



Klachten? Zo dient u ze in

Als Politie Utrecht werken wij hard aan de veiligheid van u en anderen. Denkt u dat het beter kan? Vertel het ons dan!

Wij werken samen met gemeenten, Justitie, welzijnswerk en vele andere organisaties. Maar onze belangrijkste partners zijn mensen zoals u die wonen, werken of reizen in de provincie Utrecht. Het kan gebeuren dat u in uw contact met Politie Utrecht iets meemaakt waarover u ontevreden bent. U bent bijvoorbeeld onbeleefd te woord gestaan of de politiemedewerker komt afspraken niet na. Hoewel wij ons werk zo goed mogelijk proberen te doen, blijft politiewerk mensenwerk. Politie Utrecht wil leren van zaken die volgens u niet goed zijn gegaan, door te luisteren naar uw ervaringen. We stellen het daarom op prijs als u niet met uw klacht blijft rondlopen maar ons vertelt wat er volgens u is mis gegaan. Wij bekijken alle klachten en behandelen ze volgens de klachtenregeling (zie www.politie.nl/utrecht/klachten). Natuurlijk proberen wij uw probleem zo snel mogelijk naar tevredenheid op te lossen.

Hoe dient u een klacht in?

U kunt uw klacht indienen door:

- het formulier uit deze klachtenfolder in te vullen
- het internetformulier in te vullen, u vindt het formulier op www.politie.nl/utrecht/klachten
- een brief te sturen
Het adres vindt u achter in de folder. Op het klachtformulier leest u welke gegevens wij van u nodig hebben.

Alleen melden

Het kan zijn dat u alleen iets wilt melden omdat u vindt dat de dienstverlening van Politie Utrecht beter kan. U kunt dit in uw brief of op het formulier aangeven. Wij bekijken dan wat wij van uw opmerking kunnen leren.

Hulp

Het onafhankelijke Klachtenbureau Justitie-optreden kan u adviseren over het indienen van een klacht en u helpen bij het schrijven van een klachtbrief. U kunt contact opnemen met het Klachtenbureau Justitieoptreden via telefoonnummer 030 – 2317772 of www.kjutrecht.nl

Welke klachten nemen wij wel en niet in behandeling?

Als uw klacht gaat over onze dienstverlening of over het gedrag van medewerkers van Politie Utrecht nemen wij uw klacht in behandeling. Hierbij kunt u denken aan onderwerpen zoals:

- niet op tijd komen na 112-melding
- bejegening
- telefonische bereikbaarheid
- wachttijden bij aangifte
- rijgedrag
- hardhandig optreden
- informatieverstrekking na aangifte
- nakomen van afspraken

In de volgende situaties kunnen wij uw klacht niet in behandeling nemen omdat u daarvoor bij een andere instantie moet zijn. Natuurlijk kunnen wij u wel naar de juiste instantie verwijzen als u:

- bezwaar wilt maken tegen een boete
- vergoeding wilt van schade die is ontstaan door politieoptreden
- een klacht heeft over de politie in een andere regio
- een klacht heeft over (een taak van) een andere instantie zoals de gemeente

Ook in de volgende situaties kunnen wij uw klacht niet in behandeling nemen:

- als u uw klacht al eerder bij de politie heeft ingediend
- als u een klacht heeft over iets dat langer dan een jaar geleden gebeurde
- als u een klacht heeft tegen een schriftelijk

besluit waarop staat dat u in beroep of bezwaar kunt gaan

- als uw klacht gaat over een situatie die door de strafrechter of burgerlijke rechter moet worden of is beoordeeld
- zolang er een intern disciplinair onderzoek loopt naar de situatie waarover uw klacht gaat
- zolang er een opsporingsonderzoek loopt of vervolging van een strafbaar feit plaatsvindt naar de situatie waarop uw klacht betrekking heeft
- als u niet betrokken bent bij de situatie en geen belang heeft bij de klachtbehandeling.

Wat doen wij met uw klacht?

Ontvangstbevestiging

Als wij uw klacht hebben ontvangen, krijgt u daarvan een schriftelijke bevestiging. Gaat uw klacht over onze dienstverlening of over het gedrag van medewerkers van Politie Utrecht dan volgt er een intakegesprek. Sommige klachten kunnen wij, zoals hierboven vermeld, niet in behandeling nemen. We verwijzen u dan door naar de juiste instantie.

Intakegesprek

De klachtbehandelaar neemt contact met u op om de klacht met u door te nemen. Hij of zij informeert u over de klachtenprocedure en bespreekt met u wat wij met uw klacht gaan doen. Er zijn twee manieren om uw klacht in behandeling te nemen:

- bemiddeling door de klachtbehandelaar
- beoordeling door de klachtencommissie

Bemiddeling

De klachtbehandelaar kan een gesprek organiseren tussen u en de politiemedewerker over wie u een klacht heeft. Tijdens dit bemiddelingsgesprek wordt gekeken of er een oplossing of toelichting mogelijk is. De klachtbehandelaar treedt bij dit gesprek op als gespreksleider.

Zodra u vindt dat uw klacht naar tevredenheid

is behandeld, eindigt de klachtbehandeling. De klachtbehandelaar maakt dan een kort verslag. U ontvangt daarna een afdoeningsbrief, waarmee u wordt geïnformeerd over de afronding van uw klacht.

