

Uitvoeringsregeling klachtbehandeling politie 2025

De korpschef van politie,

gelet op artikel 7 van de Regeling klachtbehandeling politie,

besluit, met instemming van de Centrale Ondernemingsraad, vast te stellen de volgende nadere regels ter zake klachtbehandeling binnen de politie:

DEEL I: INLEIDENDE BEPALINGEN

Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

klacht: iedere uiting van ongenoegen gericht tegen een concrete gedraging van een betrokken medewerker;

klager: degene jegens wie de gedraging is begaan;

betrokken medewerker: de persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van de politie op wiens gedraging de klacht betrekking heeft;

bevoegd gezag: degene die op grond van artikel 70 van de Politiewet 2012 zorg draagt voor de behandeling van een klacht;

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 de klager kan worden afgesloten;

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

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

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

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

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

hoofdofficier van justitie: de hoofdofficier van justitie van het arrondissement waarin de gemeente is gelegen waar de gedraging waarover wordt geklaagd heeft plaatsgevonden.

Artikel 2. Juridisch kader

De Algemene wet bestuursrecht, de Politiewet 2012, de Regeling klachtbehandeling politie, de onderhavige uitvoeringsregeling en, in de tweede fase als bedoeld in artikel 6, het Huishoudelijk reglement klachtencommissie politie 2022 bieden de juridische kaders voor de behandeling van klachten bij de politie.

Artikel 3. De klachtencoördinator en klachtbehandelaar

1. Het bevoegd gezag wijst een ambtenaar aan die is belast met de coördinatie van de klachtbehandeling en met de registratie en analyse van klachten, de daarop genomen beslissingen en de geconstateerde leerpunten.

2. Het bevoegd gezag wijst ambtenaren aan die belast zijn met klachtbehandeling.

Artikel 4. Eisen ten aanzien van klachten

1. Deze regeling is van toepassing op schriftelijke of langs elektronische weg ingediende klachten, op de wijze zoals beschreven op www.politie.nl. Ingeval van een mondelinge uiting van ongenoegen welke niet terstond kan worden weggenomen, wordt gewezen op de mogelijkheid om een klacht schriftelijk of langs de elektronische weg in te dienen. 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. Zolang 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 de klager kan deze een gekozen woonplaats opgeven voor de behandeling van de zaak, bijvoorbeeld het adres van een gemachtigde.
3. Een klacht ingediend door een persoon zonder vaste woon- of verblijfplaats kan in behandeling worden genomen nadat deze klager diens klacht mondeling heeft toegelicht en afspraken zijn gemaakt betreffende de wijze waarop verder contact tussen de klager en de politie plaatsvindt.
4. In aanvulling op artikel 9:4 tweede lid Algemene wet bestuursrecht is deze regeling tevens van toepassing op niet ondertekende klachten.
5. Indien aanvulling of herformulering nodig is om de klacht in behandeling te kunnen nemen, krijgt de klager daartoe de gelegenheid binnen een door of namens de klachtencoördinator gestelde termijn.
6. Indien het bevoegd gezag concludeert dat niet voldaan is aan de eisen die aan de klacht worden gesteld in artikel 9:1 of 9:4 Algemene wet bestuursrecht, dan deelt hij dit de klager zo spoedig mogelijk mede, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht.
7. Van de klager wordt verwacht dat deze medewerking verleent op zodanige wijze dat de politie in staat is om de klacht behoorlijk te behandelen. Indien klager ondanks herhaald verzoek tot medewerking deze niet verleent, dan kan het bevoegd gezag beslissen de klachtbehandeling al dan niet tijdelijk stop te zetten.

DEEL II: EERSTE FASE

Artikel 5. Klachtbehandeling in de eerste fase

1. De klager ontvangt zo snel mogelijk een schriftelijke ontvangstbevestiging en informatie over de wijze van klachtbehandeling.
2. 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 de klager heeft aangevoerd, wat het doel is van de klacht en op welke wijze het beste aan de bedoeling van de klager tegemoet kan worden gekomen. Dit overleg is ook noodzakelijk als voorbereiding op een eventuele behandeling in de tweede fase.
3. Indien het bevoegd gezag concludeert dat de klacht niet behandeld wordt op grond van artikel 9:8 van de Algemene wet bestuursrecht, dan deelt hij dit de klager zo spoedig mogelijk mede, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht. In dat geval is deze regeling niet meer van toepassing, tenzij het gaat om het tijdelijk niet behandelen van de klacht.
4. 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 het tweede lid bedoelde gesprek met de klager heeft plaatsgevonden, informeert de klachtbehandelaar hen over het resultaat van dat gesprek. De betrokken medewerker geeft op verzoek van de klachtbehandelaar zijn zienswijze op de klacht. De leidinggevende wordt in de gelegenheid gesteld

een zienswijze op de klacht te geven. Desgevraagd ontvangt de klager een afschrift van de zienswijze van de betrokken medewerker en, indien gegeven, van de leidinggevende.

5. De betrokken medewerker geeft de zienswijze, bedoeld in het vierde lid, onder eigen naam.

6. In afwijking van het vijfde lid kan het bevoegd gezag bepalen dat de zienswijze, bedoeld in het vierde lid, wordt gegeven onder het dienstnummer van de betrokken medewerker, als:

- a. een gerechtvaardigd vermoeden bestaat dat het verstrekken van de naam van de medewerker zal leiden tot een zwaarwegende aantasting van de persoonlijke levenssfeer van de medewerker of
- b. dit noodzakelijk is gezien een operationeel belang.

7. Na het voeren van het overleg, bedoeld in het tweede lid en de zienswijze bedoeld in het vierde lid, kan de eerste fase direct worden afgerond en worden overgegaan naar de tweede fase indien:

- a. het bevoegd gezag van oordeel is dat verdere behandeling in de eerste fase in het voorliggende geval niet zinvol is;
- b. de klager geen verdere behandeling van zijn klacht in de eerste fase wenst.

8. Het in het tweede lid 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 tegemoetgekomen. De klachtbehandelaar streeft ernaar dat de klager en de betrokken medewerker daartoe met elkaar een gesprek voeren. De klachtbehandelaar verzorgt de begeleiding van dit gesprek.

