



De heer XXXXX
XXXXX
XXXXX

Postadres

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Bezoekadres

Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag
Tel: (070) 356 35 63
Fax: (070) 360 75 72
bureau@nationaleombudsman.nl
www.nationaleombudsman.nl

Doorkiesnummer

Datum

29 augustus 2017

Ons nummer

201708565

Uw kenmerk

2015276244

Onderwerp

Oordeel Nationale ombudsman

Geachte heer XXXXX,

Op 16 februari 2017 hebt u een brief geschreven aan de Nationale ombudsman met een klacht over de politie, eenheid Den Haag. Op 6 april 2017 heb ik u laten weten dat wij een onderzoek naar deze klacht hebben ingesteld. In deze brief informeer ik u over de uitkomst van ons onderzoek.

Wij achten uw klacht gegrond. In deze brief vat ik allereerst samen wat de aanleiding is geweest voor uw klacht en hoe wij deze hebben geformuleerd. Vervolgens beschrijf ik de reactie van de politiechef op de opening van ons onderzoek. Tot slot licht ik ons oordeel toe.

Wat is er gebeurd?

U bent op 21 september 2015 op het politiebureau geweest om van diverse feiten aangifte te doen. In de daarop volgende negen maanden hebt u ongeveer tien keer bij de politie geïnformeerd naar de stand van zaken van uw aangifte. De politie heeft u onder meer laten weten dat zij meerdere zaken in behandeling hadden, zij nog bezig waren met uw zaak, en u een en ander moest afwachten. U nam ook contact op met het Slachtofferloket.¹ Dat vertelde volgens u dat de feiten waarvan u aangifte had gedaan verjaard waren.

Omdat u tegenstrijdige berichten over uw aangifte ontving en u niet duidelijk werd wat de stand van zaken was, hebt u hierover op 14 mei 2016 een klacht ingediend bij de politie. In reactie hierop heeft de politie u op 30 juni 2016 alsnog geïnformeerd over de stand van zaken: "*[..] uw melding [..] geen strafbare feiten bevatten die tot verdere vervolging kunnen leiden. Na overleg met het Openbaar Ministerie is besloten dat uw melding derhalve ook niet verder in behandeling zal worden genomen.*"

U vond dat uw klacht hiermee niet afgedaan was. U had immers nog geen oordeel gekregen over het feit dat u onduidelijke en tegenstrijdige berichten

¹ Het Slachtofferloket informeert, adviseert en begeleidt slachtoffers tijdens het hele strafproces. In het Slachtofferloket werken de politie, Slachtofferhulp Nederland en het Openbaar Ministerie nauw samen.

Ons nummer

201708565

2

ontving. U verzocht de politie daarom op 14 juli 2016 om formele klachtbehandeling door de politiechef, zoals bedoeld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

Omdat u geen reactie kreeg op uw verzoek om formele klachtbehandeling, nam u op 20 augustus 2016 contact op met de Nationale ombudsman. Een van mijn medewerkers, mevrouw XXXXX, nam daarop contact op met onze contactpersoon bij de eenheid Den Haag. Afgesproken werd dat uw klacht alsnog formeel zou worden behandeld.

In januari 2017 nam u opnieuw contact op met de Nationale ombudsman, en liet u weten dat uw klacht nog altijd niet formeel was behandeld. Nadat mevrouw XXXXX bij de contactpersoon van de eenheid Den Haag informeerde naar de stand van zaken, ontving u op 24 januari 2017 een brief van de politie. Daarin stond: *"[...] blijkt dat er betreffende uw aangifte en de afhandeling daarvan meerdere zaken niet goed zijn gegaan. Daarvoor onze oprechte excuses. Om onze fouten zo goed mogelijk te herstellen, verzoek ik u vriendelijk contact op te nemen [...] om alsnog uw aangifte op te nemen."* Op 25 januari 2017 hebt u alsnog aangifte gedaan.

Op 27 februari 2017 hebt u een aanvullende klacht bij de politie ingediend. Daarin gaf u aan dat uw klacht over de communicatie na de aangifte in 2015 niet was opgelost door u alsnog aangifte te laten doen. Het Slachtofferloket zou inmiddels namelijk tegen u gezegd hebben dat de politie die aangifte niet in behandeling had genomen omdat de politie u als een verward persoon beschouwde. Met die kennis wenste u alsnog formele klachtbehandeling.

