



nationale ombudsman

Rapport

Klachtbehandeling door Korps Politie Caribisch Nederland op goede weg maar ruimte voor verbetering

Een onderzoek naar klachtbehandeling door het
Korps Politie Caribisch Nederland (KPCN)

Inhoudsopgave

Samenvatting	3
1 Inleiding	4
1.1 Aanleiding	4
1.2 Organisatie KPCN	4
1.3 Doel	4
1.4 Onderzoeksvraag	5
1.5 Hoe is dit onderzoek opgebouwd?	5
2 Waar toetst de Nationale ombudsman aan?	6
2.1 Algemene wet bestuursrecht (Awb)	6
2.2 Professionele klachtbehandeling	6
2.3 Wat is een klacht?	6
Stap 1: Binnenkomst klacht	7
Stap 2: Waar gaat de klacht over?	7
Stap 3: Is er een oplossing mogelijk?	8
Stap 4: Geef een oordeel	8
Stap 5: Afronding	9
3 Hoe ziet klachtbehandeling bij het KPCN eruit?	10
Stap 1: Binnenkomst klacht	10
Stap 2: Waar gaat de klacht over?	12
Stap 3: Oplossing	13
Stap 4: Geef een oordeel	14
Stap 5: Afronding	15
4 Conclusie en aanbevelingen	18
4.1 Algemeen	18
Stap 1: Binnenkomst klacht	18
Stap 2: Waar gaat de klacht over?	19
Stap 3: Oplossing	20
Stap 4: Geef een oordeel	20
Stap 5: Afronding	20
4.2 Tot slot	21
5 Juridisch kader	22
6 Bijlage	27

Samenvatting

Het Korps Politie Caribisch Nederland (KPCN) heeft als belangrijkste taak het handhaven van de openbare orde en het opsporen van strafbare feiten. Omdat politieambtenaren in het werk veel persoonlijk contact hebben met burgers, komt het met enige regelmaat voor dat er klachten worden ingediend over het handelen door politieambtenaren van het KPCN. Om op een professionele manier met klachten om te gaan is het van belang te erkennen dat klachtbehandeling een vak is dat specialistische kennis en vaardigheden vereist. Ook is het belangrijk dat iedereen in de organisatie een open houding heeft ten aanzien van klachten.

De Nationale ombudsman heeft onderzoek gedaan naar de klachtbehandeling door het KPCN. De volgende onderzoeksvraag hebben we met dit onderzoek willen beantwoorden: Op welke wijze behandelt het KPCN klachten van burgers en hoe verhoudt zich dat tot de visie van de Nationale ombudsman op professionele klachtbehandeling? Dit heeft de Nationale ombudsman getoetst aan de hand van de vijf vuistregels uit zijn ombudsvisie op professionele klachtbehandeling.

De Nationale ombudsman stelt vast dat er een aantal verbetermogelijkheden is in de klachtbehandeling door het KPCN. Zo stelt de Nationale ombudsman onder andere vast dat de klachtenhandleiding dateert uit 2011 en nog niet definitief is vastgesteld. Op Bonaire wordt deze handleiding al wel gebruikt bij de behandeling van klachten. Op Saba en St. Eustatius niet. Hierdoor worden de klachten op Saba en St. Eustatius anders behandeld dan de klachten op Bonaire. Mogelijkheden ter verbetering zijn ook te vinden in de registratie van informele klachten en een jaarlijkse klachtenanalyse, zodat het KPCN beter kan leren van klachten.

De Nationale ombudsman doet het KPCN de volgende aanbevelingen:

1. *maak de klachtenhandleiding definitief en kenbaar;*
2. *breid het digitale klachtenformulier uit en zorg dat het vindbaar is op de website;*
3. *zorg voor een brievenbus op de bovenwindse eilanden;*
4. *registreer ook de informeel opgeloste klachten;*
5. *maak jaarlijks een klachtenanalyse;*
6. *informeer de burger als er disciplinair onderzoek wordt gestart;*
7. *stuur een afschrift van de klachten naar de gezaghebber en het Openbaar Ministerie;*
8. *wees transparant en betrek de burger en de beklagde bij het onderzoek naar de klacht;*
9. *check tevredenheid afronding van de klacht bij de burger;*
10. *motiveer het oordeel in de afsluitende brief.*

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

Sinds 10 oktober 2010 is de Nationale ombudsman bevoegd klachten te behandelen over de Rijksdiensten in Caribisch Nederland, waaronder het KPCN. Waar voorheen de Nationale ombudsman in Caribisch Nederland enkel onderzoek deed op basis van ingekomen klachten heeft de Nationale ombudsman in 2016 een eerste stap gemaakt naar onderzoek uit eigen beweging, zoals de Nationale ombudsman ook in Europees Nederland doet. De Nationale ombudsman heeft in 2016 in samenwerking met de Raad voor de Rechtshandhaving een onderzoek gedaan naar de klachtbehandeling binnen de justitiële keten.¹ Deze vorm van onderzoek heeft de Nationale ombudsman voortgezet om zo een beter beeld te krijgen van de manier waarop overheidsinstanties in Caribisch Nederland omgaan met klachten. Zo heeft de Nationale ombudsman onderzoek gedaan naar de klachtbehandeling door het Zorgverzekeringskantoor en de Immigratie- en Naturalisatiedienst. Met deze onderzoeken wil de Nationale ombudsman bijdragen aan goed bestuur in Caribisch Nederland. De Nationale ombudsman heeft de afgelopen jaren verschillende signalen ontvangen van burgers over de klachtbehandeling door het KPCN. Die signalen geven aanleiding om te onderzoeken hoe het ervoor staat met de klachtbehandeling door het KPCN en welke verbeterpunten er mogelijk zijn.

Zoals hierboven aangegeven heeft de Nationale ombudsman in 2016 al eerder onderzoek gedaan naar klachtbehandeling door het KPCN.² Daaruit volgden enkele analyses en aanbevelingen voor het KPCN die in een rapport zijn vastgelegd. Uit de analyse is gebleken dat het KPCN werkt met een klachtenhandleiding waarin wordt verwezen naar een speciale klachtenregeling voor de politie op de BES-eilanden. De klachtenregeling waarnaar in de klachtenhandleiding wordt verwezen blijkt niet te bestaan. Ook is in het rapport aangegeven dat er geen afschrift van de klacht wordt gestuurd aan de gezaghebber en de hoofdofficier van justitie. Volgens de klachtenhandleiding en de Veiligheidswet BES zou dit wel moeten gebeuren. Uit het onderzoek is ook gebleken dat niet alle dossiers compleet zijn en dat de klachten niet altijd binnen de wettelijke termijn worden afgehandeld. Verder is aangegeven dat de éénmansfunctie van de medewerker van Bureau Interne Zaken (hierna: BIZ) erg kwetsbaar is. Tot slot is uit het rapport gebleken dat er geen analyse van de klachten wordt gemaakt. In het rapport zijn twee aanbevelingen aan het KPCN gedaan. De eerste aanbeveling is dat het KPCN zorg moet dragen voor complete klachtdossiers. Ten tweede is aan het KPCN aanbevolen om voor concrete vervanging te zorgen voor de BIZ-medewerker. Met dit onderzoek wil de Nationale ombudsman ook onderzoeken wat het KPCN heeft gedaan met de analyses en aanbevelingen uit het eerdere rapport.

Dit rapport bevat de resultaten van het vervolgonderzoek naar klachtbehandeling binnen het KPCN.

1.2 Organisatie KPCN

Het KPCN is het politiekorps van Caribisch Nederland. Het KPCN is onder andere verantwoordelijk voor het handhaven van de openbare orde en de opsporing van strafbare feiten. Bij het handhaven van de openbare orde valt het KPCN onder het gezag van de gezaghebber van het betreffende Openbaar Lichaam.³ Bij de opsporing van strafbare feiten valt het KPCN onder het gezag van de procureur-generaal.⁴ Het KPCN staat onder leiding van de korpschef. Het hoofdbureau bevindt zich in Kralendijk op Bonaire. Op St. Eustatius en Saba zijn vestigingen met elk een eigen politiechef. Het KPCN is organisatorisch gezien een onderdeel van het directoraat-generaal Politie van het ministerie van Justitie en Veiligheid.

1.3 Doel

Met dit onderzoek wil de Nationale ombudsman een beeld schetsen van de manier waarop het KPCN omgaat met klachten en signalen van burgers. Daarnaast wil de Nationale ombudsman nagaan in hoeverre het KPCN leert van klachten. Ook wil de Nationale ombudsman mogelijke knelpunten signaleren, nagaan in hoeverre de aanbevelingen uit

¹ Rapport Raad voor de rechtshandhaving in samenwerking met de Nationale ombudsman "Klachtbehandeling justitiële keten", 26 september 2016.

² Het KPCN is onderdeel van de justitiële keten in Caribisch Nederland.

³ Artikel 4 en 17 Rijkswet politie van Curaçao, van Sint Maarten en van Bonaire, St. Eustatius en Saba.

⁴ Artikel 4 en 16 Rijkswet politie van Curaçao, van Sint Maarten en van Bonaire, St. Eustatius en Saba.

het eerder genoemde rapport uit 2016 zijn opgevolgd. Tot slot wil de Nationale ombudsman aanbevelingen doen ter verbetering van de klachtbehandeling.

1.4 Onderzoeksvraag

Om het doel te bereiken wordt de volgende centrale vraag beantwoord: *Op welke wijze behandelt het KPCN klachten van burgers en hoe verhoudt zich dat tot de visie die de Nationale ombudsman heeft op professionele klachtbehandeling?*

1.5 Hoe is dit onderzoek opgebouwd?

In hoofdstuk 2 wordt beschreven hoe professionele klachtbehandeling er volgens de Nationale ombudsman uitziet. In hoofdstuk 3 wordt vervolgens beschreven hoe klachtbehandeling bij het KPCN eruit ziet. In de conclusie toetst de Nationale ombudsman de klachtbehandeling bij het KPCN aan zijn visie op klachtbehandeling. Ook doet de Nationale ombudsman enkele aanbevelingen voor verbetering.

Om een goed beeld te krijgen van de klachtbehandeling bij het KPCN heeft de Nationale ombudsman diverse klachtdossiers van het KPCN uit de jaren 2017, 2018 en 2019 bekeken. Daarnaast heeft de Nationale ombudsman de korpschef, de politiechefs op Saba en op St. Eustatius en de BIZ-medewerker geïnterviewd over klachtbehandeling binnen het KPCN. Ten slotte bekeek de ombudsman informatie op de website van het KPCN en door het KPCN aangeleverde stukken: de klachtenhandleiding en schematische overzichten van de ontvangen klachten in de jaren 2017, 2018 en 2019. Ook zijn de signalen en klachten van burgers die de Nationale ombudsman in de jaren 2017 tot 2020 heeft ontvangen meegenomen in dit onderzoek.

2 Waar toetst de Nationale ombudsman aan?

2.1 Algemene wet bestuursrecht (Awb)

Van overheidsorganisaties wordt verwacht dat zij burgers serieus nemen. Dit betekent dat zij voldoende aandacht moeten besteden aan uitingen van ongenoegen van burgers over hun dienstverlening. Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en de Veiligheidswet BES schetsen hiervoor het kader.