9. De klachtbehandelaar kan een geluidsopname maken van gesprekken met de klager en/of betrokken medewerker ten behoeve van het klachtdossier. Ook indien de klager en/of de betrokken medewerker voorafgaande aan een gesprek daarom verzoekt, kan door de klachtbehandelaar een geluidsopname worden gemaakt. Andere geluidsopnamen mogen niet gemaakt worden. Wanneer de klachtbehandelaar geluidsopnamen maakt wordt dit altijd medegedeeld aan alle bij het gesprek aanwezige personen. De klager en/of de betrokken medewerker kan aan de klachtbehandelaar vragen om een geluidsopname te komen beluisteren. Het beluisteren vindt plaats op een door de klachtbehandelaar aan te geven plaats onder diens toezicht. In geen geval worden kopieën van geluidsopnamen verstrekt aan partijen. Beeldopnamen mogen niet worden gemaakt.

10. De klager en de betrokken medewerker worden schriftelijk geïnformeerd over de afronding van de eerste fase. In beginsel gebeurt dit door de na het bevoegd gezag hoogste leidinggevende. Indien overleg of bemiddeling leidt tot tevredenheid van de klager is de klachtbehandeling daarmee afgerond.

11. Indien in de eerste fase niet naar tevredenheid van de klager aan de klacht tegemoet wordt gekomen, alsmede in de in het zevende lid bedoelde gevallen, wordt de klachtbehandeling voortgezet in de tweede fase.

12. Indien toepassing wordt gegeven aan het elfde lid, maakt de klachtbehandelaar een rapport op omtrent de klachtbehandeling in de eerste fase.

13. 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, in afwijking van het elfde lid, 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 klacht.

2. Het bevoegd gezag stelt de burgemeester en de hoofdofficier van justitie, als bedoeld in artikel 71 zevende lid van de Politiewet 2012, een redelijke termijn waarbinnen zij over een klacht advies kunnen uitbrengen.

3. De betrokken medewerker is gehouden om mee te werken aan de behandeling van de klacht door de klachtencommissie.

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, het advies van de klachtencommissie en, voor zover uitgebracht, de adviezen van 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: gegrond / ongegrond / geen oordeel.

DEEL IV: OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 8. Registratie 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 leerpunten en de eventueel genomen maatregelen ten aanzien van de leerpunten.

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 2025.

Artikel 10. Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking met ingang van 1 januari 2025. De Uitvoeringsregeling klachtbehandeling politie 2018 vervalt met ingang van diezelfde datum.

Den Haag, 14 november 2024

J.C. Knol MA
korpschef

I. ALGEMENE TOELICHTING

Klachten die bij de politie binnenkomen moeten behoorlijk worden behandeld. De behandeling van klachten door de politie is geregeld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna Awb), hoofdstuk 7 van de Politiewet 2012 en de Regeling klachtbehandeling politie. Tot slot zijn nadere regels gesteld over de klachtenprocedure in deze Uitvoeringsregeling, om ervoor te zorgen dat klachten in het hele land op dezelfde wijze door de politie worden behandeld.

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

1. Doel klachtbehandeling

Klachtbehandeling heeft tot doel:

- herstel van het vertrouwen van de burger in de politie;
- het lerend vermogen van de politie te versterken;
- het draagvlak voor de politie te behouden en/of te vergroten.

De klachtbehandeling zelf heeft geen juridische gevolgen, zoals bijvoorbeeld een schadevergoeding of een strafrechtelijke veroordeling. Als dat het doel van de klager is dan kan deze een verzoek tot schadevergoeding indienen of aangifte doen.

2. Wijze van indienen van klachten

De uitvoeringsregeling klachtbehandeling politie is van toepassing op schriftelijke en digitale klachten.

Artikel 71 van de Politiewet 2012 bepaalt bij wie een klacht wordt ingediend. In de praktijk worden klachten in veruit de meeste gevallen ingediend via het klachtenformulier op de website van de politie. Op grond van de informatie uit het klachtenformulier wordt de klacht automatisch toegezonden aan de juiste afdeling.

Voor sommige klachten is de juiste bestemming een bijzondere instantie of organisatie. Hoewel deze klachtenregeling niet van toepassing is op deze groepen klachten, worden deze instanties voor de volledigheid wel benoemd, mede ten behoeve van een juiste doorzending:

- 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 diens 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 diens werkgever.

Met betrekking tot laatstgenoemde buitengewoon opsporingsambtenaar: de werkgever van deze persoon is verplicht om de toezichthouder (vaak de Hoofdofficier van Justitie) en de direct toezichthouder (vaak de korpschef) te laten weten dat er een klacht is ingediend. Dat staat in artikel 42 van het Besluit buitengewoon opsporingsambtenaar

Op mondelinge klachten is deze Uitvoeringsregeling niet van toepassing, maar de Awb vereist ook voor deze klachten een behoorlijke behandeling. Bij een mondeling of telefonisch ingediende klacht kan het geven van opheldering of het aanbieden van verontschuldigingen vaak een goede reactie zijn.

Mondelinge klachten kunnen op verzoek van de klager op schrift worden gesteld, als van de klager redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat deze dat zelf doet.

3. Klachten over gedragingen jegens een ander dan de klager

Klachten over gedragingen tegen een ander dan de klager hoeven niet behandeld te worden volgens deze regeling. Wel moeten ook deze klachten behoorlijk worden behandeld (zie de artikelen 9:2 en 9:4 eerste lid Awb) . Dit gebeurt onder coördinatie van de klachtencoördinator. De vraag wat in dat geval verstaan wordt onder behoorlijke behandeling kan niet in algemene zin beantwoord worden, omdat dit afhankelijk is van de aard van de klacht en de gedraging waarover wordt geklaagd.

4. Behandeling van de klacht

De politie streeft naar direct persoonlijk contact en bemiddeling tussen de klager en de betrokken medewerker. De klachtbehandeling kent twee fases. In de eerste fase gaat de politie met de klager in gesprek om te komen tot herstel van vertrouwen en tevredenheid bij de klager. In veruit de meeste gevallen wordt de behandeling van de klacht in die eerste fase naar tevredenheid van de klager afgesloten.