Als u achteraf niet tevreden bent met de bemiddeling, kunt u uw klacht ter beoordeling voorleggen aan de klachtencommissie. U kunt hiervoor een verzoek indienen, binnen twee weken nadat u de afdoeningsbrief heeft ontvangen. Bij dit verzoek vermeldt u waarom u uw klacht ter beoordeling aan de klachtencommissie wilt voorleggen.

Beoordeling

Soms biedt bemiddeling geen oplossing. Uw klacht wordt dan voorgelegd aan de onafhankelijke klachtencommissie van Politie Utrecht. De klachtencommissie bestaat uit zes personen die geen deel uitmaken van Politie Utrecht. Als u beschikt over Internet, kunt u de samenstelling van de commissie vinden op www.politie.nl/utrecht/klachten

U kunt tijdens een hoorzitting van de commissie uw standpunt toelichten. Dit geldt ook voor de betrokken politiemedewerker. Op basis van de verzamelde informatie brengt de commissie een advies uit aan de Korpschef. De Korpschef neemt vervolgens een beslissing. U en de betrokken politiemedewerker krijgen hierover een brief. U kunt uw verzoek sturen naar de klachtencoördinator.

Beroep bij de Nationale ombudsman

Bent u het oneens met de beslissing van de Korpschef dan kunt u de Nationale ombudsman vragen een nader onderzoek in te stellen. Dit kan tot één jaar na ontvangst van de brief van de Korpschef.

Het adres is:

Nationale ombudsman

Postbus 93122, 2509 AC 's-GRAVENHAGE

Telefoonnummer 0800-3355555 (gratis)

Klachtformulier



Korpsbeheerder Politie Utrecht
T.a.v. de klachtencoördinator
Postbus 8300
3503 RH Utrecht

Om uw klacht te kunnen behandelen hebben wij de volgende gegevens van u nodig:

- datum waarop u de brief verzendt
- uw naam, adres, telefoonnummer en zo mogelijk uw e-mailadres
- wanneer u bereikbaar bent
- datum, tijd en plaats van de gebeurtenis
- omgeving waarin de gebeurtenis plaats vond (bijv. straat, bureau, woning)
- zo mogelijk naam of beschrijving van de betrokken politiemedewerker(s) of het kenteken van de politieauto
- korte omschrijving van wat er gebeurd is en waar u ontevreden over bent

Aan Politie Utrecht, van

Naam _____ M/V

Adres _____

Postcode _____ Plaats _____

Telefoonnummer (waarop u overdag bereikbaar bent) _____

E-mailadres _____

Z.O.Z.

Toegankelijkheid informatie

Bij de behandeling van een klacht is de verzamelde informatie uiteindelijk toegankelijk voor alle betrokkenen, dus zowel voor u als klager als voor de betrokken politiemedewerker.

U kunt bij de klachtencoördinator een kopie opvragen van de correspondentie en de verslagen die van de gesprekken over uw klacht zijn gemaakt.

Intern onderzoek

Het is mogelijk dat de klachtbehandelaar of klachtencommissie tijdens de behandeling van uw klacht, aanwijzingen vindt dat er mogelijk sprake is van strafbaar gedrag of plichtsverzuim door de betrokken politiemedewerker. Rechercheurs van het Bureau Veiligheid en Integriteit van Politie Utrecht starten dan een intern onderzoek. Klachtbehandeling leidt niet tot een formele straf van de betrokken politiemedewerker. Dit kan wel bij een intern onderzoek.

Anders dan bij klachtbehandeling is de informatie die verzameld wordt tijdens een intern onderzoek niet toegankelijk voor derden, dus ook niet voor u als klager. Wet- en regelgeving staan het delen van deze informatie in de weg. Dit betekent ook dat wij u niet mogen informeren over eventuele maatregelen die tegen de betrokken politiemedewerker worden genomen. U hoort wel of uw klacht gegrond verklaard is.

De Districtchef of Korpschef beslist of een klacht wordt omgezet naar een intern onderzoek. Als dit nodig is, overlegt hij of zij hierover met de Hoofdofficier van Justitie.

Klachtenregeling

De klachtenregeling van Politie Utrecht kunt u vinden op www.politie.nl/utrecht/klachten. U kunt de klachtenregeling ook opvragen bij de klachtencoördinator.

Adressen en openingstijden

U kunt uw brief sturen naar:

Korpsbeheerder Politie Utrecht

T.a.v. de klachtencoördinator

Postbus 8300

3503 RH Utrecht

UTR-klachtbehandeling@utrecht.politie.nl

De klachtencoördinator is ook bereikbaar via 0900-8844.

De adressen en openingstijden van de politiebureaus in de provincie Utrecht staan op www.politie.nl/utrecht. U kunt ook bellen met 0900 - 8844.

1-1-2, als elke seconde telt:

- er staan levens op het spel
- u ziet een misdrijf gebeuren (heterdaad-situatie)
- u wordt geconfronteerd met een dader
- u ziet iets ongewoons in uw straat of wijk (melding van verdachte situatie)

0900 - 8844, geen spoed, wel politie:

- voor informatie en advies over politiezaken
- bij aanhoudende overlast in de wijk
- auto-inbraak zonder spoor van een dader
- en alle andere momenten of situaties waarbij 1-1-2 bellen niet aan de orde is

0800-7000, anoniem melden:

U kunt anoniem melding doen van criminaliteit via de stichting Meld Misdad Anoniem ('M.M.'). M. geeft uw informatie dan door aan de politie. Meer informatie vindt u op www.meldmisdaadanoniem.nl.