Volgens hoofdstuk 9 van de Awb heeft iedereen het recht om een klacht in te dienen bij een overheidsorganisatie. Overheidsorganisaties moeten deze klachten volgens de Awb op behoorlijke wijze behandelen. Wanneer de indiener van de klacht en de organisatie er samen niet uitkomen, kan hij terecht bij de Nationale ombudsman of een andere ombudsman of –commissie.

2.2 Professionele klachtbehandeling

Om overheidsinstanties te helpen klachten op behoorlijke wijze behandelen heeft de Nationale ombudsman een visie op klachtbehandeling ontwikkeld. Dit document is een uitwerking van de formele eisen van klachtbehandeling uit de Awb, maar vooral ook van informele klachtbehandeling. De visie biedt enerzijds handvatten voor professionals die hun klachtbehandeling verder willen professionaliseren. Anderzijds geeft het een kader voor klachtbehandeling door de overheid. In deze visie beschrijft de Nationale ombudsman twee doelen van klachtbehandeling: de burger op weg helpen, en leren van klachten door de overheid.

Om de doelen in de praktijk te kunnen behalen heeft de Nationale ombudsman vijf vuistregels (stappen) geformuleerd. Schematisch kan dit als volgt worden weergegeven.



Aan de hand van deze vijf stappen wordt in dit rapport het proces van klachtbehandeling door het KPCN beschreven en getoetst.

2.3 Wat is een klacht?

Voordat kan worden begonnen met klachtbehandeling is het belangrijk om te weten wat een klacht is. In de ombudsvisie is aangegeven dat iedere uiting van ongenoegen als een klacht dient te worden opgevat. Dit is een breed begrip. Alle handelingen waar de belangen, perspectieven of gezichtspunten van overheid en burger 'schuren', dus ook signalen van knelpunten of problemen, vallen onder dit ruime klachtbegrip.



Stap 1: Binnenkomst klacht

Open houding en klachtherkenning

Het eerste punt waar de Nationale ombudsman in zijn visie op klachtbehandeling aandacht voor heeft is het bieden van toegang tot klachten. Iedere burger moet de mogelijkheid hebben om zijn klacht kenbaar te maken. Dit maakt dat alle medewerkers een open houding moeten hebben waar het gaat om klachten. Ook is het daarbij van belang dat medewerkers klachten kunnen herkennen. De medewerkers kunnen ervoor zorgen dat de klacht op de juiste plek terecht komt. Klachtherkenning geldt als een belangrijke waarborg voor een goede klachtbehandeling.

Klachtprocedure

Ook vindt de Nationale ombudsman het belangrijk dat burgers vanaf het begin heldere informatie krijgen over de klachtprocedure. Burgers willen zien dat hun klacht wordt behandeld volgens een vaste procedure met bepaalde waarborgen. Op die manier krijgen ze meer vertrouwen in de klachtbehandeling. Daarom is het belangrijk dat burgers op de website of in folders van de overheidsinstantie makkelijk informatie kunnen vinden over de klachtenprocedure.

Geen drempels

De Nationale ombudsman vindt dat er geen eisen mogen worden gesteld aan de manier waarop een klacht kan worden ingediend en dat mensen met een klacht niet van het kasje naar de muur worden gestuurd. Zo kan het zijn dat burgers zich melden aan de balie met een klacht, maar ook per telefoon.

Registreren van klachten

Het leren van klachten ziet de Nationale ombudsman als één van de belangrijkste doelen van klachtbehandeling. Dit is een manier op de overheidsinstantie te verbeteren en om soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen. Om als overheidsinstantie te leren van klachten is het belangrijk dat binnengekomen klachten op een manier worden geregistreerd waardoor ervan kan worden geleerd. Het gaat hierbij niet alleen om klachten in de zin van de Awb, maar om iedere uiting van ongenoegen. Het is van belang dat een overheidsinstantie regelmatig alle klachten analyseert en iets doet met de uitkomst van die analyse.



Stap 2: Waar gaat de klacht over?

Persoonlijk contact

Het probleem verkennen lukt het beste in persoonlijk contact. Bellen of een face-to-face gesprek met de burger is hiervoor de meest aangewezen weg. Bij complexe zaken of zaken waarbij emoties een belangrijke rol spelen, is het goed om een burger uit te nodigen voor een gesprek. Dan helpt ook de non-verbale communicatie om te bepalen waar de klacht precies over gaat. Door in gesprek te gaan en samen te verkennen wat er speelt krijgt de burger een stem in het klachtbehandelingsproces.

De kern van de klacht vinden

Alleen als de overheid de kern vindt van de klacht, is een passende oplossing mogelijk. Als een burger zich niet serieus genomen voelt, kan dit gevoel zich 'verschuilen' achter een klacht die in eerste instantie over iets anders lijkt te gaan. Daarom moet de overheid aan het begin van de klachtbehandeling verkennen welke belangen spelen bij de burger.

Onpartijdigheid

Het uitgangspunt is dat de klachtbehandelaar niet betrokken is geweest bij de gedraging waarover de burger klaagt. Omdat de klacht wordt behandeld door de instantie waarover de burger klaagt, is deze waarborg nodig om de kwaliteit van die klachtbehandeling veilig te stellen.



Stap 3: Is er een oplossing mogelijk?

Nadat het probleem duidelijk is, is het belangrijk om samen met de burger en eventuele andere betrokkenen te kijken of het kan worden opgelost. Dit heeft prioriteit boven het kijken naar formaliteiten zoals bevoegdheidskwesties. Een oplossing is altijd maatwerk. De overheidsinstantie voorkomt willekeur door goed vast te leggen wát er wordt gedaan en waarom. Ook kan het helpen om het gesprek aan te gaan met collega's binnen de organisatie.

Ruimte voor klachtbehandelaar

Het is belangrijk dat overheidsinstanties vertrouwen hebben in burgers en in de professionaliteit van hun medewerkers. Daarom vindt de Nationale ombudsman dat overheidsinstanties hun medewerkers de ruimte en de mogelijkheden moet bieden om tot een oplossing voor de burger te komen. Out of the box denken is hierbij een noodzakelijke vaardigheid. Overheden steunen hun medewerkers door niet de regel, maar de oplossing voorop te stellen.

Wat is een oplossing?

Oplossen betekent niet altijd de zaak zelf oppakken. Soms is het ook meedenken over waar een burger wél terecht kan. Dat kan er mogelijk voor zorgen dat er sneller iets bereikt wordt.

Soms ligt de oplossing niet in een snelle praktische handeling, maar juist in een goed gesprek. Zodat de burger (alsnog) het gevoel krijgt gehoord te zijn. Tijdens zo'n gesprek is er ruimte om uit te leggen wat de overheidsinstantie precies doet en mag doen en wat een burger gelet daarop van die instantie kan verwachten.



Stap 4: Geef een oordeel

Formele klachtbehandeling

De Nationale ombudsman heeft als uitgangspunt dat eerst wordt gekeken of de klacht op een informele manier kan worden oplost. Pas als dat niet het geval is, kan formele klachtbehandeling nodig zijn. Dan wordt de klacht behandeld volgens hoofdstuk 9 van de Awb en de Veiligheidswet BES.

Onderzoek

Het formeel behandelen van een klacht houdt in dat er een onderzoek wordt gestart. Onderzoek doen klinkt als een veelomvattende klus, maar hoeft dat niet altijd te zijn. Onderzoek kan op veel verschillende manieren gebeuren, afhankelijk van het soort klacht.

In hoofdstuk 9 van de Awb is niet vastgelegd hoe een overheidsinstantie een onderzoek naar een klacht moet uitvoeren. Over de behandeling van klachten schrijft de wet slechts twee elementen voor. Het eerste element houdt in dat zowel de beklagde als de burger moeten worden gehoord. Het tweede element bepaalt welke onderdelen er in de klachtafhandelingsbrief moeten staan. Zo moet de overheidsinstantie onder andere de betrokkenen de uitkomst van het onderzoek schriftelijk meedelen en daarbij aangeven wat zijn oordeel is over de klacht.

Wat is het doel van het onderzoek?

Het onderzoek is erop gericht om de feiten te achterhalen die relevant zijn om een standpunt in te nemen over de klacht. Hiervoor is het nodig om vast te stellen wat is er gebeurd, uit te zoeken wat het beleid is van de overheidsinstantie en welke wetgeving geldt. Ook tijdens het onderzoek is het belangrijk om de burger goed op te hoogte te houden over de stand van zaken. Dit draagt bij aan de acceptatie door de burger van het uiteindelijke standpunt van de overheidsinstantie op de klacht.

Wie doet het onderzoek?

Het onderzoek kan door de overheidsinstantie zelf worden gedaan of door een klachtencommissie. De ambtenaar of ambtenaren die zich bezighouden met het onderzoek, mogen niet betrokken zijn geweest bij de gedraging waarover de klacht gaat.

Procedurele rechtvaardigheid

Het is belangrijk om goed onderzoek te doen, beide partijen te betrekken, hun goede uitleg te geven over de rest van de procedure en hun allebei een stem te geven. Dan ervaren betrokkenen de uitkomst als rechtvaardiger. En dit vergroot de kans dat ze de uitspraak accepteren. Het is belangrijk om zowel de beklagde als de burger goed te informeren over de te nemen stappen en de voortgang van het onderzoek. Wees transparant en laat merken dat de argumenten die zijn aangedragen, gehoord zijn en worden meegewogen in het proces en de uitkomst. Maak ten slotte goede afspraken over de contactmomenten.

**Stap 5: Afronding***Formele behandeling na informele behandeling*

Om de klachtbehandeling goed af te ronden is het van belang om bij de burger na te gaan of de klacht is opgelost in persoonlijk contact. Het is belangrijk om daarbij ook mee te geven dat de burger terug kan komen wanneer er later nog vragen zijn. Wanneer na verloop van tijd blijkt dat de burger toch ontevreden is over de klachtbehandeling kan het nodig zijn om de klacht alsnog uitgebreider te behandelen. In dat geval zou de klacht alsnog formeel worden behandeld. Wanneer de klacht kan worden opgelost hoeft deze niet schriftelijk te worden behandeld. Als de burger tevreden is met de uitkomst, hoeft niet meer aan de formele vereisten uit de Awb te worden voldaan. De informele afhandeling is in dat geval voldoende.

Het kan voorkomen dat een burger het wel prettig of belangrijk vindt om ook van een opgeloste klacht een brief te ontvangen. De Nationale ombudsman vindt het belangrijk dat de burger in die gevallen ook een schriftelijk reactie ontvangt.

Afronding na onderzoek

Als een klacht wordt afgerond na een onderzoek, is een schriftelijke reactie op de klacht op zijn plaats. Daarnaast kan dit oordeel mondeling worden toegelicht. Als het oordeel over de klacht goed wordt gemotiveerd, helpt dit de burger het oordeel te begrijpen en daarmee beter te accepteren. Maak hierbij duidelijk wat wel en niet kan en leg ook uit waarom.