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, tenzij de klager aangeeft daaraan geen behoefte te hebben. De klachtencommissie adviseert het bevoegd gezag dat uiteindelijk een beslissing neemt over de klacht. Artikel 70 van de Politiewet bepaalt wie in welk geval bevoegd gezag is (bijvoorbeeld de politiechef als het gaat over gedragingen van medewerkers van diens eenheid en de korpschef als het gaat over gedragingen van medewerkers van een ondersteunende dienst). In deze tweede fase worden ook de burgemeester en hoofdofficier van justitie in de gelegenheid gesteld advies over de klacht uit te brengen.

5. 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. Wanneer aanvulling of herformulering nodig is om de klacht in behandeling te kunnen nemen, krijgt de klager daartoe de gelegenheid binnen een door of namens de klachtencoördinator gestelde termijn.

In de klacht moet het volgende zijn vermeld:

- naam en woonadres van de klager;
- de datum waarop de klacht wordt ingediend;
- de omschrijving van de gedraging waarover de klacht gaat.

Deze eisen staan in artikel 9:4 Awb.

Op grond van artikel 2:6 Awb en de Wet gebruik Friese taal kunnen contacten tussen overheid en burgers in het Nederlands of in het Fries plaatsvinden. Niet iedere klager beheerst één van deze talen. In beginsel is het aan de klager om te zorgen dat de klachtbehandeling toch in het Nederlands of Fries kan plaatsvinden, bijvoorbeeld door zich te laten bijstaan door iemand die de taal wel beheerst. Veel klachtbehandelaren zijn in enige mate andere talen machtig en kunnen de klager daarin te woord staan. Dat mag, maar geadviseerd wordt om daar terughoudend mee om te gaan, aangezien de betreffende taal meestal niet de moedertaal is van tenminste één van beide. Ongemerkt zouden er misverstanden kunnen ontstaan. Schriftelijke communicatie dient in het Nederlands of Fries plaats te vinden.

Op grond van artikel 9:8 Awb eerste lid is het bevoegd gezag 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).

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, aldus artikel 9:8 tweede lid Awb¹.

Wanneer de klacht niet in behandeling wordt genomen wordt dit zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk aan de klager medegedeeld.

De inhoud van een klacht kan voor het bevoegd gezag een signaalfunctie hebben. Het kan de aanleiding vormen voor het instellen van een strafrechtelijk of een disciplinair onderzoek. Als dat het geval is, wordt de behandeling van de klacht in beginsel opgeschort en wordt de klager daarvan op de hoogte gesteld. Na afronding van het onderzoek wordt contact gezocht met de klager over een mogelijke hervatting van de klachtbehandeling.

In artikel 4, zevende lid van deze Uitvoeringsregeling is vastgelegd dat van de klager wordt verwacht dat deze medewerking verleent op zodanige wijze dat de politie in staat is om de klacht behoorlijk te behandelen. Een dergelijke bepaling staat niet in de Algemene wet bestuursrecht of de Politiewet maar vloeit voort uit hetgeen de Nationale ombudsman heeft geschreven, onder meer in zijn brochure "Zorgvuldig begrenzen" uit december 2022. Deze bepaling mag zeker niet lichtvaardig worden ingezet om een klachtbehandeling stop te zetten. Het klachtrecht is wettelijk zo goed als onbeperkt vastgelegd vanuit de gedachte dat de individuele burger een goed middel moet hebben om tegen de machtige overheid op te komen. Daarbij past het dat de Awb en Politiewet wel verplichtingen oplegt aan de overheid c.q. politie en niet of nauwelijks aan de klagende burger. Desondanks is er aanleiding gezien voor de introductie van de plicht medewerking te verlenen omdat het in de praktijk voorkomt dat klagers door hun gebrek aan medewerking een goede klachtbehandeling belemmeren. De Nationale ombudsman heeft genoemde brochure opgesteld met het oog op de omgang met aanhoudend en/of grensoverschrijdend klaaggedrag. De politie handelt in voorkomende gevallen conform hetgeen de Nationale ombudsman in deze brochure heeft voorgesteld.

Ten aanzien van het omgaan met ingediende opzettelijk valselijke klachten wordt verwezen naar het bepaalde in de Uitvoeringsregeling GTPA van september 2022. De definitie van GTPA, geweld tegen politieambtenaren, is ruim geformuleerd, laster en smaad vallen daar ook onder.²

6. Eerste fase

De eerste fase is de fase waarin geprobeerd wordt om naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet te komen. In de praktijk betekent dit dat de klachtbehandelaar in contact treedt met de klager en betrokken medewerker en zicht probeert te krijgen op de feiten en omstandigheden rond de gedraging waarover wordt geklaagd. Indien mogelijk regelt de klachtbehandelaar een gesprek tussen de klager en de betrokken medewerker.

Als in de eerste fase naar tevredenheid van de klager aan de klacht tegemoet wordt gekomen, stopt de klachtbehandeling met de afronding van de eerste fase. Is de klager niet tevreden, dan wordt de

¹ Zie voor uitleg hierover Tekst & Commentaar Algemene wet bestuursrecht (Wolters Kluwer).

² Zie de werkinstructie van de korpschef d.d. 1 januari 2013 inzake optreden jegens valselijke klachten

behandeling van de klacht voortgezet in de tweede fase. Dit vloeit voort uit artikel 67a Politiewet. In beide gevallen ontvangt de klager schriftelijk bericht van de afronding van de eerste fase. Als 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 is afgerond. De politie interpreteert genoemd artikel zo dat ook mag worden afgezien van klachtbehandeling in de tweede fase wanneer in de eerste fase al maximaal aan de klager tegemoet is gekomen. De gedachte hierachter is dat de klager in dat geval in de tweede fase objectief gezien niet meer zal kunnen bereiken dan hij in de eerste fase al heeft bereikt en om die reden in redelijkheid tevreden zou moeten zijn.

