



Inspectie Justitie en Veiligheid  
*Ministerie van Justitie en Veiligheid*

# Recht van klagen

Plan van aanpak voor een vervolgonderzoek naar het verbeteren van de klachtbehandeling door de politie

## Inhoudsopgave

<b>1. Recht van klagen .....</b>	<b>2</b>
Inleiding .....	2
Context .....	2
Het verbeteren van de klachtbehandeling .....	2
Toezeggingen voor verbetering .....	3
Nationale ombudsman .....	3
<b>2. Het onderzoek .....</b>	<b>4</b>
Doelstelling van het onderzoek .....	4
Onderzoeksvragen .....	4
Afbakening.....	4
Methode van onderzoek.....	4
Samenhang met andere onderzoeken.....	5
Communicatie .....	6
<b>Bijlage 1: Toetsingskader .....</b>	<b>7</b>
Toezeggingen van de minister: .....	7
Het opvolgen van klachten .....	7
Het waarborgen van het leren van klachten .....	7
Het uniformeren van de klachtbehandeling .....	8
<b>Bijlage 2: Aandachtspunten van de Nationale ombudsman .....</b>	<b>9</b>

# 1. Recht van klagen

## Inleiding

De politie heeft voortdurend contact met burgers. De meeste contacten tussen politie en burgers verlopen goed<sup>1</sup>. Wanneer je vindt dat de politie zich onbehoorlijk gedraagt, dan heb je het recht om daarover te klagen. Je mag er dan op rekenen dat de politie je klacht open en eerlijk behandelt. Dit is zo geregeld in de *Algemene wet bestuursrecht*, de *Politiewet 2012*<sup>2</sup> en in de *Uitvoeringsregeling klachtafhandeling politie 2018*. Deze regels beschermen burgers tegen onbehoorlijk gedrag van de politie.

Het uitgangspunt is dat de politie van klachten leert, onvrede wegneemt, fouten herstelt en zwakke punten in de organisatie wegneemt. Zo draagt het rechtdoen aan klagers bij aan het versterken van het lerend vermogen van de politieorganisatie en daarmee aan het vertrouwen van burgers in de politie.

De Inspectie Justitie en Veiligheid ziet toe op de kwaliteit van de taakuitvoering van de politie, waaronder de kwaliteit van de klachtbehandeling. Dit plan van aanpak beschrijft hoe de Inspectie onderzoek verricht naar het verbeteren van de kwaliteit van de klachtbehandeling bij de politie. De minister van Justitie en Veiligheid heeft deze verbetering in 2016 aan de Tweede Kamer toegezegd na eerder onderzoek van de Inspectie.

## Context

### Het verbeteren van de klachtbehandeling

Sinds de invoering van de Nationale politie in 2013 is veel geïnvesteerd in de verbetering van de klachtbehandeling. Hoewel hierin een duidelijke verbetering is gemaakt, heeft de kwaliteit van de klachtbehandeling nog niet het gewenste professionele niveau bereikt<sup>3</sup>.

De Inspectie rapporteerde in 2016 over de klachtbehandeling van de politie. Uit dit onderzoek bleek dat tweederde van de klagers tevreden terugkeek op hun klachtbehandeling, in het bijzonder op de bejegening tijdens de behandeling van hun klacht. De Inspectie wees erop dat de politie voor het deel van de ontevreden klagers nog kansen liet liggen om het vertrouwen van de burgers in de politie te herstellen. Te vaak werd niet tegemoetgekomen aan het doel van hun klachten. Het ging hier om het opvolgen van klachten door het erkennen van de gemaakte fouten, het maken van excuses of het uitkeren van schadevergoeding.

---

<sup>1</sup> *Professionele klachtbehandeling door de politie. Een onderzoek naar klachtbehandeling door de politie.* Nationale ombudsman 2021, blz. 15.

<sup>2</sup> *Algemene wet bestuursrecht*, hoofdstuk 9 Klachtbehandeling en *Politiewet 2012*, hoofdstuk 7 De behandeling van klachten.

<sup>3</sup> *Professionele klachtbehandeling door de politie. Een onderzoek naar klachtbehandeling door de politie.* Nationale ombudsman 2021; *Klagen staat vrij. Een onderzoek naar de klachtbehandeling bij de politie*, Inspectie Openbare Orde en Veiligheid 2007; *Klachtbehandeling door de politie*, Inspectie Justitie en Veiligheid 2015

Het niveau van professionele klachtbehandeling zoals bedoeld in hoofdstuk 9 van de *Algemene wet bestuursrecht*.