Excuses maken

Als er iets verkeerd is gelopen kan dat vervelende gevolgen hebben voor een inwoner of inwoners van Bonaire, Saba of St. Eustatius. Excuses en uitleg kunnen dan op zijn plaats zijn. Het is voor medewerkers van overheidsinstanties vaak niet makkelijk om excuses aan te bieden. Dit komt doordat mensen het vaak moeilijk vinden om toe te geven dat er iets mis is gegaan of omdat ze niet weten hoe ze het moeten doen. Het kan ook zo zijn dat ze bang zijn voor de reactie van de ander. Het is belangrijk om te realiseren dat het maken van excuses niet automatisch leidt tot aansprakelijkheid. Het gaat bij excuses veel meer om de erkenning van het feit dat er iets fout is gegaan.

Doorverwijzing naar ombudsvoorziening

De Nationale ombudsman vindt het belangrijk dat het voor de burger duidelijk is dat de klachtbehandeling is afgerond. Verder moet een burger de beslissing van de overheidsinstantie altijd kunnen voorleggen aan een tweedelijns klachtinstantie. Daarom is het belangrijk om in een afrondend bericht ook te verwijzen naar de Nationale ombudsman.

3 Hoe ziet klachtbehandeling bij het KPCN eruit?

In dit hoofdstuk worden de bevindingen over de klachtbehandeling door het KPCN weergegeven aan de hand van de stappen in het klachtproces, zoals in hoofdstuk 2 omschreven.

Cijfers

Het KPCN heeft op Bonaire in 2017 twintig klachten ontvangen. Hiervan zijn vijftien klachten formeel behandeld en vier klachten informeel. Eén klacht behoorde niet bij het KPCN maar bij een andere overheidsinstantie. Deze klacht is doorgestuurd. De vijftien formeel behandelde klachten zijn gegrond verklaard en de vier informeel behandelde klachten zijn ongegrond verklaard. In 2018 heeft het KPCN op Bonaire zeven klachten ontvangen. Hiervan zijn er vier behandeld. Twee klachten zijn formeel behandeld en gegrond verklaard. De twee andere klachten zijn informeel behandeld en ongegrond verklaard. In 2019 heeft het KPCN op Bonaire 35 klachten ontvangen. Hiervan zijn er acht informeel opgelost. 27 klachten zijn uiteindelijk formeel behandeld. Hiervan zijn er tien gegrond verklaard en zeventien ongegrond.

Het merendeel van de klachten ging over bejegening door politieambtenaren.

Er is over de jaren 2017, 2018 en 2019 geen registratie van de klachten die op Saba en St. Eustatius zijn ontvangen en afgedaan.



Stap 1: Binnenkomst klacht

Klachtenhandleiding KPCN

Bij het KPCN worden sinds januari 2019 de meeste klachten behandeld door de BIZ-medewerker op Bonaire. Het KPCN heeft in 2011 een 'Handleiding klachten Korps Politie CN' opgesteld. Deze klachtenhandleiding wordt gebruikt bij de behandeling van klachten op Bonaire maar is nog steeds in concept. Hierdoor is het bestaan van de klachtenhandleiding niet voor alle politieambtenaren duidelijk. Zo is uit de gesprekken met de politiechefs gebleken dat de klachtenhandleiding nog niet gebruikt wordt op Saba en St. Eustatius. De korpschef heeft in het gesprek met medewerkers van de Nationale ombudsman aangegeven dat hij zorg zal dragen voor het definitief maken van de klachtenhandleiding. Het KPCN heeft tijdens ons onderzoek aangegeven dat het definitief vaststellen lange tijd in behandeling was bij het ministerie van Justitie en Veiligheid. Aan het eind van ons onderzoek heeft het KPCN aangegeven dat inmiddels een nieuwe versie van de klachtenhandleiding is ontvangen van het ministerie van Justitie en Veiligheid.

In 2016 hebben de Raad voor de Rechtshandhaving en de Nationale ombudsman geconstateerd dat de beschrijving in de klachtenhandleiding voldoet aan de eisen die de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) en de Veiligheidswet BES stellen aan het onderzoek naar de klacht.⁵ Daarbij is wel opgemerkt dat de "Klachtenregeling politie BES" waar de klachtenhandleiding naar verwijst er niet was. De Nationale ombudsman constateert dat deze er nu ook niet is.

Geen drempels?

Uit de klachtenhandleiding blijkt dat een klacht op verschillende manieren kan worden ingediend bij het KPCN. Mondeling, schriftelijk en digitaal. Het klaagschrift moet voldoen aan de vereisten van artikel 9.4, lid 2 Awb. Zo moet de klacht de naam en het adres van de burger bevatten, een dagtekening en een omschrijving van de gedraging waarover wordt geklaagd. Tot slot moet de klacht zijn ondertekend. Het KPCN heeft voor het indienen van een klacht een klachtenformulier ontwikkeld. Uit de klachtenhandleiding blijkt dat het klachtformulier moet bijdragen aan een klantgerichte en snellere afhandeling van de klacht en altijd moet worden ingevuld. Het klachtenformulier is in het Nederlands, Engels, Spaans en Papiaments beschikbaar op de politiebureaus op Saba, St. Eustatius en Bonaire. De medewerkers aan de balie reiken het klachtformulier uit als dat nodig is. Het klachtenformulier kan dan worden meegenomen of ter plaatse worden ingevuld. Uit de klachtenhandleiding blijkt dat bij een mondeling ingediende klacht de politieambtenaar het klachtenformulier voor de burger invult. Dit klachtenformulier moet de politieambtenaar dan

⁵ Rapport Raad voor de rechtshandhaving in samenwerking met de Nationale ombudsman "Klachtbehandeling justitiële keten", 26 september 2016

overhandigen aan de BIZ-medewerker. Als een politieambtenaar een schriftelijke klacht ontvangt, dan stuurt hij deze ook naar de BIZ-medewerker. De BIZ-medewerker vult dan het klachtformulier in. Op het politiebureau op Bonaire hangt een brievenbus waar burgers hun klachten kunnen inleveren. De brievenbus wordt dagelijks geleegd door de medewerker van BIZ.

Uit de gesprekken met de politiechefs op de bovenwindse eilanden is gebleken dat daar wel wordt gewezen op de klachtenformulieren, maar hier in de praktijk weinig gebruik van wordt gemaakt. Klachten worden op de bovenwindse eilanden voornamelijk mondeling ingediend.

Ook kunnen burgers de korpschef mailen met hun klacht. De afdeling BIZ heeft hiervoor ook een apart e-mailadres: BIZ@politiecn.com. Dit e-mailadres is zowel intern als extern bekend. Op de website van het KPCN is een online klachtenformulier beschikbaar. Het klachtenformulier is via de website echter moeilijk te vinden. Via de zoekfunctie op de site wordt het formulier niet zichtbaar.

Uit ons dossieronderzoek blijkt dat burgers gebruik maken van de verschillende mogelijkheden om een klacht in te dienen.

"Het komt weleens voor dat ik een klacht via WhatsApp binnenkrijg. Ik leg dan de procedure uit en verwijst die persoon door naar de BIZ-medewerker."

Om de toegankelijkheid van het KPCN te vergroten is de korpschef af en toe op de radio, burgers kunnen dan live bellen en vragen stellen. De korpschef heeft de inwoners van Bonaire ook via de radio uitgenodigd om een klacht in te dienen over het handelen van het KPCN.

De korpschef heeft aan vertegenwoordigers van de Nationale ombudsman verteld dat er medewerkers van het KPCN zijn die het gevoel hebben dat als iemand een klacht indient, "je de vijand naar binnen laat komen". Dat ziet de korpschef zelf anders. De korpschef heeft aan de politieambtenaren aangegeven dat een klacht ook kan aantonen dat iets verkeerd is gegaan, daarmee is het waardevol om van te leren.

Dat is ook één van de redenen voor de korpschef geweest om de inwoners van Bonaire, Saba en St. Eustatius via de radio uit te nodigen om klachten in te dienen.

Signalen van burgers

Lopende het onderzoek heeft de Nationale ombudsman meerdere signalen ontvangen van burgers die het niet aandurven om een klacht bij het KPCN in te dienen. Zij zijn bang voor de gevolgen die het indienen van een klacht tegen een politieambtenaar kan hebben. Zeker gelet op de kleinschaligheid van de eilanden ligt dit erg gevoelig.

"Bij de politie werken mensen die ik ken dus ik ga echt geen klacht indienen. Ik los mijn problemen zelf wel op."

Uit de gesprekken met de politiechefs op de bovenwindse eilanden is gebleken dat zij zich hiervan bewust zijn. De politiechefs hebben tijdens het gesprek benadrukt dat de situatie op Saba en St. Eustatius anders is dan die op Bonaire. De cultuur op een klein eiland is anders. De politieambtenaar over wie je een klacht indient kan morgen de persoon zijn die je bij een brand uit de auto trekt. Bovendien is er op de bovenwindse eilanden veel sociale controle waarbij familieleden elkaars gedrag corrigeren.

Klachtherkenning

Omdat elke ingang van een klacht de juiste is, is het van belang dat het voor politieambtenaren van het KPCN duidelijk is wanneer iemand een klacht heeft. In de klachtenhandleiding staat beschreven dat politieambtenaren contact kunnen opnemen met de BIZ-medewerker als ze twijfelen of er sprake is van een klacht. Ook is het belangrijk dat politieambtenaren weten waarover kan worden geklaagd zodat burgers de juiste informatie krijgen. Uit de gesprekken die de vertegenwoordigers van Nationale ombudsman tijdens de bezoeken aan de BES-eilanden hebben gevoerd met burgers is gebleken dat het voor politieambtenaren soms lastig is om klachten te herkennen. Dit blijkt bijvoorbeeld uit onderstaand voorbeeld.

"Bij de balie werd tegen mij gezegd dat het geen zin heeft om hier een zaak van te maken. Maar ik heb een klacht en ik wil wel graag een inhoudelijke reactie op mijn klacht."

De politiechefs op Saba en St. Eustatius gaven aan de vertegenwoordigers van de ombudsman aan dat er op de bovenwindse eilanden contact wordt opgenomen met de politiechef van het betreffende eiland als een politieambtenaar denkt dat er sprake is van een klacht. De politiechef gaat dan in gesprek met de burger om de klacht te bespreken.

"Soms, als je gelijk in gesprek gaat, wordt het helemaal geen klacht."

Registreren

In de klachtenhandleiding staat dat de BIZ-medewerker alle klachten registreert. Zowel de mondeling en schriftelijk ingediende klachten als de klachten die digitaal worden ingediend. Op Bonaire worden klachten bij de ontvangst geregistreerd door de BIZ-medewerker. Klachten die op de bovenwindse eilanden binnenkomen worden niet op dezelfde manier geregistreerd. Hiervan wordt enkel een mutatie aangemaakt in het systeem. De BIZ-medewerker wordt hiervan niet op de hoogte gebracht.