In een aantal gevallen wordt, na het intakegesprek met de klager, en de zienswijze van de betrokken medewerker en eventueel 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 als het bevoegd gezag van oordeel is dat die behandeling niet of niet meer wenselijk is of als de klager geen verdere behandeling in de eerste fase wenst. Dit kan bijvoorbeeld aan de orde zijn wanneer al veel geïnvesteerd is in de relatie en het goed is als er een onafhankelijke klachtencommissie naar kijkt, of als duidelijk is dat de klager onder geen beding nog met de politie zelf in gesprek wil.

7. 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 (hierna: de Regeling) zijn regels gesteld over de klachtencommissies (o.a. samenstelling en werkwijze). De klachtencommissie is géén beroepsinstantie, maar neemt een deel van de klachtbehandeling door de politie voor haar rekening door het bevoegd gezag te adviseren.

Voor de landelijke eenheden tezamen en voor iedere regionale eenheid is er een klachtencommissie (artikel 2 eerste lid van de Regeling). Deze klachtencommissie adviseert de korpschef en politiechef gevraagd en ongevraagd bij hun taken genoemd in artikel 70 eerste en tweede lid van de Politiewet 2012. Verder is er een nationale 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 (artikel 4 eerste lid van de Regeling).

Artikel 2, tweede lid van de Regeling bepaalt dat de klachtencommissie voor de regionale eenheid tevens belast is met het gevraagd en ongevraagd adviseren van de korpschef over klachten over gedragingen van ambtenaren van politie die werkzaam zijn bij een ondersteunende dienst en hun werkgebied hebben in het gebied dat die regionale eenheid bestrijkt. Ondersteunende diensten zijn het Politiedienstencentrum, de Staf korpsleiding, de Ondersteunende dienst Politieacademie en de Landelijke Meldkamer Samenwerking (zie het Besluit beheer politie).

Het bevoegd gezag vraagt conform artikel 67a van de Politiewet 2012 de klachtencommissie om de klacht te behandelen en hem te adviseren over de afhandeling van de klacht.

De aanpak van de klacht door de klachtencommissie is afhankelijk van welke aanpak naar verwachting het meest effectief is om het vertrouwen van de burger in de politie te herstellen. Het bepalen van de aanpak is aan de klachtencommissie zelf. De commissies hebben gezamenlijk een huishoudelijk reglement opgesteld betreffende hun werkwijze. Dit reglement is te vinden op www.politie.nl. Zie ook artikel 2 en de artikelsgewijze toelichting daarop.

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

Ook de burgemeester en hoofdofficier van justitie worden in deze fase in de gelegenheid gesteld advies uit te brengen over de klacht.

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

8. 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 de klager waarin een beslissing ex artikel 9:1, 9:4 en 9:8 Awb en artikel 7 van deze Uitvoeringsregeling wordt genomen, wordt verwezen naar deze mogelijkheid.

9. Registratie en verantwoording

Het bevoegd gezag registreert de bij hem ingediende klachten op een door de korpschef vastgestelde wijze. Daarnaast stelt de korpschef jaarlijks een verslag op betreffende de klachtbehandeling binnen de politie en bespreekt het bevoegd gezag minimaal één keer per jaar met de klachtencommissie de klachtbehandeling.

10. Leerpunten

Het leren van klachten kan plaatsvinden op verschillende niveaus:

- bij de betrokken medewerker,
- bij de direct leidinggevende,
- bij het team,
- 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 leerpunten uit een klacht besproken worden in het betreffende organisatieonderdeel, zodat andere politieambtenaren ook van de klacht kunnen leren.

De klachtencoördinator registreert en analyseert de klachten en signaleert eventuele structurele problemen van het politieoptreden. Van de klachtencoördinator mag verwacht worden dat deze leerpunten aan het licht brengt en deze terugkoppelt naar de eenheid of de dienst die het betreft.

Voor wat betreft het leren van klachten bij de politie als geheel is een rol weggelegd voor de korpschef. De korpschef ontvangt overzichten van alle klachten binnen de politie en analyseert deze. Leerpunten voor de gehele politieorganisatie worden door de korpschef proactief bekend gemaakt en omgezet in concrete verbeteracties (bijvoorbeeld door de politieopleiding aan te passen).

II. ARTIKELSGEWIJZE TOELICHTING

Artikel 1

De definitie van betrokken medewerker dient ruim te worden uitgelegd. Daaronder worden niet alleen ambtenaren in dienst van de politie begrepen maar iedere persoon die onder verantwoordelijkheid van de politie werkzaamheden verricht en door de politie daarin wordt aangestuurd. Denk aan stagiaires en medewerkers die via een uitzend- of detachingsconstructie voor de politie werken. Ook ZZP'ers kunnen daaronder vallen, afhankelijk van de mate waarin de politie de inhoud van hun werk bepaalt. Het gaat erom dat het voor een klager geen verschil moet maken of de gedraging die aan de politie als bestuursorgaan kan worden toegerekend werd uitgevoerd door een ambtenaar van politie of door iemand die op andere juridische grond voor de politie werkt. Als sprake is van een uitzend- of detachingsrelatie stelt de politie de (juridisch) verantwoordelijke uitlenende organisatie direct op de hoogte van de klacht en de afdoening daarvan. De politie (als opdrachtgever) en de uitlenende organisatie kunnen dan in goed overleg bepalen welke maatregelen in redelijkheid genomen kunnen en moeten worden.

Artikel 68 van de Politiewet 2012 spreekt van 'klachten over gedragingen van ambtenaren van politie'. Deze omschrijving is in deze Uitvoeringsregeling overgenomen in de definitie van klacht. 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). Dan kan immers gesteld worden dat deze handeling onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan valt.

Artikel 9:1 Awb geeft iedereen het recht om een klacht in te dienen over de wijze waarop een bestuursorgaan zich *in een bepaalde aangelegenheid* heeft gedragen. Dat betekent dat een klacht over vastgesteld beleid niet in behandeling wordt genomen. Wel kan geklaagd worden over de manier waarop dat beleid wordt uitgevoerd.

