politie-medewerker. U heeft daarover een klacht ingediend of u bent van plan om dat te doen. De politie moet haar werk zorgvuldig en behoorlijk doen. Daarom worden klachten over de politie altijd met zorg behandeld.

## Waarom bij de politie een klacht indienen?

In de Algemene wet bestuursrecht staat dat klachten moeten worden ingediend bij de instantie waar deze zijn ontstaan, in dit geval bij de politie. Zo krijgt u de gelegenheid om met de betrokken politiemedewerker in gesprek te gaan en kan deze uitleggen waarom hij of zij op een bepaalde manier gehandeld heeft. In veel gevallen leidt dat gesprek tot een positief resultaat voor beide partijen.

## Wat kunt u verwachten?

### Aannemen

Als wij een klacht binnenkrijgen, sturen wij binnen vijf werkdagen een bevestiging van ontvangst. Degene die uw klacht in behandeling neemt, is een medewerker van de politie met als functie klachtbehandelaar. Deze klachtbehandelaar bespreekt met u wat u wilt bereiken met uw klacht en wat uw klacht precies inhoudt. De klachtbehandelaar stelt zich neutraal op en heeft oog voor de belangen van u en van de politie-medewerker tegen wie u een klacht heeft ingediend.

De klachtbehandelaar geeft in dit gesprek ook aan of uw klacht in behandeling genomen kan worden volgens de klachtenregeling. In bepaalde gevallen is de klachtenregeling namelijk niet van toepassing. In dat geval legt de klachtbehandelaar uit welke vervolgstappen u kunt nemen.

Mogelijk bent u na het eerste contact met de klachtbehandelaar tevreden en ziet u af van verdere behandeling van uw klacht. Dan stopt de procedure. U ontvangt hiervan een bevestiging en het dossier wordt gesloten.

### Behandeling eerste fase

Wanneer u besluit uw klacht te laten behandelen, heeft u de mogelijkheid om in gesprek te gaan met de betrokken politiemedewerker(s). De klachtbehandelaar maakt een inschatting of een dergelijk gesprek kan helpen bij het oplossen van de klacht. De klachtbehandelaar zal u vragen of u een dergelijk bemiddelingsgesprek wilt. Als dat zo is, zal hij hiervoor een afspraak maken. De klachtbehandelaar zal bij dat gesprek aanwezig zijn.

Dit gesprek kan drie uitkomsten hebben:

1. U bent tevreden en vindt dat uw klacht voldoende behandeld is. U krijgt hiervan een schriftelijke bevestiging en het dossier wordt gesloten.
2. U bent niet tevreden, maar vindt verdere behandeling niet nodig. Ook dan krijgt u een brief die dit bevestigt en wordt het dossier gesloten.
3. U bent niet tevreden en wilt een beslissing van de politiechef. Dan wordt de behandeling van uw klacht voortgezet in de tweede fase.

### Behandeling tweede fase

Als u niet tevreden bent over de uitkomst van de behandeling van uw klacht, dan kan deze worden voorgelegd aan de politiechef. Hij of zij is de

eindverantwoordelijke van de politie in het gebied waar het incident plaatsvond waarover u een klacht heeft ingediend. De politiechef laat zich adviseren door een externe klachtencommissie. De leden hiervan hebben geen binding met de politieorganisatie. De politiechef kan zich ook laten adviseren door de hoofdofficier van justitie en de burgemeester.

De klachtencommissie heeft een eigen werkwijze. Zij onderzoekt de klacht en organiseert eventueel een hoorzitting waarin u kunt aangeven hoe u het politietoetreden hebt ervaren. De betrokken politiemedewerkers kunnen daarop reageren. Op grond van het onderzoek en het resultaat van de hoorzitting stelt de klachtencommissie een advies op voor de politiechef.

### Beoordeling van uw klacht

De politiechef vormt zich een beeld van de afzonderlijke onderdelen van de klacht en neemt hierover een beslissing. Dit gebeurt op grond van de adviezen die hij of zij heeft ontvangen van de klachtencommissie, de hoofdofficier van justitie en de burgemeester. De beoordeling van de klacht kan zijn:

- gegrond: uw klacht is terecht;
- ongegrond: uw klacht is niet terecht;
- geen oordeel: een beslissing is niet mogelijk;
- niet-ontvankelijk: uw klacht voldoet niet aan de eisen die de wet hieraan stelt.

U ontvangt een brief waarin wordt uitgelegd wat de beoordeling inhoudt en hoe deze tot stand is gekomen. Ook de betrokken politiemedewerker(s) en de

leidinggevende(n) worden over de uitkomst geïnformeerd.

### Hoe lang duurt het?

De eerste fase van de klachtbehandeling wordt binnen tien weken na ontvangst van uw klacht afgerond. Als u verzoekt om de klachtencommissie een advies te laten uitbrengen, dan wordt deze termijn met ten minste vier weken verlengd. De totale behandeltermijn kan nog een keer met vier weken worden verlengd tot maximaal achttien weken.

### Niet eens met de uitkomst?

Indien u het niet eens bent met de beslissing van de politiechef, kunt u uw klacht voorleggen aan de Nationale ombudsman. Zie hiervoor de website [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl). U kunt ook bellen naar het gratis telefoonnummer 0800 - 335 55 55 of een brief sturen naar:

Nationale ombudsman  
Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

### Gebruik persoonsgegevens

De politie is wettelijk verplicht om klachten behoorlijk te behandelen. Daarvoor moet zij gegevens verzamelen en verwerken. In de wet staat welke persoonsgegevens daarvoor noodzakelijk zijn. Gedurende het klachtenonderzoek is het mogelijk dat er informatie wordt verzameld van internet, sociale media, politiemedewerkers en eventueel andere bronnen. Nadat het klachtdossier is gesloten, worden deze gegevens vijf jaar bewaard. Wij gaan zorgvuldig om met die gegevens met respect voor

ieders privacy. Op de website [www.politie.nl](http://www.politie.nl) staat het zogeheten privacy statement. Daarin kunt u vinden met welk doel we gegevens verzamelen, hoe we ze gebruiken en wat uw rechten zijn.

### Indienen van een klacht

U kunt op de volgende manieren een klacht indienen:

- elektronisch via het digitale klachtformulier:  
[www.politie.nl](http://www.politie.nl) > Contact > Klacht indienen
- door een brief te sturen naar de politiechef van de eenheid. Het adres staat op [politie.nl](http://politie.nl). U kunt het adres ook telefonisch opvragen via het nummer 0900 - 8844.

### Meer informatie

Meer informatie over de klachtenprocedure vindt u op [www.politie.nl](http://www.politie.nl). U kunt ook contact opnemen met de klachtencoördinator van de betrokken politie-eenheid. Bel hiervoor het nummer 0900 - 8844.

### Telefonisch contact

Bel naar:  
0900 - 8844  
voor de politie in uw buurt

0900 - 1844  
voor de teksttelefoon voor doven

Vanuit het buitenland kunt u bellen naar 0031 - 343 57 88 44

[www.politie.nl](http://www.politie.nl)



« waakzaam en dienstbaar »