Uit het onderzoek bleek ook dat het vermogen van de politie om van klachten te leren nog onvoldoende in de politieorganisatie was geborgd. Daarnaast hanteerden eenheden van de politie verschillende werkwijzen voor het behandelen van klachten.

### Toezeggingen voor verbetering

De minister van Justitie en Veiligheid (hierna: minister van JenV) schreef de Tweede Kamer in 2016 dat het rapport van de Inspectie een heldere focus biedt op de mogelijkheden voor verdere verbetering van klachtbehandeling en het leren van de klachten. De minister deed daarbij de toezegging dat de volgende maatregelen worden getroffen om verdere verbeteringen te realiseren:

- de politie zal het opvolgen van klachten verbeteren;
- de politie zal waarborgen om van klachten te leren;
- de klachtbehandeling zal vanaf 2016 op uniforme wijze plaatsvinden.

De bijlage van dit plan geeft een inhoudelijk overzicht van deze toezeggingen<sup>4</sup>.

### Nationale ombudsman

In 2021 rapporteerde de Nationale ombudsman over de uitkomsten van een vierjarig project voor het verbeteren van de kwaliteit van de klachtbehandeling. In het project analyseerde de ombudsman in afstemming met de politie de klachten, en werd bij de tien politie-eenheden een leertraject voor de klachtbehandeling opgezet. De uitkomst was 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.

In het rapport *Professionele klachtbehandeling door de politie* geeft de ombudsman 7 aandachtspunten voor verdere verbetering. Deze zijn in bijlage 2 van dit plan verkort weergegeven.

---

<sup>4</sup> Brief van de minister van Veiligheid en Justitie aan de voorzitter van de Tweede Kamer over het rapport *Klachtbehandeling door de politie* van 5 februari 2016.

## 2. Het onderzoek

### Doelstelling van het onderzoek

De Inspectie wil in haar vervolgonderzoek terugkijken op het uitvoeren van de gedane toezeggingen voor het verbeteren van de kwaliteit van de klachtbehandeling door de politie. Onderzoek naar de klachtbehandeling geeft daarmee een beter zicht op het vermogen van de politie om van klachten van burgers te leren. Daarmee wil de Inspectie haar bijdrage leveren aan het verbeteren van de politieorganisatie en aan de rechtsbescherming van burgers.

De Inspectie doet dit omdat zij in de *Politiewet 2012* is aangewezen om toe te zien op de taakuitvoering en de kwaliteitszorg van de Nationale politie. Het toezien op het zorgvuldig behandelen van klachten is onderdeel van deze inspectietaak. Dat is omdat zorgvuldige klachtenbehandeling onderdeel is van het uitvoeren van de politietaken. De politie moet ervoor zorgen dat de klachtbehandeling plaatsvindt zoals bedoeld in de *Algemene wet bestuursrecht* en de *Uitvoeringsregeling klachtafhandeling politie 2018*.

### Onderzoeksvragen

De Inspectie rapporteert wat in de praktijk terecht is gekomen van de toezeggingen van de minister aan de Tweede Kamer. Het onderzoek dat daaraan voorafgaat is gebaseerd op de volgende centrale vraag:

In welke mate geeft de Nationale politie uitvoering aan de toezeggingen van de minister aan de Tweede Kamer voor het verbeteren van de klachtbehandeling?

Om deze vraag te beantwoorden, richt het onderzoek zich op het beantwoorden van de volgende deelvragen:

1. *Wat is de stand van zaken voor het nakomen van de toezeggingen voor het opvolgen van klachten; het waarborgen van het leren van klachten; en voor het uniformeren van de klachtbehandeling?*
2. *In hoeverre implementeert de politie de aandachtspunten van de Nationale ombudsman in de klachtbehandeling?*

### Afbakening

Het onderzoek richt zich op het uitvoeren van de toezeggingen van de minister aan de Tweede Kamer van 5 februari 2016. Overige aspecten van de klachtbehandeling vallen buiten de scope van dit onderzoek.

### Methode van onderzoek

De Inspectie onderzoekt hoe de politie uitvoering geeft aan de toezeggingen van de minister. Om deze uitvoering te kunnen toetsen zijn de toezeggingen uit de brief aan de voorzitter van de Tweede Kamer samengebracht in een toetsingskader. Dit kader vormt het uitgangspunt voor dit onderzoek. Het toetsingskader is opgenomen in de bijlage van dit plan.