Artikel 2

De klachtprocedure bij de politie wordt bepaald door meer dan alleen deze Uitvoeringsregeling. Het is van belang om alle toepasselijke wet- en regelgeving voor ogen te houden, daarom is dat in dit artikel expliciet benoemd. Het gaat om:

- hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht, inclusief afdeling 9.1.3 (van toepassing verklaard in de Politiewet 2012)
- hoofdstuk 7 van de Politiewet 2012
- de Regeling klachtbehandeling politie.

Voor de eventuele behandeling van een klacht door de klachtencommissie hebben de gezamenlijke klachtencommissies het Huishoudelijk reglement klachtencommissie politie 2022 opgesteld. Dat reglement is van belang in de tweede fase en daarom ook benoemd in dit artikel.

Artikel 3

De klachtbehandeling binnen de politie vindt plaats binnen een daarvoor aangewezen afdeling, waarbinnen een klachtencoördinator en klachtbehandelaars werkzaam zijn. De klachtbehandelaar behandelt de individuele klachten op de wijze zoals omschreven in artikel 5. Degene die de klacht 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 de 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 volledigheid wordt vermeld dat de Regeling klachtbehandeling politie bepaalt dat de politiechef een ambtelijk secretaris voor de klachtencommissie aanwijst. Die neemt niet deel aan de besluitvorming van de klachtencommissie en is niet betrokken bij de behandeling of coördinatie van klachten in de politieorganisatie.

Artikel 4

Eerste lid

Omdat op grond van artikel 9:2 van de Awb naast schriftelijke klachten ook mondeling ingediende klachten behoorlijk dienen te worden behandeld, is bepaald dat deze klachten onder omstandigheden op schrift kunnen worden gesteld. Het gaat dan 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. Als een klager zelf niet in staat kan worden geacht de klacht op schrift te stellen (bijvoorbeeld door analfabetisme of een lichamelijke of geestelijke beperking) is de politie hem/haar daarbij behulpzaam.

Het begrip schriftelijk omvat ook een elektronisch document zoals een mailbericht.

Op <https://www.politie.nl/informatie/zo-dient-u-een-klacht-in-over-de-politie.html> staat beschreven op welke wijze een klacht kan worden ingediend. Daar staat het online klachtenformulier en een lijst van postadressen van alle eenheden. Op die manier is geborgd dat de klacht op de juiste plek terecht komt. Correspondentie naar andere politie-mailadressen is toegestaan indien de klachtbehandelaar of -coördinator daarvoor toestemming heeft gegeven. Dat is niet bedoeld om het de klager moeilijk te maken maar om een goede en tijdige behandeling te borgen. Wordt zonder toestemming naar andere mailadressen gecorrespondeerd, dan bestaat het risico dat een klacht niet gezien of niet als zodanig herkend wordt, welk risico in dat geval voor rekening van de klager komt.

Tweede lid

De verplichting om een naam en adres op te geven is opgenomen in artikel 9:4 tweede lid van de Awb. De Nationale ombudsman heeft in het verleden geoordeeld dat van die eis kan worden afgeweken als de klager een zwaarwegend belang heeft om zijn naam en adres niet bekend te maken, vandaar de toevoeging van de woorden "in beginsel". Wel moet de klager dan op zodanige wijze kenbaar en bereikbaar zijn dat zijn klacht naar behoren kan worden onderzocht.

In plaats van het eigen adres kan door de klager ook een gekozen woonplaats worden opgegeven, bij voorkeur die van de formeel gemachtigde van de klager.

Het heeft de voorkeur dat een klacht vergezeld gaat van een telefoonnummer en/of emailadres van de klager. In verband met het eerste contact tussen de klager en klachtbehandelaar bedoeld in het tweede lid van artikel 5 van deze regeling, is het van belang dat zo snel mogelijk contact kan worden gelegd met de klager. Dat maakt de behandeling van de klacht makkelijker en bevordert de kans op een succesvolle bemiddeling. Het ontbreken van een emailadres of telefoonnummer leidt niet tot het buiten behandeling laten van een klacht.

Op grond van artikel 2:1 Awb kan iedereen zich in contacten met de overheid laten bijstaan of vertegenwoordigen door een gemachtigde. Dat geldt ook in de klachtbehandeling, al mag er bij de klager op aangedrongen worden om in ieder geval zelf het gesprek te voeren met een klachtbehandelaar - en indien van toepassing met de klachtencommissie - en dat niet buiten zijn of haar aanwezigheid door de gemachtigde te laten doen. Eén van de doelen van klachtbehandeling is immers herstel van vertrouwen en dat wordt lastig bereikt als de klager niet zelf met de klachtbehandelaar of klachtencommissie in gesprek gaat.

Van een gemachtigde mag gevraagd worden om een schriftelijke machtiging van de klager over te leggen. Wettelijk gezien mag dit ook als het gaat om een advocaat, maar inmiddels is met een zoekslag op internet (bij de Nederlandse Orde van Advocaten) te achterhalen of iemand daadwerkelijk advocaat is. Dat is voor de Nationale ombudsman reden om te concluderen dat een advocaat geen schriftelijke machtiging nodig heeft.

Derde lid

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

Vierde lid

Omdat klachten niet alleen per brief maar ook digitaal ingediend kunnen worden, wat in de praktijk in veruit de meeste gevallen ook gebeurt, hoeft een klacht niet ondertekend te worden. Daarmee is de eis van ondertekening die artikel 9:4 Awb stelt losgelaten.

Vijfde en zesde lid

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;
- het moet gaan om een gedraging van of namens het bestuursorgaan jegens de klager 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.
- de klacht dient in een taal te zijn gesteld die een goede behandeling daarvan mogelijk maakt.

Artikel 9:4 vereist ook dat de klacht ondertekend is maar aan dit vereiste wordt niet vastgehouden, uit oogpunt van dienstverlening aan de burger.

De indiener van een klacht 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 de klachtcoördinator een termijn daaraan verbinden, al naar gelang hetgeen van de klager gevraagd wordt. Een termijn van twee weken is over het algemeen passend maar daarvan kan indien nodig worden afgeweken. Als de 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. Dit besluit is niet voorbehouden aan degene die het uiteindelijke oordeel over de klacht geeft, meestal de politiechef, maar kan door een gemandateerde worden genomen. Naar de stand van het mandaat ten tijde van de vaststelling van deze regeling is dat meestal de teamchef VIK.

