



nationale ombudsman

Rapport

Een onderzoek naar (het gebruik van geluidsopnamen in) de klachtbehandeling door de regionale eenheid van politie Oost-Nederland.

Oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over de politiechef van de regionale eenheid Oost-Nederland gegrond.

WAT IS DE KLACHT?

Verzoeker klaagt erover dat hij door de klachtencommissie van de politie eenheid Oost- Nederland niet in de gelegenheid is gesteld geluidsopnamen van een gesprek tussen hem en een betrokken politieambtenaar tijdens de hoorzitting af te spelen.

Daarnaast klaagt hij erover dat de klachtencommissie de politiechef het advies heeft gegeven de klacht over de uitlating van de betrokken politieambtenaar ongegrond te verklaren.

WAT IS ER GEBEURD?

Sinds de echtscheiding van zijn ex-partner heeft verzoeker contact met verschillende instanties zoals de jeugdbescherming (vanwege de omgang met zijn dochter) en de veiligheidsmakelaar van het Veiligheidshuis.

De veiligheidsmakelaar dient ter ondersteuning van de ketenpartners (openbaar ministerie, politie, gemeente, jeugdbescherming) bij de persoonsgebonden aanpak. Hij vormt een schakel in de justitie- of zorgketen. Daarnaast signaleert hij overlappendingen tussen de doelgroepen huiselijk geweld, jeugd, nazorg ex-gedetineerden en veelplegers. In het geval van deze klacht is de veiligheidsmakelaar een politieambtenaar, verder te noemen X.

Op 11 april 2017 was een multidisciplinair overleg gepland waarbij onder meer verzoeker, de veiligheidsmakelaar en een medewerker van de jeugdbescherming aanwezig zouden zijn. Verzoeker heeft zich voor dit gesprek afgemeld bij de medewerker van de jeugdbescherming. In een gesprek dat op 2 mei 2017 plaatsvond heeft X tegen verzoeker gezegd dat hij, nu hij niet op het overleg was verschenen, met 1-0 achterstond. Nadat het X duidelijk was dat verzoeker zich had afgemeld, heeft hij excuses aangeboden voor zijn opmerking.

HOE IS DE KLACHTBEHANDELING VERLOPEN?

Op 16 juni 2017 heeft verzoeker klachten over verschillende politieambtenaren bij de politie ingediend, waaronder een klacht over X. Verzoeker heeft geklaagd over de opmerking tijdens een telefoongesprek dat hij met 1-0 achterstond, terwijl verzoeker netjes de gemaakte afspraak had afgezegd.

Verzoeker heeft tijdens de hoorzitting bij de klachtencommissie een nieuw klachtonderdeel naar voren gebracht, namelijk dat X hem tijdens een later telefoongesprek van stalking beschuldigde. Later in dat gesprek zou X de hoorn op de haak hebben gegooid, zo stelt verzoeker. Verzoeker speelde tijdens de hoorzitting van de klachtencommissie geluidsopnamen af van dit telefoongesprek. De voorzitter verzocht het afspelen van de geluidsopnamen te staken. De reden daarvoor was dat verzoeker de geluidsopnamen niet van te voren had aangekondigd en deze niet ter beschikking had gesteld aan alle betrokkenen.

De klachtencommissie heeft de politiechef geadviseerd de klacht over het met 1-0 achterstaan ongegrond te verklaren. Het kan X niet verweten worden dat hij niet op de hoogte was van de afzegging. Daarnaast heeft X verschillende malen zijn excuses aangeboden. De politiechef nam het advies van de klachtencommissie over en achtte de klacht ongegrond.

Zowel de klachtencommissie als de politiechef zijn niet expliciet ingegaan op het door verzoeker ter hoorzitting ingebrachte nieuwe klachtonderdeel.

KLACHT BIJ DE NATIONALE OMBUDSMAN

Verzoeker klaagt er bij de Nationale ombudsman over dat de klachtencommissie hem heeft verboden om de opgenomen gesprekken tussen hem en X te laten horen. Hij stelt dat hij zo onvoldoende zijn klacht heeft kunnen onderbouwen.

Daarnaast kan verzoeker zich er niet in vinden dat de politiechef de klacht met betrekking tot de opmerking over het met 1-0 achterstaan ongegrond heeft verklaard, terwijl X de hand in eigen boezem heeft gestoken en verschillende malen zijn excuses heeft aangeboden voor zijn opmerking. Dit strookt in zijn ogen niet. Hij vraagt de Nationale ombudsman een onderzoek in te stellen.

De Nationale ombudsman legde de klacht aan de politiechef voor en vroeg om een reactie op de klacht.

WAT IS DE REACTIE VAN DE POLITIECHEF EN DE KLACHTENCOMMISSIE?

Met betrekking tot de geluidsopnamen

De klachtencommissie is van mening dat de geluidsopnamen niet ter beoordeling van de klacht meegenomen konden worden, omdat deze niet aangekondigd waren. De geluidsopnamen zijn niet eerder in de klachtbehandeling ter sprake gekomen. De klachtencommissie wijst er daarbij op dat eenieder in de klachtbehandeling dezelfde informatie dient te hebben. Bovendien wist X niet dat er geluidsopnamen waren gemaakt.