In eerder genoemd onderzoek van de Nationale ombudsman met de Raad voor de Rechtshandhaving is geconcludeerd dat het KPCN geen analyse van de afgedane klachten maakte. Destijds is opgemerkt dat dit een gemiste kans is. De BIZ-medewerker houdt inmiddels in een schema een overzicht bij van de ontvangen klachten en de uitkomst daarvan. Het KPCN heeft de Nationale ombudsman laten weten dat ook de aard van de klachten wordt bijgehouden zodat dit onder de aandacht kan worden gebracht bij de politieambtenaren. In de jaarverslagen van 2017, 2018 en 2019 is uitsluitend eerder genoemd schema opgenomen van het aantal ontvangen en afgehandelde klachten. De aard van de klachten en een verdere analyse van de klachten ontbreken in de jaarverslagen.



Stap 2: Waar gaat de klacht over?

Persoonlijk contact

Het KPCN streeft ernaar met iedereen die een klacht indient persoonlijk contact op te nemen. Volgens de korpschef komen de meeste klachten op Bonaire schriftelijk binnen. De BIZ-medewerker neemt als er een telefoonnummer vermeld staat eerst telefonisch contact op. Dit blijkt ook uit de klachtendossiers die de Nationale ombudsman heeft ingezien. In de klachtenhandleiding staat daarover:

"Door in een zo vroeg mogelijk stadium telefonisch contact op te nemen met de burger kan een goede diagnose worden gemaakt van het conflict dat aanleiding was voor de klacht."

Als iemand langskomt op het politiebureau op Bonaire en zijn klacht direct wil bespreken is dat mogelijk als de BIZ-medewerker daar op dat moment tijd voor heeft. Anders wordt daar een afspraak voor gemaakt. De BIZ-medewerker spreekt vier talen: Nederlands, Papiaments, Spaans en Engels. De korpschef is ook bereid tot een gesprek, maar verwijst daarvoor in eerste instantie naar de BIZ-medewerker. Op Saba en St. Eustatius gaat de politiechef van het betreffende eiland vaak in gesprek met de burger die een klacht heeft.

Kern van de klacht vinden

De BIZ-medewerker probeert altijd telefonisch contact op te nemen om eventuele onduidelijkheden in de klacht te bespreken. De burger wordt altijd uitgenodigd voor een gesprek. Soms blijkt dat de burger eigenlijk ergens anders moet zijn. De BIZ-medewerker brengt de burger dan in contact met de juiste instantie.

In het eerste contact brengt de BIZ-medewerker ook in kaart om welk type klacht het gaat. Gaat het bijvoorbeeld om een klacht over de bejegening van een politieambtenaar of een klacht die disciplinair onderzoek vraagt.

Voorbeeld:

Tijdens één van de werkbezoeken van de medewerkers van de ombudsman werd er een klacht ingediend bij de ombudsman die nog niet door het KPCN was behandeld. De burger vond dat het KPCN onvoldoende reageerde op haar meldingen. De medewerker van de ombudsman heeft de klacht overgedragen aan de klachtfunctionaris van het KPCN. Die heeft daarop gebeld met de burger. Het leek uiteindelijk niet om een klacht over een gedraging van de politie te gaan, en de BIZ-medewerker heeft de burger in contact gebracht met een zorginstelling die de burger kan helpen.

Onpartijdigheid: wie behandelt de klacht?

Zoals hierboven beschreven worden de klachten op Bonaire behandeld door de BIZ-medewerker. Als er een disciplinair onderzoek met eventueel een maatregel wordt gestart, worden naast de korpschef ook de bedrijfsjurist, de plaatsvervangend korpschef en het hoofd bedrijfsvoering betrokken. Klachten over de BIZ-medewerker behandelt de korpschef. In de klachtenhandleiding staat dat aan de gezaghebber van het betreffende eiland en het Openbaar Ministerie een afschrift van de ontvangen klacht wordt gestuurd. Het versturen van een afschrift van de klacht aan de gezaghebber en het Openbaar Ministerie is ook een wettelijke eis.⁶ Uit het onderzoek is gebleken dat dit niet in alle gevallen gebeurt. In de praktijk gebeurt dit alleen als er sprake is van een strafrechtelijk onderzoek naar een politieambtenaar. Dit was ook een van de analyses die volgde uit het hierboven genoemde onderzoek uit 2016.

In dat onderzoek is ook opgemerkt dat de functie van BIZ-medewerker kwetsbaar is doordat het een éénmansfunctie betreft. Daarop is aan het KPCN een aanbeveling gedaan om voor een vervanger van de BIZ-medewerker te zorgen. Het KPCN heeft toen aangegeven naar oplossingen hiervoor te zoeken.⁷ Op dit moment is het KPCN in afwachting van een veiligheidsonderzoek voor een extra medewerker voor de afdeling BIZ.

Doordat de klachten op Saba en St. Eustatius veelal mondeling worden ingediend, worden deze in de praktijk behandeld door de politiefchef van het eiland. Als er tijd is gaat deze gelijk in gesprek, anders maakt de politiefchef een afspraak. Als de korpschef klachten ontvangt van burgers uit Saba en St. Eustatius neemt hij contact op met de politiefchef van het betreffende eiland om de klacht informeel te behandelen.

Uit de klachtenhandleiding blijkt dat de korpschef procesverantwoordelijk is voor de afhandeling van de klachten en dat de korpsbeheerder eindverantwoordelijk is. Uit de gesprekken die vertegenwoordigers van de Nationale ombudsman hebben gevoerd is gebleken dat in de praktijk de korpschef eindverantwoordelijk is voor de behandeling van klachten op zowel Bonaire als op de bovenwindse eilanden. Eenmaal per jaar informeert de korpschef de korpsbeheerder schriftelijk over de klachten die zijn ontvangen. Als er sprake is van een disciplinair onderzoek brengt de korpschef de korpsbeheerder hiervan altijd op de hoogte.

**Stap 3: Oplossing***Samen verkennen of er oplossingen zijn*

In de klachtenhandleiding staat dat het KPCN ernaar streeft om de klacht in eerste instantie informeel te behandelen. In de klachtenhandleiding is onderscheid aangebracht tussen mondeling ingediende klachten en schriftelijk ingediende klachten. Mondeling ingediende klachten kunnen worden behandeld door de betrokkene te woord te staan, goed te luisteren, begrip te tonen, opheldering te even en zo nodig excuses aan te bieden. Schriftelijk ingediende klachten mogen volgens de klachtenhandleiding alleen informeel worden behandeld zolang dit naar tevredenheid van klager gebeurt.

“Ik wil dat de politie mij serieus neemt.”

⁶ Artikel 19 lid 5 Veiligheidswet BES

⁷ Rapport Raad voor de rechtshandhaving in samenwerking met de Nationale ombudsman "Klachtbehandeling justitiële keten", 26 september 2016.

Wat is een oplossing?

Uit de gesprekken die de vertegenwoordigers van de Nationale ombudsman hebben gevoerd en uit de klachtdossiers die zijn bekeken blijkt dat er door het KPCN wordt ingezet op informele afhandeling van de klacht. Dit blijkt onder andere uit het feit dat de BIZ-medewerker indien mogelijk telefonisch contact opneemt om de klacht te bespreken. Uit de gesprekken en het dossieronderzoek is ook gebleken dat een gesprek in veel gevallen al voor een oplossing kan zorgen.

“Ik ben wel gehoord over mijn klacht, dat alleen al vond ik fijn. Het was voor mij voldoende om mij erbij neer te leggen.”

De politiechefs op Saba en St. Eustatius gaven aan dat veel van de klachten mondeling worden behandeld. Zij gaan in gesprek met de betrokkene en maken dan de afweging of ze de klacht zelf kunnen oplossen of dat de klacht moet worden doorgestuurd naar de BIZ-medewerker op Bonaire. In veruit de meeste gevallen wordt de klacht met het gesprek opgelost. De politiechefs op de bovenwindse eilanden zijn zich bewust van het vaak positieve effect van een persoonlijk gesprek waarin verduidelijking wordt gegeven over een bepaalde keuze of aanpak. De klachten worden na het gesprek niet als klacht geregistreerd.

Aan de balie op het politiebureau op Bonaire worden ook klachten opgelost, maar daar hebben de korpschef en de BIZ-medewerker geen zicht op. We hebben voor dit onderzoek gesproken met een politieambtenaar die een deel van haar werktijd achter de balie staat. Zij gaf aan dat er soms mensen zijn die boos of niet tevreden het politiebureau binnenkomen. Als de politieambtenaar in gesprek gaat en uitlegt wat er speelt zijn de mensen weer tevreden. Dan wordt er verder niet meer over een klacht of een formulier gesproken. Ook deze klachten worden niet geregistreerd.

Ruimte voor klachtbehandelaar

De aanpak van klachtbehandeling verschilt tussen Bonaire en de bovenwindse eilanden. Zo wordt op de bovenwindse eilanden een klacht bijna altijd informeel middels een gesprek met de politiechef van het betreffende eiland opgelost. Uit de gesprekken is gebleken dat het KPCN de politieambtenaar de ruimte biedt om de klacht informeel op te lossen door eerst te kijken naar het concrete geval zonder dat er meteen een formele regel aan te pas komt.



Stap 4: Geef een oordeel

Formele klachtbehandeling

Wanneer de klacht niet informeel kan worden opgelost wordt deze formeel behandeld. Formele behandeling van klachten gebeurt altijd op Bonaire. In de klachtenhandleiding van het KPCN is de formele klachtenprocedure opgenomen.⁸ Hierin staat het proces beschreven en staat beschreven wie er verantwoordelijk is voor welk gedeelte van de klachtbehandeling. Zo staat erin dat er eerst een jurist van de Rijksdienst Caribisch Nederland de klacht checkt op de eisen uit art. 9:4 van de Awb, zoals de naam en het adres van de burger, de datum en de omschrijving van de klacht. Hierna geleidt de BIZ-medewerker de klacht door naar de korpschef. In bepaalde situaties is het KPCN niet verplicht om de klacht te behandelen. Deze gevallen staan beschreven in artikel 9:8 van de Awb. Zo is het KPCN niet verplicht om een klacht te behandelen als er een rechtelijke procedure loopt of als er bezwaar en beroep mogelijk is. In dat geval stelt de jurist de burger schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte. Uit de gesprekken met de korpschef is gebleken dat in de praktijk de korpschef en de BIZ-medewerker wekelijks de ingekomen klachten met elkaar bespreken en dat de jurist daarna de check doet. De BIZ-medewerker stelt vervolgens de burger schriftelijk op de hoogte.

Onderzoek

In de klachtenhandleiding staat opgenomen dat de korpschef het onderzoek instelt en zowel klager als beklagde in de gelegenheid stelt om te worden gehoord. Uit het gesprek met de korpschef en de BIZ-medewerker is gebleken dat de BIZ-medewerker dit in de praktijk doet. Hij maakt hiervan in de regel ook een rapport/verslag op.