Zevende lid

Zie hetgeen hierover gesteld is in paragraaf 5 van het algemene deel van de toelichting.

Artikel 5

Eerste lid

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).

Tweede lid

Het doel van het hier bedoelde gesprek met de klager is:

- het toelichten van de klachtbehandeling
- het vaststellen van het doel van de klacht en de klachtelementen
- het vaststellen op welke wijze het beste aan de bedoeling van de klager tegemoet kan worden gekomen.

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 samen met de 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 de klager al vaak tot tevredenheid van de klager kan leiden en verdere klachtbehandeling achterwege kan blijven.

Het komt voor dat een klager alleen schriftelijk contact wenst. Hoewel mondeling contact absoluut de voorkeur heeft is schriftelijk contact ook mogelijk, zolang het hier omschreven doel ook langs die weg bereikt wordt.

Derde lid

In dit lid wordt bepaald hoe de klachtbehandelaar dient te handelen als toepassing wordt gegeven aan artikel 9:8 Awb, waarin wordt omschreven in welke situaties het bestuursorgaan niet verplicht is een klacht in behandeling te nemen. Dit dient binnen vier weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager te worden medegedeeld. Omdat de verdere klachtbehandeling niet wordt voortgezet wanneer sprake is van een dergelijke situatie, worden de verdere bepalingen van de Uitvoeringsregeling buiten toepassing verklaard. Op grond van artikel 9:8 kan een klacht niet alleen definitief maar ook tijdelijk buiten behandeling worden gesteld. Een in de praktijk veel voorkomend voorbeeld is dat waarin er een opsporingsonderzoek loopt naar de gedraging waarover wordt geklaagd. Wanneer dat niet langer het geval is dient de klacht alsnog behandeld te worden en is de Uitvoeringsregeling weer in volle omvang van toepassing.³

Vierde lid

Artikel 9:9 Awb bepaalt dat aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, een afschrift van de klacht en de daarbij meegezonden stukken worden toegezonden. Dit geldt niet wanneer de klacht niet in behandeling wordt genomen op grond van artikel 9:1, 9:4 of 9:8 Awb. Dan mag dat niet omdat deze persoonsgegevens bevat die alleen gedeeld mogen worden wanneer de Algemene verordening gegevensbescherming dit toestaat. Als de klacht op grond van 9:8 Awb slechts tijdelijk niet wordt behandeld, dan mag de klacht wel met de betrokken medewerker en diens leidinggevende gedeeld worden, met name met het oog op de te geven zienswijze. Het is raadzaam om op dat moment al te vragen om die zienswijze. Gebeurt dat pas als de behandeling van de klacht na afloop van een opsporingsonderzoek weer wordt opgepakt, dan kan het door het tijdsverloop immers moeilijker zijn om nog een gedegen zienswijze te geven.

Het kan voorkomen dat ook uit een klacht die niet in behandeling wordt genomen leerpunten te halen zijn. In geanonimiseerde, niet tot specifieke personen herleidbare bewoordingen kunnen die met een teamchef of andere leidinggevende/coördinator gedeeld worden. Als de klager daarvoor toestemming geeft mag het ook niet-geanonimiseerd gedeeld worden met de betrokken medewerker en diens leidinggevende.

Artikel 9:10 Awb bepaalt dat degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid dient te worden gesteld te worden gehoord (hoor en wederhoor). Deze Uitvoeringsregeling gaat uit van een verplichting van de betrokken medewerker om aan de

³ 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 de 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.

behandeling van de klacht medewerking te verlenen. Deze verplichting vloeit voort uit artikel 6 eerste lid van de Ambtenarenwet 2017. Concreet betekent dit in ieder geval de verplichting om op verzoek van de klachtbehandelaar een zienswijze op de klacht te geven en om vragen van de klachtbehandelaar te beantwoorden.

Om die reden moet de betrokken medewerker dan ook zo spoedig mogelijk op de hoogte worden gesteld van een over zijn gedraging ingediende klacht. Omdat het in het tweede lid bedoelde gesprek vaak leidt tot een concretisering of nuancering van de klachtelelementen die de klager naar voren wil brengen, kan het beste eerst het gesprek met de klager gevoerd worden en dan de betrokken medewerker op de hoogte worden gesteld. Daarmee wordt onnodige onduidelijkheid en discussie voorkomen. Kan de 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.

Ook de leidinggevende van de betrokken medewerker wordt in kennis gesteld van de klacht, ten eerste met het oog op diens verantwoordelijkheid richting de maatschappij voor hetgeen onder diens leiding binnen het team gebeurt, ten tweede met het oog op diens verantwoordelijkheid voor de personele zorg voor de betrokken medewerker. Als de leidinggevende dat wil kan ook deze een zienswijze op de klacht geven, dat is echter niet verplicht.

Het komt voor dat het eerste gesprek van de klachtbehandelaar met de klager al leidt tot een oplossing en daarmee einde van de klachtbehandeling, bijvoorbeeld omdat een goede uitleg van het handelen van de politie al voldoende is voor de klager. In dat geval worden de betrokken medewerker en diens leidinggevende daarvan in kennis gesteld. Een zienswijze hoeft dan niet meer van de medewerker te worden gevraagd.

Vijfde en zesde lid

De betrokken medewerker wordt geacht onder vermelding van zijn eigen naam de zienswijze bedoeld in het vierde lid te geven. Dit draagt bij aan het transparante karakter van de klachtbehandeling.

Het kan echter wenselijk zijn om de betrokken medewerker niet onder zijn eigen naam, maar onder zijn dienstnummer de zienswijze te laten geven. Redenen daarvoor kunnen zijn: een persoonlijk belang van de betrokken medewerker als de kans bestaat op een zwaarwegende aantasting in zijn persoonlijke levenssfeer, of een operationeel belang van de politie als organisatie. Onder het operationeel belang moeten alle denkbare belangen worden geschaard die de uitvoering van de operationele politietaken betreffen. Het is aan het bevoegd gezag als bedoeld in artikel 1 om in concrete gevallen een afweging te maken en deze te motiveren. Denkbaar is dat het bevoegd gezag een algemeen besluit neemt dat medewerking onder dienstnummer mogelijk maakt waar het gaat om teams waarbinnen werken onder dienstnummer de standaard is. Dat kan ook waar het gaat om bepaalde groepen klagers, al vereist het uiterste zorgvuldigheid om tot een kwalificatie van klagers te komen en zal dit minder makkelijk in een algemeen besluit te vatten zijn.