Aan de hand van dit toetsingskader onderzoekt de Inspectie documenten van het ministerie van JenV, de politie, de Nationale ombudsman en informatie uit openbare bronnen. Aanvullend vinden verdiepende interviews plaats met medewerkers van de politie, het ministerie van JenV en de Nationale ombudsman. Hierbij gaat het onder meer om het sectorhoofd van het team Veiligheid, Integriteit & Klachten, een adviseur van de korpsleiding; kwaliteitscoördinatoren; beleidsmedewerkers van het directoraat-generaal Politie en veiligheidsregio's en medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman.

Het perspectief van de klachtbehandelaars en de klachtcoördinatoren bij de politie-eenheden wil de inspectie betrekken in het onderzoek. Het gaat hier om een groep van circa 110 medewerkers. Met een aantal van hen vinden groepsgesprekken plaats over hun ervaringen en inzichten met klachtbehandeling. Ook wordt gesproken met leden van de onafhankelijke klachtencommissies bij de politie-eenheden die de politiechef adviseren in het oordeel over een klacht. Bij deze commissies kan een klager terecht als zij niet tevreden zijn over de behandeling van hun klacht. De interviews en de groepsgesprekken worden vooraf aangekondigd. Van de interviews en de groepsgesprekken wordt een verslag opgesteld dat aan de gesprekspartners voor wederhoor wordt voorgelegd.

Om de eerste deelvraag te beantwoorden kijkt de Inspectie hoe het ministerie van JenV en de politie uitvoering geven aan de toezeggingen. Zij beschrijft de rol die het ministerie hierin vervult. In de gesprekken en de documenten zoekt de Inspectie het antwoord op de vraag wat de politie daadwerkelijk doet aan het opvolgen van klachten. Daarnaast wat de politie doet om het proces van het leren van klachten binnen de organisatie te borgen. En in hoeverre het behandelen van klachten binnen de politie-eenheden op een uniforme wijze plaatsvindt, en waaruit dat blijkt.

Voor het beantwoorden van de tweede deelvraag beschrijft de Inspectie de invloed van het begeleidingstraject van het Bureau Nationale ombudsman en het toepassen van de bijbehorende aandachtspunten op het verbeteren van de klachtbehandeling. De Inspectie gaat hiermee na in welke mate de politie zich lerend opstelt en daarmee rekening houdt met de belangen van burgers met een klacht over het handelen van de politie, en met de uitgangspunten van het klachtrecht.

De uitkomst van de gesprekken en de documentstudie worden verwerkt tot een rapportage met de bevindingen uit onderzoek, een oordeel en eventuele aanbevelingen.

### **Samenhang met andere onderzoeken**

Dit onderzoek hangt samen met een lopend onderzoek naar de kwaliteitszorg van de politie. Kwaliteitszorg omvat alle activiteiten en beslissingen van de politie die dienen om afgesproken kwaliteitsdoelen voor de taakuitvoering te halen en te borgen.

### **Communicatie**

De Inspectie JenV informeert de korpschef van de Nationale politie en de directeur-generaal Politie en veiligheidsregio's van het ministerie van JenV per brief over het voorgenomen onderzoek en het plan van aanpak. Het plan van aanpak wordt gepubliceerd op de website van de Inspectie.

De te interviewen functionarissen krijgen vooraf het interviewprotocol toegestuurd. De gespreksverslagen worden na het interview voor wederhoor aan de participanten voorgelegd. Het conceptrapport wordt voor wederhoor voorgelegd aan de korpschef van de Nationale politie en de directeur-generaal Politie en veiligheidsregio's van het ministerie van JenV.

Na verwerking van wederhoor en de vaststelling van het rapport vindt een bestuurlijk gesprek over de bevindingen en conclusies van het onderzoek plaats met de korpschef van de Nationale politie en de directeur-generaal Politie en veiligheidsregio's van het ministerie van JenV. Daarna biedt de Inspectie het rapport aan de minister van JenV aan. De Inspectie publiceert het rapport op haar website.

## Bijlage 1: Toetsingskader

### **Toezeggingen van de minister<sup>5</sup>:**

#### Het opvolgen van klachten

1. De politie communiceert via de klachtbehandelaars helder en duidelijk met de klager over de opvolging van de klacht.
2. Tijdens het intakegesprek besteden de klachtbehandelaars aandacht aan het bespreken van het doel dat klager beoogt met het indienen van de klacht.
3. Bij de afronding van de klacht toetst de klachtbehandelaar bij de klager of dit doel is gehaald.
4. Waar dat niet het geval is, zal dat aan de klager worden uitgelegd.
5. Het uitspreken van waardering voor het indienen van de klacht om bij te dragen aan het herstel van het vertrouwen.