⁸ Paragraaf 2.4: Behandeling van een klaagschrift

Uit de klachtenhandleiding volgt dat van de bevindingen van het onderzoek en het oordeel van de korpschef daarover worden toegestuurd aan de burger. Volgens de klachtenhandleiding worden de gezaghebber en het Openbaar Ministerie daarvan in kennis gesteld. Uit het onderzoek is gebleken dat de gezaghebber en het Openbaar Ministerie niet in kennis worden gesteld van de bevindingen en het oordeel. In de praktijk blijkt dat de korpschef wel de hoofdofficier van justitie in een zaak betreft zodra de klacht aanleiding geeft om een strafrechtelijk onderzoek naar een politieambtenaar te gaan starten.

Wie doet het onderzoek?

In de klachtenhandleiding staat ook beschreven dat de korpschef kan bepalen dat klachten via een klachtadviesprocedure worden behandeld.⁹ Het gaat hierbij om klachten die ernstige gevolgen (kunnen) hebben. In dat geval kan de korpschef een onafhankelijke klachtencommissie om advies vragen. Vervolgens stelt deze klachtencommissie een onderzoek in en stelt de burger en beklaagde in de gelegenheid om te worden gehoord. Het is de ombudsman niet gebleken dat een klachtencommissie ooit heeft geadviseerd. Aan de medewerkers van de Nationale ombudsman is aangegeven dat de onafhankelijke externe klachtencommissie inmiddels wel bestaat, maar dat deze nog geen adviezen heeft gegeven.

Termijnbewaking

De BIZ-medewerker is volgens de klachtenhandleiding verantwoordelijk voor de termijnbewaking waarbinnen de formele klacht moet worden afgehandeld. Aan de medewerkers van de ombudsman heeft de BIZ-medewerker aangegeven dat de burger niet geïnformeerd wordt als de behandeling van de klacht niet binnen de termijn kan plaatsvinden. Als de burger klaagt over de lange behandelingsduur wordt uitgezocht waar dat aan ligt en daarover wordt de burger dan per e-mail geïnformeerd. Dergelijke klachten ziet de BIZ-medewerker niet vaak.

Procedurele rechtvaardigheid

In de klachtenhandleiding staat dat de korpschef de burger schriftelijk en gemotiveerd in kennis stelt van de bevindingen van zijn onderzoek. Dit blijkt in de praktijk niet altijd te gebeuren. De burger wordt hiervan bij de afronding van het onderzoek op de hoogte gebracht.



Stap 5: Afronding

Formele behandeling na informele behandeling

In de klachtenhandleiding wordt aangegeven dat als de burger ontevreden is over de informele behandeling van de klacht, de klacht formeel wordt afgerond. Uit het dossieronderzoek is niet gebleken dat het KPCN in elk dossier bij de burger nagaat of de klacht naar tevredenheid is afgerond. Wel heeft het KPCN laten weten mondeling bij de informele behandeling in gesprek met de burger te vragen of de klacht naar tevredenheid is afgerond. Gebleken is dat klachten op Bonaire en de bovenwindse eilanden op verschillende wijzen worden afgerond. De korpschef op Bonaire heeft als uitgangspunt dat klachten schriftelijk worden afgerond. Dat gebeurt ook wanneer de klacht op een informele manier, bijvoorbeeld door een gesprek is opgelost. Op die manier kunnen betrokkenen niet terugkomen en aangeven dat ze niets hebben gehoord op de klacht, zo stelt de korpschef. Uit ons dossieronderzoek is niet gebleken dat in elk dossier een afsluitende brief is gestuurd. De ervaring van de Nationale ombudsman is dat als er wel een afsluitende brief is, de beslissing hierin niet altijd duidelijk wordt gemotiveerd.

Op Saba en St. Eustatius worden de meeste klachten opgelost met een gesprek. Daarmee is de klacht dan ook afgerond. Op dit moment wordt er van de uitkomst van dat gesprek geen schriftelijke bevestiging gestuurd. Uit de gesprekken met de politiechefs op Saba en St. Eustatius blijkt dat het wel de bedoeling is om dat in de toekomst te gaan doen. Op dit moment worden er van de gesprekken die de politiechefs hebben ter behandeling en afronding van de klacht een mutatie aangemaakt. Deze mutatie is wel terug te vinden in het systeem maar wordt niet als klacht in het systeem vermeld. Zoals

⁹ Paragraaf 2.5: Behandeling ernstige klacht
2021/003

al eerder aangegeven worden klachten die niet kunnen worden afgerond met een gesprek doorgestuurd naar de BIZ-medewerker op Bonaire voor formele behandeling.

Afronding na onderzoek

Aan de medewerkers van de Nationale ombudsman is verteld dat in het geval van formele klachtbehandeling betrokkenen altijd een brief toegestuurd krijgen met de uitkomst. In de klachtenhandleiding staat hierover dat de korpschef de betrokkene schriftelijk en gemotiveerd in kennis stelt van zijn oordeel over de klacht en van de eventuele consequenties die daaraan worden verbonden. Uit het dossieronderzoek is gebleken dat niet in alle dossiers een brief is verstuurd naar betrokkene om de klacht af te ronden.

Excuses maken

In de klachtenhandleiding van het KPCN staat dat er indien nodig ook excuus moet worden gemaakt. Uit het onderzoek is duidelijk geworden dat dit in de praktijk waar nodig ook gebeurt.

Verwijzing naar ombudsvoorziening

In de klachtenhandleiding staat beschreven dat de korpschef bij de afronding van de formele klachten altijd aangeeft dat de burger zich tot de Nationale ombudsman kan wenden en binnen welke termijn de burger dit kan doen. Uit het onderzoek is gebleken dat het KPCN de burger bij de afronding van zijn klacht altijd verwijst naar de Nationale ombudsman.

Klachtbehandeling door Korps Politie Caribisch Nederland



X
 1. De klacht wordt niet behandeld.

M
 2. De klacht wordt verder onderzocht.

2
 3. Een onafhankelijke klachtencommissie onderzoekt de klacht en adviseert hoe de klacht moet worden afgehandeld.

D
 Schriftelijke bevestiging



Naar de Nationale ombudsman

Is de burger het niet eens met hoe de klacht is afgehandeld? Dan kan hij terecht bij de Nationale ombudsman. Dit kan door te bellen naar +31 70 356 35 63, een WhatsApp-bericht te sturen naar 06-21462188, via www.nationaleombudsman.nl of via Facebook (Nationale ombudsman Caribisch Nederland).

4 Conclusie en aanbevelingen

4.1 Algemeen

Het KPCN is goed op weg om de klachtbehandeling te professionaliseren. Zo is er een medewerker bij het BIZ gespecialiseerd in het behandelen van klachten. De Nationale ombudsman constateert dat het KPCN klachten van burgers serieus neemt en een behoorlijke behandeling van de klacht belangrijk vindt. Wel kan de klachtbehandeling op een aantal punten nog worden verbeterd. Zo worden niet alle klachten geregistreerd en wordt er geen inhoudelijke analyse van de klachten gemaakt. De Nationale ombudsman doet hiervoor dan ook een aantal aanbevelingen. Ook biedt de Nationale ombudsman het KPCN aan om mee te denken over hoe in de praktijk opvolging kan worden gegeven aan de aanbevelingen.

Stap 1: Binnenkomst klacht

Klachtenhandleiding

Het is de Nationale ombudsman opgevallen dat de klachtenhandleiding waarmee tot op heden wordt gewerkt nog steeds de concept versie uit 2011 is. De Nationale ombudsman vindt het een positieve ontwikkeling dat het KPCN inmiddels beschikt over een nieuwe versie van de klachtenhandleiding. Het definitief maken van de klachtenhandleiding en deze ook kenbaar maken aan de politieambtenaren kan volgens de Nationale ombudsman bijdragen aan de klachtherkenning. Als de politieambtenaren op de hoogte zijn van de klachtenhandleiding zullen zij burgers gemakkelijker wijzen op de mogelijkheid voor het indienen van een klacht. Een definitieve klachtenhandleiding zal voor de politiechefs op de bovenwindse eilanden ook meer handvatten bieden bij de behandeling van klachten. Ook is het van belang dat de klachtenprocedure voor burgers duidelijk is. Op die manier weten zij wat zij mogen verwachten van de klachtbehandeling door het KPCN.

Aanbeveling 1: Maak de klachtenhandleiding definitief en kenbaar

De Nationale ombudsman doet de aanbeveling om de klachtenhandleiding op korte termijn definitief vast te stellen en kenbaar te maken aan de politieambtenaren en de burgers op Bonaire, Saba en St. Eustatius.

Geen drempels?

De Nationale ombudsman vindt het goed om te merken dat er verschillende mogelijkheden zijn om een klacht in te dienen bij het KPCN. Hiervoor worden ook verschillende initiatieven genomen zoals het ophangen van de brievenbus op Bonaire en het kenbaar maken van de mogelijkheid tot het indienen van een klacht op de radio. Ook het feit dat het KPCN een klachtenformulier heeft ontworpen en dat dit in vier verschillende talen beschikbaar is, vindt de Nationale ombudsman positief. De Nationale ombudsman constateert wel dat het digitale klachtenformulier lastig vindbaar is op de website van het KPCN en bovendien een stuk minder uitgebreid is dan het fysieke klachtenformulier.

Aanbeveling 2: Breid het digitale klachtenformulier uit en zorg dat het vindbaar is op de website

De Nationale ombudsman doet de aanbeveling om het digitale klachtenformulier (in de vier talen) uit te breiden zodat het fysieke klachtenformulier en het digitale klachtenformulier hetzelfde zijn. Tevens beveelt de Nationale ombudsman aan het digitale klachtenformulier duidelijk zichtbaar te maken op de website van het KPCN zodat het makkelijk vindbaar is.

Aanbeveling 3: Zorg voor een brievenbus op de bovenwindse eilanden

Ook beveelt de Nationale ombudsman aan om, net als op Bonaire, op de bovenwindse eilanden een brievenbus te plaatsen waar de burger zijn klacht in kan doen.

Registreren

Uit het onderzoek is gebleken dat er ook klachten informeel worden opgelost door politieambtenaren aan de balie. Deze klachten worden niet geregistreerd. Ook de klachten die door de politiechefs op Saba en St. Eustatius met een gesprek worden opgelost zijn niet terug te vinden in het klachtensysteem. Doordat hier geen inzicht in is mist het KPCN een kans om de klachten te analyseren en van deze klachten te leren. Daarnaast bestaat bij informele afdoening van klachten het risico van willekeur doordat afwegingen en beslissingen niet schriftelijk zijn onderbouwd of vastgelegd. Dit kan ook voorkomen worden door bij een informele afdoening een afloopbericht te sturen en te registreren. Een en ander is ook

opgemerkt in het eerder genoemde rapport van de Nationale ombudsman en de Raad voor de Rechtshandhaving uit 2016. De Nationale ombudsman constateert verder dat de meest recente jaarverslagen van het KPCN nog geen inhoudelijke klachtenanalyse bevatten. De Nationale ombudsman vindt het belangrijk dat de ontvangen en afgedane klachten op alle drie de eilanden inzichtelijk zijn. Wanneer alle klachten, formeel en informeel, worden geregistreerd kan het KPCN een jaarlijkse analyse maken van de klachten om hiervan te leren. Hierbij is het van belang dat de uitkomst van de analyse met toelichting wordt gedeeld met alle medewerkers van het KPCN.