Zevende lid

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 zal wel het in het tweede lid bedoelde gesprek met de klager moeten plaatsvinden (zie ook de opmerking over schriftelijk contact bij de toelichting op het tweede lid hierboven) en zal de betrokken medewerker diens zienswijze moeten geven. Wanneer 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 de klager en de 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.

Achtste lid

Het in het tweede lid 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 tussen de 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 de 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 de 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.

Het is de bedoeling om laagdrempelig samen te werken aan een oplossing voor het conflict/geschil en het contact te normaliseren. Vanuit professionaliteit en transparantie wordt dan ook medewerking van de betrokken medewerker verwacht. Hoewel de medewerker in beginsel verplicht is tot medewerking aan de klachtbehandeling kan deze niet worden verplicht tot medewerking aan een bemiddelingsgesprek met de klager. De aard en bedoeling van een bemiddelingsgesprek lenen zich niet voor een verplichting. Soms is bijvoorbeeld voorstelbaar dat de emoties, ook bij de professionele politiemedewerker, zo hoog zijn opgelopen dat bemiddeling geen oplossing kan bieden. Wel neemt de klachtbehandelaar contact op met de leidinggevende van de betrokken medewerker als die aangeeft niet deel te willen nemen aan een bemiddelingsgesprek, teneinde gedrieën te overleggen over de redelijkheid daarvan.

Negende lid

Aangezien (de wens tot) het maken van geluidsopnames van gesprekken steeds vaker voorkomt, werd de noodzaak gevoeld om hiervoor een werkwijze vast te leggen. Hierbij is aangesloten bij de werkwijze zoals vastgelegd in het Huishoudelijk Reglement klachtencommissies politie 2022, met uitzondering van de in het reglement opgenomen bepalingen over het bewaren en vernietigen van de opname. Ten aanzien van de geluidsopname gelden de bewaartermijnen die voor alle onderdelen van het klachtdossier gelden, er is geen ruimte om van die termijnen af te wijken.

Tiende lid

De eerste fase wordt in beginsel afgerond met een brief aan de klager en aan de betrokken medewerker waarin het resultaat van deze fase wordt verwoord. Als overleg of bemiddeling heeft geleid tot tevredenheid van de klager, dan wordt dat met deze brief bevestigd. Is die tevredenheid nog niet bereikt dan wordt in de brief een vervolg in de tweede fase aangekondigd.

Met het oog op het doel van de klachtbehandeling (herstel van vertrouwen en het leren van klachten), is het van belang dat de na het bevoegde gezag hoogste leidinggevende kennis draagt van de klacht en staat voor het in de klachtbehandeling bereikte resultaat. Het is aan deze functionaris om de eerste fase met bedoelde brief af te ronden. Indien hij daartoe aanleiding ziet kan hij in deze brief zijn zienswijze op de klacht geven, zoals eerder in de eerste fase de leidinggevende dat heeft mogen doen. Het geven van een oordeel over de klacht is niet aan deze functionaris maar is uitdrukkelijk voorbehouden aan het daartoe bevoegde gezag (meestal de politiefchef). In deze brief wordt klager gewezen op de mogelijkheid om een oordeel over de klacht van het bevoegd gezag te vragen en daarmee de klachtbehandeling te vervolgen in de tweede fase (voor zover nog niet afgesproken is dat dit zal plaatsvinden).

Om duidelijk te maken wie bedoeld wordt met de in het tiende lid genoemde “na het bevoegde gezag hoogste leidinggevende”, met andere woorden het gezag onder degene die het formele oordeel over de klacht geeft, wordt een aantal voorbeelden gegeven (analoog daaraan toe te passen op niet-

genoemde eenheden en diensten):

- bij een regionale eenheid is dat een sectorhoofd. Gaat de klacht over het sectorhoofd zelf dan is het aan een lid eenheidsleiding, niet zijnde de (plaatsvervangend) politiechef;
- bij de ondersteunende dienst politiedienstencentrum is dat het sectorhoofd. Gaat de klacht over het sectorhoofd zelf, dan is het aan het hoofd of de directeur van de dienst;
- gaat een klacht over een politiechef, dan is dat een lid van de korpsleiding, niet zijnde de (plaatsvervangend) korpschef.

Gaat de klacht over een gedraging van de na het bevoegde gezag hoogste leidinggevende zelf, dan is het advies om de brief te laten tekenen door het hoofd staf, als verantwoordelijke voor de klachtbehandeling.

Op vorenstaande bestaat een uitzondering: bij een grootschalig optreden dient afronding van de eerste fase door het sectorhoofd Dienst Regionale Operationele Samenwerking (DROS) plaats te vinden, ongeacht de dienst of het district waaronder de betrokken medewerker valt.

In de praktijk is ook voorstelbaar dat voor de afronding 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 volledig uit de wereld geholpen blijkt). In ieder geval dient afronding door genoemd sectorhoofd of het hoofd operatiën plaats te vinden in de volgende gevallen:

- wanneer er een bemiddelingsgesprek heeft plaatsgevonden;
- wanneer er geweld is toegepast door de politiemedewerker;
- wanneer de klacht uitsluiting, discriminatie of racisme betreft;
- wanneer in de eerste fase het beeld ontstaat dat de politie niet behoorlijk heeft opgetreden;
- wanneer de klager dit expliciet wenst.

Elfde lid

Als de klager van mening is dat in de eerste fase niet aan zijn klacht tegemoet is gekomen of toepassing is gegeven aan het zevende lid, gaat de klachtbehandeling verder in de tweede fase. Dit vloeit voort uit artikel 67a Politiewet 2012 (zie ook de opmerking in het algemeen deel van de toelichting).