Indien verzoeker de opnamen op voorhand ter beschikking had gesteld aan de klachtencommissie en aan X had de klachtencommissie hier naar eigen zeggen anders op gereageerd.

De politiechef sluit zich bij het standpunt van de klachtencommissie aan.

De Nationale ombudsman heeft de politiechef gevraagd te reageren op de stelling van verzoeker, dat hij voorafgaand aan de hoorzitting contact zou hebben gehad met de secretaris van de klachtencommissie over het inbrengen van de geluidsopnamen.

Daarop liet de politiechef weten dat in het gehele proces van klachtbehandeling voorafgaand aan de zitting bij de klachtencommissie door verzoeker met geen woord is gerept over (het belang van) de gespreksopnamen. Zou verzoeker hier eerder over gesproken hebben met de klachtbehandelaar, dan zou de klachtbehandelaar de geluidsopnamen vanzelfsprekend aan het dossier hebben toegevoegd. In het journaal van het klachtdossier staat geen enkele keer een verwijzing naar een opgenomen telefoongesprek, aldus de politiechef.

Met betrekking tot het oordeel van de politiechef

De klachtencommissie heeft de politiechef geadviseerd het klachtonderdeel ongegrond te verklaren, omdat X reeds meerdere malen zijn excuses heeft aangeboden.

De politiechef geeft aan dat hij het klachtonderdeel wellicht beter niet-ontvankelijk had kunnen verklaren. De betrokken medewerker had zijn fout immers reeds erkend en hiervoor zijn excuses aangeboden.

De politiechef is van mening dat uit het feit dat X zijn excuses heeft aangeboden, blijkt dat hij heeft ingezien dat zijn opmerking niet gepast is geweest en hij hier dus van heeft geleerd. Een van de belangrijkste punten in de klachtbehandeling is volgens de politiechef het lerend vermogen van

politied medewerkers. De politiechef is van mening dat X zich van zijn onterecht geplaatste opmerking bewust is geweest, zelfs voordat de klachtbehandeling was gestart.

HOE REAGEERDE VERZOEKER?

Verzoeker heeft aangegeven dat hij bij de manager van het Veiligheidshuis eerder heeft aangegeven dat hij de geluidsopnamen wilde laten horen. Ook in een e-mail van 2 augustus 2017 aan de klachtbehandelaar voorafgaand aan de hoorzitting bij de klachtencommissie heeft verzoeker aangegeven dat er geluidsopnamen zijn van gesprekken met X. Verzoeker heeft de Nationale ombudsman een kopie van deze e-mail gestuurd.

REACTIE VAN DE POLITIECHEF OP DE BEVINDINGEN

Pas nadat de politiechef in het onderzoek van de Nationale ombudsman expliciet werd geconfronteerd met de e-mail van 2 augustus 2017 waarin verzoeker de geluidsopnamen noemde, heeft de politiechef nader onderzoek gedaan. Hij kwam tot de conclusie dat verzoeker wel degelijk in de eerste fase van het klachtonderzoek de geluidsopnamen ter sprake heeft gebracht. De geluidsopnamen zijn echter niet onderzocht en niet meegenomen in het klachtdossier. Dit is waarschijnlijk gekomen doordat de klachtbehandelaar tijdens de klachtbehandeling door ziekte langdurig is uitgevallen. Het klachtdossier is vervolgens door een andere medewerker samengesteld; hij heeft abusievelijk de geluidsopnamen hierin niet meegenomen. Hierdoor was de klachtencommissie niet op de hoogte van de geluidsopnamen. De politiechef heeft voor deze gang van zaken zijn excuses aangeboden.

WAT IS HET OORDEEL VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN?

Met betrekking tot de geluidsopnamen

De Nationale ombudsman toetst dit klachtonderdeel aan het behoorlijkheidsvereiste van actieve en adequate informatieverwerving. Dit vereiste houdt in dat overheidsinstanties bij de voorbereiding van hun handelingen de relevante informatie verwerven. Dat impliceert dat in het geval een klachtencommissie een onderzoek instelt naar een klacht, deze daarbij in beginsel kennisneemt van alle informatie die kan bijdragen aan de vaststelling van de feiten en de daarop volgende oordeelsvorming. Indien er wordt geklaagd over het verloop van een gesprek en er van dat gesprek geluidsopnamen zijn, zullen deze opnamen dus in beginsel bij de klachtbehandeling moeten worden betrokken. Het enkele feit dat toestemming voor het maken van die opnamen ontbreekt, is geen reden om daarvan af te zien. Van doorslaggevend belang is of het beluisteren van de opnamen van belang is om tot een zorgvuldige klachtbehandeling te kunnen komen.¹

De klachtencommissie heeft de geluidsopnamen in dit geval niet beluisterd omdat deze niet aangekondigd waren en X bovendien niet wist dat er geluidsopnamen waren gemaakt. De Nationale ombudsman stelt vast dat verzoeker de geluidsopnamen wel degelijk voorafgaand aan de hoorzitting bij de klachtencommissie heeft benoemd. In een e-mail van 2 augustus 2017 aan de klachtbehandelaar heeft hij namelijk melding gemaakt van de opnamen. Vervolgens is de klacht overgedragen aan de klachtencommissie voor een formele behandeling van de klacht. Er is sprake geweest van een onvolledige overdracht van het klachtdossier aan de klachtencommissie. De Nationale ombudsman acht dit uitermate onzorgvuldig.