Aanbeveling 4: Registreer ook de informeel opgeloste klachten

De Nationale ombudsman beveelt aan om een werkwijze te ontwikkelen waarbij ook de informeel opgeloste klachten (digitaal) worden geregistreerd.

Aanbeveling 5: Maak jaarlijks een klachtenanalyse

De Nationale ombudsman beveelt aan om jaarlijks een inhoudelijke analyse te maken van de klachten en deze op te nemen in het jaarverslag.

Stap 2: Waar gaat de klacht over?

Persoonlijk contact en de kern van de klacht

De Nationale ombudsman ziet dat het KPCN het persoonlijk contact met de burger belangrijk vindt.

Er is veel ruimte om persoonlijk contact op te nemen en als het mogelijk is gaat de BIZ-medewerker of de politiechef van het desbetreffende bovenwinds eiland direct in gesprek met de burger om de kern van de klacht te achterhalen. De politieambtenaren die de klachten behandelen lijken zich ervan bewust dat achter een uiting van ongenoegen soms een andere klacht schuil gaat. Deze werkwijze van het KPCN sluit dan ook aan bij de visie van de Nationale ombudsman op professionele klachtbehandeling.

Indien een klacht van een burger over een politieambtenaar aanleiding geeft voor een intern disciplinair onderzoek tegen deze politieambtenaar, dan zal het KPCN de burger hierover moeten informeren. In verband met de privacy van de betreffende politieambtenaar kan het KPCN geen informatie over de inhoud en uitkomst van het disciplinaire onderzoek delen met de burger. Wel vindt de Nationale ombudsman het wenselijk dat het KPCN de burger informeert over wat een disciplinair onderzoek in het algemeen inhoudt en dat in dat geval de klacht niet verder wordt behandeld.

Aanbeveling 6: Informeer de burger als er disciplinair onderzoek wordt gestart

De Nationale ombudsman doet de aanbeveling om de burger te informeren dat de klacht niet verder wordt behandeld als er een intern onderzoek wordt gestart.

Wie behandelt de klacht?

Uit het onderzoek is gebleken dat het KPCN geen afschrift stuurt van de ontvangen klachten aan de gezaghebber en het Openbaar Ministerie. Dit is al eerder geconstateerd in genoemd rapport uit 2016. De Nationale ombudsman concludeert dat hiermee nog niet wordt voldaan aan de wettelijke eis om een afschrift van de klacht toe te sturen aan de gezaghebber en het Openbaar Ministerie. Hierdoor worden de gezaghebber en het Openbaar Ministerie de mogelijkheid ontnomen om advies te geven over de klacht. Het is de Nationale ombudsman niet duidelijk geworden waarom niet aan deze wettelijke eis wordt voldaan.

Aanbeveling 7: Stuur een afschrift van de klachten naar de gezaghebber en het Openbaar Ministerie

De Nationale ombudsman beveelt aan om de gezaghebber en het Openbaar Ministerie op de hoogte te brengen van de ingekomen klachten.

De klachten op Bonaire worden behandeld door de BIZ-medewerker. Omdat deze medewerker als enige werkt op de afdeling interne zaken is dat een kwetsbare positie. De Nationale ombudsman vindt het goed om te horen dat er inmiddels stappen zijn genomen om de afdeling BIZ uit te breiden.

Stap 3: Oplossing

Tijdens het onderzoek heeft de Nationale ombudsman geconstateerd dat het KPCN een oplossingsgerichte houding heeft. Indien mogelijk worden klachten door het KPCN informeel opgelost. Dit gebeurt veelal door middel van een uitleg aan de balie of in gesprek met de BIZ-medewerker. Op Saba en St. Eustatius worden klachten veelal opgelost door een gesprek met de politiechef van het betreffende eiland. Het informeel oplossen van klachten past goed bij de visie die de Nationale ombudsman heeft op professionele klachtbehandeling.

Stap 4: Geef een oordeel

De Nationale ombudsman concludeert dat het KPCN de verschillende fases van het onderzoek naar de klacht goed uitvoert, zoals het persoonlijke contact en het horen van de burger.

Procedurele rechtvaardigheid

Goed onderzoek houdt in dat beide partijen betrokken worden bij het onderzoek. Dit houdt in dat zowel de burger als de beklagde inzicht krijgt in de relevante stukken die bij het onderzoek worden gebruikt. Daarbij is het ook van belang dat de burger en de beklagde de mogelijkheid krijgen om te reageren op elkaars standpunt. Uit ons onderzoek is niet gebleken dat de burger wordt geïnformeerd over het standpunt van de beklagde politieambtenaar. Dit maakt dat de burger hierop niet kan reageren. Het delen van de standpunten met de mogelijkheid om daarop te reageren draagt bij aan een eerlijke gang van zaken bij de behandeling van klachten. De Nationale ombudsman vindt het van groot belang dat voor de burger duidelijk is dat zijn argumenten zijn gehoord en meegewogen in het oordeel. Dit draagt ook bij aan de acceptatie van het oordeel.

Aanbeveling 8: Wees transparant en betrek de burger en de beklagde bij het onderzoek naar de klacht
De Nationale ombudsman beveelt aan om de burger en de beklagde kennis te laten nemen van elkaars standpunt en hen de gelegenheid te bieden op elkaars standpunt te reageren.

De Nationale ombudsman constateert dat sommige klachten behandeling door een klachtencommissie rechtvaardigen. Uit het onderzoek is gebleken dat een klachtencommissie is benoemd. De Nationale ombudsman vindt dit een goede ontwikkeling. Dit maakt dat in de toekomst dergelijke klachten door een klachtencommissie kunnen worden behandeld. Dit draagt bij aan een onafhankelijke behandeling van de klacht.

Stap 5: Afronding

Het is de Nationale ombudsman opgevallen dat bij de afronding van informele klachtbehandeling op de bovenwindse eilanden geen brief aan de burger wordt verstuurd. Het is volgens het KPCN wel de bedoeling dat dit in de toekomst gaat gebeuren als de burger hierom vraagt. De Nationale ombudsman vindt dit een positieve ontwikkeling. Ook vindt de Nationale ombudsman het belangrijk dat na informele afronding van de klacht het KPCN bij de burger nagaat of de klacht naar tevredenheid is opgelost. Dit kan zowel mondeling als schriftelijk gebeuren. Dit draagt namelijk bij aan de duidelijkheid van de afronding van de klacht voor de burger.

Aanbeveling 9: Check tevredenheid afronding van de klacht bij de burger
De Nationale ombudsman beveelt aan om na informele afronding van de klacht bij de burger na te gaan of de klacht naar tevredenheid is afgerond.

De Nationale ombudsman constateert dat het KPCN bij formele klachtbehandeling altijd een afsluitende brief stuurt aan de burger. Het is de Nationale ombudsman opgevallen dat niet in alle afsluitende brieven het oordeel voldoende is gemotiveerd omdat bijvoorbeeld afwegingen die zijn gemaakt ontbreken. Hierdoor kan de burger niet nagaan op welke wijze rekening is gehouden met zijn belangen. Dit is wel van groot belang voor de acceptatie en de duidelijkheid van de uitkomst van de klacht bij de burger.

Aanbeveling 10: Motiveer het oordeel in de afsluitende brief
De Nationale ombudsman beveelt aan om zorg te dragen voor een behoorlijke motivering van de klacht.

De Nationale ombudsman constateert dat het KPCN waar nodig excuses aanbiedt. Verder verwijst het KPCN in de afrondingsbrief in de regel naar de Nationale ombudsman voor het geval de burger zich niet kan vinden in de uitkomst van de klacht. Dit past bij de visie van de Nationale ombudsman op professionele klachtbehandeling.

4.2 Tot slot

Zoals al eerder aangegeven heeft de Nationale ombudsman tijdens dit onderzoek gezien dat het KPCN al stappen in de goede richting heeft gezet om de klachtbehandeling te professionaliseren. Het is nu zaak om de aanbevelingen uit dit rapport met enige urgentie door te voeren. De Nationale ombudsman merkt hierbij op dat het definitief maken van de klachtenhandleiding daarbij voorop staat. Het voortvarend aan de slag gaan met de aanbevelingen helpt niet alleen de burger vooruit, maar ook het KPCN. De Nationale ombudsman en zijn medewerkers gaan in het jaar 2021 graag in gesprek met de korpschef, de BIZ-medewerker en andere politieambtenaren over de opvolging van de aanbevelingen.

5 Juridisch kader

Rijkswet politie van Curaçao, van St. Maarten en van Bonaire, St. Eustatius en Saba

Artikel 1

1. In deze rijkswet en de daarop berustende bepalingen wordt verstaan onder:

- a. ambtsinstructie: ambtsinstructie als bedoeld in artikel 14;
 - b. gezaghebber: gezaghebber van Bonaire, van St. Eustatius of van Saba;
 - c. directeur van de gemeenschappelijke voorziening politie: directeur van de gemeenschappelijke voorziening politie als bedoeld in artikel 21, eerste lid;
 - d. korpsbeheerder: degene die op grond van artikel 47 wat betreft het beheer het bevoegd gezag uitoefent over het politiekorps;
 - e. gemeenschappelijke voorziening politie: gemeenschappelijke voorziening politie als bedoeld in artikel 20, eerste lid;
 - f. korpschef: korpschef als bedoeld in artikel 6;
 - g. landen: Curaçao, St. Maarten en Nederland, voor zover het Bonaire, St. Eustatius en Saba betreft;
 - h. Onze Minister: Onze Minister van Justitie van Curaçao, Onze Minister van Justitie van St. Maarten of Onze Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties in overeenstemming met Onze Minister van Justitie van Nederland.
 - i. Onze Ministers: Onze Minister van Justitie van Curaçao, Onze Minister van Justitie van St. Maarten, Onze Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en Onze Minister van Justitie van Nederland gezamenlijk;
 - j. politiegegeven: elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon dat in het kader van de uitoefening van de politietaak overeenkomstig de wetgeving van de landen wordt verwerkt;
 - k. politietaak: taken, bedoeld in artikel 5;
 - l. procureur-generaal: procureur-generaal als bedoeld in artikel 2, tweede lid, van de Rijkswet openbare ministeries van Curaçao, van St. Maarten en van Bonaire, St. Eustatius en Saba;
 - m. Statuut: Statuut voor het Koninkrijk;
 - n. taken ten dienste van de justitie:
 - 1°. de uitvoering van wettelijke voorschriften waarmee Onze Minister van Justitie van Nederland is belast;
 - 2°. de betekening van gerechtelijke mededelingen in strafzaken, het vervoer van rechtens van hun vrijheid beroofde personen, en de dienst bij de gerechten.
2. In deze wet en de daarop berustende bepalingen wordt onder de strafrechtelijke handhaving van de rechtsorde mede verstaan: het waken voor de veiligheid van personen.

Artikel 4

Curaçao en St. Maarten hebben elk een politiekorps. Er is een politiekorps voor Bonaire, St. Eustatius en Saba gezamenlijk.