Twaalfde lid

Voor de behandeling in de tweede fase door de klachtencommissie en eventueel de burgemeester en/of hoofdofficier van justitie is een volledig en overzichtelijk klachtdossier onmisbaar. Daarom maakt in deze gevallen de klachtbehandelaar een rapport op.

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.

Dertiende lid

Het dertiende lid voorziet in de mogelijkheid de klachtbehandeling te stoppen na de eerste fase, als de klager aangeeft geen behoefte te hebben aan klachtbehandeling in de tweede fase. Uiteraard dient dit schriftelijk te worden bevestigd aan klager en dienen de betrokken medewerker en diens leidinggevende hiervan op de hoogte te worden gesteld.

Artikel 6

Eerste lid

Op grond van artikel 67a eerste lid van de Politiewet 2012 vraagt het bevoegd gezag in de tweede fase advies aan de klachtencommissie. Deze regeling geeft geen bepalingen over de manier waarop de klachtencommissie tot een advies komt. Uiteraard is dat aan de klachtencommissie zelf.

Uitgangspunt voor de behandeling in de tweede fase vormen de klachtelementen zoals die in de eerste fase samen met de klager zijn vastgesteld door de klachtbehandelaar. Het komt voor dat in de

tweede fase, vaak pas ter zitting of kort daarvoor, andere klachtelementen opkomen dan in de eerste fase zijn onderzocht. Wanneer het dossier voldoende informatie biedt, of tijdens de hoorzitting voldoende informatie verkregen kan worden, om dat klachtelement toch te behandelen, dan kan de klachtencommissie ook daarover adviseren. In ieder geval moet de betrokken medewerker de gelegenheid hebben gehad een zienswijze te geven op het toegevoegde klachtelement. Is de informatie niet voldoende, dan dient ten aanzien van het toegevoegde element alsnog onderzoek te worden gedaan door de klachtbehandelaar en wordt de behandeling in de tweede fase aangehouden.

Tweede lid

Op grond van artikel 71 zevende lid van de Politiewet 2012 vraagt het bevoegd gezag in de tweede fase advies aan de burgemeester en de hoofdofficier van justitie. Over de uitvoering daarvan kunnen per eenheid afspraken worden gemaakt met de betreffende burgemeesters en hoofdofficier van justitie.

Het bevoegd gezag stelt een redelijke termijn voor advisering, zodanig dat men voldoende gelegenheid houdt om binnen de daarvoor geldende termijnen de klacht af te doen.

Geadviseerd wordt om bij de start van de tweede fase de klacht met de burgemeester en/of hoofdofficier te delen met het verzoek om op korte termijn (één à twee weken) aan te geven of de wens bestaat om advies te geven. Als die wens bestaat kunnen nadere afspraken gemaakt worden over die advisering. Een beproefde werkwijze is dat burgemeester/hoofdofficier het klachtdossier ontvangt zoals voorgelegd aan de klachtencommissie, alsmede (na afloop van de hoorzitting van de commissie) het verslag van de hoorzitting en/of het advies van de klachtencommissie, echter zonder de conclusie van de klachtencommissie. Dit omdat hetgeen ter zitting besproken wordt meestal een belangrijke toevoeging is op het klachtdossier en meegenomen dient te worden in de overwegingen van de burgemeester/hoofdofficier.

Op grond van de Politiewet 2012 moeten klachten worden afgehandeld binnen tien weken na ontvangst van de klacht. In gevallen waarin de klachtencommissie 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. Het tweede lid van artikel 9:11 Awb geeft de mogelijkheid om de afhandeling met nog eens vier weken te verlengen.

Derde lid

De plicht om mee te werken aan de klachtbehandeling door de klachtencommissie houdt in ieder geval in de verplichting om desgevraagd te verschijnen bij de hoorzitting en vragen van de commissieleden te beantwoorden.

Artikel 7

Het bevoegd gezag stelt de klager en de betrokken medewerker schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de uitkomsten van het onderzoek naar de klacht, zijn beslissing over de klacht alsmede welke conclusies hij daaraan verbindt. Als het gaat om een klacht met verschillende klachtonderdelen, zal hij per onderdeel een beslissing moeten nemen. Natuurlijk kunnen zich situaties voordoen waarin het niet mogelijk is een beslissing te nemen, bijvoorbeeld omdat onvoldoende helder wordt wat er gebeurd is. Dat zal dan in de brief worden meegedeeld. Bij de brief worden de uitgebrachte adviezen van de klachtencommissie (waar het verslag van de hoorzitting deel van uitmaakt), 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. Als dit het geval is worden deze elementen apart geregistreerd. Per klacht(element) registreert het bevoegd gezag:

- de wijze waarop deze is afgedaan,
- (voor zover de tweede fase is doorlopen) de genomen beslissing(en) op de klacht(elementen),
- de geconstateerde leerpunten en
- de eventueel genomen maatregelen ten aanzien van de leerpunten.

De genomen beslissing per klacht(element) kan zijn: niet-ontvankelijk (bij aanvang van de klachtbehandeling), gegrond, ongegrond of geen oordeel (na afloop van de tweede fase).

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

Eén keer per jaar vindt overleg plaats tussen de klachtencommissie en de korpschef of politiechef om (ten minste) de algemene gang van zaken over klachtbehandeling en eventueel geconstateerde leerpunten te bespreken. De ondersteunende diensten kennen geen eigen klachtencommissie, klachten over hun medewerkers worden indien nodig behandeld door de commissie van de eenheid binnen wiens gebied zij hun werkgebied hebben. Uiteraard kunnen de betreffende commissies en directeuren met elkaar in overleg gaan indien daartoe aanleiding bestaat.

Artikel 10

Deze uitvoeringsregeling vervangt met ingang van 1 januari 2025 de Uitvoeringsregeling klachtbehandeling politie 2018. Net als de Politiewet 2012 en de Regeling klachtbehandeling politie kent deze uitvoeringsregeling geen overgangsbepaling: de regeling geldt vanaf 1 januari 2025 voor alle klachten, ook voor klachten die voor inwerkingtreding waren ingediend.