



Koninklijke Marechaussee

Klachten- procedure KMar

Klachtenprocedure voor burgers die een klacht willen indienen tegen een medewerker van de Koninklijke Marechaussee



De Koninklijke Marechaussee hecht er grote waarde aan dat medewerkers zich op een correcte manier gedragen. Toch kan het voorkomen dat u te maken krijgt met een medewerker van de Koninklijke Marechaussee in functie die zich in uw ogen onbehoorlijk of onjuist gedraagt. Het is wenselijk om dit te melden. De Koninklijke Marechaussee neemt deze klachten zeer serieus.

Klacht indienen

Uw klacht wordt ontvangen bij Sectie Klachten van de Koninklijke Marechaussee. Nadat de klacht is getoetst aan de Algemene Wet Bestuursrecht, ontvangt u zo spoedig mogelijk een ontvangstbevestiging.

De Koninklijke Marechaussee verzoekt u om de volgende punten op te nemen in uw klacht:

- Uw volledige naam, adres en woonplaats;
- Uw telefoonnummer;
- Een complete beschrijving van de gebeurtenis;
- Een datum en eventueel tijdstip van de gebeurtenis; en
- Indien mogelijk, de naam of het verbalisantennummer van de betrokken medewerker(s) van de Koninklijke Marechaussee.

U kunt uw klacht indienen via:



Een digitaal formulier. Dit formulier is te vinden op www.marechaussee.nl > Contact > Klachten en schadeclaims > Klacht gedrag medewerker Marechaussee



Een e-mail sturen naar sie.klachten.kmar@mindef.nl



Een brief verzenden naar het volgende postadres:
Staf Commandant Koninklijke Marechaussee
Cluster Integriteit t.a.v. klachtencoördinator
Postbus 90200 | 3509 BE UTRECHT

Let op: om een klacht in behandeling te kunnen nemen, heeft de Koninklijke Marechaussee uw naam en achternaam, adresgegevens en woonplaats nodig (NAW-gegevens). Zonder deze NAW-gegevens kunnen wij uw klacht niet in behandeling nemen. Uw NAW-gegevens zullen 10 jaar opgeslagen worden in het klachtenregistratiesysteem van de Koninklijke Marechaussee conform de huidige Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Uw NAW-gegevens zullen enkel en alleen gebruikt worden ten behoeve van uw klacht.

Hoe nu verder met uw klacht?

U heeft momenteel een klacht ingediend bij de Koninklijke Marechaussee.

Wat kunt u verwachten van deze klachtenprocedure?

Klachtenprocedure

Eerste fase



1. Binnenkomst van uw klacht bij Sectie Klachten Koninklijke Marechaussee.



2. Uw klacht wordt getoetst aan de Algemene Wet Bestuursrecht.



3. Ontvangstbevestiging van uw klacht



4. Uw klacht wordt in behandeling genomen door de klachtbehandelaar van de brigade waar de betrokken medewerker onder valt.



5. U en de betrokken medewerker(s) van de KMar (mits deze bekend zijn) worden in de gelegenheid gesteld zijn/haar kant van het verhaal te vertellen tegen de klachtbehandelaar.



6. Door de klachtbehandelaar wordt bekeken of een bemiddelingsgesprek plaats kan vinden met u, de betrokken medewerker(s) en de klachtbehandelaar.



7. U ontvangt een schriftelijk klachtantwoord van de klachtbehandelaar.

Extra uitleg bij stap 8: De Onafhankelijke Klachtencommissie adviseert de Commandant Koninklijke Marechaussee over de gegrondheid dan wel ongegrondheid van uw klacht. Dit advies kan echter ook 'geen oordeel' bevatten. De Onafhankelijke Klachtencommissie belegt een hoorzitting en van u wordt verwacht dat u daarbij aanwezig bent.

Tevens zal de betrokken medewerker(s) van de Koninklijke Marechaussee hierbij aanwezig zijn, mits deze bekend zijn. Indien u dit wenst en na overleg met de secretaris van de Onafhankelijke Klachtencommissie, staat het u vrij een raadsman, vertrouwenspersoon, vertegenwoordiger van een organisatie etc. mee te nemen.

Tweede fase



8. Als u na afloop van de behandeling in de eerste fase niet tevreden bent, zal de brigadecommandant van de desbetreffende brigade een zienswijze over uw klacht opstellen.



9. Indien u niet tevreden bent met de zienswijze van de brigadecommandant, kunt u een verzoek indienen om uw klacht voor te leggen bij de Onafhankelijke Klachtencommissie Koninklijke Marechaussee.



10. De Commandant KMAR oordeelt over uw klacht.



11. Indien u het niet eens bent met de beslissing van de Commandant Koninklijke Marechaussee, kunt u terecht bij de Nationale ombudsman. Informatie over deze procedure vindt u op de website www.nationaleombudsman.nl

Extra uitleg bij stap 9: De Commandant Koninklijke Marechaussee neemt een beslissing over de gegrondheid dan wel ongegrondheid van uw klacht en zal zich laten adviseren door de Onafhankelijke Klachtencommissie. De beslissing kan echter ook 'geen oordeel' zijn. Deze beslissing krijgt u schriftelijk toegestuurd.



Doel van het klachtrecht

Het doel van het klachtrecht is om als organisatie van de ingediende klachten te leren en bij te dragen aan de kwaliteit van de werkprocessen. De ingediende klacht zal nooit een rechtspositioneel gevolg hebben voor de betrokken medewerker(s) van de Koninklijke Marechaussee.

Juridisch kader

Elke klacht wordt behandeld volgens de Klachtenregeling politietaken Koninklijke Marechaussee/ Krijgsmacht 2004 dan wel de Klachtenregeling Defensie. Deze klachtenregelingen vinden hun basis in enerzijds de Politiewet 2012 (hoofdstuk 7) en anderzijds de Algemene Wet Bestuursrecht (hoofdstuk 9). De Koninklijke Marechaussee verwerkt uw persoonlijke gegevens met in achtname van de huidige privacy wetgeving, de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Uw persoonsgegevens zullen 10 jaar opgeslagen worden in het klachtenregistratiesysteem van de Koninklijke Marechaussee. De Koninklijke Marechaussee neemt uw persoonlijke gegevens enkel en alleen in gebruik aangaande uw klacht.