#### Het waarborgen van het leren van klachten

6. Het leren van klachten wordt gewaarborgd door middel van een leerstructuur voor klachtcoördinatoren en klachtbehandelaars. Daarin wordt ingegaan op de doelstellingen van het klachtenbeleid in het algemeen en meer specifiek op onder andere:
  - Mediationvaardigheden en andere gespreksvaardigheden;
  - Eenduidige afspraken over de ontvankelijkheid van klachten;
  - Voorlichting over doel en werkwijze van klachtbehandeling aan medewerkers in het algemeen en de betrokken medewerkers in het bijzonder;
  - Het intakegesprek met de klager, inclusief actieve informatieverstrekking over doel en werkwijze van klachtbehandeling;
  - Duidelijkheid over de verwachtingen van de klager en het communiceren van vervolgacties.
7. Lijnchefs zijn betrokken bij het ontwikkelen en borgen van de leerstructuur die op verschillende niveaus ingaat op de mogelijkheden om klachten te gebruiken als middel om de kwaliteit te verbeteren.

---

<sup>5</sup> De toezeggingen zijn gedaan in de *Brief van de Minister van Veiligheid en Justitie aan de voorzitter van de Tweede Kamer over het rapport Klachtbehandeling door de politie* van 5 februari 2016.

8. Medewerkers worden geïnformeerd over het belang en het doel van de klachtenprocedure, middels een digitaal beschikbare folder met informatie over de klachtenprocedure.
9. De digitaal beschikbare folder over het belang en het doel van de klachtenprocedure wordt actief verstrekt aan medewerkers die bij een klacht betrokken zijn.
10. Het landelijk registratiesysteem draagt bij aan de uniformiteit in de registratie van klachten.
11. De leerstructuur besteedt aandacht aan het toepassen van het landelijk registratiesysteem voor klachten.
12. Het landelijk registratiesysteem voor klachten is in staat om cijfers te destilleren ten behoeve van het signaleren van trends.

#### Het uniformeren van de klachtbehandeling

13. Sinds 2016 vindt verdere uniformering van de klachtbehandeling plaats, met aandacht voor professionele ruimte waar dat kan.
14. Klachtbehandelaars vervullen vaste functie in de eenheden en hebben een vooraanstaande rol in het uniformeren van de klachtbehandeling.
15. Klachtbehandelaars in de eenheden worden sinds 2017 opgeleid en getraind in de kennis en vaardigheden die nodig zijn voor een meer uniforme werkwijze.
16. Het landelijke registratiesysteem voor klachten levert een aanzienlijke bijdrage aan de gewenste uniformiteit.

## Bijlage 2: Aandachtspunten van de Nationale ombudsman

In 2021 publiceerde de Nationale ombudsman de uitkomsten van een traject voor het verbeteren van de professionele klachtbehandeling bij de politie<sup>6</sup>. In het rapport gaf de ombudsman 7 aandachtspunten die hieronder verkort zijn weergegeven:

1. Verbeter het persoonlijk contact met burgers. De Nationale ombudsman stelde vast dat het persoonlijk contact met bij een aantal eenheden nog tekortschiet.
2. Heb aandacht voor de klacht (klachtherkenning). Voorkom dat klachten worden afgehandeld als melding.
3. Stel niet lichtvaardig een klacht buiten behandeling. De ombudsman verwacht van de politie dat zij burgers die een klacht willen indienen op een welwillende en open manier tegemoet treedt zonder drempels op te werpen.
4. 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.
5. Verzamel informatie, doe goed onderzoek om vast te stellen wat er is gebeurd.
6. 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.
7. Leer van de klachten door zorg te dragen voor voldoende mensen, tijd en middelen zodat de kwaliteit en continuïteit van klachtbehandeling gewaarborgd zijn.

---

<sup>6</sup> *Professionele klachtbehandeling door de politie. Een onderzoek naar klachtbehandeling door de politie.* Nationale ombudsman 2021.

***Inspectie Justitie en Veiligheid***

*Toezicht, omdat rechtvaardigheid en veiligheid  
niet vanzelfsprekend zijn.*

**Dit is een uitgave van:**

Inspectie Justitie en Veiligheid  
Ministerie van Justitie en Veiligheid  
Turfmarkt 147 | 2511 DP Den Haag  
Postbus 20301 | 2500 EH Den Haag  
[Contactformulier](#) | [www.inspectie-jenv.nl](http://www.inspectie-jenv.nl)

Mei 2022

*Aan deze publicatie kunnen geen rechten worden ontleend.  
Vermenigvuldigen van informatie uit deze publicatie is toegestaan,  
mits deze uitgave als bron wordt vermeld.*