Bij brief van 27 februari 2017 liet de politiechef, onder verwijzing naar artikel 9:8, eerste lid, sub a, van de Awb, weten uw klacht niet in behandeling te nemen: *"U diende op 14 mei 2016 namelijk een klacht in over hetzelfde voorval. Deze klacht is door de districtchef op 30 juni 2016 afgehandeld. Ik acht het niet zinvol om nogmaals klachtbehandeling in te stellen naar dezelfde klacht."*

Ons nummer

201708565

3

Wat hebben wij onderzocht?

De klachtformulering, die de basis vormde voor ons onderzoek, luidt als volgt:

Verzoeker is op 21 september 2015 op het politiebureau geweest om aangifte te doen. Hij klaagt over de wijze waarop de politie nadien met hem heeft gecommuniceerd, in reactie op zijn herhaalde verzoeken om de stand van zaken. Daarnaast klaagt hij over de manier waarop de politie zijn klacht heeft behandeld.

Wij hebben de politiechef naar aanleiding van de brief van de politie van 24 januari 2017 gevraagd om toe te lichten welke zaken niet goed zijn gegaan. Omdat u psychiatrisch patiënt bent en u naar aanleiding van de contacten met het Slachtofferloket de indruk heeft dat dit een rol heeft gespeeld in hoe de politie u heeft behandeld, hebben wij hier ook naar gevraagd.

Wat was de reactie van de politiechef?

De politiechef heeft bij brief van 27 juni 2017 gereageerd op de opening van ons onderzoek. Hij verwijst in die brief ook naar de daarbij gevoegde reactie van de districtchef. U hebt een kopie van deze brieven ontvangen.

De districtchef liet weten dat de volgende zaken niet goed zijn gegaan:

- "1. De aangifte is niet opgenomen terwijl dat wel was gezegd;*
- 2. XXXXX is met regelmaat verkeerd voorgelicht omtrent de voortgang van zijn aangifte;*
- 3. De behandeling van de persoon, niet getuigde van respect en medeleven. Kortom, de gehele procedure is niet goed verlopen."*

De politiechef schreef: *"Ik heb inhoudelijk kennis genomen van de betreffende casus. Het is voor mij volledig duidelijk dat de politie onjuist handelde. De toegepaste werkwijze past niet binnen mijn politieorganisatie, waar grote waarde wordt gehecht en aandacht wordt besteed aan het tezamen met de hulpverlening mensen met een psychische aandoening zo goed mogelijk op te vangen. Het mag niet uitmaken of een aangever al dan niet een psychiatrisch verleden heeft. Zo gaan wij als de politie niet met mensen om. Het spijt mij dat dit heeft plaatsgevonden en dat de heer XXXXX tijdens de behandeling van zijn klacht in eerste instantie onjuist is geïnformeerd.*

Ik til hier zwaar aan. Periodiek plaats ik op de intranet-site van mijn eenheid een blog waarin ik een onderwerp aan de orde stel. Mede naar aanleiding van dit

Ons nummer

201708565

4

incident zal ik in mijn volgende blog aandacht besteden aan de behandeling van klachten en het serieus nemen van klagers, ongeacht hun achtergrond."

Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?

Uw klacht onderscheidt zich in twee klachtonderdelen, namelijk de communicatie en de klachtbehandeling. Deze zal ik hierna één voor één bespreken.

Communicatie

De Nationale ombudsman toetst de communicatie door de eenheid Den Haag aan het behoorlijkheidsvereiste van goede informatieverstrekking. Dit houdt in dat de overheid ervoor zorgt dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is.

De politie heeft in deze zaak in eerste instantie geen reden gezien om uw aangifte op te nemen. De Nationale ombudsman heeft in eerdere rapporten overwogen dat het in sommige gevallen gerechtvaardigd kan zijn een aangifte niet op te nemen.² De politie moet in zo'n geval echter wel duidelijk aan de burger communiceren dat geen aangifte wordt opgenomen. Dat is in deze zaak niet gebeurd. Dit is het eerste moment geweest waarop de politie is tekortgeschoten in de informatieverstrekking.

Ook nádat u meende aangifte te hebben gedaan, heeft de politie meermaals nagelaten u te informeren over het feit dat geen aangifte was opgenomen. Dat terwijl u steeds opnieuw contact zocht om te informeren naar de stand van zaken. De Nationale ombudsman stelt vast dat de politie hiermee niet alleen herhaaldelijk is tekortgeschoten in de informatieverstrekking, maar de politie u bovendien 'aan het lijntje heeft gehouden'. Of het feit dat u psychiatrisch patiënt bent daaraan heeft bijgedragen, kan de Nationale ombudsman niet beoordelen. Dat dit niet zou mogen uitmaken voor hoe de politie u behandelt, spreekt voor zich.