Artikel 5

Het politiekorps heeft tot taak in ondergeschiktheid aan het bevoegd gezag en in overeenstemming met de daarvoor geldende rechtsregels te zorgen voor de daadwerkelijke handhaving van de rechtsorde en het verlenen van hulp aan hen die deze behoeven.

Artikel 6

Aan het hoofd van het politiekorps staat een korpschef, belast met de dagelijkse leiding van het korps.

Artikel 16

- 1. Indien de politie optreedt ter strafrechtelijke handhaving van de rechtsorde, dan wel taken verricht ten dienste van justitie, staat zij onder het gezag van de procureur-generaal.
- 2. De procureur-generaal kan ambtenaren van politie algemene en bijzondere aanwijzingen geven voor de vervulling van de in het eerste lid bedoelde taken.

Artikel 17

1. Indien de politie optreedt ter handhaving van de openbare orde en ter uitvoering van de hulpverleningstaak staat zij in Curaçao en St. Maarten onder het gezag van Onze Minister van Justitie van Curaçao respectievelijk Onze Minister van Justitie van St. Maarten en op Bonaire, St. Eustatius respectievelijk Saba onder het gezag van de gezaghebber.
2. Onze Minister, bedoeld in het eerste lid, respectievelijk de gezaghebber kan ambtenaren van politie algemene en bijzondere aanwijzingen geven voor de vervulling van de in het eerste lid bedoelde taken.

Artikel 18

De korpschef ziet er op toe dat de ambtenaren van politie die onder zijn leiding werkzaam zijn zich gedragen naar en dat zij gevolg geven aan de vorderingen en aanwijzingen van de daartoe bevoegde autoriteiten en ambtenaren.

Artikel 19

Onze Minister van Justitie van Curaçao respectievelijk Onze Minister van Justitie van St. Maarten overlegt respectievelijk de gezaghebbers van Bonaire, van St. Eustatius en Saba gezamenlijk overleggen ten minste een keer per twee maanden met de korpschef, de hoofdofficier van justitie en de procureur-generaal over de taakuitvoering door de politie.

Veiligheidswet BES

Artikel 16

1. Bij regeling van Onze Minister worden nadere regels gesteld over de behandeling van klachten over gedragingen van ambtenaren van politie.
2. In de regels, bedoeld in het eerste lid, wordt voorzien in:
 - a. de instelling van een commissie, bestaande uit onafhankelijke leden, die op de wijze in de regeling te bepalen is belast met de behandeling van en advisering over in de regeling aangewezen categorieën van klachten, waarbij zo nodig aandacht wordt geschonken aan de in onderdeel c genoemde aspecten;
 - b. de registratie van de mondeling en schriftelijk ingediende klachten en, indien beschikbaar, de daarop genomen beslissingen, alsmede
 - c. een jaarlijkse publicatie van de geregistreerde klachten en beslissingen, waarin wordt aangegeven in hoeverre klachten wijzen op structurele tekortkomingen in het functioneren van de politie en waarin, zo nodig, aandacht wordt geschonken aan de middelen om deze tekortkomingen op te heffen.
3. Afdeling 9.1.3 van de Algemene wet bestuursrecht is van toepassing op de behandeling van klachten als bedoeld in het tweede lid, onder a. Indien een commissie over de klacht zal adviseren, deelt de korpschef dit, in afwijking van artikel 9:15, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht, zo spoedig mogelijk aan de indiener van de klacht mede.

Artikel 17

1. Bij regeling van Onze Ministers worden nadere regels gesteld ten aanzien van de behandeling van klachten over gedragingen van buitengewone agenten van politie.
2. Bij regeling van Onze Minister van Defensie worden nadere regels gesteld ten aanzien van de behandeling van klachten over gedragingen van militairen van de Koninklijke marechaussee dan wel van enig ander onderdeel van de krijgsmacht bij de uitvoering van hun in deze wet omschreven taken.
3. Artikel 16, tweede en derde lid, is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 18

1. De korpsbeheerder politie draagt zorg voor de behandeling van een klacht die is ingediend over een gedraging van de ambtenaar van politie, aangesteld bij het politiekorps.
2. Onze Minister, in overeenstemming met Onze Minister van Justitie, draagt zorg voor de behandeling van een klacht die is ingediend over een gedraging van een buitengewoon agent van politie.
3. Onze Minister van Defensie draagt zorg voor de behandeling van een klacht die is ingediend over een gedraging van een militair van de Koninklijke marechaussee dan wel van enig ander onderdeel van de krijgsmacht bij de uitvoering van zijn in deze wet omschreven taken.

Artikel 19

1. Een klacht over een gedraging van een ambtenaar van politie, een buitengewoon agent van politie of van een militair van de Koninklijke marechaussee dan wel van enig ander onderdeel van de krijgsmacht bij de uitvoering van zijn in deze wet omschreven taken, wordt ingediend bij de korpsbeheerder politie.
2. Een klacht over een gedraging van een buitengewoon agent van politie kan ook worden ingediend bij Onze Minister van Justitie.
3. Een klacht over een gedraging van een militair van de Koninklijke marechaussee dan wel enig ander onderdeel van de krijgsmacht bij de uitvoering van zijn in deze wet omschreven taken, kan ook worden ingediend bij Onze Minister van Defensie.
4. De korpsbeheerder politie draagt zorg voor een onverwijld doorzending van een klacht als bedoeld in het tweede en derde lid aan Onze Minister van Justitie respectievelijk Onze Minister van Defensie.
5. Na ontvangst van de klacht wordt een afschrift ervan gezonden aan de gezaghebber van het openbaar lichaam waar de gedraging waarover wordt geklaagd, heeft plaatsgevonden, alsmede aan de hoofdofficier van justitie. De gezaghebber en de hoofdofficier van justitie worden in de gelegenheid gesteld over de klacht advies uit te brengen.

Artikel 20

In afwijking van artikel 9:11, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht wordt de klacht afgehandeld binnen tien weken of, indien een commissie als bedoeld in artikel 16, tweede lid, onder a, is belast met de behandeling van en advisering over de klacht, binnen veertien weken na de ontvangst van de klacht.

Algemene wet bestuursrecht

Hoofdstuk 9 Klachtbehandeling

Titel 9.1 Klachtbehandeling door een bestuursorgaan

Artikel 9:1

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.
2. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.

Artikel 9:2

Het bestuursorgaan draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen en over gedragingen van bestuursorganen die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn.

Artikel 9:3

Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht over een gedraging van een bestuursorgaan kan geen beroep worden ingesteld.

Afdeling 9.1.2 De behandeling van klaagschriften

Artikel 9:4

1. Indien een schriftelijke klacht betrekking heeft op een gedraging jegens en voldoet aan de vereisten van het tweede lid, zijn de artikelen 9:5 tot en met 9:12 van toepassing.
2. Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de indiener;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
3. Artikel 6:5, derde lid, is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 9:5

Zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze titel.

Artikel 9:6

Het bestuursorgaan bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk.

Artikel 9:7

1. De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.
2. Het eerste lid is niet van toepassing indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van het bestuursorgaan zelf dan wel de voorzitter of een lid ervan.

Artikel 9:8

1. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de artikelen 9:4 en volgende is behandeld;
 - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden,
 - d. 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;
 - e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een bestuursrechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of,
 - f. zolang terzake 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 terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. 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.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld. Artikel 9:12, tweede lid, is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 9:9

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

Artikel 9:10

1. Het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien:
 - a. de klacht kennelijk ongegrond is,
 - b. de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord, of
 - c. de klager niet binnen een door het bestuursorgaan gestelde redelijke termijn verklaart dat hij gebruik wil maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 9:11

1. Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes weken of – indien afdeling 9.1.3 van toepassing is – binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.
2. Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
3. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.

Artikel 9:12

1. Het bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.

2. Bij de kennisgeving wordt vermeld bij welke ombudsman en binnen welke termijn de klager vervolgens een verzoekschrift kan indienen.

Artikel 9:12a

Het bestuursorgaan draagt zorg voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd.

Afdeling 9.1.3 Aanvullende bepalingen voor een klachtadviesprocedure

Artikel 9:13

De in deze afdeling geregelde procedure voor de behandeling van klachten wordt in aanvulling op afdeling 9.1.2 gevolgd indien dat bij wettelijk voorschrift of bij besluit van het bestuursorgaan is bepaald.

Artikel 9:14

1. Bij wettelijk voorschrift of bij besluit van het bestuursorgaan wordt een persoon of commissie belast met de behandeling van en de advisering over klachten.
2. Het bestuursorgaan kan de persoon of commissie slechts in het algemeen instructies geven.

Artikel 9:15

1. Bij het bericht van ontvangst, bedoeld in artikel 9:6, wordt vermeld dat een persoon of commissie over de klacht zal adviseren.
2. Het horen geschiedt door de in artikel 9:14 bedoelde persoon of commissie. Indien een commissie is ingesteld, kan deze het horen opdragen aan de voorzitter of een lid van de commissie.
3. De persoon of commissie beslist over de toepassing van artikel 9:10, tweede lid.
4. De persoon of commissie zendt een rapport van bevindingen, vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen, aan het bestuursorgaan. Het rapport bevat het verslag van het horen.

Artikel 9:16

Indien de conclusies van het bestuursorgaan afwijken van het advies, wordt in de conclusies de reden voor die afwijking vermeld en wordt het advies meegezonden met de kennisgeving, bedoeld in artikel 9:12.

6 Bijlage

Versie, 22 augustus 2011

HANDLEIDING KLACHTEN KORPS POLITIE CN

1. Algemeen

- 1.1. Bronnen
- 1.2. Aard van de klacht
- 1.3. Functionarissen
- 1.4. Waar moet een klacht aan voldoen?
- 1.5. Disciplinaire maatregel

2. Behandeling van klachten

- 2.1. Klachtindiening
- 2.2. In procedure brengen van een klacht
- 2.3. Informele afhandeling
- 2.4. Behandeling van een klaagschrift
- 2.5. Behandeling ernstige klacht

3. Conclusies

1. Algemeen

De werknemers van het KPCN dienen zich dienstbaar, aanspreekbaar, integer, samenwerkingsgericht en respectvol te gedragen richting de burgers, bedrijven, medewerkers, organisaties, en medeoverheden van Caribisch Nederland. Als dit niet het geval is heeft een ieder het recht om over de wijze waarop het KPCN zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, bij het KPCN een klacht in te dienen. Het KPCN dient dan ook over een klachtenprocedure te beschikken die continue streeft naar het tevredenheid oplossen van klachten en het voorkomen van vervolgschade en herhaling.

1.1. Bronnen

Klachten worden afgehandeld conform de "Klachtenregeling politie en buitengewone agenten van politie BES" die gebaseerd is op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

Belangrijk hierbij is ook de „Menukaart klachtrecht" van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties d.d. 1 maart 2010.