De klachtencommissie is vervolgens uitsluitend ingegaan op de vraag of het maken van de opnamen en het gebruik van de opnamen ter onderbouwing van de klacht aangekondigd was. Aldus heeft de klachtencommissie niet voldoende stilgestaan bij de vraag of het beluisteren daarvan van belang was voor een zorgvuldige klachtbehandeling. Door niet stil te staan bij deze vraag heeft de klachtencommissie gehandeld in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving. Overigens valt daarbij op dat de politiechef in zijn oordeel geheel niet is ingegaan op het nieuwe klachtonderdeel ter staving waarvan verzoeker de geluidsopnamen wilde laten horen.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Met betrekking tot het oordeel van de politiechef

De Nationale ombudsman toetst de klacht over het oordeel van de politiechef aan het behoorlijkheidsvereiste van professionele klachtbehandeling. De Nationale ombudsman heeft een Ombudsvisie op Professionele Klachtbehandeling ontwikkeld. In deze visie worden de verschillende stappen van klachtbehandeling beschreven. In deze zaak kijken we in het bijzonder naar het geven van een oordeel en het verkennen van het probleem.

Voordat een oordeel over een klacht kan worden gegeven, moet de overheidsinstantie eerst verkennen wat nu eigenlijk het probleem van de burger is. Waarom dient iemand een klacht in en wat hoopt hij daarmee te bereiken? Pas nadat dit duidelijk is kan de overheidsinstantie kijken of er een oplossing bestaat voor het probleem, en zo nee, of het nodig is een oordeel te geven over de klacht.

Verzoeker klaagt dat de politiechef zijn klacht ten onrechte ongegrond heeft verklaard. X had tegen verzoeker gezegd dat hij 1-0 achterstond door niet op te komen dagen bij een afspraak. Later bleek

¹ Vergelijk: Nationale ombudsman 2011/352, p. 11.

dat verzoeker die afspraak echter netjes had afgezegd, maar de collega's dat niet aan X hadden doorgegeven. Toen dat eenmaal duidelijk werd heeft X voor het maken van de opmerking zijn excuses aangeboden. Verzoeker diende vervolgens alsnog een klacht in over het handelen van X. De politiechef achtte de klacht ongegrond omdat er al excuses waren aangeboden. Tijdens het onderzoek door de Nationale ombudsman gaf de politiechef aan dat hij de klacht achteraf bezien misschien beter niet-ontvankelijk had kunnen verklaren omdat verzoeker onvoldoende belang had bij klachtbehandeling.

De Nationale ombudsman vindt dat de politiechef de klacht ten onrechte ongegrond heeft verklaard. X heeft zelf erkend dat hij – achteraf bezien en met alle kennis van nu – niet had moeten zeggen dat verzoeker met 1-0 achterstond. Met andere woorden: X heeft erkend dat hij een fout heeft gemaakt. In zo'n geval kan het niet zo zijn dat een klacht over datzelfde handelen ongegrond wordt verklaard.

Als iemand een klacht indient nadat de feiten al helder zijn, erkend is dat er een fout is gemaakt en excuses zijn aangeboden, vindt de Nationale ombudsman dat de overheidsinstantie hierover met de klager in gesprek moet gaan. Uit het feit dat iemand een klacht indient blijkt immers dat er ondanks die excuses nog ongenoegen resteert. Van belang is dan om uit te zoeken waar dat ongenoegen in zit. Voelt iemand zich niet gehoord, heeft hij de indruk dat de instantie niets van de situatie heeft geleerd, of heeft hij met klachtbehandeling een ander doel voor ogen? Pas nadat helder is waarover en waarom iemand klaagt, kan een overheidsinstantie goed op die klacht reageren. De conclusie van het uitvragen en analyseren van de klacht kan zijn dat er geen belang is bij verdere klachtbehandeling. Dat moet echter niet te snel worden aangenomen. Niet is nagegaan waarom verzoeker zijn klacht wilde doorzetten.

Nu voor het geven van een oordeel niet is verkend welk belang verzoeker heeft bij (verdere) behandeling van de klacht en het oordeel over de klacht bovendien tegenstrijdig is aan het standpunt van de politieambtenaar in kwestie, brengt dit met zich mee dat de gedraging in strijd is met het vereiste van professionele klachtbehandeling.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

CONCLUSIE

De klacht over de onderzochte gedraging van de klachtencommissie is gegrond, wegens schending van het behoorlijkheidsvereiste van actieve en adequate informatieverwerving.

De klacht over de onderzochte gedraging van de politiechef is gegrond, wegens schending van het vereiste van professionele klachtbehandeling.

De Nationale ombudsman,



Reinier van Zutphen