De Nationale ombudsman acht uw klacht over de communicatie gegrond. Ik vind het belangrijk dat de politiechef zelf ook tot de conclusie is gekomen dat de politie onjuist heeft gehandeld. Ik vind het bovendien goed om te horen dat de politiechef binnen zijn eenheid aandacht vraagt voor de behandeling van klachten en het serieus nemen van klagers, ongeacht hun achtergrond.

² Zie bijvoorbeeld rapport nr. 2012/062, waarin de Nationale ombudsman heeft overwogen dat als uitgangspunt geldt dat een aangifte moet worden opgenomen, tenzij al op voorhand, zonder verder onderzoek en zonder de minste twijfel, duidelijk is dat geen sprake is van een strafbaar feit.

Ons nummer

201708565

5

Klachtbehandeling

De Nationale ombudsman toetst de klachtbehandeling door de eenheid Den Haag aan het behoorlijkheidsvereiste van fair play. Dit houdt in dat de overheid de burger de mogelijkheid geeft om zijn procedurele kansen te benutten en daarbij zorgt voor een eerlijke gang van zaken.

U hebt de politie tevergeefs meermaals verzocht uw klacht formeel te behandelen. Ook na tussenkomst van de Nationale ombudsman is dit niet gebeurd.

De politie heeft uiteindelijk uw aangifte alsnog opgenomen. Indien daarmee naar uw tevredenheid aan uw klacht tegemoet zou zijn gekomen, was de politie wettelijk gezien niet verplicht tot verdere klachtbehandeling.³ U hebt echter uitdrukkelijk en binnen een redelijke termijn laten weten dat dit niet het geval was. In zo'n situatie moet de politie alsnog overgaan tot formele klachtbehandeling. De politiechef heeft dat niet onderkend en uw klacht dan ook ten onrechte niet formeel behandeld. Anders dan de politiechef in zijn brief van 27 februari 2017 schreef, was geen sprake van de in artikel 9:8, eerste lid, sub a, van de Awb bedoelde situatie, dat reeds klachtbehandeling als bedoeld in hoofdstuk 9 van de Awb had plaatsgevonden.

Over het alsnog opnemen van uw aangifte merkt de Nationale ombudsman nog het volgende op. De Nationale ombudsman is voorstander van het zoeken naar manieren om tegemoet te komen aan een klacht, zonder direct over te gaan tot formele klachtbehandeling. Het is echter de vraag of de politie ervan mocht uitgaan dat het alsnog opnemen van uw aangifte in dit geval tot tevredenheid kon leiden. Daarbij merkt de Nationale ombudsman op dat de politie eerder in september 2015 haar redenen heeft gehad om deze aangifte niet op te nemen, en de politie in juni 2016 in overleg met het Openbaar Ministerie tot de conclusie kwam dat uw melding uit 2015 geen strafbare feiten bevatte. Uw aangifte van 25 januari 2017 is dan ook door het Openbaar Ministerie geseponeerd.

De Nationale ombudsman acht uw klacht over de klachtbehandeling gegrond.

Einde onderzoek

Met deze brief is een einde gekomen aan het onderzoek door de Nationale ombudsman. Een kopie van deze brief hebben wij aan de politiechef gezonden.

³ Artikel 9:5 van de Awb.

Ons nummer

201708565

6

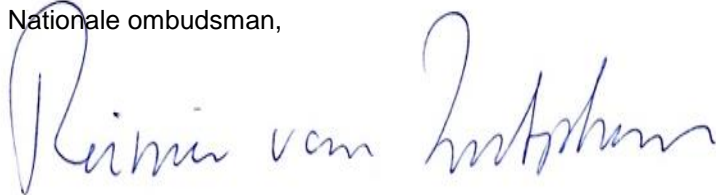
Nu het Slachtofferloket contact met u heeft gehad over deze kwestie, hebben wij met uw instemming ook het Slachtofferloket een kopie van deze brief gezonden.

De brief zal in geanonimiseerde versie op www.nationaleombudsman.nl worden gepubliceerd.

Hebt u nog vragen?

Hebt u over deze brief nog vragen, neem dan contact op met mevrouw XXXXX. U kunt haar bereiken via telefoonnummer XXXXX of e-mailadres bureau@nationaleombudsman.nl.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,



Reinier van Zutphen