

WAT GEBEURT ER MET MIJN KLACHT?

Als u een klacht hebt over het werk van de politie, kunt u dat op verschillende manieren kenbaar maken. De afhandeling van een klacht verloopt volgens een vaste procedure.

Kijk voor meer informatie op <https://www.politie.nl/themas/klachtenregeling-politie.html>

Stap 1

Een klacht indienen

U heeft een klacht over de politie. Deze moet u altijd **eerst bij de politie zelf** indienen. Dat kan op verschillende manieren:

• Door het formulier of de brief af te geven aan het loket.

• Via het formulier op www.politie.nl

• Via de politie-app

• Via een brief. Kijk voor het adres op www.politie.nl

Om uw klacht goed te kunnen behandelen, zijn in ieder geval de volgende **gegevens** noodzakelijk:

• Uw naam en adres

• Uw telefoonnummer en eventueel e-mailadres

• De datum waarop u de klacht indient

• Duidelijke omschrijving van het voorval waar u een klacht over heeft

• De plaats en tijdstip waar het voorval plaatsvond

Stap 2

De intake

U ontvangt van ons een brief of e-mail als wij uw klacht niet kunnen behandelen. Dat gebeurt o.a. bij:

• Klachten over wettelijke regels en beleid

• Klachten over een voorval van langer dan een jaar geleden

• Klachten over boetes of bekeuringen; daarvoor moet u binnen zes weken bezwaar maken bij het Centraal Justitieel Incassobureau (www.cjib.nl).

Elke eenheid heeft een klachtencoördinator. Deze zorgt ervoor dat u binnen vijf werkdagen wordt gebeld. Dat noemen we de **intake**.

Als u na de intake de klacht wilt laten behandelen, zal de klachtbehandelaar de beklagde politiemedewerker op de hoogte brengen. Hij of zij krijgt, net als u, de kans om zijn/haar kant van het verhaal toe te lichten.

Stap 3

Het gesprek

Als de klachtbehandelaar denkt dat een bemiddelingsgesprek tussen u en de politiemedewerker tot een oplossing kan leiden, zal hij u daarvoor uitnodigen.

Leidt dit gesprek niet tot een oplossing en wilt u de behandeling voortzetten, dan stelt de klachtencoördinator een **rapport** op voor de politiechef.

De politiechef vraagt advies aan een onafhankelijke klachtencommissie. Die commissie bestaat uit mensen die niet bij de politie werken.

De klachtencommissie start een **eigen onderzoek**. Onderdeel daarvan is het organiseren van een **hoorzitting** waarbij u en de politiemedewerker beiden een toelichting kunnen geven op het politieoptreden.

Stap 4

Naar de klachtencommissie

De klachtencommissie levert na het onderzoek een **advies** aan bij de politiechef.

De politiechef stuurt uw klacht ook door naar de burgemeester en de hoofdofficier van justitie. Soms geven ook zij een advies aan de politiechef.

Stap 5

De beslissing

Aan het eind van deze fase wordt een besluit genomen.

• Uw klacht is gegrond

• Uw klacht is ongegrond

• Een beslissing is niet mogelijk (geen oordeel)

• Uw klacht voldoet niet aan de eisen die de wet hieraan stelt (niet ontvankelijk)

Stap 6

Naar de Ombudsman

Bent u het **niet eens** met de beslissing van de politiechef? Dan kunt u terecht bij de Nationale Ombudsman via www.nationaleombudsman.nl