1.2. Aard van de klacht

Iedereen heeft het recht om bij het KPCN een klacht in te dienen over de wijze waarop het KPCN zich jegens hem of een ander heeft gedragen. Onder een gedraging valt ook het nalaten iets te doen wat wel gedaan had moeten worden. Algemene klachten of wensen over beleid dan wel beleidsuitvoering in het algemeen vallen buiten de regeling van de Awb. Deze klachten hebben namelijk geen betrekking op de wijze waarop het KPCN zich heeft gedragen.

1.3. Functionarissen

1. Korpsbeheerder (eindverantwoordelijke)
2. Korpschef (procesverantwoordelijke)
3. Afdelingshoofd (proceseigenaar)
4. Klachtencoördinator (bureau IZ) (procescoördinator)
5. Jurist bezwaar en beroep (RCN) (adviseur)

Versie, 22 augustus 2011

1.4. Waar moet een klacht aan voldoen?

Volgens artikel 9.4, lid 2 dient een klaagschrift minimaal te voldoen aan:

- Het klaagschrift dient ondertekend te zijn;
- Het klaagschrift bevat de naam en het adres van de indiener;
- Het klaagschrift bevat een dagtekening;
- Het klaagschrift bevat een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

Een klacht hoeft niet in behandeling genomen te worden indien zij betrekking heeft op een gedraging:

- waarover reeds eerder een klacht is ingediend die juist 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;
- 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 terzake 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 terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

Voor de juiste behandeling van klachten is het van belang dat de indiener van de klacht bekend is. Indien dit niet het geval is kan de klacht niet als zodanig in behandeling worden genomen. De klacht wordt dan beschouwd als melding en dient ter kennisgeving aan de korpschef doorgeleid te worden.

1.5. Disciplinaire maatregel

Indien een klacht moet leiden tot een disciplinaire maatregel tegen een medewerker in dienst van het KPCN, wiens gedragingen de klacht betreft, geeft de korpsbeheerder de korpschef opdracht deze maatregel uit te voeren Versie, 22 augustus 2011

2. Behandeling van klachten

2.1 Klachtindiening

Een klacht kan zowel mondeling, schriftelijk als digitaal worden ingediend bij het KPCN.

Om zorg te dragen voor een klantgerichte afhandeling van klachten heeft het KPCN een klachtenformulier ontwikkeld. Voor een snellere afhandeling en registratie van de klacht dient dit formulier **altijd** te worden ingevuld, ongeacht de manier waarop de klacht is ingediend.

Mondeling ingediende klachten

- De medewerker die een mondelinge klacht aanneemt dient een klachtenformulier in te vullen.

Deze medewerker is verantwoordelijk voor het duidelijk en correct vermelden op het klachtenformulier van de datum waarop de klacht is binnengekomen en de contactgegevens van de klager.

- Het klachtenformulier dient te worden overhandigd aan de klachtencoördinator.
- De klachtencoördinator registreert de klacht.

Schriftelijk ingediende klachten (klaagschrift)

- De medewerker die een schriftelijke klacht ontvangt (post of email) overhandigt deze, inclusief eventueel bijgevoegde stukken, aan de klachtencoördinator.
- De klachtencoördinator vult het klachtenformulier in en registreert de klacht.

Digitaal via de website ingediende klachten

- De klachtencoördinator ontvangt de via de website ingediende klacht. Hij vult het klachtenformulier in en registreert de klacht.

Twijfel?

- De medewerker die twijfelt of sprake is van een klacht meldt dit bij de klachtencoördinator.
- De klachtencoördinator neemt telefonisch contact op met de (potentiële) klager.
- Indien er sprake is van een klacht, behandelt de klachtencoördinator deze als een mondeling ingediende klacht.

2.2 In procedure brengen van een klacht

De klachtencoördinator brengt de klacht in procedure door:

- De klacht te registreren.
- Een ontvangstbevestiging te sturen met daarbij het registratienummer van de klacht en hoe deze behandeld wordt.
- De korpschef, het betreffende afdelingshoofd en de medewerker over wie de klacht is ingediend op de hoogte te stellen van de klacht.
- De klachtencommissie een afschrift van de klacht te doen toekomen.

De klachtencoördinator is tevens verantwoordelijk voor het bewaken van de termijnen. De klacht dient binnen zes weken afgehandeld te zijn (als er sprake is van een klachtenadviesprocedure is dit tien weken). *Versie, 22 augustus 2011*

2.3 Informele afhandeling

Het KPCN streeft er zoveel mogelijk naar een klacht op informele wijze af te handelen. Door in een zo vroeg mogelijk stadium telefonisch contact op te nemen met de klager kan een goede diagnose worden gemaakt van het conflict dat aanleiding was voor de klacht.

Mondeling ingediende klachten

Voor de afhandeling van mondelinge klachten geldt slechts afdeling 9.1.1 van de Awb. Deze kunnen dus informeel worden afgedaan door de klager te woord te staan, goed te luisteren, begrip te tonen, opheldering te geven en zo nodig excuses aan te bieden. Hoewel niet verplicht, is het nuttig hetgeen is besproken schriftelijk vast te leggen.

Schriftelijk ingediende klachten (post en digitaal)

Voor de afhandeling van schriftelijke klachten geldt naast afdeling 9.1.1 ook afdeling 9.1.2 van de Awb. Dit houdt in dat schriftelijke klachten informeel afgedaan mogen worden, zolang dit naar tevredenheid van de klager gebeurt. Is de klager ontevreden over de informele afhandeling van zijn klacht, dan dient alsnog de formele weg te worden gevolgd.

- Indien de klager ontevreden is over de informele afhandeling van zijn klacht geeft het afdelingshoofd dan wel de klachtencoördinator klager te kennen dat zijn klacht op formele wijze zal worden afgehandeld.

Klachten over een medewerker

- Het betreffende afdelingshoofd neemt binnen drie werkdagen na kennisname van de (zowel mondeling dan wel schriftelijk ingediende) klacht telefonisch contact op met de klager en maakt een inschatting of een informele afdoening mogelijk is. De keuze voor een informele afhandeling van de klacht wordt gemaakt na overleg met de klachtencoördinator.
- Het afdelingshoofd neemt contact op met de klager teneinde de klacht op informele wijze af te handelen.
- De klachtencoördinator registreert de afhandeling van de mondelinge klacht.
- Indien de klacht een gedraging van de klachtencoördinator betreft zullen zijn taken worden overgenomen door de korpschef.

Klachten over een afdelingshoofd

- De klachtencoördinator geleidt de klacht door naar de korpschef.
- De korpschef neemt binnen drie werkdagen na kennisname van de (zowel mondeling dan wel schriftelijk ingediende) klacht telefonisch contact op met de klager en maakt een inschatting of een informele afdoening mogelijk is.
- De klachtencoördinator registreert de afhandeling van de mondelinge klacht.

Klachten over de korpschef of een lid van de korpsleiding

- Een klacht over de korpschef of een lid van de korpsleiding wordt door de klachtencoördinator voor behandeling doorgestuurd naar de korpsbeheerder.
- Een klacht over de korpschef of lid van de korpsleiding wordt per definitie gezien als een ernstige klacht.

Versie, 22 augustus 2011.

2.4 Behandeling van een klaagschrift

Deze paragraaf beschrijft het proces van de formele afhandeling van schriftelijk ingediende klachten, al dan niet voorafgegaan door een poging de klacht op informele wijze af te handelen.

Klachten over een medewerker of een afdelingshoofd

Bij een formele klacht wordt advies ingewonnen bij de jurist van het RCN, de behandeling geschiedt echter door het korps.

- De jurist controleert de klacht op de formele vereisten van artikel 9:4 van de Awb.
- De klachtencoördinator geleidt de klacht per ommekeer door naar de korpschef. Indien na overleg wordt besloten toepassing te geven aan artikel 9:8 van de Awb stelt de jurist de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de beslissing de klacht niet in behandeling te nemen. Hierbij wordt vermeldt dat en binnen welke termijn klager zich tot de ombudsman kan wenden.
- Indien de klacht in behandeling wordt genomen stuurt de klachtencoördinator, binnen drie werkdagen, een schriftelijke ontvangstbevestiging naar de klager.
- De klachtencoördinator draagt zorg voor toezending van een afschrift van de klacht en de daarbij meegezonden stukken aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, aan het Openbaar Ministerie en aan de gezaghebber van het openbaar lichaam waar de gedraging heeft plaatsgevonden.
- De korpschef stelt vervolgens een onderzoek in naar de klacht en stelt daarbij de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
- De korpschef stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek, zijn oordeel daarover en van de eventuele consequenties die daaraan worden verbonden. Hierbij wordt vermeldt dat en binnen welke termijn klager zich tot de ombudsman kan wenden. Ook het OM en de gezaghebber worden in kennis gesteld.
- klachtencoördinator bewaakt de termijn waarbinnen de klacht dient te worden afgehandeld.
- De klachtencoördinator registreert de afhandeling van de klacht.

2.5 Behandeling ernstige klacht

- Bij klachten die ernstige gevolgen (kunnen) hebben kan de korpschef bepalen dat de klacht wordt afgehandeld conform de aanvullende bepalingen voor een klachtadviesprocedure van afdeling 9.1.3 van de Awb.

Hierbij kan gedacht worden aan klachten die betrekking hebben op:

gedragingen van een medewerker van het KPCN die tot veel schade bij de klager hebben geleid of ernstige integriteitkwesies.

- Er is een commissie voor de behandeling van klachten over politie en buitengewoon agenten van politie.
- Bij het bericht van ontvangst aan de klager vermeldt de klachtencoördinator dat de commissie de klacht zal behandelen en hierover zal adviseren.
- De klachtencoördinator draagt zorg voor toezending van een afschrift van de klacht en de daarbij meegezonden stukken aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Versie, 22 augustus 2011

- De klachtencoördinator draag zorg voor toezending van de klacht en de daarbij meegezonden stukken aan de commissie als hiervoor bedoeld.
- De commissie als hiervoor bedoeld stelt vervolgens een onderzoek in naar de klacht en stelt daarbij de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
- De commissie als hiervoor bedoeld zendt een rapport van bevindingen, vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen aan de korpschef of, indien het een klacht tegen een lid van de korpsleiding betreft, aan de korpsbeheerder.

- De korpschef stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van zijn conclusies en van de eventuele consequenties die daaraan worden verbonden. Hierbij wordt vermeldt dat en binnen welke termijn klager zich tot de ombudsman kan wenden.
- De klachtencoördinator bewaakt de termijn waarbinnen de klacht dient te worden afgehandeld.

Klachten over de korpschef of een lid van de korpsleiding

- Ook hier geldt dat een klacht over de korpschef lid van de korpsleiding door de klachtencoördinator voor behandeling wordt doorgestuurd naar de korpsbeheerder.

3. Conclusies

KPCN streeft naar een zo klantgericht mogelijk afhandeling van klachten. Het KPCN is een lerende en groeiende organisatie en kan door een zorgvuldige klachtenafhandeling haar voordeel mee doen en waar nodig procedures verbeteren en zwakke punten binnen de organisatie verwijderen.

De klachtencoördinator draagt zorg voor jaarlijkse publicatie van de geregistreerde klachten, bijvoorbeeld in het jaarverslag van het KPCN.